

対応困難者への相談対応標準マニュアルの作成について

現状

- 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・要求を止めようとしない

相談者（対応困難者）への対応が課題。

（※）無理な対応を強要、執拗な電話、言葉（大声、罵詈雑言など）、圧力（「ネットに書き込む」など）、暴力 など

- 消費生活相談の現場からは、コロナ禍において、こうした相談者が増えているとの声もある。

社会への負の影響

- 相談員が一人の対応困難者に掛かりきりになることにより、他の相談者の相談機会（時間）が失われる
- 消費生活相談員の精神的な疲弊

標準マニュアル

- 地域の現場における対応困難者への対応について、実践的な対処法、行政サービスとしての判断のよりどころとして、標準的な方向性を示したもの。

- ・（公社）全国消費生活相談員協会へ作成を委託。
- ・有識者検討会、試用版を活用した実証実験、地方自治体（名古屋市）からのヒアリング等を基に作成。

<参考>検討会委員

近藤 修	株式会社リンクマインド取締役専務
澤木 佐重子	（公社）全国消費生活相談員協会消費生活相談員
新明 一星	臨床心理士 公認心理師 TCBTカウンセリングオフィス代表
橘 恵美	名古屋市スポーツ市民局市民生活部消費生活課長 （名古屋市消費生活センター所長）
百瀬 篤	東京都消費生活総合センター相談課長
横山 雅文	弁護士
（オブザーバー）	
保木口 知子	（独）国民生活センター相談情報部長

対応困難者への相談対応標準マニュアル ポイント

1. 初期対応の重要性

対応困難者をできるだけ少なくすることが対策の一つ。

- ・先入観を持たず、平常心で対応
- ・丁寧に聞く姿勢
- ・対応できないことは「できない」と率直に伝える
- ・相談者に応じた分かりやすい説明・説得

2. 相談終了への流れ

ばりぞうごん
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言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る。

- 一定時間*、相談者の主張を聞き取り、説明。
→更に一定時間*説明を尽くしても、主張の繰り返し、大声を出すなど話が進展しないときは、相談終了の旨を伝え電話を終了。

- 罵詈雑言が始まったら、相談者の言動を制止し、それでも止まなければ相談を終了。

(*)一定時間としては、例えば目安として概ね30分程度が考えられるが、相談内容、相談者によって異なる。

3. 組織での対応

○二次対応者（職員）への引継ぎ

電話を切ることができない場合、相談員に対する非難等の場合、二次対応者（職員）へと対応者を交替

○複数の職員、庁内関係者との連携した対応

来所相談の場合には、複数の職員で対応、時間を区切って組織的に対応することが考えられる。

(例)

- 相談員から引き継いだ職員が相談終了を告げ、退去を促す
- 庁舎管理規則に基づく退去要請（警備員へ通報）
- 従わない場合、警察に通報

4. 日常の取組

○相談員・職員のメンタルケア

- ・相談員、相談 担当職員全員の課題として共有
(1人で抱え込まない)
- ・臨床心理士など専門家の活用

○研修（意見交換、ロールプレイなど）の実施