独立行政法人
国民生活センター

【法人番号 4021005002918】

報道発表資料

令和６年３月13日
独立行政法人国民生活センター

「消費生活センターにおける対応困難者への対応の現況と課題調査」調査報告
＜結果・概要＞

消費生活相談の現場では、さまざまな相談者に日々対応し、相談者が抱えている消費者トラブルについて聞き取り、事業者と相談者の間に立って助言やあっせん等をおこなっていますが、中には、相談員に対し攻撃的な態度をとる相談者や、一方的に話し続けて相談員の話を聞かないなど、円滑なコミュニケーションが取れず、相談員が相談対応に困難を感じるケースがみられます。

このような、いわゆる「対応困難者」への対応は、消費生活相談業務の遂行において大きな支障となっていると考えられます。そこで、消費生活センター等における対応困難者の相談対応について、①各地の消費生活センター等を対象としたアンケート調査、②消費生活センター等で勤務したことのある消費生活相談員を対象としたアンケート調査を実施し、対応困難者への対応に関する現状等を調査し、報告書をまとめました。

この資料では、調査結果の概要をまとめています。詳細は、報告書本文を参照してください。

【報告書のポイント】

消費生活センター等を対象としたアンケート調査で分かったこと

・対応困難者の相談件数について、１カ月平均で「５件未満」と回答したセンターが全体の８割でしたが、１カ月当たりの消費生活相談受付件数に応じて対応困難事例が多くなるというわけでは必ずしもありませんでした。
・対応困難者は、過剰要求や無理な対応を強要するタイプ、長時間あるいは執拗な主張を続けるタイプが多く、暴力をふるうタイプはほとんどみられませんでした。
・８割近くのセンターで、来訪相談時における対応困難者対策をおこなっており、９割以上のセンターで、対応困難者に関する情報の共有をおこなっていました。
・対応困難者への対応において困難を感じる点として、相談員や職員の時間がとられ本来業務ができなくなること、相談者がエスカレートしないよう気を遣って対応する必要があること、などの回答が多く、相談員や職員への精神的なダメージを危惧する回答も多く寄せられました。
・国や自治体等に対して希望する対応策として、７割のセンターが、対応困難者の対応を拒否できる明確な基準やガイドラインの策定、と回答しました。また、センターの役割や業務内容を理解していない住民に対して、正しい理解と適切な利用のための啓発活動を望む回答も多く寄せられました。

消費生活相談員を対象としたアンケート調査で分かったこと

・約９割の回答者が、対応困難者の相談件数は１カ月当たり平均で「５件未満」と回答しました。しかし一方で、回答者のほとんどが対応困難者への対応を経験しており、また、自身が相談員として勤務を始めた頃と比べ、対応困難者からの相談が増えていると感じていました。

・９割以上の回答者が、対応困難者への対応にストレスを感じると回答しました。ストレスへの対処法として、８割以上が「消費生活センター等の相談員・職員に話を聞いてもらう」と回答しました。

・回答者の多くが、「一方的な主張に終始しコミュニケーションが取れなかった」こと、「長時間・長期間にわたって相談を終了できなかった」こと、また、発言の揚げ足を取られること、詰問や暴言、大声で怒鳴るなどの言葉による攻撃的な行為について、辛いと感じていました。

・対応困難者への対応について感じることとして、「精神的な不調を感じるときがある」が最も多く、次いで「相談員の本来業務（やるべき業務）ではないと思う」でしたが、「それも仕事のうちだと割り切るようにしている」という回答も多くみられました。

・対応困難者への対応方法については、「消費生活相談として対応できる範囲を見きわめる」、「冷静な態度を心がける」、「言葉遣いに気を付ける」、との回答が多く、これらは、対応困難者に対して効果的だと感じた方法としても同様に挙げられていました。

・９割の回答者が対応困難者への対応に関連した研修を受講しており、また、５割弱の回答者が消費者庁マニュアルを、２割は勤務先センターで作成されたマニュアルを利用していました。

・対応困難者への対応に関して、回答者が国や自治体等に希望することとして、最も多かったのは、職員の理解や連携協力、組織対応を求めるものでした。

課題と今後期待されること

・調査の結果、対応困難者への対応においては、対策マニュアルの活用、統一的なルールや基準の策定、安全な執務環境の整備、専門家との連携体制の整備、メンタルケアへの取組、研修の実施等について、さまざまな課題があることが分かりました。

・今後期待されることとして、自治体に対しては、センター内における職員と相談員の連携協力の推進、対応ルールやマニュアルの作成・活用、安全な執務環境の整備、弁護士や心理職等の専門家との連携体制の構築、などが望まれます。また、国に対しては、全国的な判断基準やルールの策定や研修の実施などが望まれます。

・ホームページ、広報誌、案内チラシなどで、センターの業務内容や役割等についてより一層周知広報することが望まれます。また、消費者教育や啓発についても引き続きおこなっていく必要があります。

１．調査概要

本調査では、「対応困難者」について、「消費生活センター等で実施している消費生活相談において、相談員により適切な相談対応（丁寧な説明等）を行っているにもかかわらず、社会通念から逸脱するような主張や要求（内容および態様）を止めようとしない相談者、また、自らの要求が通らないことに対する怒りを相談員や消費生活センターに向け、相談の継続が困難である相談

者」と定義しています。なお、同等の内容を指す用語として「カスタマーハラスメント」がありますが、本調査において「対応困難」とされる行為の範囲は、カスタマーハラスメントよりも広くなっています。

本調査では、対応困難者の相談対応について、①各地の消費生活センター等②消費生活センター等で勤務したことのある相談員に対して、アンケート調査をおこないました。

本報告書においては、第１章で対応困難者の定義について、また、対応困難者への対応の実態が見えにくいのはなぜか、などについて整理しました。第２章では各消費生活センター等を対象としたアンケート調査の結果について、第３章では消費生活相談員を対象としたアンケート調査の結果について、それぞれまとめました。第４章には、調査結果に対する有識者のコメントを掲載しました。第５章では、アンケート結果から見えてきた対応困難者への対応の現状と課題、今後期待されることについてまとめました。

２．調査結果

アンケート調査の概要は以下の通りです。

各消費生活センター等を対象としたアンケート調査

〇調査対象、調査方法等

（１）調査対象：全国の消費生活センター 807 カ所[1]

（２）調査方法：電子メール（調査対象に調査票（参考資料参照）を電子メールで配布・回収）

（３）有効回収数：654、有効回収率：81.0％

（４）調査時期：2023 年 10 月 20 日～2023 年 11 月 10 日

〇調査項目

（１）各センターの相談件数、相談受付体制等（問１～３）

（２）対応困難事例の受付状況（問４～６）

（３）対応困難者への対応（問７～11）

（４）相談員へのフォロー体制（問 12～16）

（５）研修受講経験の有無（問 17）

（６）対応困難者への対応において困難を感じる点（問 18）

（７）対応困難者への対応に関して国や自治体に希望する対策の有無（問 19）

（８）対応困難者への対応を原因とした離職の有無（問 20）

（９）拡大事例の有無（問 21～26）

（10）その他（問 27）

[1] 一つの自治体に複数の消費生活センターが設置されている場合は、メインセンター等１カ所のみを調査対象とする。以下、「センター」と略すことがある。

○調査対象及び回答自治体の属性

回答センター数（自治体の区分別）※自治体回答に基づく

全体	都道府県	政令指定都市	市 （政令市以外）	東京特別区	町・村	広域連合・ 一部事務組合
654	47	20	493	20	61	13

○アンケート調査の結果

（１）対応困難者の相談件数

対応困難者からの相談が、１カ月平均（2022 年４月～2023 年９月）で５件未満であると回答したセンターが全体の８割を占めています。また、１カ月当たりの消費生活相談の受付件数が「500 件以上」と多いセンターにおいても、対応困難事例は１カ月当たり「５件未満」、「５～10 件未満」がそれぞれ約３割となっており、１カ月当たりの消費生活相談の受付件数に応じて対応困難事例が多くなるわけでは必ずしもありませんでした。

図１　各センターにおける１カ月当たりの対応困難事例の受付件数

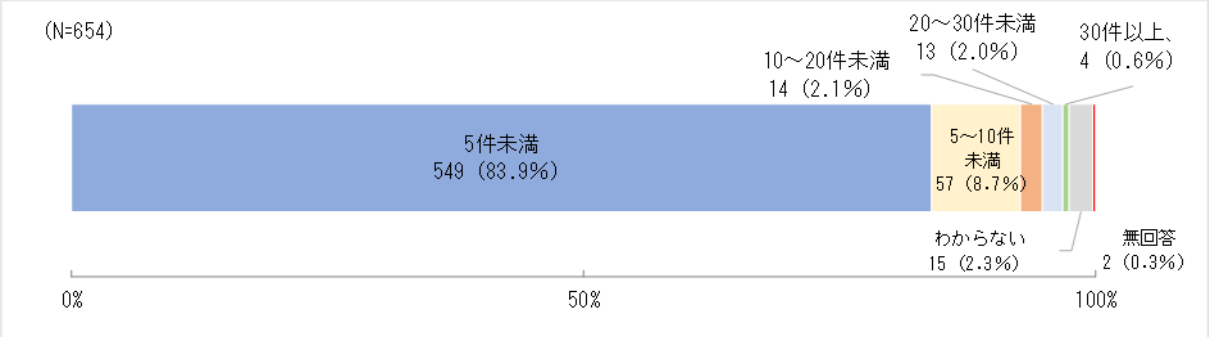
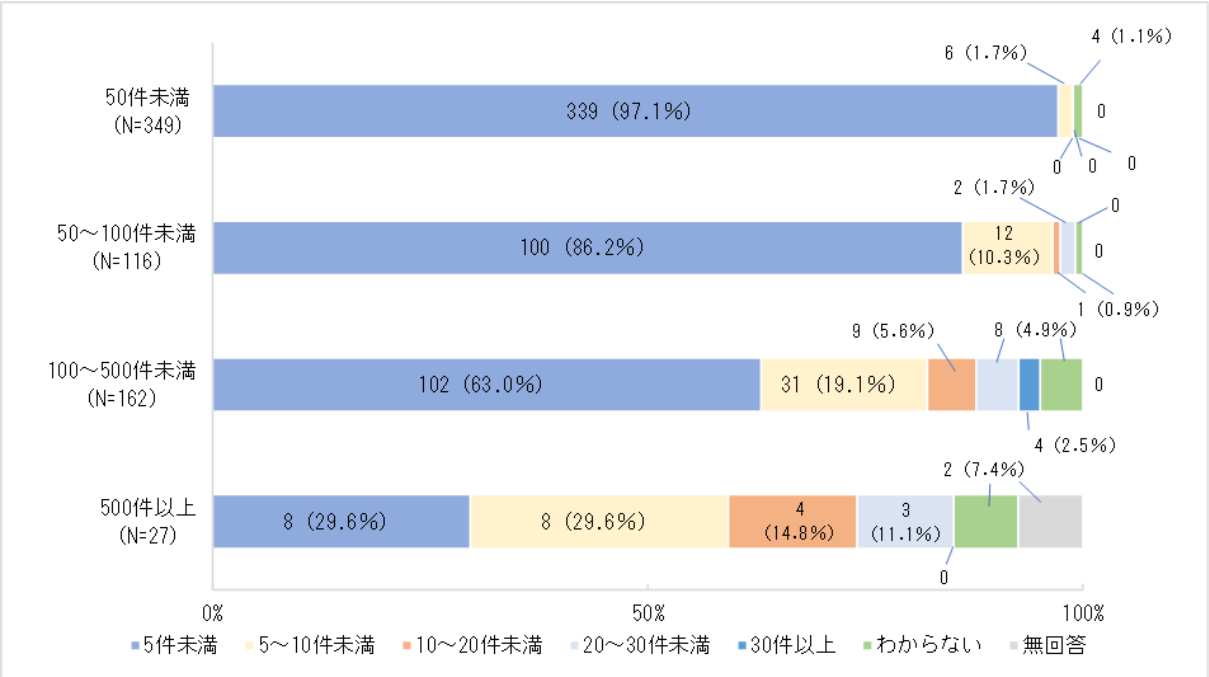


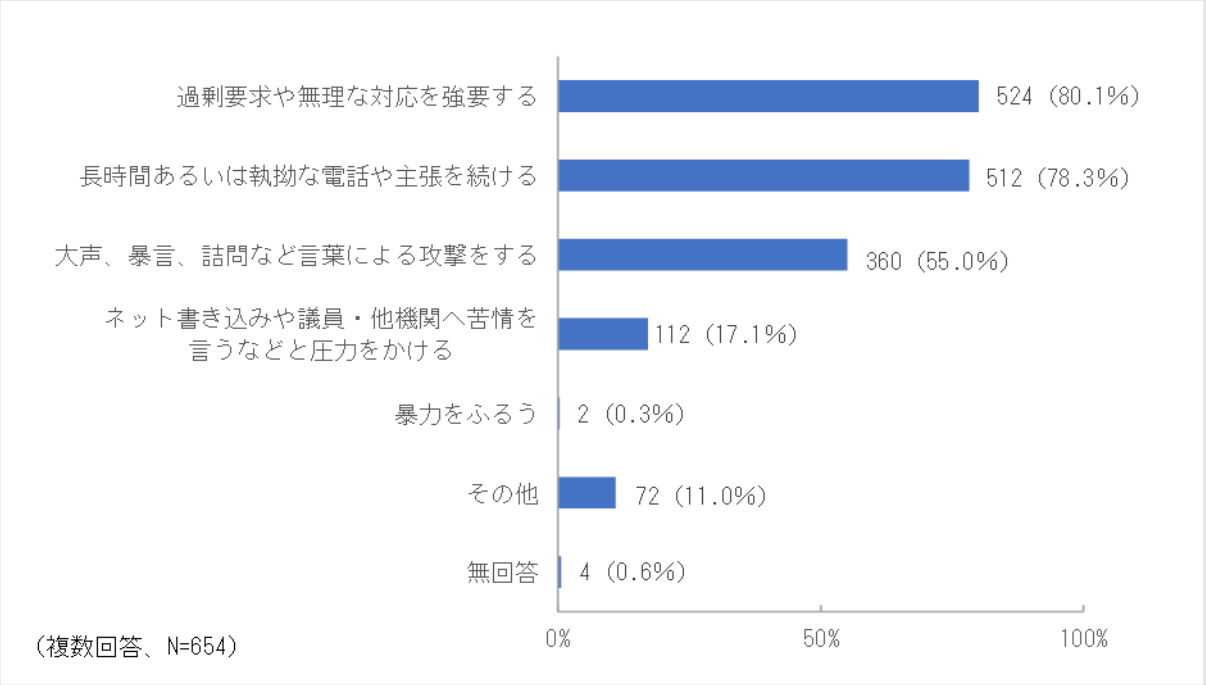
図１－２　各センターにおける１カ月当たりの総件数ごとにみた対応困難事例の割合



（２）対応困難者の特徴

対応困難者の特徴として、多くのセンターが、過剰要求や無理な対応を強要するタイプ、長時間あるいは執拗な電話や主張を続けるタイプが多いと感じており、一方で、暴力をふるうタイプはほとんどみられないことが分かりました。

図２　どのようなタイプの対応困難者が多いか



（３）対策及び課題

消費者庁の作成したマニュアルが、内容をアレンジして使用しているケースも含め約７割のセンターで利用され、全体の６割近くのセンター（自治体）で、対応困難者への対応について定めた何らかの内規、条例等、あるいは「不当要求行為者」等の類する内規、条例等がありました。

相談電話の録音をおこなっているのは全体の４割程度で、来訪相談の場合には録音や録画をおこなっていないセンターが８割を占めていました。

全体の８割近くのセンターで、来訪相談時に、対応困難者対策をおこなっていました。

相談員へのフォローとして、「複数名対応」「状況に応じ上席へ交代」といった対応をしているセンターが多く、９割以上のセンターで、対応困難者に関する情報共有がおこなわれていました。

弁護士等の専門家との連携体制はない、と回答したセンターが約６割でした。また、センターに、対応困難者対応のために雇用している職員がいると回答したのは全体の２割弱で、その中では、自治体全体として（庁舎の危機管理対応等）雇用している職員がいる、との回答が多く寄せられました。

相談員や職員のメンタルケアのための取組をおこなっていると回答したセンターは、全体の３割弱でした。具体的には、ストレスチェックをおこなっているとの回答が多く寄せられました。

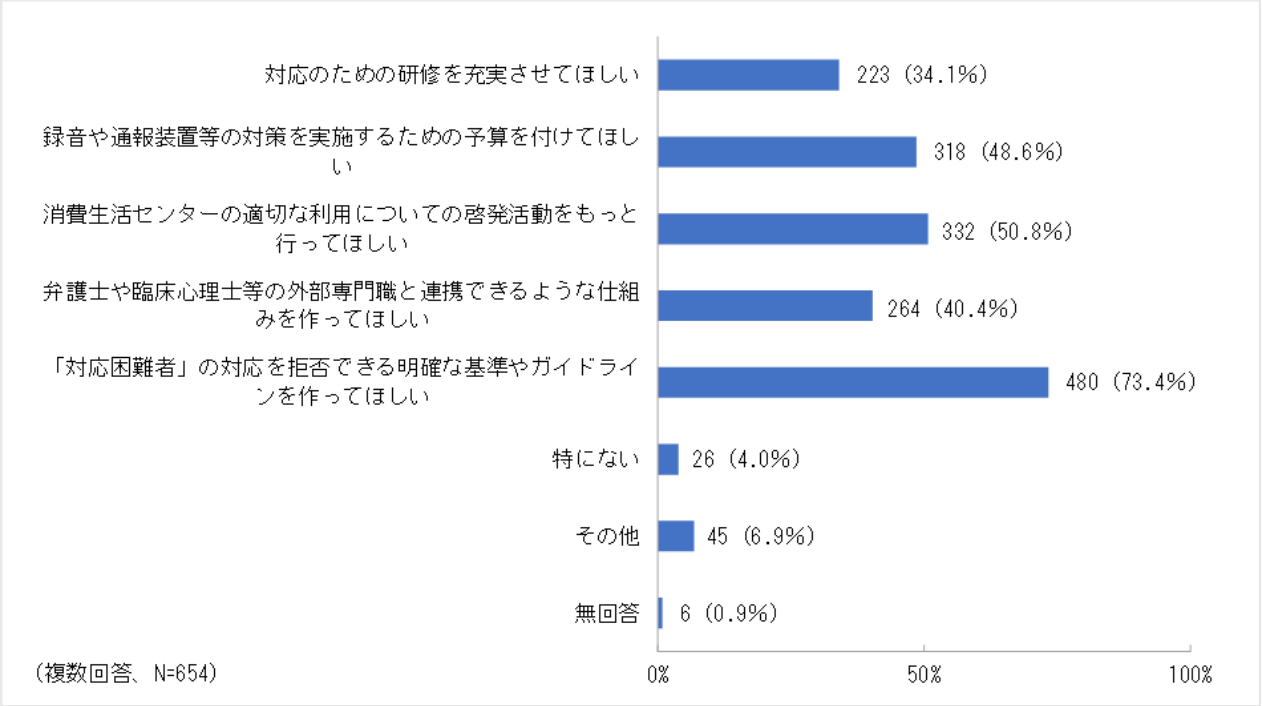
９割近くのセンターから、職員や相談員のいずれかが、対応困難者への対応のための研修を受講したことがあるとの回答がありました。一方、研修を受講していない理由としては、業務多忙

等のため受講する時間がない、との回答が多く寄せられました。

対応困難者への対応において困難を感じる点として、相談員や職員の時間がとられ本来業務ができなくなること、相談者がエスカレートしないよう気を遣って対応する必要があること、を挙げるものが多く、相談員や職員への精神的なダメージを危惧する回答も多く寄せられました。

対応困難者への対応について、国や自治体等に対して希望する対応策としては、「『対応困難者』の対応を拒否できる明確な基準やガイドラインを作ってほしい」と、７割のセンターが回答しました。また、センターの役割や業務内容を理解していない住民に対して、正しい理解と適切な利用のための啓発活動を望む回答も多く寄せられました。

図３　対応困難者への対応に関して国や自治体等に希望する対策の有無



なお、対応困難者への対応を原因として離職や休職をした相談員または職員がいると回答したセンターは全体の約２％でした。

消費生活相談員を対象としたアンケート調査

〇調査対象、調査方法等

（１）調査対象：全国消費生活相談員協会の会員のうち、行政機関の消費生活センター等で勤務した経験のある消費生活相談員

（２）調査方法：Web アンケートフォーム（無記名）による配布・回収

（３）有効回収数：696、有効回収率：45.5％

（４）調査時期：2023 年 10 月 23 日～2023 年 11 月 30 日

〇調査項目

（１）回答者自身について（問１～４）

（２）相談件数について（問５～９）

（３）研修及び対応マニュアルについて（問 10、11）

（４）対応困難者への対応について（問 12～22）

（５）その他（問 23）

〇アンケート調査の結果

（１）対応困難者の相談件数

回答した相談員の約９割が、対応困難者の相談件数は１カ月当たり平均で５件未満であると回答しました。しかし一方で、回答者のほとんどが対応困難者への対応を経験しており、また、自身が相談員として勤務を始めた頃と比べ、対応困難者からの相談が増えていると感じていました。その要因として、「ストレス社会、社会不安の広がり」「インターネット環境、スマホの普及などデジタル社会の広がり」とともに「個人の権利意識の広がり」「個人のモラル低下」を挙げた回答者が多くみられました。

図４　回答者自身の１カ月当たりの対応困難事例受付件数

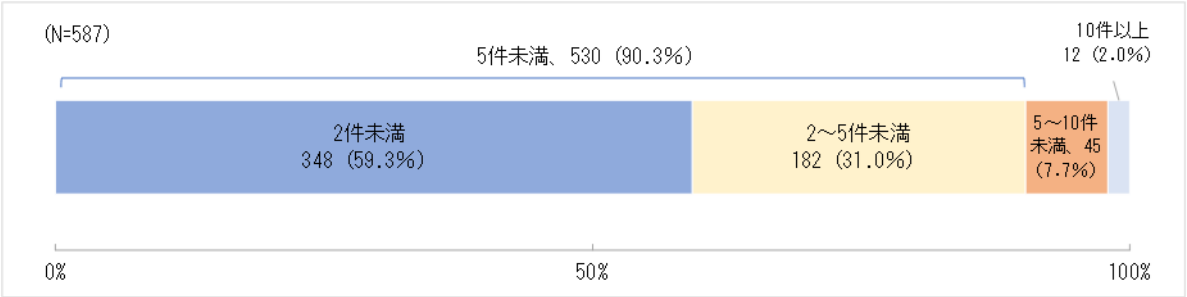


図４－２　１カ月当たりの総件数と対応困難事例受付件数の割合

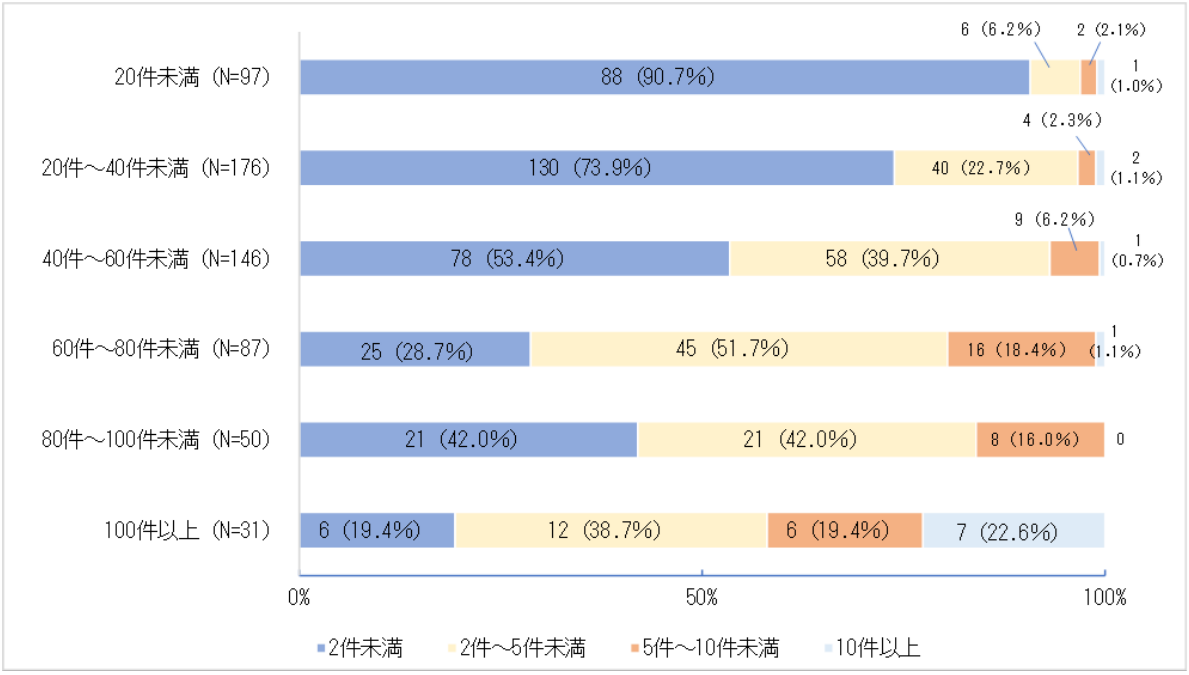


図５　対応困難者の増減

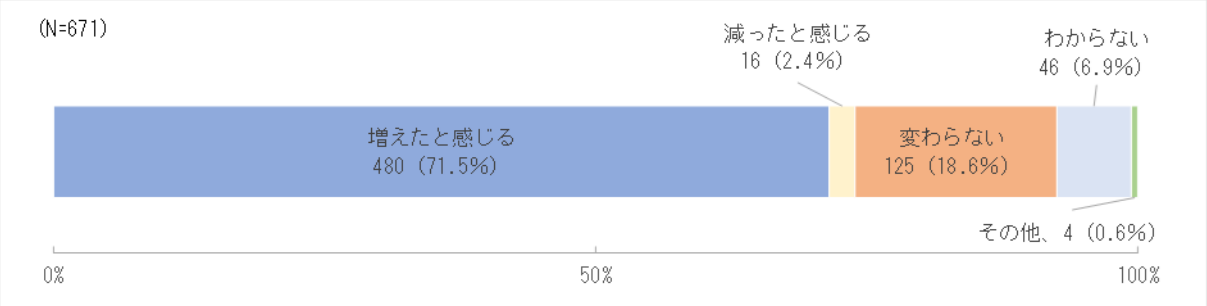
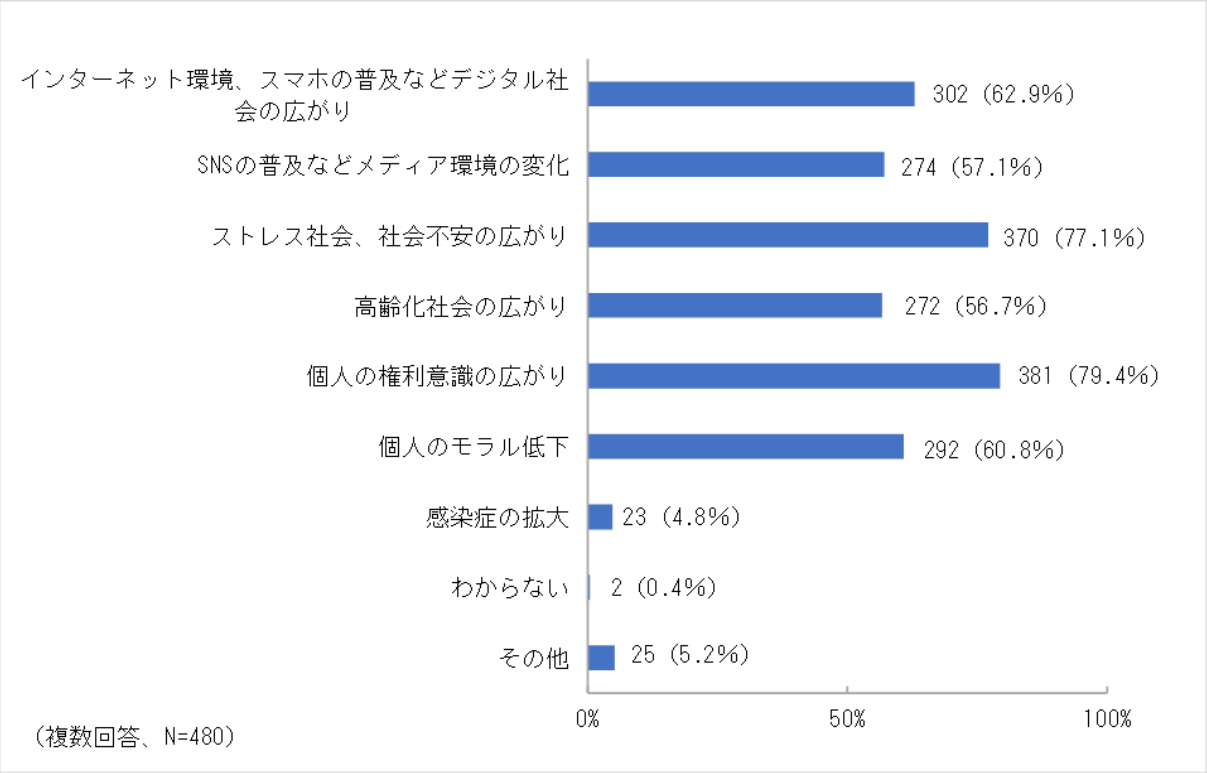


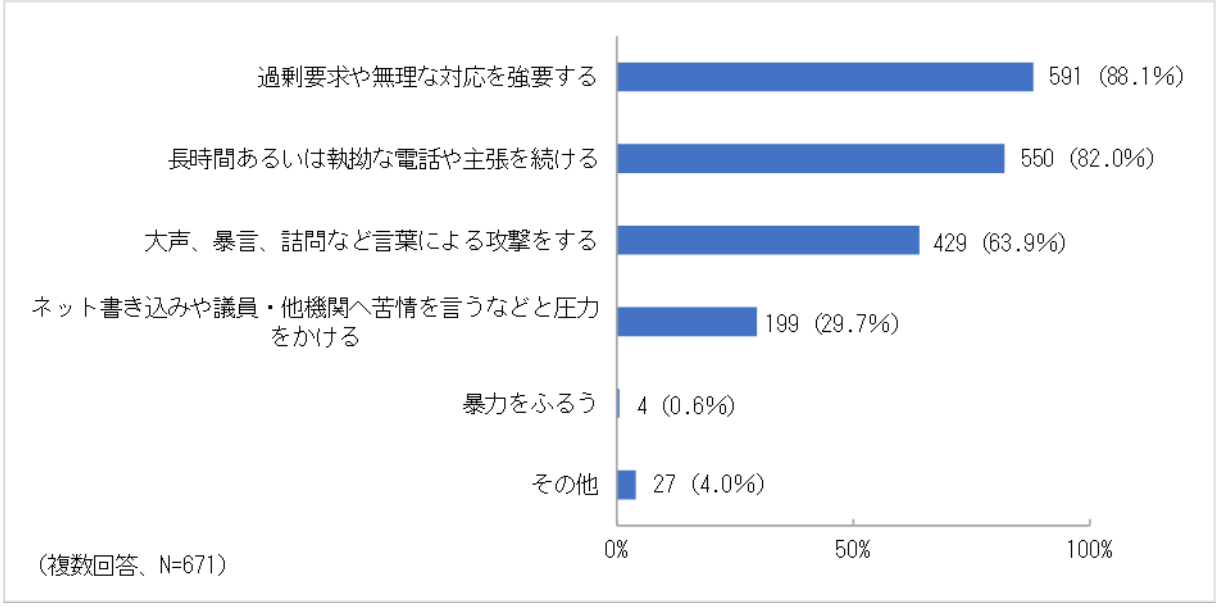
図６　対応困難者増加の理由として考えられるもの



（２）対応困難者の特徴

対応困難者については、実際に相談対応をおこなっている相談員によって、とらえ方、感じ方が大きく異なると思われることから、どのようなタイプが多いかを聞いたところ、過剰要求や無理な対応を強要するタイプ、長時間あるいは執拗な電話や主張を続けるタイプが多く、大声、暴言、詰問など言葉による攻撃をするタイプがそれらに続き、暴力をふるうタイプはほとんどみられないことが分かりました。

図７　どのようなタイプの対応困難者が多いか



また、多くの回答者が、「一方的な主張に終始しコミュニケーションが取れなかった」こと、「長時間・長期間にわたって相談を終了できなかった」こと、また、発言の揚げ足を取られること、詰問や暴言、大声で怒鳴るなどの言葉による攻撃的な行為について、辛いと感じており、対応困難者に多いタイプと自身に感じる辛さの内容はほぼ同じであることがうかがえました。対応時のストレスについても、約７割が「すごく感じる」と回答し、「まあ感じる」と合わせて９割以上がストレスを感じていることが分かりました。ストレスを感じたときにはどのように対処しているか聞いたところ、８割以上が「消費生活センター等の相談員・職員に話を聞いてもらう」と回答しました。

対応困難者への対応を原因として、勤務していたセンターの退職や休職を「考えたことがある」との回答は、全体の３割弱でした。

回答者が対応困難者への対応について感じることとしては、「精神的な不調を感じるときがある」が最も多く、次いで「相談員の本来業務（やるべき業務）ではないと思う」であったが、「それも仕事のうちだと割り切るようにしている」という回答も多く寄せられました。

（３）対応困難者への対応方法

対応困難者への対応方法については、「消費生活相談として対応できる範囲を見きわめる」、「冷静な態度を心がける」、「言葉遣いに気を付ける」、との回答が多く、これらは、「対応困難者に対して効果的だと感じた方法」としても、多く挙げられていました。

また、特に難しいと感じるのは、「消費生活相談を打ち切るタイミングを判断すること」、「長時間・長期間にわたって相談が終わらないこと」である、との回答が多く寄せられました。

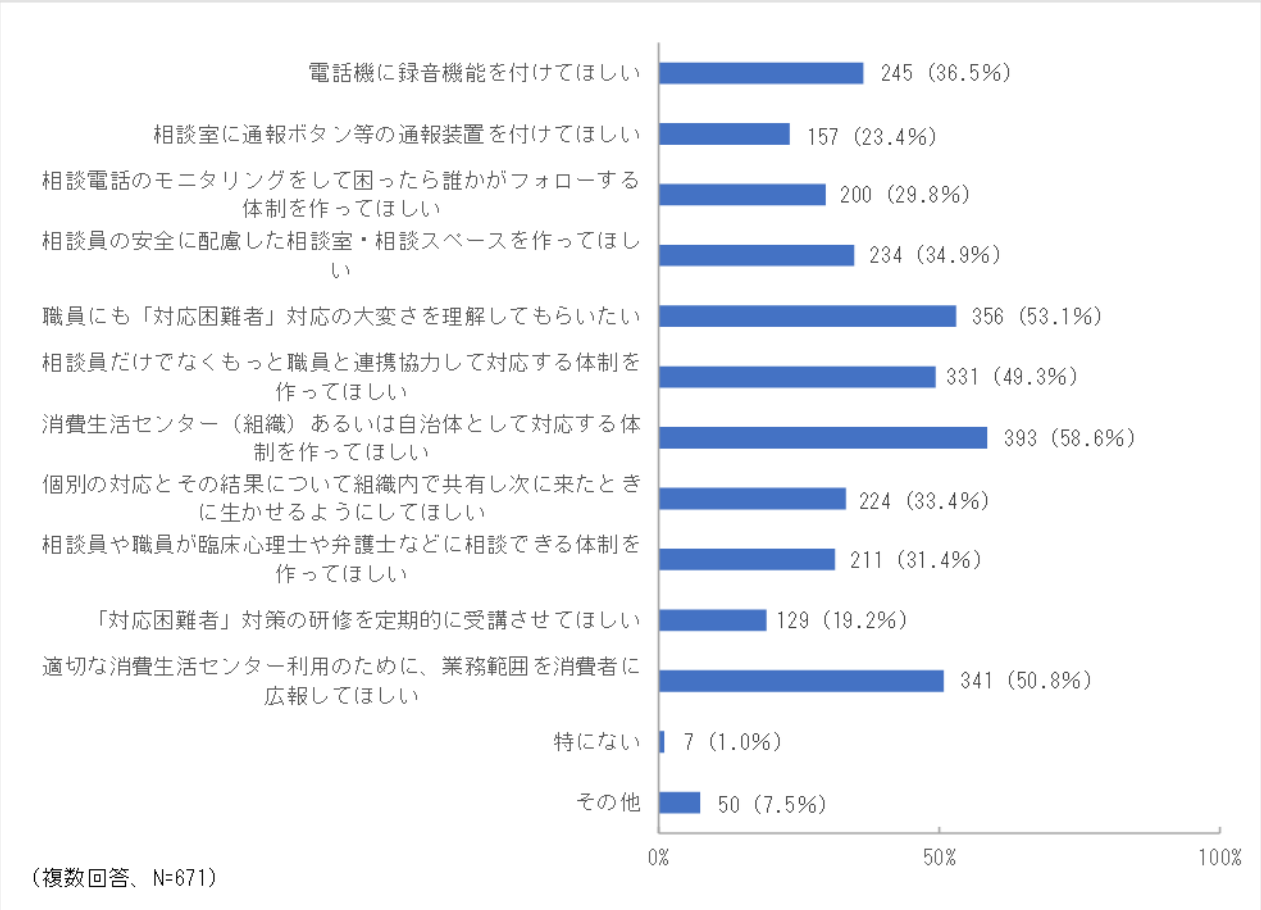
相談を終了するタイミングについては「相談者の要求が消費生活相談での対応を超えたと思われたとき」と約８割が回答しました。

（４）対策及び課題

多くの相談員が対応困難者への対応を経験する中、その対策として、９割の回答者が対応困難者への対応に関連した研修を受講して知識や理解を深めており、また、５割弱の回答者が消費者庁の作成したマニュアルを、２割は勤務先センターで作成されたマニュアルを利用していることが分かりました。

今後、対応困難者への対応に関して、回答者が国や自治体等に希望することとして、最も多かったのは職員の理解や連携協力、組織対応を求めるものでした。また、録音機能やモニタリング機能の付いた電話や通報装置の設置等、安全に配慮した執務環境の整備を希望するものも多く寄せられました。その他（自由回答）に、①職員による相談業務への理解と連携、②対応ルールの策定、③広報内容の改善、④執務環境、組織体制、待遇の改善を求める回答等が寄せられました。

図８　国や自治体等に希望すること



（複数回答、N=671）

３．現状の課題と今後期待されること

（１）現状と課題

<u>〇センターにおける対応困難者の特徴</u>

①対応困難者の相談件数

センター対象アンケート及び相談員対象アンケートの結果をみると、対応困難者の相談件数

については、センターとして月平均で５件未満、相談員としても月平均で５件未満程度受け付けていることが多い、ということが分かりました。規模が大きく相談受付件数自体が多いところでは、対応困難者からの相談も多くなると思われますが、相談受付件数が月平均「100～500件未満」のセンターであっても、対応困難者が月平均５件未満である、と回答したセンターがみられました。これは、対応困難者の対処法や対策が組織的に既におこなわれていることによって対応困難事例の発生が予防されているか、多数の相談に対処するうちに「対応困難」と思わなくなる相談員が多いのではないか、と考えられます。１カ月当たりの消費生活相談受付件数に応じて対応困難事例が多くなるというわけでは必ずしもありませんでした。また、対応困難事例を正確な件数として把握していないセンターも多く、相談員が対応困難と感じても、結果として相談員の対応で収まったため内部で報告、共有されず、センターとしては認知していないようなケースもあるのではないかと思われます。

また、相談員になった頃に比べて対応困難者が増えていると感じている相談員が多いことが分かりました。増加の原因として、ストレス社会などと言われる社会状況の変化、デジタル化の進展（特にスマホやSNSの利用増加）、高齢化の進展などといった社会的な要因のほか、消費者の権利意識の広がりや消費者のモラル低下等を挙げる回答がみられました。

②対応困難者の特徴

対応困難者にはどのようなタイプが多いかという設問に対して、多くのセンターや相談員が、対応困難者には、過剰要求や無理な対応を強要するタイプ、長時間あるいは執拗な電話や主張を続けるタイプが多く、一方で、暴力をふるうタイプはほとんどみられないと感じており、この点についてはセンターと相談員の間で認識が一致しています。

アンケート結果から、対応困難者には、おもに次のような特徴がみられました。

・過剰要求や無理な対応を強要する相談者
・長時間あるいは執拗な電話や主張を続ける相談者
・大声、暴言、詰問など言葉による攻撃をする相談者
・ネット書き込みや議員・他機関へ苦情を言うなどと圧力をかける、またはこれらを実際におこなう相談者
・暴力的行為をする相談者
・コミュニケーション（意思疎通）が難しい相談者
・何度も相談を繰り返す相談者
・センターの役割、業務内容、ルール等を理解しない相談者
・センターの相談処理に非協力的な相談者
・消費生活相談ではない話をする、解決よりも共感を求める相談者
・行政にトラブルの責任を転嫁する相談者
・社会正義感から、他の消費者のためにもこんな事業者を放っておいていいのかなどと主張し対応を求める相談者
・恐怖を感じさせる相談者
・女性相談員に対して高圧的な態度、物言いをする、セクハラまがいの行為をする相談者　等

○対応困難者対策における課題

①マニュアルについて

現在のマニュアルも活用しているという声は多いものの、センターによっては、年月の経過と人員の異動等により内容が引き継がれにくくなっている可能性もあります。マニュアルがあったとしても使われなくては意味がないため、どのように引き継ぎ、活用していくのかが課題です。

②ルール、基準について

対応困難者への対策として、実効性のあるルールや基準を求める意見が多く寄せられました。また、相談員からは、相談を打ち切るタイミングを判断すること、長時間・長期間にわたって相談が終わらないことが特に難しいとの回答が多く、何らかの規定等があれば終了を判断することが容易になるという回答もみられました。そういったことを判断する際に参考となるルール、基準のようなものがなく、現場が疲弊している現状をどのように解決すべきかが課題です。

③執務環境について

８割のセンターで来訪相談時の対応困難者への対策をおこなっているのに対し、相談電話の録音をおこなっているのは全体の４割程度であることが分かりました。相談員からは、録音機能やモニタリング機能の付いた電話や通報装置の設置等、安全に配慮した執務環境の整備を希望する回答が多く寄せられています。相談員が安心して勤務できる環境を整えることが課題です。

④相談員のフォロー体制について

対応困難者への対応をおこなっている相談員へのフォローについて、多くのセンターがフォローをおこなっている旨の回答がありましたが、相談員からは、もっと職員に業務を理解してほしい、対応を代わるなどの連携をしてほしい旨の回答が多く、相談員にとって十分なフォローがおこなわれているとは感じられない場合があることが分かりました。各センターにおいて、どのように職員が相談員と連携協力し、相談員へのフォロー体制を整えるかが課題となっています。

⑤専門家との連携について

センターと相談員の双方から、弁護士など外部の専門家との連携体制の構築を望む回答があります。また、高齢化やグローバル化が進む中で、見守りが必要な高齢者、日本語でのコミュニケーションに不安があると思われる相談者等への対応をどのようにおこなうかについて、福祉関連の専門家等と連携体制を構築することを含め、組織として検討すべき課題として挙げられます。

⑥メンタルケアについて

非常に多くの相談員が対応困難者への対応についてストレスを感じていると回答していますが、相談員や職員のメンタルケアのために何らかの取組をおこなっていると回答したセンター

は全体の３割弱でした。相談員が対応困難者への対応によってストレスを感じたときの対処法として、回答者の８割以上が「消費生活センター等の相談員・職員に話を聞いてもらう」と回答しており、職場環境に助けられていることがうかがえます。組織的なメンタルケアの取組が進んでいないことが課題といえます。

⑦研修について

９割近くのセンターで、職員や相談員のいずれかが対応困難者への対応のための研修を受講したことがあると回答していますが、相談員は受講しているが職員は受講したことがないとの回答が約３割寄せられました。相談員は９割が研修を受講したことがあると回答しており、職員の受講率が低い状況でした。

⑧国や自治体に望むことについて

センターが国や自治体等に対して希望する対応策として、７割のセンターが「『対応困難者』の対応を拒否できる明確な基準やガイドラインを作ってほしい」と回答しています。一方、相談員の立場から、対応困難者への対応に関して国や自治体等に希望することとして最も多かったのは、職員の理解や連携協力、組織対応を求めるものでした。そして、センター及び相談員ともに多かったのは、センターの役割や業務内容を理解していない住民に対して、正しい理解と適切な利用のための啓発活動を望むとの回答でした。センターの周知広報をどのようにおこなうべきかが課題といえます。

⑨退職や休職について

センター及び相談員ともに、対応困難者への対応を原因として退職・休職した職員や相談員がいるとの回答が約２％あり、相談員では、３割弱が退職・休職を考えたことがあるとの回答が寄せられました。対応困難者への対応を原因とした退職・休職を防止する取組をどのようにおこなうかが課題となっています。

（２）今後、期待されること

〇組織的対応を前提とした体制の構築について

本調査の結果、対応困難者の相談が月平均で５件に満たないセンターが多いことが分かりましたが、たとえ件数は少なくても、１件１件の対応に苦慮しているということが、センターや相談員から寄せられた具体的事例や意見からうかがえます。

事業者は、顧客を選ぶことができ、契約を解除するなどして顧客との関係を終了することもできますが、センター（あるいは自治体）では、対応する住民を選ぶことはできません。対応困難者の相談を１件でも抱えてしまうと、センター及び相談員の大きな負担となってしまいます。また、実際に対応にあたる際は、通常の相談対応と異なり、長時間や頻回、ときに暴言を伴うような困難な状態が、いつまで続くのか、どのようにしたら収まるのか見通しが立たないことが多く、身体的、精神的な疲弊につながります。対応困難者への対応は、相談員や職員のストレス増大とモチベーション低下を招き、退職や休職の原因ともなり、業務の質を低下させ、ひいては住民に不利益をもたらすことにもつながりかねないため、対策が必要と考えられます。

①職員と相談員の連携協力について

本調査において特徴的だったのが、相談員から職員に対する要望として、職員にもっと消費生活相談業務を理解し連携協力してほしいというものが多く寄せられたことです。職員に部署異動があることは避けられず、どうしても相談員との間に業務への理解等の差が生じることがありますが、対応困難者への対応に関しては、相談員が専門職であるからといって、相談員個人の対処にまかせるのではなく、組織の問題として対応する意識を持ち、相談員を守る、フォローするような対策や体制の構築を推進していくことが望まれます。

また、より多くの職員が対応困難者に関する研修を受講し、その実態と対策についての理解を深めることが望まれます。

②全国的な判断基準や対応手順のルール策定について

対応困難者と判断する基準や、対応困難者への対応手順、対応終了とする基準など、対応の根拠があれば相手方にも示すことができ、相談員や職員が迷わず業務を執行することができるものと思われます。消費生活相談業務は自治事務であり、各自治体で事情が異なることから、業務のすべてについて一律のルールを策定することは困難と思われますが、現状の各自治体のルールを踏まえた上で、たとえば相談終了とする基準など、全国的な統一ルールを策定することが望まれます。

③各センター内における対応ルールの構築、マニュアル作成について

組織的な対応の一つとして、②に挙げた全国的なルールの策定を待たず、各センターにおいてそれぞれに合った対応ルールやマニュアルを作成することが考えられます。

ルールの構築やマニュアルの作成にあたっては、職員と相談員とが話し合って現状の問題点を確認した上、どのようなルールであればセンターとして無理なく実行できるのか、認識をすり合わせながらおこなうことが重要と考えられます。

④対応ルールやマニュアルの活用について

アンケート回答では、センター内でマニュアル等が引き継がれていない現状についての意見もみられました。ルールやマニュアル等を作ってそのままにしておくのではなく、職場内でそれらの内容について周知し、ルールやマニュアル等に基づく対応を徹底し、職員と相談員の間で認識を同じくしておくこと、研修を定期的に実施し全員が対応の知識やスキルを身につけておくこと、さらに、実情に合わせてルールやマニュアルをアップデートし、職員と相談員とが引き継いでいくことも重要と思われます。

⑤執務環境の整備について

多くのセンターで、対面での相談において対応困難な事態が発生した際に備えていることが分かりましたが、なお、対面での相談に相談員が不安を感じることのないよう、通報装置を設置したり、レイアウト等を工夫したりして、安全を確保した相談スペースで業務がおこなえるよう整備する必要があると思われます。

また、すべてのセンターで電話相談をおこなっているにもかかわらず、電話に録音機能がないセンターがあり、録音機能を付けることを多くの相談員が望んでいることが分かりました。昨今は民間事業者でも電話を録音しているところがあり、電話の録音内容は対応困難となった際の証拠となることから、センターでも録音機能等が付いた電話機を導入することが望まれます。

さらに、環境整備の一環として、同僚相談員や職員が近くにいない１名体制で勤務する相談員のケアを含め、制度的な、メンタルヘルス研修やカウンセリングの実施などの取組をセンターとして推進することが望まれます。こうした取組は、職員や相談員の退職や休職を防ぐことにもつながるものと思われます。

⑥他部署や外部専門家との連携協力について

センターと弁護士等の外部専門家との連携体制の構築・強化が望まれます。

また、高齢化やグローバル化の進展を踏まえ、見守りが必要な高齢者や日本語でのコミュニケーションに不安があると思われる相談者等への対応について、福祉担当部局等の行政内の他部署や関連団体、専門家等と容易に連携できるような体制の構築・強化が望まれます。

⑦対応困難者の相談件数の把握方法について

有効な対策を立てるにも、どのくらいの対応困難者の相談件数があり、対応にどのくらいの時間や人員を割いているのかなどを組織として把握し、必要な設備や人員の確保をおこなう必要があるように思われます。この点については、統計的に集計できるような仕組みを検討する余地があると思われます。

⑧専門部署の設置について

行政全体として、行政への迷惑行為や悪質なクレームをおこなうなどして業務の妨げとなるような者についての対策をおこなうこと、そうした者への対応について職員や相談員が相談できるような窓口や専門部署を設置することも検討に値するものと思われます。

〇センターの周知広報について

アンケート回答では、対応困難者はセンターの役割や業務内容についての理解が不十分なために無理な要求をしてきている、として、センターの業務内容等についてさらに周知広報すべきとの回答が多く寄せられました。ホームページ、広報誌、案内チラシなどで、センターの業務内容、センターにできることとできないこと等について、注意事項等を明記し周知することで、消費者が持つセンターへのイメージとセンターの業務のギャップを埋めることが期待できるのではないかと思われます。ただし、注意事項については、知っておいてほしいポイントを絞って周知することに留意する必要があると思われます。

また、消費者側も契約の内容等を理解する必要があること等について、正しく理解できるよう、消費者教育や啓発を引き続きおこなっていく必要があると思われます。

本報告書の内容が今後のセンターにおける対応困難者対策の一助となれば幸いです。

４．情報提供先

・　消費者庁（法人番号 5000012010024）

・　内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）