

特集  
2

# 消費生活相談対応の心構えと 聴き取りで大切にしたいこと

吉松 恵子 Yoshimatsu Keiko 独立行政法人国民生活センター相談情報部総括主任相談員  
消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー。1987年から愛媛県生活センター(当時)、1989年から国民生活センター消費生活相談員、2010年から國學院大学法学部非常勤講師。

私はこの2020年4月で、消費生活相談員になって33年になりますが、これまでも、そして今も、相談員は素晴らしい仕事だと実感しています。本稿が新人相談員の皆さんが自信を持って聴き取りに臨むきっかけになれば幸いです。

まず、常に心しておくべきことは、消費生活相談は消費者トラブルの解決をサポートする行政サービスであり、相談員は公益に従事する者として、次のルールを守るといことです。それは、無差別平等(誰に対しても同じように)、懇切迅速(丁寧かつ速やかに)、秘密の保持(相談の秘密を厳守)です。無差別平等については消費生活相談窓口(以下、相談窓口)にはセーフティーネットとしての側面もあることから、社会的弱者に対してはより手厚い対応が求められることとなります。

次に、対応を具体的に説明します。

## 温かく親身な ファーストコンタクトを

解決をサポートするためには、まず、相談者がどのようなトラブルの渦中にいるかを知ることが不可欠です。助言、あっせんのどちらも、事実を的確に把握したうえで初めて可能になります。相談員は、相談者から相談に至る状況を詳しく聴き取るとともに、ありのままの気持ちを語ってもらわなければなりません。

そうは言っても、多くの相談者にとって、私たち相談員はそれまで面識がない相手です。家族にも内緒かもしれないことを初対面の私たち

に語ってもらうことは簡単なことではありません。その前提として欠かせないのが、相談者の信頼を得ることなのです。信頼できない相手に対して真実を語る人はいません。

相談者の状況と気持ちを想像してみましょう。不安を抱えながら、わずかな暇を盗んで職場の片隅から電話をしているかもしれません。相談者は今、どんな心境や状況にあるのかに思いをさせ、相談者の気持ちに寄り添い、ファーストコンタクトから温かく親身な対応を心がけてください。電話の場合は顔を少し上げ、ゆったりした気持ちで低めの声で話すと、相手に温かな印象を持ってもらえます。来訪した相談者を迎えるときは微笑みを忘れないようにしましょう。

## 初めの質問は「ご自身の消費生活 に関するご相談ですか」

相談窓口寄せられる相談は、消費生活に関するものばかりではありません。ご近所とのめめ事、事業者からの営業上のトラブルなど、さまざまな相談が持ち込まれます。したがって、できるだけ早い時点で消費生活相談に該当するか確認する必要があります。そのための質問が「あなた様ご自身の消費生活に関するご相談ですか」です\*。

## 相談を受ける

### ① 個人情報聴き取る

相談窓口は、原則として相談者の個人情報と属性を聴き取ります。企業の顧客窓口では個人

\* 消費生活に関する相談でない場合は、専門外で対応できないことを丁寧な言葉で説明して、適切な他機関を紹介する。このほか、地方自治体の場合は、在住・在勤・在学など、その自治体の定める対象者であるかを確認する。

情報を求めないケースもあり、相談者が、相談窓口で個人情報を提供することに抵抗を感じることは理解できます。しかし、相談窓口にとって、相談者の個人情報は、相談解決に関する連絡に必要であるだけでなく、相談の真実性を担保するうえで極めて重要な意味を持っています。相談員は、法令や条例によって守秘義務を負っていますし、個人情報が他の相談窓口で共有されることはありません。しかし、PIO-NET上の1件1件の情報を受け付けた相談窓口までさかのぼれば、すべて、実在の相談者に起きた真実の出来事であると確認できることが重要なのです。

私は、この30年余りで消費者施策が充実し、さまざまな消費者関連法令が整備された結果、消費者を取り巻く環境が大きく改善したことを実感しています。それは、これまで相談者から寄せられた1件1件の情報の蓄積が実を結んだものです。そして、今日、相談者が提供する情報が将来のより良い消費生活を実現するために活用されるのです。相談者には、ぜひこのことを説明して情報提供への協力を求めてください。

### ②相談者を受容し傾聴して共感的理解を

相談者は自らのトラブルを聴いてほしい思いいっぱい相談をします。聴き取りは、受容、傾聴、共感的理解をもって相談者の話を聴くことからスタートします。まずは、相談者の言葉を否定せずそのまま受け入れ(受容)、言葉の1つ1つに注意を払い、真剣に耳を傾けましょう(傾聴)。そして、相談者の置かれた状況を想像し相談者の気持ちを理解する(共感的理解)よう努めてください。その間、相談者が語る言葉を、逐一語られたままの表現で記録します。

### ③主訴をフィードバックする

相談者が訴えたいことを一通り語り終えたと感じたら、手元の記録を元に、主訴と思われることを簡潔にまとめて相談者に返します。例えば、「初回お試しだけのつもりでサプリを買ったのに2回目が届いてしまい、解約の電話もつながらずに困っておられるのですね」などです。

こうしたフィードバックにより、相談者に「相

談員は自分の言うことを分かってくれている」と感じてもらうことができます。ぜひ、忘れずに実行してください。相談者から「そうなんです」と答えがあれば、「では、もう少し詳しい状況を伺えますか」と伝えて、相談に必要な事実確認について質問を始めます。

### ④客観的な事実を具体的に聴き取る

基本的には5W1Hを念頭に置きながら、具体的な出来事をできるだけ詳しく、ありのままに語ってもらうように質問を重ねます。例えば、ネット通販で健康食品を購入した、という相談の場合は、申し込みの媒体はスマートフォンかパソコンか、から始まり、相談に至るまでの経緯を逐一時系列で追いつつ尋ねると、漏れなく聴き取りができます。日時、数量、金額などは、できる限り記録の確認を促して正確な数字を把握します。事業者のウェブサイトはURLを聴き取って同じ画面を確認できればベストです。

契約書や、事業者とのメールのやり取りなどの関連資料は、この時点で話の流れに沿ってお願いするとスムーズに提供してもらえます。

### ⑤聴き取り際の留意点

#### ①不足する情報を補足する

主語や目的語等が欠けていたら問い直します。

相談者 「電話したら、ダメって言われました」  
相談員 「誰にお電話をして、どんなお話をされたのですか？」

できれば、それまでの聴き取りから推測可能な内容を補足して返し、確認を求めます。そのうえで発展質問をして事実確認を深めましょう。

相談員 「〇〇さんが、お店に返品したいと電話をしたけれど、断られてしまったんですね」  
相談者 「そうです」  
相談員 「いつ頃お電話されたのでしょうか。相手の名前は覚えていますか？」

#### ②相談員はあくまで客観的な姿勢で

相談者が事業者への怒りを述べた場合、その気持ちを受容することは大切ですが、安易に同調することは控えましょう。

**相談者** 「ひどい事業者でしょう！許せませんよね？」

**相談員** ○「〇〇さんは、事業者を許せないと感じておられるのですね」

**相談員** ×「本当に悪質ですね！」

事業者に関する公表情報(行政処分など)は伝えられますが、PIO-NET情報は非公開であり、ほのめかしてもいけません。

### ③主観的な発言は裏にある事実の確認を

相談者が主観的な発言をしたときは、次のように具体的な事実を聴き取りましょう。

**相談者** 「事業者には誠意がないんです！」

**相談員** 「なぜそう思われるのですか？」

**相談者** 「『必ず電話をください』と頼んだのに電話をくれないんです」

### ④疑問に思う点は必ずその理由を確認

相談者の話が腑に落ちないと感じたら、必ず問い直して疑問を解消しておきましょう。

**相談員** 「だまされたのではないかと感じながらも、これまで1年以上支払いを続けてこられたのはなぜでしょうか？」

### ⑤センシティブ情報を尋ねるときには必要性和守秘義務を説明

**相談員** 「お母様は一人暮らしということですが、要介護認定を受けておられますか？金銭管理などに支障はないですか？」

こうした健康状態や資産状況等、慎重に取り扱うべき情報に関する質問をしたときは次のことを必ず付け加えます。

**相談員** 「状況を把握して適切なアドバイスをするために必要な情報なので伺っていますが、お答えいただくかどうかは〇〇さんのご判断です。もちろん、お答えにならない自由もあります。ただ、その場合、できることが限られてしまう場合があります」

「私たちには守秘義務がありますから、伺ったお話が外部に漏れることはありません」

「情報はトラブルを解決するためだけに活用されます。伝える相手は今回トラブルとなっている事業者に限られます」

### ⑥事業者名を教えてくれないときには

相談者によっては、本人の了解なく相談窓口が事業者に連絡すると誤解していることがあります。その場合は次のことを伝えて誤解を解きます。

**相談員** 「ご相談のお秘密は固く守られています。私たちが〇〇さんのご了解を得ずに事業者に連絡をすることは決してありません」

### ⑦聴き取りはポイントを押さえて

頭の中で適用できる法律や問題点をチェックしながら質問をしましょう。例えば、

**相談者** 「海外から安っぽい指輪が入った小包が届きました。心当たりはまったくありません。どうしたら良いでしょうか？」

**相談員** 「請求書は同封されていませんか？」

請求書が同封されている場合は、特定商取引法59条(ネガティブ・オプション)が適用できるため、2週間経てば処分できますが、同封されていない場合は、商品を保管する必要があるため、必ず確認します。

### ⑧相談者自身が求める解決を尋ねよう

状況が明らかになったら、相談者が自らのトラブルをどのように解決したいと思っているかを尋ねましょう。それまでの聴き取りから推測できる場合が多いと思いますが、相談者に自らの言葉で語ってもらうことは、相談者自身がトラブルの解決に主体的にかかわる姿勢を培ううえで極めて重要です。しっかり記録しましょう。

### ⑨相談者が相談窓口を求めることを尋ねよう

最後は、相談者が相談窓口を求めることを尋ねます。その内容によって、私たち相談員がそれに応えられるか、応えるべきかを判断したうえで、相談者に何を提供するかが決まります。

## おわりに

聴き取りは相談処理業務の基本です。聴き取りの成否が処理の成否を決めると言っても過言ではありません。相談者自身が自らの問題と向き合って学び、解決に踏み出す最初の一步でもあるのです。