

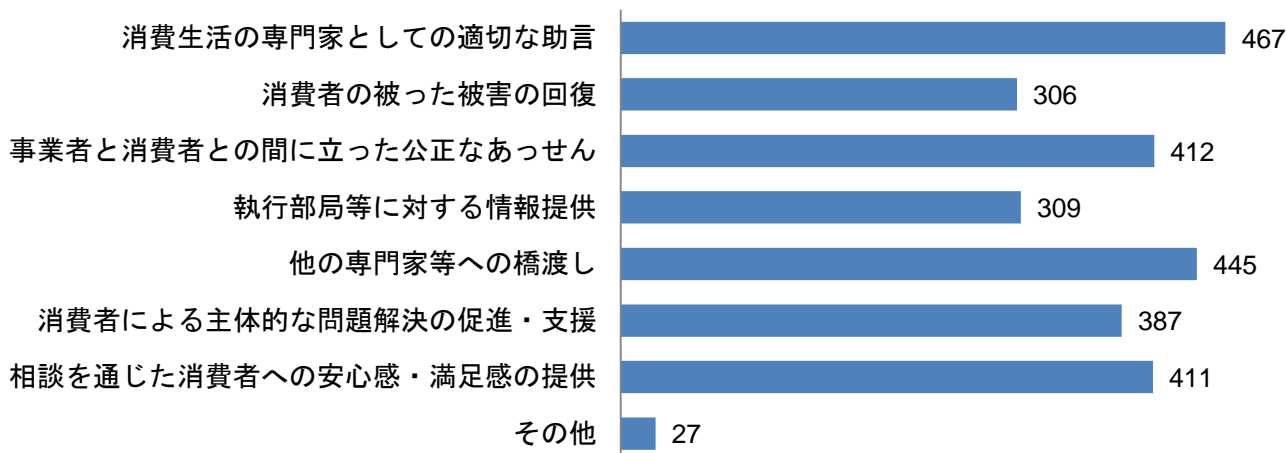
消費生活相談員の資格に関するアンケート調査結果 （消費生活センター長）

アンケート回答数=505

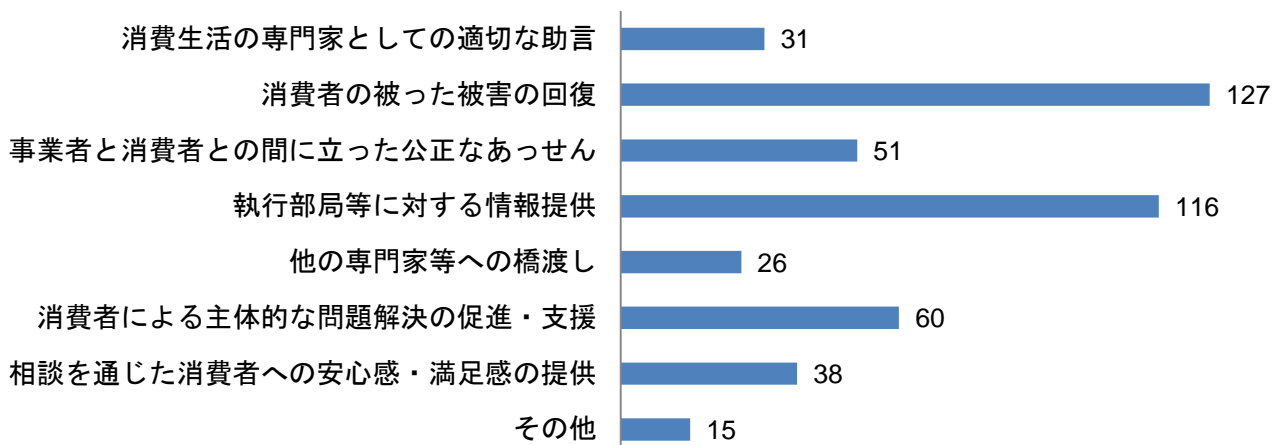
【相談員の役割について】

○ 消費生活相談員（以下「相談員」という。）に期待される役割のうち、「消費生活の専門家としての適切な助言」、「他の専門家への橋渡し」については、十分に果たしているとの回答が約9割（それぞれアンケート回答数の92.5%、88.1%）となっている一方、「消費者被害の回復」、「執行部局等に対する情報提供」については、十分に果たしていないとの回答が2割（それぞれアンケート回答数の25.1%、23.0%）を超えており、比較的多くなっている。

相談業務を行う上で相談員に期待される役割のうち 十分に果たしているもの（複数回答）



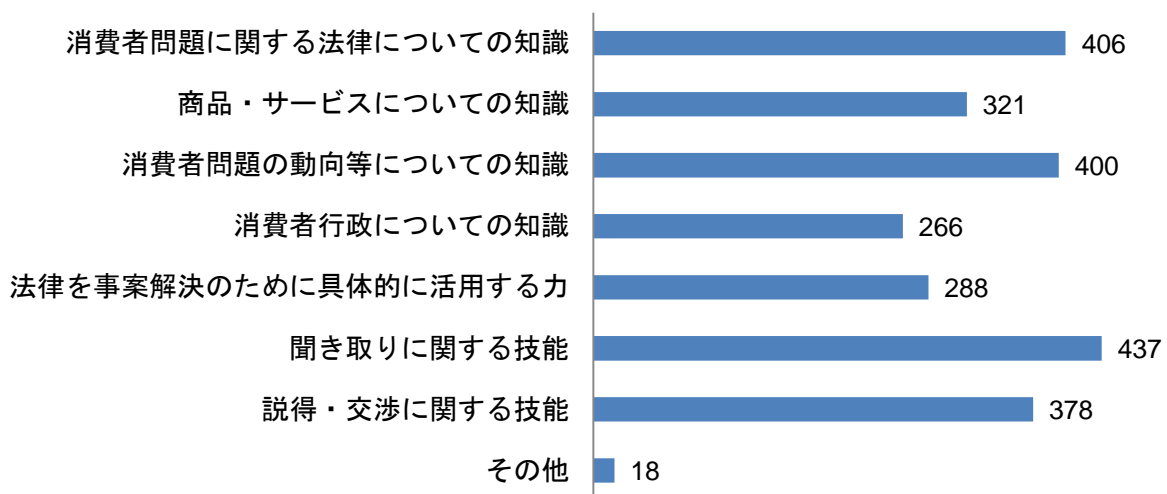
相談業務を行う上で相談員に期待される役割のうち 十分に果たしていないもの（複数回答）



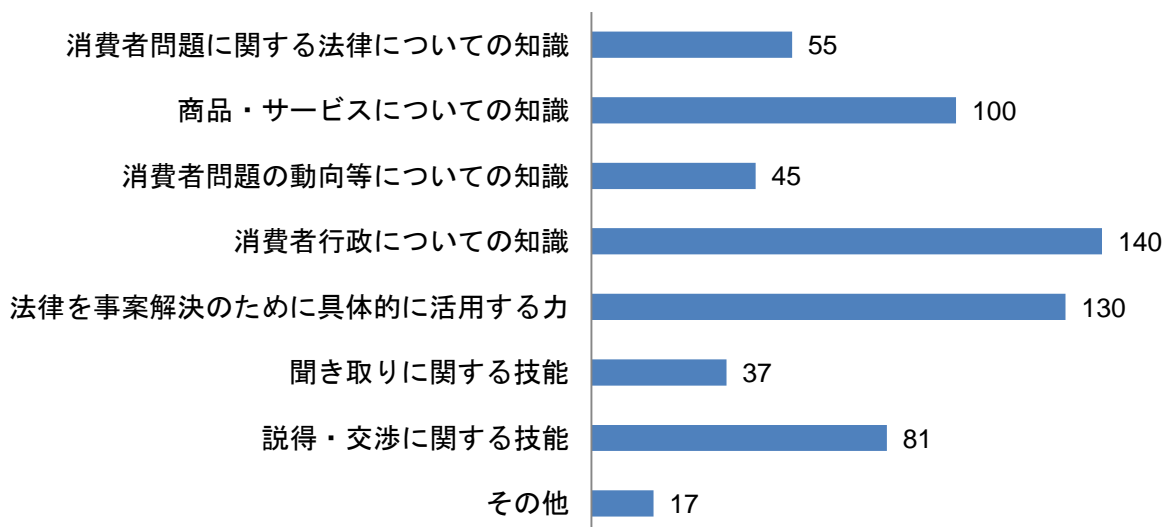
【相談員に必要とされる知識・技能について】

- 相談員に必要とされる知識・技能のうち、「消費者問題に関する法律についての知識」、「聞き取りに関する技能」については、十分に有しているとの回答が8割を超えている（それぞれアンケート回答数の80.4%、86.5%）一方、「消費者行政についての知識」、「法律を事案解決のために具体的に活用する力」については、不足しているとの回答が2割を超えており（それぞれアンケート回答数の27.7%、25.7%）、比較的多くなっている。

相談員に必要とされる知識・技能のうち、現在相談員が十分に有していると思われるもの（複数回答）



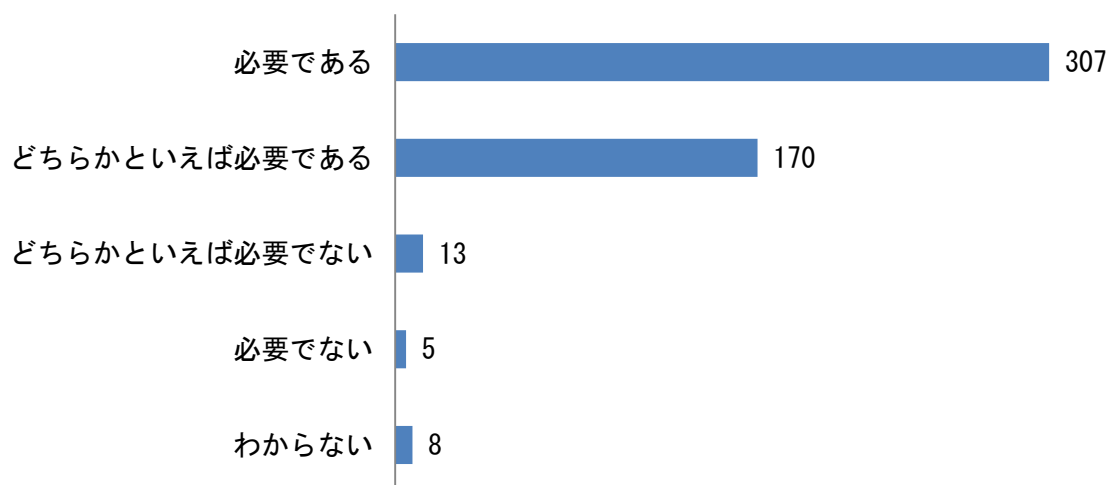
相談員に必要とされる知識・技能のうち、現在相談員に不足していると思われるもの（複数回答）



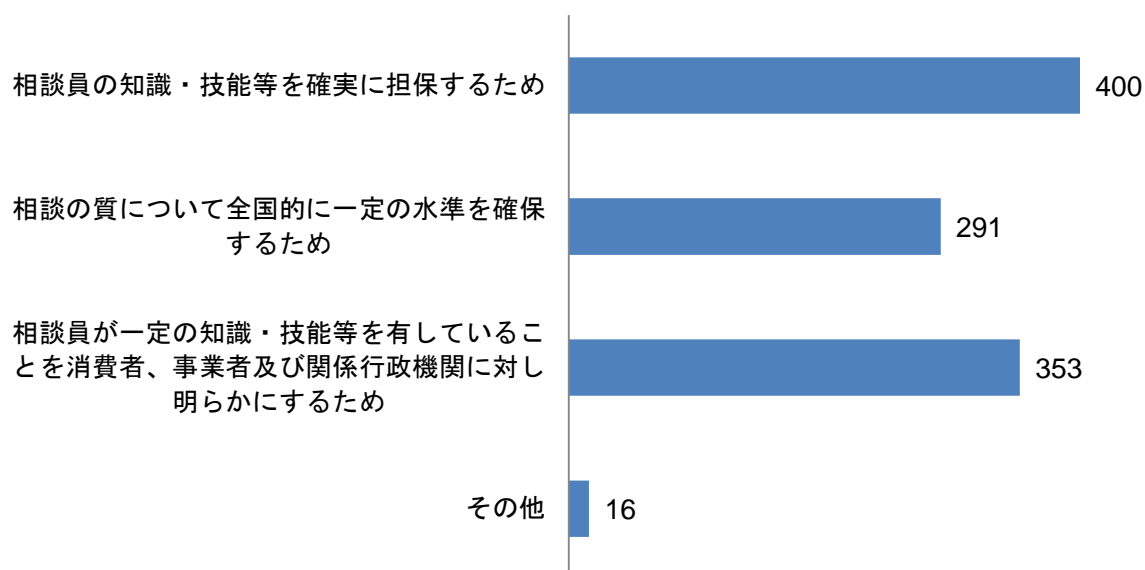
【相談員の資格の必要性について】

○ 現行の3資格を含め相談員についての資格の必要性については、「必要である」と「どちらかといえば必要である」をあわせて9割（質問回答数の94.8%）を超えている。

相談員について、現行の3資格（消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント）を含めて何らかの資格を有していることが必要か



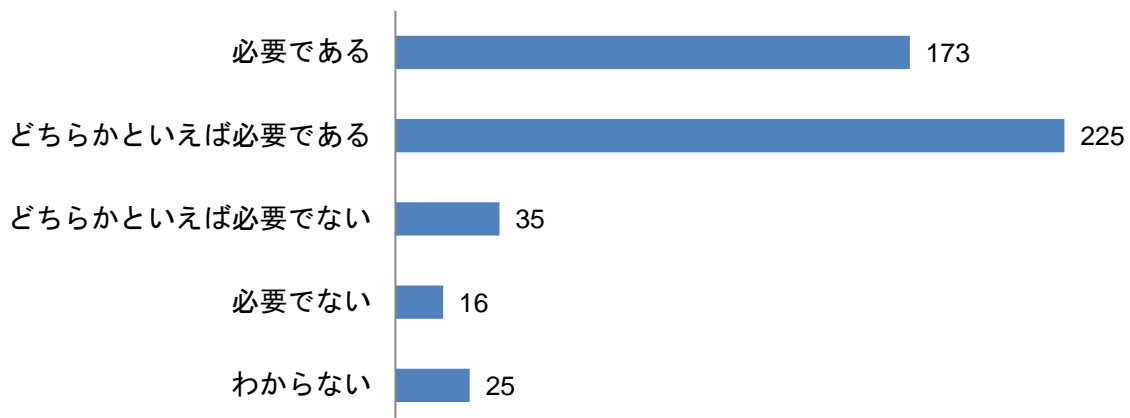
相談員には現行の3資格を含めて何らかの資格が必要だと思う理由（複数回答）



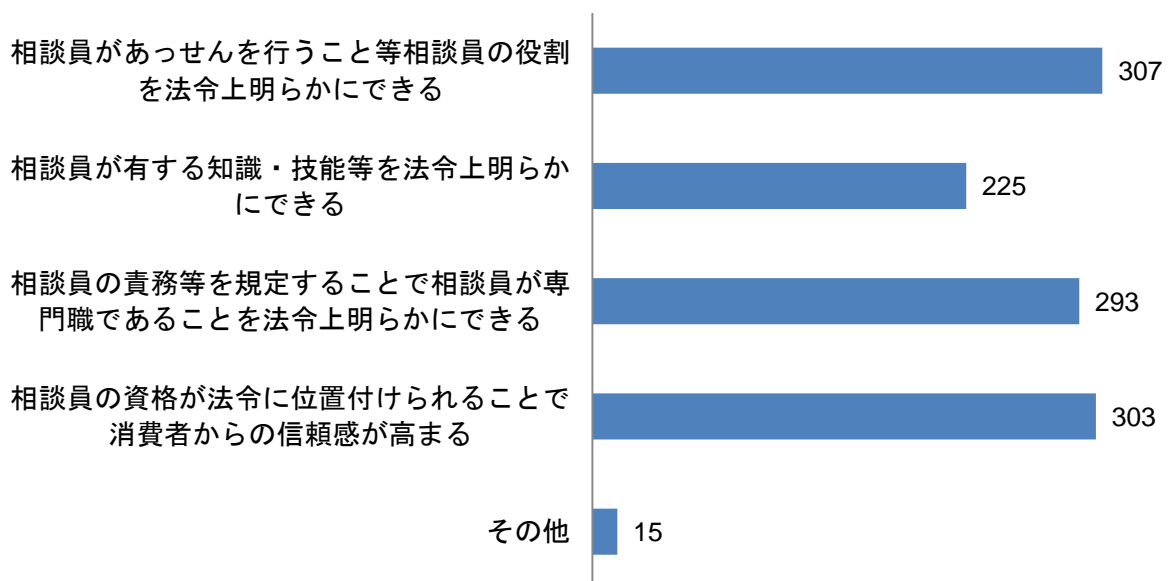
【相談員の資格の法令への位置付けの必要性について】

- 相談員に資格が必要であると回答したものについて、相談員の資格を法令に位置付けることが必要であるかとの質問については、「必要である」と「どちらかといえば必要である」をあわせて8割以上（質問回答数の84.0%）となっている。

相談員には現行の3資格を含めて何らかの資格が必要だと思う場合、その資格について法令に位置付けることが必要か



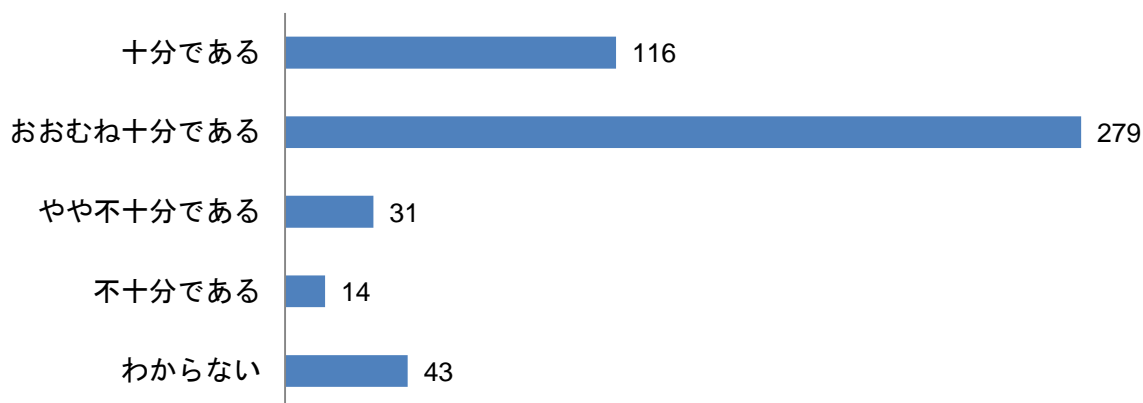
相談員の資格を法令に位置付けることが必要だと思う理由 (複数回答)



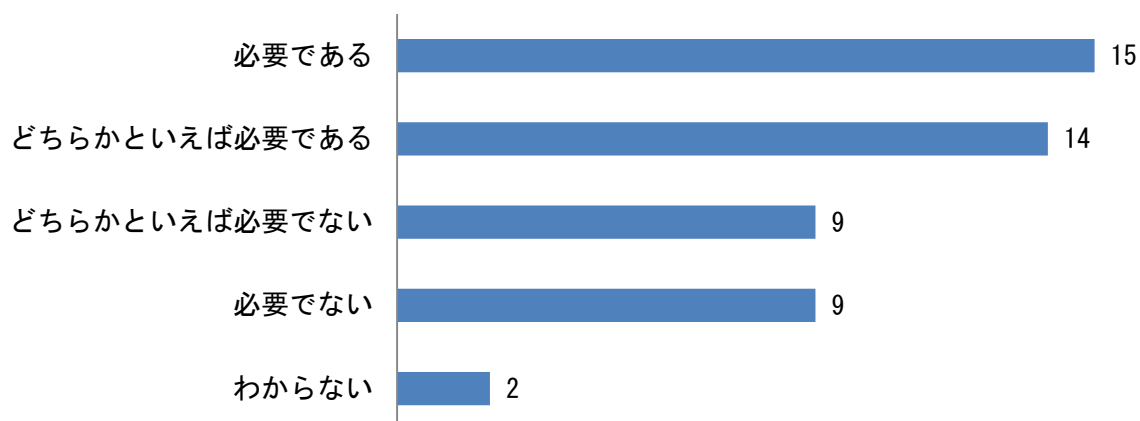
【現行の3資格について】

○ 相談員の資格として現行3資格は十分であるかとの質問については、「十分である」と「おおむね十分である」をあわせて8割超（質問回答数の81.8%）となっている。

相談員としての役割を果たす上で、現行の3資格で十分か



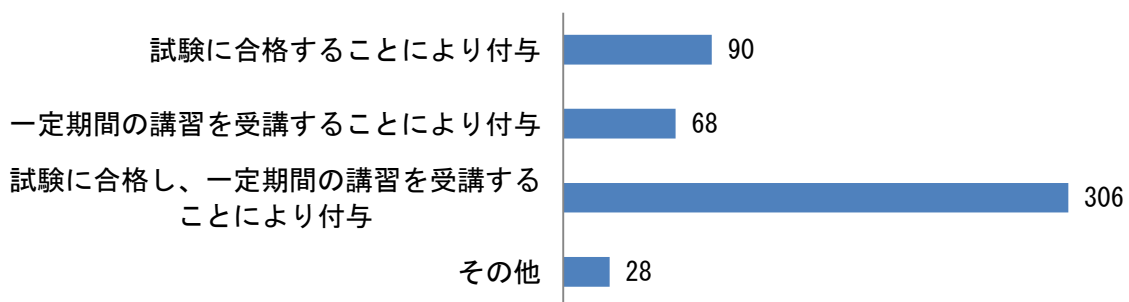
相談員の資格として現行の3資格では不十分だと思う場合、新たな資格制度の創設が必要か



【資格付与等のあり方について】

- 相談員の資格の付与の形態については、「試験に合格し、一定期間の講習を受講することにより付与」が6割（質問回答数の62.2%）を超えており、最も多くなっている。
- 資格取得後の実務修習については、約9割（質問回答数の89.2%）が「必要だと思う」と回答している。
- 相談員の資格の更新制度については、7割近く（質問回答数の68.6%）が「必要だと思う」と回答している。

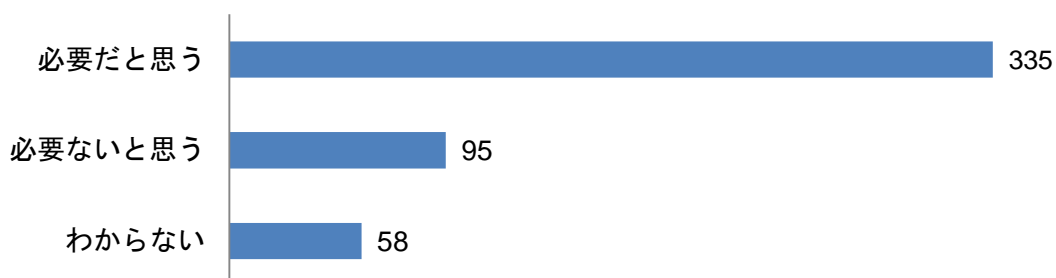
相談員としての役割を果たすための資格は、どのような形で付与されるのがよいか



相談員が相談業務を行っていく上で、資格取得後、実際に相談員となる前に実務修習のような研修を受けることが必要か



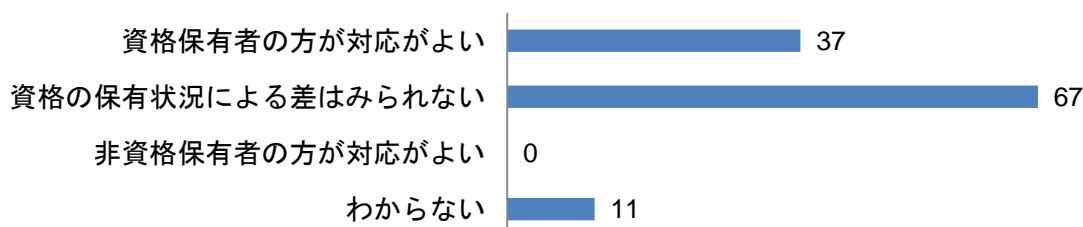
相談員が相談業務を行っていく上で、取得している資格の更新制度が必要か



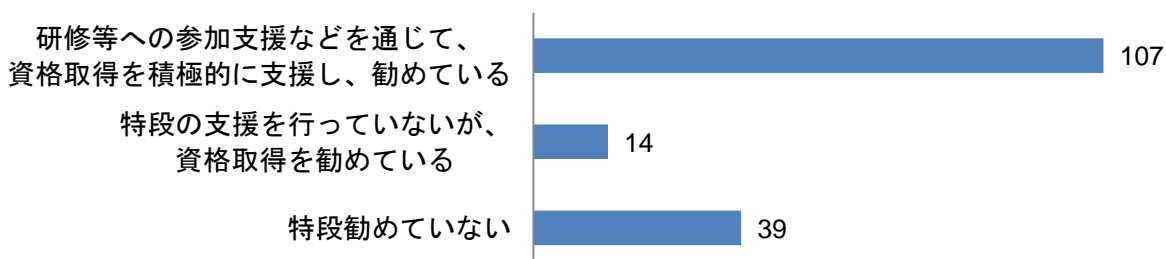
【資格保有による影響等について】

- 資格保有の相談員と非資格保有の相談員との間で相談業務の対応に差が見られるかどうかの質問については、約6割（質問回答数の58.3%）が「資格の保有状況による差は見られない」と回答している一方で、7割近く（質問回答数の66.9%）が非資格保有者に対して資格取得を積極的に支援し、進めていると回答している。
- 資格があることによる雇用への影響については、約3割（アンケート回答数の29.5%）が「資格制度があれば雇用期間を更新しやすい」と回答している。
- 雇用期間の延長・更新につながりやすい資格としては、国家資格、資格保有が義務付けられている場合、専門分野の資格等が挙げられている。

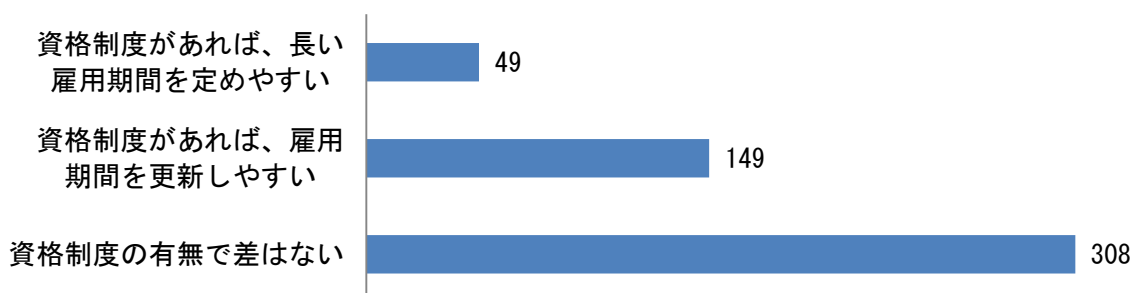
資格保有者と非資格保有者との間での相談業務に対応の差がみられるか



非資格保有者に対して、消費生活相談員として採用した後3つの資格のうちいずれかの取得を勧奨してるか



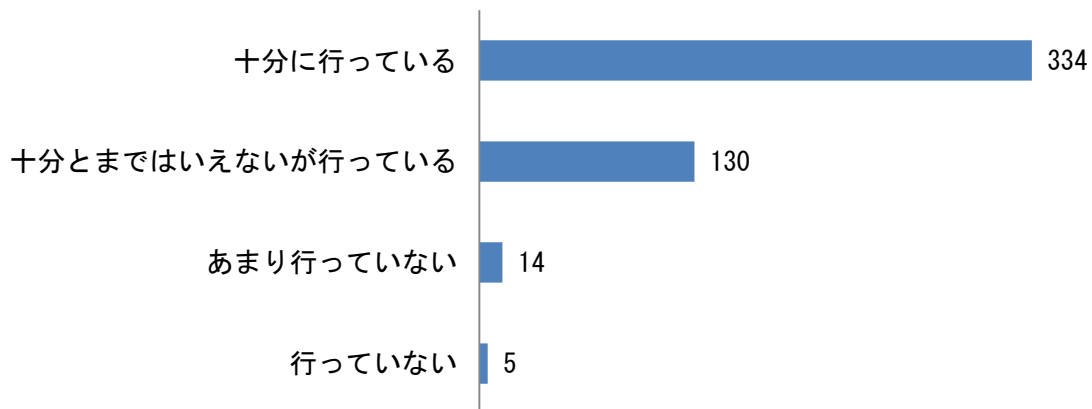
消費生活相談員も含めて雇用期間に定めのある職について、資格制度があることによって雇用期間又は更新への影響があるか



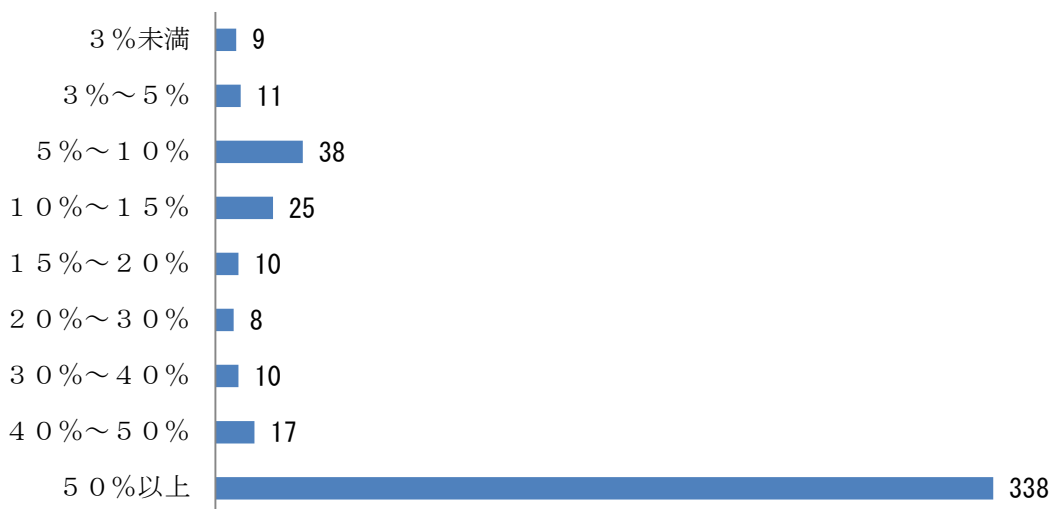
【あっせんについて】

- あっせんの実施状況については、「十分に行っている」が約7割(質問回答数の69.2%)となっている。また、あっせんを行った案件のうち解決した割合については、「50%以上」が7割を超えている(質問回答数の72.5%)。
- 各センターにおいてどのようなものを「あっせん」と考えているかについては、「消費者に代わって事業者と交渉すること」、「消費者と業者との交渉が対等で円滑に行われるように、助言、援助、調整などを行うこと」、「事業者と消費者とが話し合いをして紛争を解決するため、双方の間に立って解決に向けて話し合いの調整をすること」、「センターから事業者へ連絡すること」などがあげられている。

センターにおけるあっせんの実施状況



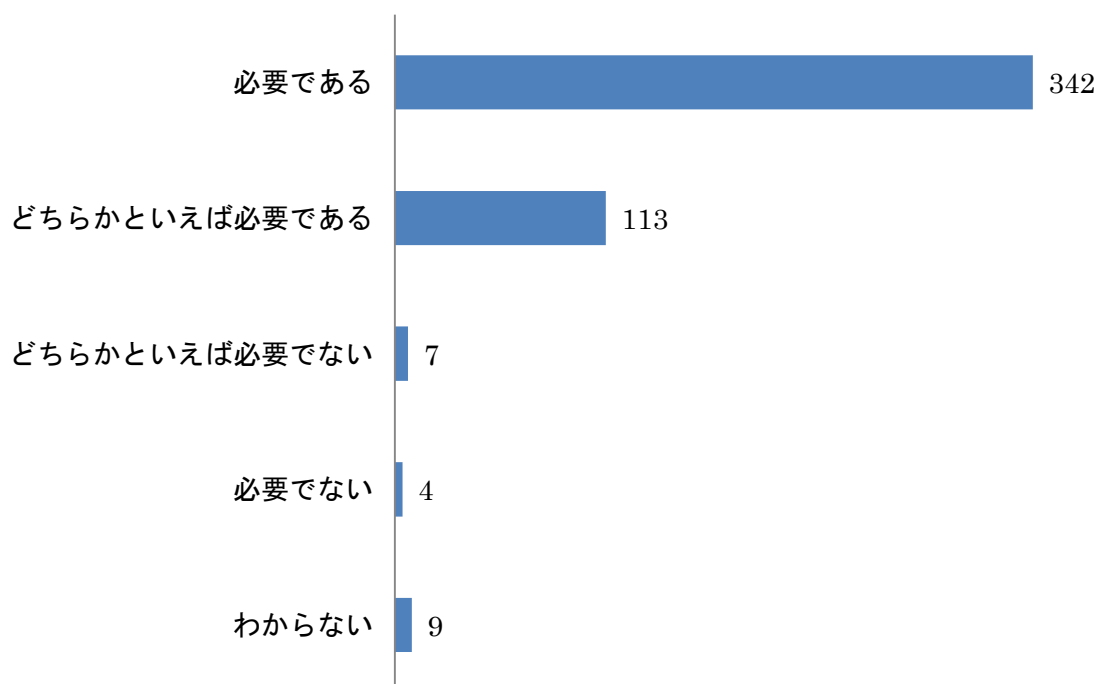
センターにおいてあっせんを行った案件のうち解決した案件の割合



【消費生活相談担当職員の研修の必要性について】

○ 相談員以外の消費生活相談を担当する職員の研修の必要性については、「必要である」と「どちらかといえば必要である」をあわせて9割を超えている（質問回答数の95.8%）。

相談員以外の消費生活相談を担当する職員について、その資質向上のための研修は必要か



記述欄の回答（主なもの）

相談業務を行う上で消費生活相談員（以下「相談員」という。）に期待される役割のうち、十分に果たしているもの

- ・ 広報誌等への啓発記事の作成
- ・ 消費者教育・啓発
- ・ 消費者と業者間の問題に限らず、個人間、近隣間の問題にも対応
- ・ 啓発・消費者教育に関する技能
- ・ 出前講座等での講師や、被害防止のための各種啓発・広報活動。
消費者トラブルの解決の他に、支援が必要な相談者においては、関係機関と連携をとって対応、適切な機関へつなげること。
- ・ 高齢者に対する啓発（悪質商法等に関する啓発を出前講座で実施している。）
- ・ 消費者保護のために解決しようとする意識。
- ・ 行政の知識一般、（地方公務員法、地方自治法）など
- ・ 相談者に対する傾聴の姿勢。
- ・ 出前講座による消費者への啓発活動
- ・ 消費生活講座等における講師
- ・ 市民が被害者とならないための、消費者力を身につける講座や各種教室を開催するなど、市民協力員とともに講師としての力量を期待する。
- ・ 消費者に注意喚起すべきトラブル事例の捕捉、区市町村の相談対応への支援
- ・ 広報番組への出演などによる消費者への啓発活動

相談業務を行う上で相談員に期待される役割のうち、十分に果たしていないもの

- ・ 高齢者等の相談で、センターに出向けない人への対応
- ・ 消費生活センターは行政機関の一部であり、相談員はその構成員であるという認識。
- ・ 法的な知識（判断ではない）の蓄積
- ・ 福祉・保健部門等に対する情報提供と個人情報やプライバシー保護の関係が難しい。
- ・ 行政サービスの観点からの対応や助言
- ・ あっせん業務を行う中で、消費者が希望するとおりの解決（被害回復）に至らないケースがある。
- ・ 市民への啓発

相談業務を行う上で相談員に必要とされる知識・技能のうち現在相談員が十分に有しているもの

- ・ 商品・サービスの知識は、高い水準で持ち合わせているが、オールマイティの知識がある訳ではない。事案解決のため、特定商取引法・消費者契約法などの条文は活用するが、法律家ではないので、民法の法解釈までは行わない。適宜、弁護士相談を活用している。
- ・ 知識、技能の他に人格的にも優れ、相談者との信頼関係を築き問題に対応できる能力。
- ・ 接遇能力
- ・ 相談者に対する傾聴の姿勢。
- ・ 相談情報の記録作成に関する技能、相談事案についての情報収集に関する技能
- ・ 消費者問題についての情報収集能力

相談業務を行う上で相談員に必要とされる知識・技能のうち現在相談員に不足しているもの

- ・ 一般行政についての知識
- ・ 文書作成能力（P I O－N E Tに簡潔・明瞭に相談内容を表現する能力が必要）
- ・ 消費者問題に関する法律についての知識を、適正に解釈して運用すること。
- ・ 自治体職員として持つべき基礎的知識やルール
- ・ 特に急速に進歩、変化する情報関連機器のサービスの内容、複雑な契約形態への理解が追いつかない状況がある。
- ・ 研修参加により専門知識は十分に有しているが、それをあっせんに活用する力はまだ不足していると思われる。
- ・ 福祉関係法や政策に関する知識など（生活全般に関する相談が増加している中、幅広い知識がもとめられている。）
- ・ 関係機関との連携
- ・ 市役所内他部署の業務内容に係る知識

相談員に現行の3資格を含めて何らかの資格が必要だと思ふ理由

- ・ 人事当局に消費生活相談員の業務は正規職員（現在は嘱託職員で常勤でない）が就業すべき職種であると位置づけ、常勤化し、雇い止めを防止し、長年勤めることの出来る職種であると相談員に認識して頂き、知識の知識の蓄積も出来る。
- ・ 相談員自らの基礎知識として、資格取得に向けて学習・研修することで一定のスキルアップにつながる。
- ・ 相談員のモチベーションを高める為。
- ・ 相談者に対する安心感・信頼感が得られる。
- ・ 非常勤嘱託員である相談員の処遇改善、長期任用のため
- ・ 一定の水準を確保するために、資格を統一すべきと考える。
- ・ 相談業務には、最小限のスキルが必要である。そのスキルアップのきっかけの一つとして資格制度があると考ええる。
- ・ 日々の相談内容は複雑多様化傾向にあり、消費者の要求水準も高い。一定水準のレベルは必要である。まったく無資格で対応できる相談業務は数少ない。
- ・ 窓口での相談対応業務を開始する時点で、一定の知識を習得していることが望ましいと考えるため。
- ・ 消費者相談窓口及び相談員の認知度のアップ
- ・ 社会の情報化に伴い、相談の内容が非常に複雑化し、多岐に渡る知識を必要とするケースが散見されており、専門知識に加えて応用の利く幅広い視野を求められることから、相談業務の質を高めるためにも多種資格があればなお良いと考えられる。
- ・ 事業者からも信頼を得ないと、あつせんができない。

相談員の資格は法令に位置付けることが必要だと思う理由

- ・ 国家資格となることにより、業務が社会的に認められているという意味での、相談員の自信や励みとなると思われる。
- ・ 相談員の処遇面の向上につながる。
- ・ 人事当局に消費生活相談員の業務は正規職員（現在は嘱託職員で常勤でない）が就業すべき職種であると位置づけ、常勤化し、雇い止めを防止し、長年勤めることの出来る職種であると相談員に認識して頂き、知識の知識の蓄積も出来る。
- ・ 常に最新の情報、知識、技能をもとに交渉のプロとして実務を行える様、継続的な自己研鑽を図る上で必要。
- ・ 相談員の意識、意欲を向上させるため
- ・ 法令で、資格が位置づけられることにより、相談員のモチベーションが上がる。
- ・ 市において相談員が専門職として適切な評価を得られ、ひいては消費生活相談員の待遇改善に資することができる。
- ・ 実務的に、相談員の水準を一定レベルに維持できる。
- ・ 「③相談員の責務等を規定することで相談員が専門職であることを法令上明らかにできる。」の結果的な効果となりますが、自治体では、放課後児童クラブ指導員等の他の専門的な非常勤特別職との賃金水準比較で、消費生活相談員の処遇改善が困難なこともあり、法令で役割を明らかにすることで、消費生活相談員に「限定した」報酬単価引上げ等の処遇改善が進め易いという実情があります。
- ・ 行政の中では民事不介入が常である。しかし「あっせん」を行う消費者関連相談部門は極めて特殊なセクションであるにも関わらず、それらの業務については、人事部門、財政部門、企画部門、その他中枢部門の幹部職員は、消費者教育を受けていない世代が多いがゆえに、重要度の認識が低い方々が正直多い。結果、消費者行政の弱体化を否応なしに招いている傾向が強い。そのためにも、相談員の法的位置づけと併せて都道府県だけでなく、市町村も同じく消費生活センターの設置は「努力義務」ではなく「義務」とし、認識しやすくしてあげてほしい。
- ・ 事業者からの信用度が高まる
- ・ 相談員の処遇改善につながるとともに相談員自身の資質・自覚・責任感の向上につながる
- ・ 相談員の採用、延長、更新等の条件とするなど相談員の身分の保障に活用する。
- ・ 法的位置付けをすることにより、それに値する経済的措置がなされることが期待でき、相談員の雇用条件の向上に結びつくものと思われる。また、“消費生活分野の業務＝主たる生計を支える立場でない者（専業主婦等）で対応可能”といった誤った認識を払拭できるものと思われる。
- ・ 採用基準が明確にできる。（限定できる）
- ・ 市等の組織内での位置付けもはっきりする。

相談員の資格として現行の3資格では不十分だと思う点

- ・ 資格だけでは相談が行えない。対人能力や判断力、柔軟性、事務能力など総合的な能力が必要と考えている。
- ・ 被害者、高齢者・障害者が多いため、福祉に関するカリキュラムを含めるべきだと思う。その事により福祉部局との情報交換もスムーズに行える。
- ・ 3資格が並立しているため、知名度に欠ける。
- ・ 一般住民の認知度が不十分。それぞれの資格がどのような内容で、どのような事を行っているかを周知し、資格としての地位を向上させるべき。新たな資格ではなく、既存の資格の地位向上を進めるべき。
- ・ 3資格の関係性が不明
- ・ 個人ごと、資格ごとの差異が大きい。また、男性が相談員として活躍するために魅力的な資格となっていない。
- ・ 他の部局、機関との連携を望むのであれば、関係法令等の知識もある程度必要になる
- ・ 能力のレベルが一定とは言えない
- ・ 3資格について、制度上の整合性が図られていないため、相談員の質の水準確保のための制度としては、不十分と考える。
- ・ 試験による資格取得でないものがある
- ・ 実地研修の不足
- ・ 相談員の資格としては十分ではあるが、相談員としての役割となると、聞き取りや交渉など実践経験が必要であるため、資格だけでは相談員としての資質はわからない。
- ・ 資格取得のハードルが高すぎる。試験の出題の問題内容が難しい。試験開催の頻度、近隣開催地が少ない。
- ・ 講習のみによる更新ではレベルアップは望めない。
- ・ 短期間の研修で取得した資格で、法的に損害賠償にまで発展するような交渉ごとに対応可としていることに疑問を感じます。
- ・ 資格により企業向けや消費者向けなど独自性があるので、同一資格で相談員の位置付をすることが望ましい
- ・ 求められている知識や能力の統一性が不明瞭で、信頼感に欠ける。
- ・ 3資格を同列に捉えてよいのかわからない。違い・共通点が何なのかわからない。
- ・ 机上での知識だけではなく、実務研修も取り入れた上での資格にすべきだと思う。
- ・ 現行の3資格は、目的・趣旨がそれぞれ異なるので、行政の消費生活相談員の資格を国家資格又はそれに準じるものにして明確化を図る必要がある。
- ・ 名称・資格内容が混同されやすい。資格を取得しても雇用に結びつくことが少ない。
- ・ 身分の安定した職業にするのであれば、現場では幅広く消費者関連の法律や消費者行政に関する施策等の修得が必要となるため、国で養成機関を指定する公的資格（国家資格）にした方がよい。（例-社会福祉士、介護福祉士など）
- ・ 「相談員に必要な知識・技能」が十分に習得できている訳でないため。
- ・ 資格の基準が3種類あるのは、水準が統一されていないことになる。資格が統一されれば消費者にも事業者にも専門職として了知されると考える。
- ・ 3資格だけではなく、1資格にして、より専門資格にすべきである。

- ・ 資格取得イコール即戦力にはなりません。即戦力になるためには、資格取得後、一定期間の育成プログラムの実施が必要です。
- ・ 資格の違いにより、分野ごとの得手・不得手が生じるのではないかと考える。
- ・ 資格を取得できる程度の知識を備えていることは、相談員の必要条件であるが、実践経験を通じた実践的スキル（聞き取り、説明、カウンセリング、調査等）の蓄積がないと十分とは言えない。
- ・ 近時、相談事例は一層、複雑困難化している。相談員は、困難事例に向き合った際の自己解決能力を更に高めておく必要がある。そのためには論点整理能力や記録能力、自己解決能力、そして相談、あっせんについての実践経験が必要であると考えます。
- ・ 取得方法が異なるなど、3資格が同一の基準を有していない
- ・ 相談業務は知識のみではなく、経験が必要である。専門的な知識や相談技術が一定以上である経験者等に対し、さらに上級の資格を与えるなど段階制のある資格にしてはどうか。
- ・ 知識・技能等の内容が明らかでない。
3資格が同列に扱われている。
例えば1級・2級というようなランク付けのある資格になれば、1級の者の処遇改善に結びつくのではないかと考える。
- ・ 現行資格だけでは、聞き取りや折衝などの相談に際しての基本的な能力が担保されない。
- ・ 3資格の特徴・差異等を明確にすること、又は、3資格を個別に存在させることの必要性の検討
- ・ 現場でのスキル
- ・ 3資格が国家資格でない点
- ・ 聞き取り能力をはじめとするコミュニケーション能力及び調整能力が必須であると思われるが、それが必ずしも十分でない。特に調整能力とは、事例ごと、相談者との対応ごとに瞬時に解決策を判断し調整する能力を指す。

相談員としての役割を果たすための資格は、どのような形で付与されるのがよいか。

- ・ 試験の合格も知識の適正を問う上で重要とは考えますが、現場で必要なのは資格よりも、生活再建まで含め、どのように被害者を支援すればいいか包括的に関わる能力を持っているかが重要と考えます。行政から、一定の知識と実績を兼ね備えた相談員については、推薦できる枠も補完いただきたい。
- ・ ③（試験に合格し、一定期間の講習を受講することにより付与）に一定期間の実務経験が必要と考える
- ・ 実務経験年数（担当事件数）2年以上及び一定期間の講習を受け、所属長の推薦があることを条件に付与。
- ・ ①試験に合格する、又は②一定期間の講習を受講し、かつ一定期間の実務経験を有することにより付与
- ・ 資格の有無により必ずしも相談員の適合を問うものでは無いと思われるため、試験や講習により一概に資格を付与することは一考を要する。
- ・ 現場で一定期間実務を行っている者については、試験に合格後、講習を必要とせず資格を付与する。それ以外の者については、試験に合格後、一定期間講習を受講することにより資格を付与する。
- ・ 一定の期間の講習受講を義務づけ付与し、更新の型を取る。試験だけでは、相談対応の適不適を判断しがたいと思うので推薦の型も含めたほうがよい。
- ・ 一定期間の講習を受講し、試験に合格することにより付与
- ・ 試験は不要。新たな資格付与は不要。
- ・ 試験に合格し、一定期間の講習を受講するとともに、インターンシップ等で実務経験をすることにより付与する。また、定期的な更新講習を設ける。あわせて、一定以上のコミュニケーションスキルも必須条件。
- ・ 経験年数10年以上で現在相談業務に携わっている3資格所有者は②（一定期間の講習を受講することにより付与）、それ以外は③（試験に合格し、一定期間の講習を受講することにより付与）。
- ・ 勤務年数や経験に応じて付与。
- ・ 相談員として役割を果たすために、資格はあるに越したことはないが、資格のあるなしに関わらず、相談に応じるための知識や話術、人柄が重要視されるべき。
- ・ 実際の一定期間の講習修了者及び、相談実務の経験年数（3年程度）により付与
- ・ ③（試験に合格し、一定期間の講習を受講することにより付与）の一定期間の講習ではなく、一定期間の更新試験をおこなう。
- ・ 現在は法令の位置づけの無い状態であるが、特に問題は無い。しかし、法令の位置づけをするのであれば専門職としてのハードルの高い資格試験実技を要す。
- ・ 試験に合格したら付与とし講習は任意にし、継続的に新情報や地域情報を取り入れて行うのもので良いと思う。
- ・ 即戦力の人材育成の観点から、一定期間、相談現場（公的機関又は民間企業）での実務経験を積むことを条件に加えてはどうか。
- ・ これから相談員になる人は③（試験に合格し、一定期間の講習を受講することにより付与）がよいと思うが、すでに現在も相談員として勤めている人に対しては、実務経験も考慮して付与するのがよいと思う。
- ・ 試験に合格するだけでなく、相談スキルの習得が必要。
試験に合格後、一定期間の実務に従事した者、及び、一定の実務従事期間があり、加えて一定期間の講習を受講した者とする。

- ・ 試験に合格し、一定期間の講習を受講し、相談員として適格と認められた者に付与。
（知識を身に付ける、講習を受ける、ということだけでは、自治体の相談員として適切な対応ができるということにはならず、一定の審査が必要であると思われるため）
- ・ 講習は、センター業務に支障の出ない期間等の設定が必要
- ・ 講習を受講し、一定の実務実習を経て、試験に合格することにより付与。一定の実務実習は国民生活センターや各地方拠点（関東・中部・近畿・中国・四国・九州・・・など）で1週間程度、困難事例について論点整理能力や自己解決能力向上に資する実習を行うことが望ましい。
- ・ ③試験に合格し、一定期間の講習を受講することにより付与に加えて、さらに、定期的な更新のための講習を義務付けることにより、「レベルアップ研修」を担保し、さらに、その財源も確保して欲しい。
- ・ 形式には拘らない。
- ・ 試験に合格することにより資格を付与し、さらに行政の消費生活相談員となることを希望するときは、一定期間の講習を受講することを義務付ける。
- ・ 現行の3資格（消費生活専門相談員等）の資格については、定期的に講習を受け資格更新するよう変更すべきと考える。
- ・ ③（試験に合格し、一定期間の講習を受講することにより付与）に実技をプラス。経験者も、初めての人も、相談員の仕事やカードの書き方など基本的な部分の研修が大切です。
- ・ ③（試験に合格し、一定期間の講習を受講することにより付与）であるとともに、3～5年に一度資格更新時に資格取得時と同等レベルのテスト（問10の内容の試験、実務試験等）を行うべきである。

雇用期間の延長・更新につながりやすい資格

- ・ 資格保有が義務づけられている場合
- ・ 消費生活専門相談員、介護支援ヘルパー、ケアマネージャー
- ・ 消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント
- ・ 国家資格である場合
- ・ どの資格といった指定はないが、嘱託職員の任用管理規定において特別な資格を所持している場合、任用の日から5年とする限度から外すことができる。
- ・ 資格保有が義務付けられている場合
- ・ 消費生活センターには相談員が必要であり、相談員の資格がないと十分に業務を行えないと今まで人事担当部局に説明している。
- ・ 消費生活専門相談員
- ・ 資格保有が義務付けられていると、保有者のみから採用となり、一般公募による非常勤嘱託員（相談員）の採用ができないので、雇用期間の延長・更新がしやすい。
- ・ 専門的資格所有者（消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント等）
- ・ 本市では、相談員の身分が非常勤職員であり雇用期間が定まっている。資格保有が義務付けられ、雇用形態まで定まれば長期雇用につながる。
- ・ 独立行政法人国民生活センターの消費生活専門相談員の資格を、消費生活相談員採用の条件としている。このことから、雇用期間の延長・更新につながりやすいのは、国及び国と同等の機関が定める資格と考える。
- ・ 本市では、資格を保有している方は多くないので、新しい相談員の対象者がいないとなると、必然と更新することになる。
- ・ 国家資格であり、かつ資格保有が義務づけられている方が長期雇用につながると共に相談員の待遇についても標準化が図られる。
- ・ 現行の3資格（消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント）以上の場合
- ・ 資格について、特に定められたものではありませんが、任用伺いを職員係り（人事）にする場合、了解が得やすく、長期任用の場合でも説明しやすい。
- ・ 国家資格であり、対象者が少ない場合。
- ・ 採用の条件として3資格を定めているが、特別任用職員（期限付き一般職）のため国家資格であれば契約期間の延長の強い後押しになる。
- ・ 専門分野の有資格者
- ・ 特に、専門的知識および資格、免許、実務経験等を必要とする資格
- ・ 他の職員では代替のきかない専門職であることが認められる資格である等。
- ・ 国がある一定以上の経験、知識を有する者として定めた資格。
- ・ 専門職としての資格保有が義務付けられている場合
- ・ 高度な知識と能力を有する資格。
- ・ 国家資格に準ずる資格
- ・ 国家資格など一定の研修を受けたのち試験により資格を取得している場合
- ・ 自動車免許・危険物取扱資格・建築士・社会保険士・介護保険士等

- ・ 国家試験による資格保有と、定期的な研修受講によるレベルアップを義務化した更新制度などが必要。相談員制度の確立には、短期研修で得られる資格がかえって妨げとなり、十分な知識と問題解決能力、問題視を持って解決する向上心のある方に長期間勤務いただき、問題解決にご尽力いただきたい。そういった方に責任ある立場を行政も提供するべきであると考えます。
- ・ 消費生活相談業務が専門の資格保有者だけしか扱えない場合
- ・ 国家資格で資格保有が義務付けられている場合
- ・ 国家資格又は国家が認める機関により与えられる資格試験に合格した場合
- ・ 保健士、看護師、幼稚園教諭、保育士、心理療法士、福祉関係の専門職、図書館司書、博物館学芸員、栄養士、など資格を必要とする専門職
- ・ 当県では前出の3資格のいずれかを有していれば、雇用期間を5年ごとに更新できる制度となっている。なお、国家資格となれば、職責の重要さ、困難さが客観的に分かりやすくなるため、相談員の報酬等の処遇改善を人事担当部局へ要求することも可能である。
- ・ 業務の特殊性により資格保有が義務付けられている場合。
- ・ 国家資格又は都道府県資格
- ・ 消費者安全法に規定されている「消費生活専門相談員」の資格のように法規定がある場合。
- ・ これといった資格が定められているわけではないが、何らかの資格を持ち、目に明らかかな形で、他の人員とは容易には替えがたい専門職として認められれば、長期間雇用を主張しやすくなる。
- ・ 「特定の資格、免許を必要とする業務」である場合、雇用期間の延長につながりやすい場合がある。
- ・ 「専門性のあるもの」との位置づけ
- ・ 専門的な教育・訓練を修了した証明書等でよいと考えます。
- ・ 国家資格又は相談員に必須とされる資格として位置づけが明確化された資格
- ・ 資格保有者の必置規定を有する法令
- ・ 特定の資格保有を義務付けている場合を除いては、その業務における専門性を有しているか否かの判断となる。
- ・ 資格職（保険師、看護師等）
- ・ 行政の消費生活相談員となるために、法的に、国の関与により位置付けられた専門性を求められる資格であれば、少なくとも一般受験者との機会の公平のための雇い止めなどが行われる余地がなくなる。
- ・ 資格保有のため、専門職としての位置づけにより、一般職との区別化により、一定年齢に達したときの雇い止めに歯止めがかかると思われる（国家資格の場合）
- ・ 消費生活専門相談員・消費生活アドバイザー・消費生活コンサルタント・F. プランニング技能士
- ・ 国民生活センターの消費生活専門相談員資格（専門知識があることを容易に判断できるので、雇用の際の検討材料となり得る。）
- ・ 専門性の高い特殊な資格で、保有者が少ない場合
- ・ 単なる認定資格ではなく国家資格

どのようなものを「あっせん」と考えているか。

- ・ 相談者より聞き取りをし、的確に助言し相談者が自主交渉したが解決に至らない場合、センターが介入し業者との交渉にあたる。
- ・ 相談員から業者に電話連絡したものをすべて、あっせんとしている。
- ・ 相談者の苦情を受け、事業者と交渉・仲介し合意した場合、相談者の苦情を受け、事業者にそれを伝え、それに対する事業者の回答及び関連情報を収集の上、相談者に説明し納得した場合等
- ・ 消費者の事業者に対する苦情に関して、当事者の意見を聞きその主張の要点を明らかにして、解決の方法を示唆又は合意案をしめすもの。
- ・ 消費者が事業者と直接交渉することが難しいと判断した場合、消費者に代わって、消費者の意向を汲みつつ、事業者と交渉すること。
- ・ 消費者と事業者の自主交渉では解決困難な事案について、消費者と事業者の間に入り、双方の主張を聴き取り、歩み寄りに向けて合意点を見出し、解決を図ること。
- ・ 相談者が単独で交渉してもなかなか解決できないような消費者トラブルに対して、センターが相談者と事業者の間に入り円満な解決を図る。
- ・ 消費者と共に、時には消費者に成り代わり、事業者と問題解決又は解決策について調整を行う。
- ・ 様々な事情で消費者自ら事業者との交渉に望むことが困難又は事業者が消費者の自主交渉に応じない場合等で、消費者の主張に合理性が認められ、消費者があっせんを望んでいる場合、当事者間で自主的な解決が行われるように、センターが消費者と事業者間に介在し、助言・援助・調整等を行う。
- ・ 消費者と業者との交渉が対等で円滑に行われるように、センターが介入し、助言、援助、調整などを行うこと。
- ・ 弁護士や司法書士等の他機関を紹介した相談をあっせんとする。
- ・ 相談者に対して適切な助言等を行い、相談の解決を行う。相談員で解決が難しい場合（法的見解が必要な場合等）は、司法書士、弁護士への紹介を行う。
- ・ 業者と話し合いを行い、だまし取られたお金等を取り戻すこと。
- ・ 消費者と事業者の主張の間に齟齬がある場合に事実関係を確認して、着地点を見出し、合意形成を図ること。
- ・ 事業者等と相談内容に応じて要望を伝え、契約解除等の交渉を行うこと。
- ・ 消費者と事業者の間に立ち、消費者の立場で事業者と交渉し、問題解決を図ること。
- ・ 消費者と事業者の間に入った場合全て。（問い合わせのみに終わる場合は含まない。）
- ・ 消費者と業者等の間に入り、解決に向けての手助けをすること。
- ・ 相対立する当事者に話し合いの機会を与え、双方の主張の要点を確かめ、相互の誤解を解いたり、問題を終結（和解）に導くことを考えている。
- ・ 消費者と事業者の間に格差がある場合、中立的な立場で消費者の支援を行う。
- ・ 消費者と事業者との交渉が円滑に行われるように、センターが介在すること

- ・ 消費者の言い分と事業者の言い分に食い違いがあるときや双方が納得しないときに、間に入って双方の話を聞き、お互いが納得するように問題解決に向けて進めていく。ケースによっては、相談員の立会いのもと、両者に集まって話し合ってもらいこともある。その際、消費者は専門家ではないので、うまく自分の言い分を説明できないときは、補足して説明することもある。
- ・ 消費者と事業者の格差是正が必要な場合、双方の間に立って話し合いの調整を行う。この際、消費者に対し、助言等により格差是正のための支援を行う。
- ・ 消費者と事業者の間に入って仲介すること。
- ・ 消費者と事業者との間の話し合いによる解決のために、その調整を第三者の立場で弱者である消費者に対して支援するためのもの
- ・ 消費者が自身で解決することが困難な契約上のトラブルに際して、消費者と事業者の間に入り、消費者の意向に沿って、消費生活センターの立場から交渉を行うこと。
- ・ 相談者と事業者との間に入って、中立の立場で双方の事情を聴取し、トラブルの解決を行うこと。
- ・ 事業者との交渉が難しいような消費者に対して、消費者の主張を伝え、事業者と交渉を行うこと。
- ・ 自分で交渉する力のない、判断能力が低下した高齢者や精神障がい者などの相談の場合、センターが相談者と事業者との間に入って、お互いの納得いく解決に向けて交渉する。
- ・ 消費者が被った被害に対し、可能な限り消費者の知識不足を補い、事業者の対応を変えるもの。
- ・ 相談者の要請に応じ、又は相談員の判断により、相談者と事業者の間の意見調整を行い、相談の解決に向けた対応策について具体案を提示し、両者の合意を得ることを目指して行う相談業務。
- ・ 消費者の正当な権利を確保するため、消費者と事業者の間に立って解決に向けた話し合いをすること。
- ・ 相談受付後、事業者に連絡を取り、双方の意見を聞いた上で、法令に照らして妥協点を見出す。
- ・ 事業者と消費者との間に生じた問題が迅速かつ適切に処理できる手法について助言すること
- ・ 相談員と事業者との交渉が円滑に行われるための手助け
- ・ 事業者と消費者間とのトラブル解決、消費者の利益擁護
- ・ 消費者相談については消費者と事業者の間に中立の立場として介入し、相談事項の解決へ向けてサポートすること。多重債務者については法律の専門家などへ相談事項をつないでいくこと。
- ・ 消費者問題を解決するために、消費者と事業者の間に入り、消費者の立場に立って、両者の歩み寄りを促すこと
- ・ 相談の延長にある事業者との交渉。消費者と事業者との格差を埋めて問題の解決を図る。強制力を伴わない消費生活センターの役割のひとつ
- ・ 相談者と事業者との情報力及び交渉力の格差をうめること
- ・ 消費者が当事者として事業者と交渉することのお手伝いをする。相談内容に応じて、相談者の言い分を要約して事業者に伝えて対応を求め、相談者の希望と事業者の対応が折り合うように、消費生活センターが間に入って調整していくこと。

- ・ 情報提供と助言では事業者との格差を補えず、自主交渉が難しい場合に相談者の意向と法律等を照らし合わせ妥当と思われる解決方法に至るまで、事業者と交渉する。（消費者と事業者の間に入り、双方の言い分を聞き相手に伝え合意まで支援するもの。）
- ・ 契約に関する知識に差がある消費者と業者とのトラブルを解決するための話し合いが公平に行われるための助言。
- ・ 中立な立場で双方の意思を確認し、解決に導くこと
- ・ 事業者等へ消費生活センターとして連絡を取ったとき。
- ・ 業者と消費者の間に知識の格差がある場合、その格差を埋めるために相談員が間に入り、問題点を公平に考えられるようにすること。
- ・ 事業者と消費者の情報力や交渉力格差を解消するため、事業者と交渉を行い、消費者が納得のできる解決に導くこと。
- ・ 消費者と事業者の間に入って解決を図る方法の一つ。具体的には、消費者の相談内容及び主張を詳細に聴き取り、契約書やパンフレット等の資料を通じて事実確認を行う。その後事業者にも詳細な聴き取りを行い、双方の主張を法令に照らし合わせながら、お互いの主張を互いに理解させ歩み寄りを促し、解決することを指す。
- ・ あっせんとは、事業者に対しセンターが主導して交渉を行い、消費者と事業者の間に立ち公正な立場で解決し、結果がどうであれ消費者が納得することに重点おくこと。
- ・ 相談者と事業者の双方に、専門的な助言を行い、必要に応じて協議の場に同席し、解決を促す。
- ・ 消費者と業者間の紛争を調整する役割と考える。
- ・ 消費者と業者の話し合いの仲介をし、両者を和解に導くよう努めること。
- ・ 消費者と業者の間に立って、中立、公正の立場で双方の主張を聞き取り仲介役を果たすことにより問題解決を図ること。
- ・ 相談者、事業者及び行政の3者が同時に面談するものだけでなく、相談員が、相談者の意向を電話で事業者に伝えるものも「あっせん」と考えている。
- ・ 被害を訴える消費者の主張をよく聞き、内容を整理する。業者に対しては、事実関係の確認を行う。その上で消費者の主張を業者に伝え、業者に問題の解決を促す。必要に応じて関係する法令を示す。
- ・ 事業者と消費者とが話し合いをして紛争を解決するため、双方の間に立って解決に向けて話し合いの調整をすること。
- ・ 消費者からの苦情相談において、消費者と事業者の間に生じている情報の質・量、交渉力の格差を埋め合わせると同時に、事業者に対して、消費者が受けた被害の問題点を具体的に指摘し、適切かつ迅速に処理すること
- ・ 事業者と消費者との知識の格差を埋め、問題解決への道すじを立ててあげること。
- ・ 法的な根拠を基に、業者に販売方法の問題点を指摘し、その改善を要求、相談者の要望を伝え、中立な立場で双方を仲介することを「あっせん」と考えている。
- ・ 消費者と事業者間の交渉がスムーズに行われることを目的に、センターが助言・調整を行う。具体的には、①消費者の相談内容や要望を事業者に伝え、センターが事業者と交渉すること、②消費者・事業者・消費生活相談員の三者が同席のうえ、交渉・調整することと考えている。
- ・ 基本的には自主的解決ができる知識を伝え、交渉におけるアドバイスを行う。相談者の能力に応じて、交渉までを行う場合もあり得る。
- ・ 事業者と消費者との間に生じた問題等を双方の間に入って、適切及び迅速に処理すること。

- ・ 消費者被害救済の観点から相談者と業者との問題解決に向けてセンターが仲介すること
- ・ 相談者と事業者の間に入って、相談者の考え方を伝える。
- ・ 消費者と業者との間で情報力、交渉力に格差がある場合、両者の間に入り、話し合いによる解決を行うもの。
- ・ 消費者、事業者、両者の言い分を相談員が十分に把握する。契約書などの確認、場合によっては三者面談の設定など、相談員が現状を踏まえて両者に解決案を提示するもの。
- ・ 苦情の内容を事業所に伝えて事実を確認して対応を促す
- ・ 相談者自ら解決困難な場合（社会経験の乏しい若者や判断力が低下した高齢者等自ら事業者と交渉することが困難な場合、事業者との情報力・交渉力等の格差が大きく相談者自らが交渉しても解決できない場合など）で、センターが介入するのが妥当と判断した時は、事業者に法令違反・適合性原則違反・重要事項の説明不足などを指摘し、解決に導くとともに事業者に改善を要望します。
- ・ 消費生活相談の問題に対し、消費者、事業者双方の言い分主張がかみ合わない時に、問題解決のために双方に公平・中立な立場で問題解決にあたること。
- ・ 救済すべき事例であると認められ、かつ、相談者が交渉能力に乏しい場合に、相談員が代弁者としてする事業者との被害回復交渉。交渉においては、消費生活センターの権威と特定商取引法等の法的根拠を背景に、一般常識など相手の感情にも訴える。交渉の結果、相談者が納得しない場合は、不調となる。
- ・ 事業者と消費者との交渉が円滑に行われるように、センターが介在し、助言・援助・調整を行うこと。時には消費者に代わって事業者との交渉を行い、また、センターが事業者と消費者の交渉の場に中立的な立場で立会うこと。
- ・ 相手の業者に連絡をして内容の確認をする。そして相談者と業者の間に入って中立的立場で問題の解決を図る。
- ・ 相談者と事業者の間にとって、双方が納得する解決に努める
- ・ 相談者と事業者とのトラブルにおいて、事業者の販売方法などに問題がある場合に、情報や交渉力に劣る相談者のお手伝いをし、双方が納得できる解決案を導き出す行為と考えている。
- ・ 公平な立場に立って、相談者の真意を聞き取り、自己解決できるよう対処法を助言し、自主交渉を支援する。判断能力が乏しい若年者や高齢者など事業者との交渉が困難と思われる場合は、必要に応じて、相談員が間に入って対応する場合もある。その他、法的な対応が必要と思われるケースなど、相談員では対応できない場合は、法律相談など専門家を紹介する。
- ・ 相談者と事業者の間に入り、相談者の立場で交渉する。
- ・ 事業者から消費者に十分な説明を促すこと。事業者の説明を公平・公正な視点で消費者に解説すること。
- ・ 消費者と事業者間のトラブルについて、両者の合意を得て解決する。
- ・ 電話等で消費者の申出を取り次いで、事業者と交渉して問題の解決を図るもの。また、当事者間で自主的な解決が行えるように、助言、援助、調整等を行うこと。
- ・ 消費者からの相談において、消費者と事業者双方が同意した場合に県センターが両者の間には入って、あくまで中立的な立場で両者の言い分を聞いてから消費者に不足している商品等に関する情報、交渉力を補完しながら、話し合いの調整を図ること
- ・ 消費者の正当な申し出に対して、事業者と交渉し、事業者の理解を得ること。

- ・ 消費者からの事業者に対する苦情処理・解決のための事業者への働きかけ
- ・ あっせんは話し合いの調整であり、当事者の合意が基本。①行政として格差解消（若者・高齢者）がある場合 ②事案が複雑で自主交渉が困難な場合 ③安全性に関する問題の場合 ④事業者に法令違反などの疑いがある場合 ⑤ 新手の方法による被害の場合 等は 積極的にあっせんを行っている。
- ・ 専門的な知識のない消費者に代わり、業者と対等に話し合うこと。
当事者同士では話し合いもなかなか進まないが、相談員という第3の立場なので、双方の言い分を聞き、当事者同士の誤解をとくなどし、解決に導くこと。
- ・ 契約において問題点があった場合、消費者と業者の間では、情報量及び交渉力に格差があるので、相談員が消費者の代理として交渉し、消費者の利益を確保・保護すること。
- ・ 消費者の自主交渉では被害救済がむずかしい場合や事業者の対応に問題がある場合など、相談者が事業者と適切な問題解決が図られるように、事業者側への要請や解決案を調整し、救済の支援を行う。（行政による紛争処理機能）
- ・ 事業者と消費者との間に立ち、情報力・交渉力の差を埋めて、公正な立場での消費者被害の回復を図る事。
- ・ 業者等と消費者自身が交渉して被害回復することが困難な場合、消費者と業者等の仲介し、消費者の被害回復のために支援・補助すること。
- ・ 相談者と業者の間に、相談員（第三者）が入り、冷静に話をし双方をうまく取り持つ。
解決への助力をする。
- ・ 当事者間での解決を原則として、消費者の正当な利益擁護の観点から相談員はその手助けを行う。
自主交渉を勧めた結果、解決できなかった場合、公正、公平に双方の誤解の解消と歩み寄りにより解決を図る。
- ・ 自主交渉による解決が困難な場合や、より迅速で公平な解決を必要とする場合、センターが事業者と交渉し、解決まで見届けること。
- ・ 悪質業者等からの代金の回収
- ・ 消費者が自ら解決できない場合に、消費生活相談員が、消費者と事業者の間に入って、問題解決に向けての助言や交渉等の支援をすること。
- ・ 相談者と事業者との交渉において、相談者が知識不足などから不利にならないよう、相談員が2者の間に入り、相談者の主張を本人に代わって事業者へ伝える、事業者の対応・説明を相談者へ伝えるなどのこと。
- ・ 相談を受けた消費生活トラブルについて、消費者と事業者との交渉が円滑に行われるよう間に入り、相談員が支援、調整を行うこと。しかし、実際の相談では、契約内容の確認支援や弁護士等への橋渡し、その後の相談フォローも含むと思う。
- ・ 消費生活相談においては、事業者と消費者との話し合いによる解決が基本であるが、知識・情報・交渉力の格差がある場合、格差を是正しつつ話し相手ができるように支援するのがあっせんと考えている。
- ・ 第三者の立場により、双方の主張の要点を確かめ、迅速な解決が図られるように調整するもの。
- ・ 消費者と事業者との交渉が円滑に行われるように、センターが介在することをいい、手続きにこだわらず、当事者間で自主的な解決が行われるように、助言・援助・調整等を行う
- ・ 相手企業に連絡し、事案が解決するように仲介すること。

- ・ 相談に対し、事業者及び消費者を説得により解決するように調整する役割。聞き取り、情報収集、法的判断等の処理能力が求められる。
- ・ 相談者に助言、情報提供をまず行います。その上で、相談者が事業者への交渉をセンターに希望した場合、あっせん案を提示し、事業者の言い分も聞きながら交渉を行う行為をあっせんと考えています。
- ・ 1 消費者として又は交渉力の低下している消費者としては、直接事業者との交渉が困難と考えられる場合、相談者に代わって事業者と交渉し、合意点を見出すための調整
- ・ 相談者の自主交渉によってトラブルを解決することが困難である場合に、センターが相談者と事業者の間に入って解決を図ること。
- ・ あっせんに入るまでの相談が少なく、助言で解決する内容が多い。
- ・ 消費者と事業者等との間に生じた消費生活に関する問題に対し、双方から話を伺い、問題点を整理した上で、助言等を行い、話し合いによる解決を行うもの。
- ・ 消費者と事業者間の知識や交渉力の格差を是正するなど消費者を支援しつつ、両者の話し合いを調整すること。
- ・ まず相談者本人が経緯と要望を書面にし、事業者に伝え、合意が得られない場合、相談者の要望に近づけるように介入する（電話のみの対応）。
- ・ 相談者の自主的解決を第一に消費生活相談を行っているが、相談者が連絡しても事業者が応じない場合や高齢者等で自主解決が困難であると考えられる場合、相談員が事業者に連絡し解決を図ったり、相談員やセンター職員の立会いのもと、相談者、事業者の調整を行うことを「あっせん」と考えている。
- ・ 契約内容等に違法性があったり、消費者が納得できないようなケースの場合、消費者と事業者との間に入り、双方の意向等を聞き、納得のできる合意点を見出し調整する。
- ・ センターが相談者の言い分や状況などを事業者に詳しく伝えるようにサポートしながら相談者と一緒に交渉していくこと
- ・ 相談員が消費者の苦情・要望・意見等を事業者伝えて、対応を求めること
- ・ 消費者と事業者との間に入り、解決に向けて話し合いをすること。
- ・ 相談者が事業者と交渉しても応じなかったために、相談者に代わり交渉し、合意に向け話し合いを続けること。すべてがあっせんにより解決するわけではないが、センターが入ることで事業者が交渉に応じることは比較的よくある。
- ・ 社会経験や判断能力の乏しい相談者が事業者との間でトラブルに巻き込まれた際、適切な交渉を手助けするもの。
- ・ 消費者トラブルが公正・円滑に解決するための助言等。
- ・ 相談者及び関係事業者からの聞き取り結果を、関係法令などを参考に総合的に判断し、消費者保護の観点から事業者へ対応を検討するよう依頼すること。
- ・ 消費者の意向を踏まえ要件事実を十分把握した中で、解決に向けた提案・主張・要求を事業者申し入れ問題解決に導いていくものである。
- ・ 相談業者と事業者との争点を明確にし、双方が歩み寄れるよう助言すること。また、その体制づくりを行うこと。
- ・ 事業者に対して、消費者側の立場で連絡をした場合
- ・ 相談者の気持ちを業者に伝え、業者からの回答を相談者に伝える。相談者には選択肢をいくつか提供する。

- ・ 消費者の意見を事業者に伝え、事業者の見解を消費者に伝えて双方に着地点を探してもらう。センターが判断するのではなく、契約当事者同士に判断してもらえようコーディネートする。
- ・ 「助言」ではなく、消費者と事業者の間に入り公正に和解出来る状況にもっていくこと。
- ・ 相談者（消費者）と事業者との交渉において、双方の自主的な解決を基本にしながら、センターが必要な助言や情報提供等を行う。
- ・ 情報量、交渉力の格差を助言だけでは埋めきれない時に消費者と事業者の間を取り持ち、センターに蓄積された経験、見識をもとに解決案を提示し、両者の合意を目指すもの
- ・ 相談内容に応じ、事業者に対して交渉を要する案件について、相談者が高齢等の理由で自主交渉が困難な場合、相談員が事業者と交渉を行うもの。または、相談者に自主交渉の能力がある場合でも、事業者が悪質と思われる場合も相談員が交渉を行うものなどをあっせんと考える。
- ・ 消費者と事業者の間に生じた商品またはサービスのトラブルに対し、消費者と事業者の双方の意見を聞き、客観的な分析・事態の把握をし、争点を整理、当事者間の双方の合意に基づき解決を図る手続き
- ・ 消費者が事業者との契約において、消費者が一方的に不利及び望まない契約をさせられ搾取された権利、金銭等を消費者センターが関係法令を駆使し消費者被害回復を図るよう最大限努力すること。
- ・ 消費者と事業者との交渉がスムーズに進むための介在のこと
- ・ 事業者に対して、必要に応じて下記①～④の項目をあっせんと考える。
 - ①契約書に基づく履行を求める。
 - ②センターにて三者の話し合いを実施する。
 - ③合意解約成立時の解約条件を煮詰める。
 - ④和解契約書作成時における書面について意見を述べる。
- ・ 事業者交渉では解決が難しい場合、センターから事業者に連絡を取ったり、話し合いの場を設置すること。
- ・ 当地における「消費生活相談マニュアル」をもとに、取引に関するもので、内容の複雑なもの、自主交渉による解決がすすまず、また解決が図れないと思われるもの、さらに、当センターで問題点を把握しており、早急に被害救済や被害拡大防止を図る必要があると認識しているものについて、事業者と消費者の間にたち、双方の意見の調整を図ることをもって、「あっせん」と考えている。
- ・ 相談者の相手方への指導

あっせんが十分には行われていない理由

- ・ 相談件数が少ないため、事案がない。
- ・ 新しい商品やサービスが次々に登場するため、あっせんに必要な知識の習得が追いつかないことや、消費生活相談として受ける相談内容が広範囲なため。
- ・ 処理結果として助言（自主交渉）が多い
- ・ 県消費生活センターに相談を移送することがあるため。
- ・ 放送法や電気通信事業法など、法律に守られた事業者の前では、相談員は無力である。また、判断力が十分でないと思われる高齢者に対する新聞購読契約は、マスコミに阻まれ、世論を喚起できず、契約一般法の範囲内の処理に留まっており、常識的には不十分な対応と思われる。
- ・ 人員の不足
- ・ あっせん業務が多くない。難しいものについては他機関に引継いでいる。（弁護士や司法書士）
- ・ 相談件数が少なく、あっせんが必要とする案件が少ないため。
- ・ 金融、インターネット等専門性の高い相談には、相談員の知識レベルがあっせんできるところまで到達していない。
- ・ 相談員の実務経験が浅いため
- ・ 専門的支援機関の活用が十分とまでは行われていないため
- ・ 相談員の技量差があり、経験の浅い相談員は取扱い事例が少ないことに起因すると思われる。
- ・ 相談者への聴き取りが不十分なため、真意がくみ取れなくて、助言で終わったり、専門家へつないでしまうケースがある。
- ・ 相談者が経験不足のため県消費センターにお願いしている。
- ・ 数年借金相談が上位を占めており、いわゆる、あっせんに入る必要はないものである。あっせんが必要な案件は行っており、あっせん率が低いからといって、相談員の人数不足によるものでなければ、相談員の機能が発揮されてないものではない。
- ・ あっせんの経験がまだ浅い。
- ・ あっせんを必要としない相談内容が多いため。
- ・ 消費者にとっての第一義的な相談窓口は市町村の消費生活相談窓口と考えており、あっせんについても市町村において積極的に行われていると思われるため。
- ・ 体制が不十分で、時間が足りない。
- ・ 消費生活センターにはあっせんに対する権限が特にないため、一方がかたくなに交渉を拒否した場合には限界が生じるため
- ・ 相談員によって、あっせんを行うか否かの判断にばらつきがある。
- ・ 相談内容が多種であり、あっせんに該当しない内容の相談案件も多い傾向にあります。また、相談者に対しては、まず自ら解決に向け交渉等対応していただける様情報提供及びアドバイス等から行っています。
- ・ 相談員ごとの資質によるところが大きい
- ・ 体制が整っていない。

- ・ 相談者の意見も関わることかと考えるので、十分とは断言できない。また、時間や日数に限りがあるため十分な対応が難しいことがあると考える。
- ・ 相談員としての経験が浅く、自信もないため、あっせんではなく法律相談等へ結びつけるなど、あっせんではない処理を選択することがある。また、助言や相談者の自主交渉で十分な相談が多いため。
- ・ 両者側で完全に満足出来る結果迄にあっせんするのは困難である。
- ・ 相談員よってではあるが、「あっせんした方がよかったのではないか」と思われる案件を、“複雑で拗れそう”などの思い？からか他機関を紹介して終了してしまうことが稀にある。
- ・ 不動産関係などで専門性が高い相談については専門家を紹介している。
- ・ 判断不十分である相談者や悪質な事業者の場合はあっせんを行っているが、単なる助言を行った相談者に対する解決結果の確認ができていないため、あっせんの機会を逃がしている可能性がある。
- ・ 事業者と連絡がとれないことがしばしばあるため。
- ・ ごくまれに初期の状況判断（消費者の意思の確認）が行き過ぎたり、確認不足の点があり、より有効なあっせんにつながっていない
- ・ 本センターは相談員が少ないが相談件数が増えてきており、時間を要する事件にきめ細かな対応ができないため
- ・ あっせんをするのは高齢者の相談が多く、回収できるものも相談者が望まない事例もある。
- ・ 相談員が毎日1名体制のため、時間的に余裕がない。（斡旋を行うことで、新規の相談受付に支障をきたす恐れがある。）
- ・ あっせんでの解決が困難な事例や相談者の意思
- ・ 多重債務に関する相談は、司法書士会や弁護士会等を紹介する機関となっている。
- ・ 相談員がそれぞれ週1日の勤務であるため、なかなか継続して相談を受けることができないため、十分に斡旋が行われているとは言えない。
- ・ 被害額が大きい相談が増えていて弁護士に委任することが多い。
- ・ 相談者が自立解決ができるならば助言としているため
- ・ 国民生活センターの研修が知識編重になっており、交渉能力を高める内容になっていない。そのため、相談員にためらいが生じ、助言で終了するケースがある。
- ・ 相談員1人が抱える相談件数が多いため、相談者の納得のいくあっせんが行なわれているか疑問
- ・ 斡旋業務は、専門知識を有する業者との対応となり、国・県センターの助言を得ながら実施している。
消費者側には、消費者センターを通せば自己の有利な結論を得られるとの過信があること、又、自らに責があることを承知でセンターを利用して有利な結果を得ようとする者も少なくないため、相談員の負担が大きい。
- ・ 専門知識を有していないため
- ・ 現在センターでは「相談者自身が問題解決するための支援」に重点を置いている。また、あっせんまで行うには相談員の負担が大きいため、相談員が経験を積んでいく中で、あっせんにも取り組んでいく予定である。
- ・ センター及び、相談員に付与された権限不足。
例：事業者にお問い合わせしても個人情報との理由で交渉に入れないなど。

- ・ 県センターが主に行っているため。
- ・ サクラサイト等あっせん手法がある程度確立しているケースはあっせんしやすいが、新卒の悪質商法や相談者が障がい者や高齢等により現状把握や意思確認が困難であるため、あっせんを行いにくいケースがある。
- ・ インターネット等を介在した案件が増え、業者等の連絡先が不明なため。
- ・ 問題解決に必要な法令知識やあっせん交渉能力の不足
- ・ 複雑・高度な問題となりそうな場合は、直接あっせんを行なうのではなく、当センターで開催される無料法律相談につなぎ、弁護士に対応をお願いすることもあるため。
- ・ 相談者と事業者間の申し出や事実確認などを取り次ぎ、消費者が主体的に問題解決できるように、手助けすることがセンターの役割であると考えられるため、相談者と事業者との面談による交渉等のあっせんは、積極的に行っていない。
- ・ 相談員が行政職員を兼務しているため、調整が困難である。
- ・ 消費者の過剰要求には対応できないことや、あっせんに入りたくても事業者と連絡不能などで話し合いに応じてもらえないことがあるためです。
- ・ 専門相談員が経験と知識で可能な限りあっせんを行っているが、スキルの限界や被害の内容などによって、消費生活相談窓口ではあっせんが難しい場合があるため、センター処理とならない場合もある。その場合も、北海道消費生活センターなどへ引き継ぐなどして、そのノウハウを十分吸収し、センターとしてより高度でスキルの高い相談ができるように日々研鑽している。
- ・ 資格を保有している正規職員1名が相談業務にあたっているが、他の業務も兼務しており、1件あたりの相談に十分な時間を取ることが厳しい状況であるため。
- ・ 消費者があっせんを望んだ場合でも、センターがあっせんに入ることが適当でないとと思われる場合については、行っていない。
- ・ 金融商品などの複雑な商品や、住宅関係の相談、投資詐欺等の解決困難事案については、法律専門家など、他機関での相談を促す場合もある。
- ・ 法的見解が必要となる場合等、直接弁護士相談等を紹介している。
- ・ 業者をセンターに呼んでのあっせんは行っていない。
- ・ 専門性の高い案件については、個別の相談窓口を紹介しているため
- ・ あっせんには、解決まで長期にわたるものが多い。行政書士、弁護士等の専門家による解決が、早いと思料される。長期案件を抱えると、体制の少ないところでは、他の相談受付に支障がでる可能性が高い。
- ・ 双方の主張は整理しているが、法律の専門家でないこともあって、法律上の問題点の整理が十分行われないうままに行っているケースがある。
- ・ 本来センターであっせんすべき案件について、他機関紹介により完結したケースが少なからずあるため。
- ・ 関係法令などに接触していないかどうか的確な判断をくだせているかの不安があるため。
- ・ あっせんに躊躇する傾向がみられる
- ・ 相談者が必要としないケース、事業者と連絡がとれないケースなど、相談員の思いはあっても、現実には介入が難しいこともあるため。

- ・ あっせんを行うべき案件でも、金額が大きい案件や複雑な案件など、弁護士による法律判断や交渉を行ったほうが確実と思われるものが多いため
- ・ あっせんにより、被害回復が見込まれる案件でも、消費者が望まない
- ・ 業者が応じない、相談者の主張が強すぎる、決裁代行業者など間に入っている業者が多く解決が困難な場合がある。
- ・ 事業者に「お願いする」という側面があり、不誠実な事業者の場合、あっせんが不調となる。また、相談者（消費者）が早期の解決を望んだり、事業者との揉め事を避けるなどの理由により、不調となることがある。
- ・ 悪質な事業者が増加する傾向にあり、事業者側があっせんを拒否したり、真摯な態度で臨もうとしないケースが増えつつあるため。
あっせんを行うには、事業者と消費者の双方を納得させることができるあっせん案を提示するための専門的な知識が必要であるため。
相談件数が多く、時間的余裕がない。
- ・ 判断力を十分に備えない相談者が増加している事などから、事実関係が十分に把握できないまま消費者の申出が正しいものとしてあっせんに入らざるを得ない事があり、「あっせんの公平さ」という点では十分ではない。
- ・ 相談員によっては専門的な知識を要する事案に対してのあっせんが十分とはいえない場合もある
- ・ 取引後に相当年度が経過したケースにより、証拠内容があいまいな事案。
消費者が事業者の名称、電話番号が不明な場合。
- ・ 事業者が法律を知らないことを理由にあっせんに応じない場合や、とにもかくにも一方的に応じない場合などがある。
- ・ 強制力がないため、話を聞かない事業者に対する対抗手段がない。
- ・ 基本は、当事者が自分で解決するという観点から。自立した消費者を目指すうえで、必ずしもあっせんが最優先ではないという考え方から。
- ・ まずは相談者自身の解決能力を高めるため、助言を基本としているから
- ・ 相談員の間で相談処理の判断に差がある。
解決できるよう最後までフォローできていないケースがある。
相談者の解決しようとする意思が弱く、諦めるケースがある。
- ・ 消費生活相談は、消費者の自立支援を促す役割もあることから、まずはトラブルの要点を整理する支援をした上で自主性のある消費者には自主交渉を提案し、その後あっせんに至るという実施状況である。結果として、自主交渉での解決をみる案件が多く、あっせんに至らないケースも多い。
- ・ 「あっせん」についての議論は、消費者の自立と相反することもあり、単純にあっせん率が高いから、よいというものではありません。統一した指針も必要であると考えますが、一方、地域の実情にも合った取り組みも必要であり、非常に難しい課題であるという認識をしています。
- ・ 相談者からの情報があいまいで契約等の状況把握が困難なため、あっせんに入れなかった場合があります。
- ・ 被害者自身が、途中で断念してしまう、加害者との連絡が不通となってしまう
- ・ 業者が話し合いを拒否した場合は、話し合いができないときがある。
- ・ 相談者に当事者・契約者としての意識が薄く、センターへの丸投げ相談であったり、聞き取り内容があっせんに入るだけの客観的根拠が得られない相談が多いため。
- ・ 弁護士（法テラス等）へ依頼するため。

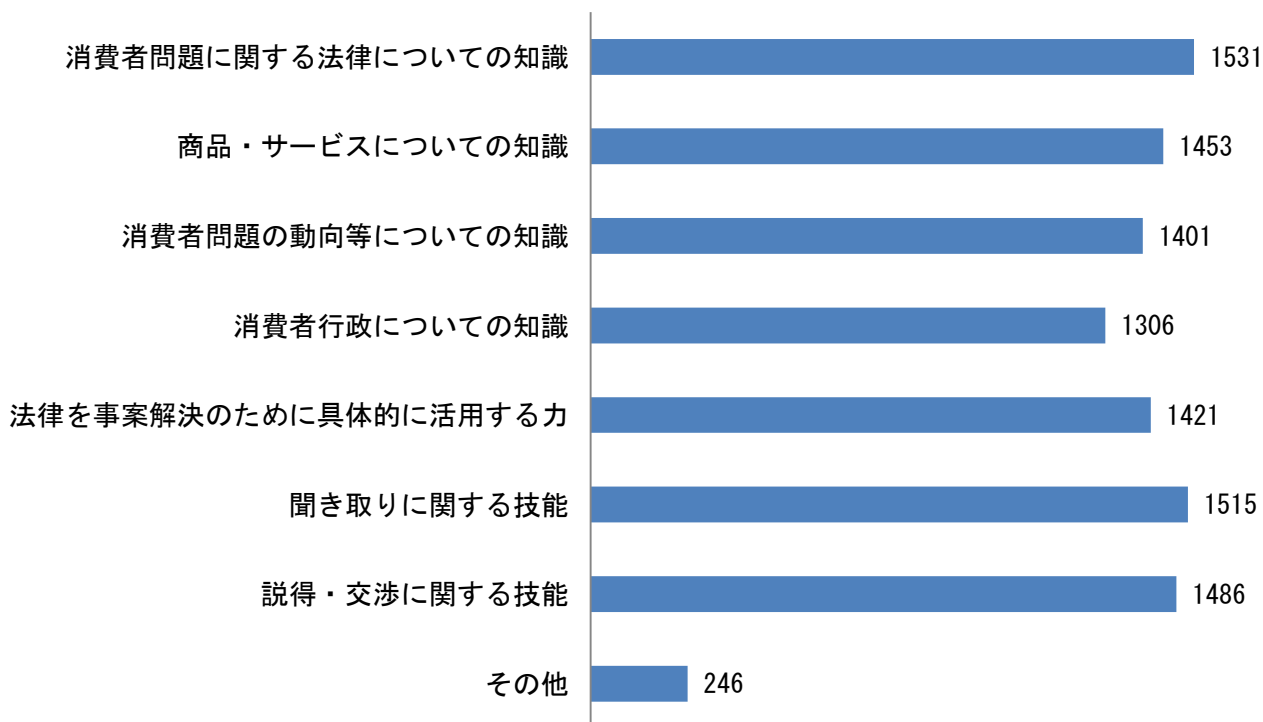
消費生活相談員の資格に関するアンケート調査結果 (消費生活相談員)

アンケート回答数=1564

【相談員に必要な知識・技能について】

○ 相談員に必要な知識技能については、「消費者問題に関する法律についての知識」、「商品・サービスについての知識」、「消費者問題の動向等についての知識」、「消費者行政についての知識」、「法律を事案解決のために具体的に活用する力」、「聞き取りに関する技能」、「説得・交渉に関する技能」については8割～9割以上が必要であると回答。また、15.7%が「その他」を回答しているが、具体的内容としては、コミュニケーション能力、高齢者や福祉等に関する知識、カウンセリング技能、パソコン技能、生活経験・一般常識、啓発活動に関する技能等があげられている。

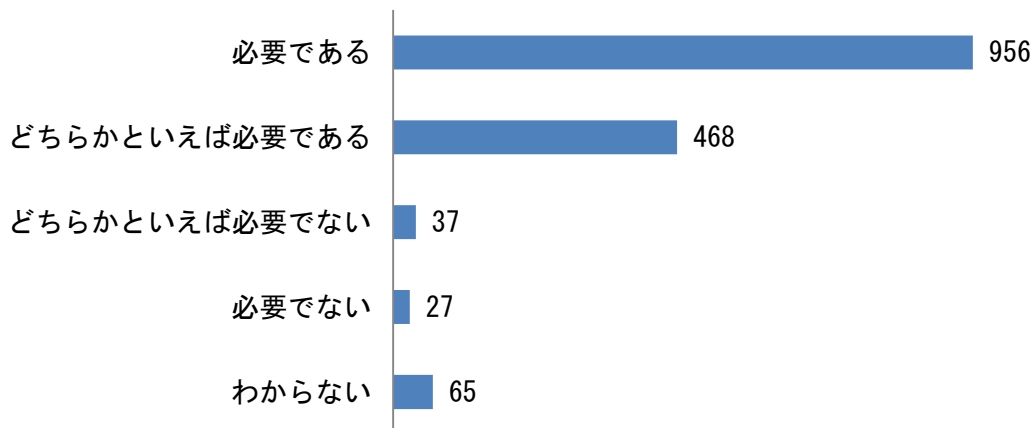
相談業務を行う上で、相談員にどのような知識・技能が必要か (複数回答)



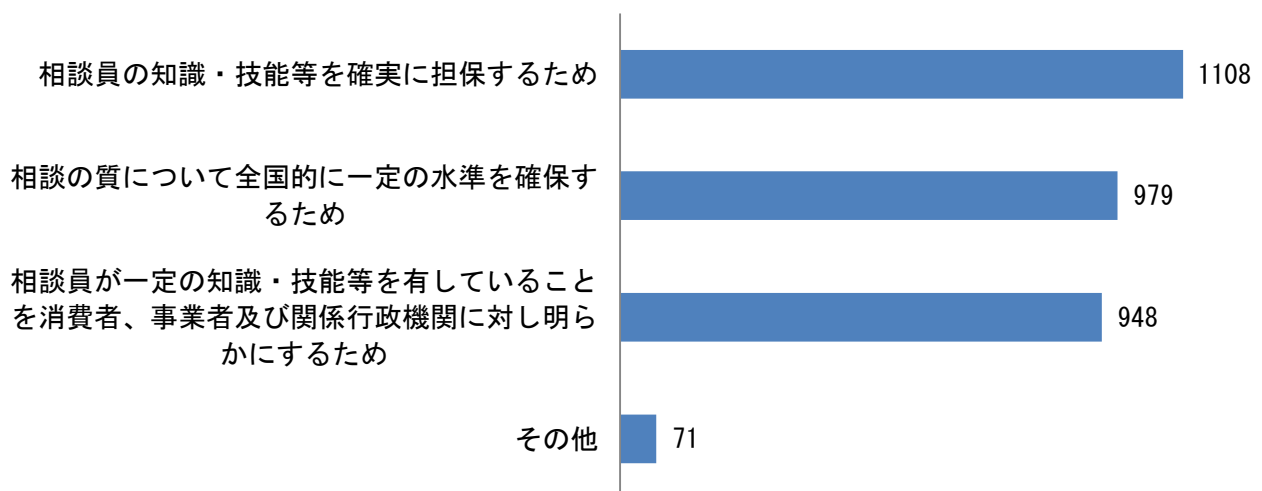
【相談員の資格の必要性について】

○ 相談員についての資格の必要性については、「必要である」と「どちらかといえば必要である」をあわせて9割を超えている（質問回答数の91.7%）。

相談員について、現行の3資格（消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント）を含めて何らかの資格を有していることが必要か



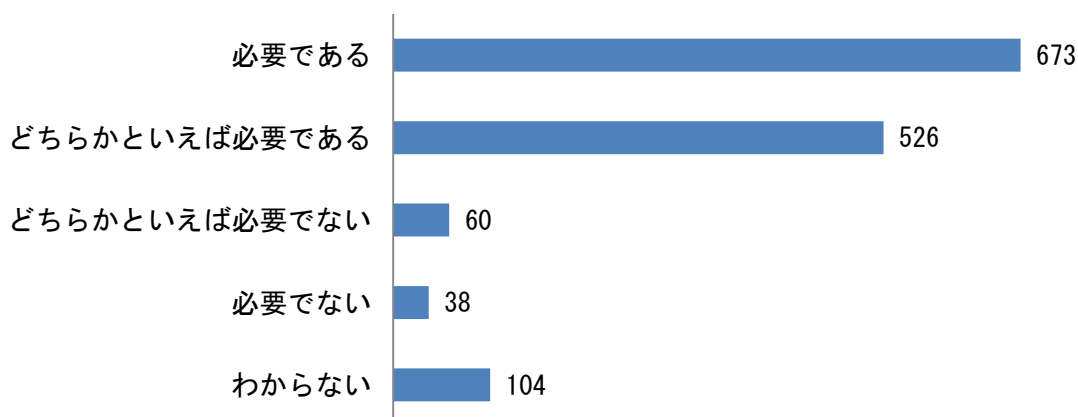
相談員には現行の3資格を含めて何らかの資格が必要だと思う理由（複数回答）



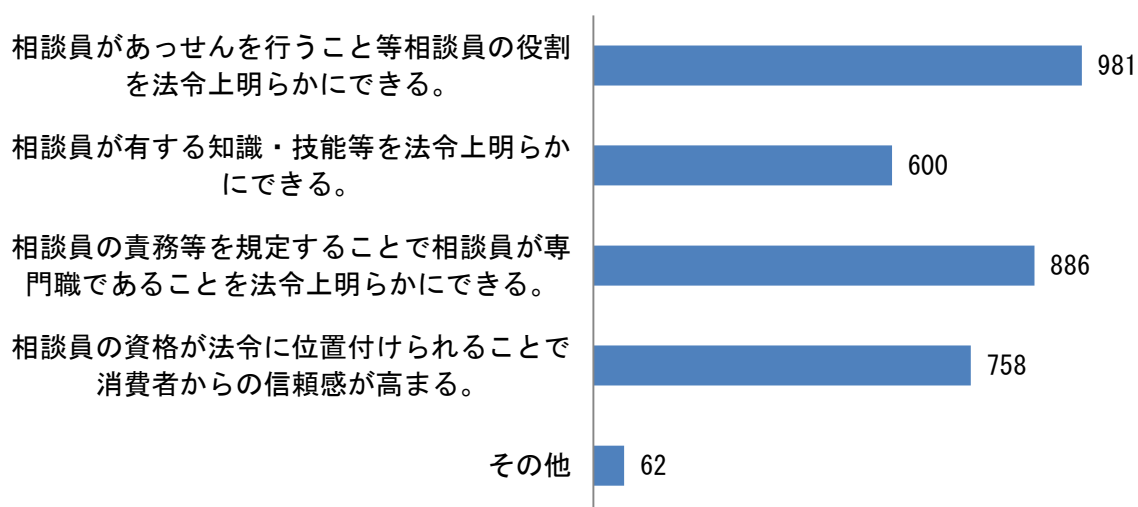
【相談員の資格の法令への位置付けの必要性について】

○ 相談員に資格が必要であると回答したものについて、相談員の資格を法令に位置付けることが必要であるかとの質問については、「必要である」と「どちらかといえば必要である」をあわせて8割以上（質問回答数の84.2%）となっている。

相談員には現行の3資格を含めて何らかの資格が必要だと思う場合、その資格について法令に位置付けることが必要か



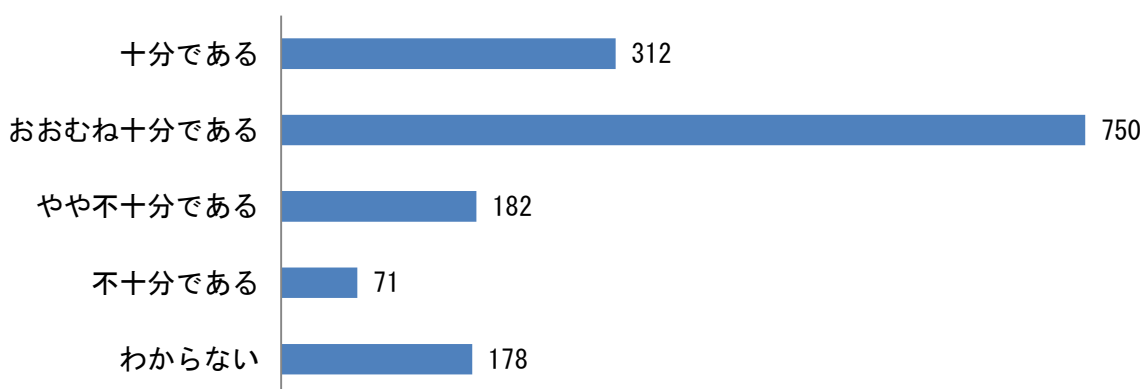
相談員の資格を法令に位置付けることが必要だと思う理由（複数回答）



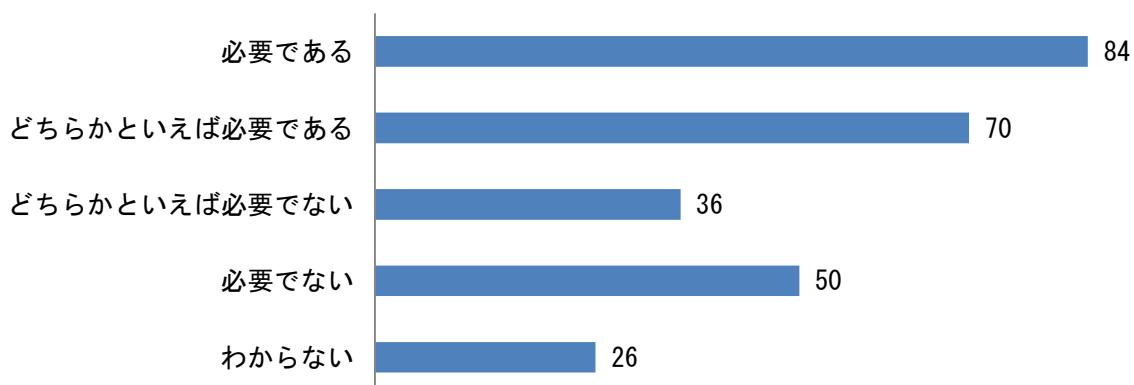
【現行の3資格について】

- 相談員の資格として現行の3資格は十分であるかとの質問については、「十分である」と「おおむね十分である」をあわせて7割超（質問回答数の71.1%）となっている。
- 相談員の資格として現行の3資格では不十分と回答したものについて、新たな資格制度の創設が必要であるかとの質問については、約6割（質問回答数の60.9%）が「必要である」又は「どちらかといえば必要である」と回答。

相談員としての役割を果たす上で、現行の3資格で十分か



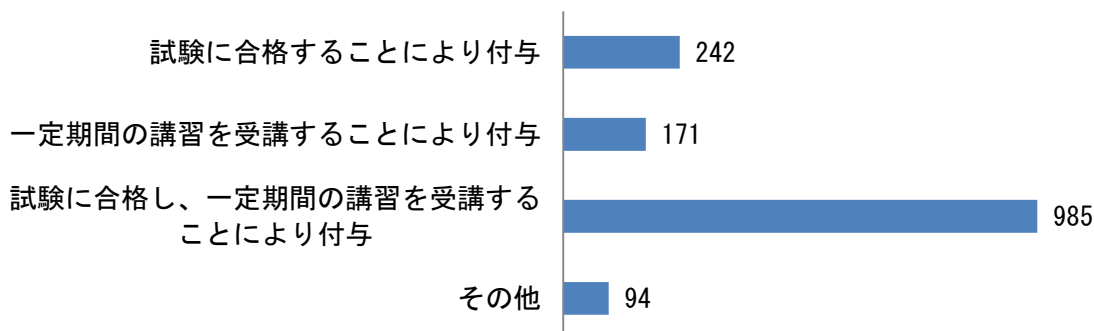
相談員の資格として現行の3資格では不十分だと思う場合、新たな資格制度の創設が必要か



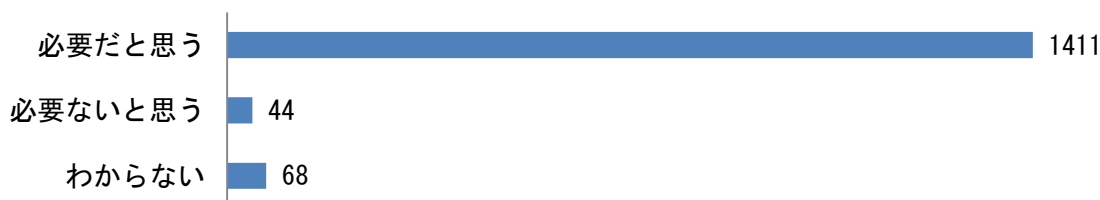
【資格付与等のあり方について】

- 相談員の資格の付与の形態については、「試験に合格し、一定期間の講習を受講することにより付与」が6割を超えており（質問回答数の66%）、最も多くなっている。
- 資格取得後の実務修習については、約9割（質問回答数の92.6%）が「必要だと思う」と回答している。
- 相談員の資格の更新制度については、7割（質問回答数の70%）が「必要だと思う」と回答している。

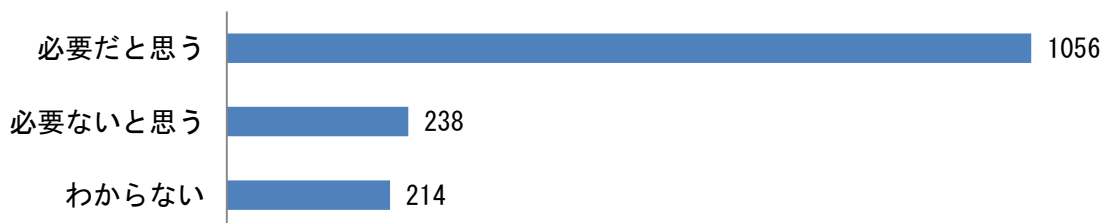
相談員としての役割を果たすための資格は、どのような形で付与されるのがよいか



相談員が相談業務を行っていく上で、資格取得後、実際に相談員となる前に実務修習のような研修を受けることが必要か



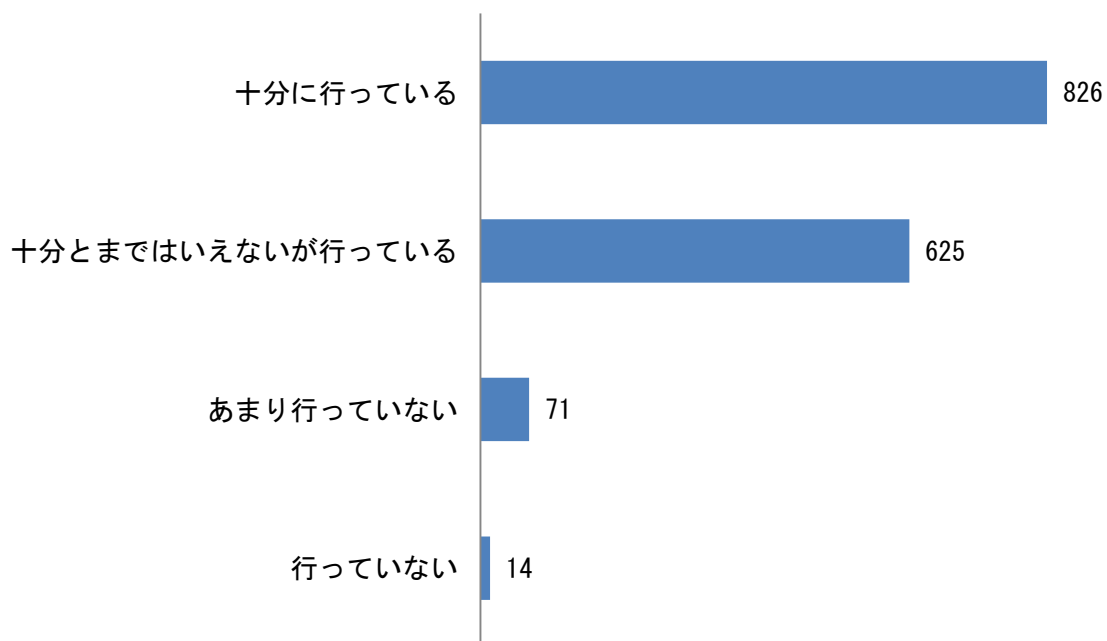
相談員が相談業務を行っていく上で、取得している資格の更新制度が必要か



【あっせんについて】

○ あっせんの実施状況については、「十分に行っている」が約5割(質問回答数の52.8%)となっている。

あっせんの実施状況について



記述欄の回答（主なもの）

相談業務を行う上で消費生活相談員（以下「相談員」という。）に必要な知識・技能

- ・ 全国のセンターに、P I O - N E Tが導入されたため、パソコンの入力・操作、またP I Oのキーワード及び相談概要の文書作成など、特殊技能が要求される。
- ・ 弱者を守りたいという気持ちと、弱者をだまして稼ごうとする業者は許せないという正義感は絶対に必要。
- ・ カウンセリング能力
- ・ 常識的判断ができること。 中立的判断能力。
- ・ 一般常識、社会問題
- ・ 精神的な病気などがある相談者に対する対応方法の知識
- ・ 自分の心の安定を保つ、バランス感覚を持つ、ストレス解消をうまくやる
- ・ わかりやすい文章を作成する技能
- ・ 自己管理能力
- ・ 事業者、相談者に無理難題・理不尽なことを言われても耐える忍耐力、向上心、バランス感覚
- ・ 消費者としての一般的な感覚
- ・ あっせん技法の習得（電話の場合・相対の場合）、クレーム対応技法の習得
- ・ 福祉、医療、税、戸籍等を含めた広範な知識
- ・ 最近は、クレマーも多いので、心の病の人の相談の対処法。製品安全に対する知識。
- ・ 消費者目線で事案の問題点を見つけ出す力
- ・ パソコン・ケータイ・スマートフォンなどITに関する知識
- ・ できれば保険、金融、宅建、建築などの専門的知識があったほうが望ましい。
- ・ 啓発講座で講師を勤められる力、啓発文書作成能力
- ・ 消費者の立場に軸足を置きながらも、消費者と事業者間のトラブルについて、公平な観点で問題に取り組むこと。
- ・ 精神的フォローもできるようなカウンセラー的要素から宅地建物取引に関する法律知識、金融に関する法律知識、個人情報保護に関する法律知識、等幅広くしかも専門的知識が必要である。
- ・ コミュニケーション能力、基礎的な心理学知識
- ・ 聞き取りに関する技能とは、相談者が何をどのように解決して欲しいのか、解決するための必要事項やそれまでの経緯についての聞き取り能力だと考えます。その他に、相談者の気持ちにそった共感的聴き取り能力、傾聴力が必要です。また、中立的な社会的妥当性のある判断力も必要だと考えます。
- ・ 弱い立場の人に寄り添う気持ち。
- ・ 啓発に必用な講和力
- ・ 技能と言うよりコミュニケーション力です。それと好奇心旺盛なこと。日々進化する商品・サービス・人間に対して興味を持ち収集する気持ちが必要です。
- ・ 高齢者・障害者の精神、身体面に関する知識及び活用知識、技能

- ・ 消費生活センター職員とのコミュニケーション
- ・ 騙されことへの心理に関する基礎的知識
- ・ 心理学の知識、接客マナーの知識
- ・ 介護や保健などに関する一般知識
- ・ 相談業務は知識・技能だけでは対応できない。相談員の常識・相談業務に関与することの認識が必要とされる。また、精神的負担も多いので耐えられる力も必要。
- ・ 消費生活のトラブルだけでなく、他にも問題を抱えていることを感じる能力が必要だと思う。例えば、主婦がパチンコ等のギャンブルにはまり、サラ金で謝金を繰り返す原因が夫婦問題や家庭的な問題があり、気を紛らすためにはまってしまう場合、原因を解決しないとまた同じようなことになる可能性がある。そのため、消費者トラブルを解決すると同時に専門の相談機関と連絡をしていく関係を持つことが必要であると思う。
- ・ 消費者問題にかかわる法知識や専門的な情報を、わかりやすく噛み砕いて相談者に伝える力（知識を、読解力の限られた相手にも、確実に伝える力）。
- ・ 相談者に対してのカウンセリングマインド。情報や知識は複数の相談員や職員で補うことが出来ますが、相談者を安心させ、万一被害を救済できなくてもきちんと話を受け止めてもらえたという納得を得られるかどうかが大変だと思います
- ・ 人の話に対して、先入観なく、素直に聞ける心。
- ・ 臨機応変な対応技能
- ・ 相談する気持ちに添ってどのようなことに困っているかを聞き出し、解決に向けての助言が相談員の役割だと思います。相談者が問題点を見失って感情的になっている状況を冷静になれるよう的確な助言も重要になります。対応できるようにロールプレーなどもプログラムに入れたらと思います。
- ・ 商品・サービスについての知識：すべての商品・サービスについては必要と思わないが、トラブルの多い領域については必要と思う。
- ・ 文書作成技能、会話・対話・傾聴・適切な言葉使い技能
- ・ クレーマーに屈しない精神力、総合的な改善に導く為の知識、再発防止の視点に立てる見識
- ・ 一般的な生活者としての知識、新商品の知識、社会の動向
- ・ 相談者の申し出による少ない手がかりから表に出てこなかった事実を探り当てる想像力・洞察力
- ・ ストレスを解消する技能
- ・ 膨大な資料を読みこなし、整理、活用できる能力
- ・ インターネット研修 SNSなど実際にしてみないと理解できない。
- ・ 消費者被害の防止、啓発を行う指導的技能
- ・ 接客する態度、話し方など大切だと思う。相談員自身は気づかぬうちに、相談者を見下した態度や言動をしている場合があるとそれを感じ取った相談者から信用されない。また、一般的には不適切とされているかも知れないが、語尾を伸ばしたり、情感を込めたりする話し方は、時に相手に訴えかけ、（この人に相談してみよう）と思ってもらえるのではないかと。
- ・ 精神的な疾患を持つ相談者に対して適正に助言できるカウンセリング能力、生活困難者に対する行政の支援を把握し、たらい回しにしないための知識
- ・ 忍耐力、協調性、順応性があること
- ・ 福祉制度についての知識
- ・ 消費者問題以外の法律についての知識。教養も含めた幅広い知識。相談員に兼ね備わった洞察力、好奇心、客観的に物事を捉えられる力、分析力。

- ・ 最近は、認知症や精神障害者も多いので、それらに対応できる精神力や応対に関する技能も必要。
- ・ いわゆるクレーマー等に対する対応力
- ・ 精神的に不安定な相談者への対応スキル
- ・ PIO-NET入力のスキル、一般常識（生活に対する常識）
- ・ 消費者相談は範囲が広いため、日常生活のあらゆる雑知識と、回答のための法的知識を要する。
- ・ 社会や経済の最新の動向
- ・ ⑥（聞き取りに関する技能）、⑦（説得・交渉に関する技能）について共通技能としてコミュニケーションスキル、トークスキルが必須であると思います。またそれ以外にも消費者センターで扱うべき案件とそうでない案件を切り分けるスキル、切り分けた後センター案件でないものを適切な窓口へ誘導するスキルも大切なスキルだと思います。
- ・ 相談員どうしのネットワーク
- ・ 一般常識・衣食住に関する基本知識・相談者の状況を短時間に理解できる想像力・思いやり
- ・ 相談内容が多方面にわたる為、消費者問題に関する法律知識だけではなく、相続・贈与などの相談もある程度話を聞かないといけないし、個人間のトラブルの相談もあるので（弁護士に繋ぐ前に）、民法や民事訴訟法などの知識も必要。
- ・ センターで相談をうけても、裁判所や弁護士に依頼した方が良い場合も多いので、裁判所や弁護士の役割についての知識も必要であると思われます。
- ・ 消費者問題啓発のための知識・能力
- ・ PIO-NETを駆使し情報を活用する力。各機関と連携し、情報を発信する力。被害の未然・拡大防止に必要な応用力。事業者へ要望できる正しい知識。
- ・ 相談を解決する熱意（相談員が諦めた時点で相談終了となる。多角的に道筋を考える必要がある）⑤と近いが活用する力と気持ちは同一ではないと思うため。
- ・ 新たな商品、サービス法律改正等に躊躇なくチャンレンジする精神力、適応力、パソコン技能
- ・ 相談者の今後の被害防止に役立つ情報提供。たとえば成年後見制度や生活保護など。
- ・ 共感できる力
- ・ 社会生活における経験
- ・ 社会通念上の常識・良識 情報収集力・分析力、バランス感覚 公平・中立さ、調整能力、正義感
- ・ 一定の社会経験
- ・ 身体障害者、精神疾患の相談者、高齢による認知症の相談者から相談を受けるに当たっての、行政の支援法の熟知及びカウンセリング能力
- ・ 相談事例を検討したりする機会をもうけ、スキルアップすること
- ・ 消費者問題に関する知識に偏らず、広く様々な分野に目を向け、バランスを持ったゼネラリストとしての知見
- ・ 常に新しい情報を取り入れる姿勢
- ・ 生活苦による相談が増加しており、支援を受けるために行政サービスやNPO法人などの機関を利用するよう紹介するために、それらの機関について知識が必要

- ・ 技能を身につけていくための経験も必要
- ・ 日頃から、行政（国・県等）、弁護士、適格消費者団体等、関係機関との関係を密にするなど、消費者の被害救済および未然防止のために適切な対応が取れるネットワークの活用力。
社会正義に関するバランス感覚。
- ・ 啓発できる能力（出前講座等）
- ・ 行政として取り組むべき事案か、あつせんすべき事案かの判断力
- ・ 社会福祉制度やセーフティネットの活用情報
- ・ 多重債務問題が深刻化する現在、よりきめ細かい対応をするためには、ファイナンシャルプランナー（生活設計をたてる）要素は、不可欠と考える。
- ・ 事務処理能力、一般常識、カウンセリングマインド、他の業法の資格があればなおよいと思わる
- ・ 相談者の状況や立場をおもいやる心
- ・ 法律だけの解決をはかるのではなく、生活経験・一般常識の感覚が必要。生活経験が豊富であることはとても大切。一定の年齢に達していることも考慮するのがいい。
- ・ 消費者及び相談員としての良識とコミュニケーション力、健全な精神と忍耐力、問題解決能力と向上心
- ・ 生活経験、常識、いろいろなことに対する興味、精神疾患等に関する理解
- ・ 精神保健分野の知識。『⑥聞き取りに関する技能』に関わる内容かもしれないが、最近精神疾患と思われる相談者が少なくない。相談員のメンタルケアに留まらず、相談者を適切な窓口に繋ぐ為の技能。相談員は、研修で得た知識をもとに、自ら取るべき行動を探る職業だと考える。膨大な消費者問題への対応を網羅できるはずはなく、そのために相談員間でコミュニケーションが取れる技能。
- ・ 各商品・サービスに関して問い合わせできる専門機関についての知識・情報。消費生活相談は単に商品・サービスそれ自体の問題ではなく、バックに相談者の価値観や人生観があり、人生相談のような部分もあることが多いので、生活全般に関わる知識や人生経験があると好ましいと感じます。
- ・ 介護・福祉、セーフティネット関連、税関連、耐電助成制度、公営住宅募集制度、多重債務関連、ガス・水道・電気の知識
- ・ 相談業務に関係する取り組みは一人で向き合うものではなくセンターが一団となつてとりくむという考え方が重要である。
- ・ 日々の相談内容や業務での問題点や改善箇所を見つけ出す問題意識・分析能力。分析だけに留まらず、よりよくするためにフィードバックなどにつなげていく意識と行動力。協調性。
- ・ あらゆる場面での体験の多さ（生活をしていく上の経験がそのまま相談に生かされるので）
バランス感覚
- ・ 相談者の立場に立って相談を聞ける人間性と人生経験を基に育てきた数値に表せない技能、多種相談者に対して社会的偏見を捨てて相談を受けられる技能
- ・ パソコン操作の技能（入力、インターネット検索、インターネット関連情報）
- ・ 少額訴訟、支払い督促、ADR等、消費生活センター以外のトラブル解決方法についての知識。
- ・ 問題を客観的に見る視点、視野の広さ、バランス感覚を保つ能力
対峙する全ての相手に対する基本的な敬意を忘れない自制心
相談者に現況・法律などをわかりやすく・理解して貰える言葉で説明できる理解力と説明力

- ・ 問題点を整理して相談者に説明し、再発防止に努める技能
問題解決に必要な情報収集力
- ・ 常識・判断のためのバランス感覚
- ・ 傾聴技能
- ・ 消費者被害を理解した上で、事業者や我が国の経済を含める社会情勢も理解した上で、公平に判断する理解力
新たに出現した手口をキャッチするセンス
- ・ 相談者に対しての対応会話技能
- ・ 事案に対して公正・適正な解決に努力する姿勢
- ・ 消費者に必要な情報や知識を分かりやすく伝える技術
- ・ コミュニケーション能力、相談者を理解するための心理学に関する知識
- ・ 福祉・医療に関する基本的知識
- ・ うつ病など心の病に関する知識を理解
- ・ 市民が被害者とならないための啓発事業の展開
- ・ 相談者の心によりそいながら、相談内容を客観的にみて、問題点を発見して説明をする能力
- ・ 情報収集力
- ・ 相談内容を理解・分析し、特有の複雑なルールに従って迅速・正確にPI0-NETへ入力する技能
- ・ 知識、技能が備わっていれば良いというものではないと思う。その人間性というか、資質も大きく影響すると考えるので、常に客観的に自分を見れることも必要と考える。
- ・ ①法整備の遅れた隙間事案の発見力、②PI0-NET入力に必要な文章力とパソコンスキル、③悪質業者にモノ申す度胸と危機回避力、週五日勤務を厭わない体力と勤勉さ（継続案件斡旋のためにはパートタイム勤務は不向きであるため）
- ・ ①悪質業者・ヤミ金融・詐欺師等を怒らせないように（電話にすら出してもらえないと交渉にならないので）粘り強く交渉できる度胸と交渉力。②日々目まぐるしく変わる業者の手口に対応できる為の好奇心と応用力。IT能力含む。③PI0NET入力をスムーズに行うためのPC入力技術と文章作成力。④自治体内で他部署と連携する為、行政サービスの知識。
- ・ チームとして行動する力。（クレーマーなどへの対応につき）気持ちを切り替え、取り組む気持ちの強さ。
- ・ 相談者の属性に柔軟に対応できるコミュニケーション能力
カウンセリング能力
- ・ 精神疾患の言動の特徴や患者の陥りやすい傾向について
（だまされる）心理学や認知症についての知識
- ・ 相談員としての役割認識、目的意識を持続する力（環境の変化があっても）
- ・ 消費生活啓発等賢い消費者へと導いていく力。
- ・ 生活感
- ・ 相談者の心のケアが最近必要だと感じている。
- ・ 相談者が抱える問題を適確に聴き取り、アセスメントし、問題解決または改善のための支援につなぐスキル
家計管理支援に関するスキル

- ・ 消費者センターだけでは解決できない問題に対応する為、関係団体機関についての知識、連携するための技能
- ・ 消費者の過剰要求への対処法
- ・ カウンセリング能力（被害に遭った消費者の問題行動を分析して再発防止につなげるため）
- ・ 世の中の動きに対応できること。
社会の出来事に対して興味を持つ。常識的な判断力。
- ・ ①情報収集能力（問題業者、行政処分、リコール、法改正、逮捕・摘発、事故その他）
②説明・プレゼンテーション能力（消費者問題の講演、出前講座等）③県条例の知識
- ・ 実践（経験）が何より必要と考えます。
- ・ 啓発活動（出前講座等）に関する技能、相談カードを的確に作成する技能
- ・ 相談者に説明する場合や交渉内容の検討、その後の事業者との交渉の場において、基本的な法律知識はもちろん説得するには十分な知識が必要と思います。
- ・ 啓発についての技能、プレゼンテーション等
- ・ 商品・サービスについての使用・利用経験又は体験（特にスマートフォンやパソコンのゲームサイトやオークションサイト等日々進化する情報機器によるサービスの利用）
- ・ 消費者問題として着眼するスタンスを持ち、必要な場合は、あっせん交渉も厭わない、相談員としての資質。相談員としての単純な経験年数では計れない資質。
- ・ 斡旋する姿勢と熱意・公平性・本人の素質、人間性
- ・ 相談者と事業者の間に位置する為のバランス感覚
- ・ 多重債務相談、精神病等の障害などを持つ相談者の急増につれ、督促、裁判、差し押さえ、倒産についての知識、行政の福祉制度、傾聴、コーチング等の知識やスキル。障害者とのコミュニケーションの取り方。
- ・ 習得した知識に満足することなく、常にスキルアップを図ろうとする向上心。相手（相談者）を思いやる優しさ。
- ・ 市役所がどのような住民サービスを実施しているのか、相談時に必要とされる範囲の知識
- ・ 感情のコントロール
- ・ 他の専門家や専門機関窓口との連携
相談を被害予防、拡大防止、法律改正・制定に活用
消費者教育
- ・ 消費生活に関する一般常識
- ・ 相談者の心情に寄り添うシンパシーと、理不尽な要求には毅然と対処する姿勢。
- ・ 平常心を保つためのセルフメディケーション技能
- ・ 世情、家族問題、しきたりなどの一般常識
メモ、文章力
平常心の保持
- ・ 市民生活者として、経済社会の動向を把握し、一般的な経済・金融の知識が理解でき、世の中の常識、道理を備えていることが必要だと思います。
- ・ トレンドを把握する力、新商品や新たなサービスに着目し理解する力、組織で働くための協調性などが必要と思います。

- ・ 高齢者や障害者等、相談者の特性を知り対応する力
介護保険や生活保護の知識
消費者問題以外にも離婚・相続、労働問題などの一般的な知識と適切な相談機関
- ・ 対人関係のスキル
- ・ 消費者相談は範囲が広いため、日常生活のあらゆる雑知識と、回答のための法的知識を要する。
- ・ バランス感覚（消費者と事業者の両方の立場）、消費者の視点で問題を考えることのできる常識力、事実に基づいて問題を考え整理し解決する客観性、コミュニケーション能力、人助けの精神、忍耐力
- ・ 聞き取りした事実を整理し、問題点を把握する能力
- ・ 単なる知識だけでなく経験に基づく判断力
- ・ 人生経験。相手（業者担当者）の人間性を見極める洞察力。説得、交渉には相手の人間性を見抜く力が必要であり、豊かな人生経験、包容力のある人柄なども重要と思われる。
- ・ 他の組織・部署と連携しながら解決に導く技術
- ・ 経験（相談員として社会人として他、人生経験）
- ・ 生活全般、特に衣・食・住に関する広範な知識
- ・ 違法な事業者活動に対する被害防止の消費者啓発・教育を各関係者に向けてできる技能が必要。
- ・ 常識的感覚・相談を受けたとき疑義が持てる感性
- ・ 相談者に信頼が持てると思われる人間力
- ・ 公平性を判断する力

相談員には現行の3資格を含めて何らかの資格が必要だと思う理由

- ・ 相談員だけの資格や知識だけでは、相談対応は難しい。他の資格（法律の専門的知識、金融関係、不動産関連等）を持ち、それを活かすことによって、相談者や事業者に対応すると、根拠があり、より説得力を感じると思う。
- ・ 市民の身近なADRとして期待されているので、いいかげんな対応はできない。センターで言われたことは公的な見解だと思う人が多いので、正確な知識が必要となる。
- ・ 相談内容の高度化、複雑化。相談者への対応の難しさにより、何の知識もない人が相談処理を行うことは出来なくなってきている。資格の無いまま業務に就いた相談員が、求められる仕事の難しさにストレスにさらされ心身の病気になって退職しています。
- ・ 消費に関する法的知識は、消費生活相談員としては工作上最低限必要な知識だと思います。その上で、自分の得意分野を持つという意味で、別の関連資格があればなおいいと思います。
- ・ 資格がないと相談員としての最低限の知識を持っていると判断できない。また、まとまって学習する良い機会となっている。
- ・ 担当した相談員の知識の差によって解決の違いが生じることは、相談者の為にならない。相談者も有資格の相談員を期待するはず。自分も受験し、幅広い知識を得ることが出来た。
- ・ 相談員の待遇改善を期待できる。
- ・ 法律等に関する横断的能力や事務処理能力を一定水準以上に保つため。
- ・ 法曹資格や司法書士等の資格か3つの消費生活関連資格をクリアした人（同程度の知識技能があると認めた人を含む）でないと斡旋交渉まで進めるのが難しいと思われる。
- ・ 各資格団体からの情報を積極的に収集できるため。
- ・ 行政組織の中で専門性が必要な職であることを認識してもらい、本来の職に見合った報酬が必要と理解してもらうため。
- ・ 最低限の知識を保有していないと、消費者に二次被害を与えかねないし、救済できるものまで、放置しておくことは消費者の権利の侵害にもなってしまうかと思えます。大都市で消費者行政に予算があり専任の職員がいる自治体と、兼任職員や無資格の相談員だけで対応している小規模自治体で対応が異なり被害救済が受けられないというのは国民としての基本的な権利の問題であり、せめて相談員としての有資格は最低のレベルであることを各自治体に理解してもらわないと、きちんと資格をとる必要がないということになってしまうのではないかと危惧いたします。
- ・ 消費相談窓口を毎日開設している自治体で、3人程度の相談員を配置している。しかし、3人が週に2から3日の勤務をしているような状況である場合。相談員のなり手がなく、無資格者を採用しているが、当初の採用が、相談員の業務を把握していないため、助言、あっせんについても手順を踏まない等、行政の消費相談として、問題のある対応が目立つことがある。特に、市町での処理方法については、処理事後であっても検証が必要ではないかと思われる事例が散見される。そのことから、相談員の資格取得時に相談業務の処理方法について体系的に学習し、試験することは重要であると考えます。
- ・ 資格は必要と思うが、資格がすべてではなく、人間性がより重要と思えます。
- ・ 専門職としての自覚
- ・ 相談員の仕事が社会的に評価され、将来相談員を目指す人材の確保ができる。
- ・ 資格を持つということで、相談員自身も自信を持って相談業務当たることが出来る
- ・ 相談を受けるにあたって、自信を持って対処できるのではないかと思う

- ・ 相談員ならではの感性があり、それは行政職員さんとも事業者さんとも異質のものであり、消費者に近いものではないかと思う
- ・ 試験勉強することによりスキルアップにつながる
- ・ 資格を有するほどの高い能力がなければ、相談業務のスムーズな遂行が難しいから。
- ・ 最初は資格の勉強をしなければ、あえて深く掘り下げて出会えない考え方や事例がある。
- ・ 資格保有者であることで自覚と責任が生まれる。
- ・ これら3資格のほか、さらにFPや宅建の資格は、相談業務を円滑に進める上で役立っていると思います。
- ・ 相談員が自分自身を守るためにも法律知識や技能は必要と思います。
- ・ 位置付による待遇改善、確保可能性。相談員資質の向上として更新研修の取り込みが可能になると思える。
- ・ 当市センターにおいても、資格試験勉強中という方に相談員として働いて頂く機会があるが、やはり資格を有していない方は、資格保有者と比べて、採用後に指導したり補助をする手間がかかっているように思う。
- ・ あくまで資格は最低のラインです。現在は相談業務をしながら知識を習得するというところに量や質があり過ぎ無理があると思いますので、最低のことは理解していないととても対応できないと思います。
- ・ 相談員間の連携が得易い
- ・ 相談者より「相談員はどういう資格を持っていて、相談業務をやっているのか」と時々聞かれるので相談者に信頼・安心してもらうため。
- ・ 資格ない相談員の場合、資格のある相談員と比べ、相談者の目線に立った相談対応がなされていないように感じることもある。
- ・ 統合力が必要だと感じています。業者との交渉時、互いの認識を意識におき、一定の話し合いができる知識レベルが必要だと思います。
- ・ 消費者と事業者の格差是正という、行政の役割を強く自覚するためには、訓練が必要
- ・ 他の資格を持つことはその方面に知識があるので望ましい。広く世の中の流れや事柄に関心を持ち知識を得ようとする日頃の姿勢が大切だと思う。
- ・ 資格は必要最低限の知識があるという証明にすぎない。資格取得後の研修が重要
- ・ 専門的知識が必要な職種であることをひろく理解してもらうため。
- ・ 資格を得るために学ぶ法的知識は有った方がよいと思うからです。世の中のルールですし、相談者に話す考え方の根拠と自信になると思います。ただ相談は法的考えだけで相談者の納得を得られるのではないと思いますので、資格を得ることが目的とならない事を望みます。
- ・ どのような立場で、対応しているか、周囲に理解されるには、資格があった方がいいと思う為。
- ・ 有資格者間のネットワークによって、自分の知り得ない情報や知識を上げられること。研鑽の場が広げられるのは有資格者団体等での活動に参加することにも寄る。
- ・ 誰でもできるということではなく、あるラインをクリアした人が相談に当たっているとされた方が、相談者の理解を得やすいと日々の相談対応から感じます。
- ・ 試験勉強で得た知識や経験が実務に非常に役立っていると思われるため。
- ・ 相談員の立場を明確にするため。
- ・ その分野に関して、より良く聞き取りができる。処理業務においても有利である。

- ・ いろんな引き出しを持っていることは、人間の器の広さに、深さに通じるものがあると思う。相談を受けるという姿勢には必要と考えるので。決して、資格マニアが良いということではない。
- ・ 事業者と消費者の間に格差があり、それを埋めるために消費者生活センターや消費生活相談員が必要であることや、消費生活相談員としての立場を認識するため
- ・ 相談員として職務遂行における責任意識が芽生える。
- ・ 知識が欠けていることによって、相談者の利益を害することがあってはならないため
- ・ 試験勉強をすることによって自身の所属するセンターでは扱うことの少ない分野の知識を得ることができる。自身の経験値のみを過信することなく、幅広い分野の知識を得ることが必要。
- ・ ①必要とされる知識・能力習得の目安、目標とする学習意欲の喚起②責任感・プライドの醸成に不可欠
- ・ 少なくとも、消費者問題について関心があり、その問題について基本的な知識は学んだということがわかる程度かと思う
- ・ 雇用主である地方自治体に特別な資格取得者であることを伝えベースアップ交渉できる。
- ・ 経験等で、資格のない人でも相談員にふさわしい人はいると思われるが、全国的に一定の水準を考慮すれば、資格を有していた方がいいと思われる。
- ・ 相談員としての意識、モチベーションを維持するため(責任感、セルフデベロップメント e t c)
- ・ 相談員の雇用の基準とするため
- ・ 現状でも業者交渉時や苦情対応時に行政の職員なのか、もしくは資格があるかと問われることが多くあるので、何らかの資格は必要。現存の3資格を統合したような資格があればと思う。
- ・ 相談する側からも全く資格もない人への信用や、助言を受け入れることが難しいと思う。
- ・ 相談者の個人情報やプライバシーを取り扱う仕事であり、資格がある相談員であれば、相談者は信頼して相談できるのではないかと思う。
- ・ 相談員は実務経験（最低5年）を重ねて一人前と言われている。資格は最低条件だと思う。
- ・ 資格を有していることで相談者に安心感を与えることができる。
- ・ 基金を利用して短期間で相談員を養成しているが、質はバラバラで実務についてからの差が大きい。無資格の方もいるが、勉強不足と感ずることが多く、消費生活センター格差が大きく、相談格差につながる。
- ・ 資格を取得するまでの学習期間は単なる知識を習得する期間ではなく、相談員としての役割、目的意識を育む期間でもある。

相談員の資格は法令に位置付けることが必要だと思う理由

- ・ 収入の向上や備品・本・研修費用の予算を確保するために法的な位置付けが必要。
- ・ 民事不介入が原則の公的窓口に所属していれば相談員が斡旋することに疑問符がつくこともあり、役割を明確に表記されることは大切。
- ・ 相談でセンターがどういう機関か聞かれることが増えている。法令で位置付けられたら、きちんと立場を説明することができる。
- ・ 地方自治体の長に消費生活相談の重要性、専門性の認識が乏しい。地方の認識を改めさせるために必要。
- ・ 業者と斡旋を行ううえでも、資格が法的に位置付けられれば斡旋を進め易いです。また、相談員の社会的地位の確立を求めるためにも是非必要だと思います。
- ・ 全国の相談員の給与にも格差がなくなると考えられる。
- ・ 相談員の士気が高まる
- ・ 消費生活センターの強化につながる
- ・ 法的な位置付けにより、専門職として社会的な身分が向上し、待遇改善につながるのではないかと考えます。
- ・ 行政組織の中で専門性が必要な職であることを認識してもらい、本来の職に見合った報酬が必要と理解してもらうため。
- ・ 任期付非常勤職員という不安定な雇用形態を解消するためには、法的な位置付けが必要
- ・ 業者交渉時、法律的な後ろ盾があると、より円滑に交渉が進むケースが多くなると予想される。
- ・ 行政職員ではない相談員の職務を明確にし待遇改善につながる可能性があり、また公的な資格になることで、資格取得を目指す若い方が増えることを期待します。（資格取得のカリキュラムを学ぶ機関等が出来ることで消費者問題や消費者法を学ぶ学生が増えることは結果的に消費者被害を減らしていくのではないのでしょうか）
- ・ 相談員自身も、安易な気持ちで年数等の経験を重ねていくのではなく、しっかりとした自覚を持って日々の相談に取り組んでいけると思うから。
- ・ 消費生活相談員の業務が専門業務であることが、自治体内でもはっきり理解してもらえる。
- ・ 相談員の立場が法律上明らかになると、消費生活相談の範囲や相談員の権限が明確になって、相談員の意識が高くなり、相談処理の質が均一に近づいていくように思う。
- ・ 対相談者、対業者、どちらにとっても話している相手がそれなりの責任ある対応がとれる人間だと思えることは必要だと思います。
- ・ 消費者からだけでなく事業者に対しても対応できる。また、法令に位置付けることで相談員自身にも、より一層の使命感と責任感が生まれるから
- ・ 責務の具体化は望まない。立場の安定が望まれる。
- ・ 事業者とのあっせん、交渉に関し説得力を持つ
- ・ 今後の相談員の職業の社会的地位向上につながるよう法令上明らかにしていくことが必要だと思うから
- ・ 相談員の資格が法令に位置付けされないと、悪質業者がセンターの斡旋に応じないケースもある。
- ・ 法令上明らかにすることで、専門職であり恒常性・継続性のある仕事だと位置づけられることになると考える。当市において消費生活相談員の位置づけが非常に低いことは、法的な位置づけで待遇改善の前進となる。

- ・ 資格を法制化することでその行政等における身分保障に役立つと考えるため
- ・ 相談員の知識・技能等を確実に担保するため、現状では、資格のレベルまちまちだし、資格取得後の能力維持についても曖昧である。法令で定めてほしい
- ・ 斡旋等の法令に位置付けられていることで役割が明らかに出来る。
- ・ 相談員は、現在、非常勤の身分であるが、そのため、相談処理において、職員との認識のずれで、重要な問題の処理ができないなどのことで苦しむ場合がある。法令上で職分を明らかにすることで、これらの軋轢が少なくなる可能性が期待できる。
- ・ 最近、法律だけでは解決できない事例が多く、以前に比べ、心身ともに負担が非常に大きい。法的資格だと社会的に認識されれば、斡旋の負担が軽減され、合理的な解決に導きやすい。
- ・ 相談員の役割について、相談者や事業者等に対して周知することができる。
- ・ 相談員という仕事を担う人材を、今後も必要数確保していく為
- ・ 行政によっては有資格者以外の相談員もいるようだが、法令に位置付けることで全国統一化してよいと思われるため。
- ・ 相談業務に対する責任感と、研鑽に努める義務への自覚が高まる
- ・ 相談員は法的権限がないため、交渉や書面の書き方もそれなりの表現しかできず、交渉の仕方も制限される。
- ・ 相談員の業務は日々法令、商品サービスの動向に注意を払い、聞き取り等の技能を磨いていく必要がある。又精神的な負担も大きい。資格が法令上位置づけられることで相談員自身の自尊心というモチベーションの維持に貢献する。
- ・ 相談員の雇用形態の身分等の確立のためにも必要。
- ・ 相談員自身も責任感を持ち、積極的にあっせんに関わるようになる。
- ・ 国・公的資格の「専門職」と位置付けることで、優秀な人材が集まりやすくなると考える。
- ・ センターがあっせんを行うことを法令上明らかにする。あっせんができるのは相談員の資格によるのではなく、相談員が勤務している公的な消費者センターに法令上あっせんすることが明確になっていて、社会からも認知されている必要がある。
- ・ 法令に位置付けられた他の資格と同様の待遇を確保できる根拠とするため
- ・ 資格制度を整備するには、それが相談員の待遇改善に結びつくことも目的のひとつとされるべきである。
- ・ 事業者とのあっせん、交渉に関し説得力を持つ
- ・ 専門職として社会的に認定されれば、人材の確保につながる。他分野からの人材流入や大学での専門課程による養成も期待できる。
- ・ 相談員の身分、勤務条件、待遇等が地域によって大きな格差がある。法令上明らかにされることで、少しでも安定につながればと思う。
- ・ 相談員の身分が安定し、かつ積極的に役割が担えるようになる。（例えば啓発活動など）

相談員の資格として現行の3資格では不十分だと思う点

- ・ 同じ仕事をするにもかかわらず各団体によって資格を付与する基準が異なることは、相談に必要な知識、技術等のみならず基本理念についても考え方に偏りが生じる。また相談員の中にはどの資格が上でどの資格が下といったランク付けをする者もあり常々資格の一元化は必要だと感じていた。採用する側もどの資格保持者を採用すべきかで悩むところだと思う。当然に求められる結果と思う。
- ・ 実務体験が不足している。資格さえ取ればできる仕事ではない。
- ・ 現在の資格は法律的知識や試験に強い方が資格取得されている。最近だと男性退職者などが取得されている。相談員としては生活者として培われた常識的判断や地域の住民を悪質な被害から守るために力を尽くす、悪質被害のために一つの問題解決だけではなく法改正までつなげる意識などが必要である。仕事先としてだけではなく、そのような精神を持ち合わせた人の選定は筆記試験だけでわからないと思っている。
- ・ 専門知識を得るのには不十分である。
- ・ 業者交渉の時など、資格があっても軽く扱われる。
- ・ あっせん交渉能力などは資格所持だけで十分とは言えない。心理学なども学ぶ必要があるのではないかと思うし、常に探究心を持ち新しい情報収集が必要である。信頼されるような人間力が必要。
- ・ 単なる相談初期の窓口だけの機能ならば現行の資格でもよいと思われるが、現在相談員が実際に行なっている相談解決には弁護士にもおとらない法的解釈やその他相談カウンセリングの技術も必要である。現行の知識や資格だけでは不十分だと思う。
- ・ 最低年齢の見直しが必要。資格があればだけではなく、斡旋には法律で割り切れないものの考え方があるから。
- ・ 過去に資格を取られた方の、現状に対応する能力の有無が明らかでないから。
- ・ 特商法や割販法等消費生活ならではの分野ではある意味専門家と言えるが消費生活に関連して深くかかわる法律に関してもっと知識を深める必要があると思われる。
- ・ ペーパーだけの資格ではなく、相談員としての「適正」「一般常識」が必要。資質の問題である（あっせんが出来なければ意味がない）。
- ・ 法令や商品知識は十分盛り込まれているが、相談員として必須である傾聴技術やコミュニケーションスキルについて全く盛り込まれていない点
- ・ 消費生活相談員は、経験が重要です。単に資格を取得しただけでは、机上の知識は十分備えられていても、実践力は日頃の相談業務を通じて養われます。よって相談員の役割を果たす上で資格取得のみでは十分だとは考えません。
- ・ 相談内容は日々変化しているので、資格を有しているだけでは十分な役割は果たせない。継続的な研修が必要だと思う。
- ・ 法律的側面での専門性
- ・ 専門相談員の知識だけでは、解決が難しい相談が増えた。相談員資格にも、分野ごとの上乘せの資格が必要と考える。
- ・ 知識があれば助言はできるが斡旋を行うには経験も必要。経験を積んだ相談員を識別できる資格があるとよい。
- ・ 相談員業務の範囲ジャンルが多すぎて、3つの資格を持っていても対応できない場合が多い。
- ・ 聞き取りや交渉、説得など実務で必要な部分がないと思うから。

- ・ それぞれの資格創設の思想が異なっており、知識や求められる技能の内容が必ずしも一致していない。
- ・ 3資格とも上級資格（1級相談員とか、特定分野の知識水準が高いなどの証明）がなく、本当の意味での知識や技能を反映した資格付与体系になっていない。
- ・ 資格を有することは相談員の必須条件ではなく、資格を有していることと相談業務を行うこととの相関を（市民に対して）示すことができない。
- ・ 3つの資格の位置づけが異なるので、きちんと行政職（もしくは公的な立場での職務）に対しての法的な位置づけがあったほうがよいのではないのでしょうか
- ・ 相談実務にあたって、人との接し方等の適性があると思われる為、面接による試験を、より充実させるべきである。
- ・ 3資格を取得する際に必要な法律知識だけで十分とは言えない。
- ・ 行政の職員であるという視点が欠けている。
- ・ 実務経験を積む期間や制度がない。弁護士など法律家のように研修期間を設けることが必要。
- ・ 消費者等からの信頼性の確保や相談員の身分保障のためにも国家資格としての認定が必要だと思う。
- ・ 3つの資格の対象がそれぞれ異なり、取得方法もまちまちであり、同一の資格として見なすことには無理がある
- ・ 現行の3資格は、それぞれの目的が異なっている。又、資格取得条件（試験内容・科目・実習の有無・試験の有無など）も異なっている。どれかを持っているのではなく、必ず必要な資格を決めるべきだと思う
- ・ 保険・住宅・金融について内容が不十分である。
- ・ 試験に受かるための勉強だけでは、相談員として必要なものが身につくとは思えない。知識の他にもたくさん身につけるべきことがあると思う。ある程度まとまった期間の講座を受けて、相談員として必要な人間性（グループ討議やロールプレイングなどで）や同じ仕事につく人とのネットワーク作りをすることが必要だと思う。
- ・ 3資格は制度の目的が異なるため、行政の相談窓口として実践力があるかを測るという点においては不十分である
- ・ 資格がなくても優秀な相談員、資格取得者であっても対応に問題がある相談員がおり、資格だけで十分かどうかの判断は難しい
- ・ 相談員には経験によって得られる技能や知識が必要。できれば資格を得るまでに一定の時間、経験豊富な相談員の補助の元で実務経験を積むべきだと考える。現行3資格はそのような制度にはなっていない。
- ・ 3資格の基準が統一されていないにも拘らず相談現場で同一の業務を行うことは矛盾する。
- ・ 資格試験の問題等が現場でいかされれない出題が多い
- ・ 3資格の役割、業務内容がわかりにくいので一元化にして法的に明確に位置づける。
- ・ 資格制度を重視するのであれば、現在資格を持っていない実務経験者に対する準資格制度があればいいと思います。
- ・ 一般に資格として認知されていないので、消費者にどのような資格を持って相談を受けているのかと聞かれたときに、資格について返答しても理解されにくい場合がある。
- ・ 目的や活動範囲など重複する部分が多いのに、監督する機関や試験制度などの統一性が取れていないので、どの程度の能力が認定されているのかわからない

- ・ 複雑で専門的な相談も増えており、あっせんしないまでも初期対応を的確にするためには、3資格だけでは不十分。
- ・ 試験のみ、講習のみでも取得できるので、講習と試験の両方を経て取得できる資格にした方が良いと思われる。また、資格を取るだけでなく十分な経験を積まないと相談員としての役割を果たすことはできないように思う。
- ・ 消費者問題だけではなく、行政の立場等についての知識・理解が必要と思われる。
- ・ 行政で勤務するので、自治体の消費生活センターの相談員の資格は一つに統一し、専門性を特化すべきと考える。3つも資格は必要ない。
- ・ 最近の相談は法律知識が必要な契約に関する相談が多い。現行の3資格で法律知識が充分であることは担保できていないと感じる。
- ・ 資格は最低ラインの知識の取得に対する指標にしかになっていない。資格取得後の更なる知識の取得、学習、相談技能のレベルアップ、経験、場数の積み重ねがなくては到底モノにならない。
- ・ 現在の資格だけでは、聞き取り力や交渉力等にも発揮できるとは思えない為。
- ・ 相談員の技量を判断する上で重視されるものに経験という指標があるが、単純に資格の有・無だけではそれを判断することが出来ない。車の免許にゴールド免許があるように、相談窓口での勤務経験年数も含めて判断できる資格があればよいと思う。
- ・ 相談員の知識・技能等を確実に担保するため、現状では、資格のレベルまちまちだし、資格取得後の能力維持についても曖昧である。法令で定めてほしい
- ・ 机上の勉強だけでは不十分な仕事だと思う。人間相手の仕事なので、コミュニケーション能力、品格、接客基本などは資格取得だけでは不十分だと思うから。また、最終的解決には弁護士が必要になることが多いから。
- ・ 消費者に対して、未然防止対策を提案することの必要性。この事に対応できるよう、身につける知識が必要と思われる（金融教育、家計管理能力等、生活におけるプランニング）
- ・ 消費者被害の救済だけでは完全な解決とは言えず、今後の被害の未然防止ができるような情報を相談者に提供するまでが、消費生活センターの役割と考える。そのためには、金融教育や家計管理・生活設計に対する知識を充足させる必要がある。
- ・ 消費生活センターで相談業務を行うに当たっての位置づけが現行では曖昧になっている。消費者安全法や消費者基本法、条例以外に、行政で相談やあっせん業務を行う明確な位置づけるものとして国が与えた資格が必要と思われる。
- ・ 住宅の売買、賃貸アパートに関する相談、金融・保険・相続などの相談が頻繁にあるにもかかわらず、基礎知識がないために他機関を紹介することで相談が終了になるケースが多いため。
- ・ 消費生活相談は範囲がとても広いので、3資格に加えて関連する資格を1つでも加えることによって、専門的見解分野で相談を処理することができる。
- ・ 相談員があっせんを行うことや、専門職であること等、法令上明らかにしたほうがよい
- ・ 資格以外の知識や経験の方が実際の相談に役立っている。
- ・ 試験合格を資格付与の条件にするべき
- ・ 資格だけですぐに一人前の相談員にはなれない。経験、研修が必要だと思う。
- ・ 3種が混在して、一般の人が理解しにくい。資格毎に研修、更新方法が異なり資格に対する一定の評価を得にくい。
- ・ 国家資格ではないから、社会的に重要性が不透明である点。

- ・ 消費者対応スキルが資格では身に付かないため。
- ・ 3資格を持っていても、相談者への対応力、事業者との交渉力があるとはいえない。
- ・ センターに寄せられる相談内容が、特商法で対応できるものが少なくなり、民法の知識が必要になってきていると痛感する。資格取得試験の内容として、民法の知識を増やすことを考えてもいいと思う。その他の専門的な知識は、仕事をしながら学ぶことが可能だと思う。
- ・ 地方の相談の場合、むしろ消費者問題以外の相談（精神面、健康面、生活そのものに関するもの等）も多い。3資格以外にも養護教諭、看護師等々の資格保持者でもいいのではないか。資格があっても相談実務経験が大事ではないか。
- ・ 相談者にとって資格だけを持っていれば業務がうまくいくというものではないと思う。それよりも接客方法を専門的に勉強した方がよいのでは
- ・ 資格がバラバラであること。行政では、しばしば、どのような資格で相談を受けているのかと聞かれる事があります。国家資格であれば説明がつくということだと考えています。
- ・ 現行では知識面を問う資格で、聞き取りや判断力、説得力や交渉力が問われていない。
- ・ それぞれの資格取得の際に学ぶ内容は相談業務を行ううえで必要な内容を満たしていると思うので不十分という表現は的確とは思わないが、3つの資格に分かれていることが統一性に欠けると思う。しかし、3つの資格を1つに統一するのは難しいし、作業も大変なのでこの資格は存続させたいうえで、指導的な立場に就く相談員の資格（スーパーバイザー相談員）を新たに作ってはどうか。
- ・ 現場に入るまでの実践的な力の養成のための研修期間をどの資格も必要。資格の中身が必要。
- ・ 関係法令等の知識習得だけでは、あっせんが難しい。聞き取り能力や交渉力をつけるためには、一定期間の講習のようなものが必要ではないか。
- ・ 3つの資格の成り立ちが異なるため、資質が統一されていない。
- ・ 最近の相談事例や消費者の変化に対応するためには、資格や知識では対応しきれないと思われます。定期的な試験、テスト、面接による適性を調査することも必要と思います。
- ・ トータルでの物の見方、グローバルに判断できない。
- ・ 法令に位置づけのない資格では、消費者、事業者、雇用する行政より信頼を得られない点。
- ・ 相談員としてカウンセラー的役割が今後更に重要になると思われる。メンタルな部分についてもスキルアップしなければならない。
- ・ 資格ではなく、資質（人格～人生経験）も必要
- ・ 幅広い知識を持つことは消費生活相談員の基本であるが、最近は専門的な知識が必要な相談が増えたのでそれらの分野担当との交流や勉強会が必要である。分野ごとの専門相談員の養成が必要である。
- ・ 位置づけがよくわからない。相談員資格がなくとも、相談員になれる。講習を受ければよいのか。
- ・ 資格さえあれば出来る仕事ではないため経験を積んだ上でさらなる上級資格があればよいのではないか
- ・ 試験だけでなく、一定期間消費者関連の講座を受けることが、自治体の窓口の相談員として基本的要件と思えます。

- ・ 相談員が一定の知識・技能等を有していることを消費者、事業者及び関係行政機関に対し明らかにし、全国的に相談員の質を一艇水準に保つためには統一的な資格があった方がよいと思われる。
- ・ 資格でする仕事ではなく、経験と知識が必要とされる仕事であるが、国家資格であれば事業者に対しても相談者に対しても信頼性を得ることはできる。資格のある人ない人が混在する現状は解決すべきで、そのためにも資格は一つにまとめたもので創設すべきと思う。
- ・ 消費者問題は時代とともに変遷していくものなので、資格取得後のレベルアップが常に必要と思う。
- ・ 知識重視で現実的に相談員の仕事をしていく能力としては、不十分である。3つの資格毎に考え方がややちがっている。
- ・ 問題を見つける力、聞き取りの力、あっせん交渉の力は現行の試験方式では問われないため、担保できない。
- ・ 比較的容易に取得できる資格であることから、現在の3資格のレベルでは十分とは言えないと思う。
- ・ 問題を見つける力、聞き取りの力、あっせん交渉の力は現行の試験方式では問われないため、担保できない。
- ・ 講座等で消費者から資格について問われた時、消費者にとってわかりにくい資格である。
- ・ それぞれの資格で法律知識、商品知識、行政法、企業関連法の知識が不足。また最低限の基礎的な福祉分野知識がない。
- ・ 相談内容が複雑になっており、さらに深く専門的な知識等を身につける必要がある。
- ・ 資格の種類としては良いが、定期的な研修を必須とするなど、常にレベルアップする仕組みが必要。
- ・ 特別法の基礎である民法の習得が不十分。
- ・ 実務試験が入っていない。
- ・ 現行の3資格はそれぞれに目的が違う資格であり、行政の窓口で相談を受ける相談員という位置付けの資格が必要と思う。
- ・ うち2資格は、試験で取得ができる。試験の為の知識では、現場の相談には力量不足が否めない。時間をかけた知識と訓練も必要と思う。
- ・ 3つの資格は知識に重点をおいている。しかし現場では消費者の主張を聞き取る能力やあっせん能力などの対人関係のスキルや責任感、社会性なども必要になっている。その点で資格をもっているだけでは十分とは言いきれない。
- ・ 3資格はそれぞれの成立経緯、資格の目的が異なっており、有すべき能力についてばらつきがある。自分の経験では、資格をとったからといって相談員に必要な基本的な能力が身につけているかといえば、まったく不足している。また相談員養成事業を担当し相談員養成に関わった者としては、もっと行政の相談員のための専門的な能力を養成できる教育課程が必要でありそれを認定する資格が必要である。現行をスライドしたのでは、3資格に縛られてしまうので新しい資格制度、教育制度が必要と思う。
- ・ 民法、民事訴訟法、刑事訴訟法などの知識があった方が良いと思う。
- ・ 資格を有していれば即戦力として現場で扱われる。実際には、数年の経験を積まなければ相談員として一人前の仕事はできないため、現場の先輩方の好意によりアドバイスを受けながら仕事をする状況。研修、体制、カウンセリング能力、ケーススタディなどが

- ・ 現行の3資格は広く浅くを基準としているように考えられる。社会のあらゆる事象が高度化してきている現代社会においては、浅くから深くを求められる今日である。各専門性をどのように担保するかを計られるような制度があれば望ましいと考える。
- ・ 資格取得のための知識と実務上の知識で異なる部分がある
- ・ 相談現場では「聴き取り」や「説得」が大事であるが、それらがこの資格ではわからない。
- ・ 相談員として知識のみが有れば良いわけではない。行政とのかかわりや聞き取りなど、各自治的の情報やネットワーク情報も必要なので、それらの講習も必要。ペーパー資格だけでなく、実務経験も”有資格”と認めてよいのではないか。
- ・ 現行の3資格では、問1の①～④はクリアできると思います。ただし相談業務を行ううえで必要な⑤～⑦について、クリアできる人材を選ぶためには、今の資格取得制度では不十分だと思います。
- ・ 現行の試験は、知識を問われるものなので、それだけでは不十分だと思います。相談者からの聞き取りの中から、問題点を探り、法律に照らし合わせて解決していくには交渉能力も大切です。
- ・ 現行の資格では知識を問うだけなので、実践力や対話力などが不足。

相談員としての役割を果たすための資格は、どのような形で付与されるのがよいか。

- ・ 試験と講習は必要と思うが先に試験ありきの必要性はないと思っている。私自身コンサルの養成講座とその後のコンサル研修から相談員となりこの仕事にやりがいを感じて長く続けるには専門相談員が必要と感じ取得した。消費生活相談員は向き不向きが非常にある。長年勤務していても一定水準の業務ができない相談員もいる。消費生活相談員の適正を判断するための養成を先にすることも大事である。
- ・ 試験に合格することにより付与し、定期的な講習を必要とする。
- ・ 現在の資格や経験年数により一定の免除制度があってもよいのでは
- ・ 知識だけでは実際には対応できないことが多いので、一定の実務経験期間が必要だと思います。
- ・ レポートを提出
- ・ 全く新しい資格を創設と言うことではなく3資格の統一と言うこと必要だと思うのです。3資格のどれを残しても落とされた2資格の所有者や関連機関は釈然としないものが残るでしょうし、ある程度の相談員に足りない法律部門での研修を条件に国家資格にするのが好ましいと思う。
- ・ 相談業務を行う為に、研修を重ねて、一定期間の講習受講とある程度の年数（あっせんが出来ることを含む）で相談員としての役割は、果たせるので認定されてもよい。また、7～10年経験があり、あっせんもできる相談員につき、課長の推薦や面接で認定（付与）してもよいのではと思う。自治体により待遇も違うので。
- ・ 筆記・面接試験合格後、実践力養成講座を受講し、一定期間現場体験を行った後に付与
- ・ 試験に合格し、一定期間の実務研修（実習）することにより付与
- ・ 現行相談員②（一定期間の講習を受講することにより付与）、新規の場合は③（試験に合格し、一定期間の講習を受講することにより付与）
- ・ 実務経験により付与
※知識面では相談を受けてから、他の相談員と検討を行ったり、どうしてもわからないときには弁護士に教えてもらい、あっせん・交渉を行っているので試験は必要ない。講習は新たな知識を会得するのに適しているが、講師によって持論が違ったり、学んできたという過信が相談員の視野を狭くしてしまい、その結果相談者を窓口のたらい回しにしてしまうことがあるため。
- ・ 現在、資格のない相談員の方に対しては、特別な措置を講ずる必要があると思う。原則として新たに資格を付与する場合は、試験合格後に十分な講習を受講させることが望ましい。
- ・ 資格の体系はFP技能士の体系を参考にできないか。たとえば、
 1. 相談員初級（試験＋研修）
現行の相談員・アドバイザー資格に近いもの。消費者相談および関連業務への広範な基礎知識と能力を問う。
 2. 相談員中・上級（専門領域を順次筆記・実技試験＋研修で取得）
啓発・多重債務相談・契約問題……と分類する。資格取得状況を見れば、相談員の専門性や熟達度が明らかになる。
 3. 資格は更新制（全国どこにいても更新のための「同レベルの」研修機会が担保されるべき）
- ・ 新たに取得しようとする人は試験に合格することで付与することが望ましいが、有資格者は実務経験を持って付与することが望ましい。

- ・ 一定期間の講習（6ヶ月～1年）後試験を実施。合格することにより付与、専門学校並みの授業が望ましいと思う。
- ・ 中途半端な講習は役に立たない
- ・ 試験に合格して、一定期間の講習を受けるか、実務経験があればそれに代える。
- ・ 一定期間の講習を受けた後、試験に合格し、実務研修を受けて、正式な資格取得となることが望ましい。
- ・ その後も継続に質を高め、維持できる為の研修、講座など必要です。
- ・ 試験に合格し、継続的に実践的な講習等を受けていくことにより付与
- ・ 本来であれば③（試験に合格し、一定期間の講習を受講することにより付与）が望ましいが、地方の場合、受講先が遠方のため家族への負担が多く、一定期間の講習が困難
- ・ 資格取得が困難の場合は、勤務年数や経験に応じて付与すべき。
- ・ 相談実務経験〇年以上で受験資格付与
- ・ 現職については、移行措置で同資格を認める。
- ・ 試験による合格で付与し、資格更新時に講習を受講する。
- ・ 試験に合格し相談員として採用されたら、各自治体で半年くらいは面倒を見た方がいいとおもう。
- ・ 相談員は資格があればできるものではない、法律などの知識も必要ですが、スキルを磨いて行くことや相談業務は何であるかを理解するためには、相談を受けて一人前になるまでに5年がかかると言われています。相談員についてからが重要なので、相談員への研修をしていただく方がよいと考えます。
- ・ 経験・能力によってランクを付ける
- ・ 合格後、それまでの実務経験のない人のみ講習を受講する
- ・ 常に新しい知識が必要、更新研修の取り決め、行政の積極的な相談員資質向上への取り組みの義務化。
- ・ 3つの資格のどれかに合格した後、講習受講で付与。（3つの資格はそれぞれ成り立ちが違うので、一つの新しい資格にまとめるのではなく、相談業務従事者としての称号を新たに与える）
- ・ ①（試験に合格することにより付与）で良いが、試験の内容を見直すべきだと思う。知識偏重型で、資質の向上につながってはいないと思う
- ・ 現在資格を有して従事している相談員には配慮した上で、新たな資格試験を実施
- ・ 別建ての資格をつくるのではなく、上乘せ型の講習として、事例検討や相談技能の取得、ロールプレイングなど、相談に必要な情報・知識の収集の仕方等を行ってはどうか。
- ・ 現行のままで、何等問題はない。
- ・ 面接、適正試験を実施し、一定期間の講習を受講し試験に合格することにより付与
- ・ 講習を受けただけで資格を付与することには原則反対である。ただ、試験合格者だけが相談員として雇用されるのでは、センターを維持することはできないので、不合格者には一定期間の講習を義務づけることで人員を確保するようにする。
- ・ ③（試験に合格し、一定期間の講習を受講することにより付与）に加え、単なる講習受講だけでなく、演習や実習が不可欠。相談の現場では、消費者の権利を擁護するための知識、技能（カウンセリング含む）、交渉力等を総合活用する専門性が要求されるため。
- ・ 現行3資格+実務研修（1か月）

- ・ 実務に於いてのスキルにより、付与する。聞き取り力、交渉力等を参考とする。
- ・ 新たな試験、講習履修、勤務年数などを参考に1級、2級などの段階に分けて付与。またその資格を取得した方の登録機関を作り、引越しや転勤などで住所が変わっても自治体の要請があれば紹介してもらえる制度があれば、相談員も地方自治体も助かるのではないか。
- ・ 試験のレベルを上げるべきだと思う。近年の相談内容、消費者被害を考えると法改正に対応した相談処理が必要だと考えるため。
- ・ 一定期間の講習後に試験（筆記及び適正）を実施し、合格することにより付与。その後、定期的に講習を受講や更新時期に試験を実施するなどが望ましいと思います。
- ・ 現在、更新しながら保有している資格が紙切れ同然にならぬよう、かつ、経験知識を考慮した形への移行を期待する。
- ・ 資格取得の方法は数パターンあったほうがよいと思います。地方の方も取得しやすい方法が必要です。
- ・ 現行の3資格取得のうちいずれかを取得していること、且つ相談員としての実務経験または講習を受けることにより付与
- ・ 一定の期間（5年程度）、相談員を務めた相談員に関しては一定期間の講習を受講することにより付与。
- ・ 資格については③（試験に合格し、一定期間の講習を受講することにより付与）のとおり。さらに雇用については相談員としての資質を見極める期間が必要と思う。
- ・ 試験による3資格に準ずるものとして、国センの相談員養成講座受講者に修了試験の一定レベル到達と実務経験年数による資格認定があっても良いと思われる。
- ・ 一定期間の講習が完了すれば資格取得出来るのではなく、ノウハウを理解し実践できる能力が伴って付与されることが望ましい。
- ・ 他の専門的資格をもっているか否かではなく、総合的社会的常識、コミュニケーション能力、考え方の柔軟性、新しい知識を得る気力、能力、精神的体力、人間力が必要と考える。
- ・ 現行資格保有者に対し、講習受講等により新資格保有と同等扱いとする等の移行措置を検討願いたい。
- ・ 相談現場の監督者推薦
- ・ 研修・講習を受講しながら、相談実務を積むことが、重要ではないでしょうか。
- ・ 地方では資格を持っている人が少なく募集しても応募が少ない。資格があれば相談業務ができるわけでもない。資格は持っていないくても相談員に向いている人もいる。資格にこだわらず採用され、採用後一定の講習または経験を積んだ上で付与する形態もあっていいのではないか。
- ・ 一定期間の講習を受講し、一定期間の実務経験の後付与
- ・ 一定期間の講習を受講し、実務経験を何年か積むことにより付与されるのでもよいと思う。
- ・ 在職相談員でない場合は、一定の受講が必要。（または経験者）
- ・ 消費生活問題以外のよろず相談にも対応する名称で資格を新設または統合した上で、③（試験に合格し、一定期間の講習を受講することにより付与）の形で付与
- ・ 試験に合格しただけでは、相談業務に適しているかどうかの判断はできない。人間性も含めて、総合的に判断するための期間が必要だと思います。

- ・ 電話は取らなければ慣れませんが、試験を受けてすぐ相談・・・は心もとないと思います。新人研修のようなものがあれば本人はもちろん周りの相談員の負担は軽くなるのではないかと思います。（自治体ですぐに新人研修【国等】に出してもらえたらそれで良いと思います。）
- ・ ③（試験に合格し、一定期間の講習を受講することにより付与）のほかに、相当期間の実務経験者に付与することもよいのでは。（実務を行う上では、経験の浅い資格保持者よりも、知識と長年培った経験が相談業務を円滑に行えると思うため）
- ・ 一定の知識が取得できるセミナーを終了し、相談業務に対し相手の身になった真摯な対応ができることを見極めるための適性検査に合格した人に付与する
- ・ 試験に加えて、消費者問題を扱う素養を醸成する一定期間の講座受講、あるいは大学等の消費者問題関連科目履修者。
- ・ 試験によることも大事だと思いますが、机上の知識だけではできない部分も多く、経験値は欠かせないと思います。また、相談員としての適性についても必要と考えます。
- ・ 試験に合格し、一定期間講習と実習する
さらに数年に一度実地によるテストが必要（カードの記入と相談への助言など）
- ・ 長年の経験による、知識・技能等を有していること。
- ・ 現在資格を所有し勤務5年以上の人は、一定期間の講習を受講することにより付与。これから資格を取得する人は、試験後、一定期間の実習を受け付与。（ヘルパーなどと同じ実習は必修）
- ・ 相談員は経験を積む事で一人前になっていく側面があるので、資格はあくまで相談を受けるのに最低限必要な条件と位置づけられるものだと思います。
- ・ ③（試験に合格し、一定期間の講習を受講することにより付与）と面接（面談）
- ・ 消費者行政担当者（兼務職員含む相談員）については4～5日程度の集中講座の受講（できれば法令で義務付け）し初級相談員として認定。その後、1年以上の実務経験者を経て受験資格が生まれ、合格者を専門相談員として認定する方法はどうか。
- ・ 知識のみでは不足。相談員として仕事をするにはプラスアルファが必要だとは思いますが、経験者は免除するなどの考慮が望まれる。
- ・ 相談現場で、半年から1年、相談業務に従事して、相談員として必要な資質をチェックする。しかし、誰がチェックするかなど、難しい問題がある。
- ・ 一定期間の講習だけでなく最低3年～5年の経験が必要と考える
- ・ 相談員対象の研修のさらなる充実を望む。
- ・ 聞きとり・説得・交渉・あっせん能力は試験の点数からは判断不可。
試験合格後に講習を義務付けることは当然であるが、実務能力の試験を講習後に実施し、更に合格のハードルをあげることが、行政における相談の質、相談員の質の確保には必須である。
- ・ 相談員経験と②（一定期間の講習を受講することにより付与）
- ・ 今後の資格取得者に対して、一定期間の講習の受講を義務付けることが必要と考える。
すでに相談員として勤務している現職については、勤務1～2年未満を対象に講習の受講を義務付けるなど。
- ・ 基本的には③（試験に合格し、一定期間の講習を受講することにより付与）だが、「講習」ではなく「研修」「教育課程」など、ある程度の内容と量を伴う研修を行う。司法修習生とまではいかないが、それに近いもの（短期間でもよい）があるとよい。

- ・ 相談員の専門的知識等大変重要だと思いが相談を受ける時に常識的知識，感覚を備えている事が相談内容を引き出す大きなポイントになると思われる。一定期間の実務を経験したうえで試験にて相談員免許を付与する。

あつせんを十分に行っていない理由

- ・ 人口の少ない市であり、斡旋を伴う相談が少なくなっている。
- ・ 相談内容によっては、助言で対応する事が妥当と思われる件、又、上司と相談の上、あつせんが不要と考える案件などは、あつせんを行っていない。
- ・ 相談業務をあまり行なっていないため。
- ・ 相談件数が少ないこと
- ・ あつせんを行う必要のある相談は少ない。
- ・ あつせん可能、あつせんにふさわしい相談があまりない。
- ・ 助言や相談者の自主交渉で終了する処理が多い。
- ・ 助言で解決できる事案が多いため
- ・ あつせんを行う相談がない為。
- ・ あつせんを必要とする相談が少ない。
- ・ あつせんすべき案件が減っている。
- ・ 最近、インターネットに関する相談がとて多くあつせんを必要とする相談は少ない。
- ・ 情報提供や他機関紹介の案件が多いため、あつせんを実施する機会があまり無い。
- ・ 相談件数が少ない。助言で消費者が自分で解決が図れるものが多い。消費生活相談ではない相談が多い。
- ・ 震災後、あつせんに至る相談事例がない。
- ・ 全体的な相談件数の減少と法整備がされてきているため、あつせんを必要とする相談が減少してきているように思える
- ・ 案件が少ないため
- ・ あつせんが必要な相談の減少、あつせん途中で業者が対応しなくなる
- ・ あつせんに時間がかかりすぎる。
- ・ 毎日の出勤ではないので、まずは消費者本人から交渉してもらうこともある。
- ・ できる限りのあつせんを行っているが、相談対応等の時間がたらない。(あつせん以外の相談、事務処理もあるため)週3日の勤務では、急ぐあつせんがうまく行えない場合もあり苦慮している。業者のあつせんについては、勤務時間内だけでの処理が行えず、時間外で対応することもしばしばである。
- ・ あつせん業者に費やす時間が足りない。
- ・ 経験不足及び本来の相談業務以外の雑務・事務仕事に時間を割かれているため。
- ・ 相談が多い時は、あつせんの為の時間をとることが出来ず、助言（自主交渉）で終了する時がある。
- ・ 忙しすぎる。
- ・ 相談が年々複雑になり、新しい商品が次々出てくることにより、相談件数は減ってはいるものの、1件にかかる時間が長くなっている。高齢者の聴き取りにも時間がかかり、慢性的な人手不足になっている。
- ・ 業務時間の制約があるため（助言や情報提供、記録にかなりの時間をとられているため）

- ・ 相談が多い時期は十分時間がかけられないことがある。相談者が遠隔地に居住しているなどセンターへの来所が困難な場合、電話、FAXだけでは十分に意思疎通が出来ないことがある。
- ・ あっせんは重要と認識しているが、少ない人数で相談件数をこなしていく必要があり、時間的に余裕がなく十分なあっせんを行うことができない。
- ・ 窓口の人手不足で対応が十分に出来ない場合がある。
- ・ 斡旋には時間が必要。週一日勤務だと相談者も業者も待ってられない。うやむやに流れてしまう場合があるから。
週1日の勤務のため、急を要する相談には十分に対応できているとは言えない。
- ・ 1人体制のセンターである為、相談者一人一人にあまり時間がかけられない。また週2日勤務なので、思うようにあっせんが進まず、日数だけが過ぎていく為
- ・ バックアップ体制が十分なく相談員1名の為、高齢者、事案の悪質さなどを優先しての斡旋となる。交渉力など対応可能な方については、助言し対応見守りとなる。センター対応困難事例は、弁護士紹介となる。
- ・ 事案によって調査などの時間不足の場合。
- ・ あっせんを重点にすると、他の相談まで手が回らない。入ってくる相談全てを受け付ける現状では十分にあっせんに時間を使えない。
- ・ あっせんを十分に行うには、相談員の人数が少なく、時間が足りないため、自主交渉できる方については、消費者自立の面から相対交渉してもらっている。
ひとつの相談にかける時間を行政から問われるため。
- ・ あっせんを行うにあたっては、相談者からの聴き取りが不可欠であるが、センターの開設時間等の理由で十分に聞き取りや文書作成までに至らないことがある。
- ・ 一日に十件位の相談を受けるので全部の相談について斡旋するのは難しい。詳しい状況を聞きたいので、来所してほしいと伝えても、高齢であったり、遠方でセンターまで来所出来ない人がいる。このような方は助言だけとなるか、近隣の窓口等を紹介せざるを得ない。
- ・ 相談員は週に3～4日と業務が限定されているため、あっせんを行う時間が足りない。勤務するセンターは県の中核を担っているため、会議や講座等相談業務以外の業務も多くある。
相談に追われる状況がありあっせんを十分に行われているか疑問がある。
- ・ 相談員と兼務のため、時間が十分にとれず、県センターに依頼することがある。
- ・ 相談者の都合も含め、時間が取れないため
- ・ 相談受付やカード入力、他の雑務等が多く、あっせん処理に集中専念する時間的、思考的余裕がないため。
- ・ 相談件数が多く、時間的に厳しい。消費者庁が出来てから、何でも困りごとがあれば、消費者センターを案内するケースが増え、消費者センターで対応できない相談も増えていきます。さらに今まで以上に過剰な要求をしてくる相談者が増え、その対応に毎日追われているのが現状です。
- ・ 一日の相談件数が多く、あっせんをしたくても十分に果たせない恐れがあると、相談者に適した別の窓口を案内する事の方が早期解決につながると判断せざるを得ないから。
- ・ 相談件数が増加傾向にあるが、相談員の人員不足により1事案ごとあっせんにあてる時間に限界があるため
- ・ 他の相談業務、その他で忙しく、法令の検討など十分な時間がとれず斡旋ができないことがある。

- ・ 相談者の話を十分に聞き取り、契約の経緯と意思表示を書面で作成し、事業者に連絡を取るという業務を勤務時間内に行うには、限界があるため、すべての相談にあっせんに入ることができないことがある。
- ・ 勤務日数に限界があるため。また高額金融商品や医療、建築など専門知識や分野での協力・連携が必要な場合、1人対応、週1勤務では相談者の利益をかえって損なうおそれがあるため。
- ・ 相談が多く受付件数が要求されるため、件数が少ないとあっせんにまで手が回りにくい。
相談者の要求に耳を貸さずあっせんが必要となる業者の場合、相談員に対しても一方的な主張をして全く交渉に応じようとしなかったり、相談員の言葉尻を捕えて執拗に絡んだりする業者もあり、かなり気力と時間が必要なため。
あっせんに必要な知識・技能に不安がある。
- ・ 斡旋にかける時間が足りない時は自主交渉を促して完結とせざるを得ない場合がある。
- ・ 時間的制約。相談受付件数が多すぎるので、ある程度取捨選択しないと、対応できない。
- ・ 時間が取れない時がある
相談者の意向を汲み取れない時や業者と交渉がかみ合わない時がある
- ・ 相談件数が多いため、十分に行っているとまでは言えない。また、相談者があっせんを望んでも、一方的な主張ばかりで、冷静に考えてあっせんできないと考えた場合、苦情を事業者伝えるまでにとどめている。
- ・ 相談員が少ないため、電話がなればとらなくてはならない。1つの相談をじっくり取り組める職場環境ではない。
- ・ 相談内容が複雑なもの、出会い系サイトの相談のように処理が複雑なものなどがあり相当な時間を要するのでいつも時間に追われている状態であるから。
- ・ 一年目で自分なりに助言を受けながらあっせんを行っているが、まだまだ力不足を感じる。
- ・ 実務経験が少ない。
- ・ 事例毎に、その時々、可能な限りのあっせん交渉を心がけてあたっているが、不調に終わることもある。知識・交渉力不足と思う。また、長時間進展がなく、諦めてしまう場
- ・ 住宅トラブル、中古自動車トラブルについては専門知識の不足からあっせんは難しい。
- ・ 他の消費生活センターに比べると相談件数が少ないので、まだ自分自身の実力が十分とは思わない為。
- ・ あっせんは行っているが、技量が伴わず、納得の行く結果が得られない場合がある。
- ・ 自分の技量不足（業者と「戦える」だけの知識・能力不足）で、あっせんに二の足を踏むこと（たとえば、美容医療など、高度な専門知識が必要な案件）があるため。
- ・ 説得、交渉力に自信がない。
- ・ 一人勤務の日もあり斡旋することに不安がある。経験年数が浅く、ベテランの相談員もいないので斡旋の方法がよくわからない。県のセンターに相談するのも気を使う。
- ・ 消費生活相談員になって、2年。1人前になるのは5年と言われており、私としては相談受付業務に必要な「相当の知識・経験が」不足していると思われるため。なお、相談員にも消費者保護に係る関係法令の熟知・活用法の講習等が絶対に必要と考える。
- ・ 知識が不足した場合、相談者の条件がそろわない場合
- ・ 自らの知識やあっせん能力不足により十分に行っていないと考えるため。
- ・ 相談員としての経験、スキルが不足しているため
- ・ あっせんする上で知識・技能・経験不足により不安・心配になる。
- ・ 商品役務等の知識不足および業界における相談員の役割の認知度不足からおこる対応ストレスにより逡巡するケースあり。

- ・ 法律の解釈等専門的な知識がまだまだ不足していると思われ、十分な聞き取りになっていない場合があり、あっせんに支障をきたしている。
- ・ 法律や契約内容、消費者問題の変化を必ずしもカバー出来ていない場合がある。
- ・ 社会やシステムの急激な変化、それに対応できる相談員の知識不足、相談者の過剰要求
- ・ 相談業務に就いて一年しかたっていないため、問題の考察力や聞き取り、交渉力などが未熟なため。研修など勉強の機会、経験が必要だと実感している。
- ・ 法律について知識が不足している。
- ・ あっせんが必要な消費者相談が滅多に入らないので、実践の経験値が低い。
- ・ 相談員としての経験が浅く、また相談業務以外にも他の業務も兼務しており、あっせんを行える状況でないため。
- ・ 経験・知識が不足しているから。
- ・ 法律に関して、十分に知識がない。また、相談件数が多いため、十分な時間が取れないなどの理由のため。
- ・ 相談員のレベルでは、相手にしない業者もいるため。
現在の勤務状況(週2~3回)では、時間が足りないため。
有資格者ではあるが、業者と十分に交渉できるほどの知識や技能を有していないため。
- ・ 経験が浅いため、柔軟な対応という点で不全感が残る。
- ・ 経験不足から、他相談員の助言を元に行っているため
- ・ 相談業務について日が浅いことと、相談に必要な知識とその応用が不十分
- ・ あっせんをおこなっても結果的に解決に至らない事例が多く、力不足を感じたため
- ・ 自分の力だけでは十分に行えていない。周囲の経験豊富な先輩相談員の助けをかりてやっと解決出来ている。
- ・ 自分の中では、できる限りのことはやっていると思うが、知識の不足などで、問題点などが十分明確になり、そのことが事業者に伝わっているのか心配になる時がある。そのため、これでよかったのかと思うことが時々ある。
- ・ 業者に対する交渉力不足、法の強制力、経験・知識・技能レベルの向上が課題
- ・ あっせんに入ることが消費者に有益かどうか(無駄に長引かせるだけにならないか)不安な点や事業者を説得できるか技量に不安があり十分行っているとは言えない
- ・ 建築相談など専門知識がないため斡旋できない場合がある。また試験室の縮小・撤退などで科学技術的な面でのバックアップが望めず製造物責任関連など斡旋で解決することは困難。
- ・ 扱う件数が多いと言えないので、まだ経験が不足している。
- ・ 電話相談の割合が多く、契約内容を十分に把握できないケースがある。(相談者が高齢者の場合など、相談者視点での申し出たけでは事実確認が十分に行えないケースがある。契約書をFAXするよう依頼しても技術的にFAXできないケースも多い。来所後、契約書を確認し、相談者の申し出とのギャップに驚く事もある。)
- ・ 相談者との意思疎通がうまくいかずにあっせんすべきものを逃していることがある。また業者によっては交渉の場にきちんと乗ってくれない場合もある。ネット関係の相談では連絡先がなかったり、関係先が多くきちんとしたあっせんができないこともある。
- ・ ①あっせんのために必要な情報が相談者から得られないことがある、②消費生活センターに権限がないため、あっせんできないことがある

- ・ 相談者から詳しい聞き取りができなかったり、書面送付等の協力が得られないなど、斡旋に必要な情報が不十分である。（相談者がそこまで望んでいない場合もあるが）
- ・ 詐欺商法が多くなっていること、相談者側がすべてを語らないとか、或いは契約者以外の人からの相談なども多いため
- ・ 相談者が事実を隠したり、消極的な姿勢で全面的にセンターへ対応を委ねられる場合等は、事実確認が難しく、相談者の要望や意図が把握できない。または、相談者と信頼が築けない等の理由による。
- ・ 相談者の問題点が掴めなかったり、相談者から連絡が途絶えたりする。また、事業者側も斡旋のテーブルにつかなくなったときである。
- ・ センターでは対応が困難な案件に対しては他の専門機関に斡旋を依頼することがある。
- ・ あっせん^がに際し専門的な知識が必要となる場合、専門機関等の窓口^がに委ねてしまうこと
- ・ 行政の相談窓口である為、相談者からの解決への期待は大きい。しかしながら、被害額の大きなものや高度で尚且つ返金を求める相談は、斡旋解決を必ずしも約束できず、時間だけが進んでしまうことが想定される。結果の責任を負いきれないと判断したものは、早期解決を目指し弁護士等の法律相談を紹介しているケースもある。
- ・ 明らかに相談者に落ち度がある場合は介入しない。また介入しても非常に困難が予想される場合は無料・有料の弁護士の相談窓口を紹介する場合がある。
- ・ 金融・住宅・車など、より専門的な知識が必要となる相談の場合は、被害の早期救済の為に、弁護士や専門相談窓口を案内する場合があるから。
- ・ 被害金額が高額、詐欺など犯罪性が高い案件などは、相談員のあっせんより弁護士が良いと判断する場合がある。
- ・ 斡旋に入る前に市で行う行政相談・無料法律相談・司法書士相談を案内することにより、無料相談を希望する方達も多い為。
- ・ 詐欺的な投資トラブルに関しては、センターで斡旋を行う場合、弁護士に委任して交渉する場合の必要費や時間等のメリット、デメリットを説明し、相談者が弁護士相談を希望される場合はセンターの弁護士相談、投資被害に関する弁護士相談窓口を紹介している
- ・ センターが代理ではなく斡旋業務しかできないことを知っていて、斡旋の土壌にさえ立たない業者もある。金融、不動産取引、建築、医療については、専門的知識が求められるので、即日、法律相談を案内することが多い。
- ・ 専門性の高い不動産、自動車、金融商品等は専門家を紹介している。
- ・ 専門的分野（例、建築、金融）で、込み入ったトラブルについては相談員の知識が十分でないため専門分野のADR機関等を紹介する場合がある。
- ・ 詐欺的な投資等では、法律相談を紹介したり、その他、相談内容によっては、ADR等を紹介するため。
- ・ 医療問題、住宅問題など専門知識が必要な相談は、他の機関を紹介することが多いため。
- ・ あっせんが必要と思われるケースでも、消費生活センターでの交渉では問題解決が難しい場合は、他団体（弁護士会等）を紹介しているから
- ・ 主に多重債務の相談を受けているため、法律専門家に繋ぐことが多い。
- ・ 専門的な相談が増えた。中途半端な知識では交渉できず専門部署を紹介紹介したほうがよいと思う。センターは広く浅く（やや深く）情報を持って、問題のありかがわからない相談者の主張と一緒にまとめていく手伝いをするのがせいっぱいと思う。
- ・ 相談者との連絡が平日の日中困難な場合、やむをえずあっせんできず、法律相談を案内し、解決をゆだねることがある。

- ・現在の消費生活センターは「消費に関わる何でも相談所」で市民に身近な存在です。そして、相談の場自体が消費者教育の場であり、被害の未然防止につながっています。斡旋の必要な相談もありますが、特商が度々の改正で整備されたため、特商法関連の斡旋事案は減少しています。一方で、特商法の及ばない分野又は消契法、民法に関わる斡旋事案は増加しています。このような場合は消費生活センターによる合意形成はなかなか難しく、専門分野のADR、あるいは相談窓口、法律の専門家のご紹介となってしまいます。
市民により近い私共は、病院の「振り分け外来」「簡単な治療」にも似た役割を果たすことで、社会のお役に立ちたいと考えます。
- ・あっせんより前に法律相談を受け、弁護士など法律専門家の助言や、弁護士に引き継ぐことが多いから
- ・契約金額が大きかったり、過去のあっせん経験からセンターのあっせんでは、難航が予想される場合、弁護士を紹介している。
- ・特商法が関連する契約などは、斡旋交渉を行っていますが、建築関連・保険や投資等の金融商品は専門性が高く、センター交渉が困難になって法律の専門家へ繋いでしまう場合があります。
- ・必要と思える案件は行っているが、他機関に依頼した方が相談者にとって、良い結果が得られると思われる分については、他機関を紹介。
- ・消費者問題弁護士無料相談、法テラスを紹介している
- ・相手事業者が約款どおりの対応をしている等で、センターのあっせんだけでは解決困難と思われた場合、助言にとどまることが多い。
- ・詐欺的な悪質業者に対して、使えるツールが少ないためあっせんしづらい。仮差押等が使えれば実効性が上がる。
- ・本人の希望（法的に消費者側に問題 名義貸しなど）が、あっせんできないと考えられるとき
- ・金融商品（未公開株、社債）など、あっせん交渉の難しい相談が増えている。
- ・経緯書を書けない、書かない相談者の場合は、あっせんができないため。また、あっせんができない案件（未公開株等で販売業者と連絡が取れないなど）が増加しているため。
- ・あっせんに入るべきと思われる事案が、以前に比べ少なくなった。（最近では消費者の過剰要求か、詐欺まがい被害かの両極端の相談が増えており、いずれもセンターのあっせんになじまない。）
- ・可能性ないもの（例えば利殖商法ですでに相手に連絡が出来ない状態になっているなど）へは対応できない。
- ・難しい案件が多いため。
- ・詐欺的被害が増加し、相談員レベルではどうしようもないケースが多くなったため
- ・斡旋の定義がはっきりしていない。斡旋解決できるような案件は少ない。
- ・あっせんに入れる相談が少なく、相手の所在がつかめない。架空の取引における被害相談が多い。
- ・斡旋する案件が少なくなっていることもあるが、相談内容が複雑化しているため斡旋が厳しくなっている
- ・金額や内容の点で、消費生活センターであっせんを行えるような事案が少なくなってきた。（慰謝料関係、精神的問題、支払い金額が高額過ぎるトラブル、刑事事件の詐欺など）そもそも、消費生活センターでのあっせんが不可能が相談が増加している。
- ・あっせんを行おうと思っても、事業者自体に問題があり、交渉が進まないジレンマが生じている現状があります。振込め詐欺・投資詐欺・出会い系のサクラ等、事業者が倒産し交渉そのものが不可というものの被害救済が難しいです。

- ・ 特にサイト関連の場合、あっせんの土俵に上がらない業者もいて、あっせんしたくてもできないケースがある。
- ・ 組織的犯罪者と思われる悪質サイトの場合、あっせん交渉を行おうとしても、そもそも普通の会話ができない。
- ・ 最近は通信や金融投資商品、多重債務等の相談が増え、あっせんの材料が集めにくい、又業者と連絡自体が取れない、代理権がない等あっせんしにくい相談事案が増えている。又、相談者自身も忙しいのか協力が十分得られないことも少なくない。悪質商法というより詐欺に限りなく近い事案も増えた。
- ・ 斡旋の努力をしている。しかし現状としては「行なえない」「すぐに不調となる」ことで、斡旋を十分に行なうことは非常に困難。最近数年の消費者トラブルの内容の変化により、「行なえない」ものが増加。消費者センターに権限が無いので「不調」となりやすい。権限のある部門「法律家」「警察」「都道府県庁」「各省庁」と、立場上連携できない、また交流を得られないことが理由。権限が無く位置づけも不明確な消費者相談員及び消費者センターの斡旋・仲介は、現状では限界に近いと思われる。
- ・ 現在の消費生活センターで受ける相談は、本来的に契約と言えないと思われる案件も少なくなく、そういった相談については行えないことが多い。実体ある事業者で、実体ある事業であればあっせんすることはできる。
- ・ あっせんできない事案も多い（警察・法律家に誘導しないと解決が困難な事案など）。また、相談者が自主交渉して解決するよう、助言することもある。
- ・ あっせんを行っても解決の見込みが少ない業者や事態の場合、相談者に手間をかけさせ期待を持たせあっせん不調に終わることを考えると、あっせんに対し二の足を踏んでしまう
- ・ ギャンブル攻略法など、相談室で対応すべき内容と思われない案件
- ・ あっせんして解決の方向性が望めるものでも、相談者が解決の意向でない場合がある。また、事業者によっては、あっせんに対し、センターからの話を聞かない場合がある。
- ・ 消費者が希望しない場合や途中で取り下げる場合。
- ・ 問題勧誘があったとしても、証拠が無い場合、販売業者や信販会社に認めてもらえず苦慮する時がある。
- ・ 斡旋可能と思われる案件でも、相談者が面倒なことを嫌がり、断られることが多い。
- ・ 消費者があっせんに望まない場合が多く、残念に思うことがある。またあっせんのための十分な聞き取り（資料不足、記憶があいまい等）ができないことがある。
- ・ あっせんできる事案であるにも関わらず、丸投げでしてもらえないとわかると、相談者からの連絡が途絶えたり相談を取り下げられたりする。
- ・ 高齢者の方ははっきり解約したいと意思を示すことがないので、業者と交渉が困難である。
- ・ 相談者の解決への意欲が無い場合、金額が高額な場合等は解決が難しい
- ・ 途中で相談者の意思が弱くなり、連絡不能となる場合がある。その時はあっせんしたくてもできない状態になってしまう。相談者自身の取り組み方、意欲にも問題あることが時折見受けられます。
- ・ 相談者および事業者が共にあっせんに要望していなければ、あっせんは行えないため
- ・ あっせんに入ろうとしても、相談者側から取り下げられてしまうことも多い。（家族の反対、長期になることへの躊躇、自分への反省、今後の影響等）業者と連絡が取れない、又は取れなくなってしまう。
- ・ 相談者が望まないといった場合。高額またはセンターで時間をかけるのになじまないと思われる案件。

- ・ あっせんにより解決しようとするが、相談者が事実を言っていなかったためあっせん不調になった場合や、あっせん途中で、相談者が来所しなくなり連絡が途絶えた場合十分に行えなかった事がある。
- ・ 経緯書を書いてくるように伝えても、その後相談者から連絡がなく、あっせんに至らないケースもある。
- ・ 内容証明での申し出を相談者が負担と認識し、あっせんに入る前に相談を取り下げしてしまうケースがある。
- ・ 契約書面等をFAXで送って欲しい旨話しても、その後、相談者からの連絡が途絶えてしまう例や、相談者が助言を受けられない場合等は契約は、本人の自己責任であると言えども、後々まで気になることがある為。
- ・ 相談者自身が「解決したい」という意欲をなくしたり、センターのあっせんに強制力がないことを知っている確信犯的な業者の場合、消費者、業者とも連絡が疎遠となり、あっせん不調となる場合があるため。
- ・ あっせんしなければいけない事案であっても、消費者と連絡が取れなくなるケース（特に出会い系サイト被害者）がいくつかありました。あっせんを行う上で消費者にもかなり頑張ってもらわないといけないケース（経緯などを細かく書いてきてもらう）について、難しさを感じています。
- ・ 交渉方法説明後、相談者から解約申出書が用意されない。業者が交渉に応じてこない場合がある。
- ・ 相談者の要望が可能と思える以上に高かったり、無理なことを言われたりすると業者との交渉が進みにくい場合あり。消費者センターなら何でもやってくれると思っていられる人がいる。また、センターがあっせんできることを話しても解決はしたいが出向きたくない、詳細は話したくないと言われる場合。
- ・ 消費者からは窓口からの斡旋依頼があった場合でも、その要求が消費者の一方的な要望であったり、センターとして介入することが適当ではないと判断するときは、自主交渉を勧める。
- ・ 消費者のエゴ、過剰な要求と思われる案件については、斡旋できないと断っている。
- ・ その時のケースで、明らかに消費者に非がある場合などはしない。
- ・ あっせんすべき件については充分にあっせんしているが、消費者の要望が過大であったり無理な要望で、あっせんできない場合も増えている。
- ・ 最近の相談はいわゆる今までの「あっせん」の概念ではなく、相談者の理不尽な主張や、理解しかねる内容の問い合わせに業者と話し合う時間が多い。単純にあっせん、解決という図式が成り立たない。
- ・ あっせんできるかどうかは事案による。事業者の実体がない詐欺的な事案、明らかな消費者エゴ等のあっせんに適さない事案が増えたように思う。センターは一元化した窓口なので、適切な窓口につないだり、消費者エゴを主張する人に、正しい対処法を教えることも消費者センターの仕事だと思う。
- ・ 事業者が弁護士以外との交渉に応じない等、センターのあっせんを拒む消費者の主張が一方的であり、過剰な要求だと思われる場合
- ・ 消費者の要望が過大である場合が難しい。また、斡旋は、時間もかかり相談件数の減少につながり踏みこめない場合がある。
- ・ 消費者の要求が大きすぎるケースや業者がある一定条件以上は応じないケース
- ・ 相談者の主張が正当でないと思える場合、はあっせんしないが、本当にそれで妥当か迷う場合も多い。
- ・ 事業者と消費者の情報や交渉力の格差をうめる手伝いをしているが、最近では身勝手な消費者が増えてきておりあっせんに躊躇する事がある。

- ・ 信頼できない相談者が増えているため（つつこんで聞いても平気で嘘をつく）、業者と話が平行線になることがあり、相談者の話に疑問が生じている時はあっせんに入ること躊躇する。
- ・ 相談内容が、多様化、複雑化（特に通信サービス）しているうえに消費者の過剰な権利意識があっせんを困難にすると考えられる。
- ・ 相談者側の権利意識が強過ぎて、事業者との合意が得られない。
- ・ 事業者が対応しない。あるいは連絡が取れないなどの相談が増加しているため。
- ・ 業者と連絡が取れない場合や業者が斡旋を理解しない場合があるため。
- ・ 相談者とそのトラブルについて問題性を感じていない場合、途中で取り下げてしまったり、事業者がセンターのあっせんを拒否する場合などがある。
- ・ あっせんを実施しようと努力しても、業者が受け入れてくれない場合には、実施できない。
- ・ 詐欺的な投資など、事業者がそもそもあっせんに応じない。センターでのあっせんに限界がある相談が増えてきたため。
- ・ 業者に電話しても、電話に出なかったり、連絡そのものが見つからない業者や、一方的に怒鳴り散らして、話にならない業者が多いため。
- ・ 相談者が自主交渉したが、解決できない事案で、法律違反を問えると判断し、あっせんに入るが、業者が一方的で聞く耳を持たず、そうこうしているうちに連絡がとれなくなって、お金を取り戻せないことがある。相談を受けた時点で弁護士など法律専門家に委ねるべきだったと後悔することがある。
- ・ 斡旋したいと思っても、詐欺まがいの相談は業者の連絡先が不明などで、斡旋できないことが増加している。
- ・ 消費者があっせんを望んでも事業者がいない場合がある。また、あっせんしても事業者が応じない場合もある。消費者はあっせんを望んでもあっせんのために時間をかけることを嫌がり、そのまま連絡が取れなくなることもある。
- ・ 業者と連絡が付かない場合もあります。相談者があっせんを望んでも、法的解釈以外に策がない場合などもあります。
- ・ 出会い系サイト業者が斡旋の場に、立たなかったり、連絡が取れなくなる。また、相談者とも連絡が取れなくなる。
- ・ 業者がいなくなって連絡が取れない、契約書記載の業者連絡先が虚偽表示で連絡が取れない等、斡旋が不能のことが多くなった。大手の会社が規約をタテに個別に対応されない。
- ・ 交渉しても、業者により限界がある。
- ・ 相談あっせんに入った際、法令や相談員の存在すら分かっていない業者もおり、あっせん不調に終わってしまうことや、業者が既に倒産・廃業しており、交渉すらできない場合がある。あっせん途中で消費者側で交渉を取り下げてしまうことがある。
- ・ 専門相談員の立場や役割を相手事業者が理解していない場合、話し合いに応じてもらえないため。
- ・ 近年、出会い系や利殖商法といった詐欺ばかりのため、「あっせん」をしたくても、相手にすらしてもらえませんか、相手がいません。
- ・ ①悪質と思われる事業者ほど斡旋に応じない。三者面談などに強制力がないため。（本来は、相談員が事業者に何らかの連絡をただけで「あっせん」とは言えないはず）
②消費者の過剰要求が疑われる場合は、事業者との格差是正のための支援といえども斡旋に入るか迷う。 ③そのような意味で「斡旋を十分に行っている」と明言できる相談員はいないのではないかと。
- ・ 相談者が否定したり事業者から否定されたりすることで斡旋に入れない

- ・ 相談者が望む解決レベルまで事業者が応じず、妥協せざるを得ないケースがあり限界を感じている。今後、法令に位置付けられた立場になれば、もう少し交渉がしやすくなる面が出てくるのではないかと。
- ・ 知識が足りない。劇場型詐欺の場合などあつせんをしても時間の無駄ではないかと思われるケースがある。銀行などセンターがあつせんしても対応が良くない。(相談者の希望があればあつせんしますが・・・)
- ・ 相談者が来所できない場合や連絡が取りにくい場合。逆に販社が電話に出ない場合。
- ・ 多重債務の相談等については、事業者の協力が得られず、結果的に斡旋ができない。
- ・ 業者が話し合いを拒否したり、相談者が早期解決を希望するため話し合いができない場合がある。そうした、理由により十分な斡旋が行なえない事が多々あります。
- ・ 命令権限がないことがある意味では良いが、業者によってはそのあたりを十分承知して対応してくる場合もあり、苦慮するため十分とはいえない。
- ・ まず消費者に助言し、自力で解決可能と思われる場合はお任せする。事業者に交渉したが、うまくいかない場合は相談員がお手伝いするというかたちがいいと思うので。相談員が最初から入るよりも消費者と事業者の間で穏便に解決できることもあると思う。
- ・ 相談者に依るところが大きい。交渉できそうな相談者には助言だけで終わる場合もある。時間的な余裕もあまりない。相談者が高齢者の場合は、出来るだけあつせんにはいるようにしたいと思っている。
- ・ 相談者が自身で(交渉)できるケースであれば、そのように誘導する。
- ・ 自主交渉のできる消費者に対しては、なるべく自分で交渉して解決していくことが、消費者の自立へつながっていくと考えているので、まず自主交渉をすすめ、うまくいかない時あつせんに入るようにしているため
- ・ 自立を支援する立場で自主交渉を助言するがそれでよかったのか後で迷うケースがある。
- ・ 相談時間の制約もあるが、適切な助言のもと、相談者本人が自主交渉するのが第一義だと考えている。あつせんが必要な場合には十分行っている。
- ・ 助言によって自分の力で解決に向けて行動できそうな相談者には自分でやってもらいたいと思っているため希望があればあつせんを行うというやり方しているため。
- ・ 県の消費生活センターでは相談件数が多く、消費者の自立支援をする自主交渉を助言するケースもある。解決しなかった場合は相談者に再連絡するよう伝えているが、解決したかどうか最後まで追跡する時間がない。
- ・ あつせんする必要性を感じた場合はあつせんしているが、相談者が要望した場合でもあつせんの必要性がない場合はしていない。
- ・ 相談者が同じトラブルを繰り返さないよう方向付けするのも相談員の大切な役割だと思っています。十分な交渉力がある、又は、相談者が交渉した方が、うまくいくのではないかと思った場合は、アドバイスにとどめることもあります。あつせんする際も、相談者ができることは、自身でやっていただくようにしています。
- ・ 消費者の自立が必要と感ずるため、本人交渉も考慮し、本人が交渉出来ない場合はあつせんする。
- ・ 相談者が同じトラブルを繰り返さない意識付けも、相談員としての役割の1つだと思っていますので、相談者に十分な交渉力があると思われる場合は助言に留めたり、あつせんが必要な場合も、相談者ができることは自分でやっていただきます。
- ・ 内容、相手方事業者によって相談者の自主交渉で解決可能な案件の場合、自主交渉を勧めることがある。その場合自主交渉後の連絡を頂き、自主交渉の結果次第でその後センターが斡旋することもある。
- ・ あつせんが必要と思われる相談者には行なっているが、自力で解決が可能と思われる相談者には、助言や情報提供による支援を行なっている。

- ・ 高齢者等には斡旋による交渉の手伝いはするようにしているが、自分で交渉できるような相談者には助言によりお手伝いをさせてもらっているため。
- ・ 極力あっせんを行うようにしているが、被害金額が少ない時は、助言や自主交渉で済ませてしまうこともあるため。
- ・ 他の相談業務と兼務で消費者相談を受けているので、時間的・体力的にあっせんできる件数に限度があり、30代～40代の相談者に対しては、自主交渉のアドバイスの処理になりがちです。
- ・ 相談者が業者に対して申し出後に斡旋を行っているため
- ・ 自主交渉で解決できると思われる場合、本人にとってもやってみることが今後につながると思う。交渉方法を助言し、その上で困ったら斡旋する。なお、継続案件として見守るようにしている。うまくいったときは相談者の満足が大きく、消費者の自立につながるものと考えている。
- ・ あっせんすることで、再度同様被害にあう消費者もいます。消費者の問題認識力把握と再被害防止のため、相談者の自主交渉が優先であると考えています。経緯書面作成などの自主交渉準備をしようとする相談者や、利害関係相手に対し好意的な相談者が最近見られ、あっせんしにくくもなっています。さらにあっせん先がどこの誰かも特定しにくいこともあっせんを困難なものにしていると感じています。
- ・ 相談件数が多いと、相談者にできることは自分でやってもらうしかない。年代に関係なく、自分の契約に関して、初対面の他人に何とかさせようとする傾向が強い。自立を支援する方向に持っていく事もセンターの役割と考える。
- ・ 消費者の自立を促すことを中心に考えているため
- ・ 消費者トラブルを解決するには、高齢者、障害者の方を除き、基本的に「自主交渉する」と考える。自主交渉のための助言を行っている。高齢者、障害者の相談はあっせんを行っている。
- ・ まだ業者に1回もコンタクトを取っていない段階で相談してくる人には交渉方法を助言してまず業者に申出てもらい、難航するようならあっせんするので再度連絡をと伝えているが、かなりの確率で、以後連絡が取れなくなってしまうことがある。
- ・ 相談者の説明に疑問を持った時はあっせんに入り難く、相談者に事業者との話し合いの進め方のアドバイスをすることで相談者自身で解決ができる場合があるため
- ・ 必要な場合は基本的に全てあっせんを行っているが、当事者が業者に苦情を申し立てていないものも結構多いので、まず当事者にできることは当事者にやってもらうよう、極力自主交渉（自立）を中心とする相談対応を心掛けている。また投資サギのようにあっせんしても効果がないと判断できる場合は消費生活侵害事犯として警察へ被害相談を助言することの方が多い。
- ・ 消費者の自立支援。後から考えて、あっせんをしておけば良かった。と思うことがある。
- ・ あっせんは話し合いの調整であって、本人が行えるのであれば、本人がすべきである。
- ・ 自主交渉を促すことで、相談者の自立や消費者力の向上が期待できる。助言で解決できる案件もある。
- ・ あっせんは必要最小限にすべきである。消費者の自立が一番大切だと思う。
- ・ 消費生活相談では、消費者が自主性をもって消費生活を営むことができるように、消費者の自立支援をする責務があるので、まずはトラブルの要点を整理する支援をした上で自主性のある消費者には自主交渉を提案し、その後あっせんに至るという実施状況である。その結果、自主交渉での解決をみる案件が多く、あっせんに至らないケースも多い。

- ・ 十分とは断言できないが、あっせんに入ることができる案件はあっせんに入っている。相談者の中で自分で業者と交渉ができる人には相談者の啓発の為に、すべて、あっせんが必要とは思わない。自分で解決する力を備えるための手助けをすることが重要だと思う。
- ・ 基本的には、消費者に助言するのが相談員の役目だと思う。高齢者・判断力不十分者の斡旋は行うが、交渉能力のある消費者には自分で交渉してもらい、契約に慎重になるように啓発していきたいと思っている。
- ・ 自主交渉支援も大切だと思います。消費者に学習効果を与え被害再発防止につながるのではないのでしょうか？あっせん以上に相談員としてのスキルや手間が必要です。相談員の業務にはあっせんカウントにはいらぬ重要な内容が多くあります。
- ・ まずは自主交渉での解決を促すため、助言で終わることが多い。
- ・ あっせんに入る事が相談者にとって、かえって不利益な結果を招かないか微妙な場合は、まずは自主交渉を勧める事もあります。
- ・ 事案により異なりますが、内容によっては斡旋に入る事でかえって、問題がこじれる事が考えられる場合もあるので、その場合はまず自主交渉を勧めています。
- ・ 事案ごとに、どのようなケースの場合あっせんをするかのラインが不明確で戸惑うことがある。また、業者側がセンターの立場や役割について把握しておらず、理解を得るのが大変なことがある。
- ・ 経験が足りない為、どこまで入ればよいか判断に迷うときがあるため、処理済と書いても実は、あっせんが必要だったものがあつたのではと考えるため。
- ・ あっせんに入るべき事案の選別が難しい。相談経験も浅く、実際のあっせん（交渉）をどう進めていくかが課題
- ・ あっせんを必要とする相談が、あまりないこと。また、相談の案件が、あっせんが可能か、そうでないのか、判断が難しい。
- ・ あっせんを行ってよいものかどうか1人で判断に迷うことがある。
- ・ 弁護士相談が適切かと思う場合もあり、その判断が適切かどうかわからない
- ・ センターで対応できる事案かどうか迷ったケース。他の相談窓口の方が適していると判断したケース。
- ・ 消費者センターで斡旋できる内容の相談は、斡旋を行っているが、商品の機能や性能に関する相談の場合、センターで商品テストできないケースもあり、判断が難しく斡旋に入れないケースがある。
- ・ あっせんすべき案件かの判断に迷うことが多々ある。あっせんに入った場合でも難航することがあり、判断力、交渉能力の不足を感じている。交渉のスキルを学ぶと同時に、経験を重ねることが重要と思う。
- ・ 何をどこまで、どのように行うべきか、判断基準を培うことが非常に難しいと感じる。
- ・ 法的に強制力のない立場でのあっせんでは業者に対して限界を感じる場合があります。
- ・ 新しいサービス・決済方法など複雑な相談が多くなり、あっせん手法もこれまでと大きく違ってきている。（特商法などにも関わらない相談のあっせんは、お願いベースでいくしかないことも多い。）
最初からだますつもりで消費者に近づいてくるところは連絡が取れなくなることもある。
過大な要望を通そうとする相談者も多くなった。
- ・ あっせんは、当事者間の調整であるので法律一辺倒で処理できる場合のみではない。あっせんが行き詰まった場合、専門支援機関を十分に活用できない場合があるため
- ・ あっせんに入れるものは入っているが、センターのあっせんでは限界がある。顧問の弁護士がいて相談しながら出来れば、もっとあっせんに入れるものも出てくると思う。

- ・ 消費生活相談は、あくまでも住民サービスとしての性質があるのであっせんを交渉相手に強制できるものではないから。
- ・ あっせんに至る案件が少ない、相談員の職務に対し事業者からの理解を得られない、相談員またはセンターが行政処分などの権限を持っていないため、あっせん結果に強制がない。
- ・ あっせんに入っても、強制力がないという理由で、とりあってももらえないことが多々ある。嫌な思いだけして解決に結びつかないことも多い。
- ・ 法的権限や代理権がないため、相談者にとって十分なあっせんとは自身を持って言えません。
- ・ 権限がないため大手企業や強硬な会社の場合などであっせんを行っても不調に終わる可能性が高いと相談者の時間と手間を考慮して法律相談などに回さざるを得ない。
- ・ 業者が今の相談員の立場を知っていて交渉の限界を感じている。
- ・ 相談員の考え方、業者の性質により、交渉に制限があるため。
- ・ 強制力が無いため、和解につながらないケースがある。
- ・ 時間的な限界、事業者からの行政に対する信頼の限界(相談員としての権限の限界)、事業者自体の反社会性
- ・ あっせん窓口が県センターにあるから
- ・ 現在、県消費生活センターと共同処理を行っているため
- ・ 難しい案件は、県消費生活センターに移送している。
- ・ 以前から、あっせんは県のセンターで行っていたので、複雑な事案は県にお願いして、その他の事案のみ当センターで行っている。
- ・ 中立的な立場から、契約者当事者にとって必要と思われる案件に限ってあっせんを行っているため。
- ・ 消費者、事業者双方の経緯を聞き取りする段階で、どちらかの過失が明確になり、あっせんまで進まないケースが多い。
- ・ 行政職員が、あっせんに対して消極的であり、困難事案はメインセンターへ回せばよいと考えているようなので、積極的にあっせんを行う意味を理解していただけないため。あっせんに入ること、不調に終わった時など相談者から町が責任を問われるのではないかとされているようです。
- ・ 周りの環境や立場等によって、斡旋を行うべきところを、実施しない、またはできない状況に陥ることがある。
- ・ 相談者が遠方だったり、高齢者で、来所できない場合は、あっせんできないため
- ・ 中立的に見て斡旋不要（消費者の一方的な思い込み相談が増えている）
- ・ 他機関との連携が十分にとれないため、積極的に介入できないこともある。
- ・ 相談者の契約内容ではなく気持ちが納得できないという相談が多く、斡旋で損害賠償の解決ができると思っていることがある。相談者への斡旋の説明が難しい。
- ・ 法的根拠に自信が無い為
- ・ 国、県、関係機関との連携がもっとスムーズにできれば、よりよいあっせんができる。
- ・ 後に相談者から責任を追及されるのではないかとすると、躊躇してしまう。
- ・ あっせんやセンターでの3者による話し合いに際し、上司の許可を得る必要があるため。

- ・ 相談者の社会的立場、情報量、年齢、相談内容でその都度考えるため全てにあっせんに入るわけではないので。
- ・ 相談者の自立支援と相談内容、相談者の希望等によって 行っている為。
- ・ そのセンター内で斡旋事例のない分野なので斡旋しづらいと検討結果が出た場合。
- ・ 行政としてあっせんできそうなものは行いたいと思うが、やはり相談を受け付けた時の状況に左右される。状況とは、相談者の意向、相談内容、聞き取り範囲、受けた時間などに影響される。
- ・ 相談者の主張がぶれることがあるため
相談者がセンターに丸投げする形で連絡がとれなくなるケースがあるため
- ・ 斡旋は積極的に行っているつもりだが、交渉方法がこれで良いのかと思うことがあること。業務によっては身の危険を感じる場合があるが、その場合の自身の安全の保障を考えると踏み込んだ交渉ができないため。
- ・ 消費者の意向、所属組織の方針、時間的制約など
- ・ やりたくてもできない。関連法を基本に、消費生活相談員の役割や責務を理解し、業務を遂行したいと考えている。年間相談受付約500件/私。基金を活用し、相談員の増員・弁護士相談・研修費等要求したが、担当者の能力と本庁の無理解により、全く対応されず。後ろ盾に『職務』に対する理解が無い状態の中、低賃金で雇用不安定な相談員が、正義の為に戦うことに、『モチベーション』の限界を感じ始めた。
- ・ センターのあっせんは、法律の条文に沿って交渉する事案ばかりではないから、どのような理由をもって事業者と向き合うのか、十分に考えがまとまらず交渉が不調になる場合がある。
- ・ 相談者の意向と相談員の意向が違い、同意が得られないこと
- ・ 自主交渉で終了した相談について、フォロー不足なのかも知れないと思うことがあるため。
- ・ 交渉力に問題がある場合、その他に必要と思われる時は斡旋に入っている。相談員資格として法的位置づけが明確にされれば、積極的に斡旋が出来ると思う。
- ・ 他センターでのあっせん事例を取り入れにくい。前例主義的な側面がある。
- ・ 業者に問題があると考えられる場合は必ず斡旋する。相談者が希望されても明らかに業者に問題が無いとわかっている場合は（業者に電話しろとわがままな消費者も多い）斡旋することで事業者が行政に対して不信感を持つことを懸念するため。止むを得ず相談者の要望を満たすための電話をする場合は、斡旋ではなく、情報提供にとどめ、慎重に対応している。
- ・ 相談者に対する説明が不十分な場合がある。
- ・ センターとして金融問題等あっせんを行っていない。
- ・ 消費者の意思と事業者の対応・認識があっせんについて一致しない場合がある。
- ・ 相談者の申し出に疑問を持った場合、あっせんに入りづらいため
- ・ 相談者の意に沿った対応とならなかった場合もあるので、十分とまでいえるかわからない。
- ・ 行政職員と相談員の認識に温度差があると思う。
- ・ 業者側が個人情報保護法を強調し、まったく相談者側の契約内容を教えてくれなかったことがある。委任状が必要と言われたが、相談者にそこまでするならあっせんは必要ないですと言われ終了となったことがあった。業者によって対応が違い十分と思える結果が出ないことがある。
- ・ 相談者が、現金で支払っている場合、事業者交渉が難しく、思うような返金が受けられないことがあるため。