
「頼りになる消費生活相談窓口のためのヒント」 概要

平成28年3月
消費者委員会

目 次

調査の背景等	1
1 消費者庁、国民生活センターにおける相談窓口に関する取組	2
2 相談窓口の業務の向上	3
3 情報発信力の強化	4

調査の背景等

問題意識等

- 消費者庁では、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全、安心が確保される地域体制を全国的に整備することを目指し、**「地方消費者行政強化作戦」を策定**
- 同作戦のうち、「相談体制の空白地域の解消」については、相談窓口未設置自治体は解消、相談窓口の次の政策目標は**「相談体制の質の向上」**
- 「相談体制の質の向上」のためには**「相談窓口の業務の向上」**及び**「情報発信力の強化」**が重要であると考え、全国の相談窓口の担当行政職員や相談員、有識者などを中心に現状、課題、対策等について調査を実施



自治体や相談窓口などの関係各位が取組の参考とすることを目的とし、上記調査結果を整理、**「消費生活相談窓口の質の向上」のためのヒント**を取りまとめた。

1 消費者庁、国民生活センターにおける相談窓口に関する取組

消費者庁の取組

- (1) 地方消費者行政強化作戦
 - ・どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備
- (2) 相談窓口のサポート
 - ・資金面：交付金を通じて地方における計画的・安定的な取組を支援
 - ・制度面：消費者安全法の改正により、消費生活相談体制の強化、消費者行政職員及び消費生活相談員の確保と資質向上を制度的に位置付け
 - 都道府県に対し、市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供を義務付け
 - 消費生活センターの組織等について条例を整備することを義務付け
 - 消費生活相談員の職及び任用要件を法律に位置付け 等

国民生活センターの取組

- (1) 相談案件の処理に係る支援
 - ・経由相談：地方の相談窓口では解決困難な相談の受付
 - ・平日バックアップ相談：地方の相談窓口が平日通話中の場合相談の受付
 - ・休日相談：土日祝日など地方の相談窓口が開設していない場合の相談の受付
- (2) 相談員や行政職員に対する支援
 - ・相談員向け：専門事例講座／行政職員向け：職員講座（基礎編、実務編等）、管理職講座 等
- (3) 広報、普及啓発
 - ・国民、消費者への注意喚起のために記者会見の実施 等
- (4) 相談情報の収集・分析・提供
 - ・全国の相談窓口に寄せられた相談情報の収集、分析及び消費者に対する注意喚起への活用 等
- (5) 商品テスト
 - ・相談窓口からの依頼に基づく商品テストの実施 等
- (6) 裁判外紛争解決手続
 - ・解決が全国的に重要である紛争に関する「和解の仲介」と「仲裁」の実施 等

2 相談窓口の業務の向上

相談員の確保

○現状と課題

- 相談員には知識や経験などが必要であり、その確保が容易でない場合がある
- 相談業務に係る資格保有者は地域によって偏りがあり有資格者の確保が難しい地域もある



○対策

- 資格取得者を相談員として確保するため養成講座を開き、合格者を採用
- 自治体に消費生活相談員の人材バンクを設置し、養成講座受講・資格取得者等を登録、相談窓口と就職希望者を橋渡し
- 広域連携：複数の自治体が連携して窓口を設置、運営
- 業務委託：委託先が複数の市町村と契約することで効率的に相談員を配置（ただし行政が適切に関与することが重要）

相談員のスキル向上

○現状と課題

- 相談員には、研修だけでなく現場で経験を積み重ねることが必要だが相談件数が少ない現場では経験不足のおそれ
- ベテラン相談員は、業務多忙等により研修に参加する機会が減ることで、相談員同士の交流が減少するおそれ
- 相談員が1人の相談窓口では相談相手がないため、メンタル面のストレスを抱えている



○対策

- 相談件数の多い相談窓口が新人相談員を受け入れて指導
- ベテラン相談員が相談窓口を巡回して相談業務を指導
- 国センや都道府県が実施する相談員のための講座を受講
→相談員の知り合う場、意見交換の場としても有効
→相談員の数が少なく研修に参加しにくいといった様々な事情にも配慮が必要
- 都道府県から相談員を派遣し、市町村の相談員のメンタル面のケア

行政職員による相談窓口のバックアップ

○現状と課題

- 行政職員の業務は、相談窓口の運営、行政関係部署との連携・情報伝達、相談窓口に係る広報等多岐にわたり、相談員をはじめ関係者との円滑なコミュニケーションを期待



○対策

- 相談窓口を行政機関と同一の建物内に設置するなどの工夫は、相談員と行政職員の円滑なコミュニケーションに有益
- 行政の担当部署の職員が相談窓口の職員を兼務することにより、相談窓口の情報が消費者行政担当部門や福祉部門などと情報共有しやすく

3 情報発信力の強化

相談情報の収集

○現状と課題

- 情報発信の内容はできるだけ消費者自身に関係する事例である必要があり、それらの事例を十分に収集・活用することが重要
- 潜在的な消費者被害を含め、広く相談情報を収集するには、相談窓口が有用であることを周知することが必要

○対策

- 電子メール等を活用：相談の第一歩として活用してもらう
- 相談員による出張相談：相談員室の外に出て、相談窓口の存在を周知

効果的な情報媒体の選択

○現状と課題

- 広報媒体としては広報紙、チラシの活用が多い
- テレビや新聞などのメディアは発信力が高いが利用は少ない
- 地域のネットワークを通じた情報伝達は、ネットワークの担い手の高齢化などにより十分に果たせていない場合もある

○対策

- 地元メディア（新聞）に毎週掲載枠をもち、相談事例などを掲載
- いくつかの自治体では、主として若者への情報伝達を狙いとしてFacebook、twitterを活用、ただし利用者を増やすには更なる工夫も必要
- 地域コミュニティ、NPO法人、消費者団体を活用した情報伝達も有効

対象者に合わせた情報発信の手段

○現状と課題

- 自治体の広報活動は、より広く伝えたいがために対象者が絞られず、また、適切な情報伝達手段を活用できていない場合もある

○対策

- プロスポーツの試合との連携：試合会場でのチラシ配布、電光掲示板でのPRなど
- 行政職員や相談員とメディア関係者との勉強会
- 大学生や高校生が講師となった出前講座
- 民生委員や社会福祉協議会など既存の高齢者の見守りネットワークと連携した情報提供