

消費者教育・消費者行政等に関する提言

山陽学園大学
地域マネジメント学部
菅野 昌史

①消費者教育・消費者行政等とのかかわり

- ・1997年 英会話学校でフィールドワークを基に契約に関する修士論文作成
[専門] 法社会学、エスノメソドロジー (ethnomethodology)
- 2004年 消費者基本法
- ・2005年 消費生活センターを研究する過程で消費生活専門相談員の資格を取得
- ・2007年 いわき市消費生活対策会議委員 (～2019年)
- 2009年 消費者安全法、消費者庁設置
- 2012年 消費者教育の推進に関する法律
- ・2016年 福島県消費生活審議会委員 (～2022年)

②「消費生活センター」の存在意義

2006年法使用行動調査 (特定領域研究「法化社会における紛争処理と民事司法」)

において得られた知見:

- ・「最近5年間にあなたのまわりで起きた『トラブルや納得できないこと』」について相談したことがある「専門の機関・団体や専門家」(複数回答)のなかで、「消費生活センター」(3.6%)は「警察」(10.0%)に次ぐ高い割合

2017年紛争経験調査 (基盤研究S「超高齢社会における紛争経験と司法政策」)

において得られた知見:

- ・「最近5年間にあなたのまわりで起きた『トラブルや納得できないこと』」についてトラブル発生後の早い段階で「消費生活センター」、「総合労働相談センター」、「保険会社」、「弁護士会法律相談」、「地方自治体法律相談」に相談することが終結までの時間を短縮する効果
- ・高齢者に関わるトラブルや紛争に対する家族の強いコミットメント

③提言

- ・消費生活センターは日常生活で起こりうる消費者トラブルの予防・拡大防止・早期解決において重要な役割を果たしうる。その機能を十分発揮できるようにするため消費生活センターへの迅速なアクセスを促す仕組みの構築が求められる。

#多様なメディアを組み合わせ、あらゆる年代に向けた情報発信

#単身高齢者などには、民生委員などと連携したアプローチ

#ターゲット(対象者・内容等)を明確化した啓発の手法の開発・実施