

今回は、国民生活センターに注目してみました。  
実は、約2年前の国会の仕訳で注目をあびた機関で、消費者庁との統合が検討されています。つまり、一般の消費者と深く関わりのある機関なのです。

具体的には、商品の販売や製造に関わる事業者と、そのサービスや対価を得る消費者との間で発生する苦情やトラブルをあっせんし、解決に導く役割も果たしています。

身近な相談機関として、各自治体の「消費生活センター」等が中心的な役割を果たしております。

あなたの街の地域  
包括支援センター

気軽に個人の  
相談「法テラス」

社会福祉協議会  
のお仕事

国民生活  
センターとは

行政の窓口は

国民生活センターは中央機関的な役割を担い、各自治体の消費生活センター等に解決困難な相談の処理方法等をアドバイスしたり、相談内容の分析を通して、実際に商品テストを行い、不備なものには注意喚起を行う役割を果たしています。

相談・情報・商品テスト・研修等の各業務を通じて、消費者被害の予防と救済のために3つの機能を担っています。

国民生活センター

3機能

支援

全国の消費生活センター

- ・全国の消費生活センター等に対する支援
- ・国民・消費者に対する注意喚起
- ・制度等に関する改善要望

### 【実際の消費者からの相談例】 国民生活センターHPより

役割	説明
1.判断不十分者を狙った次々販売	2年前に姉の成年後見制度の補助人となった。姉が一人暮らしをしていた1年半ほどの間に、訪問販売業者と複数の契約をしていた。分かっているだけで500万円もの契約があり、貯蓄がほとんどなくなっている。さらに、以前来たことのある営業員に勧められるまま、高齢者支援への投資という名目で2,000万円近いお金を渡したらしい。領収書などは何も残ってなく、営業員の所在も不明なため、このお金についてはあきらめている。 姉は幼少時より判断力が不十分で、日常の簡単な買い物以外の内容を理解していない。そもそも成年後見制度を利用することになったのは、数年前に複数の訪問販売業者と必要のない多額の契約をして、センターを介して解約した経緯があったため、その直後に成年後見制度の手続きを行った。 姉が契約を理解していたとは考えられず、今後の生活に差し支える。何とか助けてほしい。
2.高齢者をねらい次々と契約をさせる住宅リフォーム業者	訪問リフォーム業者Aの営業担当者Xが、「自分がお金を支払うから契約しても心配ない、支払いは必要ない」などと言い、念書まで書いて渡してくれたため、信用して補強金具取付工事の契約をした。しかし、支払い請求があったので、業者Aに対して担当者Xが書いた念書を見せ、自分には支払い義務がないと主張したところ、業者Aからは「すでに担当者は辞めており会社とは関係がない、会社もだまされた」と言われ、まったく相手にされなかった。そのため、担当者Xに連絡したが連絡が取れなかった。自分は、担当者Xにだまされたのではないのか。お金は支払わなければならないのか。
3.しつこい電話勧誘と個人情報保護法	小学生向けの学習教材の勧誘電話が数社からかかってくる。個人情報保護法の施行により、個人情報の利用停止が可能であると聞いた。勧誘を止めさせたいが、どのようにしたらよいか。

●お問合せはこちらまで

info@kitawel.com

Welfare

北村 社会福祉士事務所(北村 弘之)  
〒226-0016 横浜市緑区霧が丘3丁目7-7  
TEL:045-924-1777 <http://www.kitawel.com>