

特集

3

相談員に尋ねる 聴き取りの基本

協力 国民生活センター
相談情報部文 国民生活センター
広報部

トラブルや疑問を抱え消費生活センターに相談すると、詳細に聴き取りが行われます。「相談は聴き取りに始まり聴き取りに終わる」といわれますが、相談員が消費者から相談を受け付けると実際にどのように聴き取りを進めていくのでしょうか。相談員の配置や規模など各地の窓口の態勢により相談対応は異なりますが、聴き取りの際に相談員に理解してほしい基本的なことを国民生活センター相談情報部の相談員に尋ねました。

Q1 消費生活センターでは、どんな相談を受け付けるのですか？

A1 消費者からの消費生活に関わる相談が原則です

事業に関することや労働問題、個人間のトラブルなどに関する相談は扱えないため、内容を手短かに把握して他の機関を紹介していますが、相談者の気持ちを落ち着かせるために、ある程度話を聴くこともあります。消費者か事業者かの判断が難しいケースでは「お役に立てないかもしれませんが」と断ったうえで事情を聴き、必要に応じて専門の相談窓口を紹介する場合があります。

また、消費生活センター（以下、センター）は自治体の行政サービスのひとつなので、該当する自治体に住んでいる消費者が対象です。センターによってはその自治体内で勤務している人や学生の利用も認めているところもあります。受け付けられない場合は居住地のセンターなど該当する相談窓口を紹介します。

Q2 相談者にどんな準備をしてもらえばよいですか？

A2 できれば関係書類を用意してもらいましょう

相談者には「何からどう話してよいか分からない」という気持ちがあるかもしれません。最初は相談者の話すことをその通りそのまま聞き返すと、話を引き出すことができる場合があります。相談者の気持ちに寄り添って話に耳を傾けながら、メモを取っていきます。

できるだけ詳細な情報が必要ですので、契約書、購入のきっかけとなった広告パンフレット、インターネット関係では、保存してある画面やURL、メールなどの関係書類を手元に用意してもらおうと、早く正確に質問に答えてもらうことができます。

しかし、少しでも早く相談することがよりよい解決につながる場合がありますので、まずはどんなことでも話を聴くようにしています。

Q3 本人以外の相談でも受け付けますか？

A3 本人からの聴き取りが原則です

本人以外から相談を受けた場合、一般的な情報提供や助言をしたうえで本人が自分で相談するようにお願いします。事実関係は当事者本人でなければ分からないので「聴き取りは必ず本人から」が原則です。高齢者や未成年者のトラブルの場合が多いのですが、家族や周囲の人からの相談であっても、可能な限り当事者から話を聴きます。家族の前では言いにくいことがあるので、本人と1対1で聴き取りができる機会をつくるようにしています。

■ 本人が高齢の場合

家族や周囲の人から最初の相談を受けたときに、家族と同居か、介護を受けているか、民生委員や地域包括支援センターなどと関わりがあるかどうかなど、具体的な暮らしに関する情報をあらかじめ教えてもらいます。そのうえで、できれば本人に来所してもらい面談で事情を聴きますが、来所が無理ならば電話で話を聴きます。本人と直接話をするすることで、家族などを相談者としたほうがよいのかなど、今後の方向性がおおよそ分かります。高齢者の場合はセンターと福祉関係の部署が連携し見守りネットワークを築いている自治体が多いので、関係部署とトラブルの情報を共有することは被害救済と、その後の未然防止にもつながります。

■ 本人が未成年の場合

最初に本人の親(親権者)が相談した場合、直接本人に勧誘や契約に至った詳細な事情は聴きますが、実際に対応するのは親というケースがほとんどです。特に未成年者に多いオンラインゲームなどインターネット関連の相談では、親のクレジットカード管理責任が問われることも多いので、親からも聴き取りを行いゲームのしく

みや利用の危険性、クレジットカードの管理の重要性などを理解してもらうようにしています。

Q4 相談者と本人の意思が食い違う場合はどうしたらいいですか？

A4 相談者に、本人との話し合いを勧める場合と見守りをアドバイスする場合があります

本人に解約する意思がないのに家族が解約させたいためにセンターに相談する場合など、本人と相談者の意向が食い違うケースがあります。その場合は、相談者である家族にトラブル解決に向けてのアドバイスをしたうえで、本人とよく話し合ってもらうように伝えます。

しかし、マルチ商法や自己啓発セミナーなど本人の心を取り込み夢中にさせるようなケースでは、周囲の人の不安が大きくても本人はのめり込んでおり、働きかけが逆効果になる場合があります。このようなときは状況に応じ、叱ったり否定したりせず、愛情をもって見守る姿勢を保つなど、慎重な対応をするように助言をする場合もあります。

Q5 相談者には具体的にどんなことを尋ねますか？

A5 (1) 名前や住所、連絡先などを聞きます

相談者の個人情報、相談者が実在する、すなわちトラブルが現実の出来事であることの証しになります。センターが事業者とのあっせんに入る場合には、事実確認のため相談者の個人情報は不可欠です。たとえ、相談内容が個別の解決ではなく全般的な改善を求めるだけの場合であっても、相談者の個人情報を明らかにしないまま事業者に対応を求めることは控えるべき

でしょう。

連絡先を聞くのは、いったん電話を切っても、センターから追加の情報を伝えたり、聴き漏らしたことを尋ねたりすることが必要になる場合があるからです。さらに、後日、相談者から再度問い合わせがあった場合の照合のためにも個人情報が必要になります。したがって匿名を希望する相談に対しては、一般的な助言や情報提供になってしまいます。

なお、年齢や性別、職業(給与生活者など)の情報は統計処理して、注意喚起、法改正、事業者指導等、被害の未然防止に活用されます。センターには守秘義務があります。個人情報が外部に漏れることはありません。

A5 (2) トラブルのきっかけから現在に至る経緯を詳しく尋ねます

トラブルの全体像をつかむために、当初のきっかけから現在に至る経緯を尋ね、事実関係を整理します。例えば、商品の購入に関わるトラブルの場合には、商品名や購入先、メーカー名、購入金額、支払方法など商品等の基本的な情報は不可欠です。具体的な事実や状況を時系列でできる限り詳しく話してもらうようにしています。些細な出来事は覚えていないという場合もありますが、無理に思い出してもらうことはしません。契約のきっかけになった広告やカタログなどがあれば、それらを見てもらうことで相談者の記憶がよみがえることもあります。

一方、相談者は細かなことまで尋ねられ「根掘り葉掘り聴かれた」と感じるかもしれません。

Q6 なぜ、そこまで詳しい聴き取りが必要なのですか？

A6 (1) 一見、無関係に思えたことが重要なポイントになる場合もあります

以下のようなケースがありました。

「電話会社から通信サービス契約に伴う工事の日程を知らせる連絡があったが、そもそも申し込んだ覚えがない。どうしたらよいか」という相談者に、聴き取りを重ねたところ、数日前に自宅に代理店の担当者が訪問し、その際に代理店担当者から営業報告上必要と言われて、妻が書面に夫の名前を書いていたことが分かりました。妻は契約したという自覚がありませんでしたが、書面は通信サービスの申込書でした。

契約が成立するには申込みと承諾の意思の合致が必要であるのに、承諾の意思を示していないにもかかわらず契約は成立しているものとする勧誘方法に問題があります。相談者が抱えているトラブルには、必ずトラブルに至った事情と理由があります。それを明らかにしない限り解決は望めません。

どのようなきっかけで契約し、どんな経緯で現在の状況に至ったかに関わる事実を一通り聴き取ったら、その内容を相談者にフィードバックして確認を求めます。その過程で相談者が新たな事実を思い出す場合もあります。

A6 (2) 証拠がない事実を立証するために必要です

例えば、「勧誘時に事業者から聞いた説明が事実ではなかったのでキャンセルしたい」という相談を考えてみましょう。相談者の手元にある契約書には商品名や価格等が記載され、契約が有効に成立したことを示しています。しかし、申込みの決め手になった勧誘の際の担当者の説明(セールストーク)についてはどこにも書いてありません。交渉するためには、事業者がどのような説明をしたかを明らかにしたうえで、さらにその説明が事実でなかったことを証明しなければなりません。その手段は勧誘時の状況を相談者から詳しく聴き取ることしかないのです。

聴き取りの際に、相談者がなぜその行動をし

たのか、腑に落ちない点があるときには必ず相談者に質問して疑問を解消しておきます。相談者側に、自分に都合の悪いことは言いたくないという心理が働くことがあるかもしれません。しかし、解決のためには、相談者にとって不利と思えることであっても、まずはすべての事実をセンターが把握しておくことが不可欠です。

相談者の行動に理解できない点を残したまま、あっせんに入るのは不安です。事業者から、思いもよらない事実があったと指摘される可能性があるからです。そのような場合のあっせんはうまくいきません。

Q7 あっせんはどのようにしますか？

A7 まず、当事者に詳しい経緯を述べた手紙を書いてもらいます

センターは、事業者と比べ情報の量や質、交渉力に劣る消費者を支援する立場で、中立・公正に対応しています。法的強制力はありません。

一般的には、聴き取りにより問題点を整理し、相談してきた人の希望も伺い、自身で解決することが可能であると総合的に判断した場合は、必要な情報を提供して自主交渉を勧めます。高齢で交渉が難しい、複雑な案件である場合などは、あっせんに入ります。

その場合はまず、相談者に経緯を述べた手紙を書いてもらいます。契約のきっかけから現在に至るありのままの事実を時系列でできるだけ詳細に記すようにお願いします。

名文を書く必要はなく、箇条書きでも構いません。具体的な状況を事業者に伝えることが目的ですから、主観的な表現は避け、専門用語は使わないように伝えます。事業者から聞いた話やその時の自分の行動を文書にすることによ

て、どこでつまづいたのか、なぜ被害にあったのかを振り返ることができます。また、事業者と交渉していくためには、解決に向けた相談者の強い意志が欠かせません。「商品を返すから代金を返金してほしい」など相談者自身の希望を明確に記してもらいます。

相談者が書いた手紙を事業者に送った後で、センターから相談者の主張を事業者に伝え、事業者側からも話を聴きながら交渉を進めます。事業者の問題点を説明し、両者の主張を交互に十分に聴きながら相談者と事業者の歩み寄りを求め、合意点を探ります。あっせんは、時間と手間がかかりますが、複雑な案件をセンターで解決するためには不可欠です。

Q8 センター以外の機関を紹介するのはどのような場合ですか？

A8 相談内容にあった適切な機関を紹介したほうが相談者の利益になる場合と、センターのあっせんでは解決できなかった場合です

多重債務の相談は弁護士会が開設する専門窓口、金融投資詐欺など緊急な対応を要する場合も弁護士会を紹介することがあります。弁護士は弁護士法に基づく調査や情報の開示請求が可能で、被害を迅速に救済することができる場合があります。

また、センターであっせんを行っても事業者の同意が得られず、解決の見込みがない場合は、相談を終了せざるを得ません。そのような場合は、当センターの紛争解決委員会、裁判所の民事調停や民事訴訟などを紹介します。これらの解決手段の具体的な方法を、そのメリット・デメリットも含めて説明し、ベストと思われる道筋を示すように努めています。