

消費生活相談専門家による巡回訪問事業

—市町村の消費生活相談窓口の現状—

平成22年12月16日

独立行政法人 国民生活センター

総務部 企画調整課 地方支援事業室

1. 市区町村の消費生活相談窓口の現状

① 消費生活相談体制の強化のために、最前線の市区町村の消費生活相談窓口の相談担当者の実務能力の向上が不可欠。

②しかし現実には、

- ・経験の浅い相談員が1人で対応
- ・専任の相談員がない
- ・担当職員に消費者行政の経験がない



その結果、各消費生活相談窓口では、相談対応が困難な場合がある。

- (例) イ) 法律の知識もなく、相談が来ても何をしたらよいか分からない。
ロ) 「あっせん」はしないように職員から指示を受けている。
ハ) 消費者教育・啓発の「ノウハウ」がなく実施できない。

③このため、各消費生活相談窓口において、

- ・消費者への助言
- ・あっせん
- ・特商法等の専門知識の習得
- ・消費者教育・啓発

等に対応できるよう、支援する必要がある。

2. 巡回実施報告書^(注)からみた現場の状況(1)

(注) 巡回実施報告書は、消費生活相談専門家が巡回訪問をした度に、毎回当センターに提出する報告書。活動内容の記載を求めているところ、必ずしも現場の状況について記載されているわけではない。今回は、今年度にこれまで実施された巡回訪問の報告書から、特に現場の厳しい状況を記載している個所について要点をとりまとめた。なお、今年度の巡回訪問は45道府県382市町村から希望が上っており、順次実施している。

(消費生活相談員及び相談を受ける職員について)

1. 相談員は資格取得者で、知識は豊富だが、1人体制ということもあり不安である。
2. 相談員が週1日しか出勤しないため、あっせんに時間を要してしまうのが課題となっている。1人で処理をしていると、なかなか解決に至らないことがある。
3. 相談を受ける担当課の職員は1名のみで他の業務も兼務しており、十分な相談対応ができていない。

(担当課の職員について)

4. あっせんを実施することにより、業者から営業妨害であると苦情が入る可能性もあるため、担当課の職員はあっせんに入る場合の判断に迷っている。
5. 相談員はあっせん処理が望ましいと思ったが、担当課の職員から「助言以上の対応は必要ない」と言われ対応に悩んでいる。相談員自身もあっせんの経験がないため、自信をもって対応ができない。
6. 担当課の職員は相談窓口の現状をほとんど知らず、相談件数のみで判断している。担当課が商業振興の課であるため、消費者被害についてなかなか理解をされないようである。
7. 担当課の職員が相談員を専門職として扱わず、一般のアルバイトと考えているため、お茶くみが優先になっている。相談員はそれとなく相談業務を優先したいと職員に伝えているが、改善されない。
8. 担当課の職員は、相談窓口があっても、相談窓口はどこかと聞かれると県センを紹介する。

2. 巡回実施報告書からみた現場の状況(2)

(相談現場の施設について)

9. プライバシーを保てる相談の場所がなく、やりとりが部外者にも聞こえてしまう。
10. 各地の消費生活センターの取組みや行政官庁のホームページからの情報収集は非常に大事なのに、当該窓口には未だにネット検索が可能なパソコンが設置されていない。

(消費者教育・啓発について)

11. 消費者窓口担当になったばかりの職員は、相談対応の経験がないため、啓発のための事例紹介ができない。啓発の方法や参加型の講座を実施するポイントもわからない。
12. 窓口に寄せられる相談の数を増やしたいが、市の広報などで周知する以外に、相談を「掘り起こす」方法がわからない。

(P I O - N E Tについて)

13. P I O - N E Tの検索を一度もした事がなく、消費者行政フォーラムもまだ開いたことがない。相談件数が少なく、経験を積む機会が乏しい。

(その他)

14. 県センで受ける当該市町村の住民からの相談件数は、当該市町村の窓口の10倍もある。
15. 定例の出勤日以外に出張した際の手当てが交通費のみとなっている。
16. 相談員の多い日は、1人体制の窓口として消化しきれず、残業になることが度々であり、超過勤務手当が支給されないこともある。

3. 消費生活相談専門家による巡回訪問事業の概要

(1) 目的と概要

各消費生活相談窓口の強化のために、主として都道府県等消費生活センターの消費生活相談員等の実務経験豊富な「消費生活相談専門家」が、

↓
小規模な消費生活センターや消費生活センターが設置されていない市区町村を定期的に巡回し、相談担当者に対し、
相談への対応や困難事案の解決等に関して直接助言

↓
・現場の相談担当者の実務能力の向上を図るために、平成21年度より全国の消費生活相談窓口を訪問し、助言を実施。

(2) 消費生活相談専門家の助言内容

① 相談処理

処理内容が適切であったかどうかの確認、事業者交渉 等

② 相談を受ける上での心構え

③ 専門分野 (情報通信、金融、住宅、不動産、特商法 等)

④ その他

消費者教育・啓発等に関する助言、窓口の強化につながる助言 等

(注) 巡回訪問事業の目的は、相談担当者の実務能力の向上。消費生活相談専門家は原則相談の受付は行わないが、以下は市区町村等の希望により適宜実施。

- ・ 専門家が相談担当者の横に座って相談内容を聴取し助言
- ・ 事業者交渉において相談担当者の横に座って適宜助言

巡回訪問のイメージ

(事務フロー)

(巡回フロー)

(巡回先市区町村では)

市区町村

①巡回希望照会

②巡回希望

都道府県

④現職・OB・市区町村相談員等から専門家候補の推薦

③巡回希望とりまとめ

⑤巡回先市区町村へ巡回依頼

希望市区町村
A市

希望市区町村
B区

希望市区町村
C町

希望市区町村
D村

⑥巡回

⑥巡回

⑥巡回

⑥巡回



国民生活センター理事長委嘱
消費生活相談専門家

1. 相談処理
2. 心構え
3. 専門分野
4. その他
 - ・消費者教育・啓発
 - ・消費生活窓口の強化等を助言



一人窓口で相談を受けるのは不安・・・

ベテラン相談員である専門家が、窓口まで巡回に来てくれた！



そうそう、その調子！

相談員



専門家

相談者

実務能力の向上



6

住民サービスの向上

※市区町村の費用負担は伴わない。



巡回訪問事業の効果

(1) 消費生活相談員のスキルの向上

- ① 相談が少ない窓口でも、基礎からの知識の習得ができた。
- ② 相談を受けることに不安があったが、落ち着いて対応できるようになった。
- ③ 相談担当者の心構えや最新の相談事例の情報を得ることができた。
- ④ 相談中の案件の情報や資料の提供・助言が、解決につながった。
- ⑤ クーリングオフへの対処ができるようになった。
- ⑥ あっせんをすることができるようになった。

(2) 県と市町村との連携の強化

- ① 一人体制の相談窓口では、精神面でも支えになった。
- ② 都道府県センターとのコミュニケーションが取り易くなった。
- ③ マンツーマンで指導を受けることで、細かい部分まで遠慮せず質問することができるようになった。

4. 消費生活相談専門家からの報告 ①

① A町の概要

山間地域に位置し、県の消費生活センターからも遠いA町では、行政職員が他の業務と兼務しながら消費生活相談に対応している。

② 専門家の助言内容

- ・ 相談対応への助言
- ・ 参考資料の教示
- ・ 県消費生活センターの最新情報の教示

専門家は月に1回程度巡回訪問し、相談担当者としての心構えや悩みについても行政職員と共有している。

③ 巡回訪問に対するコメント

巡回訪問の結果、A町の行政職員は、専門家の助言を受けつつ、あっせんに取り組むようになった。「一人窓口」で事業者に電話をすることは、法令等の認識が必ずしも十分ではなく大変な勇気があることだが、専門家が電話口の横で付き添いつつ助言をすることにより、少しずつあっせんをすることができるようになっていく。

また、町民に対する啓発の方法等の助言を実施することにより、効果的な啓発が実施できるようになった。

4. 消費生活相談専門家からの報告 ②

① B町の概要

B町は、1名の行政職員が他の業務と兼務しながら消費生活相談に対応している。専門家からの助言を得て、町民から受けた相談を関係部署で共有し、連携して問題解決に導くための委員会を平成22年度に立ち上げた。

② 専門家の助言内容

- ・ 相談を受ける上での心構え
- ・ 相談対応への助言

のほか、法律や金融等の分野における専門家とのネットワーク構築についても助言。

③ 巡回訪問に対するコメント

巡回訪問事業のおかげで相談業務に対応できるようになった。寄せられる相談に対する「聞き取り」が的確にできるようになっただけでなく、従来では対応できなかった相談にも対応できるようになり、スキルが向上している。

また、「消費者行政推進委員会」を立ちあげ、関係部署の職員が情報を共有することが相談解決の一助となっている。

4. 消費生活相談専門家からの報告 ③

① C町の概要

C町は、役場全体の職員が約70名程度と規模が小さく、消費生活相談窓口は1名の消費生活相談員が対応している。

② 専門家の助言内容

- ・ 相談対応への助言

複雑な出会い系サイトへの対応や決済代行者との交渉の進め方など、具体的な事案の相談対応を中心に助言。

③ 巡回訪問に対するコメント

消費生活相談員の出勤日は週に1日だけなので、あっせんに時間を要するのが課題。しかし、一人で処理をしているとなかなか解決に至らないことがあるが、巡回訪問して専門家が助言をすることで難しい案件を解決することができ、消費生活相談員の大きな自信につながっているようだ。

4. 消費生活相談専門家からの報告 ④

① D島の概要

D島の町では、これまで行政職員が他の業務と兼務しながら消費生活相談に対応。平成22年度から各町に相談員1名が配置されたが、立ち上げ前の平成21年度から巡回訪問事業を活用して窓口の体制整備等について助言を受けている。

② 専門家の助言内容

- ・ 相談を受ける上での心構え
- ・ 相談対応への助言
- ・ 相談窓口の環境整備に関する助言

③ 巡回訪問に対するコメント

各町の相談員は相談を受けた経験がないため、当初は模擬相談を実施して相談対応に備えた。実際にインターネットによる通信販売の相談が寄せられた際には、類似事例を参考にして注意点を整理し、関連する法律について助言を行った。また、情報に接する機会が少ないため、職員に頼んでパソコンを設置してもらい、インターネットを使える環境にすることができた。

現在では相談窓口に相談が少しずつ入り始め、老人会などで啓発を行う機会もでき、相談員の意欲が感じられる。

4. 消費生活相談専門家からの報告 ⑤

① E市の概要

E市は平成21年11月にセンターを開設し、相談窓口相談員1名を配置。開設当初は相談件数が少なかったが、広報や啓発活動への積極的な取り組みにより平成22年度は相談件数が増加している。

② 専門家の助言内容

- ・ 相談を受ける上での心構え
- ・ 相談対応への助言
- ・ P I O - N E T の活用方法

③ 巡回訪問に対するコメント

主に相談対応について助言しているが、巡回訪問時には必ず法律に関する質問が出るなど、熱意を持って取り組まれており、自分にとっても勉強になる。一方、相談件数が増加してP I O - N E Tへの入力やチェックに時間がかかり負担になっているようだ。職員や相談員は国民生活センターの「自己学習教材」を見ている時間がないと思うが、入力には慣れが必要なのでチャレンジしてほしいと思っている。

4. 消費生活相談専門家からの報告 ⑥

① F市の概要

F市では、1名の消費生活相談員が消費生活相談窓口を担当している。

② 専門家の助言内容

- ・ 相談を受ける上での心構え
- ・ 相談窓口の環境整備に関する助言

③ 巡回訪問に対するコメント

「役場の人に知られるので窓口には行きたくない」と地元で相談することを避ける傾向もあり、F市の窓口寄せられる相談は月に数件と少ないが、県のセンターには同市から多くの相談が寄せられている。来年度にはプライバシーを保護した相談室の整備が検討されており、今後は相談窓口について市の広報などで周知できないか行政職員と共に検討することになっている。

F市の相談員は資格取得者で知識も豊富だが相談件数が少なく、事業者と交渉した経験もないので不安に思っている。次回の巡回訪問ではあっせん交渉のロールプレイングを実施する予定。

4. 消費生活相談専門家からの報告 ⑦

① G市の概要

G市では、消費生活相談窓口は1名の消費生活相談員が対応している。

② 専門家の助言内容

- ・ 相談対応への助言
- ・ 啓発資料の作成に関する助言

高齢者向けの啓発資料のレイアウトや市民を対象とした消費者教育の講座で行うクイズやロールプレイング等の手法について助言。

③ 巡回訪問に対するコメント

窓口寄せられる相談を増やすために効果的な啓発を実施したいという要望があったため、参加型の講座を実施する上でのポイント等を助言した。

また、地域における「見守り」の強化策として、包括支援センターとの連携を提案した。