

事業概要

●調査の背景・目的

高齢化、デジタル社会が進行し、誰もが消費者被害に陥る可能性があると言われる現代において、消費者被害の未然防止に役立つ「適格消費者団体による差止請求制度」の重要性が増加している。そこで差止請求制度の土台である消費生活相談現場での醸成を目的として、消費生活相談員への差止請求制度の周知・活用を図る手法について調査・検証した。

●実施内容

差止請求制度は、消費者からの適格消費者団体への情報提供によって始まるが、制度について消費者の認知度が低く情報提供は多くない。消費者の認知度がより高い消費生活センターにおいて、相談員から消費者(相談者)に対し、適格消費者団体への情報提供を助言・紹介することが可能であるか、どのような手法が有効かについて調査した。

- ①事前アンケート実施 当協会会員対象 回答数320
- ②マニュアル試行版の作成(アンケートを基に作成)
- ③マニュアル試行版を使って研修実施と意見交換
- ④マニュアル完成版の作成
- ⑤マニュアル完成版を使ったオンデマンド動画研修・期間限定公開
- ⑥オンデマンド研修受講者(全国の消費生活相談員)アンケート実施 回答数 425

実施結果

- ①事前アンケートからは「差止請求制度を活用したい」「被害の未然防止につながる」など積極的な回答が多数。必要な支援策としては「相談員向けの研修」「消費者向けのパンフレット」「相談者に制度を説明するためのマニュアル」等が挙げられた。
- ②マニュアルは、「消費生活相談員のための」をタイトルに入れ、「事例集、差止請求の流れ・目的、適格消費者団体一覧」の他、「消費者に見せて説明するページ」「相談員が消費者に適格消費者団体を紹介する際のチェックリスト」等で構成した。
- ③オンデマンド研修受講者アンケートでは、今後、「適格消費者団体を紹介する」が「必要に応じて」を含め90%に達し、マニュアルと研修についても分かりやすいと評価。
- ④課題として「個別救済を求めて相談に来るのにその解決にならない制度を紹介しても理解されない」など、相談員としてのジレンマの声も多数あった。

【受講後の適格消費者団体制度についての理解】

①理解が深まった	77.5%
②少し理解が深まった	21.6%
③理解が深まらなかった	0.9%
合計	100.0%



提言

- 全国の消費生活センターに、今回作成のマニュアルを提供・配布し、消費生活相談員の日常業務で活用できるようにする。
- 適格消費者団体は消費者から情報提供を受けた場合等には、経過や結果等について、消費者に適切な機会に情報提供を行うなど、消費者とのコミュニケーションを自覚的に取るべきである。