



第119号

門野 晶
KCCN 理事
消費生活相談員

消費者の交渉力向上をめざして

1.はじめに

消費生活相談員として個別の消費生活相談業務に携わりながら、地域や学校現場において消費者及びその支援を行う方への出前講座を行っている。消費者教育の推進に関する法律（以下、同法という。）においても、「地方公共団体」は「消費生活センター等の収集した情報の活用による実例を通じた消費者教育」を行う旨が規定されている（同法13条）。消費者トラブルを未然に防止するためにも、消費者教育は今後益々重要になる。同法及び消費者教育の推進に関する基本的な方針（以下、同方針という。）を踏まえて、相談現場の消費生活相談員の立場から消費者教育について考える。

2.消費者教育で求められること

個別の消費生活相談では、多くが既に生じたトラブルを前提に、事案ごとの問題点を明らかにしながら、消費生活相談員が各消費者の問題解決力に合わせた助言や斡旋対応を行っている。これに対し、トラブルが生じる前に行う消費者教育では、消費者及びその支援を行う方自身の知識の向上と、問題解決への対応力の強化が求められる。

同方針においても、「消費者教育は消費生活に関する知識を修得し、適切な行動に結びつけることができる実践的な能力を育むため」と規定されている。また、「契約に関する領域」の目標も、「契約締結による権利や義務を明確に理解でき、違法・不公正な取引や勧誘に気付き、トラブルの回避や事業者等に対して補償、改善、再発防止を求めて適切な行動をとることができる力」とされている。

個別の消費生活相談の場面でも、消費者が自分の直面した問題を解決するまでのプロセスを通じて、再度同様のトラブルを経験した場合の知識や対処方法を会得できるという教育的効果が期待できる。しかし、消費生活の範囲は多岐にわたり、必ずしも同様の場面ばかりではない。また、取引の相手方や関係する機関の対応も一様ではない。

よって、予め消費生活に関する情報や知識を得ると共に、トラブルに直面した際にどの様に行動すべきかを考え、交渉する力を身につけておくことが重要である。

3.対話による交渉力向上をめざして

出前講座では、実際のトラブル事例に基づいた情報提供、法令の規定や具体的な対応方法の説明、消費生活相談窓口の説明などを行っている。しかし、講義形式での説明や啓発資料の提供だけでは、実際にトラブルに直面した際の交渉力を強化することは難しい。

問題解決のために相手と交渉する場合や、自分の考えを他者と共有する場合には、相手と対話すること

が必要である。対話は、「目的を持った話し合い」である。まず、自分の考えを持ち、「言葉として具体的に表現することによって、その意味が再循環されて自分のものとして確立してくる」といわれている。また、対話の基本は他者との「応答」であり、他者の意見を聴くことが重要である。「自己内対話と他者との対話の往還」によって、人は自分の考えを深めることができる。

消費者への出前講座においても、講義で紹介したトラブル事例を使ったロールプレイを行い、参加者が問題の場面に直面した時に自分なら何と答えるかを考え、実際に発言してみるという試みを行った。その役を演じる者だけでなく、他の参加者にも発言を促すことによって対話が生まれ、対処方法への理解が深まる様子が伺えた。

消費者への支援を行う方への出前講座ではグループワークを行い、支援者としての課題やその解決方法について考える場を提供した。各自が課題や解決案を考え、グループのメンバー同士で伝え合うことによって対話が重ねられ、互いの問題意識を共有し合う機会となった。また、その問題意識を他のグループに向けて発表することで、参加者全体でも問題意識を共有することができたのではないかと考える。

参加者各自が具体的なトラブル事例への対処方法や課題について自ら考え、その考えを他の参加者に伝えることは、自らの考えを深める契機となる。その経験の積み重ねによって、実際にトラブルに直面した際にも自らの力で対処方法を考える力や交渉力を向上させることができると考える。

4.おわりに

消費者トラブルを未然に防ぎ、「合理的意思決定ができる消費者」（同方針）を実現するには、消費者自らが知識と交渉力を身に付けることが必要である。今後の出前講座においても、時事に即したトラブル事例を踏まえた情報や知識と共に、参加者の特性に応じた対話による交渉力向上をめざした内容を提供したい。

【参考文献】

「対話型授業の理論と実践－深い思考を生起させる 12 の要件－」 多田孝志著

(2024 年4月)