

SNS における消費生活相談対応マニュアル

令和 4 年 3 月

令和 3 年度「SNS を活用した消費生活相談の試行・分析業務」

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

はじめに

本マニュアルは、通信アプリ「LINE」を活用した相談窓口を試験的に開設し、実際に相談者からの相談を受け付け、対応した実績に基づき作成しました。

本マニュアルは、消費生活相談の手法に SNS を取り入れていただくことによって、消費者にとっての相談の機会を広げ、消費者トラブルの未然防止・被害の拡大防止に繋げることを目的として作成したものです。

地方公共団体において SNS を活用した消費生活相談手法の導入を検討される場合に、必要となる相談体制や相談対応の運用に関し参考としていただければ幸いです。

目次

1. SNS 相談の必要性.....	5
2. SNS 相談の特徴	7
(1) SNS 相談の特徴	7
(2) 相談対応の基本姿勢	8
3. 相談対応時間の設定	9
4. 利用規約の設定.....	10
5. 情報セキュリティ対策等	12
(1) 基本的な情報セキュリティ対策及び情報セキュリティに係る事故発生時の対応	12
(2) ファイルを開封できない時の対処.....	12
(3) 相談情報等の流出、相談者による相談のやり取りの拡散への対処	12
6. SNS 相談の対応の流れと注意点.....	13
(1) 対応準備	14
(2) 相談者の情報の確認.....	17
(3) 聞き取り	19
(4) 助言等.....	22
7. メッセージ作成・送信の際の注意点.....	24
8. 電話相談への切り替え.....	26
(1) 電話相談に切り替える方が望ましい状況.....	26
(2) 電話相談に切り替える方法	26
9. 定型文を用いた相談対応	29
(1) 定型文を使うタイミング	29
(2) 定型文の例文	29
① 相談受付時	29
② 相談終了時	30
③ 相談中断時	30
④ 終了時間超過時.....	31
⑤ 情報提供.....	31
10. こんな場合はどうするの?	33
(1) 相談途中で相談者からの返答が途絶えた場合.....	33
(2) 相談対応時間内に相談が終了しそうにない場合	34
(3) やり取りが成立しない場合	34
(4) 送信したメッセージの内容に誤りがあることが分かった場合	35
(5) 同時に多くの相談が寄せられた場合	36
【添付資料】相談対応事例集	37

留意事項等

■ 用語説明

本マニュアルでは以下のとおり用語を使用しています。

用語	意味
SNS	ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略。 登録された利用者同士が交流できる Web サイトの会員制サービスのことであり、友人同士や、同じ趣味を持つ人同士が集まったり、近隣地域の住民が集まったりと、ある程度閉ざされた世界にすることで、密接な利用者間のコミュニケーションを可能にしている。 近年では、社会や組織の広報としての利用も増えている。
SNS 相談	SNS を活用した消費生活相談。
電話・対面相談	電話や対面での消費生活相談。
電話相談	電話での消費生活相談。
相談員	消費者トラブルに関する相談窓口で相談対応を行う者。
相談者	相談を行う、又は相談を行おうとする者。
対応者	相談者から寄せられた相談に対応する相談員。
SV	スーパーバイザーの略。 相談員の管理・監督を担当する、相談員の中から任命された者。
定型文	テンプレートとして保存された、よく使用するメッセージの文章。 定型文を活用することにより、よく送信するメッセージについては、文章を作成する手間を省くことができる。
自動応答	受信したメッセージに対して、あらかじめ設定された条件に基づき自動で返信を行う機能。

■ 対象

本マニュアルは、電話・対面相談を実施した経験はあるが、初めて SNS 相談を実施する又は実施しようとしている相談員に向けて作成しています。

■ 注意事項

- ・ SNS を活用した消費生活相談の導入を検討する場合の参考資料として参照いただくことを念頭に置き、汎用性の観点から一般化した内容を記載しています。

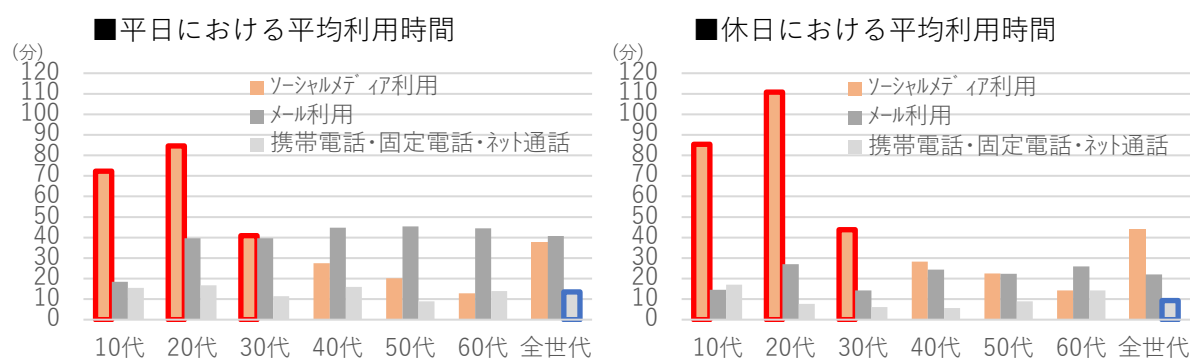
1. SNS 相談の必要性

近年のスマートフォンやタブレット型端末の普及により、誰もが、どこでも、いつでも、手軽にデジタル空間にアクセスできるようになり、特に若年者層においては、日常のコミュニケーションツールとして「ソーシャル・ネットワーキング・サービス」（以下、「SNS」という。）が多く利用されており、相対的に電話の利用が少なくなっています。

また、消費生活相談に占める契約当事者の割合は 20 歳未満から 30 歳代までが約 2 割にとどまっているところ^{注1}、こうした若年者層においては「相談するのが面倒だから」、「公的機関には相談しづらいから」等の理由により、消費者トラブルに遭っても消費生活センター等の公的機関に相談しない場合もあります。

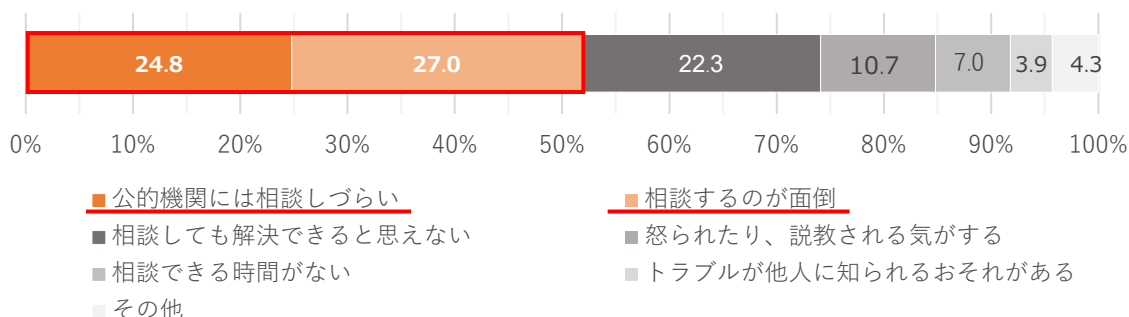
（注1）出典：令和3年版消費者白書 図表 I-1-3-5「消費生活相談の契約当事者の属性（2020 年）」

（参考1）コミュニケーション系メディアの平均利用時間



※総務省情報通信政策研究所「令和2年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」
 図 2-4-5 「【令和2年度】【平日】コミュニケーション系メディアの平均利用時間(全年代・年代別)」
 図 2-4-5 「【令和2年度】【休日】コミュニケーション系メディアの平均利用時間(全年代・年代別)」に基づき作成

（参考2）若年者層が消費生活相談を利用しない理由



※消費者庁「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会」報告書 図2-31-2に基づき作成

「トラブルに遭っておらず、特に相談する必要があるから」との回答は集計から除外

消費者庁では、こうした SNS の普及状況や若年者層の消費者トラブルへの対応の傾向等を踏まえ、令和元年度から 3 か年に渡り SNS を活用した消費生活相談の窓口を試験的に開設し、実際に相談対応を行う実証事業を実施しました。その結果、SNS を活用した消費生活相談は幅広い年代の消費者にとって対面や電話よりも気軽に相談できる相談手法として機能し得ること、消費者にとって利便性のある相談手法であること等が分かっています。

消費者行政においても、社会的包摂の実現の観点から若年者のみならず高齢者や障害者を含む全ての消費者が消費生活相談にアクセスできる体制の整備が求められているところ、消費生活相談の手法として SNS を活用することは、対面や電話での相談が困難な方にとっての相談の機会を広げることにも繋がると考えられます。

2. SNS 相談の特徴

ここでは電話・対面相談と異なる、SNS 相談の特徴及び相談対応における基本姿勢を説明します。なお、本マニュアルにおける「SNS 相談」は、消費者庁が実証事業に用いた通信アプリ「LINE」を想定して記載しています。

(1) SNS 相談の特徴

① 相談者はライフスタイルに合わせて相談できる。

対面や電話で相談する場合、相談者は消費生活センターに出向いたり、電話で相談するための時間と場所を確保したりする必要性が生じますが、SNS で相談する場合、相談者は自分のライフスタイルに合わせて、家事や仕事、学業等の用事の合間に相談を行うことができます。

② 今まで相談をためらっていた人、電話や対面での相談が困難な人が相談できる。

特に若者にとって、SNS 相談は電話や対面での相談よりも、はるかに相談へのハードルが低いと考えられます。そのため、SNS 相談を実施することで、これまで相談をためらっていた人が気軽に相談できるようになり、被害の深刻化の防止にも繋がると考えられます。また、相談員との対話を文字化して行うことができるため、障害をお持ちであるなど電話や対面で相談内容を伝えるのが困難な人にとっての相談ツールともなり得ます。

③ いつでも相談できる身近な相談窓口となる。

SNS 相談のアカウントを友だち登録しておくことにより、SNS 相談が消費者にとって「困ったらいつでも相談できる」身近な相談窓口となり得ると考えられます。

④ 相談内容・助言内容を見返すことができる。

SNS の場合、やり取りの内容が文字で残るため、相談者・相談員双方にとって、相手の発言がうまく聞き取れなかったり聞き逃したりすることがなくなるだけでなく、相談内容や相談員からの助言内容を見返すことができ、誤認を防ぐとともに理解を深めることができます。

⑤ 相談者に状況や考えを整理してもらうことができる。

「文章を書く事で思考が整理される」ということは SNS でメッセージを作成する際にも当てはまると考えられます。そのため、相談者に自分の状況や考えをある程度整理してもらいながら、相談内容等を聞き取ることができます。

⑥ ミス等を未然に防止しながら対応できる。

電話・対面相談では相談・質問に対して基本的に即答を求められるため、言い間違い、聞き間違い、記憶違い等が起りやすい面があると考えられます。しかし、SNS 相談の場合はメッセージを送信するまでであれば何度でも内容の確認・修正ができ、必要に応じて資料を

確認することも可能なため、ミスを未然に防止しながら対応できると考えられます。

⑦ 画像（写真）・URL のやり取りができる。

SNS の場合、その場で画像（写真）・URL の送受信ができます。これにより、相談内容によっては、相談者・相談員がお互いに画像（写真）や URL などを送受信することで、的確に相談内容を把握できると共に速やかな相談内容の解決につながります。

（２）相談対応の基本姿勢

① 必ずしも相談対応を一両日中に終えなくても良い。

ライフスタイルに合わせて相談できる利便性をメリットと感じて SNS 相談窓口相談している方もいると考えられます。相談者の中には、仕事や学業、その他用事の合間に相談をしている場合もあり、聞き取りの途中で、突然、相談者からの返答が途絶えることも少なくないと考えられます。そのため、相談員から送信したメッセージに対して相談者からすぐに返答があることを前提とせず、複数日にかけて断続的にやりとりを行い、相談対応完了に至ることもあり得ることを理解しておきましょう。

② 相談対応の途中でも、可能な範囲で適宜助言・情報提供を行う。

相談者からの返答が途絶えた場合、その時点で助言・情報提供ができる内容がある場合は、助言・情報提供を行った上で、相談対応をいったん終了することも考えられます。相談者が消費者トラブルを解決するための糸口となる情報を提供するなど、状況に応じ、可能な範囲で助言・情報提供を行うことが望ましいと考えられます。

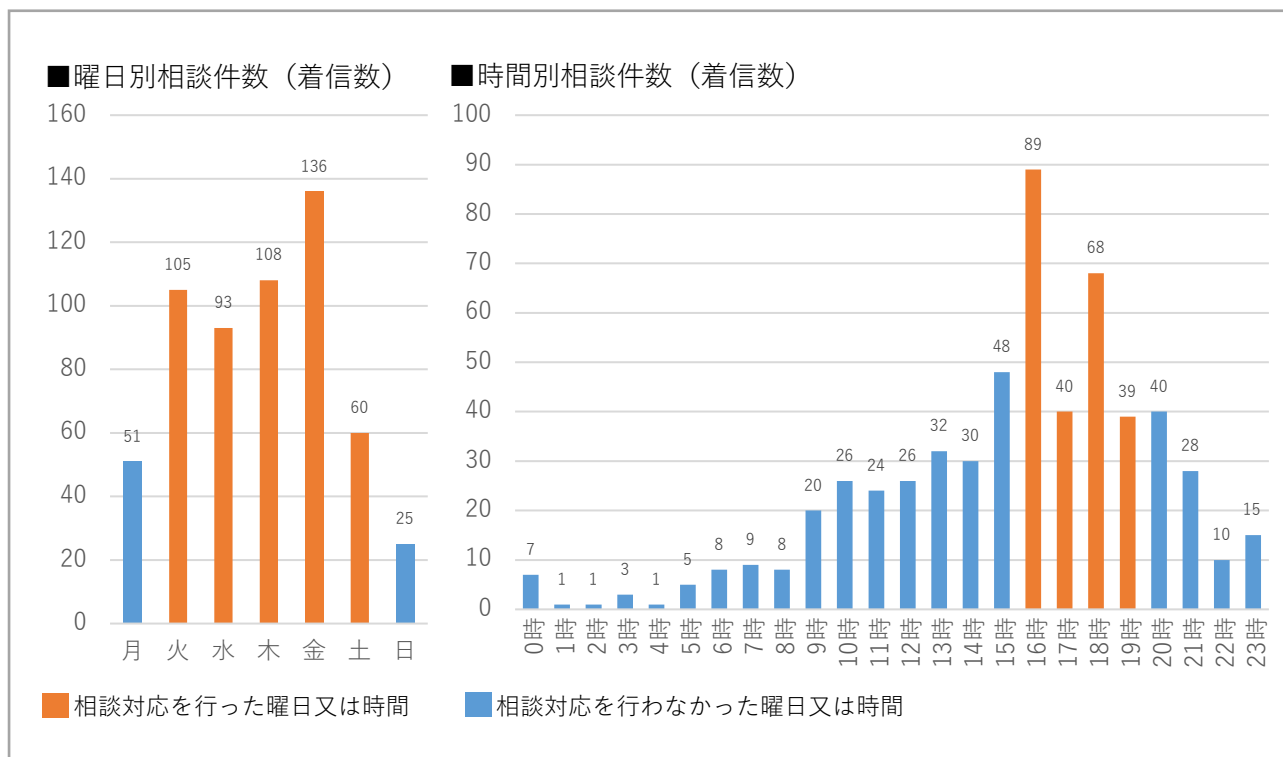
3. 相談対応時間の設定

相談員が相談に対応する時間帯についてはそれぞれの地域の実情に応じて設定し、相談の受付は常時行うことが望ましいと考えられます。


相談対応時間外に受け付けた相談に対して返答（返信）が後日になること等を伝える自動応答メッセージの設定についても、併せて検討すると良いと考えられます。

● 消費者庁 令和3年度「SNSを活用した消費生活相談の試行・分析業務」

令和3年度のSNS相談試行における曜日別・時間別相談件数（着信数）



● 相談対応時間外に受け付けた相談に対する自動応答メッセージの例

例文	補足
 <p>～相談内容等～</p> <p>ご相談ありがとうございます。 相談対応時間は次のとおりです。 翌相談対応日にお返事いたします。</p> <p>【相談対応時間】 □・□・□・□・□ XX：XX～XX：XX</p>	<定型文>

4. 利用規約の設定

相談者に安心して SNS 相談を利用してもらうために、注意事項等を記載した利用規約を作成し、相談者に事前に内容を確認するように促すことが必要です。

ここでは、利用規約に記載することが望ましいと考えられる内容を紹介します。

- **対象となる相談の内容**

…消費者トラブル等消費生活に関することについて相談できることを記載します。

- **相談対応時間**

…相談員から応答がある時間帯を記載します。

- **相談内容の守秘**

…相談者が安心して相談できるように、相談内容の秘密は守られることを記載します。

- **返答が途絶えた場合の対応**

…相談者から一定時間返答が途絶えた場合、相談をいったん終了する必要があることを記載します。

- **個別事例に関する意図せぬ拡散の防止**

…相談への助言等は個々の相談内容に応じて個別にお答えするものであるため、相談者と相談員のやり取りの内容を許可なく公にすることは控えてほしいことを記載します。

- **電話相談に切り替える可能性**

…緊急的な対処を要するなど、相談内容や状況に応じ、電話相談への切り替えを提案する場
合があることを記載します。

【利用規約の例】

<〇〇〇SNS 相談のご利用にあたって>

ご相談いただく前に、必ず以下の事項についてご確認ください。

▼相談受付概要▼

対 象 者：〇〇〇内にお住まいの方

相 談 内 容：消費者トラブル全般（買物・契約のお困り事、製品・サービス事故 等）

相談受付時間：常時

相談対応時間：相談員から返答を行う日・時間帯は以下のとおりです。

XX：XX～XX：XX（X曜日・X曜日・X曜日・X曜日・X曜日）

▼相談内容の守秘▼

- ・消費生活相談員には守秘義務がありますので、安心してご相談ください。

▼個人情報の取扱い▼

- ・ご相談に対して適切な助言を行うため、氏名、住所、電話番号、性別、年齢、職業等をお伺いすることがあります。これらの情報（以下、「個人情報」と言います。）は、相談処理に利用し、本人の同意を得ずに他の目的で利用することはいたしません。
- ・提供いただいた個人情報を、本人の同意を得ずに第三者に提供することはありません。ただし、裁判所、検察庁、警察、弁護士会、消費生活センター等又はこれらに準じた権限や役割を有する機関から個人情報の提供を求められた場合は、法令に基づき個人情報を提供することがあります。

▼相談内容情報の活用▼

- ・提供いただいた情報は、特定の個人を識別できる情報を除いて、統計資料・相談事例として利用することがあります。

▼注意事項▼

- ・相談員からの返答は上記の相談対応時間内に行います。
- ・相談を受け付けた日のうちにお返事ができない場合があります。
- ・返答が●分以上途絶えた場合は、相談をいったん終了させていただく場合があります。

※お急ぎの相談の場合は電話でも相談することができます。局番無しの「188」（最寄りの消費生活センター等をご案内する消費者ホットライン）にお電話ください。

（消費生活センターの相談受付時間内において、ご相談できます。）

- ・相談員からの返答は個別の相談事例に対する助言等であるため、相談に係る相談員との対話の内容を表示した画面等を許可なく公にすることはお控えください。
- ・ご相談の内容や状況に応じ、電話でお話を伺うことが可能か提案をさせていただく場合があります。

5. 情報セキュリティ対策等

SNS 相談において、相談者から相談内容に関する情報を掲載したインターネットサイトの URL（リンク）や、相談内容に関する資料を受信することが考えられます。ここでは、こうしたインターネット上の情報へのアクセスと電子データの受信に伴い必要となると考えられる点について説明します。具体的な情報セキュリティ対策等については、基本的に、消費生活センターを運営する地方公共団体において定められるべきものであるため、本マニュアルでは SNS 相談に伴い留意しておく必要があると考えられる事項について説明することとします。

（１）基本的な情報セキュリティ対策及び情報セキュリティに係る事故発生時の対応

【対応方法】

相談者から送信された URL（リンク）やファイルを開くことにより、使用している端末がウイルスに感染してしまう可能性があることに備え、予めこうした URL（リンク）やファイルを開くことができる端末を決めておき、情報セキュリティ規則に則って対応することが望ましいと考えられます。この際、当該端末についてウイルス対策ソフトをインストールしておく等の基本的なセキュリティ対策を採っておくことが必要です。

URL（リンク）にアクセスした結果、セキュリティに問題のあるインターネットサイトが開いたり、電子データを開封した結果、ウイルスに感染した又は感染した可能性があると考えられる異変がみられた場合には、各地方公共団体において定められた手続きに則り、必要な報告と対処を行うことが求められます。

（２）ファイルを開封できない時の対処

【対応方法】

相談者から送付された URL（リンク）を開く事ができない場合は、「申し訳ございませんが、相談対応しているパソコンからはリンクを見ることはできません。」とメッセージを送信し、断りを入れます。

（３）相談情報等の流出、相談者による相談のやり取りの拡散への対処

【対応方法】

相談情報等が流出したり、相談者によって相談員との SNS 相談のやり取りの内容が許可なく拡散されていることが分かった場合、消費生活センターを運営する地方公共団体において定められた手続きに則り、必要な対処を行うことが求められます。

6. SNS 相談の対応の流れと注意点

ここでは、SNS 相談において相談を受け付けてから終了するまでの流れ、及びそれぞれの注意点等について説明します。



(1) 対応準備

① 対応者の決定等

相談者から相談を受け付けた場合、まず相談に対応する相談員（以下「対応者」と言います。）を決める必要があります。本マニュアルでお示しするような SV の配置については必ずしも必須とまでは言えませんが、SV を配置しない場合においても、①どの相談を誰が対応するか、また、②どの相談を優先して対応するか（相談内容から緊急的に対処が必要なものがないか等を確認）、③相談が途切れた相談者への対応をどうするか等を整理して相談員にとるべき対応を示す役割を果たす者を決めておく必要があります。

●SV の役割



- ・受け付けた相談の全体量、相談内容とそれらの相談への対応状況を把握します。
- ・受け付けた相談について、どの相談にどの相談員が対応するか、対応する相談の順番等を整理し、相談員に相談への対応の手順等を示します。
- ・対応中の複数の相談内容を把握し、相談員からの相談に応じて送信するメッセージの内容・文言の確認等を行います。
- ・緊急的に対処が必要な相談など、電話による相談に切り替える必要があると考えられるものがあれば、電話相談への切り替えを相談者に提案するよう相談員に対処方針を示します。
- ・相談者からの返答が途切れた場合に一旦相談対応を終了する旨のメッセージを送るようになるなど、相談員が対処に迷う状況において対処方針を相談員に示します。


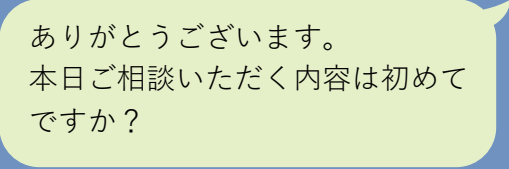

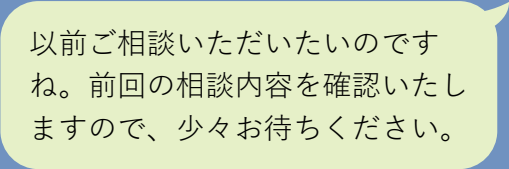
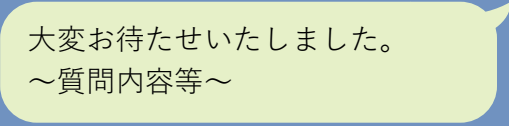

② 相談履歴等の事前確認

相談者とのやり取りの途中で相談履歴を確認する場合、相談履歴を確認している間に相談者が「対応者に無視されている」「対応者がメッセージを見ていない」と判断してしまわないようにする必要があります。こういった場合、相談者に断りを入れてから、相談履歴を確認します。


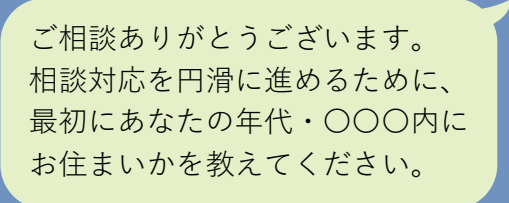

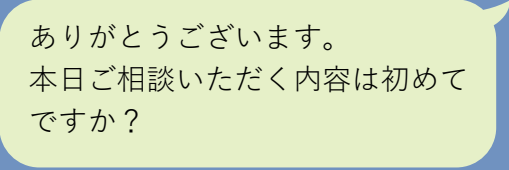

例 文



● 相談履歴確認時のやり取りの例①（相談内容が前回の相談の続きである場合）

例文	補足
 ～相談内容等～	
 ご相談ありがとうございます。 相談対応を円滑に進めるために、 最初にあなたの年代・〇〇〇内にお住まいかを教えてください。	<定型文>

 30代、〇〇〇内在住。	
 <p>ありがとうございます。 本日も相談いただき内容は初めてですか？</p>	←過去の相談内容と関係がありそうだったが、相談履歴を踏まえて対応するべきか判断するために質問。
 <p>以前相談したことがあり、再度確認したいことがある。</p>	
 <p>以前ご相談いただいたんですね。前回の相談内容を確認いたしますので、少々お待ちください。</p>	←相談履歴を確認する前に相談者に待ってもらうよう断りを入れる。
<p>…相談履歴確認中…</p>	
 <p>大変お待たせいたしました。 ～質問内容等～</p>	←助言等のために聞き取りが必要な内容について質問。 ※可能な限り過去と同じ質問をしないように注意する。
 <p>～相談内容～</p>	

- 相談履歴確認時のやり取りの例②（相談内容が前回の相談内容とは別である可能性がある場合）

例文	補足
 <p>～相談内容等～</p>	
 <p>ご相談ありがとうございます。 相談対応を円滑に進めるために、最初にあなたの年代・〇〇〇内にお住まいかを教えてください。</p>	<定型文>
 <p>30代、〇〇〇内在住。</p>	
 <p>ありがとうございます。 本日も相談いただき内容は初めてですか？</p>	
 <p>以前相談したことがある。</p>	

<p>以前ご相談いただいたのですね。 前回の相談内容を確認いたします ので、少々お待ちください。</p>	<p>←相談履歴を確認する前に相 談者に待ってもらうよう断 りを入れる。</p>
<p> いや、前回は関係ないのですが。</p>	
<p>失礼しました。 ～質問内容等～</p>	<p>←助言等のために聞き取りが 必要な内容について質問。 ※過去に質問した内容であっ ても、必要であれば再度質 問し確認する。</p>
<p> ～回答内容等～</p>	

(2) 相談者の情報の確認

① 相談者の基本情報（属性情報）を質問

相談対応に入る前に、必要以上に相談者の基本情報（属性情報）の回答を求めることは望ましくありません。相談者との自然なやり取りの中で、助言等に必要な情報を確認していくようにしましょう。






🔊 CHECK POINT 🔊

相談者が各地方公共団体の消費生活相談の対象地域に居住しているかについては、相談者の時間を不必要に取ることをしないよう、初めに確認しておく方が良いと考えられます。


年齢に関する情報は取消権の行使など助言する内容を左右するため、相談のやり取りの中で確認しておくことが必要であると考えられます。また、相談者の収入によっては無料の法律相談を紹介することを検討することもあり得ることから、相談者の職業や収入、借金の有無等についても相談内容に応じて確認する必要があると考えられます。

例 文

- 相談受付時のやり取りの例①（最初に基本情報（属性情報）を答えてもらえなかった場合）

例文	補足
 ～相談内容等～	
 ご相談ありがとうございます。 相談対応を円滑に進めるために、 最初にあなたの年代・〇〇〇内にお住まいかを教えてください。	<定型文>
 ちょっと聞きたいことがあるんですけどいいですか？	←相談者が年代・居住地を回答しなかった場合。
 どのような事でしょうか？ 詳しく教えてください。	←相手に配慮して年代・性別の回答が無くても相談対応を進める。
 お金がかかるという認識なく、スマホでゲームをして課金してしまっていた。請求が来たが払えない。	
あなたの年齢はおいくつですか。	←契約の取消が可能かを検討するため年齢を確認する。

● 相談受付時のやり取りの例②（基本情報（属性情報）について返答が無かった場合）

例文	補足
 <p>～相談内容等～</p> <p>ご相談ありがとうございます。 相談対応を円滑に進めるために、 最初にあなたの年代・〇〇〇内 にお住まいかを教えてください。</p> <p>…一定時間経過…</p> <p>～質問内容等～</p>	<p><定型文></p> <p>←相手に配慮して年代・性別 の回答が無くても相談対応 を進める。 ←助言等のために聞き取りが 必要な内容について質問。</p>

(3) 聞き取り

① 質問方法






相談者に質問する際は、聞きたいことを一度にまとめて質問する等、こちらのペースで行うのではなく、相談者のペースに配慮し、会話の中で少しずつ質問します。しかし、簡単な内容の質問を多数する場合や、相談者からの応答が断続的である場合等においては、ある程度まとめて質問することも効果的だと考えられます。

② 相談者の話を受け止める

相談者に対して質問し回答してもらう事実確認だけを繰り返してしまうと、相談ではなく、尋問のようになってしまいます。相談者から送信されたメッセージに対して返信する際は、なるべく自然な会話を意識し、相談員が話を聞いていることが伝わるメッセージを作成することを心がけるようにします。

例 文

● 聞き取り時のやり取りの例

例文	補足
 <p>商品を返品したいが店が対応してくれない。どうすれば良いか。</p>	
 <p>ご相談ありがとうございます。 相談対応を円滑に進めるために、 最初にあなたの年代・〇〇〇内にお住まいかを教えてください。</p>	<定型文>
 <p>30代、〇〇〇内在住。</p>	
 <p>ありがとうございます。 商品の返品についてお困りなのですね。お手数ですが、 ①いつ ②何を ③どこで ④おいくらで お買いになったか教えていただけませんか？</p>	←相談者のメッセージの内容に対してリアクション。 ←相談概要について把握するために質問。なお簡単な内容の複数の質問をするため、まとめて質問。
 <p>1週間ぐらい前に、靴をインターネット通販で買いました。 2足で1万5千円しました。 サイズが合わなかったため返品したいのに対応してくれません。</p>	

<p>詳しい内容を教えていただきありがとうございます。 どちらの通販サイトで購入されましたか？</p>	<p>←相談者のメッセージの内容に対してリアクション。 ←引き続き質問し、必要な情報を収集。</p>
<p>〇〇〇（通販サイト名）。</p>	
<p>販売業者には連絡されましたか？</p>	
<p>...</p> <p>...</p> <p>...</p>	<p>※以降、対応者から積極的に質問し、詳細内容について確認。</p>

📌 CHECK POINT 📌

● クッション言葉

相談者に言いにくい内容は「クッション言葉」を添えることで、メッセージの印象が変わります。相談者に受け入れてもらうために、クッション言葉を上手に活用しましょう。

（参考）クッション言葉の例

クッション言葉	使用する場面	例文
<p>恐れ入りますが お手数ですが 差し支えなければ もしよろしければ</p>	<p>相手に お願いする時</p>	<p>契約書の写真を送付いただけませんか？</p> <p>↓</p> <p>もしよろしければ、契約書の写真を送付いただけませんか？</p>
<p>おうかがいしたいのですが 教えていただきたいのですが 失礼ですが</p>	<p>相手に 質問する時</p>	<p>年齢をおうかがいしてもよろしいですか？</p> <p>↓</p> <p>失礼ですが、年齢をおうかがいしてもよろしいですか？</p>

<p>残念ながら（大変残念ですが） お気持ちは理解できますが 申し上げにくいのですが 折角ご相談いただいたのですが あいにくですが お役に立てず恐縮ですが 申し訳ありませんが</p>	<p>相手の 要望を断る時</p>	<p>本窓口では、そのような対応はいたしかねます。</p> <p>↓</p> <p>申し上げにくいのですが、本窓口では、そのような対応はいたしかねます。</p>
---	------------------------	--

(4) 助言等

電話や対面による相談対応と同じように、相談者から相談内容を丁寧に伺い、適切な助言等を行います。相談者に送信する助言等の内容の適切性については、必要に応じSVと相談して確認を行います。

相談対応のやり取りの途中で相談者からの返答が長時間途絶えた場合は、可能な限り、それまでに伺ってきた相談内容に基づく一般的な対処法等を情報提供して、一旦やり取りを終了します。

なお、相談を終了する際には、他に質問がないかを確認してから相談対応を終了することを案内することが望ましいと考えられます。

🔊 CHECK POINT 🔊

- 相談終了時に定型文を送付する場合、定型文の内容は相談者とのやり取りの内容を考慮していない内容であるため、定型文を送信する前に「またご相談があればご利用ください」等、ワンクッション置いてメッセージを送信することが望ましいと考えられます。
- 対応者が助言等を行った後に相談者からの返答が途絶え、相談者が対応者のメッセージの内容に得心したかがわからず、相談対応を終了して良いかの判断が難しくなる場合があります。この場合、対応者が送った助言等のメッセージの内容について質問がないか問いかけ、それでも相談者からの返答が無い場合は、相談をいったん終了する旨のメッセージを送信し、相談対応をいったん終了します。

例 文

- 相談対応終了時のやり取りの例

例文	補足
	←対応終了前に他に質問が無いか確認。
	←終了の定型文を送信する前のクッションメッセージの送信。

<p>ご相談ありがとうございました。 明日以降、あらためてご相談いただいた場合は、別の相談員が対応する場合があります。その場合、今日のお話の内容を確認してから の対応もできますので、安心して ご相談ください。</p>	<p><定型文></p>
--	--------------------

● 相談対応終了時のやり取りの例（助言等に対して返答が無かった場合）

例文	補足
 <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p>	
<p>～助言等～</p>	
<p><<相談者からの返答が途絶える>></p> <p>…10分経過…</p>	<p>※待ち時間15分の例</p>
<p>先ほどお送りした内容にご不明な 点はございませんか？</p> <p>…5分経過…</p>	
<p>またご相談があればお気軽にご相談 ください。</p>	
<p>ご相談ありがとうございました。 明日以降、あらためてご相談いた だいた場合は、別の相談員が対応 する場合があります。その場合、 今日のお話の内容を確認してから の対応もできますので、安心して ご相談ください。</p>	<p><定型文></p>

7. メッセージ作成・送信の際の注意点

ここでは、対応者がメッセージを作成・送信する際の注意点について説明します。

① 誤解を招かない正しい言葉遣いをする。

メッセージを作成する際には、電話や対面での相談対応と同じように丁寧な言葉遣いを心がけます。メッセージを作成したら、誤解を招く言い回しがないか、また、失礼な内容や不適切な内容がないかについて、対応者自身において改めて確認し、その後、軽微なものを除きSVに内容の適切性を確認してもらうことが望ましいと考えられます。

② 簡潔に、分かりやすく伝える。

メッセージでは丁寧な説明を心がけつつ可能な限り短く簡潔な文章になるようにし、文章が長くなる場合はメッセージを分割して送信する等の工夫が必要です。

一つのメッセージに文章を連ねた場合の メッセージ例	内容を分割して送信する場合の メッセージ例
<p>払込用紙が同封されている身に覚えのない健康食品が送られたという相談ですね。</p> <p>注文や契約をしていないにもかかわらず、一方的に送り付けられた商品は、直ちに処分することができます。</p> <p>一方的に商品を送り付けられても、お金を支払う必要はありません。商品を開封・処分していても支払いは不要です。</p> <p>しかし、贈答品…</p>	<p>払込用紙が同封されている身に覚えのない健康食品が送られたという相談ですね。</p> <p>一方的に送り付けられた商品は、直ちに処分することができます。開封・処分していてもお金を支払う必要はありません。（続く）</p> <p>贈答品などの可能性も考えられますが、ご家族に確認はされましたか？</p> <p>確認したが、誰も注文していない。誤配送でもなかったので開封してしまった。</p>

🔑CHECK POINT🔑

メッセージを2つに分けて送信する場合、1つ目のメッセージにおいて続きがあることを相談者に知らせないと、1つ目のメッセージを送信した際に、その内容を受けて相談者が返信を作成し始めてしまったり、場合によっては2つ目のメッセージを送信する前に相談者から「ありがとうございました。」と返信があり、分けたメッセージを最後まで読んでもらえない可能性があります。そのため、メッセージを2つに分けて送信する場合は、1つ目のメッセージの文末に「（続く）」等を記載し、続きがあることを前もって知らせることも有効です。

③ 返信に時間がかかりそうな場合は断りを入れる。

返答する内容の検討や資料の確認などに時間を要し、返信に時間がかかりそうな場合は、相談者にそのことを先に伝えます。相談者に断りを入れずに、対応者が各種検討や資料の確認に専念し返信に時間がかかってしまうと、相談者に「放置された」と感じさせてしまう可能性があります。

悪い例	良い例
<p>〇〇についてお知りになりたいということですか？</p> <p>はい。どうすればいいのですか？</p> <p>…関係書類等を確認中…</p> <p>放置されているのかな…</p> <p>どうしました？</p> <p>大変お待たせいたしました。 今回の場合、おそらく〇〇することが可能だと思われます。 先方にご連絡いただき、〇〇することを申し出てください。</p>	<p>〇〇についてお知りになられたいということですか？</p> <p>はい。どうすればいいのですか？</p> <p>恐れ入りますが、利用規約を確認しますので少々お待ちください。</p> <p>わかりました。</p> <p>…関係書類等を確認中…</p> <p>大変お待たせいたしました。 今回の場合、おそらく〇〇することが可能だと思われます。 先方にご連絡いただき、〇〇することを申し出てください。</p>

8. 電話相談への切り替え

ここでは、電話相談に切り替える方が望ましい状況や電話相談に切り替える方法について紹介します。

(1) 電話相談に切り替える方が望ましい状況

電話相談に切り替える方が望ましいと考えられる状況の一例として、以下のような場合が想定されます。

- 契約関係が複雑であったり複数の契約により消費者トラブルが生じているとみられる相談事例等において、相談者とのメッセージのやり取りを介して必要な情報を得ることが困難な場合
- あっせんのために相談者との詳細な打合せを要する場合
- 相談者が相談内容の入力操作に困難を来している、相談者が電話での相談を希望している等、相談者の利便性のために電話相談へ切り替えることが適切であると考えられる場合

(2) 電話相談に切り替える方法

電話相談に切り替える場合、まず相談者に対して電話相談に切り替えることを提案し、相談者の意向を確認します。相談者によっては電話での相談が苦手又は困難な事情があるために SNS 相談を利用している可能性があり、相談者の意向を十分に配慮する必要があります。

電話相談に切り替えることについて相談者の同意が得られた場合は、相談者に電話番号を教えていただき対応者から電話をかける、又は相談者に消費生活センターの電話番号を伝え相談者から電話をかけていただくことにより、電話相談に切り替えます。

なお、電話相談への切り替えについては、タイミングも重要です。電話相談に切り替える方が望ましい状況において SNS 相談を継続してしまうと、結果的に相談内容の速やかな解決を妨げてしまうこともあり得るため、電話相談への切り替えについては適時に SV に相談して判断するようにします。

📞 CHECK POINT 📞

相談者に電話番号を伝えて電話をかけていただく場合、相談者に通話料の負担が発生することを伝えておくことが望ましいと考えられます。



例 文

- 電話相談への切り替えを提案する際の例


説明		例文
①	例 1	もしよろしければ、電話に切り替える事も可能ですが、いかがいたしましょうか。

② 例 2	もう少し詳しくお話をお伺いしたいのですが、お電話でお話を伺えますか。
-------	------------------------------------

● 対応者から相談者に対して電話をする場合

例文	補足
<p>もしよろしければこちらからお電話いたしますが、お電話番号を教えてくださいませんか？ ご都合が悪いようでしたら、こちらのお電話番号をお送りしますので、お電話をいただければと思います。※通話料が発生します</p>	<p>←電話への切り替えの方法について相談者の意向を確認する。</p>
<p> 私の電話番号は XXX-XXXX-XXXX です。お願いします。</p>	
<p>こちらから発信する電話番号は「XX-XXXX-XXXX」です。 着信があった際は出ていただきますよう、お願いします。</p>	<p>←身に覚えのない電話番号からの着信と区別するために、伝える。</p>
<p> わかりました。</p>	

● 相談者から電話をしていただく場合

例文	補足
<p>もしよろしければこちらからお電話いたしますが、お電話番号を教えてくださいませんか？ ご都合が悪いようでしたら、こちらのお電話番号をお送りしますので、お電話をいただければと思います。※通話料が発生します</p>	<p>←電話への切り替えの方法について相談者の意向を確認する。</p>
<p> 今出先にいるため、後ほどこちらから電話します。</p>	

ありがとうございます。
恐れ入りますが以下の番号にお電話をお願いします。
TEL：XX-XXXX-XXXX
お電話の際は最初に「今 LINE で
相談している者です」とおっしゃ
ってください。



わかりました。

それでは、お電話お待ちしております。
ので、よろしくお願いします。

←他の電話相談者と区別する
ために、申し出ていただ
く。

9. 定型文を用いた相談対応

頻繁に使用するメッセージや、特定の情報（HP の URL、電話番号等）を定型文として登録しておくことも、迅速・的確な対応につなげるための一つの方法です。

ここでは、定型文を使用するタイミングや具体的な定型文の例について説明します。

（１）定型文を使うタイミング

定型文を使うタイミングとしては、基本的に、相談受付時や相談終了時、窓口案内時等、送信するメッセージの内容が決まっている場面で使用することが想定されます。

また、ホームページの URL や電話番号等決まった情報を伝える時は、予め登録した定型文を活用することにより、入力誤りを予防することにもつながります。よく寄せられる相談に対する一般的な助言内容や情報提供の内容を定型文として登録しておくことも有用であると考えられます。

（２）定型文の例文

① 相談受付時

例 文

説明	例文
① 内容：相談者の基本情報（属性情報）の確認を行う内容。	ご相談ありがとうございます。 相談対応を円滑に進めるために、 最初にあなたの年代・〇〇〇内にお住まいかどうかを教えてください。
② 内容：相談対応時間終了近くに相談が寄せられた場合に、相談対応終了時間が近いことを知らせる内容。	ご相談ありがとうございます。 お話を伺わせてください。 なお、本日の相談窓口は X X : X X までとなっております。本 日行うご相談は XX : XX 間ま でになりますことをご了承ください。
③ 内容：相談対応時間外に相談が寄せられた場合に、返答が後日になる旨案内する内容。 ※自動応答メッセージ	ご相談ありがとうございます。 大変申し訳ございませんが、 今の時間は相談対応時間外です。 ご相談内容をお送りいただいている場合は、後日返答いたします。 【相談対応時間】 □・□・□・□・□ XX : XX ~ XX : XX

④	内容：相談混雑時に相談が寄せられた場合に、対応可能になり次第対応する旨案内する内容。	<p>ご相談ありがとうございます。 大変申し訳ございませんが、 ただいま、相談が大変混み合っています。</p> <p>順番に対応しておりますので、対応可能になり次第、返答いたします。</p> <p>※返答が後日になる場合もあります。ご了承ください。</p>
---	--	--

② 相談終了時

例 文

説明	例文
① 内容：相談を終了する旨を知らせる内容。	<p>ご相談ありがとうございました。 明日以降、あらためてご相談いただいた場合は、別の相談員が対応する場合があります。その場合、今日のお話の内容を確認してから の対応もできますので、安心して ご相談ください。</p>
② 内容：相談者からの返答が途絶えた場合に、数分後に相談をいったん終了する旨予告する内容。	<p>あと 5 分ほど経ってお返事がない場合は、今回のやり取りをいったん終了させていただきます。</p>
③ 内容：相談者からの返答が途絶えた場合に、相談をいったん終了する内容。	<p>お返事がないようなので、いったん終了させていただきます。</p>

③ 相談中断時

例 文

説明	例文
① 内容：相談者からの返答が途絶えた場合に、数分後に相談をいったん終了する旨予告する内容。	<p>あと 5 分ほど経ってお返事がない場合は、今回のやり取りをいったん終了させていただきます。</p>

②	内容：相談者からの返答が途絶えた場合に、相談をいったん終了する内容。	お返事がないようなので、いったん終了させていただきます。
③	内容：相談対応を終了することを知らせるとともに、相談内容に関わる一般的な情報提供を行う内容。	<p><<相談者からの返答が途絶える>> … 10分経過…</p> <p>あと5分ぐらいしてお返事がない場合は、今回のやり取りをいったん終了させていただきます。</p> <p>… 5分経過…</p> <p>お返事がないようなので、いったん終了させていただきます。 なお、おうかがいした内容から、お役に立ちそうな情報を以下のとおりご紹介します。 ご心配な点等がありましたら、またお気軽にご相談ください。</p> <p>～情報提供～</p>

④ 終了時間超過時

例 文

説明	例文
① 内容：相談中に相談対応終了時間を超過した場合に、数分後に相談をいったん終了する旨予告する内容。	大変申し訳ございませんが、窓口の終了時間（XX：XX）を過ぎていますので、あと10分ぐらいで、今日の相談対応をいったん終了させていただきます。
② 内容：相談中に相談対応終了時間を超過した場合に、相談をいったん終了する内容。 ※相談対応している曜日に合わせて適宜変更します。	大変申し訳ございませんが、窓口の終了時間（XX：XX）を過ぎていますので、相談対応をいったん終了させていただきます。 また明日※お話を伺いさせていただきます。ただければ幸いです。

⑤ 情報提供

例 文

説明	例文
関係機関の情報	<div data-bbox="927 230 1442 454"> <p>〇〇〇〇（機関名） 電話番号：XXXXXXXXXX 時間：XX：XX～XX：XX URL：https://……………</p> </div>

10. こんな場合はどうするの？

(1) 相談途中で相談者からの返答が途絶えた場合

SNS 相談では、日常生活の流れの中で、相談以外の事と並行しながら断続的に相談することが可能です。そのため、SNS 相談では、相談途中で急に相談者からの返答が途絶えることが度々生じると考えられます。

一定時間以上相談者から返答が無く、その時点で助言・情報提供ができる内容がある場合は、助言・情報提供を行った上で、相談対応をいったん終了することが考えられます。

【対応方法】

あらかじめ、相談者からの返答が途絶えた場合の待ち時間を決めておきます。

(参考) 待ち時間の目安：15 分程度

待ち時間を超えて相談者からの返答が無い場合の対応方法の例を、以下にて2つご紹介いたします。

方法① 相談対応をいったん終了する

相談者に、数分後に相談をいったん終了する旨予告した上で、それでも相談者からの返答が無い場合は、相談をいったん終了する旨のメッセージを送信します。

(例文については「9. 定型文を用いた相談対応」を参照。)

方法② SV にて引き続き相談者の返答を待つ

対応者が SV に対し相談者の返答の有無の確認を依頼し、SV が相談者の返答を待ちます。なお、対応者は、別の相談があった場合はその相談の対応を行います。

⇒相談者からの返答があった場合

いったん SV が相談対応を行い、対応をしていた相談員が対応可能になり次第、SV が当該相談員に対応を依頼し、当該相談員が対応を行います。

⇒相談者からの返答がなかった場合

SV から相談者に対し数分後に相談をいったん終了する旨予告した上で、それでも相談者からの返答が無い場合は、相談をいったん終了する旨のメッセージを送信します。



🔊 CHECK POINT 🔊

利用規約に、一定時間返答が途絶えた場合は相談をいったん終了する必要があることを記載し、相談者に事前に伝えておくことが望ましいと考えられます。

(2) 相談対応時間内に相談が終了しそうにない場合

【対応方法】

相談対応時間終了近くに寄せられた相談については、初めに相談対応終了時間が近いことを相談者に知らせます。

相談の途中で相談対応終了時間を過ぎた場合は、相談内容が一段落するまで対応を行い、ある程度きりのいいタイミングで相談者に対し数分後に相談を終了する旨予告し、当該時間経過後に相談をいったん終了する旨のメッセージを送信します。

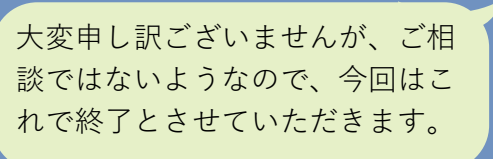
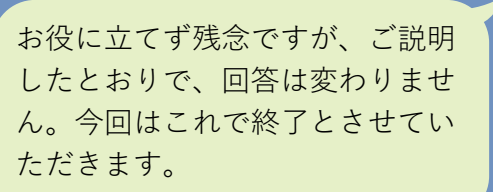

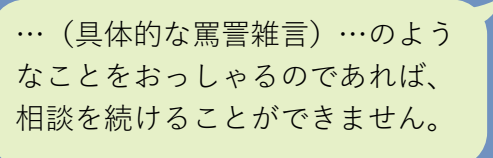

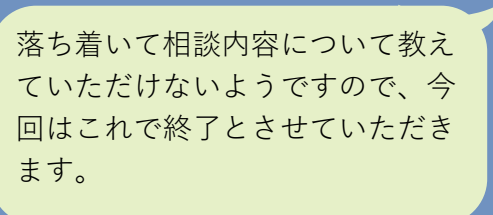
(例文については「9. 定型文を用いた相談対応」を参照。)

(3) やり取りが成立しない場合

【対応方法】

相談者から一方的にメッセージが送信され、質問に答えてもらえないなど、やり取りが成立しない場合には、電話相談への切り替えを検討します。相談者が質問に答えることをためらっている可能性や、先にとにかく話を聞いてほしいと思っている可能性もあるため、相談者とやり取りが成立しない場合でも一定時間は相談対応を継続することが望ましいと考えられます。

なお、執拗なひやかし、中傷、攻撃的なメッセージが続く場合は、相談が続けられないことを毅然と伝え、こちらから相談を終結していく必要があります。

説明	例文
① 執拗なひやかし、いたずらかと思われる内容が続く場合。	 <p>大変申し訳ございませんが、ご相談ではないようなので、今回はこれで終了とさせていただきます。</p>
② 対応ができない相談内容について、繰り返し相談された場合。	 <p>お役に立てず残念ですが、ご説明したとおりで、回答は変わりません。今回はこれで終了とさせていただきます。</p>
③ 罵詈雑言（攻撃的なメッセージ）が続く場合。	<div data-bbox="750 660 821 728"></div> <div data-bbox="877 672 1348 728">…罵詈雑言…</div> <div data-bbox="933 750 1428 907">  <p>…（具体的な罵詈雑言）…のようなことをおっしゃるのであれば、相談を続けることができません。</p> </div> <div data-bbox="750 929 821 996"></div> <div data-bbox="893 940 1340 996">（相談者の態度が変わらない）</div> <div data-bbox="933 1019 1428 1232">  <p>落ち着いて相談内容について教えていただけないようですので、今回はこれで終了とさせていただきます。</p> </div>

（４）送信したメッセージの内容に誤りがあることが分かった場合

【対応方法】

送信したメッセージの内容に誤りがあることが分かった場合は、相談対応時間内に、相談員から相談者に誤った部分を訂正する内容のメッセージを送信します。

CHECK POINT

相談対応時間外に、メッセージを送信してしまうと、相談者から返信があった場合に、相談対応時間外に寄せられた相談に対して送信する自動応答メッセージが自動で送信されてしまう場合があります。重大又は緊急の場合等を除いて相談対応時間内にメッセージを送信することが望ましいと考えられますが、誤りの内容が相談者の利益に影響する可能性があるなど相談対応時間外であっても誤りを訂正して伝える利益が優先される場合には、SV と相談し、相談対応時間外に訂正内容を伝えるメッセージを送信することもあり得ると考えられます。

例文	補足
<p>先日はご相談いただきありがとうございました。ご案内した内容について訂正がありご連絡をいたしました。</p> <p>～訂正箇所・訂正理由・正しい内容等～</p> <p>こちらの確認不足で、誤った内容をお伝えしてしまい、大変申し訳ございませんでした。</p>	

(5) 同時に多くの相談が寄せられた場合

【対応方法】

相談者に対して、相談窓口が混雑しているため対応可能になり次第対応する旨を記載した定型文を送信し、対応可能になり次第、受信したメッセージの内容を確認し返信します。

(例文については「9. 定型文を用いた相談対応」を参照。)