

春の叙勲

「消費者支援功勞」で初の勲章

全相協 吉川萬里子理事長

日本の勲章制度が明治8年に創設されて以来、初めて、「消費者支援功勞」で勲章を受けた。公務に長年従事してきた人が対象になる瑞宝小綬章（ずいほうしょうじゅしょう）だ。

「消費生活相談員の業務を公共的な職業と認めていただけたことに、感謝したい。相談業務に携わる人たちの励みになる」と、全国消費生活相談員協会理事長の吉川萬里子さん。

大阪府守口市の消費生活センターで32年間、消費生活相談員を務めた。その後、単身で上京し、全国消費生活相談員協会の専務理事、理事長として、消費生活相談員の地位の向上や、消費生活相談員の職の法定化、消費生活相談員資格の国家資格化などに尽力してきた。消費生活相談員初の消費者庁参与でもある。

「消費生活相談員の仕事は、消費者から相談を受けて、消費者被害を救済するだけではない。その背景にある問題点を行政に伝え、行政職員と一緒に、制度や法律改正につなげる大きな役割がある」。

とても大切な仕事だが、当初は消しゴムや鉛筆などの備品と同様に、相談

員の人件費が事業費で措置されている自治体が少なかった。雇止め（契約更新回数の制限）がある自治体は減ってきたが、今なお、1年ごとに契約する非常勤職員や非常勤特別職がほとんどだ。相談員がいない自治体も4割近くあり、1人で奮闘している相談員も多い。

全相協が4～5年に1度実施する会員の実態調査には、ほとんどかかわってきた。調査のたびに、当時の所管省庁だった経済企画庁や総務省に地位向上を求める要望書を出した。「自分たちのことばかり言うな」。時にはそんな批判もされた。けれど、消費生活相談員の地位が向上し、安定して仕事ができる環境が整うことは、消費者の権利の確保につながるという信念があった。

2016年4月、消費者安全法が改正施行され、消費生活相談員という言葉が、ようやく法律に明記された。消費生活相談員の資格も国家資格になった。この改正に吉川理事長は、大きな期待を寄せている。

そんな節目に、叙勲で消費生活相談員の業務に光が当たった。



正義感が強く真っすぐで、懐は深いですが、決して軸はふれない。

消費者庁・消費者委員会・国民生活センターの徳島県への全面移転には、真っ向から反対し、どこよりも早く署名活動を開始した。自身は徳島県出身だが、「消費者の利益にならない」と、今なお、訴え続けている。

国民生活センターを消費者庁の中に入れる一元化の議論が巻き起こった時、徹底して消費者の側に立つ国民生活センターは独立してあるべきと、反対の立場を貫いた。

相談員の国家資格は、一定の要件を満たした機関が申請すれば、複数の機関が国家試験を実施できる分りにくい制度になったが、検討会の委員を務めた吉川理事長は、最後まで一本化を主張し続けた。

「なんでやねん」「おかしいやん」。原点は、今なおここにある。

忘れられない相談がある。おもちゃの弓矢で姉が写いた矢が弟の目に当た

り、失明した。「こんなおもちゃは、今後、販売しないでほしい」。そんな父親からの相談を受け、弁護士と連携して、損害賠償を実現した。国民生活センターと協力して製品に問題があることを明らかにし、STマーク基準の改正に持ち込んだ。これを機にPL法（製造物責任法）制定の運動にもかかわるようになった。

大阪市の情報誌「物価かわら版」（後に「エル」に改称）の編集にも、33年間かかわった。第1次石油ショックによる狂乱物価で、合成洗剤やトイレペーパーなどが高騰する中で、商品やサービスの実情を取材し、モノ不足に踊らされないよう情報提供した。取材した内容を相談現場に生かし、逆に、相談から見えてくる課題は、情報発信した。

訪問販売法（現・特定商取引法）のクーリング・オフ期間を4日から、7日、8日に延長するよう要望し続けた。週に1回しか開設していない相談窓口も多く、消費者の救済にはこの日数が必要だった。

特定商取引法にとどまらず、消費者契約法、景品表示法、割賦販売法、民法など多くの法律の改正に、相談現場の声が活かされ、全相協の会員がかかわっている。

「消費生活相談員と行政職員が一緒になって、消費者の権利確保のために頑張るのが、相談現場」。相談員を始めたころも、今も、その熱い思いは変わらない。（聞き手・相川優子）