

6 困ったとき、相談できるのがおとなです！

(p.22~23)

<授業での活用例>

ここでは、消費者問題以外のトラブルも含めて、若者が陥りやすい問題に直面したときに、一人で悩まず、どこか信頼のおける公的な機関に相談することが解決への第一歩であることに気付くことを目的としている。

<補足解説>

●Q1の補足

①, ②, ⑧は悪質商法によるトラブル, ③, ④は雇用関係のトラブルや悩み, ⑤は金銭の管理, ⑥はリベンジポルノを含む女性のトラブル, ⑦は心の問題を取り上げている。いろいろな悩みやトラブルに対して、対応できる公的機関が複数存在することに気づかせ、困ったときには相談先を問わず、どこかに相談することが大切であることを理解させたい。

・**役所**：市区町村役場では、行政サービスに関する問い合わせ（「行政相談」という）の他、暮らしに関わるさまざまな相談を受け付ける窓口を設置していることが多い。役場で対応が難しい場合でも、関係機関と連携したり、適切な相談先を紹介したりしてくれるので、どこに相談すればよいかわからないとき最初に相談するとよい。

・**消費生活センター**：名称はさまざまだが、消費者安全法により、都道府県は設置の義務、市町村は設置の努力義務が課せられている。平成30年では、全国で855箇所設置されている（うち都道府県88箇所、政令市31箇所、市町村725箇所、広域連合等11箇所）。消費者問題の解決に向けて、消費生活相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントなどの資格をもった相談員やそれに準じた専門知識、技術をもった相談員が相談を受けている。相談内容により、弁護士やその他の専門機関を紹介することもある。インターネットで「消費生活相談」を検索すると、類似の相談窓口が表示されることがあり、消費生活ホットライン「188」（イヤヤ）に電話をすると、最も確実に最寄りの消費生活センターにつながる。

・**警察**：明確な犯罪はもちろん警察に連絡をするべきだが、犯罪には至っていないが不安や悩みを感じているときは、警察相談専用電話「#9110」に電話をするとよい。ストーカー、悪質商法、職場のトラブルなど、日常生活の困りごとに対応してくれる。全国どこから電話しても、地域の都道府県警警察本部、警察総合相談室などにつながる。受け付けているのは、平日の午前8時30分から午後5時15分まで。土日・祝日、受付時間外

は、一部の県警を除き、当直または音声で対応する。

・**総合労働相談コーナー**：解雇や雇い止め、いじめ、パワハラ、セクハラなど、職場のトラブルに関する相談を受け付けている。予約は不要、利用も無料でできる。全国約380箇所に設置されている。「総合労働相談センター」は、東京都の相談窓口。

・**ハローワーク**：正式名称は公共職業安定所。求職者の就職、転職に関する相談、指導、紹介などを行う。雇用主には、雇用保険、助成金の申請、求人の受付などを行う。全国で544箇所設置されており、「わかものハローワーク」「マザーズハローワーク」「ふるさとハローワーク」などの施設もある。

・**法テラス**：正式名称は「日本司法支援センター」。国によって設置された、法的トラブル解決のための総合案内所である。問い合わせの内容により、解決に役立つ法制度や地方公共団体、弁護士会、司法書士会、消費者団体などを無料で紹介してくれる。経済的に余裕のない場合は、無料法律相談や弁護士・司法書士費用などの立て替えなども行っている。

・**保健所・保険センター**：地域保険法により設置されている施設で、「保健所」は広域的、専門的なサービスを実施し、「保険センター」では生活に身近なサービスを受けられる。主に乳幼児健診などの母子保健事業や老人保健事業を行っているが、メンタルヘルスの相談窓口を設置している。思春期の問題、ひきこもり、アルコール・薬物依存など幅広い相談を行っている。

・**男女共同参画センター・女性センター**：女性問題・女性の地位向上、女性の社会参画などにかかわる相談については、男女共同参画センター・女性センターで受け付けている。配偶者からの暴力、セクハラなども相談にのってくれる。