



第 75 号

森 順美
KCCN 理事・事務局
消費生活相談員

消費者被害未然防止啓発動画を作成しています！

消費者庁の消費生活相談員紹介動画に出演させていただきました！

1 消費者被害未然防止啓発動画の作成

- (1) 京都府の委託事業として消費者被害未然防止の啓発動画、「暮らしに役立つ～消費者トラブル対策講座～」を作成しています。

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、これらに便乗した詐欺を始め、様々な消費者トラブルの増加が懸念されているため、これらの消費者トラブルの未然防止を目的としています。消費者の皆様に分かりやすく事例を紹介し、解決するための糸口を掴んでいただけるものにしたいたいとの思いから作成しています。

(2) 動画の台本作成

消費者の皆様を紹介する事例については、新型コロナウイルス感染症拡大に便乗した事例や最近多く発生している消費者トラブル事例、適格消費者団体の活動が分かるような事例などを取り上げることにしました。




弁護士の先生方と会議やメールで議論を重ね、具体的な事例を選定し、単に法律の見解だけではなく、トラブルを未然に防止するための方法、注意点の解説も加えられるよう工夫をしました。

そして、私が何よりも重視したのは、現実には消費者トラブルに遭ってしまったときに「消費生活センター」という相談できる窓口があることを知っていただくこと、そして、すぐに「相談をする」という行動に移してもらえる動画にすることでした。消費者の中には、自らの身に起こっていることが消費者トラブルであると気づいていない方も多く、また気づいていても、騙された私が悪いと感じて、どこにも相談されない方も多い現状があります。よって、一人でも多くの消費者の皆様には相談窓口を知って頂き、あきらめないで相談していただきたいというメッセージを込めています。

(3) 弁護士の先生による解説とナレーション

高校生探偵コンビ「乙訓琴美と御池京一郎」が、暮らしの中の消費生活トラブルについて専門家に話を聞きながら答えを導くという構成になっています。

※ 2020年7月31日に京都府HPにて、3つの事例が先行配信されています。

① 結婚式場のキャンセル料 野々山宏弁護士	② マスクの送り付け商法 森貞涼介弁護士	③ お試し購入 増田朋記弁護士
		

事例と解説の担当は、当団体理事長の野々山宏弁護士、事務局の増田朋記弁護士、同じく事務局の森貞涼介弁護士の3名です。動画撮影は、スタジオで和気あいあいとした雰囲気の中で行われました。

また、今回、私はナレーションを始めて担当させて頂きました。感情を込めずにイントネーションに注意するよう専門家に指示を受けながら、専門的な機材の揃ったスタジオで録音をしました。消費者の皆様に取りやすく伝えるということの難しさを学ばせて頂きました。

動画は、下記の京都府のHPから配信されています。

http://www.pref.kyoto.jp/shohise/douga/kimitan_b.html

※ 今後、2つの事例が追加配信される予定です。

2 消費者庁の消費生活相談員紹介動画に出演しています

消費者庁が消費生活相談員の認知度向上とそれに伴う有資格者の増加を図るため、「お仕事紹介動画制作」をすることによって、全国で数名の消費生活相談員の出演募集が行われました。

大変に光栄なことに勤務先の推薦を受けて、応募していただいたところ、出演することが決まりました。

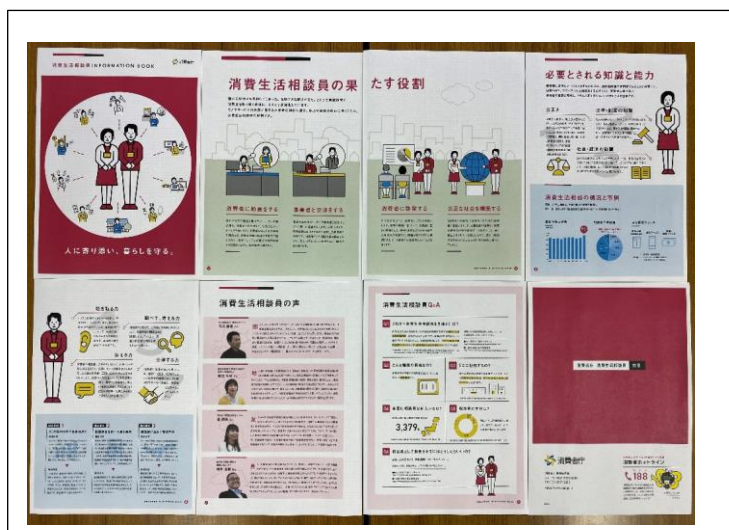
応募については、消費生活相談員になったきっかけや仕事のやりがい、今までに受けた相談で印象に残っているものは何かなどの質問があり、エントリーシートを作成しました。このエントリーシートの作成は、初心に戻るきっかけとなり、改めて、今、消費生活相談員として活動していることの喜びと重み、責任感を痛感しました。

出演が決定し、動画の撮影は消費者庁で行われましたが、インタビュー方式で当日まで、どの質問にこたえるのか分からないまま、人生初のピンマイクをつけての撮影にす

ごく緊張しました。私以外に3名の消費生活相談員さんが出演されていますが、情報交換等も行うことができました。

また、動画撮影と同時にパンフレットの写真撮影も行われ、パンフレット「消費生活相談員 INFORMATION BOOK」も作成され、現在、全国の消費生活センターに配布されています。

現在、下記の消費者庁のHPで動画が公開され、パンフレットもダウンロードできます。
https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_affairs_consultants.html



ひとりでも多くの方が、動画やパンフレットを見て、消費生活相談員になってみたいと思っていただければ幸いです。

※ 私からのメッセージです。

近年、消費生活相談件数が高止まりしていることから、消費生活相談員に求められる社会的役割や期待は大きいものだと思います。もちろん、専門家としての知識も重要ですが、何よりも温かいところと正義感がなくして相談員の仕事は務まらないと考えています。消費者問題に少しでも興味をお持ちであれば、ぜひ消費生活相談員の資格を取得して相談現場に飛び込んでみてください。一緒に消費者の権利の実現や公正な社会の構築に向けて頑張りましょう。

(2020年8月)