

令和2年度「地方消費者行政に関する先進的モデル事業」

消費生活相談における相談対応困難者（いわゆるクレーマー）

への対応マニュアル作成

＜事業実施報告書＞

2021（令和3）年2月

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

目次

はじめに

1. 消費生活センター等における対応困難な相談の現状把握のための調査
2. 相談対応困難者（クレーマー）への相談対応マニュアル作成検討会
3. 対応困難者マニュアルの構成の検討
4. 名古屋市消費生活センターでの試行について
5. 試行における意見等を踏まえた再検討
6. 対応困難者マニュアルを使用する際の留意点等について

おわりに

参考資料

資料 1. 委員名簿

資料 2. 相談対応困難者への相談対応標準マニュアル（目次及び第 1 章の内容）

資料 3. 相談対応困難者への相談対応マニュアル作成 実証報告書

はじめに

近年、多くの消費生活センター等において、対応困難な相談者（以下「対応困難者」という。）に苦慮している。対応困難者への対応は通常業務への支障をきたし、更には消費生活相談員及び行政職員の精神的疲弊の原因にもなっている。

国内では令和2年1月以降新型コロナウイルス感染症が拡大し、4月7日には緊急事態宣言も発令され、更に令和3年1月7日には2度目の緊急事態宣言が発令された。このような状況の中、消費者は新型コロナウイルス感染症等に関する不確かな情報、マスク等の品不足、またこれに便乗した悪質商法の発生など、消費生活を営む上で様々な問題に直面し、冷静な行動ができなかったり、過度な心配をすること等によるストレスが増した。それに伴い、消費生活相談窓口には多くの相談が入り、対応困難者からの相談も増加した。

消費生活相談員は、地方公共団体等の消費生活相談窓口で、日々相談業務に当たっている。相談は基本的には相談員と相談者の一対一で行っていることから、相談員自身で個別の問題を抱え込んでしまう傾向があり、精神的疲弊から休職・退職せざるを得ない深刻なケースもある。さらに、相談員が一人で対応している窓口では、他の相談員や行政職員の支援が得られないケースも多くある。また、消費生活相談員による対応困難者への対応が困難となった場合は、行政職員が対応し、その対応が長時間にわたる電話対応であったり、時には深夜近くまで及ぶ事例もあり、消費生活相談員と同様に行政職員も通常業務への支障、精神的疲弊が生じている。インターネットの普及とともに、ネット上への事実と異なることの書き込み等の問題も発生している。

しかし、民間事業者の場合とは異なり、社会のインフラとしての行政の窓口として、どこまで対応すべきかを線引きすることは難しい。また、現代社会においては、情報化、サービス化、国際化等により、消費者を取り巻く社会経済情勢は大きく変化しあらゆる日常生活の行動が消費生活と何らかの関連があり、寄せられる相談の範囲が非常に広がっている。

相談現場からは、対応困難者の状況がエスカレートする傾向にある中、より実践的な対処法、合理的な根拠、判断の基準となるマニュアルを求める声が多い。

このような認識の下、対応困難者への相談対応マニュアル（以下「対応困難者マニュアル」という。）の作成をする検討を行うため、令和2年7月から有識者による相談対応困難者（いわゆるクレーマー）への相談対応マニュアル作成検討会（以下「検討会」という。）を7回開催するとともに、名古屋市消費生活センターでの相談対応マニュアルの試行を行い実証検証した上で、対応困難者マニュアルを作成した。

1. 消費生活センター等における対応困難者相談の現状把握のための調査

対応困難者マニュアルの作成にあたり、消費生活センター等における相談現場の対応困難者からの相談の現状を把握することが必要であり、公益社団法人全国消費生活相談員協会（以下「全相協」という。）7支部（北海道支部、東北支部、関東支部、北陸支部、中部支部、関西支部、九州支部）の会員に下記の項目についてヒアリングを行い、対応困難者事例を収集した。この事例等を参考にして対応困難者マニュアルを作成した。

（1）全相協7支部 現状把握のための調査・ヒアリングを実施（6月～7月）

ヒアリング項目

- ①消費生活センター等で決めている対応困難者対応のルール等について
- ②消費生活センター等で、すでに発行されている対応困難者マニュアルについて
- ③都道府県市町村で、対応困難者に関する条例等について
- ④具体的な対応困難者の事例

（2）調査により見えてきたこと¹

①消費生活センターで決めているルール

ほとんどの消費生活センターでルールは明確化はされていなかったが、「相談員に対して侮辱する発言があったような場合は相談を打ち切る」など注意ポイント等を決めているセンターもあった。

- ②地方公共団体（都道府県・市町村）で作成されている対応困難者マニュアル等の有無
対応困難者マニュアルを作成している地方公共団体は2か所あった。消費生活センター独自のマニュアルを作成しているところがあった。

③対応困難者に関する条例等

「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」がある（1か所）

「不当要求行為等防止に関する要綱」がある（2か所）

④具体的な対応困難者の事例による掲載内容等の検討

事例の内容を吟味することで対応困難者マニュアルの構成、掲載内容等の検討をした。消費生活相談員が相談者を「対応困難者」と判断する基準、相談打ち切りの判断基準、消費生活相談員が「対応困難者」の相談を終了させる方法、また話法、対応困難者への心理的なアプローチを必要な項目とした。また、事例については、ケース分け（対応困難者の変化別の仕訳：相談者から対応困難者への変化、対応困難者がより対応困難者への変化等）タイプ分け（社会正義型 論理型 高圧型 疾患型 常習型）、行為分け（長時間 暴言、暴力 居座り 脅し 個人情報要求 無理難題 コミュニケーション不成立 業務範囲外要求等）、要求分け（解約 返金 新品交換 品質改善 謝罪 慰謝料等）契約内容分け（各商品 役務等）で検討した。

¹ 全相協7支部の会員へのアンケート・ヒアリング等は一部の聴き取りのため、全国の消費生活センターとしての正確な数字ではないことに注意をする

2. 相談対応困難者（クレーマー）への相談対応マニュアル作成検討会

相談対応困難者（クレーマー）への相談対応マニュアル作成検討会（以下「検討会」という。）では、令和2年から7回にわたり、有識者による対応困難者マニュアルについて検討を行った。新型コロナウイルス感染症の影響も踏まえ、全7回WEB会議で行った。当該検討会の意見等を踏まえ対応困難者マニュアルを作成した。

（1）第1回 検討会

日時：令和2年 7月31日（金）15:00～17:00

対応困難者マニュアル検討会の趣旨、目的の説明を行った。また、各委員の専門分野から対応困難者の現状、課題のプレゼンテーションがあった。その後意見交換をおこなった。²

①消費生活センターでの相談対応困難者の現状（澤木委員）

全相協7支部 現状把握のための調査・ヒアリングの報告を受けた。また収集した対応困難者の相談事例の説明等の発表があった。

②名古屋市消費生活センターの対応困難相談の現状について（橋委員）

- ・今年度は新型コロナ、特別定額給付金等の状況から、相談件数は概ね昨年度の3割増しの状況
- ・クーリング・オフについてといった純粋な消費生活相談が減っている。
- ・権利を振りかざす相談者が増加し、インフラとしての消費生活センターにむかっている。
- ・対応困難者をケースで分けた対応についての説明等の発表があった

③対応困難者への相談対応マニュアル作成のために必要な課題（横山委員）

- ・マニュアルを作成するに当たって、はじめに対応困難者の定義を設けることが必要である。
- ・対応困難者の特性は、マニュアルで触れた方がよい。
- ・対応困難者の増加の背景としては、消費者保護法制度の整備による権利意識の高まりが、公共機関、消費生活センターへの依存心に結びついている。
- ・マニュアルに、トークスクリプト等の具体的な文言を入れるとよい等の発表があった。

プレゼンテーション後に、相談者からの録音録画の要求についての対応、その場合のマニュアルへの落とし込み等について、また実際の消費生活センターでの対応の状況等の意見交換を行った。

（2）第2回 検討会

日時：令和2年 8月14日（金）13:30～15:30

対応困難者マニュアル作成の検討を行った。各委員の専門分野から対応困難者の現状、課題のプレゼンテーションがあった。

² 検討会は非公開のため検討委員の検討会資料等も非公開とする。

①消費者と企業との関係の変化への対応（近藤委員）

- ・消費者と企業との関係の変化の対応について。
- ・対応者保護のためにクレームを法的に捉える視点が重要である。
- ・クレーマー的行為のボーダーラインの判断をする。クレームの回数、頻度、基準を決めておく。
- ・対応者保護のためにクレームを法的に捉える視点が重要である等の発表があった。

②心身を疲弊させない相談対応＜相手を知ること＞（新明委員）

- ・相談者の理解できない言動に戸惑い、自分の対応が悪かったのかと悩み疲弊する。
- ・倫理規範がわからない人が一定数存在する事実。
- ・心理発達、自他境界線・柔軟性の欠如、発達障害（ASD）、境界知能（軽度MR）等説明とこれらの特性に配慮した対応例等の発表があった。

③東京都消費生活総合センターにおける消費生活相談の現状および対応困難者への対応について（百瀬委員）

- ・2016年度精神保健福祉士を消費生活相談カウンセラーとして委嘱し、都内市区町村のセンターも活用可能となっている。
- ・対応困難者の増加原因は ①心の病等コミュニケーションに問題を抱える相談者の増加②消費者の過大な権利意識 ③公共機関への依存 ④相談員の対応力による。
- ・課題としては、①対応者のメンタルケア②行政窓口の対応能力向上③具体的な対応マニュアル作成④対応困難者に対し組織として対応するためのルール作り⑤他部署の理解・協力となること等の発表があった。

④消費生活相談と対応困難者対応 ＜国民生活センターの場合＞（保木口オブザーバー）

- ・国民生活センターに寄せられる研修のテーマについて、相談困難者の対応についてのニーズは行政職員向け、相談員向けともに高い。
- ・消費生活相談か対応困難者対応かの判断について、相談終了できる場合について規定で定めておく。
- ・相談者を対応困難者にしないための努力は必要、二次対応者（職員）へ代わる見極め等の発表があった。

事務局より、掲載予定の事例選定についての考え方、対応困難者の定義、対応困難者と判断するための基準等について説明があった。対応困難者と判断する基準についての意見交換を行った。

（3）第3回 検討会

日時：令和2年 8月27日（金）10:00～12:00

名古屋市消費生活センターでの試行についての趣旨・目的、名古屋市消費生活センター試用版（以下「試用版」という）活用日報（シート）等の説明をした。対応困難者マニュアルの具体的な事例についての意見を伺った。

- ・現時点の事例案では似たタイトルが多い。1つの事例の中にいくつもポイントがある場合も、タイトルには、伝えたいポイントを短い言葉で挙げる。
- ・事例を少なくしてもよい。
- ・途中で行政職員が対応することもあるが、このようなケースも対応困難者になる。

事例も多く、トークスクリプトもあり、見やすさの工夫が必要などの意見交換を行った。

(4) 第4回 検討会 (名古屋市消費生活センター)

日時：令和2年9月16日(水) 15:00~17:00

名古屋市消費生活センター相談員との検討会

名古屋市消費生活センター試行に向けて本事業の趣旨説明とこれまでの流れの説明を行った。試用版の活用方法と意見の聴取を行った。

- ・現場では事例集を求めている訳ではなく、新人相談員や消費者行政職員が理解できるマニュアルがほしい。
- ・相談員の対応を行政職員が受け入れ対応する視点を入れてほしい。
- ・一目でわかるポンチ絵(一枚もので要約したもの)のようなシンプルでわかりやすいものがある。
- ・二次対応として職員がどのように関わるのか、職員に対応を代わるタイミング等をフローチャートにしてわかりやすく提示してほしい。
- ・対応困難者の定義を入れてほしい。等の多数の意見があった。

(5) 第5回 検討会 (名古屋市消費生活センター)

日時：令和2年 11月18日(水) 10:00~12:00

名古屋市消費生活センター相談員との検討会

対応困難者マニュアル試用版の活用状況、活用における課題、記載内容の過不足等の検討事項の報告を受けた。

- ・受け答えの基本、第一段階の受け答えの方法がQ&A方式で書かれ、トーク事例が載っているため、役に立った。
- ・心理的アプローチの記述が参考になった。
- ・マニュアルで難しいのは、各自治体の事情を配慮した内規をどこまで標準化するかである。等の多数の意見があった。

(6) 第6回 検討会

日時：令和2年 12月17日(木) 13:00~15:00

相談対応マニュアルを活用した実証報告を受けた。試用版に対する意見を踏まえ、今後の進め方の検討を行った。

- ・試用版について、都内1区2市にヒアリングを行いその報告を行った。³
- ・日報などのご意見が大変参考になる。マニュアルの捉え方、使い方は、かなり内容があるので、ある程度読んだうえで、基本的な構造を頭に入れたうえで、各自対応するとよい。
- ・自分達を守る物があるとそれ自体が心の支えになる。
- ・マニュアルの中で、対応の中に30分を超えたら(電話を切ってもいい)等、目安的なものを示し、ルール化をすることによって、相談員の精神的な負担を軽減できればいい等の意見があった。

³ 非公開でのヒアリングのため資料も非公開となる。

(7) 第7回 検討会

日時：令和3年 1月21日(木) 13:30~15:30

対応困難者マニュアルの修正状況の報告を行った。最終検討事項の意見を聴取し対応困難者マニュアル最終版への記載事項の確認をした。

- ・現場の相談員の助けになるもの、共感を得られるものが作られれば良いと思っている
- ・自治体の職員にも理解してもらい、相談員と職員の連携に役立つものであれば、より良い。
- ・高齢者や精神の障害のある方についての対応の表現に配慮が必要。
- ・クレーマーから文句をつけられるのではと委縮してマニュアルを作ってしまうと、当たり障りのない、役に立たないマニュアルになってしまうので、踏みとどまる必要がある。
- ・コロナ禍において社会が疲弊しクレームが増えている。このようなマニュアルがあることで安心感が持てる、お守りの役目も果たし、有効活用できる。
- ・このマニュアルは相談員、職員の方にも読み込んでもらいたい。また、このマニュアルで職員向けの研修で説明できるといい等の意見があった。

3. 対応困難者マニュアルの構成の検討

検討会においての各委員の意見等を参考に、また事例を元に対応困難者マニュアルの全体の構成、事例の抽出、具体的なトークスクリプト等の検討を行い、下記の項目で構成することにした。

(1) 全体の構成について

①消費生活相談と対応困難者

対応困難者とはどのような相談者なのか、また、行政の窓口での課題を踏まえた上で、対応困難者の対応の流れについて全体を把握できるようにした。消費生活相談の役割と意義を再確認した上で、具体的な対応の考え方の基礎となる対応困難者の特性を解説した。

②対応困難者にしないための基本

最初から罵詈雑言を吐く相談者は少なく、消費生活センターの対応等により、対応困難者となることが多いことから、対応困難者にさせない対応、初期対応の重要性について解説した。

③対応困難者対応の基本

初期対応が適切であっても、相談者が納得せず、罵詈雑言を吐かれる等、言葉による攻撃により消費生活相談が出来ない状態になった時の、相談の終了、職員への対応の引き継ぎのポイントについて解説した。

④トーク集

相談対応中に参考にできるトーク一覧を掲載した。

⑤対応困難者事例を通して学ぶ

具体的な対応困難者事例を通じた具体的な対応や、多様な相談のトークスクリプトから学べるように記載した。

⑥対応困難者から守るための環境整備

職場内のフォロー体制、ハード面の整備について記載した。

4. 名古屋市消費生活センターでの試行について

対応困難者マニュアルが、全国の消費生活センター等において役立つマニュアルとして活用できるのかを検証するため、モデル地域（名古屋市消費生活センター）において試用版を実際に使用し、相談員及び消費者行政担当職員から意見を聴取した。その意見を対応困難者マニュアルに反映させて修正等を行った。⁴

（1）名古屋市消費生活センターをモデル地域（実証地域）に選定した理由

①名古屋市消費生活センターの現状について

- ・名古屋市人口 2,324,877人（令和2年4月1日現在）
- ・令和元年度消費生活相談件数 12,794件⁵
- ・センター職員数 相談員16名 指導員4名（うち県警OB1名）
行政職員14名（課長1名 係長級4名 係員9名）その他嘱託員11名
- ・相談員経験年数 最長18年 最短0年 平均9年
- ・開所日・時間 月～土曜日（祝休日・年末年始（12月29日～1月3日）を除く）
午前9時00分から午後4時15分

②名古屋市消費生活センターでの相談対応困難者対応の現状

- ・名古屋市消費生活センター独自の対応困難者マニュアル等はないため、国民生活センター等での研修資料等を参考に対応している。
- ・対応困難者の相談は、多数受けている。消費生活相談員で対応しきれない困難案件は指導員が対応している。
- ・行政職員の仲介が必要な案件に発展した場合は、係員→係長→課長と順に対応している。
- ・対応困難者の対応は1件当たり非常に長い時間を費やして相談員及び行政職員の本来業務の障害になっている。精神的疲労も伴うため大変苦慮していることから、相談対応困難者（クレーマー）対応策についての整備は急務となっている。

対応困難者マニュアル試行版を活用し、検証を行うためには、一定数の対応困難な相談への対応が必要となる。この点名古屋市消費生活センターでは、年間約1万3000件の相談件数があり、対応困難者の相談も多数受けていて、マニュアル試行版を検証する消費生活センターとして適切である。

相談対応困難者への対応は「人対人」の問題であり、属人的要素も絡む。したがって、多くの相談員から対応困難者マニュアル試用版を活用した結果について意見を聴取

⁴ 当初、試行開始は、令和2年9月18日（金）からの予定であったが、コロナ禍において予定通りにはできず11月から行った。

⁵ 令和元年度愛知県及び市町村に寄せられた相談件数は、44,223件で名古屋市消費生活センターは、愛知県全体の約30%を受けている。

することは、修正等を行うに際し有用である。この点において、名古屋市消費生活センターに在籍する相談員の人数は16名在籍し適していると考えられる。また、ベテランから経験の浅い相談員が幅広く在籍していることから、多様な意見を得ることができると考えられる。

(2) 試行期間

令和2年11月4日(水) ～ 令和2年12月28日(月)

(3) 日報 アンケートについて

実証を開始して試用版活用期間中に、活用における課題、記載内容の過不足等の検討事項が発生すると考えられたため、消費生活相談員から相談現場での活用における日報を提出してもらった。また、相談員、職員から対応困難者マニュアルについてのアンケートを行った。対応困難者マニュアルの作成に向けての有益な意見が多数集まり、これらの意見を踏まえて検討を行った。

日報は32件(相談員)提出があった。また、アンケートは、30件(相談員19、職員11)の回収があった。⁶

①参考になった例 良かった点

- ・受け答えの基本、相談者の名前等を尋ねるタイミング(P17)を参考に188を案内し、事なきを得た。
- ・相談記録を削除しろと言われ、削除してほしいと要望があったことは記録に残すことを説明したら、理解された。(P38、P71)
- ・心理的アプローチを読み、対応困難者の特性を理解でき、無理に頑張らなくていいと思った。
- ・相談員の大変さを垣間見ることができた。本マニュアルが相談員にとって活用しやすいものになればいいと思う。

②追加・改善の要望

- ・(P39)のNGワードに対して、言い換えのワードを記載してほしい。
- ・事例を実証はできないが、やはりあるといい。障がい者、生活保護受給者であること、無職であることを前面に出し、消費生活センターが当然あつせんするよう強く求める事例で、対応を示してほしい。
- ・実際の相談現場では必ずしも、マニュアルに記載のある対応困難者の定義までには至らない対応困難者もあり、これらの相談者への対応も含めた内容の記載も必要である。
- ・各消費生活センターに適合した形にマニュアルを定めてもらうため、編集可能な形でデータを配布することができれば、よりいっそう本マニュアルを活用しやすい。

上記記載の意見等を踏まえて対応困難者マニュアルの修正等を行った。

5. 試行における意見等を踏まえた再検討

名古屋市消費生活センターにおける試行による結果を踏まえ、構成、見せ方等について再

⁶ 資料3 相談対応困難者への相談対応マニュアル作成実証報告書を参照

括弧内のページ数は、試用版のページとなる。

検討を行った。「第3章対応トークと解説」及び巻末「対応トーク集約版」に掲載する「相談者の要求例（Q）」の記載の順番を変更した。まず多くが電話相談であることから、電話の受話器を取った後に通常行われる相談員と相談者とのやり取りの流れに沿った順番に「Q」を掲載した。また来所相談の場合は、相談者の発言だけでなく相談者の態様に応じた対応が必要であることから、来所相談時の対応についてまとめて記載をした。併せて対応の各段階を示すフロー図を掲載し、フロー図の各段階において想定される「Q」を示し、目次として利用できるようにした。

レイアウト上の工夫として、必ずページの冒頭に「Q」を掲載し、見やすさを重視した修正を行い、資料2に示す構成に変更した。

6. 対応困難者マニュアルを使用する際の留意点等について

全国の消費生活センター等の人数や体制等は多様であり、一律のマニュアル化に馴染まない状況がある点等に留意して、消費生活相談員が使用できる内容とした。

対応困難者の問題は消費生活相談員及び担当職員だけの問題ではなく、組織として対応する必要がある。相談担当以外の行政職員の方々にとっても、このマニュアルを読むことによって、消費生活センターを理解できるようにした。

消費生活センターの規模等に応じて、職員への引き継ぎ等組織的な対応は異なるが、各消費生活センターの実情に応じて本マニュアルを活用できるようにした。

おわりに

この対応困難者相談マニュアルを作成していた時期は、新型コロナウイルス感染症を巡る社会不安につけ込む消費者トラブルが増加した。テレワーク等で自宅に留まることの多い消費者をターゲットに、マスクをはじめとする頼んだ覚えのない商品が届いたり、新型コロナウイルスを口実とした多数の詐欺的トラブルや、インターネットでのトラブルも多発した。

消費生活相談の相談現場では、対応困難者の対応がさらに増加する傾向となった。対応困難者の対応に苦慮している現状があり、全国の消費生活相談員、職員等に、実践的な対処法、行政サービスとして適切な判断の拠り所に出来る困難者対応マニュアルを作成することの重要性を感じている。

本マニュアルにより、消費生活相談窓口における対応困難者の相談対応について、一定の方向性を示すことができ、全国の消費生活センター等において対応困難者との相談対応の一助となれば幸いである。

相談対応困難者への相談対応マニュアル作成 検討委員名簿

(五十音順)

○委員

近藤 修 氏 株式会社リンクマインド 取締役専務

澤木 佐重子 氏 (公社) 全国消費生活相談員協会 消費生活相談員

新明 一星 氏 臨床心理士 公認心理師 TGBT カウンセリングオフィス代表

橘 恵美 氏 名古屋市スポーツ市民局市民生活部消費生活課 課長
(名古屋市消費生活センター 所長)

百瀬 篤 氏 東京都消費生活総合センター相談課 課長

横山 雅文 氏 弁護士 東京弁護士会

○オブザーバー

保木口 知子 氏 独立行政法人国民生活センター相談情報部 部長

以上

目 次

| | |
|--|----|
| 第1章 消費生活相談と対応困難者 | 1 |
| 1 本マニュアルにおける対応困難者とは | 2 |
| 2 消費生活相談の意義と役割の確認 | 2 |
| (1) 消費生活相談の役割と法的位置付け..... | 2 |
| (2) 行政サービスとしての消費生活相談の意義..... | 3 |
| 3 対応困難者 | 3 |
| (1) 対応困難者の増加の背景と最近の傾向..... | 3 |
| (2) 対応困難者の目的..... | 4 |
| (3) 対応困難者による負の影響..... | 4 |
| (4) 行政の消費生活相談における対応困難者の特徴..... | 5 |
| (5) 対応困難者のタイプ..... | 5 |
| 4 初期対応の重要性 | 6 |
| (1) 相談者の心情への理解..... | 6 |
| (2) 対応困難者にさせないための注意事項..... | 6 |
| 5 電話相談における相談終了への流れ | 7 |
| (1) 傾聴から相談終了へ..... | 7 |
| (2) 電話を切る..... | 7 |
| (3) 対応困難な相談に関する情報の共有..... | 9 |
| 6 電話相談における二次対応者（職員）への引き継ぎ | 9 |
| (1) 電話を切ることができない場合..... | 9 |
| (2) 主訴が消費生活相談ではない電話対応..... | 9 |
| (3) 引き継ぎ時の注意事項..... | 9 |
| (4) 職員間での情報の共有と適切な対応..... | 9 |
| 7 組織としての対応 | 10 |
| (1) 複数での対応..... | 10 |
| (2) 時間を区切った対応..... | 11 |
| (3) 相談者の危険な行為..... | 11 |
| 8 来所における安全に確保 | 12 |
| (1) 面談スペースに関する注意..... | 12 |
| (2) 安全のための設備..... | 12 |
| 9 福祉部門との連携が重要な対応困難な相談 | 13 |
| | |
| 第2章 対応困難にしない基本トーク | 15 |
| 1 信頼は正しい言葉遣いから | 16 |
| (1) 正しい言葉を使う..... | 16 |

| | |
|---------------------------------|-----|
| (2) 正しい敬語を適切に使う（間違えやすい敬語表現に注意） | 16 |
| (3) 業界用語、分かりにくい用語は使わない | 17 |
| 2 電話対応の基本 | 17 |
| (1) 相談電話受付 | 17 |
| (2) 相談者の名前等を尋ねるタイミング | 17 |
| (3) 相槌の仕方 | 18 |
| 3 「クッション言葉」「クッショントーク」の活用 | 18 |
| (1) 相談者に寄り添った「できない」の伝え方 | 18 |
| (2) クッション言葉は気持ちを込めて | 19 |
| (3) 対応困難者をヒートアップさせないために | 19 |
| 4 NGワード | 20 |
| | |
| 第3章 対応トークと解説 | 25 |
| 活用方法 | 25 |
| (1) 受付の場面 | 26 |
| (2) 聞き取りの場面 | 31 |
| (3) 相談者への回答の場面 | 36 |
| (4) 消費生活相談本来の内容から外れた要求 | 52 |
| | |
| 第4章 組織における対応 | 71 |
| 1 相談員・職員のメンタルヘルス | 72 |
| (1) 相談員自身が気をつけること | 72 |
| (2) 組織としてのメンタルケア | 73 |
| 2 組織的な対応への展開 | 74 |
| (1) 本マニュアルと「行政対象暴力対応マニュアル」等との関係 | 74 |
| (2) 対応困難者の組織対応フロー図イメージ案 | 75 |
| 3 対応困難者対応を次に生かすために | 76 |
| (1) 振り返りの重要性 | 76 |
| (2) 対応困難者対応振り返りメモ案 | 77 |
| (3) 研修の重要性 | 78 |
| (4) 本マニュアルの展開 | 79 |
| | |
| 第5章 対応困難者事例 | 81 |
| 活用方法 | 81 |
| 事例一覧 | 82 |
| 参考資料 | 131 |
| 条文抜粋（消費者基本法、消費者安全法、刑法）他 | |
| | |
| 対応トーク集約版 | 137 |

<第1章の内容>

1 本マニュアルにおける対応困難者とは⁷

本マニュアルは、以下のような消費生活相談の業務に支障をきたし、相談員及び職員の精神的な疲弊の原因となるような相談者を「対応困難者」とし、「対応困難者」との対応方法について記しています。

- 消費生活センター等の消費生活相談において、
- 丁寧な説明を繰り返しているにもかかわらず、
- 社会通念から逸脱する主張・要求（内容及び態様）を止めようとしなない相談者

相談員による相談対応が適切に行われていることを前提とし、その上で相談者が社会通念から外れる主張や要求をし続けた場合、その相談者を対応困難者であると判断することができます。また、理不尽な要求を続けるだけでなく、要求が通らないことに対する怒りの矛先を消費生活センターや消費生活相談員に向け、問題のある言葉、態様、要求、威圧により、相談継続が難しい相談者も対応困難者と判断することができます。⁸

では、このような対応困難者に直面している消費生活相談及び現場の状況について説明をします。

2 消費生活相談の意義と役割の確認

対応困難者の強い要求に対して、「できない」と明確に伝え、また「消費生活相談の範囲を超えている」として対応を終了にするためには、「ブレない」根拠が必要です。そのために、消費生活相談の意義と役割を再度確認しておきましょう。

※「何の法令にどう書いてあるのか。」と試すような質問をする相談者も時折見受けられます。

(1) 消費生活相談の役割と法的位置付け

消費生活相談の役割は「消費者の権利の尊重と自立のための支援」です。消費者基本法、消費者安全法に基づいて、地方公共団体が行う行政サービスの一つとして消費生活センターが設置・運営されています。

○消費者基本法

地方公共団体の消費者行政に関する事務が明記されています。

⁷ 出典：対応困難者への相談対応マニュアル作成第1回検討会横山委員提出資料及び「事例でわかる自治体のためのハードクレーム対応」弁護士横山雅文著 第一法規 2020年2月10日初版発行

⁸ 「相談者」と「対応困難者」の境界が曖昧な場合もあります。

○消費者安全法

地方公共団体の具体的な事務として、

- ①市町村については、苦情相談・あっせん、情報収集・提供、都道府県との情報交換等
- ②都道府県については、苦情相談・あっせんのうち広域的な見地を必要とするものへの対応、専門的な知識及び技術を必要とする調査・分析、広域的な見地から消費者安全の確保に必要な情報収集・提供、市町村との情報交換等を事務として規定しています。

※これらの事務を行うため、消費生活センターの設置を都道府県には義務として、市町村には努力義務として規定しています。

地方自治法では、地方公共団体における消費者行政に関する事務を「自治事務」として位置付けています。また、消費生活条例において、消費者の権利・役割並びに事業者及び行政の責務を明示しています（都道府県では全 47 都道府県、政令市では全 20 市で消費生活条例を制定）。

（２）行政サービスとしての消費生活相談の意義

消費生活相談は、安全に安心して消費生活を送るためのインフラとしての役割があり、消費者はどこに住んでいても、質の高い相談・救済が受けられなければなりません。

1 件の消費者被害の回復はそこで終わらず、結果の集積を分析し、住民へ情報提供を行うことによって、再び私たちの生活に役立つサービスとして活用されます。

さらに、消費生活相談は、法律や条例に基づき違法な事業者の処分を行う規制行政のための有用な基礎情報を提供しています。

3 対応困難者

（１）対応困難者の増加の背景と最近の傾向

相談員は、その意義と役割を理解し、気概をもって相談業務に取り組んでいます。

しかし、「対応困難者が増加し相談対応に苦慮することが多くなった。」「精神的に疲弊してしまった。」という声を聞くことが多くなりました。

消費生活センターの認知度が上がり利用者が増えたことも一つの理由ですが、消費者保護に係る法制度の整備等により消費者の権利意識が高まるなかで、顧客至上主義の考え方が一部に誤解をされて受け止められたことが背景にあると思われます。また、格差社会、ストレス社会といわれる社会状況は、不満が爆発しやすい環境ともいえます。技術的進歩が非常に早いインターネット関連のトラブル、仕組みが分かりにくい取引、高度専門的な技術を搭載した商品等については、相談者自身もトラブルの状況や原因を把握できず、相談員と相談者とのコミュニケーション自体が容易ではないこともあります。一方で、モバイル端末の機能の進化に伴い、相談の状況等を「SNSで流す。」と告げることが脅しの手段として使われる

ことが多くなり、実際にインターネット上で公開されたケースもあります。

また、複雑な現代社会においては精神的不調を来す人も多く、聞き取りの中で精神的な不安定さを感じられる相談者も多くなってきました。相談者自らが精神疾患に罹患している旨を告げた上で、話を始める場合もあります。加えて、高齢化の進展により高齢者からの相談も増加しています。高齢者は、情報の質・量、交渉力においてぜい弱な消費者の典型です。多様な高齢消費者の特性に応じた相談対応が求められるようになりました。

相談員は、相談者一人一人に寄り添い、消費者トラブルの解決を図っていますが、残念ながら社会的相当性を逸脱する要求をする相談者とも、対峙しなければならない状況があります。

(2) 対応困難者の目的

対応困難者は、何らかの消費生活に対する不満がきっかけとなり、消費生活センターに電話をしたり来所したりします。

しかし、相談者の要望が消費生活センターで対応できない内容であったり、相談者の予想とは異なる説明を相談員からされたりすると、相談者の不満の矛先、はけ口が相談員へ向かいます。この段階になると、もはや当初の相談内容ではなく、消費生活センターや対応した相談員に対する批判、更には罵倒する言葉の連呼となり対応困難者となります。対応困難者の目的は、対応困難者の具体的な要求内容（＝消費生活相談）の実現以上に、「対応困難者自身の要求を通すことができた」ことへの、達成感、優越感、自己満足となります。そうになると、相談員が懸命に現実的な解決を目指した提案をしても、かえって対応困難者の怒りは増大することがあります。

(3) 対応困難者による負の影響

対応困難者は相談員や職員を疲弊させるだけでなく、次のような負の影響を与えます。

ア 多くの住民の相談機会の喪失

相談員が一人の対応困難者に掛かり切りになることにより、他の住民からの相談対応ができなくなります。

イ 精神的疲弊による相談員の退職

相談者の理解が得られるように説明をすることは、相談員の仕事です。しかし、説明を尽くしても、話が堂々巡りになると、相談員には精神的な負荷がかかります。長時間にわたる進展のない会話、更に罵詈雑言を浴びた場合、相談員は一層精神的に疲弊します。

このような状況に置かれ続けると、本来は「住民のために消費者被害を回復しよう。」という志をもった相談員であっても、相談対応に対する恐怖感、嫌悪感、無力感を抱くことがあります。消費生活相談は後見的な立場であることから、相談員は余裕のある精神状態で対応に臨むことが必要です。そのため、相談員の仕事を続けることが辛くなり、ひいては相談員の仕事を辞めてしまうケースにもつながります。

消費生活相談は、知識だけでは対応できず経験や知見が非常に問われる仕事です。相談

員の退職は、相談員の育成を阻むものであり、地方消費者行政の充実に妨げることにもつながらかねません。

(4) 行政の消費生活相談における対応困難者の特徴

消費生活相談が住民サービスの一つとして行われていることから、対応に苦慮することがあります。

ア 行政に対する「全体の奉仕者」としてのイメージ

消費生活相談には対価性がなく、相談員及び職員を「社会全体の奉仕者」としてイメージしている相談者にとっては、自分の「この要求」も聞き入れるのが当然であるという認識をもっていることがあります。また、無料相談であるため、「この金額に見合ったサービス」という要求範囲の設定が難しく、要求が拡大する傾向があります。

イ 消費者トラブルの相手方当事者ではないことによる対応の限界

問題解決の主体は相談者本人と事業者であり、消費生活センターは間に入る立場です。相談者の要望がかなうか否かは、最終的に消費生活センターにおいて決定できません。例えば、違法業者であったとしても、その事業者と連絡がとれなければ解決できません。

以上の特性から、消費生活相談においては相談者の要望に「応じられない」場合、そのことを明確に伝える一方で、要求を続ける相談者の電話や来所対応を拒絶することは難しく、相談を終了する時間的な限界が曖昧になる傾向があります。また、消費生活相談窓口は地域住民のワンストップ窓口としての機能を期待されるようになってきていることから、寄せられる相談の範囲は非常に広くなり、その結果、対応の可否の線引きが難しいこともあります。

《顧客至上主義的な対応について》企業には「お客様第一」という考えがあります。一方、最近ではカスタマーハラスメントが社会問題として注目されるようになりました。行政サービスにおいても「住民ファースト」の考えが浸透し、相談員研修では受容・傾聴・共感、丁寧な説明の重要性を学びます。このこと自体は正しい考え方です。しかし、受容、傾聴、共感を心得て、どれ程説明しても平行線をたどり、暴言を吐く相談者（＝対応困難者）がいます。公共財である消費生活センター（相談員）が、一人の対応困難者に独占され、相談員の疲弊により消費生活相談が機能不全に陥る可能性があります。

(5) 対応困難者のタイプ

攻撃方法は、次の5つに大別することができます。

| | 攻撃のタイプ | 具体例 |
|---|----------|--------------------------|
| A | 無理な対応を強要 | 合理的根拠なく返金を求める等過剰な要求をする。 |
| B | 態様による攻撃 | 長時間にわたり主張する。執拗に電話をかけてくる。 |
| C | 言葉による攻撃 | 大声を出す。罵詈雑言を吐く。詰問する。 |
| D | 圧力をかける行為 | ネットに書き込む。人事担当者に苦情を言う。 |
| E | 暴力による攻撃 | 器物を破損する。相談員に暴力を振るう。 |

タイプAが、その要求を実現するためにエスカレートし、タイプB～Dを合わせ持つようになりますが、タイプB～Eは「消費生活について相談をして助言等を得る」という消費生活相談から逸脱した行為となり、「相談者」から「対応困難者」となります。

4 初期対応の重要性

対応困難による疲弊への対策の一つに、対応困難者をできるだけ少なくすることがあります。受話器をとった途端に罵詈雑言を吐かれる場合もありますが、多くの場合は、ある時点から対応に苦慮するようになり、対応困難者となります。「第一声で、少し難しそうな人だと思っていただけで会話を続けていた。しかし、『消費生活センターでは×××』と伝えた瞬間、非難が始まり対応困難者になった。」という経験もあると思います。特に、最初の受付の段階で対応が難しくなると、その後の本題である消費生活相談にも影響を及ぼすこととなります。初期対応が非常に重要です。

(1) 相談者の心情への理解

多くの相談者は消費者トラブルに遭って相談しているので、入電や来所のときの相談者の気持ちはマイナスの方向を向いています。しかし、心穏やかではない相談者に対して、消費生活センターでは対応できないことは「できない」と明確に伝え、「納得してもらう」ための、あるいは「諦めてもらう」ための説明をしなければなりません。「できない」理由は、消費生活センターのルール、消費者行政の仕組み、法令上不可能なこと、物理的に不可能なこと等があります。これらについて平易に説明するためには、まず相談員自身が十分に理解し咀嚼した上で、言葉遣い等について相談者に応じた配慮をしながら説明します。

(2) 対応困難者にさせないための注意事項

ア 先入観の払拭

以前から対応困難な相談者であったり（いわゆるリピーター）、相談の内容や態度から特異性を感じたりする場合であっても、平常心で対応します。「自分はリピーターだと思われている。」という意識を相談者自身がもっていれば、先入観による決めつけた対応に対して敏感に反応する場合があります。

イ 丁寧に聞く姿勢

対応が難しいと感じたら、相談者に話したいことをある程度話してもらい、欲求を満たすことも必要です。ただし、「ご機嫌取り」になると、理不尽な要求へと発展する可能性があるので注意します。畳みかけるような話し方、遮るような話し方は、怒りの程度を上げるので避けます。

ウ 相談者の要望に対する率直な対応

相談者の要望に応じられない場合でも、相談者の主張が強いと、率直に「NO」と返答することが躊躇されます。しかし、ずれた回答、一般的な回答をしてその場を終わらせようとすると、「話を聞いていない。」「回答になっていない。」と言われ、相談者の不満や攻撃が強くなる場合があります。率直に、できないことは、「できない」と伝えます。

一方、「できない」という回答を相談者に納得してもらうためには、相談者の気持ちは理解できる旨を伝えた上で、それでも対応できない理由について、簡潔かつ平易に説明を尽くします。そうしないと相談者は納得せず、更に不満を増大させます。

エ 相談者に応じた分りやすい説明

相談者の知識・理解力に応じた説明・説得をします。特に法律用語や消費者行政特有の言葉や略称は使わず、できる限り日常の言葉を使って説明します。分からない用語、持って回ったような話し方は、役所による上から目線と取られ不満を増幅させます（第2章「対応困難にしない基本トーク」17 ページ参照）。

5 電話相談における相談終了への流れ

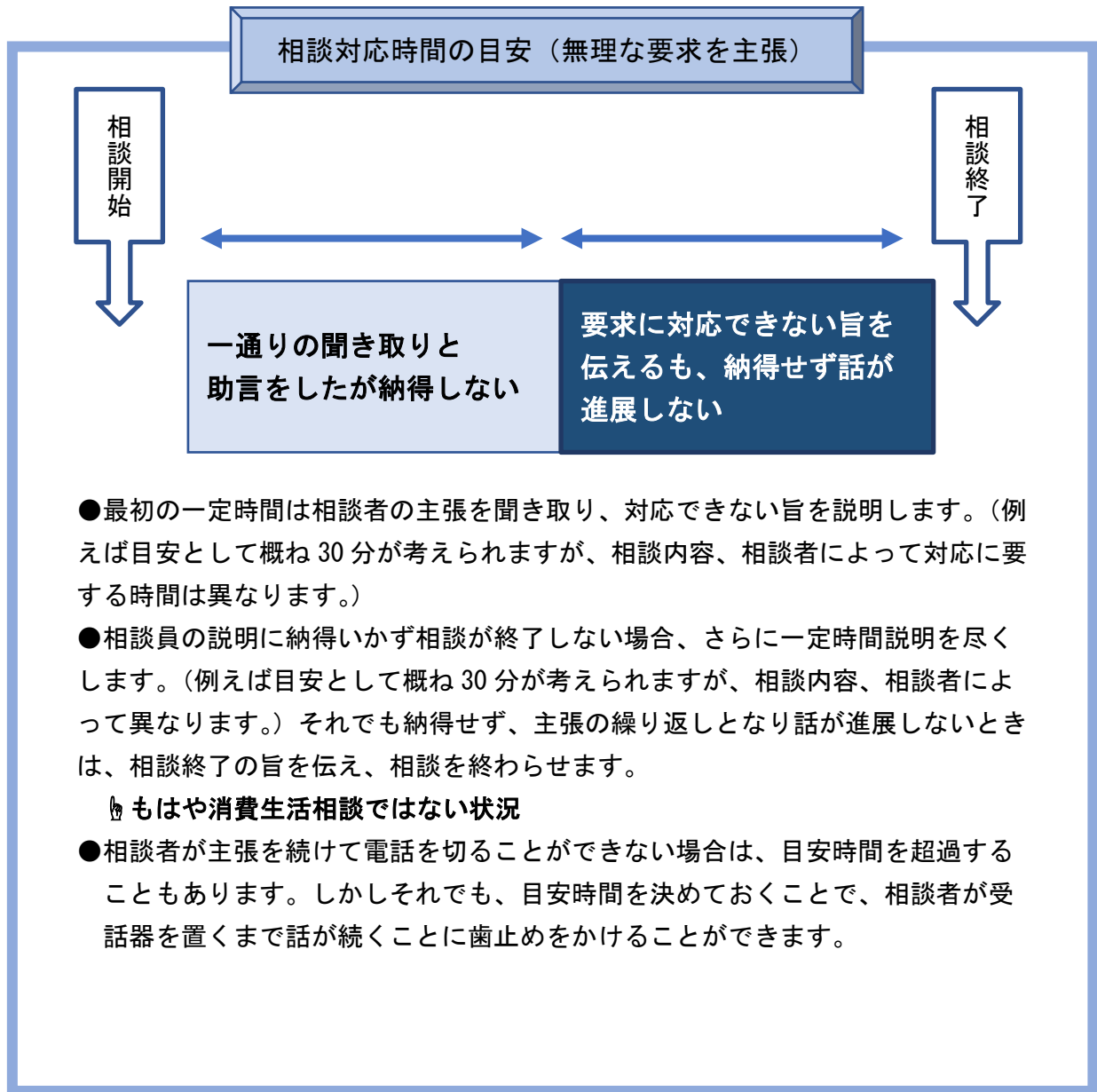
（1）傾聴から相談終了へ

相談者を説得できず、主張の繰り返し、罵詈雑言等、消費生活相談とはいえない状況になったら、「傾聴」から「相談終了」へと対応を切り替えます。

傾聴は相談対応の基本ですが、相談終了を目指す場合、そのタイミングを考えて話をします。話が長引いてきたら、「すみません。・・・をしようということですね。」と相談者の主張を繰り返して確認します。そして、「やはり、～という理由から、・・・は対応できません。」と明確に伝えます。会話の流れを少しずつ変え、相談者の発言に間ができるようにし、会話のペースを相談員の方に近づけます。ただし、主張を通そうとする相談者の話の腰を折らずに、相談を終了へと運ぶことは容易ではありません。神経を集中させて聞きながら、言葉を返すタイミングを見計らいます。

（2）電話を切る

相談員から電話を切ることは勇気が必要だと感じるかもしれませんが、説明を尽くしている、あるいは業務に支障が生じている状況であれば、相談を終了して電話を切ります。

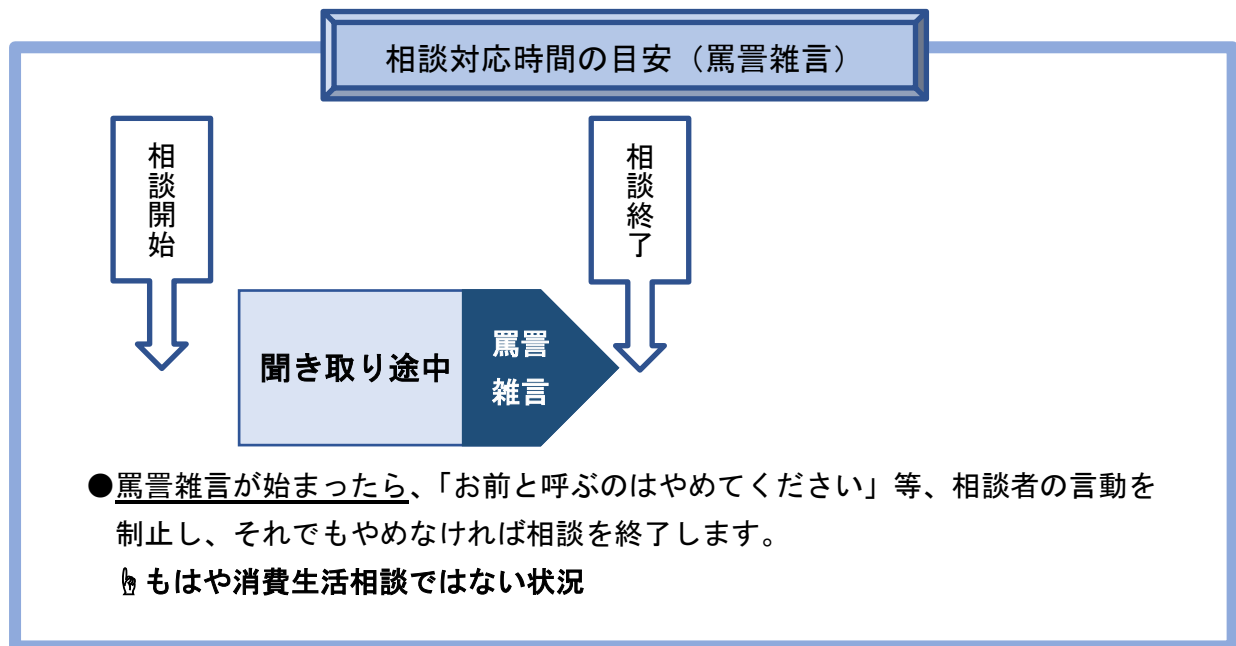


●最初の一定時間は相談者の主張を聞き取り、対応できない旨を説明します。（例えば目安として概ね30分が考えられますが、相談内容、相談者によって対応に要する時間は異なります。）

●相談員の説明に納得いかず相談が終了しない場合、さらに一定時間説明を尽くします。（例えば目安として概ね30分が考えられますが、相談内容、相談者によって異なります。）それでも納得せず、主張の繰り返しとなり話が進展しないときは、相談終了の旨を伝え、相談を終わらせます。

☞もはや消費生活相談ではない状況

●相談者が主張を続けて電話を切ることができない場合は、目安時間を超過することもあります。しかしそれでも、目安時間を決めておくことで、相談者が受話器を置くまで話が続けることに歯止めをかけることができます。



●罵詈雑言が始まったら、「お前と呼ぶのはやめてください」等、相談者の言動を制止し、それでもやめなければ相談を終了します。

☞もはや消費生活相談ではない状況

(3) 対応困難な相談に関する情報の共有

再度同じ相談者から相談が入る場合があります（あたかも初めての相談という話振りのことでもあります）。また、相談者が「電話を切られた」苦情として、広聴担当部署や人事・総務課等へ連絡をする場合があります。このような場合の対応に備え、対応が困難な相談を受けた後は、職員及び消費生活センター内で、相談内容と経緯について情報を共有します。

6 電話相談における二次対応者（職員）への引き継ぎ

(1) 電話を切ることができない場合

相談終了ができない場合として、①～③の場面が想定されます。

- ① 相談員が電話を切ろうとしても、相談者の言葉が途切れず続く場合
- ② 電話を切ったら、すぐに苦情の電話が入りそうな場合
- ③ 電話を切った後、再度苦情の相談が入った場合

この時点になると、主訴は相談者の要望どおりに対応しない相談員あるいは消費生活センターに対する非難となっています。相談者ではなく、「対応困難者」となっています。

(2) 主訴が消費生活相談ではない電話対応

主訴が消費生活相談員あるいは消費生活センターに対する非難や要求の場合は、一次対応者（相談員）から二次対応者（職員）へと対応者を交替します。その理由は、相談員は消費生活相談について対応する者であること、相談員が1人の対応困難者の対応にかかり切りになると他の相談者の対応ができなくなり、消費生活センター機能に支障を及ぼすからです。

(3) 引き継ぎ時の注意事項

相談員と対応困難者とのやり取りを正しく理解していないと、更に対応困難者の怒りを高めます。相談員はメモを取り、それをもとに要点を簡潔明瞭に伝えます。できれば、メモも職員に渡します。

メモ

- ・相談対応困難者の属性（聞き取った範囲）
- ・相談対応困難者の要望
- ・対応できない理由をどのように説明したか
- ・相談対応困難者の反応（具体的な罵詈雑言、対応時間）

(4) 職員間での情報の共有と適切な対応

相談員から交替して対応する職員は、基本的には相談業務に係わる直属の上司になります。

しかし、職員が対応しても収束が難しい案件、相談者の特性等から必要に応じて担当職員の上司、所長とも情報を共有します。対応困難者との対応については、相談員あるいは職員1人の問題とはせず、組織の問題として捉えることが重要です。

なお、担当職員の対応にも納得がいかない相談者から「所長を出せ」という要求があっても、他の職員、上司、所長等へ引き継ぐことはしません。

7 組織としての対応

相談者の具体的行動を即座に制止することが必要なとき、1人の相談員あるいは職員で対応できない可能性が高く、複数の職員、庁内関係者の連携した対応が必要になります。

相談者の主な要求は、①「事業者に対して返金・交換・無償修理等をさせよ。」「事業者を指導せよ。」等の消費生活センターの「力」により要求を実現させること、②「相談員、職員の態度に問題があるので解雇せよ。」等の要求です。

これらの要求の実現のために、

- ・長時間居座る 連日の電話により担当者を拘束する
- ・大声を出す
- ・生命・身体・財産等に危害を加えると告げて脅す
- ・庁舎内の備品を壊す
- ・暴力を振るう

などの行動をとります。

*問題行動が発生するのは、主に来所相談の場合が想定されますが、消費生活センターの建物、職員数等の諸条件により対応方法が異なります。次の(1)～(3)の記載は、相談員と複数の職員が同じフロアで執務をしており、来所者との対応場所も同じフロア内で行う場合を想定したものです。

(1) 複数での対応

相談者が問題行為を起こした場合は、複数で次のような流れで対応します。

①例えば以下のような相談者が来所した場合は注意深く対応します。受付時に対応について職員の指示を仰ぎます。なお、先入観や偏見を持たず対応します。

- ・何度も理不尽な要求を通そうと相談を繰り返している相談者
 - …事前に過去の相談について情報共有しておきます。
- ・酒に酔ったような状態等、外見から明らかに平常心ではないと思われる相談者
 - …泥酔者の場合は対応を断ります。
- ・外見から明らかに威嚇するような態度であり、複数名で来所した相談者

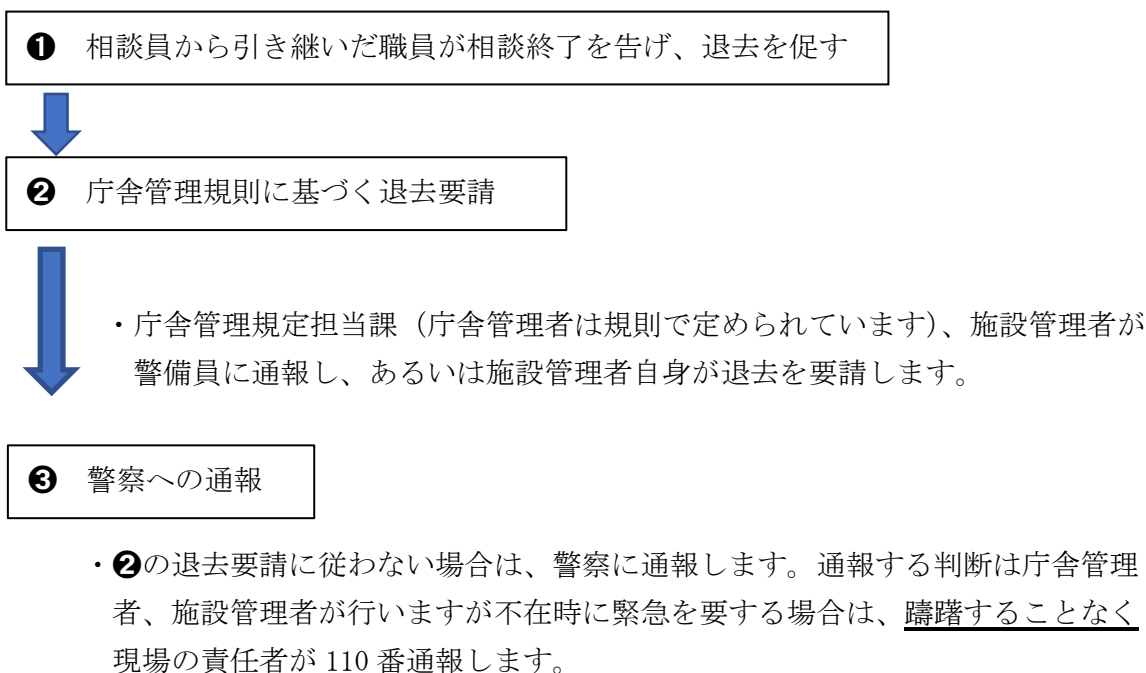
②上記①のような場合、可能であれば複数名で対応します。通常は面談室で対応する場でもオープンスペースで対応することも検討します。複数での対応ができない場合は、すぐに駆けつけることができるように面談場所の近くに職員が待機し、声が大きくなったら、「至急の電話が入っている」等伝えて、相談員を一旦離席させるきっかけをつくり状況を確認します（不安な状況下に相談員を置いたままにしないことです）。

③状況の確認後、1人で対応していた場合は必要に応じて複数での対応に切り替えます。

(2) 時間を区切った対応

無理な要求に関する相談では相談者の申し出を聞き取った後は、できるだけ短時間で切り上げます。長時間にわたり主張を続けた場合は、組織的に対応して退去を促します。

- ①相談員が話を切り上げられない状況が推測される場合は、前述(1)②と同様、相談員の離席するきっかけをつくります。
- ②要求を聞き入れないと退去しない(=居座り)状況になった場合の手順



(3) 相談者の危険な行為

相談者が、脅す、備品を壊す、暴力を振るう行為に及んだ場合は、直ちに警察に通報します(前述③)。これらは違法行為です。

《COLUMN》 庁舎管理権と庁舎管理規則

※以下、6行(一財)地方自治研究機構HPより抜粋)

庁舎管理権とは、「公物管理者たる庁舎の管理者が、直接、国又は地方公共団体等の事務又は事業の用に供するための施設としての本来的機能を発揮するためにする一切の作用」をいいます(原龍之助『公物管理法』(新版再版)235頁)。すなわち、「施設としての本来的機能を発揮するために」必要な一切の措置をとることができます。

庁舎管理権の適正な行使を確保するためには、庁舎管理規則(行政組織の内部的規律)において、規定を設けることが好ましいものと考えます。

したがって、庁舎管理規則に、大声を出すこと、庁舎内の設備・物品を損壊すること、録音・録画撮影行為を禁止することが定められていた場合、庁舎管理規則を根拠に、相談者に規則に反する行為をしないように要請することが可能になります。

8 来所における安全の確保

(1) 面談スペースに関する注意

プライバシーの保護の観点から、また相談者の心情からも、できるだけ面談室の設置が好ましいですが、反面、孤立、密室となることがないように注意します。

- ・面談室のドアは開放しておく。
- ・相談者は奥に座り、相談員は手前に座る。
- ・面談室からの声が聞こえる位置に職員が待機する（解放された面談室の出入口近くで、相談者からは見えない場所等）。
- ・相談者持参の傘の置き場（傘立て等）を面談室の外に設ける。傘袋に入れて持ち込む場合は状況に応じて注意を払う。
- ・花瓶、置物、事務用品等の備品は置かない。
- ・消費生活センターでは手荷物検査は行わないが、不審な荷物はないか目を配る。

(2) 安全のための設備

- ・面談室の机、床等に防犯ブザーの設置
- ・防犯カメラ
- ・さすまた等

防犯対策の機器を設置した後は、使い方について定期的に確認します。

防犯ブザーは相談員に身近な防犯機器ですが、いざという時に相談者と対応をしながら、まごつかずに速やかに作動させなければなりません。また、それに気付いた職員が迅速な行動を取らなければなりません。職員の人数が少なく、会議中、出張、休暇、トイレ等の離席中の場合なども想定されるので、日頃から、複数の職員が気付くことができるような工夫も必要です。

防犯カメラのデータ管理、さすまた等の適切な使用方法についても、定期的に確認をします。

《COLUMN》小規模な消費生活センターの場合

①相談員一人体制のセンターのブザー設置例

担当職員1名、相談員1名が分庁舎で執務をする消費生活センターでは、担当職員が会議、トイレ等で離席中は相談員1人になります。そこで、担当職員に通報するための足元に設置した緊急通報用のブザーに加えて、同じフロアの他部署につながる手押しボタンの通報ブザーを設置しています。このボタンが作動すると分庁舎内の目立つ場所にあるランプが点滅し警報音になります。

②日頃から緊急時の準備を

上記センターの例のように、一人体制等人数が少ないセンターでは緊急事態が発生した際、相談員が対応について判断せざるを得ない場合が想定されます。職員との連絡網、警備室・警察への通報について職員と相談員とで事前に対応策を決めておくことが大切です。

9 福祉部門との連携が重要な対応困難な相談

《COLUMN》福祉との連携

① 依存症と根本的な解決

買い物依存症の傾向がある場合は、クレジットカードを利用できなくするための本人申告（※1）や福祉関連の窓口等を案内するなどします。相談員の助言により一旦は相談を終了しても、相談者自身が行動を起こさないと進展しない（※2）ので、同じ内容の相談が繰り返され、そのたびに同じ回答をすることがあります。サポートできる家族や親族がいない場合は地域における見守りが重要になりますが、相談者自身が周囲とのつながりが薄い傾向もあります。債務整理等の対処だけでは根本的な問題の解決を図ることができず、相談員としても苦慮する相談の一例です。住民の安全・安心のための身近な窓口として適切な相談窓口の案内、そこへつなげるためのフォローなど、福祉担当部署を巻き込んだ検討が必要です。

（※1）CIC 株式会社（割賦販売法・貸金業法指定信用情報機関）による「本人申告」

（※2）成年後見制度の利用を勧められても本人が行動を起こさないと手続が進みません。

ギャンブル依存症、アルコール依存症、薬物依存症のほか、最近はオンラインゲーム依存症も増加しています。依存症の問題を解決しなければ同じ問題を繰り返すので、福祉の相談窓口を案内しますが、その際、確実に福祉につなげることが鍵となります。

消費者庁 WEB サイトに依存症に関する記事が掲載されています。 [消費者庁ホーム](#) > [政策](#) > [政策一覧\(消費者庁のしごと\)](#) > [消費者政策](#) > [消費者被害防止に向けた注意喚起等](#) > [オンラインゲームを楽しむ際には、家庭内であらかじめルールを設定しましょう。](#)

～オンラインゲームのやりすぎには注意すべきことが潜んでいます。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/caution_022/

② ケースワーカーとの連携

来所した相談者が、相談員に対して当たるのではなく、自分の感情が抑えきれず粗暴な行為をとった際に、福祉の支援を受けている相談者であることが分かったので、担当のケースワーカーに対応してもらったところ落ち着いたという事例があります。比較的小規模な消費生活センターであり、すぐにケースワーカーが対応できたという物理的条件が揃ったことによる好事例です。

令和3年1月27日

相談対応困難者への相談対応マニュアル作成 実証報告書

名古屋市消費生活センター

1. 実施内容

- ・ 9月5日(土)に名古屋市消費生活センター相談員会議にて、消費者庁受託事業について説明し、名古屋市消費生活センターで実証することを伝えた。
- ・ 11月4日(水)から相談員・職員に「相談対応マニュアル(名古屋試用版)」を配布し、実証開始した。相談員から日報を提出。
- ・ 11月14日(土)の名古屋市消費生活センター相談員会議で中間意見交換をした。
- ・ 12月28日(月)まで実証、相談員・職員からアンケートを回収。
- ・ 日報、アンケートの件数
日報 32件 (相談員)、
アンケート 30件 (相談員19、職員11)

2. 検討会での意見要望等**① 第4回検討会 WEB会議における意見要望等**

開催日時：令和2年 9月16日(水) 15:00~17:00

- ・ 新人相談員や消費者行政職員が理解できるマニュアルがほしい。
- ・ 対応困難者の定義を入れてほしい。
- ・ 対応困難者の判断、打ち切りの判断を示されることを期待している。
等の多数の意見があった。

② 第5回検討会 WEB会議における意見要望等

開催日時：令和2年 11月18日(水) 10:00~12:00

- ・ 対応困難者の定義が書かれとてもよい。
- ・ 受け答えの基本、第一段階の受け答えの方法がQ&A方式で書かれ、トーク事例が載っているのが役に立った。
- ・ 心理的アプローチの記述が参考になった。
等の多数の意見があった。

3. 名古屋市消費生活センターでの実証で見えてきたこと(日報・アンケートから抜粋)(ページ数は「試用版」のページ)

相談対応マニュアル名古屋試用版を使用して

① 相談員の日報、アンケートから

参考になった例

- ・ 受け答えの基本、相談者の名前等を尋ねるタイミング（P17）を参考に188を案内し、事なきを得た。
- ・ 相談記録を削除しろと言われ、削除してほしいと要望があったことは記録に残すことを説明したら、理解された。（P38、P71）
- ・ 在住のセンターで相談を受けるようお願いしたが、そのようなルールは聞いたことがない、勝手なルールはおかしいと長時間苦情を言われたが、（P20）を参照に次の相談者が待っていると伝えたら、怒りながら電話を切られた。
- ・ 匿名で相談を受けろと言われ、（P22）を参考に個人情報の聴取の意義を伝え、尋ねるタイミングに注意してトークを使ってみたら、時間はかかったが相談者と信頼関係を築くことができた。
- ・ 個人事業主で相談ができないなら、個人で購入したことにしたい、すぐにセンターから事業者に連絡してほしいと言われた。（P29）を参考にして、電話1本では処理しない、相談者の主張だけ聞いて、すぐに連絡できないと丁寧に伝えたら、納得した。

良かった事の感想

- ・ 心理的アプローチを読み、対応困難者の特性を理解でき、無理に頑張らなくていいと思った。
- ・ このマニュアルは大変参考になる。職員・相談員の各自が手元において活用するために、完成後は印刷した冊子を全員に配布してほしい。
- ・ マニュアル作成は、長年の懸案事項だった。トークスクリプト等内容が充実したマニュアルができ、とても感謝している。

改善の必要がある点

- ・ 事業者の信用性については回答できないと伝える理由について、納得しない相談者がいて、激昂される。どのように説明したらいいか。（P3）4のQ14を参考にしたが、理解されなかった。
- ・ （P26）事業者に対する一方的な解約・返金・交換・修理を要求された場合のトークは、「そんなことはやってみないと分からない」と相談者の反発を招きかねない。場合によっては、相談員が仕事をしたくないだけとの印象を与える可能性もあると思われる。

追加の要望

- ・ （P39）のNGワードに対して、言い換えのワードを記載してほしい。
- ・ 事例を実証はできないが、やはりあるといい。障がい者、生活保護受給者であること、無職であることを前面に出し、消費生活センターが当然あっせんするよう強く求める事例で、対応を示してほしい。
- ・ 消費生活センターが法律相談を案内すると「たらい回し」「責任逃れ」と受け取る相談者は多い。法律相談を案内する意義を説明するトークが欲しい。

- ・(P7) フローチャートが分かりにくい。もっとシンプルにしてほしい。
- ・単語で検索、対応困難度で検索できると見やすくなる。

全体の感想

- ・クレームは突然来るので、その場でマニュアルを開くことは困難であり、日々の訓練が大切である。相談員役と対応困難者役を決めてロールプレイによる訓練が必要である。
- ・現場実証ができ本当によかったが、実証期間が短かった。

②職員の日報、アンケートから

良かった点の感想

- ・対応困難者との様々な場面を設定して、その状況に応じた対応方法を記載しているので、とても有用なマニュアルである。ただ、詳細に記載してあるため、マニュアルのページ数が多く、業務多忙な相談員がマニュアル全てを覚えるのは厳しいのではないか。
- ・他の部署でも参考になる内容も多い。
- ・全国の相談員や職員に支持されるマニュアルになることを願っている。
- ・相談員の大変さを垣間見ることができた。本マニュアルが相談員にとって活用しやすいものになればいいと思う。

改善・追加の要望

- ・実際の相談現場では必ずしも、マニュアルに記載のある対応困難者の定義までには至らない対応困難者もあり、これらの相談者への対応も含めた内容の記載も必要である。
- ・各消費生活センターに適合した形にマニュアルを定めもらうため、編集可能な形でデータを配布することができれば、よりいっそう本マニュアルを活用しやすい。
- ・個別の対応だけではなく、苦情対応をして疲弊している相談員へのフォローの重要性や、周囲のサポートの方法についても触れるとよい。
- ・各自治体が持つ要望等記録制度ともリンクしながら対応フローを書く必要がある。
- ・事後における職員間の情報共有の方法・仕組みについての記述があってもよい。
- ・録音・撮影の禁止等、管理権に基づいて明確に表示した方がよい。
- ・単語で引けるような索引があるといい。
- ・(P48) センターの対応状況についてネット上で公開された場合、相談員が対応している動画（音声+映像）をネット上で流された場合、電話録音の考え方等これからもっと問題になっていくと思われる部分なので、もっと実体に踏み込んだ内容が欲しい。
- ・苦情対応への基本として、対応する個人ごとに対応が変わるのは望ましくない。組織として一定の方針のもとに対応をすることが望ましく、対応困難者に対しても相談員や職員個人に対応を任せるといよりも、組織としてあらかじめ対応方法を定めておく必要がある。そのためにマニュアルを活用してほしいという考え方を入れてはどうか。
- ・単語の記載に揺れがある、全体を統一するとよい。
- ・障害や精神疾患についての記載は慎重にした方がよい。

周囲の対応として

- ・一人に負荷がかからないように周囲のサポートが大切。
- ・対応はあくまで組織として行うもので、二次対応者が対応するかしないかは別にして、判断する責任者を決めておく必要がある。
- ・対応困難者に対応した相談員や職員に対して、1人で抱え込むことがないように組織でバックアップしていく必要がある。特に電話で受け答えをしている場合は、相手の話す内容が他の職員に聞こえないので、どのような事を言われたのか、罵倒された内容を含めて共有する必要がある。
- ・各職場で定められたメンタルヘルスに係る相談窓口がある。そういった相談窓口の情報を各センターで記載してもらい、メンタルヘルスに係る相談をしたいときに選択肢として複数の窓口を示せるとよい。

警察への通報について

(P45、46)で警察への通報の判断として記載してあるが、相談者が面談室にあった備品を投げつけて壁に穴が空いた、暴力行為が発生した場合、警察に通報だけではなく、違法行為に対しては「被害届の提出、躊躇せず 110 番をする」などはっきり具体的な対応要領を記載した方がよいと思う。

3. まとめ

相談者に説明を尽くせば、消費生活相談員の判断で無理な対応を続けなくても良いこと、対応困難者の定義等の記述があり、対応困難者マニュアルという冊子になったことは大きな意義があるとの現場の意見が多かった。全国の全相協7支部から事例等のヒアリングを行い、マニュアルの事例の参考にしたことで、消費生活センターの規模を問わず同じような悩みを抱えている事を消費生活相談員や行政職員が情報を共有し共感できたことも大きかった。

行政職員からは、消費生活相談員の状況を理解し、組織での対応が必要、環境整備のために予算要求が必要であること、また、消費生活相談員にもメンタルヘルスの相談窓口を作るべきだ等の意見が出されたことも大きな成果であった。

この対応困難者マニュアルは、新人教育の材料にもなるし、通常の業務でのクレームとなった場合の振り返りの検討会にも使いたい。行政職員の研修の場でテキストとして利用してほしいとの今後の利用の仕方についても要望等が寄せられた。

消費生活相談員はこの対応困難者マニュアルが出来ることに感謝している、日常の業務において対応困難者マニュアルを手元に置くことで安心感を得られることを願う。

以上