

「コロナ禍での食品ロスを考える」

NACS食生活委員会 委員長 藤原 以久子

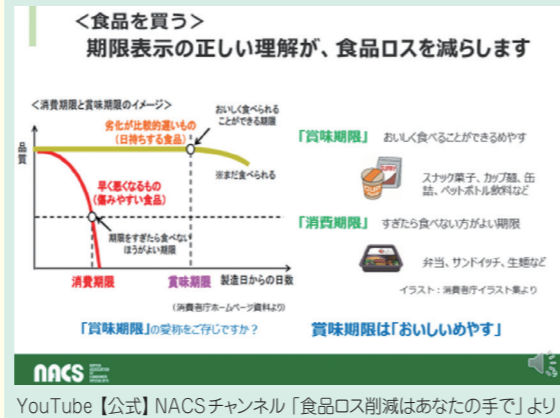
食品ロス削減が、喫緊の課題となっています。2019年施行の「食品ロスの削減の推進に関する法律」は、事業者や行政の責務を明確にすると共に、消費者にも食品ロス削減を意識した自主的な行動を求めています。持続可能な社会のため、消費者として何が出来るかを探るべく、食生活委員会は2019年度及び2020年度に、消費者意識調査\*を実施しました。

2020年度の調査では、コロナ禍での家庭の食生活について、食品購入から廃棄までの影響を調べました。緊急事態宣言により家での食事が増え、一回あたりの食品購入量も増えましたが、食品ロスの量が増えた人はごくわずかでした。しかし、7割近くの方が食品ロスを出しています。廃棄理由で最も多いのは「腐ったりカビが生えた」でした。せっかく購入した食品を腐らせてしまうのは、もったいないことです。期限表示や保存方法の正しい理解が重要と実感しました。「新しい生活様式の中で食品ロス削減のためにできること」という質問では、「在庫を確認した計画的な購入」「食べきれぬ量を作る」が上位でした。コロナ禍がどうかにかかわらず、食生活の様々な場面で食品ロスを意識し、こうした行動を身につけていきたいものです。また、コロナ禍により生活困窮者がクローズアップされましたが、「フードバンクなどへの支援」と回答した人はごく少数で、活動がまだまだ身近に感じられていないようでした。

コロナ禍により家での食事が増えたことは、食品ロス削減を自分事として考え行動する機会を増やしたとも考えられるのではないのでしょうか。

After Coronaを見据え、あなたの食生活を振り返り、できることをみつけて実践してみませんか。

\*2019年度、2020年度調査報告書 <https://nacs.or.jp/renkei/lifeproblem/>



公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会  
〒150-0002 東京都渋谷区渋谷1-17-14 全国婦人会館2F TEL. 03-6434-1125 FAX. 03-6434-1161  
編集責任者：広報委員長 永沢 裕美子

【特集】安全・安心な暮らしを守る  
「消費生活相談員」

地域の最前線で暮らしを守る  
消費生活相談員



消費者庁地方協力課長 小堀 厚司

消費生活相談員は、全国の都道府県・市町村の消費生活センターなどで、消費生活上のトラブルに関する消費者からの相談や、事業者とのあっせんなど、地方消費者行政の最前線で日々活躍されています。消費生活相談の歴史は1965年の我が国最初の消費生活センター（兵庫県立神戸生活科学センター）の設立よりさらに以前まで遡るわけですが、時代は移り変われども、人に寄り添い暮らしを守る重要な役割を担っています。

2014年には、地域における消費生活相談体制の強化のため、消費者安全法が改正され、消費生活相談員が「職」として明確に位置づけられました。これにより、消費生活相談員が消費者・事業者双方にとってより分かりやすい存在となり、ステータスの向上が図られました。また、都道府県の相談員が、市町村の行う消費生活相談に関し助言などの援助を行う「指定消費生活相談員」の制度もスタートし、広域的に地域の相談体制を支える役割として活躍いただいています。

併せて、消費生活相談員資格試験も国家資格として法定され、現在、2つの登録機関が行う試験により、専門性を持つ多様な人材の確保を目指しています。

消費者庁の調査では、全国の消費生活相談員数は3,324名(2020年4月時点)となっていますが、このところ2年連続減少しており、相談員の担い手の確保が課題となっています。こうした状況を受け、消費者庁では2020年度から「消費生活相

談員担い手確保事業」を実施しているほか、広く相談員の仕事を知らせていただくための広報にも取り組んでいます。

また、相談員の方々のレベルアップの支援として、国民生活センターの研修の充実や、地方開催、オンライン研修の強化など、受講しやすさの改善にも取り組んでいます。相談員の方々が十分に力を発揮できる環境の整備は、消費者行政にとって、重要な課題であり、今後も様々な支援等に取り組んでまいります。

消費生活センターの役割は、消費者からの相談に真摯に応じ、助言などによって消費者トラブルの解決を図るだけにとどまりません。深刻化する高齢者や障がい者の被害に対し、地域の見守り活動や啓発活動が大変重要になっています。地域の「見守りネットワーク」の仕組みを通じて、福祉の関係者や民間事業者とも協働して被害事案を早期に発見することや、相談情報を活用した地域での普及啓発、出前講座の実施など、消費者の安全・安心が確保される地域づくりに大きく貢献することが出来ます。

このように、地域における消費生活相談員の社会的意義は大変大きなものとなっています。消費者庁では引き続き、様々な施策を通して相談員の人材確保や支援を行ってまいります。消費者庁ウェブサイトには、消費生活相談員を紹介する動画も掲載されていますので、皆様にも是非ご覧いただきたいと思ひます。

「河上正二の消費者法連続講座(6回シリーズ)」申込受付中

近年、消費者契約法などの消費者関連法が相次いで改正されていますが、今もなお消費者トラブルは多発し、継続的な見直しが必要な状況にあります。今般、NACS会長・前消費者委員会委員長である河上正二氏による消費者法連続講座を開催します。消費者関連法の基礎を学ぶ絶好の機会です。NACS各支部の会員及び一般消費者に幅広く受講いただきたく、申込をお待ちいたしております！

- ◆講師：東北大学・東京大学名誉教授、前消費者委員会委員長、NACS会長 河上正二氏
- ◆テキスト：「遠隔講義 消費者法<第2版>2021」(河上正二著、信山社)
- ◆受講代：NACS会員・賛助会員8,800円、一般11,800円(テキスト代・送料・消費税を含む)  
2021年度NACS新入会員2,800円(テキスト代・送料・消費税のみ、受講代は無料)  
※申込特典：河上先生とのZoom交流会(2022年3月に開催予定)に無料ご招待  
※一部講義のみの申込は不可

- ◆申込期間：申込受付中～2022年2月28日まで随時申込可能
- ◆申込方法：NACS東日本支部HPよりお申込ください。  
<http://nacs-east.jp/lecture/kenshu.html#syohisyaho>
- ◆受講期間：2021年6月10日～2022年3月31日
- ◆実施方法：動画配信(全6回、各回2時間、講義テーマ・動画配信日は以下の通り)

講義テーマ	動画URL 配信日
第1回：消費者問題総論	6月10日(木)
第2回：成年年齢引下げ	7月10日(土)
第3回：消費者契約法(契約締結過程)	8月10日(火)
第4回：消費者契約法(不当条項規制)	9月10日(金)
第5回：特定商取引法	10月10日(日)
第6回：預託法	11月10日(水)

配信日以降であれば、受講期間中いつでも受講できます。  
◆本件の問合せ先：east-kensyu@nacs.or.jp

NACS叢書「ネット・SNSの危険から子どもを守れ！  
—教師・親のための早わかりBook—」を発行しました。

ネットをとおしてさまざまなことができる社会になり、子どもでもスマホを持つことが当たり前になっています。しかし、スマホを安全に使いこなすネットリテラシーが十分に身につけていないため、子どものネットトラブルが後を立ちません。

そこで、NACS ICT委員会では、教師や保護者など大人と子どもと一緒にネットリテラシーを考えるきっかけになる本を作ることにしました。内容は、ネットトラブルへの対処法、知っておきたいルールや法律、相談機関など、約200ページにわたり解説しています。多くの皆様に活用して頂きたいと願っています。



インフォメーション

●事務局からのお知らせ

このたびNACSは下記に移転する運びとなりましたので、お知らせいたします。  
新住所 〒102-0071 東京都千代田区富士見2-4-6 宝5号館2F  
TEL 03-6434-1125 (変更ありません)  
FAX 03-6434-1161 (変更ありません)  
移転先での業務開始日 2021年7月19日  
【お問い合わせ】 nacs-jimukyoku@nacs.or.jp



NACS  
ホームページ

編集後記

シニアの集まりでは「ワクチン、いつ？」が挨拶がわりに、ネットが使える先輩はいち早く予約できていて、ここでもネット・リテラシー格差を実感。かく言う私も2歳の孫のスマホのページをめくる指づかいに仰天と焦り。(永沢)  
オンライン座談会記事を初めて企画してみました。最近「上だけフォーマル」の服装も日常化しています。プライベートでも、オンラインクラス会や、海外の友人とのオンライン飲み会を楽しんでいます。(河嶋)



## オンライン座談会

消費生活相談員である3名のNACS会  
員をオンラインで繋ぎ、相談員の仕事  
についてお話を聞きました。

**困って相談にこられた方が次第に前向きな  
気持ちになり、  
自分でトラブルを解決されたときに、一番  
やりがいを感じます。**

**永沢** まずは皆様に自己紹介を兼ねて、どのような経緯で消費  
生活相談員の仕事に就かれたかを、お聞きしたいと思います。  
**丹羽** 私は千葉県消費者生活センターに勤務しており、NACS  
では東日本支部の副支部長をしています。私は企業を定年退職  
後に消費生活相談員になりました。



丹羽 典明さん

勤務していた消費財メー  
カーは「消費者志向経営」  
で知られる企業で、お客さ  
ま相談室に配属になり「お  
客さま目線での対応」につ  
いて学ぶうちに、定年後も  
自分の軸足を「消費者」に  
置いて活動したいと考える

ようになり、相談員の仕事に就きました。

**田中** 私は40代になり、何か資格を取りたいと思ひまして、  
宅建と消費生活アドバイザー資格を取得しました。アドバイ  
ザーに合格後すぐにNACSに入会したところ、広島市の中国経  
済産業局で求人があるとの情報提供があり、10年近く勤務し  
ました。その後東広島市消費生活センターに4年勤務した後、  
現在は広島県生活センターに在籍しています。NACSでは中国  
支部長を務めています。

**伊勢** 子育てをしながら勤務していた建築会社が、バブル崩壊  
の煽りを受けて倒産してしまいました。再就職するにも私には  
履歴書に書けるような資格がないと思ひ、平成9年度に国民生  
活センターが仙台市で実施した消費生活相談員養成講座を受講  
しました。平日週5日午前10時から午後5時まで、7週間にわ  
たり講義を受けるという充実した内容で、そのお陰で専門相談  
員の資格を取得いたしました。平成12年に仙台市消費生活セ  
ンターに就職したところ、センターに勤務されている先輩方が  
皆専門相談員だけでなく消費生活アドバイザー資格を持っている  
ことを知り、私もアドバイザーの資格を取得しました。

**永沢** 伊勢さんのお話を聞いて、バブル崩壊後のたいへんな時  
期があったことを思い出しました。その頃は国民生活センター  
が養成講座に力を入れていたのですね。

話は変わりますが、皆さん日々のお仕事のなかで、どんな時  
にやりがいを感じられるか、お話いただけますか。

**田中** 相談者の方は、消費生活センターに相談すれば何とかし  
てもらえるのではと期待感をもって相談してこられるわけで、  
そうした方々に私たちが専門的な知識をもってご支援ができ  
る、というところに喜びを感じています。

私が実際に動いて解決して感謝いただいたというのも、もち  
ろん嬉しいことではありますが、一番嬉しいのは、私が解決方  
法を助言して差し上げることで、困って相談にこられた方が自  
分のために解決しようという前向きな気持ちになり、自立して

出席者 (50音順) **伊勢 宏子さん (東北支部)**  
**田中 美恵子さん (中国支部)**  
**丹羽 典明さん (東日本支部)**  
司会 **永沢 裕美子副会長**

解決できたときですね。

**永沢** なるほど。具体的  
にはどんな例がありましたで  
しょう。

**田中** 身近な例では、クー  
リング・オフの仕方を教え  
て差し上げることでしょ  
うか。実家に行ってみたら母  
親がこんな契約をしていたがどうすればよいか、といった相談  
をよく受けます。クーリング・オフの書き方を教えて差し上げ  
ると、「じゃあやってみます」と実行された後に「お金を返して  
もらえました」と感謝のお電話をいただいたときなど、やりが  
いを感じます。

**伊勢** この仕事は「もうこれで満足」という気持ちにならない  
ところが魅力でしょうか。というのも、相談にはひとつとして  
同じものはありません。相談内容が同じでも、相談者が違えば  
アドバイスの仕方も変わります。前例を踏襲することなく、お  
ひとりおひとりに真剣に向き合っていくてはならないところ  
が魅力です。なので、長年続けていても「そろそろ違う仕事  
をしてみたい」という気持ちには全くなりません。

また相談者とお話をするなかで、得られることも多くありま  
す。高齢の方がご自身を語るなかに人生の気づきがあったり、  
若い方が勇気をもって相談に来られて解決に至り、成功体験を  
積むことで成長していくところを目の当たりにすることもあり  
ます。

田中さんのお話にも通じますが、相談の過程で相談者がだん  
だん前向きになり、自立し、表情も変わってくるのを実感しま  
す。

**丹羽** 相談事案には、まさに今社会問題になっている旬の出来  
事が入ってきますので、社会の動きを肌で感じることができる  
のが、相談員の仕事のひとつの魅力でしょうか。

相談員が扱う範囲はとても広く、自分のもっている知識だけ  
では解決できないことも多くあります。その都度調べたこと  
が、自分の力として身につけていくことを実感します。はじめ  
て情報商材のトラブルを解決したときのことは、今でも印象に  
残っていますが、相談者に手紙を書いてもらい、業者と交渉を  
し、最後に全額返金されて相談者からお礼を言われたときは感  
激しました。周囲からも、これが今後の力になるよと言われま  
したね。

また自分だけで解決が難しいときは、「今こんな相談があっ  
ただけ」と周りの相談員に声をかけると、たちまち数人で  
「あーだ、こーだ」と議論が始まります。そんな中で解決策を見  
出していくときに、仲間意識を強く感じることができます。

**永沢** これはぜひ丹羽さんにお聞きしたかったことな  
のですが、消費生活センターは女性の多い職場ですよね。その中で男  
性が上手く働くコツのようなものはありますか。

**丹羽** 千葉県消費者センターは、20数名の相談員のなかに複  
数の男性が在籍しています。最初は戸惑いもありましたが、今  
は私の企業経験を頼りにもしてくれて「こういう時企業はどう  
対応するんですか」「メーカーの立場ではどのように考えるで



田中 美恵子さん

しょうか」と相談をされることもよくあります。

**永沢** ダイバーシティという観点もあり、相談者が多様化して  
いるなかで、今後男性の相談員さんへの期待も大きいのではな  
いかと考えます。

**丹羽** 先日NACS東日本支部で新合格者対象のウェルカム  
ミーティングを開催したところ、2名の男性合格者から、相談  
員の仕事に興味があると質問を受けました。今後相談員を目指  
す男性も増えてくるのではと思います。そういう方々にアドバ  
イスするとすれば、これまでの企業の肩書は忘れて、一から学  
ぶ、という姿勢が大事だということでしょう。企業でそれなり  
の立場で仕事をされていた方の実力というのは、相談に応じて  
いる会話などから、自ずと周囲は感じとり、そこから敬意も生  
まれてくるものだと思います。

**田中** 私の勤務するセンターは女性のみですが、女性でも皆同  
じというわけではありません。男性でも女性でも、それぞれの  
方の経験から学ぶところは多々あると思います。

**伊勢** 私の勤務するセンターも女性のみです。男性であっても  
女性であっても、自分自身  
の健康と心のゆとりが大切  
だと思います。それが無い  
と、この仕事を通じて学び  
を深めていこうという前向  
きな気持ちを継続すること  
ができません。



伊勢 宏子さん

相談者に寄り添うに  
は、相談員さんにそれなりの余裕が必要ということですね。

**丹羽** 千葉県内のセンターの中には、法律にかかわる国家資格  
をもっている方が兼業で相談員をされているケースがありま  
す。相談の現場を知ることが本業に活かせるとの考えのよう  
です。働き方が多様化するなかでは、こうした背景から相談員を  
目指す男性は増えてくるかもしれません。

**永沢** 皆さんは消費生活相談員として、またNACS会員とし  
て、今後どのような消費者市民社会の姿を描かれていますか。

**丹羽** 消費者相談をしているだけでは“個”の対応に過ぎませ  
ん。1対1の対応から面での対応へと広げていくには、消費者  
教育が必要だと考えます。消費者教育推進法にも、消費者団体  
の努力ということが謳われているように、やはりそれを推進し  
ていくのはNACSや、私も参加しているのですが適格消費者団  
体のようなところなのではないでしょうか。消費者教育は消費  
者の権利であることも、伝えていかなくてはなりません。消費  
者教育こそが、消費者市民社会の実現に大切なことだと考  
えます。

**伊勢** SDGsの「誰一人取り残さない」という視点が大事だと  
思っています。事業者も消費者も環境も、何も犠牲にしない  
市場をつくっていくために、ひとりひとりが努力と工夫を重ね  
ていく社会が、消費者市民社会ではないかと考えます。私  
自身、自分ごととしてそうした消費行動をとっていきたく  
いであり、NACSの一員としては、それを伝えるための啓発活動  
をしていきたいと思ひます。NACSのような消費者団体こそが、  
生きた啓発とでもいいたいでしょうか、それが出来るように思  
います。

その意味で、NACSのシニアのICTリテラシー向上啓発活動  
は素晴らしい取組みだと思います。また今年仙台市は5月28  
日に、消費者月間記念の消費生活講座をNACSとの共催で実施  
します。NACSから大西支部長が「コロナ禍で加速するデジ  
タル化」について講演を行い、その後センター相談員としての立  
場で、私が「デジタル化で増加したトラブルとその対処法」に  
ついて話をします。NACSが関わることで、市民と同じ目線  
で伝えることができるのでは、と思ひています。

**田中** 相談員の仕事は、中立・公正な立場で相談事案の事  
実関係を確認し、交渉力の弱い立場にある相談者の支援をする  
ことですが、相談の現場だけにいますと、とすると近視眼的  
になってしまうのではないかと、という思ひがあります。一方  
でNACSには様々な知見をもった方がいらっしゃるの  
で、会員の方とお話をして気づかされる、視野が広がることも多  
々あります。

伊勢さんが「誰も取り残さない」というお話をされましたが、  
高齢者だけでなく、様々な障がいをお持ちの方への対応も急  
がれます。消費生活センターだけで解決するのではなく、ご  
本人の了解を得たうえで個人情報に配慮しつつ福祉課など  
とも連携し、ボトムアップでお手伝いをしていければと思ひ  
ます。

**丹羽** 経済的弱者や情報弱者、社会には様々な方がいらっし  
やいます。それらの方々に支援の手を差し伸べていきたいです  
ね。

**永沢** 本日はよいお話を沢山聞かせていただき、ありが  
うございました。読者の皆  
様の中にもこの記事を読  
まれ、相談員のお仕事に興  
味を持たれた方が、大勢い  
らっしゃるのではないで  
しょうか。



永沢 裕美子副会長

## 消費者庁「消費生活相談員担い手確保事業」を受託しました

NACSは、「令和3年度消費生活相談員担い手確保事業」を  
消費者庁より受託し、実施します。

全国の消費生活相談員の数は、高齢化等を背景に減少傾向  
にあります。この事業は、国が自治体で必要となる相談員を  
確保できるよう、支援を行うものです。全国のより多くの方  
々に e-learning 等を通じて(一財)日本産業協会が実施する消  
費生活相談員資格試験の対策講座を提供し、消費生活相談員  
の担い手確保を図ります。

NACSは、消費生活アドバイザー資格試験受験対策講座を  
20年以上にわたり提供し、受験生をバックアップしてきま  
した。経験豊富な有資格者が講師を担当し、本講座から毎年多

数の合格者を輩出しています。2021年度はこの実績を活か  
し、消費者庁の受託事業として、さらに充実したラインア  
ップで講座を提供いたします。

### 【募集要領】

開講日：7月10日 募集人数：800名

費用：無料

募集開始日、申込方法およびカリキュラムについては、NACS  
ホームページにてご確認ください。

URL：https://nacs.or.jp/honbu/shohiseikatsu  
(トップページのスライドバナーからもご確認ください)  
お問合せ先：2021ninaite@nacs.or.jp