

「パンドラの箱」を開けることで 根っこからの解決に

東大阪市職労
荒牧 京子さん

(東大阪市立消費生活センター
消費生活専門相談員)

春は入学や就職など異動の季節。消費者としてさまざまなトラブルも起きることも多いと思います。そんな時の強い味方として、自治体には消費生活相談員のみなさんががんばっています。

今回は東大阪市で18年間相談業務をされている荒牧京子さんにお話を聞きました。



東大阪市立消費生活センターには、6人の相談員がいて日々4人が相談業務、1人は啓発業務をローテーションでおこなっています。出張などもあり、全員がそろわないこともあるとのこと。また解決に向けて、業者と斡旋交渉することも多々あるそうです。

相談者の思いを しっかりと受け止めて

消費生活専門相談員の仕事は多岐にわたります。毎日受けるさまざまな相談をデータ化して国民生活センターのホームページへ送り、その情報をもとに悪質な事例などが公表されたり、社会問題としてニュースになることがあります。それらが行政指導や、法改正などにつながります。「でも、相談員はデータ収集が仕事の本質ではなく、相談者の思いをしっかりと受け止めて解決への支援をす

ることが大切なのです」と荒牧さんは静かに語ります。

1件の相談が社会問題に

「たとえば、高齢者から『〇〇の代金が払えない』と相談があった時、聞き取りの中で、その根底には他にも多くの契約をさせられ、貴重なお金を奪われていると察知することがあります。ご本人にその状況が問題だと認識していただく対応が必要です。もちろん説明や解決には時間もかかり、仕事も増えるんですけど、それがお仕事ですよね。『パンドラの箱』を開けてしまうんです。でもそれを開けないと問題の根っこを解決にはならないから……」と笑顔で話す荒牧さん。

そして、「センターへ相談される消費者はいろいろな方がおられます。1件の相談が大きな社会問題になるかもしれないという問題意識と、ト

ラブル解決に向けて、相談者に理解していただけるような助言や支援をすることが大切ですね。ただ、最近被害者が、認知症や家族のいない高齢者などで、周囲の方との連携が重要になっていきます」とも語ります。

相談員たちが 安心して働ける職場に

経験が大切な相談業務なのに、全国の相談員は非正規の職員がほとんど。3年や5年で雇い止めされている相談員もいるのが現状です。「私たちが労働組合に加入したのは、正当な労働条件を得たい、後続の相談員たちに安定した身分を、という思いからです。市民サービスの向上のためにも労働条件の改善は必須です。プロとして仕事ができるように、若い相談員たちが安心して働ける職場になってほしい」と力を込めて語ります。取材の最後に「ストレスがたまりますよね？」との問いかけには、「ネットワークには助けられます。たまに会う相談員仲間との食事や飲み会でおしゃべり、ストレスを発散していますよ」と一番の笑顔でこたえてくれました。

足をふみだせば こたえてくれる

訪問先では、心よく署名に応じてくれました



大阪自治労連は2月28日に戦争法廃止200万署名の実現に向け、大阪市内で署名宣伝行動をとりくみ、12単組40人が参加しました。一軒一軒家をまわり478軒訪問し、149対話で71筆の署名が集まり、「戦争はイヤ！」の思いを実感できる活動となりました。

初参加の青年組合員の一人からは「訪問での署名行動は初めてだったので、戸惑いました。内容を理解してもらえたら、署名してくださる人もいたことがすごくうれしかったです」と。別の組合員からも「200万人署名という数は、はてしなく遠い目標のように思っていたのですが、地道な働きかけによる対話を重ねることで、決して手の届かない目標ではないかもと感じることができた、貴重な体験になりました」との手ごたえが語られました。

一人ひとりの行動から、200万署名を実現していきましょう。



大阪府職労は府労組連の仲間と毎月難波で署名宣伝行動を行っています

地道な働きかけで達成できる実感が 戦争法廃止2000万署名