

## 地方消費者行政を担う職員へのエール



**田中 浩** Tanaka Hiroshi 相模原市消費生活総合センター所長  
相模原市役所職員。保健衛生、環境、障害福祉、財政、観光振興にかか  
る事務を経て、現職。今春退職

### 異動初年度は条例改正から

新型コロナウイルス感染症が猛威を振るい始めた2020年4月に私は相模原市消費生活総合センター所長として異動してきました。

この当時、本市の消費生活センターは市内に3カ所あり、私の異動初年度の仕事は3センターを1つに集約することでした。消費生活相談員（以下、相談員）の常時配置が困難になり、1カ所でも相談は可能との判断です。

集約のためには議会の承認を得て、相模原市消費生活条例の改正が必要です。まずは消費者行政の根拠法令や変遷、センターの課題等を理解するため、書物や文書を読みました。法令等の理解は国民生活センターの研修が、変遷は消費者庁のウェブサイトや市販本が有益でした。戦後から高度経済成長期、バブルとその崩壊などの各時代を象徴する消費者事件・事故が私の若い頃の記憶と結び付いて、よく理解できました。異動したての事務職員の皆さんには、消費者関連法令や制度の意味合いを理解するためにも、消費者行政の変遷を学ぶことをお勧めします。

### コロナ禍での事業企画

度重なるワクチン接種の動員要請や来所相談の中止、イベントの自粛など、感染拡大により事態は深刻になりました。通勤に不安を訴える相談員もいて、事務職員にも動揺が生じました。

コロナ禍以前は年間60件くらいあった出前講座も自粛になり、啓発事業を考え直す必要がありました。もちろん予算も人手もかけられませ

ん。考えたことは、市内の大学と連携して学生に消費者被害を説明し、注意喚起を図ることと地域のFMラジオを通じた啓発放送です。大学については旧知の先生に相談したところ「面白いね」と快諾をいただき、大学のいくつかの教室をオンラインで繋いで、約200人の学生たちに啓発できる機会を得ました。ラジオ放送は、高齢者の消費者被害について事務職員とパーソナリティーが掛け合いで話すもので、平日の朝と夕方に月2本のテーマを流しました。委託料が必要でしたが、地方消費者行政強化交付金を使って実施しました。

啓発物品の作成も悩みましたが、インターネットで検索すると他都市の事例がたくさん出てきて、大変参考になります。他都市の好事例はどんどん取り入れてよいと思います。

### 相談員の姿に刺激を受けて

本市の総合計画に係る市民意識調査では、消費者問題に力を入れてほしいと考えている市民は1.6%しかいませんでした。福祉や子育て支援、街づくりなどに市民が期待するのは分かりますが、それにしても低い。私は複雑な気持ちでしたが、さまざまな消費生活相談に丁寧に対応している相談員の姿が励ましになりました。

消費生活相談では、判断力の低下した高齢者などから相談の聴き取りを行うことは、傾聴力だけではなく、高度な忍耐力も必要だと思えます。何が起きたのか、どうしてほしいのか、起きた背景や原因は何かなどを的確に聴き取り、解決への助言をすることは、事務職員が想像する

以上に困難な作業だと思います。法改正などが頻繁に行われるなか、相談員は国民生活センターの研修に参加するなど、知識の蓄積に余念がありません。事務職員も相談員に負けないうらいの知識を身に付けたいところです。

相談者の中には行き場のない感情をぶつける人もいますが、手紙やはがき等で感謝の気持ちを伝えてくれる人もいます。本市では消費者行政に使ってほしいと寄付金が寄せられたこともあります。消費生活相談で救われた思いの市民がいたのでしょう。事務職員としてもこうした市民の気持ちはうれしく思います。

### PIO-NETは優れたシステム

PIO-NETに記録されたデータは、生きた教材です。悪質業者の行為や財産を取り戻す困難さなども細かく記録されています。PIO-NETを読んでいると、行政として何をすべきかを考えることができます。事務職員も可能な限りPIO-NETの記録を読むようにしてほしいと思います。

ところで、どの役所でも、消費生活センターの存在や業務について知らない職員が多いのではないのでしょうか。対応の難しい市民ばかりを相手にしている部署と思っているかもしれません。確かに消費生活相談は明るく楽しい話ではないですが、市民の暮らしを守るとてもやりがいのある仕事だと思います。公務員だからこそできる仕事といってよいでしょう。また、本市の場合は、市民との接遇や庶務、財務などの自治事務の基本がコンパクトに学べ、若い事務職員にとっては、どの部署に転出しても応用できる知識と経験が積める職場だと思っています。

### 消費生活センターの悩みどころ

3センターを集約する条例改正案は、議会で可決されました。2021年4月からの新しい消費生活センターは、事務職員と相談員の勤務する部屋を分け、それぞれ以前よりも広くして、働きやすい環境を整えました。

一方、相談員の確保は長年悩みの種です。現在も欠員状態であり、近い将来はより大幅な欠員が生じかねません。質の高い相談業務の維持が困難になる危機感があります。素養のある人を見つけて自前で相談員を育成する必要があると感じています。多くの消費生活センターでも同様の悩みがあるのではないのでしょうか。

こうした課題の解決策としてDX化が検討されています。消費生活相談は幅広い年齢層から寄せられることを考えると、DX化の実現には相談現場を知る多くの人を交えた十分な議論が必要だと思います。

### 困難に挑みましょう

成年年齢の引下げに向けた注意喚起のため、市広報紙の記事やイベントで大学生や中学生にも協力していただきました。若い人の発言や行動は想像以上に素晴らしいと感じます。こうした若い人との連携を含めて、地域の協力があれば、お金を掛けなくてもさまざまな取り組みができます。そのためには、あらゆる人脈や機会を通じた日頃のコミュニケーションが大事だと思います。地域の人々と対話すること自体が顔の見える関係作りとなり、連携の強化に繋がります。もちろん、少ない職員体制の中での企画や事業の完遂には困難も伴いますが、それを乗り越えることにやりがいがあることをこれまでの行政経験から学んでいます。事務職員は3～4年での人事異動があります。私自身もそうでしたが、どんな業務に就いたとしても、自己満足でも構わないので、自分はこんなことをやったと記憶に残るような成果を成し遂げてほしいと思います。

公表されている消費者被害は氷山の一角で、潜在的な被害者はもっと多いといわれています。消費者行政は地味な仕事ですが、私たちが必要としている人はたくさんいます。全国の消費者行政に係る事務職員と相談員皆さんの活躍で、そうした人々の安心・安全を作ってほしいと願っています。期待しています。