

コンサポ[♥]広場

第9号 令和5年1月発行

発行元 特定非営利活動法人コンシューマーズサポート鳥取

NPO 法人発足10年!

「県民により近い場所で専門の相談員が対応できるように」とNPO 法人コンシューマーズサポート鳥取が発足し、各地の消費生活相談窓口での勤務が始まって10年が過ぎました。相談員の勤務範囲は全県となり、移動範囲の広い勤務体制に、初めは慣れるのに精いっぱい。しかし、県の窓口ばかりでなく、町村役場の窓口、ご自宅や公民館に出かけての相談・啓発なども回数を重ねるごとに、手ごたえを感じ、またお互いの信頼関係の大切さも痛感します。

11月23日、1年ぶりに倉吉にて、当会の研修会が開かれました。コロナ禍で中止される会が多い中、感染対策を徹底し、久しぶりに会員の元気な顔がそろいました。



冒頭、頼田理事長より、「感染症蔓延、地球温暖化、デジタル化・・・など刻々と変わる社会のなかで、生活環境は大きく変容している。当NPOの中核である公的相談業務も、発足当初とは県等の体制や方針も変化しているなか、10年を迎え更なる役割を果たすためには、消費生活相談員という専門家集団として、社会とのつながりに知恵を絞り、何らかの取り組みなど行動を起こす必要があるのではないか…」と挨拶がありました。

会員もこの10年で何人かの入れ替わりがありましたが、みなそれぞれの勤務地で日々業務に励んでいます。世の情勢変化や相談対応に不安がないわけではありませんが、久しぶりの研修会で、お互いの活動状況など情報交換し、見守りネットワークの構築などに向けて協力のあり方などを話し合いました。



コンシューマーズサポート鳥取の
キャラクター「太助」くん

コンサポ鳥取は、「消費生活の応援団!」

「安心・安全な消費生活」のため、私たち消費生活相談員は、相談業務や啓発活動などに日々頑張っています!

「ものを買う、使う、廃棄する」幅広い消費生活のあれこれ、一緒に学びませんか? 出前講座をご希望の方は事務局までお問合せください。

～東部4町の合同相談窓口が開設されました～

今年度から、東部4町（若桜町、智頭町、八頭町、岩美町）では、相談員のいる窓口に互いの電話の転送をすることで、4町が協力して相談を受ける体制が始まりました。

これまで相談員の配置が無かった月曜日も、八頭町に合同相談窓口が置かれ、4町の皆様に平日いつでも相談していただけるようになりました。これからも、更に町民の皆様に信頼され、不安に寄り添える相談窓口を目指していききたいと思います。



【コンシューマーズサポート鳥取 研修会】

11月23日（水）倉吉体育文化会館で、今年度の研修会が開催されました。



演題「消費生活相談と弁護士との連携」

講師：河本・森法律事務所 木村弁護士

消費生活センターでの相談は無料で、弁護士相談は基本的に有料、そこが大きな違いです。弁護士はその都度調べるが、特別に消費者法に詳しいわけではないです。センターにおける相談は消費者トラブルに特化しているので情報が多く、実務としての知識があります。相談員との勉強会などでセンターの仕事を知り理解が深まったと思います。今後も連携して消費者被害の救済に努めたいです。

演題「発達障がいの理解と対応について」

講師：「エール」鳥取県発達障がい者支援センター 松田所長

発達障がいは脳の機能障害であり、本人の努力や親の育て方などでどうにかできるものではなく、生まれ持った個性ともいえるものです。コミュニケーションの困難さを伴うので「困った人」と捉えられがちですが、それぞれの特性に応じた対応を工夫することで理解が深まります。対応時の心構えとしては、「同感はできなくても共感することが大事！」です。





スマホ出前講座（65 歳以上対象）

鳥取県消費生活センターの今年度の新規事業として、携帯電話会社、警察ともタイアップしてスマートフォン利用のトラブルと対処法について学ぶ講座が開催されました。相談員も講師として参加しました。

消費生活センター関所長より講座の様子、参加者の声などを寄せて頂きましたのでご紹介します。

今年25回（12月末現在）実施し、相談員の皆さんには講師として、見守り新鮮情報や迷惑メールセンターのパンフを使い、スマホを介したトラブルについて注意を呼びかけていただき、ありがとうございました。

講座の内容は三者三様相談員さんによって違っており、スマホの良さや便利さを自身の体験や失敗談を交えて楽しく話される方、紙やパネルを準備してトラブル事例を詳しく解説される方、さらに話の最後に詐欺に気をつけてと歌を歌われる方など皆さん工夫され、それぞれの場にあわせて、分かりやすく話をしていただきました。



受講者からは

- ・「楽しく受講させていただきました。トラブルに巻き込まれないよう慎重に使いたいと思います。又よろしくをお願いします。」
- ・「詐欺メールがよく届きますが、無視して反応しないことが大切だと思いました。」
- ・「詐欺は他人事でなく、身近に起こる事なんだと改めて痛感しました。おかしいと思ったら直ぐに消費生活センターや警察に問い合わせ、知恵をお借りするようにします。」

など、うれしいコメントが多くありましたが、中には、「相談員、警察、携帯電話会社の方から同じ内容の話が重なってあったので、疲れました。」「話が長すぎて結局わかりませんでした。」との声もありました。来年度の課題ですね。

令和5年度は、新たに障がい者・支援者を対象にした講座も加えていく予定ですので、引き続き御協力よろしくお願い致します。（寄稿者 鳥取県消費生活センター所長 関通子氏）

★消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）について★

高齢者、障がい者の消費者トラブルは発見が遅れ、深刻な被害になりがちです。2014年の消費者安全法改正により、判断力が不十分となった方の被害を防ぐために地方公共団体や地域の関係者が連携して見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」の設置が規定されました。

鳥取県でも市町村に地域協議会の設置を呼びかけており、現在、智頭町、倉吉市、湯梨浜町、日野町において「設置」となりました。各町においては、消費生活相談員としての活動が協議会設置へ向けての一助とされ、福祉関連部門との連携が深まりました。



わたしの玉手箱

電話勧誘で健康食品、訪販で10万円以上する高額な電気毛布、エコキュートの工事や格安電気への切り替え、訪問買い取り等々。82歳の母親がこの2年間に契約した数々だ。むやみに契約しないよう注意する度、「わかつとるわいな」と言っていたが、認知機能の衰えは予想以上だった。本人に消費者トラブルの認識はなく、何を尋ねても「よう分からん、覚えとらん」。

江戸時代の平均寿命は30歳代。50歳を超えたのは戦後だそうだ。それが今や、男性81歳、女性87歳。著しい寿命の延びに身体の機能維持が追い付いていない。解約などの後始末に追われながら、老母の小さくなった姿に「身体も脳も、80年も使えば経年劣化するよなあ…」と思わずため息。良くも悪くも“長寿大国ニッポン”を実感している。(か)

【編集後記】 ワクチン接種も間隔が狭まってきて、次々と届く接種券に「あれ？何回目だっけ？」の日々。町村では、個別の相談室に1日待機するところもある一方で、担当課の職員さんと並んでの執務もあります。町職員は兼務が多く、住民票、防犯灯、健康診断、犬の予防接種、更に交付金業務、選挙など…で多忙です。10年つないだNPO。理事長の言われるように「消費生活相談員としての専門家」として、職員や町民、そして県民との関わりをさらに前進させていきたいものです。

【編集担当】 西部相談室

【問い合わせ先】 特定非営利活動法人コンシューマーズサポート鳥取

☎080-2882-4402