

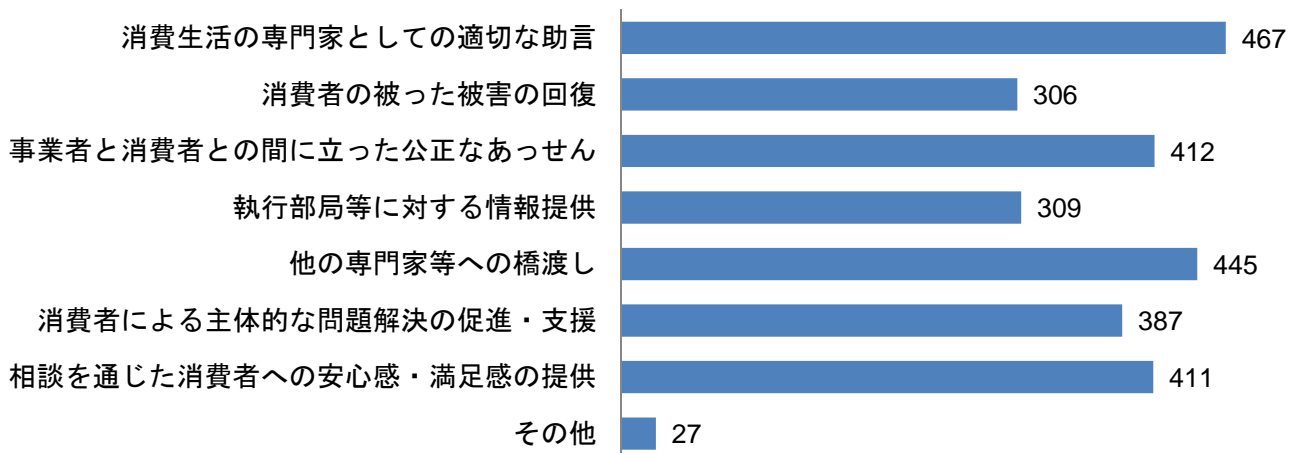
## 消費生活相談員の資格に関するアンケート調査結果 (消費生活センター長)

アンケート回答数 = 505

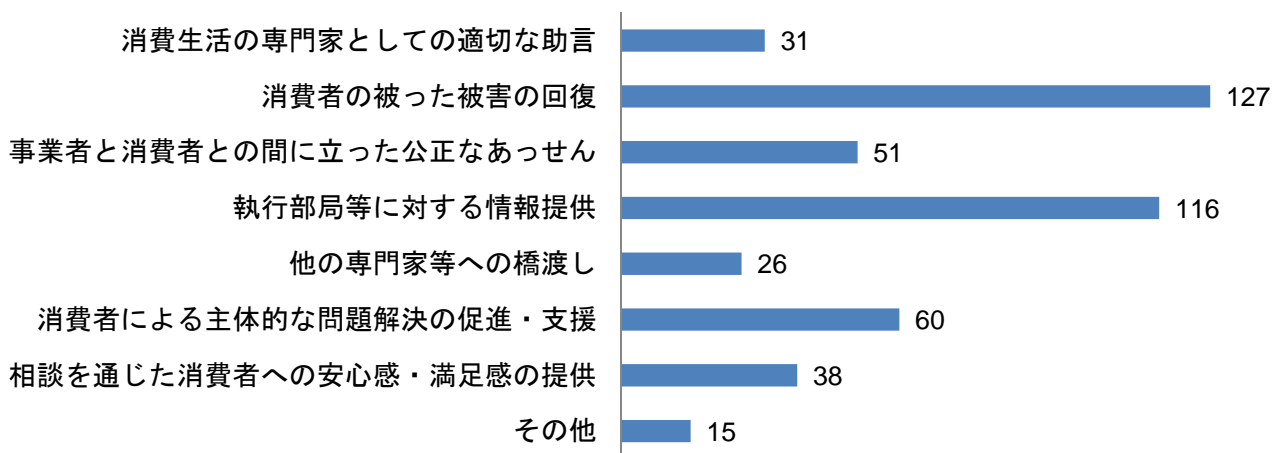
### 【相談員の役割について】

○ 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、十分に果たせ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）



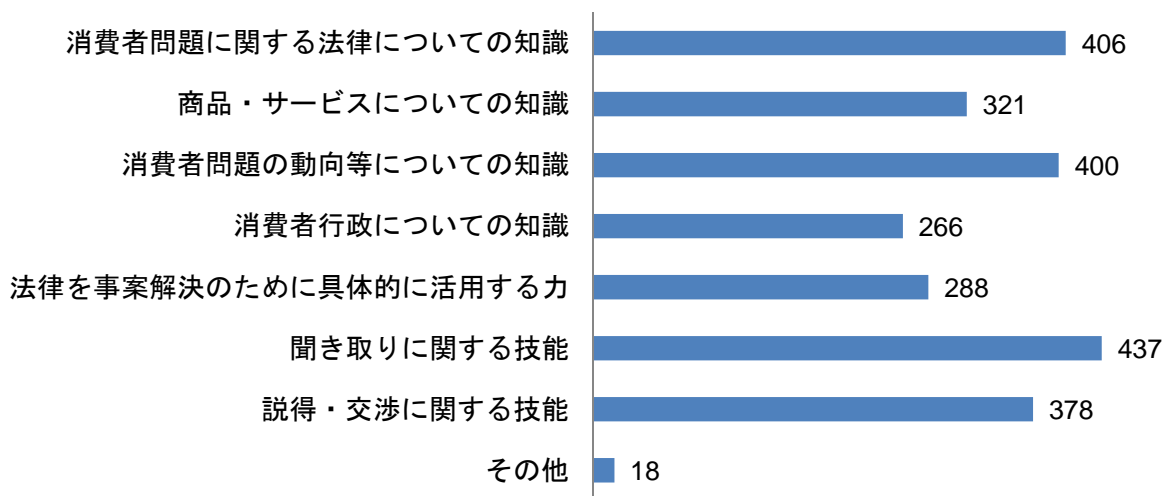
### 相談業務を行う上で相談員に期待される役割のうち 十分に果たせていないもの（複数回答）



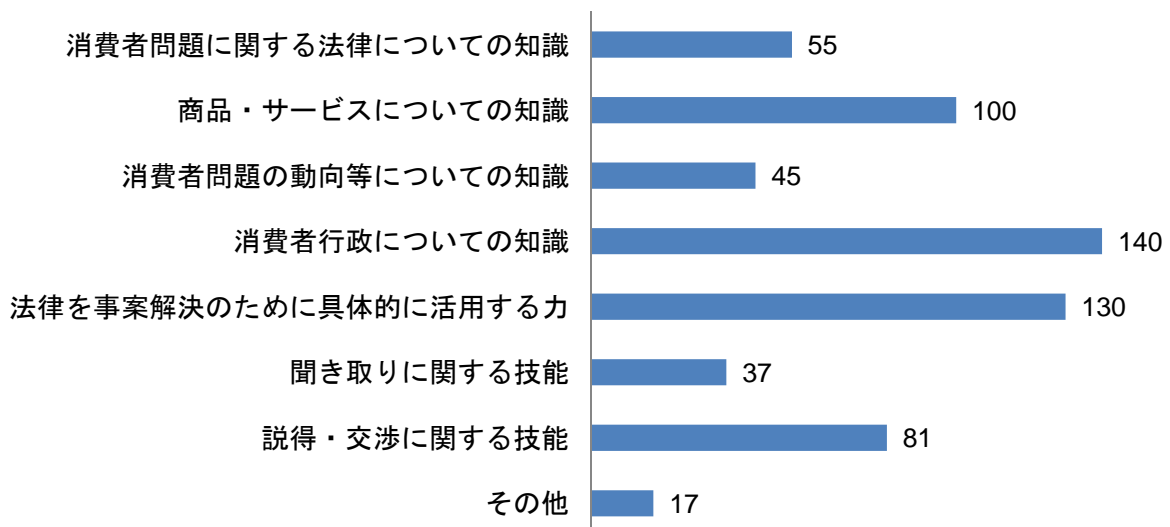
## 【相談員に必要とされる知識・技能について】

- 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）



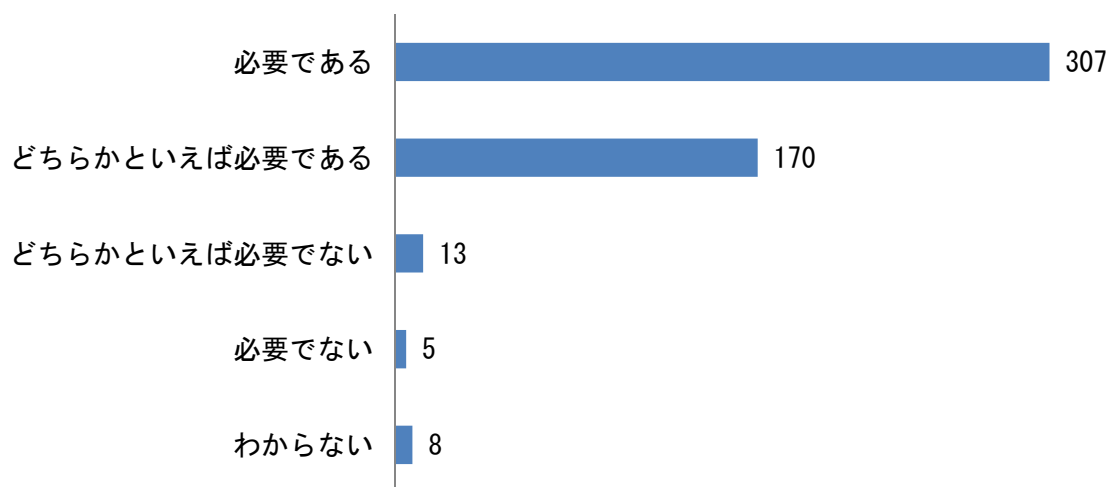
### 相談員に必要とされる知識・技能のうち、現在相談員に不足していると思われるもの（複数回答）



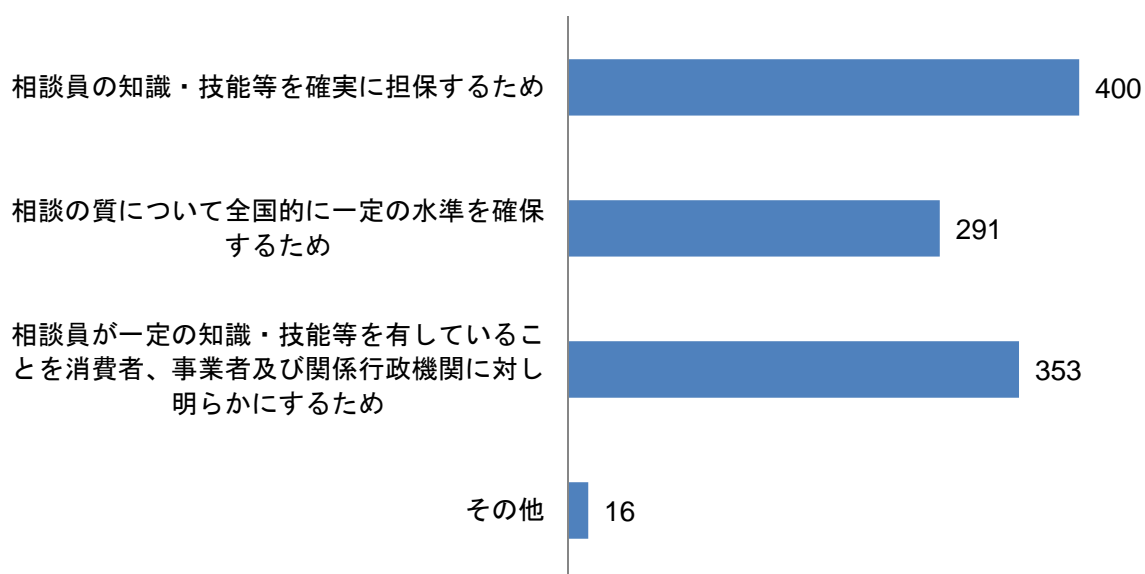
## 【相談員の資格の必要性について】

○ 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



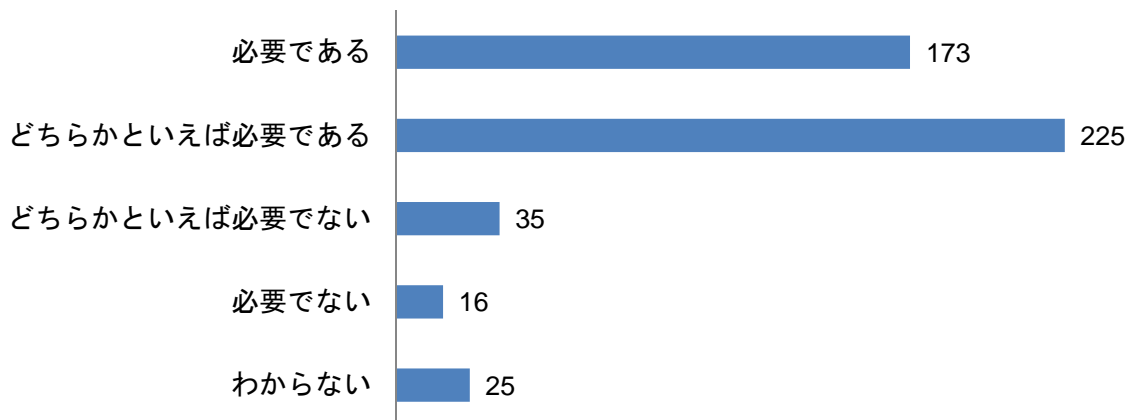
相談員には現行の3資格を含めて何らかの資格が必要だと思う理由（複数回答）



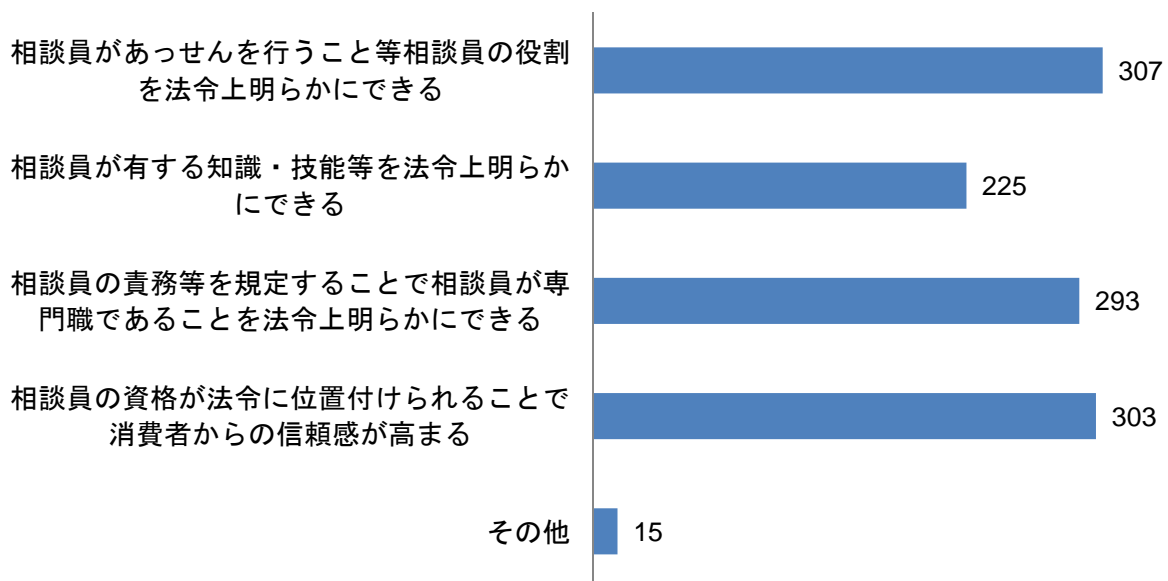
## 【相談員の資格の法令への位置付けの必要性について】

- 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



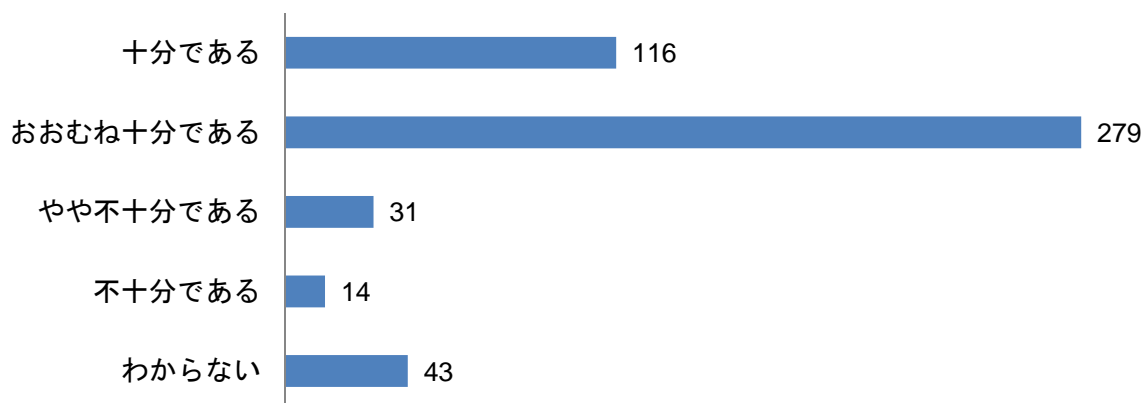
### 相談員の資格を法令に位置付けることが必要だと思う理由 (複数回答)



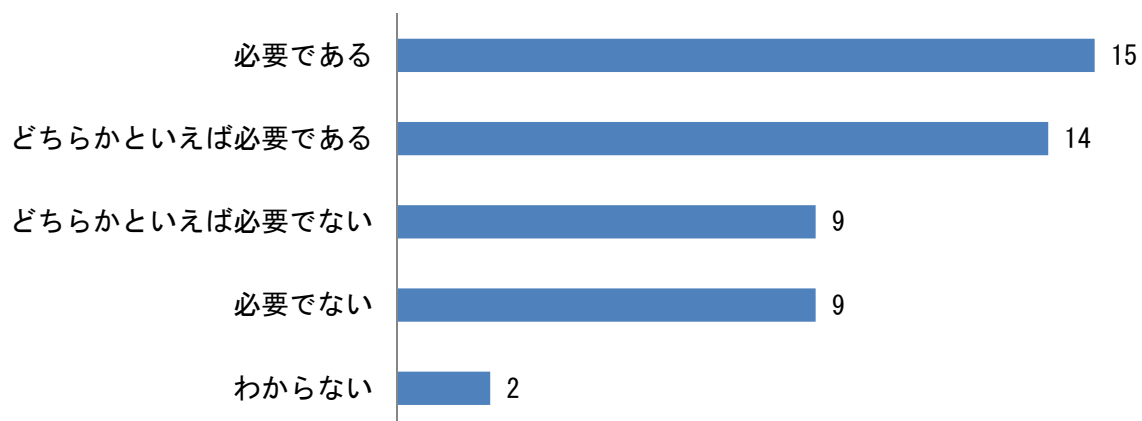
### 【現行の3資格について】

○ 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



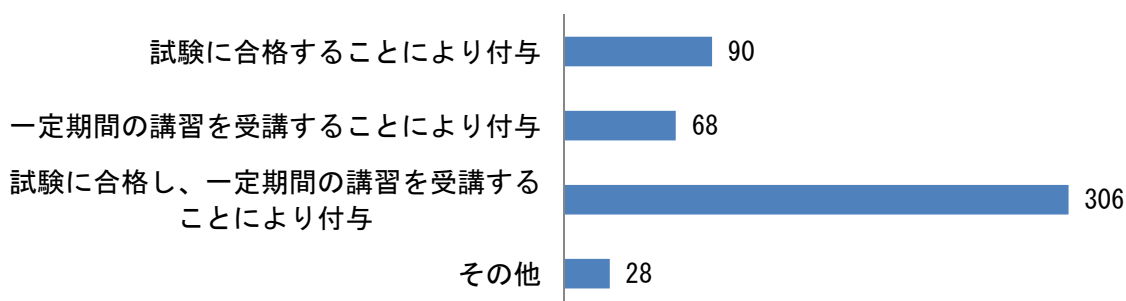
#### 相談員の資格として現行の3資格では不十分だと思う場合、新たな資格制度の創設が必要か



### 【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。

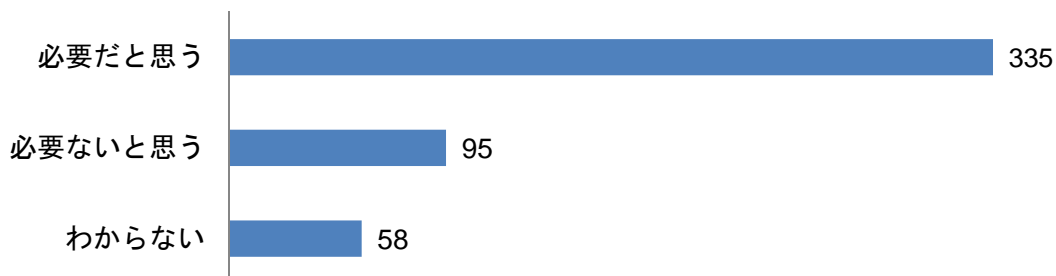
#### 相談員としての役割を果たすための資格は、どのような形で付与されるのがよいか



#### 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



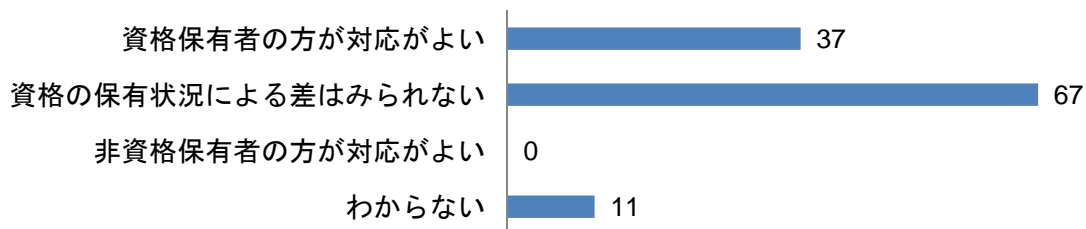
#### 相談員が相談業務を行っていく上で、取得している資格の更新制度が必要か



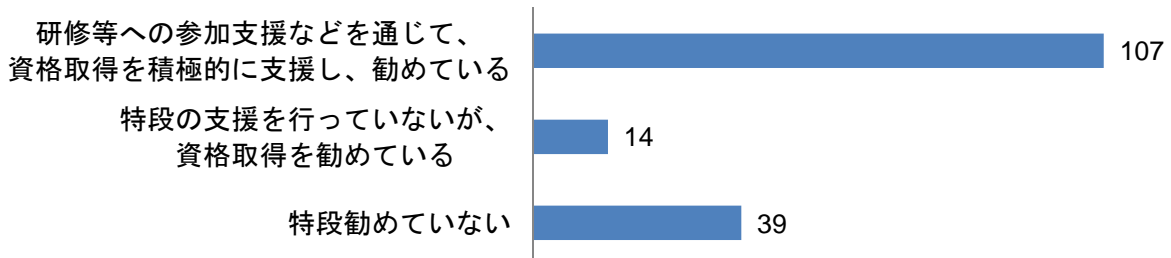
【資格保有による影響等について】

- 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。

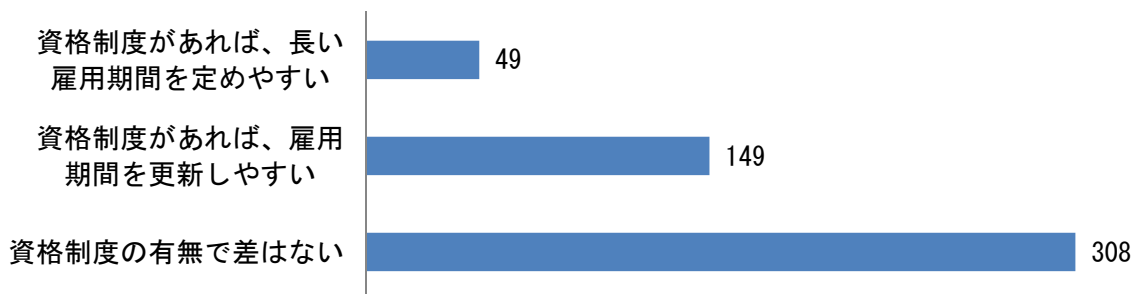
資格保有者と非資格保有者との間での相談業務に対応の差がみられるか



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



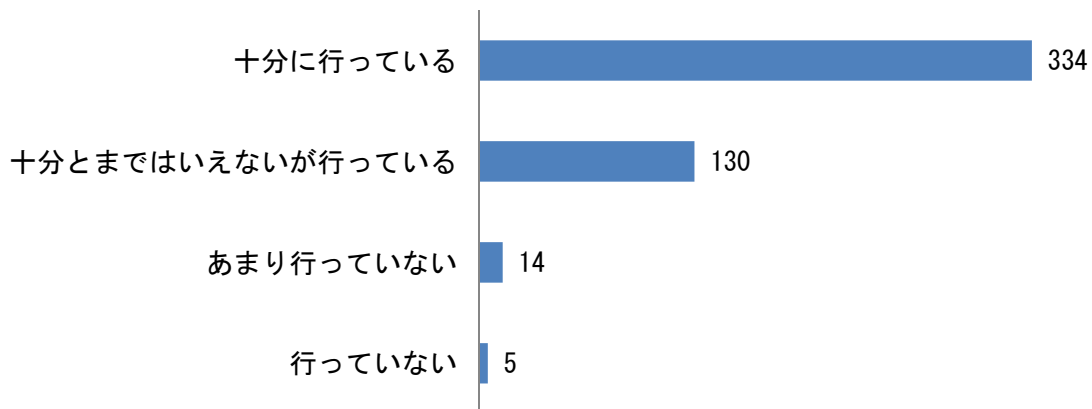
消費生活相談員も含めて雇用期間に定めのある職について、資格制度があることによって雇用期間又は更新への影響があるか



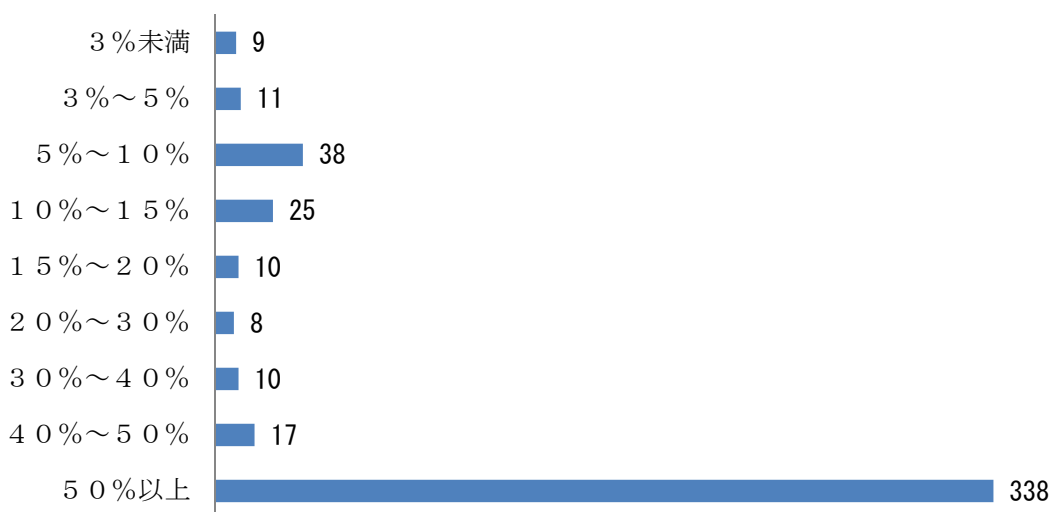
## 【あっせんについて】

- 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

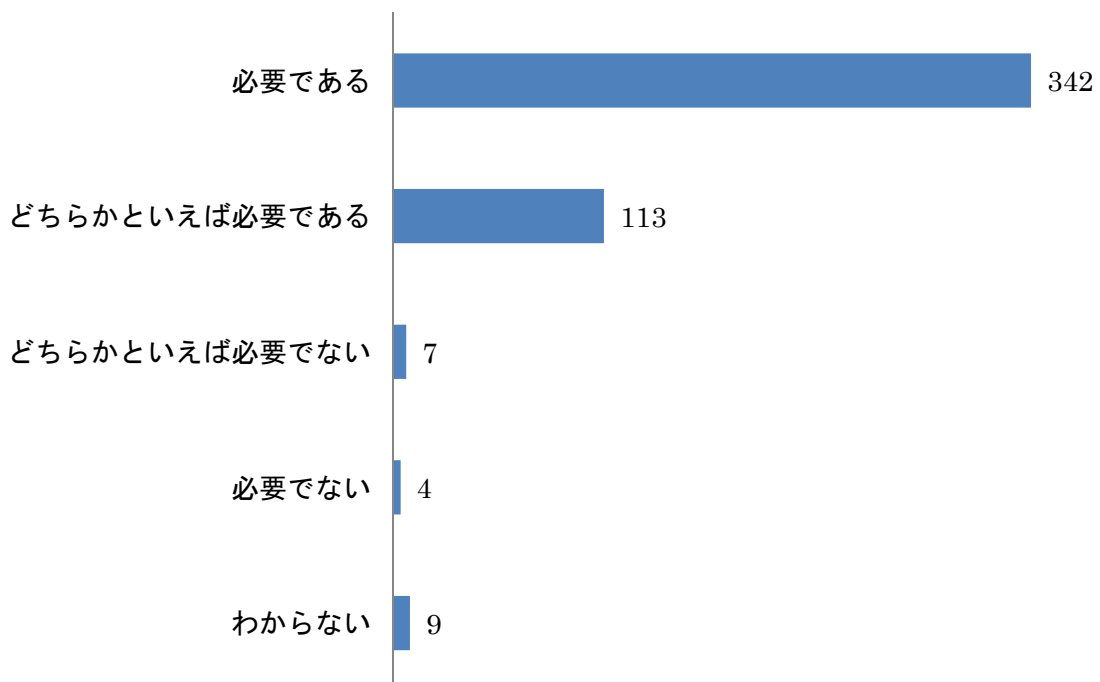




【消費生活相談担当職員の研修の必要性について】

○ 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う理由

- ・ 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を考える。
- ・ 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られないなど。

- ・ 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、積極的に行なっていない。
- ・ 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、あっせんに入れられない場合があります。
- ・ 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。