

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

令和6年3月

独立行政法人国民生活センター

はじめに

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

このような、いわゆる「対応困難者」への対応は、消費生活相談業務の遂行において大きな支障となり、相談員や行政職員の精神的疲弊の原因ともなっていると考えられる。しかしこれまで、消費生活相談における対応困難者への対応の実態について調査した例はなく、また他の消費者トラブルと異なり、PIO-NETによって統計的にその件数をまとめることも難しいため、その実態が見えにくかった。

ケースごとに状況はさまざまであるが、消費生活センター等において対応困難者の相談対応をどのようにおこなっているのか、どのような困難、課題があるのかについて調査・検証することは、今後の対応を検討する際にも役立つものと考えられる。

そこで、対応困難者の相談対応について、①各地の消費生活センター等（行政機関）へアンケート調査を実施するとともに、対応困難者については実際に相談対応をおこなっている相談員によってとらえ方、感じ方が大いに異なると思われることから、②消費生活センター等で勤務したことのある相談員に対してもアンケート調査を実施し、組織としての対応と課題とは別に、相談員による対応と課題についても調査した上で、今後の対策を検討する上での一参考資料となるような報告書を目指して取りまとめた。

本調査にご協力いただいた消費生活センター及び消費生活相談員の皆様に感謝の意を表すとともに、本調査が関係各方面において役立つものとなれば幸いである。

2024年3月

独立行政法人国民生活センター

目次

第1章 「対応困難者」とは	1
1. 定義.....	1
2. 「カスタマーハラスメント」問題の認知と対策の経緯	1
3. 「不当要求行為」との違い	2
4. 対応困難者への対応の実態が見えにくいのはなぜか	3
第2章 消費生活センターの対応状況に関するアンケート調査.....	4
1. 調査の目的.....	4
2. アンケート調査の対象、調査方法等.....	4
3. 調査項目	4
4. 調査対象及び回答自治体の属性.....	5
5. アンケート調査の結果	5
6. 小括.....	23
第3章 消費生活相談員へのアンケート調査.....	26
1. 調査の目的.....	26
2. アンケート調査の対象、調査方法等.....	26
3. 調査項目	26
4. アンケート調査の結果	27
5. 小括.....	45
第4章 有識者コメント.....	47
第5章 まとめ	51
1. 現状と課題.....	51
2. 今後、期待されること	59

第1章 「対応困難者」とは

1. 定義

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

なお、同等の内容を指す用語として、「カスタマーハラスメント」がある。カスタマーハラスメントとは、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」とされている（後述第1章2.（1）参照）。本調査における「対応困難者」には、カスタマーハラスメントに該当する行為をする者が当然に含まれるほか、コミュニケーションがうまくいかずに相談の主訴がつかめない、言いたいことだけを一方的に言って電話を切るなど、一般的にカスタマーハラスメントとされる行為には該当しないと思われるものの、相談の継続が困難となるような行為をする者も含まれる。本調査において「対応困難」とされる行為の範囲は、カスタマーハラスメントよりも広がっている点にご留意いただきたい。

2. 「カスタマーハラスメント」問題の認知と対策の経緯

（1）事業者におけるカスタマーハラスメント

顧客から事業者に対して迷惑行為等をする、いわゆるカスタマーハラスメントについては、2017年に全国繊維化学食品流通サービス一般労働組合同盟（UA ゼンセン）による実態調査の結果が公表されると、「カスタマーハラスメント」の呼称とともにその実態が知られるようになった。

2018年、厚生労働省から「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会報告書」が公表されたのち、2019年6月には労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となった。この改正を踏まえ、2020年1月、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組をおこなうことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組をおこなうことが有効である旨が定められた。

これを受けて、2022年2月、厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表した。この中で、カスタマーハラスメントとは「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」とされた。

そして、「当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」とは、顧客等の要求の内容が妥当なものかどうか、当該クレーム・言動の手段・態様が「社会通念上不相当」であるかどうかを総合的に勘案して判断すべきであるとされ、顧客等の要求の内容が著しく妥当性を欠く場合には、その実現のための手段・態様がどのようなものであっても、社会通念上不相当とされる可能性が高くなり、他方、顧客等の要求の内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様の悪質性が高い場合は、社会通念上不相当とされることがある、とされている。

（２）自治体におけるカスタマーハラスメント

このように、事業者におけるカスタマーハラスメントの被害が目撃され対策が進められてきたが、自治体等においても同様に被害の実態があることが、2020年、全日本自治団体労働組合が全国の自治体や病院・公共交通などの職員である組合員に対しておこなった実態調査によって、明らかになった。

2020年4月に総務省より各自治体に向けて通知された「パワーハラスメントをはじめとする各種ハラスメントの防止に向けた対応について」においては、「職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動で、その対応を打ち切りづらい中で行われるものであって、当該言動を受ける職員の属する省庁の業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするものに関する苦情相談があった場合に、組織として対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に職員の救済を図ること」とされており、カスタマーハラスメントについて組織として対応する必要性が示された。

自治体は、サービスを提供する相手（住民）を選ぶことができず、また、「住民ファースト」といった考えから、迷惑行為や悪質なクレームをおこなう住民に対して強い対策を立てにくい面があるが、一方で、こうした住民によるカスタマーハラスメントにより、職員が疲弊し、業務への支障が生じていることを踏まえ、公共機関だから耐えしのぶべきというのではなく、自治体におけるカスタマーハラスメントについても対策が必要だという認識が一般的なものになりつつある。

各地のセンターにおいても、住民サービスとして相談を受け付けているが、ハラスメントといえるようなケースに限らず、円滑な業務運営が困難なケースが多々あると思われ、自治体における対策と同様に、センターにおける対応困難者の実態の把握と対策の検討が必要である。

3. 「不当要求行為」との違い

自治体によっては、「不当要求行為」に対する条例や内規が定められていることがある。その定義は自治体によってさまざまだが、おおむね、「正当な権利または理由がないにもかかわらず、脅迫、暴言、威圧的な言動等、またはその地位を利用するなどの社会的妥当性を欠く行為により、自治体職員に対し、不適正にその職務上の行為をし、またはしないことを求める行為、その他の不正な手段によって自治体職員の公正な職務の執行を妨げる行為」として、その対応について定めていることが多いようである。

対応困難者と不当要求行為は重なる部分があるとみられ、実際、後述のアンケート調査結果によると、不当要求行為に該当する場合にはそちらの例規を適用し対応するという自治体も多い。

しかし、センターにおける対応困難者の行為は不当要求行為とまではいえないことも多く、相談現場において、対応困難者に対して不当要求行為の例規によってのみ対応することは対策として不十分といえる。

4. 対応困難者への対応の実態が見えにくいのはなぜか

端的に「対応困難者」といっても、相談窓口への電話や来訪の最初から相談対応が困難である場合もあれば、最初は通常通り相談対応できていたにもかかわらず、途中で相談者の態度が変わって対応困難になる場合もある。消費生活相談は、1回の電話や来訪で解決する場合もあるが、複数回にわたって相談者からの聞き取りや資料確認等をおこなった上で、助言やあっせんをおこなう場合もある。あるときは問題なく相談者とコミュニケーションができて、別のときには声を荒げたり相談員の話の聞かなかつたりするなど、相談者側の事情や機嫌などによっても、対応困難になることがある。さらに、相談員が助言やあっせんをおこなったものの、その結果が相談者の意に沿わないものになった場合に、相談者がセンターや相談員を攻撃し始めるなど、対応困難になることがある。

こうしたときに、ある相談者が対応困難者にあたるかどうかは、対応する者の主観（職務経験の長さ、相談受付件数の多少、対応者本人の性格等）によるところが大きい。このため、ある相談員にとっては対応困難であっても、別の相談員にとってはそうでもないと感じることもある。また、相談員が対応困難と判断しても、直接相談者と接していない行政職員（以下、職員）の理解を得られず、対応困難とはならないこともある。

また、消費生活相談においては、コミュニケーションがうまくいかず相談の主訴が分からない場合など、必ずしも「要求」を伴わない場合もあり、こうしたものも消費生活相談としての対応は困難であると考えられる。

全国の自治体に設置されている消費生活センター等では、受け付けた相談内容及びその処理内容等について、全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結んだデータベース（全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）、以下、PIO-NET）に情報を入力し、蓄積している。PIO-NET はあくまで消費者トラブルの詳細と相談処理の経過を記録し消費者被害の未然防止・拡大防止に資するためのもので、相談者への対応について困難な点があったかどうかについては記載がない場合も多く、相談処理の結果を詳細に記載することを優先し相談者の対応困難について触れないケースも多々あるものと思われる。PIO-NET ではそうした事例を統計的に抽出することはできない。

以上の通り、対応困難事例については、消費者トラブルに関する注意喚起情報のような統計的な数値を出すことができず、その実態が見えにくくなっていると思われる。

そこで、今回、各消費生活センター等へのアンケート調査を実施し、その中で、ひと月当たりのおおよその対応困難者の相談件数を回答いただくなどし、実態の把握に努めた。

なお、アンケートは任意回答であり、回答いただいた自治体でも件数は「わからない」とするところも多かったため、統計的な数値としてはあまり意味をなさないことにご留意いただきたい。

第2章 消費生活センターの対応状況に関するアンケート調査

1. 調査の目的

消費生活相談の現場における対応困難者への対応は、消費生活相談業務の遂行において大きな支障となっていると思われるところ、これまで、消費生活相談における対応困難者への対応の実態について調査した例はなく、また他の消費者トラブルと異なり、PIO-NETによって統計的にその件数をまとめることも難しいため、その実態が見えにくくなっている。そこで、消費生活センター等において対応困難者の相談対応をどのようにおこなっているのか、どのような困難、課題があるのかについて調査を実施することとした。

このうち、アンケート調査については以下に概要をまとめた。

2. アンケート調査の対象、調査方法等

- (1) 調査対象：全国の消費生活センター 807 カ所（※）
- (2) 調査方法：電子メール（調査対象に調査票（参考資料参照）を電子メールで配布・回収）
- (3) 有効回収数：654、有効回収率：81.0%
- (4) 調査時期：2023年10月20日～2023年11月10日

※消費者安全法の規定に基づく消費生活センター（令和4年4月1日現在）。なお、一つの自治体に複数の消費生活センターが設置されている場合は、メインセンター等1カ所のみを調査対象とする。以下、「センター」と略すことがある。

3. 調査項目

- (1) 各センターの相談件数、相談受付体制等（問1～3）
 - ① 1カ月当たりの消費生活相談受付件数（問1）
（2022年4月～2023年9月における1カ月当たり平均の件数）
 - ② 1日当たりの相談対応人数（期間は（1）①と同じ）（問2）
 - ③ 相談受付方法（問3）
- (2) 対応困難事例の受付状況（問4～6）
 - ① 1カ月当たりの対応困難事例の受付件数（期間は（1）①と同じ）（問4）
 - ② 相談方法による対応困難者の多寡（問5）
 - ③ どのようなタイプの対応困難者が多いか（問6）
- (3) 対応困難者への対応（問7～11）
 - ① 消費者庁作成マニュアル利用の有無（問7）
 - ② 対応に関する内規、条例等の有無（問8）
 - ③ 相談電話の録音の有無（問9）
 - ④ 来訪相談時の録音・録画の有無（問10）
 - ⑤ 来訪相談時の対策（問11）

- (4) 相談員へのフォロー体制（問 12～16）
 - ①相談員へのフォローの有無（問 12）
 - ②対応困難者に関する情報共有の有無（問 13）
 - ③外部専門家との連携の有無（問 14）
 - ④対応困難者対応を代わる者の有無（問 15）
 - ⑤相談員のメンタルケアの有無（問 16）
- (5) 研修受講経験の有無（問 17）
- (6) 対応困難者への対応において困難を感じる点（問 18）
- (7) 対応困難者への対応に関して国や自治体に希望する対策の有無（問 19）
- (8) 対応困難者への対応を原因とした離職の有無（問 20）
- (9) 拡大事例の有無（問 21～26）
 - ①他部署対応の有無（問 21）
 - ②警察を呼んだ事例の有無（問 22）
 - ③訴訟の有無（問 23）
 - ④文書発出の有無（問 24）
 - ⑤自宅等訪問対応の有無（問 25）
 - ⑥相談受付拒否事例の有無（問 26）
- (10) その他（問 27）

4. 調査対象及び回答自治体の属性

調査対象となった全国の消費生活センター807カ所、有効回収数である654カ所の自治体の区分別数は以下の通りであった。なお、「広域連合、一部事務組合」は消費生活センターの設立形態である。

回答センター数（自治体の区分別）※自治体回答に基づく

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

5. アンケート調査の結果

(1) 各センターの相談件数、相談受付体制等（問 1～3）

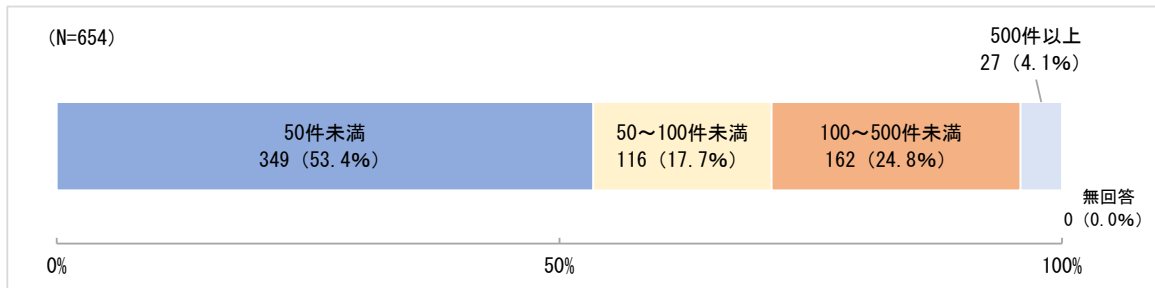
① 1カ月当たりの消費生活相談受付件数（問 1）

（2022年4月～2023年9月における1カ月当たり平均の件数）

センターにおける1カ月当たりの相談受付件数の平均が「50件未満」と回答したのは349センター（53.4%）、「50～100件未満」と回答したのは116センター（17.7%）、「100～500件未

満」と回答したのは162センター(24.8%)、「500件以上」と回答したのは27センター(4.1%)であった(図1)。

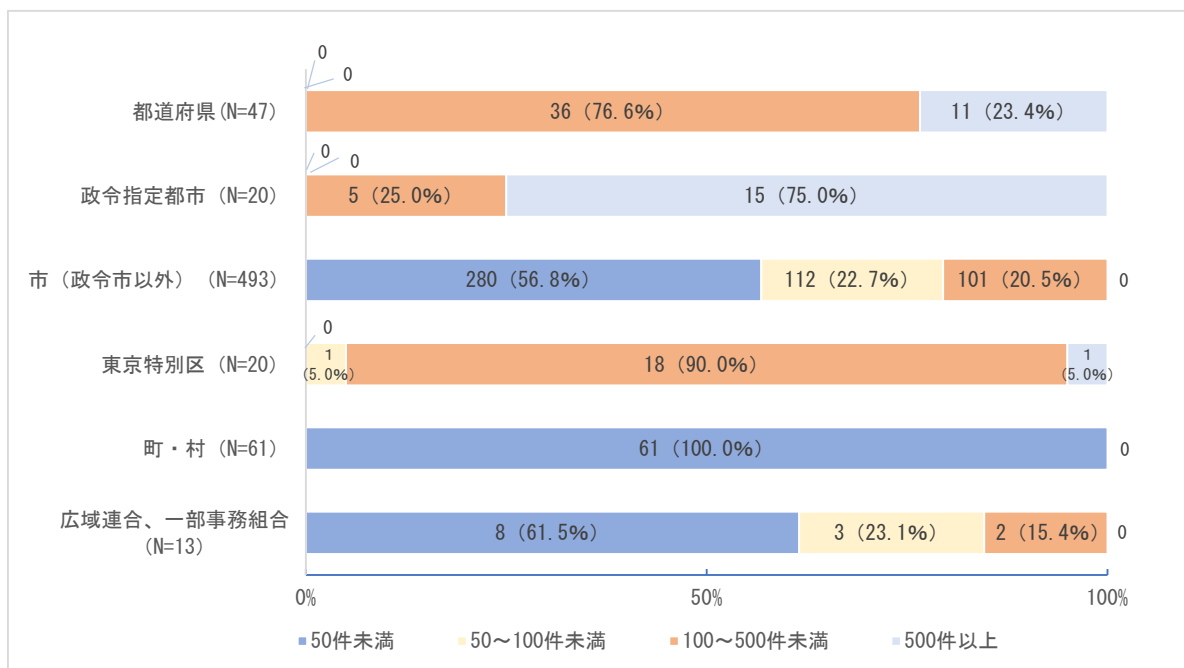
図1 各センターの1カ月当たりの消費生活相談受付件数



1カ月当たりの相談受付件数の平均が50件未満であると回答したセンターが、アンケートに回答したセンター全体(以下、センター全体)の半数を占めている。

また、自治体の区分別に相談件数をみた場合、都道府県センター及び政令指定都市センターでは1カ月当たり100件以上の相談を受け付けており、政令指定都市では月に「500件以上」の相談を受け付けていると回答したセンターが75%(15センター)となっている(図1-2)。

図1-2 自治体区分別にみた相談件数の割合

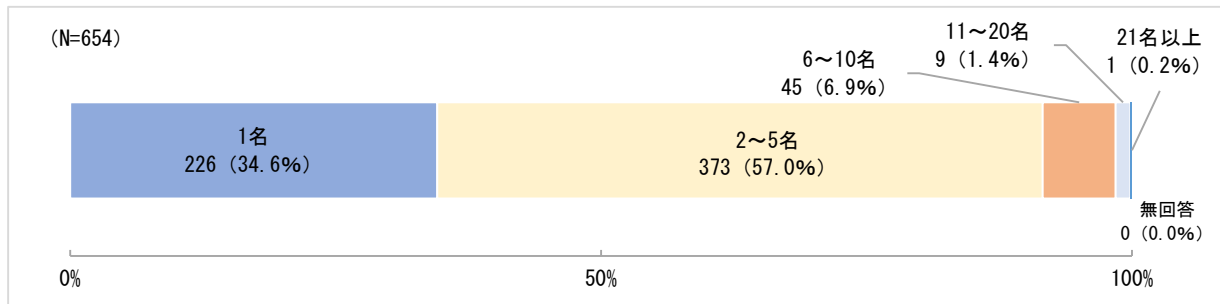


②1日当たりの相談対応人数(期間は5.(1)①と同じ)(問2)

センターにおいて、1日当たり平均で何名の相談員で消費者からの相談に対応しているかについて、「1名」と回答したのは226センター(34.6%)、「2～5名」と回答したのは373センター(57.0%)、「6～10名」と回答したのは45センター(6.9%)、「11～20名」と回答したの

は9センター（1.4%）、「21名以上」と回答したのは1センター（0.2%）であった（図2）。

図2 各センターにおける1日当たりの相談対応人数

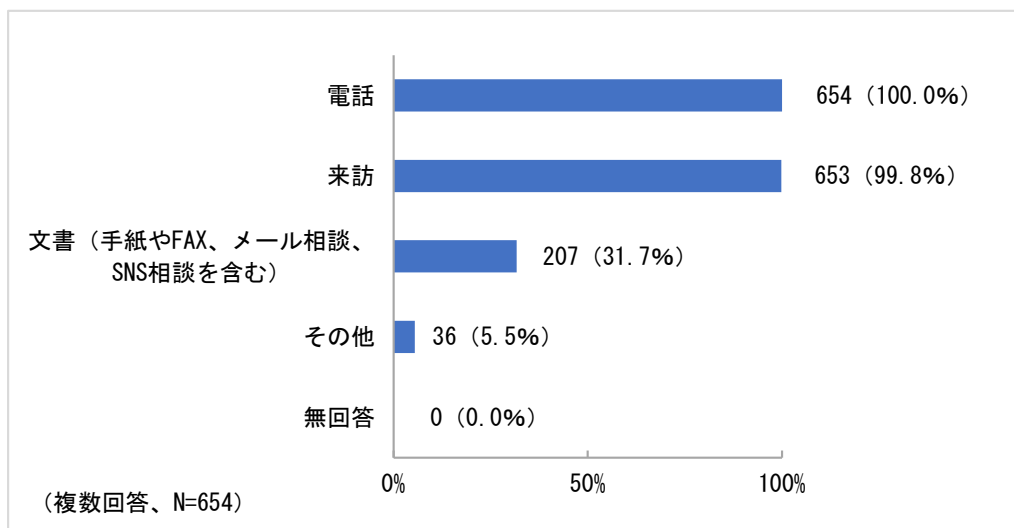


1日当たり平均で2～5名の相談員で相談対応していると回答したセンターが、センター全体の半数を占めている。また、相談員1名で対応していると回答したセンターが3割を超えている。

③相談受付方法（問3）（複数回答）

センターにおいて、どのような方法で消費者からの相談を受け付けているかについて聞いたところ、「電話」相談は654センター（100%）、センターへの「来訪」相談は653センター（99.8%）、「文書（手紙やFAX、メール相談、SNS相談を含む）」相談は207センター（31.7%）であった（図3）。その他（自由回答）として、「ZOOMなどを使ったオンライン相談」「チャットボット」「ウェブフォームによる相談受付」「ビデオ通話機能付きIP告知放送器による相談受付」（※自治体が端末機器を貸与し、防災・行政情報の配信や地域の情報共有を支援するシステム。文字・画像による情報配信や、音声の一斉配信等が可能であり、無料でビデオ通話による相談が可能）「障がいがある場合に限りメールや筆談等の手段による相談受付」といった方法で相談を受け付けているセンターもみられた。

図3 各センターにおける相談受付方法



アンケートに回答したすべてのセンターにおいて、電話での相談をおこなっており、また、センターへの直接来訪による相談もほとんどすべてのセンターでおこなっている。なお、来訪を受け付けないと回答したセンターでも、障がい等の事情で電話相談ができない場合には来訪での相談をおこなっている。

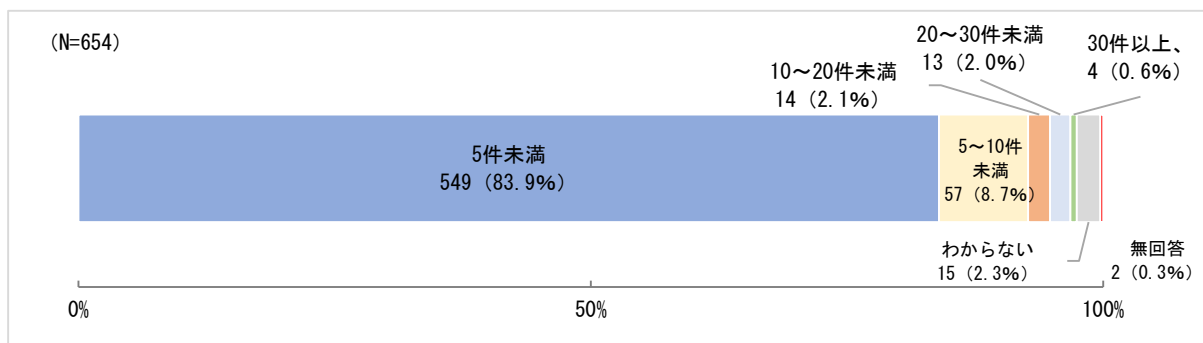
(2) 対応困難事例の受付状況（問4～6）

① 1カ月当たりの対応困難事例の受付件数（問4）

（2022年4月～2023年9月における1カ月当たり平均の件数）

センターにおいて、対応困難者からの相談を1カ月平均でどの程度受け付けているかについて聞いた。「5件未満」と回答したのは549センター（83.9%）で全体の8割を占め、「5～10件未満」と回答したのは57センター（8.7%）、「10～20件未満」と回答したのは14センター（2.1%）、「20～30件未満」と回答したのは13センター（2.0%）、「30件以上」と回答したのは4センター（0.6%）であった（図4）。

図4 各センターにおける1カ月当たりの対応困難事例の受付件数



各センターにおける1カ月当たりの消費生活相談受付件数（総件数）と、1カ月当たりの対応困難事例の受付件数の関係を調べたところ、総件数が「50件未満」のセンターにおいて、1カ月当たりの対応困難事例が「5件未満」であった割合は339センター（97.1%）で、対応困難事例を1カ月当たり10件以上受け付けているというセンターはなかった。

一方、総件数が「100～500件未満」のセンターにおいて、1カ月当たりの対応困難事例が「5件未満」は102センター（63.0%）、総件数が「500件以上」のセンターにおいても「5件未満」、「5～10件未満」がそれぞれ8センター（29.6%）となっており、総件数に応じて対応困難事例が多くなるものではなかった（図4-2）。

また、自治体の区別に対応困難事例の割合をみると、政令指定都市センターにおいて、「5件未満」の割合が最も低く、かつ「10～20件未満」「20～30件未満」の割合が最も高かった（図4-3）。

図 4-2 各センターにおける 1 カ月当たりの総件数ごとにみた対応困難事例の割合

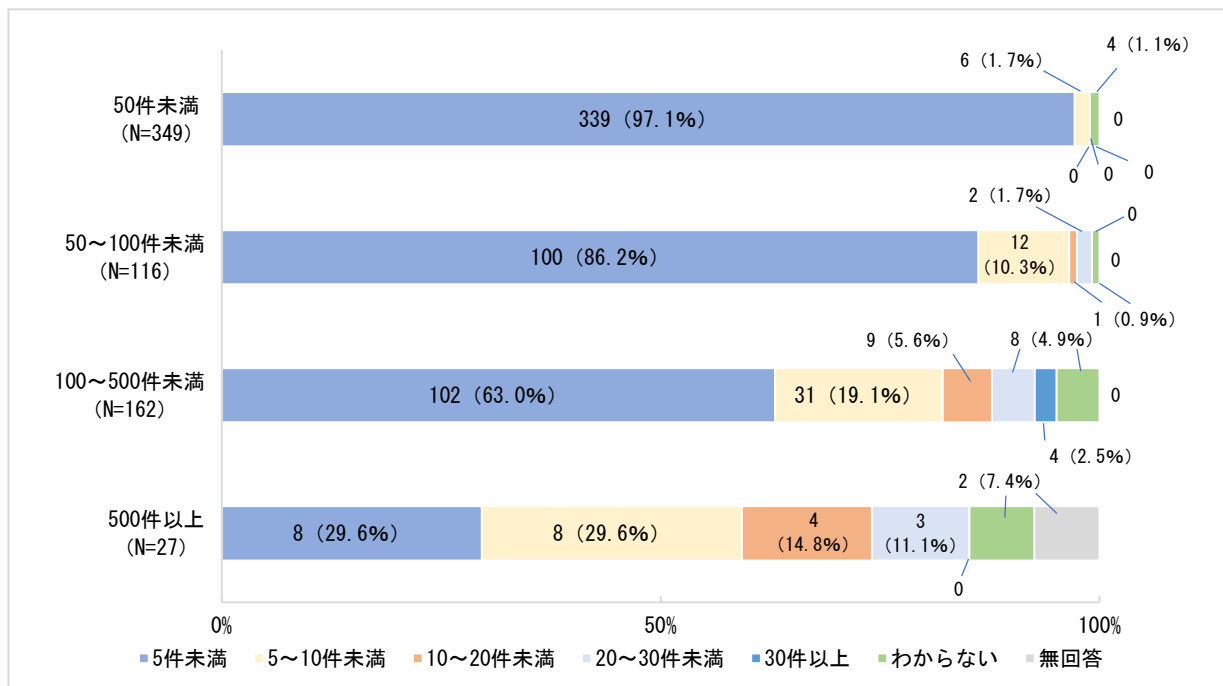
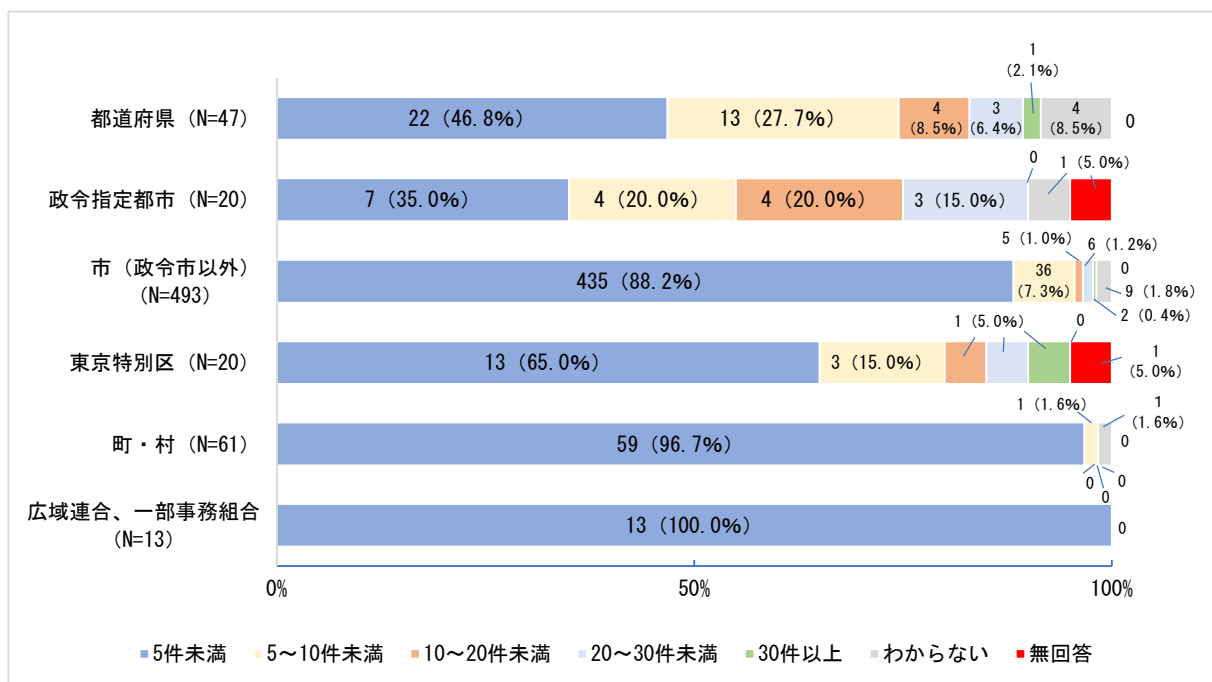


図 4-3 自治体の区分別にみた対応困難事例の割合

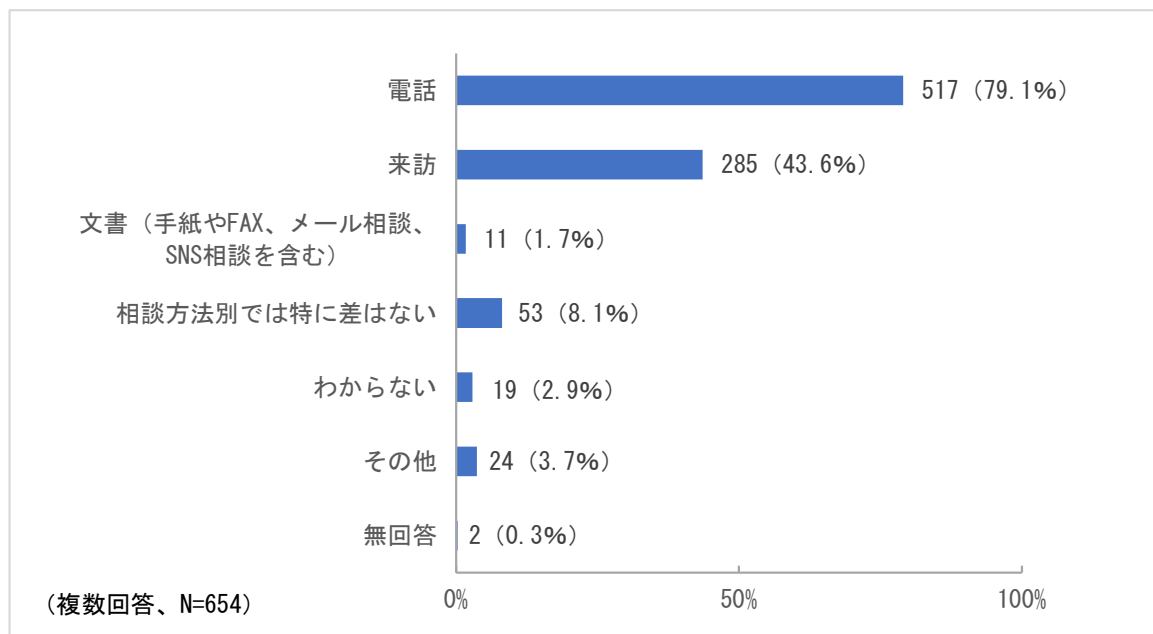


②相談方法による対応困難者の多寡（問5）（複数回答）

電話や来訪といった相談方法のうち、対応困難者が多いと感じられるのはどのような方法かについて、「電話」と回答したのは517センター（79.1%）、「来訪」と回答したのは285センター（43.6%）、「文書」と回答したのは11センター（1.7%）であった。「相談方法別では特に差はない」と回答したセンターも53（8.1%）あった。また、「わからない」と回答したセンターは19センター（2.9%）であった（図5）。

約8割のセンターが、対応困難者は電話相談に多いと感じている。

図5 相談方法による対応困難者の多寡

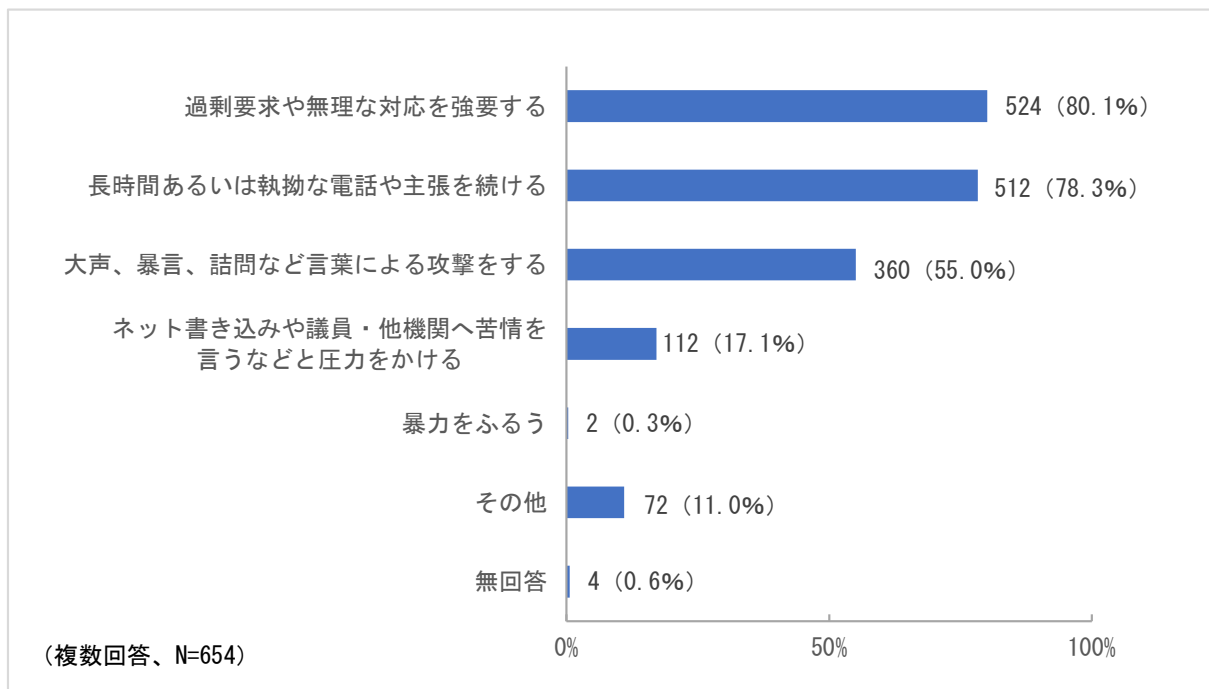


③どのようなタイプの対応困難者が多いか（問6）（複数回答）

どのようなタイプの対応困難者が多いかについて聞いたところ、「過剰要求や無理な対応を強要する」と回答したのは524センター（80.1%）、「長時間あるいは執拗な電話や主張を続ける」と回答したのは512センター（78.3%）、「大声、暴言、詰問など言葉による攻撃をする」と回答したのは360センター（55.0%）、「ネット書き込みや議員・他機関へ苦情を言うなどと圧力をかける」と回答したのは112センター（17.1%）、「暴力をふるう」と回答したのは2センター（0.3%）であった（図6）。

また、その他（自由回答）として、「判断力・理解力が不十分と思われる相談者」「頻回に相談に来る」「センターの役割を理解せず、相談員の説明や助言を聞かない」「自分の意に沿う回答がないと暴言を吐く、怒り出す」「相談員や職員の懲戒処分や退職等を求める」といった旨の回答も寄せられた。

図6 どのようなタイプの対応困難者が多いか



多くのセンターが、対応困難者には、過剰要求や無理な対応を強要するタイプ、長時間あるいは執拗な電話や主張を続けるタイプが多いと感じている。一方で、暴力をふるうケースはほとんどみられなかった。

(3) 対応困難者への対応 (問7～11)

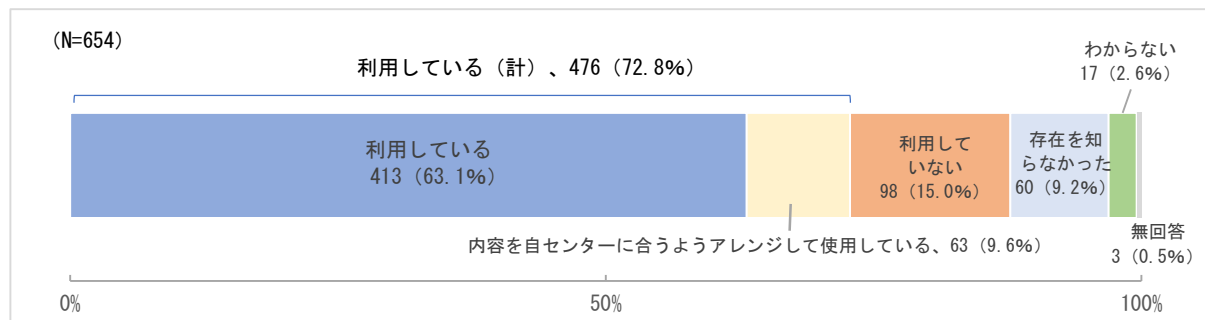
①消費者庁作成マニュアル利用の有無 (問7)

消費者庁が令和3年2月に作成した「対応困難者への相談対応標準マニュアル」(以下、消費者庁マニュアル)について、相談対応時に利用しているかどうか聞いた。

「利用している」と回答したのは413センター(63.1%)、「内容を自センターに合うようアレンジして使用している」と回答したのは63センター(9.6%)、「利用していない」と回答したのは98センター(15.0%)であった。一方、「存在を知らなかった」と回答したセンターが60(9.2%)あった。内容をアレンジして使用しているケースも含め、約7割のセンターで消費者庁マニュアルを利用しているとの回答があった(図7)。

なお、「利用していない」と回答したセンターにその理由をたずねたところ(自由回答)、「マニュアルを使うほどの困難事例がない」「マニュアルの内容が実態に即していない」「マニュアルを電話中に手に取ることができない」といった旨の回答が寄せられた。

図7 消費者庁マニュアル利用の有無

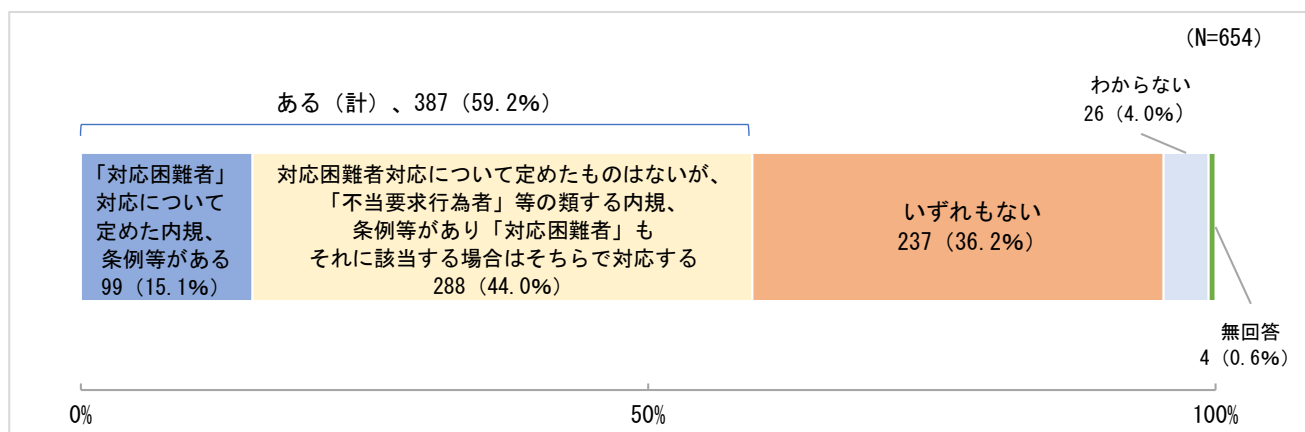


②対応に関する内規、条例等の有無（問8）

自治体に、対応困難者への対応について定めた何らかの内規、条例等があるか聞いた。「『対応困難者』対応について定めた内規、条例等がある」と回答したのは99センター（15.1%）、「対応困難者対応について定めたものはないが、『不当要求行為者』等の類する内規、条例等があり『対応困難者』もそれに該当する場合はそちらで対応する」と回答したのは288センター（44.0%）あったのに対し、「いずれもない」と回答したのは237センター（36.2%）であった（図8）。

全体の6割近くのセンター（自治体）で、対応困難者への対応について定めた何らかの内規、条例等あるいは「不当要求行為者」等の類する内規、条例等があるとの回答があった。

図8 対応困難者への対応に関する内規、条例等の有無

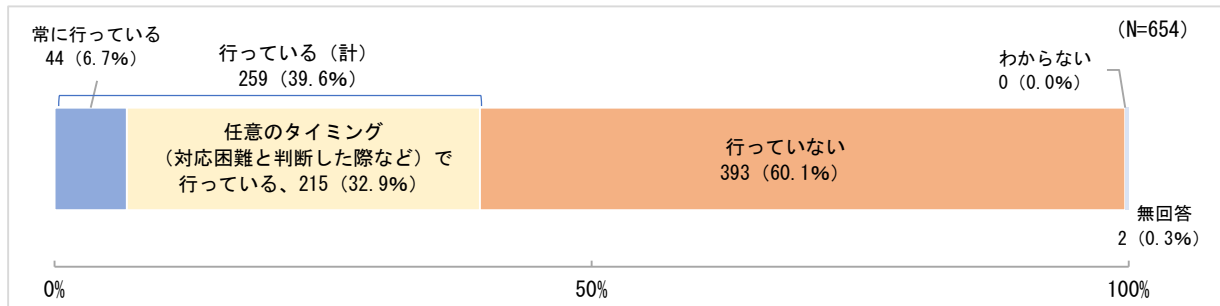


③相談電話の録音の有無（問9）

消費生活相談を電話で受け付けているセンターに対して、相談電話の録音をおこなっているか聞いた。「常に行っている」と回答したのは44センター（6.7%）、「任意のタイミング（対応困難と判断した際など）で行っている」と回答したのは215センター（32.9%）であった。録音を「行っていない」センターは393センター（60.1%）であった（図9）。

何らかの形で相談電話の録音をおこなっているのは、全体の4割程度であった。

図9 相談電話の録音の有無



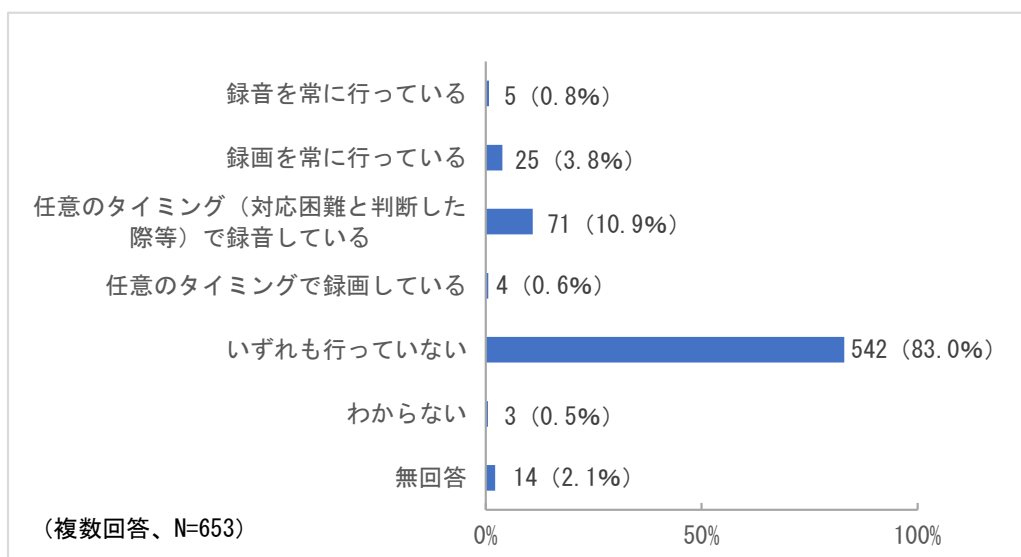
④来訪相談時の録音・録画の有無（問10）（複数回答）

消費生活相談をセンターへの来訪によって受け付けているセンターに対して、相談時に録音または録画をおこなっているか聞いた。「録音を常に録音している」と回答したセンターは5センター(0.8%)、「録画を常に録音している」と回答したセンターは25センター(3.8%)であった。

「任意のタイミング(対応困難と判断した際等)で録音している」と回答したセンターは71センター(10.9%)、「任意のタイミングで録画している」と回答したセンターは4センター(0.6%)であった。「いずれも録音していない」と回答したセンターが542センター(83.0%)であった(図10)。

来訪相談の場合、録音や録画をおこなっていないセンターが全体の8割を超えた。なお、多くのセンターで録音や録画をおこなっていない理由については、設問を設定していないため不明である。

図10 来訪相談時の録音・録画の有無



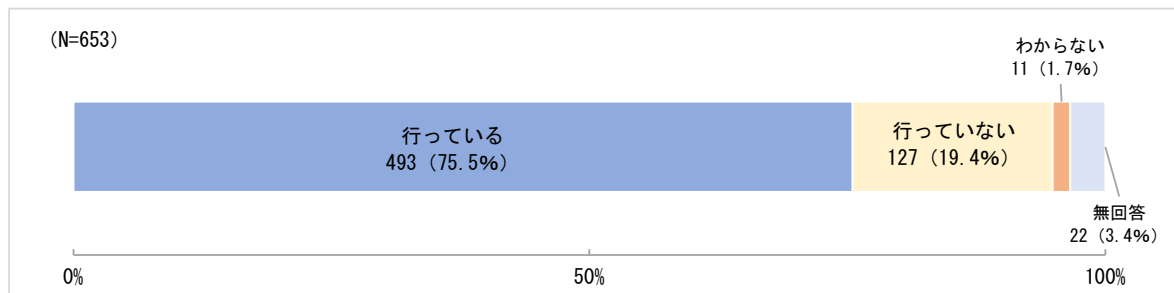
⑤来訪相談時の対策（問11）

消費生活相談をセンターへの来訪によって受け付けているセンターに対して、相談者が対応困難者となった際に備えて何らかの対策をおこなっているか聞いた。対策を「録音している」と

回答したセンターは 493 センター (75.5%)、「行っていない」と回答したセンターは 127 センター (19.4%) であった (図 11)。

全体の 8 割近くのセンターが、来訪相談時の対応困難について何らかの対策をおこなっていると回答した。

図 11 来訪相談時の対策の有無



対策を「行っている」と回答したセンターに対して、具体的にどのような対策をおこなっているか聞いた (自由回答)。

- ・複数名で対応する (多数) ※同席者は相談員、職員、上席対応者など
- ・相談室のドアを開放しておくなどして、密室を避ける (多数)
- ・相談員の着席位置を出入り口付近にして避難経路を確保する (多数)
- ・緊急通報装置を相談室内に設置する (多数)、相談員が携行する
※通報先は行政担当課、庁舎警備担当部署、警察署など
- ・周囲の職員や相談員がすぐ対応できる距離に相談室 (スペース) を設置する (多数)
- ・相談室内に凶器になりそうな物を置かない (多数)
- ・執務室にさすまた、盾等を設置する (多数)
- ・相談者が執務スペースに立ち入れないようレイアウトを工夫する (多数)
- ・相談室内、机上にアクリル板や衝立などを設置する
- ・防犯カメラを設置する
- ・他部署 (施設管理部署あるいは警備部署、不当要求行為対策部署等)、警察と連携する
- ・録音する
- ・周囲の職員が注意を払う、対応が長時間になったら様子をうかがう
- ・他の職員や相談員がフォローする (「相談員あてに電話が入っている」等と伝えて終了させる、他の相談員が相談室をロックし、それを機に「次の相談者が待っている」と伝えて退出をうながすなど)
- ・職員などに対応を交代する
- ・対応マニュアルを策定しておく
- ・対応手順、通報先などについてセンター内で共有しておく
- ・非常時に備え、警備担当部署等の電話番号を短縮登録しておく
- ・迷惑行為例、緊急通報先などを貼り紙などで掲示しておく

- ・あらかじめ相談対応時間を決めて相談者に伝えておく
- ・職員などと情報を共有し記録しておく
- ・可能であれば相談者の親族等の同伴を求める

(4) 相談員へのフォロー体制 (問 12~16)

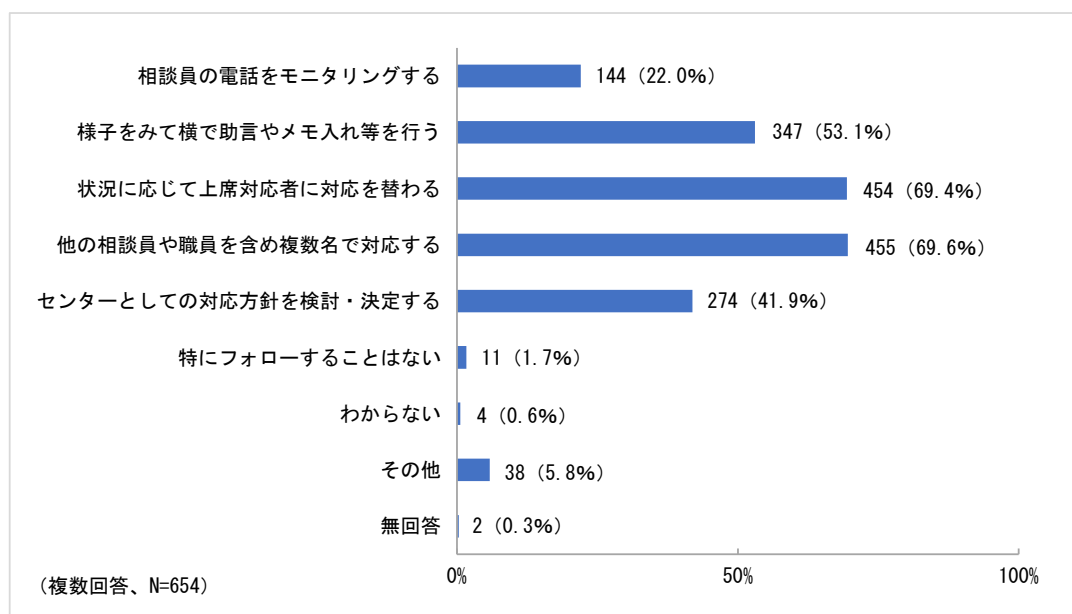
①相談員へのフォローの有無 (問 12) (複数回答)

センターとして、対応困難者の対応に当たっている相談員に対してどのようなフォローをおこなっているかについて聞いたところ、「相談員の電話をモニタリングする」と回答したのは144センター(22.0%)、「様子をみて横で助言やメモ入れ等を行う」と回答したのは347センター(53.1%)、「状況に応じて上席対応者に対応を替わる」と回答したのは454センター(69.4%)、「他の相談員や職員を含め複数名で対応する」と回答したのは455センター(69.6%)、「センターとしての対応方針を検討・決定する」と回答したのは274センター(41.9%)であった。一方、「特にフォローすることはない」と回答したセンターは11(1.7%)であった(図12)。

状況に応じて上席対応者に対応を替わる、複数名で対応するとの回答が同数程度寄せられたほか、横で助言やメモ入れ等をおこなったり、センターとしての対応方針を決めたりといった対応をしているセンターが多く、特にフォローすることがないという回答は少なかった。

その他(自由回答)として、「こまめに相談対応者への声掛けを行うなど、相談対応者が周囲へ相談しやすい雰囲気づくりに取り組んでいる」「対応終了後には、職員から声がけて慰労している」「対応した相談員の気持ちに寄り添った声かけをおこなうように努めている」といった回答があった。一方で、「行政担当課は対応しない」「相談員が対応すべきことなので関知することはない」といった回答も少数ながら寄せられた。

図12 相談員へのフォロー体制の有無

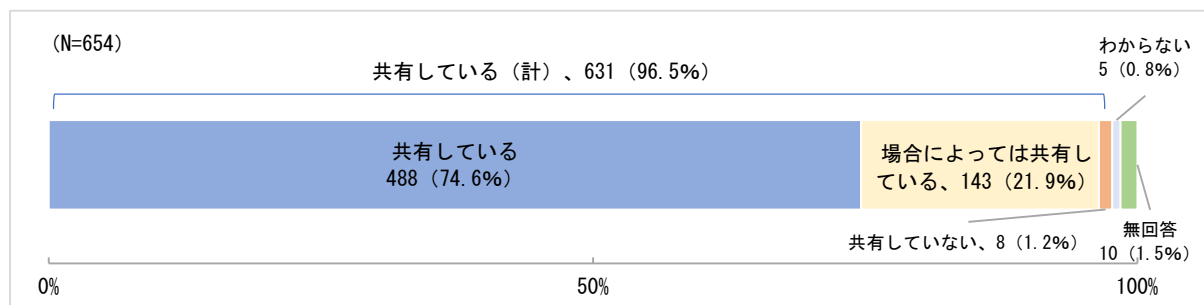


②対応困難者に関する情報共有の有無（問 13）

センターにおいて、対応困難者について、職員や相談員の間でどのような対応をおこなったかなどの情報を共有しているか聞いた。情報を「共有している」と回答したのは488センター（74.6%）、「場合によっては共有している」と回答したのは143センター（21.9%）であった。「共有していない」と回答したのは8センター（1.2%）であった（図 13）。

全体の9割以上のセンターから、対応困難者に関する情報の共有をおこなっているとの回答が寄せられた。

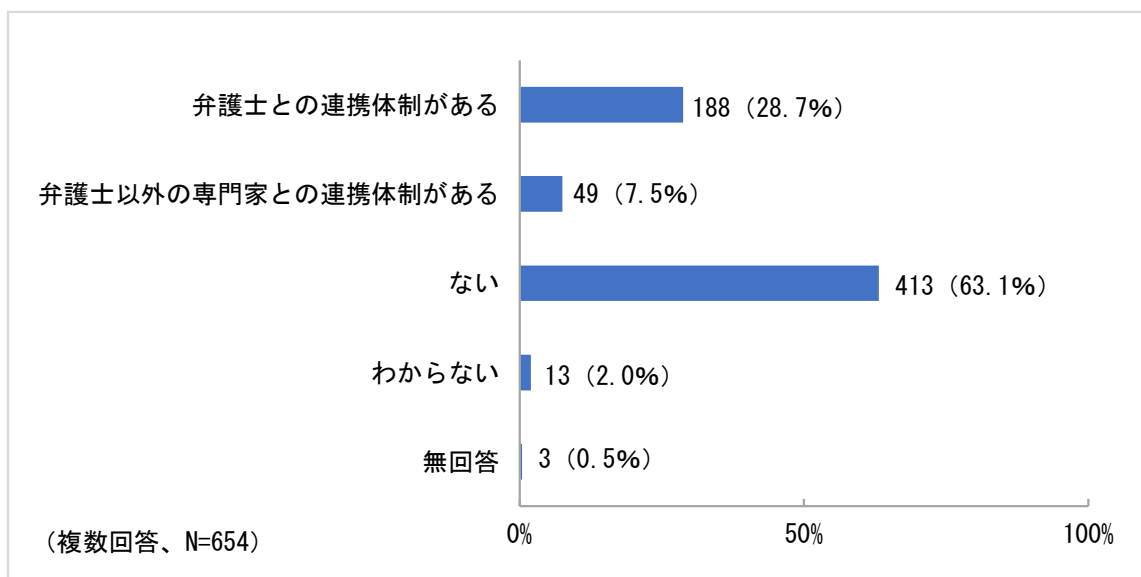
図 13 対応困難者に関する情報共有の有無



③外部専門家との連携の有無（問 14）（複数回答）

対応困難者への対応について、センターが困った際に相談等ができる先として、専門家と連携しているか聞いた。「弁護士との連携体制がある」と回答したのは188センター（28.7%）、「弁護士以外の専門家との連携体制がある」と回答したのは49センター（7.5%）であった。一方、専門家との連携体制が「ない」と回答したセンターは413（63.1%）で、全体の6割を占めた（図 14）。

図 14 外部専門家との連携の有無



「弁護士以外の専門家との連携体制がある」と回答したセンターに対し、弁護士以外の専門家として、どのような専門家と連携しているか聞いたところ、次のような回答があった（自由回答）。

- ・警察官または警察 OB
- ・司法書士
- ・精神保健福祉士
- ・臨床心理士
- ・保健師
- ・地域包括支援センター、社会福祉士、ケアマネジャー、社会福祉協議会

なお、本問の対象とする「外部専門家」には該当しないが、「自治体内の他部署または専門資格を有する職員と連携している」との回答も複数みられた。

④対応困難者対応を代わる者の有無（問 15）

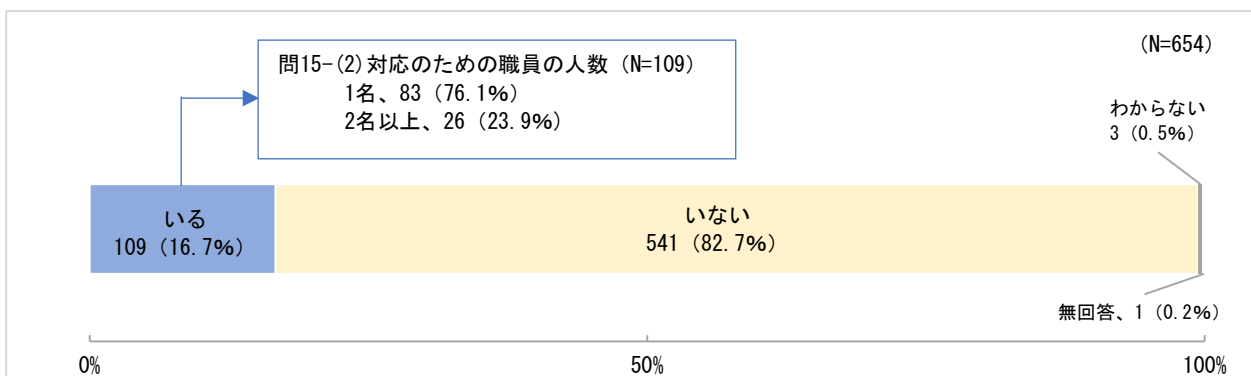
自治体に、対応困難者対応のために雇用している職員（※）がいるかを聞いた。

（※）消費生活センター専属あるいは対応困難者対応専属でなくてもよく、必要な場合に相談員から対応を替わるとされている職員で、上席対応者を除く。

対応困難者対応のために雇用している職員が「いる」と回答したのは109センター（16.7%）、「いない」と回答したのは541センター（82.7%）であった。回答には、自治体全体として（庁舎の危機管理対応等）雇用している職員がいるというケースが多くみられた（図 15）。

職員が「いる」と回答したセンターに対し、その人数を聞いたところ、「1名」と回答したのは83センター（76.1%）、「2名以上」と回答したのは26センター（23.9%）であった。（なお、非常勤職員2名が交代で週2日ずつ出勤し、1日当たりの出勤人数は1名である場合、「2名以上」と数えている。）

図 15 対応困難者対応を代わる者の有無

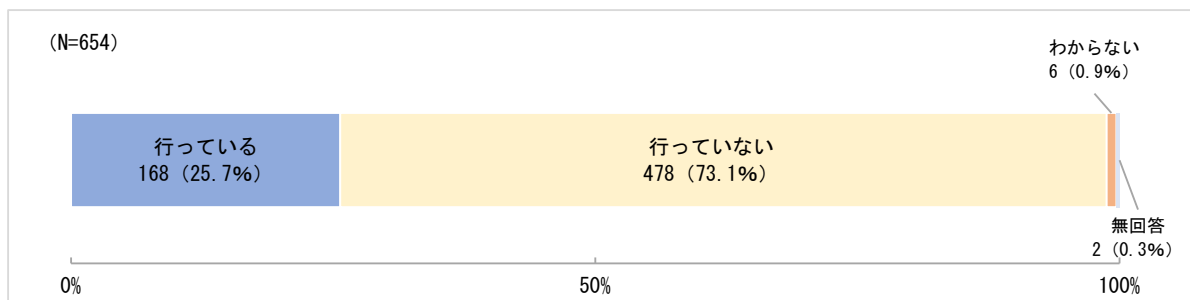


⑤相談員のメンタルケアの有無（問 16）

センターにおいて、相談員や職員のメンタルケアのための取組をおこなっているかどうか聞いた。取組を「行っている」と回答したのは 168 センター（25.7%）、「行っていない」と回答したのは 478 センター（73.1%）であった（図 16）。

全体の 7 割以上が、相談員のメンタルケアのための取組をおこなっていない状況であることが分かった。

図 16 相談員のメンタルケアへの取組の有無



取組を「行っている」と回答したセンターに対し、具体的にどのようなことをおこなっているか聞いたところ、次のような回答があった。

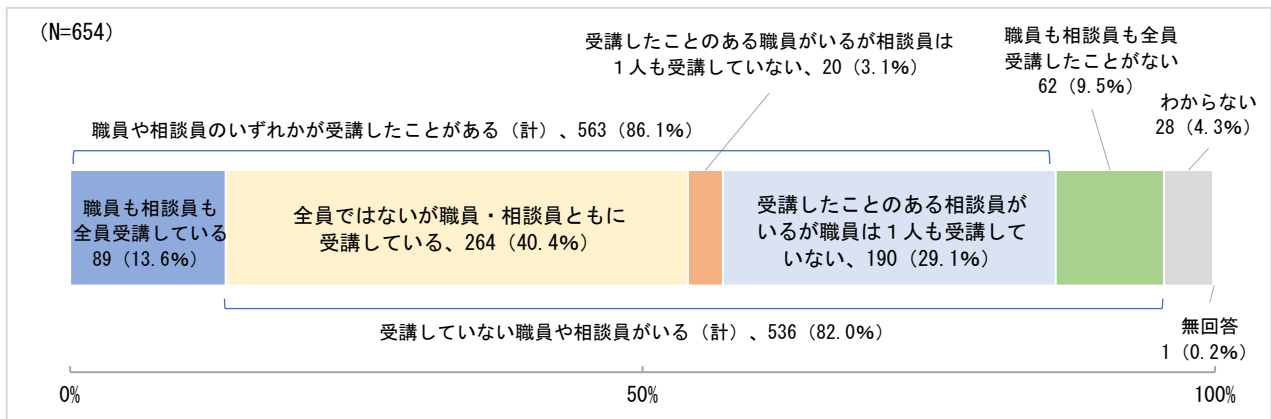
- ・ ストレスチェック（多数）
- ・ メンタルケア研修
- ・ メンタルヘルス相談窓口
- ・ 臨床心理士、カウンセラーによるカウンセリング

（5）研修受講経験の有無（問 17）

センターにおいて、相談員や職員が、これまでに対応困難者への対応のための研修を受講したことがあるかどうか聞いた。「職員も相談員も全員受講している」と回答したのは 89 センター（13.6%）、「全員ではないが職員・相談員ともに受講している」と回答したのは 264 センター（40.4%）、「受講したことのある職員がいるが相談員は 1 人も受講していない」と回答したのは 20 センター（3.1%）、「受講したことのある相談員がいるが職員は 1 人も受講していない」と回答したのは 190 センター（29.1%）、「職員も相談員も全員受講したことがない」と回答したのは 62 センター（9.5%）であった（図 17）。

全体の 9 割近くのセンターで、職員や相談員のいずれかが対応困難者への対応のための研修を受講したことが分かった。

図 17 研修受講経験の有無

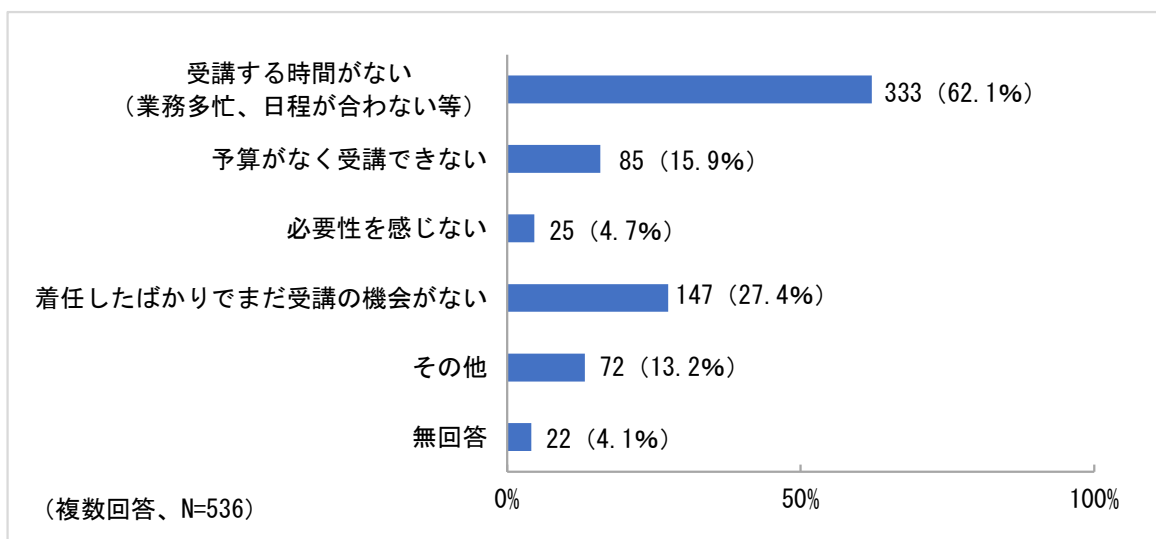


研修を受講していない職員や相談員がいると回答したセンター (N=536) に対して、その理由を聞いた (複数回答) ところ、「受講する時間がない (業務多忙、日程が合わない等)」と回答したセンターが 333 (62.1%)、「予算がなく受講できない」と回答したセンターが 85 (15.9%)、「必要性を感じない」と回答したセンターが 25 センター (4.7%)、「着任したばかりでまだ受講の機会がない」と回答したセンターが 147 センター (27.4%) であった (図 18)。

その他 (自由回答) として、「1人が受けられる研修の数には限りがあるため対応困難者研修まで受けられない」「他の職員・相談員が受講した内容を共有している」「希望者は順次受講予定」などの回答が寄せられた。

なお、「必要性を感じない」と回答したセンターは、すべて1カ月当たりの対応困難事例の受付件数が「5件未満」であった。また、自治体職員は数年で異動となることが多いためか、「着任したばかりでまだ受講の機会がない」と回答したセンターも多かった。

図 18 研修を受講していない理由



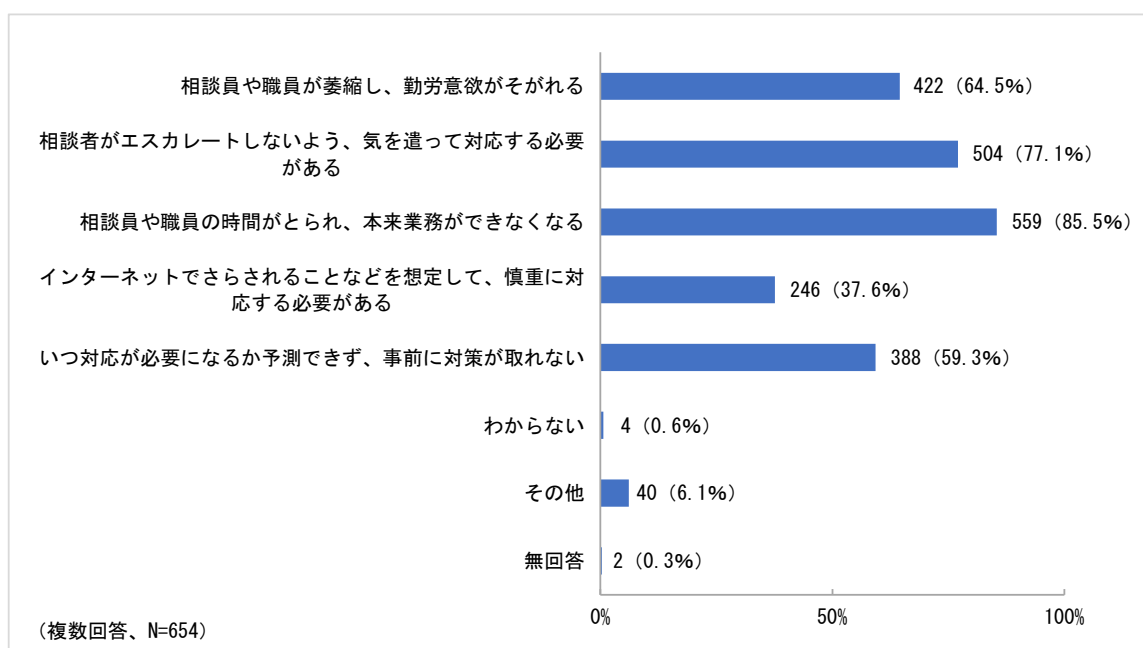
(6) 対応困難者への対応において困難を感じる点 (問 18) (複数回答)

対応困難者への対応において、センターとしてどのような点に困難を感じているかを聞いた。

「相談員や職員が萎縮し、勤労意欲がそがれる」と回答したのは 422 センター (64.5%)、「相談者がエスカレートしないよう、気を遣って対応する必要がある」と回答したのは 504 センター (77.1%)、「相談員や職員の時間がとられ、本来業務ができなくなる」と回答したのは 559 センター (85.5%)、「インターネットでさらされることなどを想定して、慎重に対応する必要がある」と回答したのは 246 センター (37.6%)、「いつ対応が必要になるか予測できず、事前に対策が取れない」と回答したのは 388 センター (59.3%) であった (図 19)。その他 (自由回答) として、次のような回答が寄せられた。

- ・精神的に追い詰められるなど、精神衛生上好ましくない状態が継続する (多数)
- ・相談員や職員の精神的なダメージ、疲弊の度合いが大きい (多数)
- ・判断力、理解力が不十分なように思われる方への助言方法や対処方法に悩む (多数)
- ・相談員が抱え込まないように配慮が必要である
- ・相談を打ち切った場合、相談者の消費者被害の拡大や解決が困難となる可能性がある
- ・逆恨みによる犯罪被害が懸念される
- ・何でもセンターに相談すればいい、自分で何もしなくて良いと考える相談者がいる
- ・センターに相談すれば必ず解決するというイメージを持った相談者がいる
- ・センターと行政担当課が物理的に離れている場合、対応に限界があり、不安を感じる
- ・統一的な対応ルールがなく、根拠を示して対応することができない
- ・相談員 1 人体制の場合、対応困難者が発生すると他の業務ができない、ひとりで対策 (自衛) せざるを得ない

図 19 対応困難者への対応において困難を感じる点



(7) 対応困難者への対応に関して国や自治体等に希望する対策の有無（問 19）（複数回答）

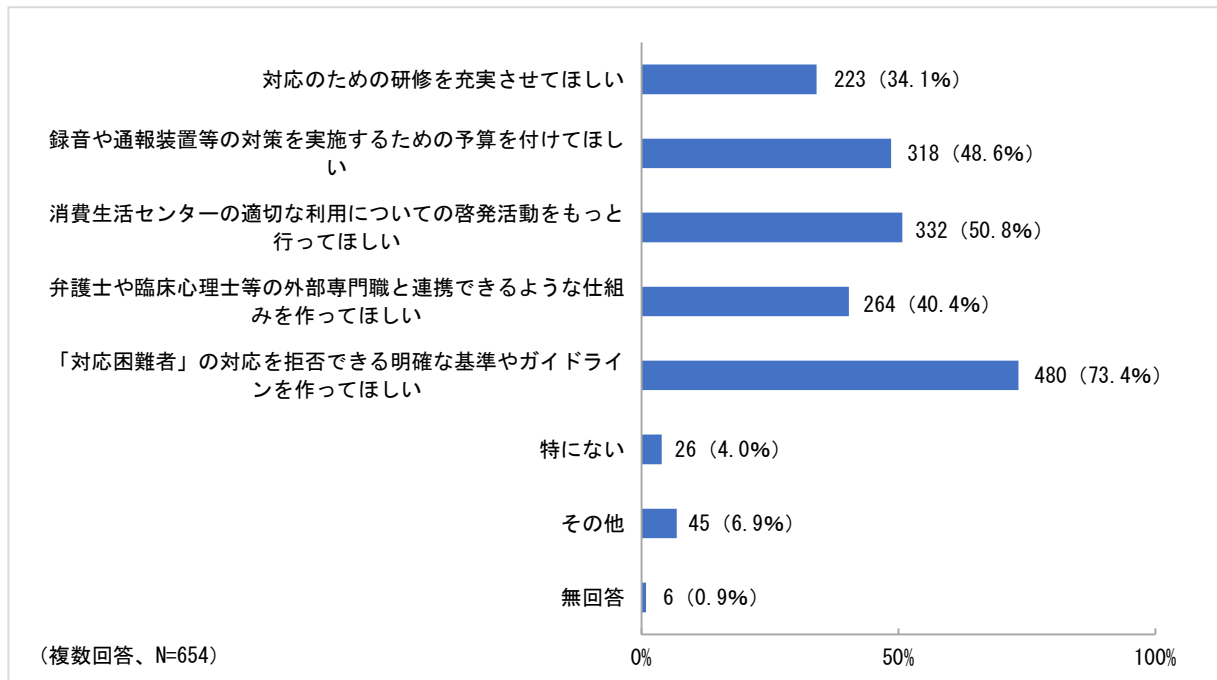
対応困難者への対応について、国や自治体等に対して希望する対応策があるかどうかについて聞いた。

「対応のための研修を充実させてほしい」と回答したのは 223 センター（34.1%）、「録音や通報装置等の対策を実施するための予算を付けてほしい」と回答したのは 318 センター（48.6%）、「消費生活センターの適切な利用についての啓発活動をもっと行ってほしい」と回答したのは 332 センター（50.8%）、「弁護士や臨床心理士等の外部専門職と連携できるような仕組みを作ってほしい」と回答したのは 264 センター（40.4%）、「『対応困難者』の対応を拒否できる明確な基準やガイドラインを作ってほしい」と回答したのは 480 センター（73.4%）であった。一方で、「特にない」と回答したセンターも 26（4.0%）あった（図 20）。また、その他（自由回答）として、次のような回答が寄せられた。

- ・行政サービスであるから消費者に奉仕して当然という誤った権利意識を持つ人が多い。過剰な要求には毅然と対処できるような仕組みを一刻も早く作ってもらいたい。
- ・「当自治体内にある事業者だから」と全国から相談受付を求められる。消費者センターの役割（事業者へ指導する立場にないこと等）、地域の住民サービスとして運営されていることを周知徹底してほしい。相談者の持つイメージとセンター業務とのギャップを埋める必要がある。
- ・執拗に無理な対応を強要し、大声で誹謗中傷を繰り返すことは言葉の暴力であり、対応者の心身に与えるダメージは甚大である。このような場合、即時に対応を打ち切るとともに、同種の行為を繰り返すなど悪質な案件については、再発防止のため刑事罰を適切に運用するようであれば、（消費生活に限らず）あらゆる相談員や窓口担当者を守ることはできない。普及啓発や研修の充実だけでなく、警察との連携もより強化すべきと考える。
- ・ガイドラインや条例等の法整備が必要である。
- ・何でもとにかくセンターへ相談をうながすような、また、相談すれば簡単に問題を解決してくれるような印象を与える周知広報は控えてほしい。消費生活相談で対応できない事例を明確にするような広報をしてほしい。
- ・お客様はお客様であって神様ではない、といった認識が定着するような周知広報や啓発をおこなってほしい。
- ・相談員は高齢化しており、新たな人材確保のためにも、相談員の待遇改善のための財源確保について引き続き配慮してほしい。
- ・インターネット上にセンターや相談員を特定できる状態で誹謗中傷するコメントが掲載された場合に厳正に対処することを啓発し、実際に厳正に対処してほしい。
- ・消費者の責任（契約することの重要性）についても啓発する必要がある。
- ・「188」等共通の電話番号において、消費生活相談を受けるにあたっての注意事項を伝えたり、同意を取ったりしてほしい。
- ・対応困難者についての自治体向け相談窓口を設置し、対応困難者専門チームの派遣を受けて共に解決する仕組みなどを検討してほしい。

- ・対応困難者に対し毅然と対応できるシステム作りや明確な方針の策定が必要。
- ・全国的に、相談電話の常時録音と電話接続時のガイダンスを導入してほしい。

図 20 対応困難者への対応に関して国や自治体等に希望する対策の有無



『対応困難者』への対応を拒否できる明確な基準やガイドラインを作ってほしい』との回答を7割のセンターが選択しており、行政機関として、住民へのサービスを拒否することには困難が伴うため場合によっては拒否することができるという明確な根拠となるものがほしい、という思いが切実に表れた結果となった。また、センターの役割や業務内容を理解していない住民に対して、正しい理解と適切な利用のための啓発活動を望む回答も多く寄せられた。

(8) 対応困難者への対応を原因とした離職の有無 (問 20)

センターにおいて、2019年4月～2023年9月までの間に、対応困難者への対応を原因として、離職や休職をした相談員や職員がいるかどうか聞いた。「相談員・職員どちらもいる」と回答したセンターはなく(0.0%)、「相談員がいる」と回答したのは13センター(2.0%)、「職員がいる」と回答したのは2センター(0.3%)であった。「どちらもいない」と回答したセンターが601(91.9%)であった。「わからない」という回答も37(5.7%)あった。

離職・休職した相談員や職員がいると回答したセンター(N=15)に、離職者や休職者がそれ以上出ないように防止策をおこなっているか聞いたところ、「対策を行っている」と回答したのは9センター、「特に行っていない」と回答したのは5センターであった。対策をおこなっていると回答したセンターに対し、具体的にどのような対策をおこなっているか聞いたところ、「相談員と密にコミュニケーションをとる」「メンタルヘルス研修の実施」といった回答が寄せられた。

(9) 拡大事例の有無（問 21～26）

2019 年 4 月～2023 年 9 月までの期間を対象に、各センターにおける①他部署対応の有無（問 21）、②警察を呼んだ事例の有無（問 22）、③訴訟の有無（問 23）、④文書発出の有無（問 24）、⑤自宅等訪問対応の有無（問 25）、⑥相談受付拒否事例の有無（問 26）を聞いた。

約 3 割のセンターが、対応がセンター外の他部署へ拡大した事例があると回答し、対応困難者への対応の際に警察を呼んだ事例が 1 割弱、対応困難者の求めに応じてセンターから謝罪文などの文書を出した事例が約 3 %、相談員や職員が対応困難者の指定する場所（自宅等）を訪問し謝罪等の対応をおこなった事例があると回答したセンターは 2 %あり、また、対応困難者から訴訟を提起された事例があると回答したセンターは 4 センターであった。

相談者に対して、対応困難者であることを理由に今後の相談を受け付けないこととした事例があると回答したセンターは少なく、そのほとんどが、当該相談者からの相談はどのような内容であっても今後一切受け付けないということではなく、別の案件で消費生活相談として応じられる内容であれば受け付ける、と回答していた。

(10) その他（問 27）

アンケートの最後に、これまでに対応に非常に苦労した事例、あるいはうまく収まった事例、他のセンターの参考になるような対応事例があるか、さらに、対応を通して感じたことや反省点等について、自由に回答をいただいた（問 27）。その中では、たとえ対応困難者であっても「対応しない」とするには対応の根拠が必要だが、対応困難者は対応に時間がかかり、対応する相談員や職員を精神的に疲弊させ、また、他の相談者に対応できず住民サービスを低下させる、住民にとっても相談機会の逸失となる恐れがあることから、対策が必要であるといった意見や、対応困難者への対応が相談員の離職率が高い要因の一つになっているのではないかという意見などがみられた。

6. 小括

(1) 対応困難者の相談件数

対応困難者からの相談が、1 カ月平均で 5 件未満と回答したセンターが全体の 8 割を占めている。また、1 カ月当たりの総件数が「500 件以上」と多いセンターにおいても、対応困難事例は 1 カ月当たり「5 件未満」、「5～10 件未満」がそれぞれ約 3 割となっており、1 カ月当たりの総件数に応じて多くなるわけではなかった。

(2) 対応困難者の特徴

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

(3) 対策及び課題

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

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

全体の8割近くのセンターで、来訪相談時に、対応困難者対策をおこなっていた。

相談員へのフォローとして「複数名対応」「状況に応じ上席へ交代」といった対応をしているセンターが多く、9割以上のセンターで、対応困難者に関する情報の共有をおこなっていた。

弁護士や弁護士以外の専門家との連携体制はない、と回答したセンターは約6割であった。

センターに、対応困難者対応のために雇用している職員がいると回答したのは全体の2割弱で、その中では、自治体全体として（庁舎の危機管理対応等）雇用している職員がいる、との回答が多かった。

相談員や職員のメンタルケアのために取組をおこなっていると回答したセンターは全体の3割弱。具体的には、ストレスチェックをおこなっていると回答が多かった。

9割近くのセンターで、職員や相談員のいずれかが対応困難者対応のための研修を受講したことがあると回答した。一方、研修を受講していない理由としては、業務多忙等のため受講する時間がないとの回答が多かった。

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

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

対応困難者への対応を原因として離職や休職をした「相談員がいる」と回答したのは13センター（2.0%）、「職員がいる」と回答したのは2センター（0.3%）であった。

(4) 拡大事例

約3割のセンターが、対応がセンター外の他部署へ拡大した事例があると回答し、対応困難者への対応の際に警察を呼んだ事例が1割弱、対応困難者の求めに応じてセンターから謝罪文などの文書を出した事例が約3%、相談員や職員が対応困難者の指定する場所（自宅等）を訪問し謝罪等の対応をおこなった事例があると回答したセンターは2%あり、また、対応困難者から訴訟を提起された事例があると回答したセンターもあった。

相談者に対して、対応困難者であることを理由に今後の相談を受け付けないこととした事例があると回答したセンターは少なく、そのほとんどが、当該相談者からの相談はどのような内容であっても今後一切受け付けないということではなく、別の案件で消費生活相談として応じられる

内容であれば受け付ける、と回答した。

その他（自由回答）として、たとえ対応困難者であっても「対応しない」とするには対応の根拠が必要だが、対応困難者は対応に時間がかかり、対応する相談員や職員を精神的に疲弊させ、また、他の相談者に対応できず住民サービスを低下させる、住民にとっても相談機会の逸失となる恐れがあることから、対策が必要であるといった回答や、対応困難者への対応が相談員の離職率が高い要因の一つになっているのではないか、という回答などがみられた。

第3章 消費生活相談員へのアンケート調査

1. 調査の目的

対応困難者への対応状況等について消費者安全法上の消費生活センターを対象にアンケート調査を実施したが、自治体によっては、消費生活行政を担当する部署（以下、行政本課）の執務室と別の庁舎にセンターがある場合や、相談室と執務室との距離が離れている場合、消費者団体に業務委託している場合もある。また、センターで実際に日々の相談対応をおこなっている相談員は、行政本課の職員とは異なる立場であり、職員とは異なった意見を有していると思われる、行政機関を対象としたアンケートとは別に、現場の相談員にもアンケート調査をおこない、相談員の置かれている状況や困難を感じている点などについて、現場の実態について聴く必要があると考えた。そこで、行政機関の消費生活センターで勤務する相談員が会員として多く在籍している公益社団法人全国消費生活相談員協会の協力を得て、所属する会員を対象にアンケート調査を実施することとした。

2. アンケート調査の対象、調査方法等

- (1) 調査対象：全国消費生活相談員協会の会員のうち、行政機関の消費生活センター等で勤務した経験のある消費生活相談員
- (2) 調査方法：Web アンケートフォーム（無記名）による配布・回収
- (3) 有効回収数：696、有効回収率：45.5%
- (4) 調査時期：2023年10月23日～2023年11月30日

3. 調査項目

- (1) 回答者自身について（問1～4）
 - ①相談員としての経験年数（問1）
 - ②年代（問2）
 - ③回答日現在で相談員として勤務しているか（問3）
 - ④対応困難者の対応経験の有無（問4）
- (2) 相談件数について（問5～9）
 - ①勤務先センターの相談受付体制（問5）
 - ②自身の1カ月当たりの相談受付件数（問6）
 - ③自身の1カ月当たりの対応困難者の相談受付件数（問7）
 - ④対応困難者の増減（問8、9）
- (3) 研修及び対応マニュアルについて（問10、11）
 - ①研修受講経験の有無（問10）
 - ②対応マニュアル利用の有無（問11）
- (4) 対応困難者への対応について（問12～22）
 - ①どのような対応困難者が多いと感じるか（問12）

- ②どのような対応困難者の行為を「辛い」と感じるか（問 13）
 - ③対応困難者に対してどのような対応をおこなっているか（問 14）
 - ④効果的だと感じた対応方法があるか（問 15）
 - ⑤対応において特に難しいと感じる点（問 16）
 - ⑥センターから相談を終了させるタイミング（問 17）
 - ⑦対応についてストレスを感じるか（問 18）
 - ⑧ストレスへの対処法（問 19）
 - ⑨対応困難者への対応について感じる点（問 20）
 - ⑩国や自治体等に希望すること（問 21）
 - ⑪対応困難者への対応を原因とした休職、退職経験の有無（問 22）
- (5) その他（問 23）

4. アンケート調査の結果

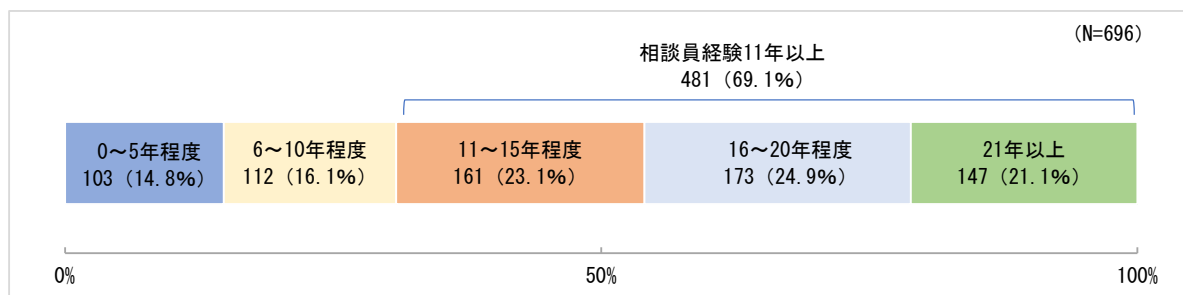
(1) 回答者自身について（問 1～4）

①相談員としての経験年数（問 1）

回答者がセンターの相談員として相談対応をおこなった経験年数について聞いた。

「0～5年程度」が 103 名（14.8%）、「6～10年程度」が 112 名（16.1%）、「11～15年程度」が 161 名（23.1%）、「16～20年程度」が 173 名（24.9%）、「21年以上」が 147 名（21.1%）であった（図 21）。おおよそ 11 年以上の経験を有する相談員が回答者の約 7 割を占めた。

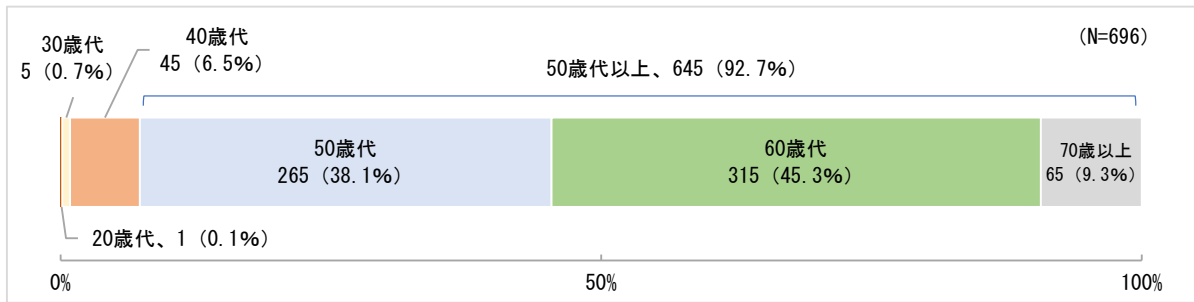
図 21 回答者における相談員としての経験年数



②年代（問 2）

回答者の年代について聞いたところ、「20歳代」が 1 名（0.1%）、「30歳代」が 5 名（0.7%）、「40歳代」が 45 名（6.5%）、「50歳代」が 265 名（38.1%）、「60歳代」が 315 名（45.3%）、「70歳以上」が 65 名（9.3%）であった（図 22）。回答者の 9 割が 50 歳代以上の年代となっている。

図 22 回答者の年代



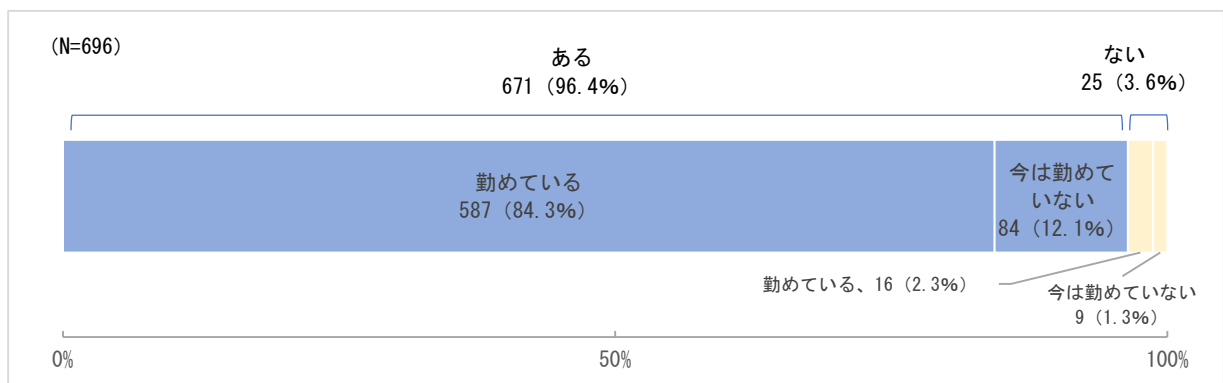
③回答日現在で相談員として勤務しているか（問3）

アンケート回答日現在において、センターに相談員として勤務しているか聞いた。センターに「勤めている」と回答したのは603名（図23のうち、「勤めている」587名と16名の合計数、86.6%）、「今は勤めていない」と回答したのは93名（図23のうち、「今は勤めていない」84名と9名の合計数、13.4%）であった。回答者の約9割が現役の相談員である。

④対応困難者の対応経験の有無（問4）

回答者がセンターで相談対応をおこなう中で、対応困難者への対応をおこなった経験があるか聞いた。現在センターに勤めていると回答した者（603名）のうち、「ある」と回答したのは587名、「ない」と回答したのは16名であった。また、今はセンターに勤めていないと回答した者（93名）のうち、「ある」と回答したのは84名、「ない」と回答したのは9名であった。現在勤めているかどうかにかかわらず、対応困難者の対応経験がある相談員は671名（96.4%）であり、ほとんどの相談員が対応困難者の対応経験があると回答した（図23）。

図 23 回答日現在において相談員として勤務しているか、対応困難者の対応経験があるか



以降の設問については、現在も消費生活センターに勤めているかどうかにかかわらず、問4で対応困難者の対応をおこなった経験が「ある」と回答した者（671名）から回答を得ている。ただし、問5～7は、現在勤務している者（587名）のみを対象としている。

(2) 相談件数について (問5～9)

①勤務先センターの相談受付体制 (問5)

問4で対応困難者の対応をおこなった経験が「ある」と回答した者 (N=671) のうち、回答日現在においてセンターに勤務していると回答した者 (N=587) を対象に、勤務先センターでは、相談受付日において何名体制で相談を受け付けているか聞いた。相談員は複数のセンターで勤務している場合があるため、「1カ所目」「2カ所目」「3カ所目」「4カ所目」のそれぞれについて何名体制で受け付けているかを聞いた (図24)。

- ・1カ所目のセンターについて：

「1名」と回答したのは56名、「2～3名」と回答したのは192名、「4～5名」と回答したのは135名、「6～9名」と回答したのは125名、「10名以上」と回答したのは73名であった。

- ・2カ所目のセンターについて：

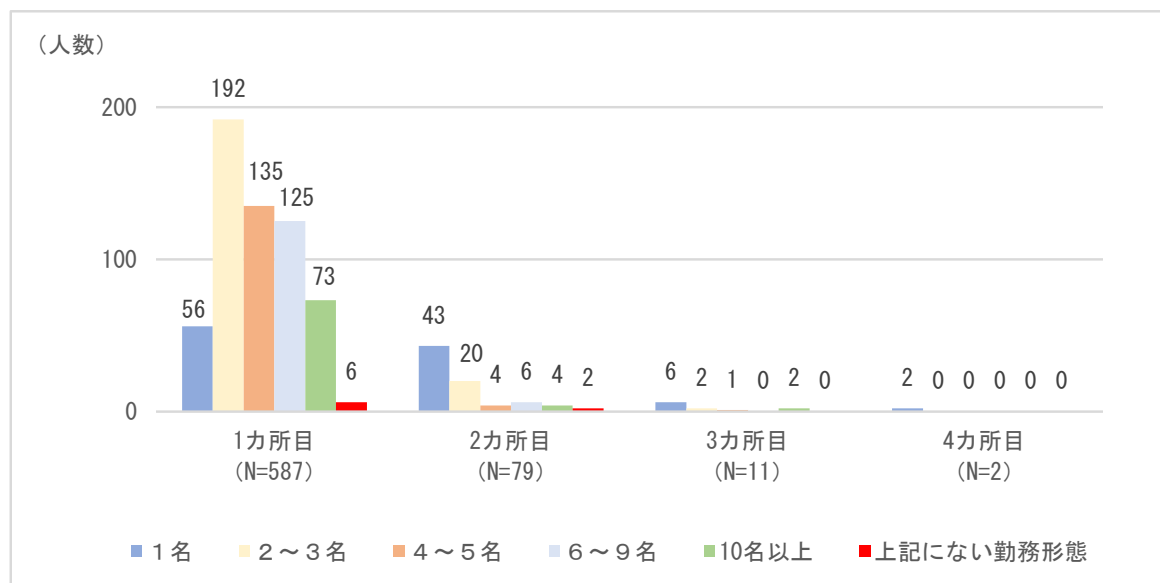
「1名」と回答したのは43名、「2～3名」と回答したのは20名、「4～5名」と回答したのは4名、「6～9名」と回答したのは6名、「10名以上」と回答したのは4名であった。

- ・3カ所目のセンターについて：

「1名」と回答したのは6名、「2～3名」と回答したのは2名、「4～5名」と回答したのは1名、「6～9名」と回答したのは0名、「10名以上」と回答したのは2名であった。

- ・4カ所目のセンターについて：2名が「1名」体制であると回答した。

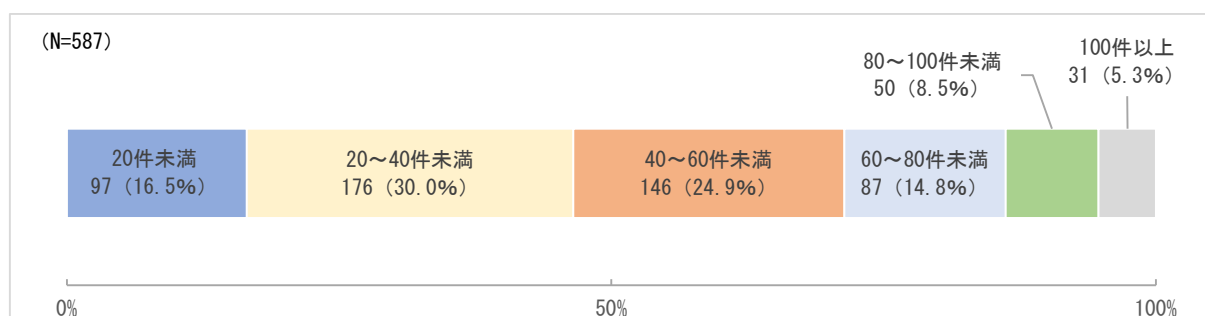
図24 回答者の勤務先センターにおける相談受付体制



②自身の1カ月当たりの相談受付件数（問6）

問4で対応困難者への対応をおこなった経験が「ある」と回答した者（N=671）のうち、回答日現在においてセンターに勤務していると回答した者（N=587）を対象に、1カ月当たり平均で何件程度の消費生活相談を受け付けたかを聞いた（2022年4月～2023年9月の間）。「20件未満」と回答したのは97名（16.5%）、「20～40件未満」と回答したのは176名（30.0%）、「40～60件未満」と回答したのは146名（24.9%）、「60～80件未満」と回答したのは87名（14.8%）、「80～100件未満」と回答したのは50名（8.5%）、「100件以上」と回答したのは31名（5.3%）であった（図25）。

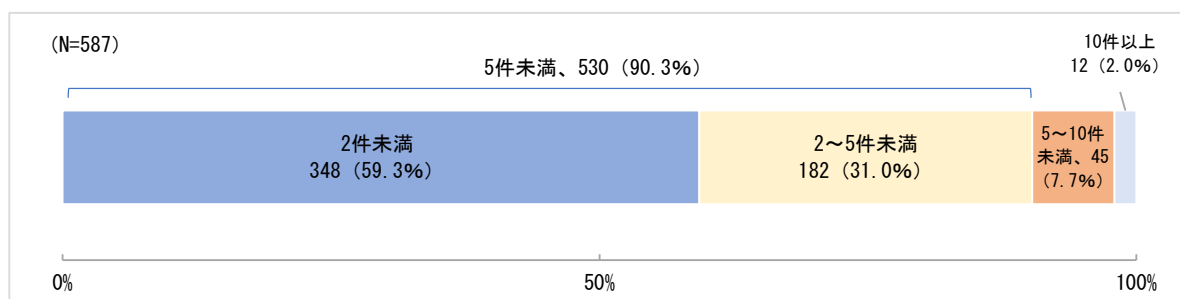
図25 回答者自身の1カ月当たりの消費生活相談受付件数



③自身の1カ月当たりの対応困難事例の相談受付件数（問7）

問4で対応困難者の対応をおこなった経験が「ある」と回答した者（N=671）のうち、回答日現在においてセンターに勤務していると回答した者（N=587）を対象に、1カ月当たり平均で何件程度の対応困難者からの相談を受け付けたかを聞いた（2022年4月～2023年9月の間）。「2件未満」と回答したのは348名（59.3%）、「2～5件未満」と回答したのは182名（31.0%）、「5～10件未満」と回答したのは45名（7.7%）、「10件以上」と回答したのは12名（2.0%）であった（図26）。1カ月当たりの平均受付件数が「2件未満」と「2～5件未満」との回答を合わせると、約9割となった。

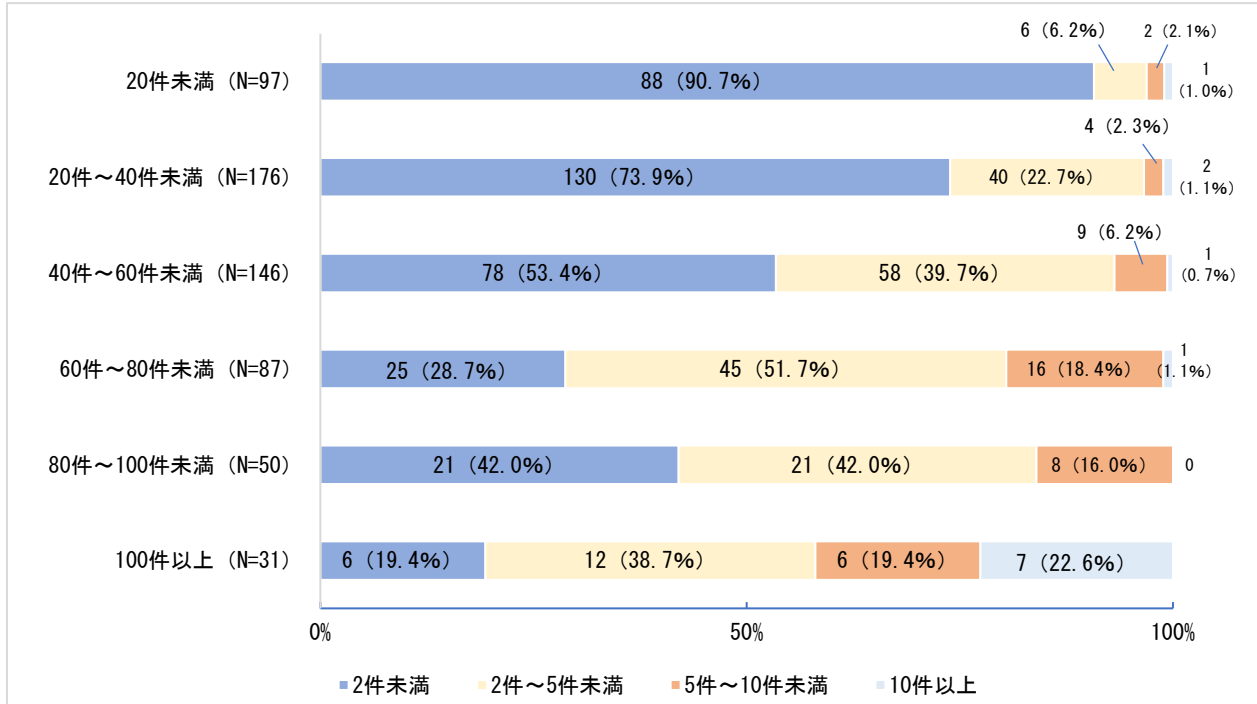
図26 回答者自身の1カ月当たりの対応困難事例受付件数



また、回答者の1カ月当たりの消費生活相談受付件数（総件数）と対応困難事例受付件数の関係を調べたところ、1カ月当たりの総件数が「20件未満」の場合、対応困難事例は「2件未

満」であるとの回答が9割で、「40～60件未満」では「2件未満」であるとの回答が5割であった。1カ月当たりの総件数が60件を超えるあたりから、対応困難事例が1カ月当たり5件以上ある旨の回答が多くなった（図26-2）。

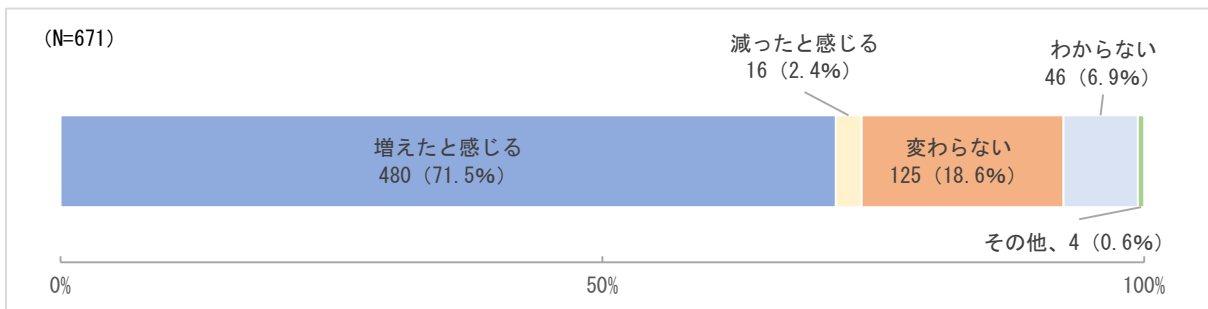
図26-2 1カ月当たりの総件数と対応困難事例受付件数の割合



④対応困難者の増減（問8、9）

現在もセンターに勤めているかどうかにかかわらず、対応困難者への対応をおこなった経験が「ある」と回答した者（N=671）に対し、対応困難者からの相談件数は、回答者が相談員として勤務を始めた頃と比べて、現在は増えていると感じるかどうかが聞いた。「増えたと感じる」と回答したのは480名（71.5%）、「減ったと感じる」と回答したのは16名（2.4%）、「変わらない」と回答したのは125名（18.6%）、「わからない」と回答したのは46名（6.9%）であった（図27）。約7割の相談員が、勤務を始めた頃と比べて対応困難者からの相談が増えていると感じていた。

図27 対応困難者の増減

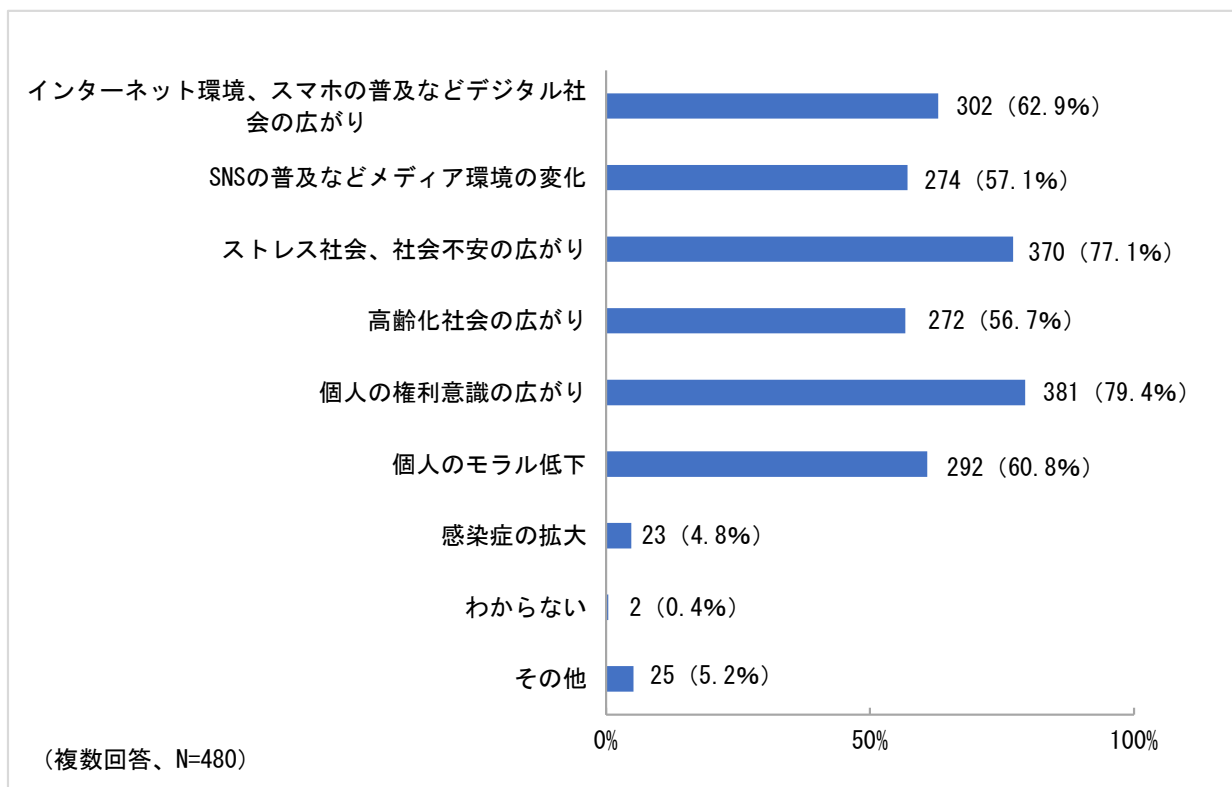


本問において「増えたと感じる」と回答した者に対して、増えた要因としてどのようなことが考えられるか聞いた。（問9、複数回答）

「インターネット環境、スマホの普及などデジタル社会の広がり」と回答したのは302名（62.9%）、「SNSの普及などメディア環境の変化」と回答したのは274名（57.1%）、「ストレス社会、社会不安の広がり」と回答したのは370名（77.1%）、「高齢化社会の広がり」と回答したのは272名（56.7%）、「個人の権利意識の広がり」と回答したのは381名（79.4%）、「個人のモラル低下」と回答したのは292名（60.8%）、「感染症の拡大」と回答したのは23名（4.8%）、「わからない」と回答したのは2名（0.4%）であった。「感染症の拡大」「わからない」を除くいずれの選択肢も回答が多く寄せられたが、その中でも特に、「ストレス社会、社会不安の広がり」、「個人の権利意識の広がり」を選択した回答が多かった（図28）。

その他（自由回答）として、「センターの認知度向上」「センターの役割についての認識不足」といった回答も寄せられた。

図28 対応困難者増加の理由として考えられるもの



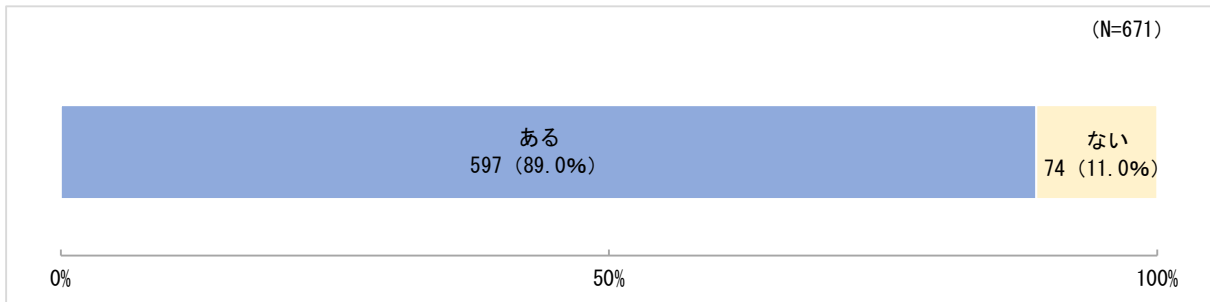
（3）研修及び対応マニュアルについて（問10、11）

①研修受講経験の有無（問10）

対応困難者への対応に関する研修（国センや都道府県、民間団体主催あるいは勤務先独自の

研修等)を受けたことがあるか聞いた。「ある」と回答したのは597名(89.0%)、「ない」と回答したのは74名(11.0%)であった(図29)。約9割の相談員が、対応困難者への対応に関する研修を受けたことがあった。

図29 研修受講経験の有無

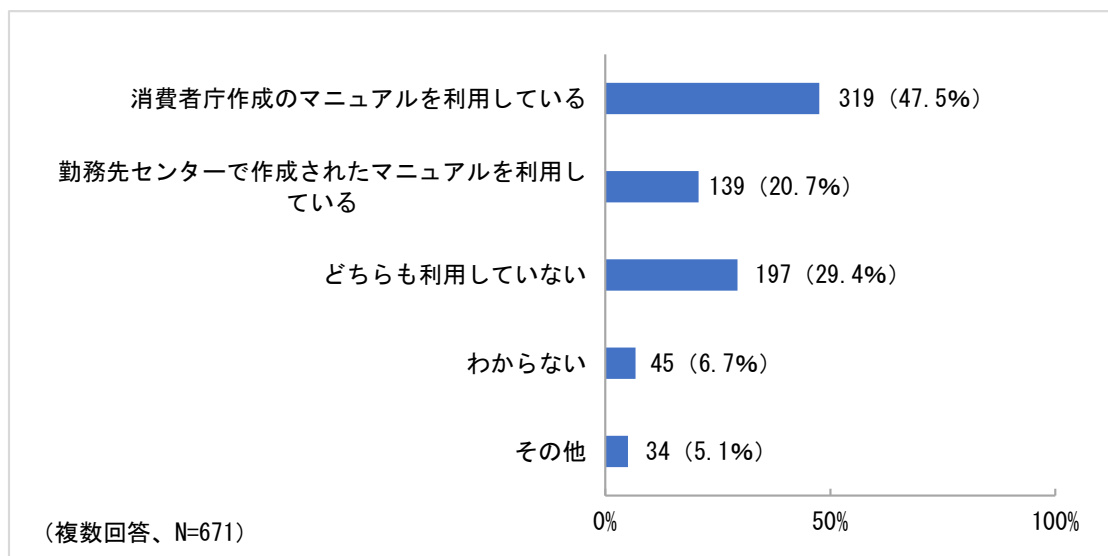


②マニュアル利用の有無(問11)(複数回答)

相談員が勤務するセンターでは、消費者庁マニュアルや、勤務先センターで作成されたマニュアルを業務で利用しているかについて聞いた。「消費者庁作成のマニュアルを利用している」と回答したのは319名(47.5%)、「勤務先センターで作成されたマニュアルを利用している」と回答したのは139名(20.7%)、「どちらも利用していない」と回答したのは197名(29.4%)であった(図30)。

全体の5割弱が消費者庁マニュアルを利用し、全体の2割ほどが勤務先センターで作成されたマニュアルを利用しているが、どちらも利用していない相談員も全体の約3割となっている。

図30 マニュアル利用の有無



その他(自由回答)として、「現在センターに勤務しておらず、勤務当時にはマニュアルはなかった」といった回答も複数あった。また、「せっかくマニュアルがあるのに、困難事例が起こ

るたびに、対症療法的に対応しているようにしか思えない。その要因として、職員は人事異動があり2～3年で異動となるため困難事例の内容や対処法の継承ができず、適切な組織対応がおこなわれないこと、また、事例ごとに対象者やトラブル原因が異なり、マニュアル通りの対応が難しい場合があること、などがあげられる」、「マニュアルの理論は理解するが、相談者により対応は異なるため、直接役立つものとも思えない。あくまでマニュアルであり、現場の相談者に状況によって対応は異なる」といった回答が寄せられた。

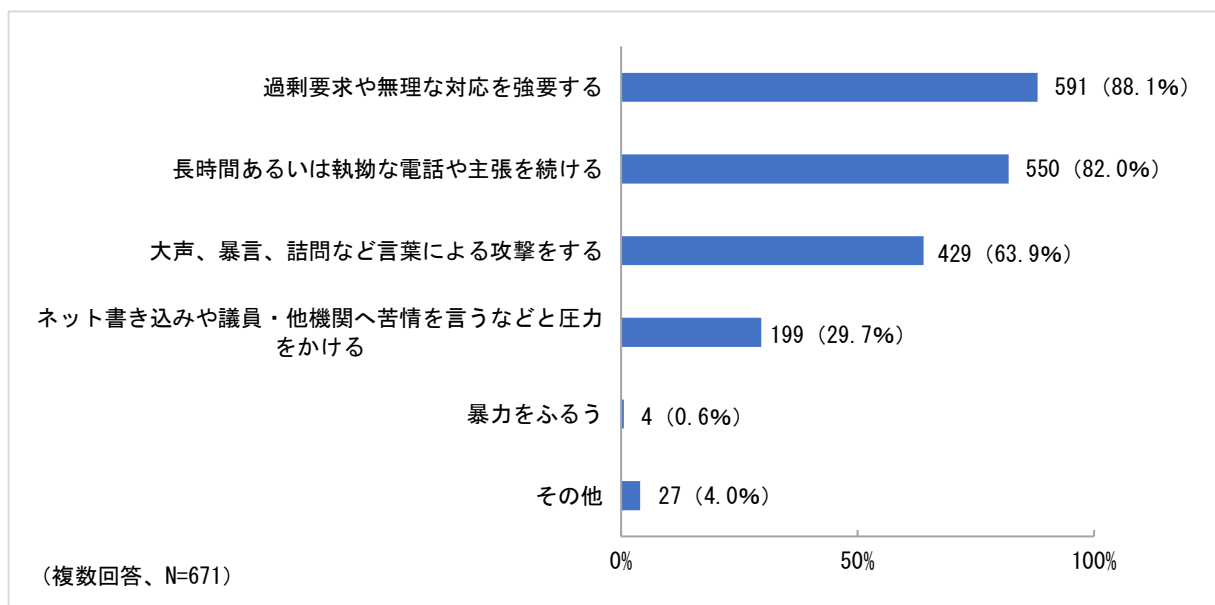
(4) 対応困難者への対応について (問 12～22)

①どのような対応困難者が多いと感じるか (問 12) (複数回答)

これまでに受け付けた相談の中では、どのタイプの「対応困難者」が多いと感じるか選択肢の中から複数選択してもらったところ、最も多かったのは「過剰要求や無理な対応を強要する」で591名(88.1%)、次に「長時間あるいは執拗な電話や主張を続ける」で550名(82.0%)、以下、「大声、暴言、詰問など言葉による攻撃をする」429名(63.9%)、「ネット書き込みや議員・他機関へ苦情を言うなどと圧力をかける」199名(29.7%)、「暴力をふるう」4名(0.6%)であった(図31)。

その他(自由回答)として、「判断力や理解力に問題があるように思われ、助言した内容の理解や実行が難しい相談者」「定期的に、頻繁に、些細なことやセンターでは解決できない内容の相談をする相談者」「他に相談するところがない相談者」といった回答も寄せられた。

図31 どのようなタイプの対応困難者が多いか



対応困難者は、「過剰要求や無理な対応を強要する」、「長時間あるいは執拗な電話や主張を続ける」タイプが多く、「大声、暴言、詰問など言葉による攻撃をする」タイプがそれらに続き、「暴力をふるう」タイプはほとんどみられないと感じており、センター対象アンケートと同様の結果となった。

②どのような対応困難者の行為を「辛い」と感じるか（問 13）（複数回答）

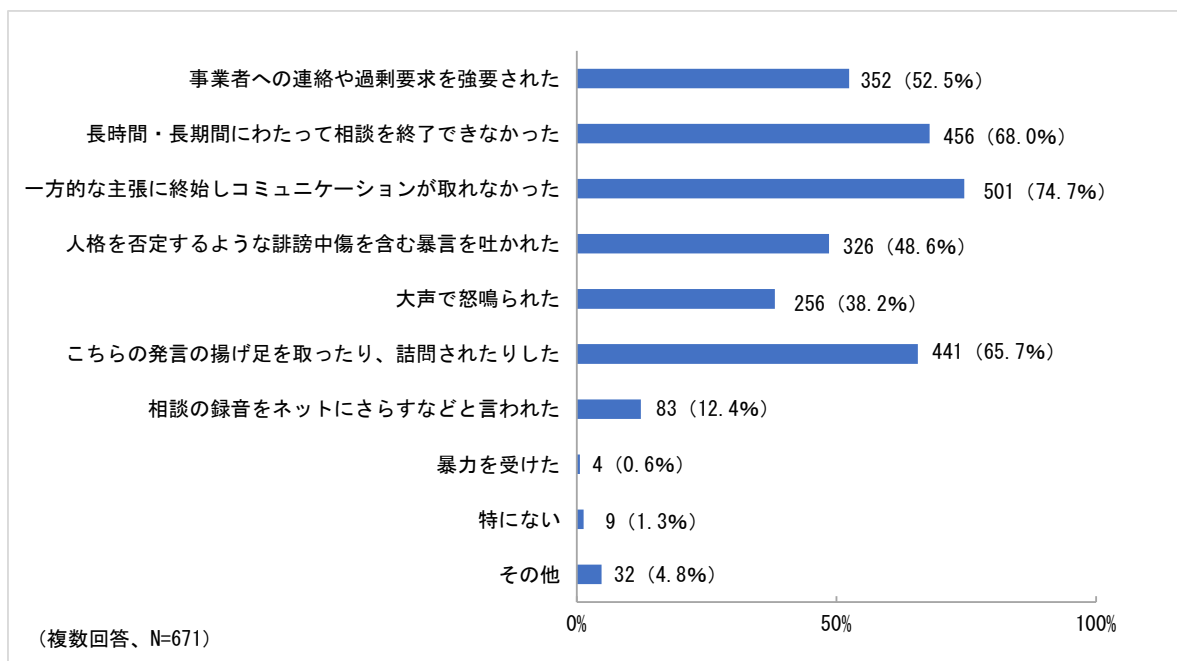
対応困難者から回答者が受けた行為の中で、回答者自身が「辛い」などと感じたのはどのような行為か、選択肢の中から複数選択してもらった。

最も多かったのは「一方的な主張に終始しコミュニケーションが取れなかった」で 501 名（74.7%）、次に「長時間・長期間にわたって相談を終了できなかった」が 456 名（68.0%）、次に「こちらの発言の揚げ足を取ったり、詰問されたりした」で 441 名（65.7%）、以下、「事業者への連絡や過剰要求を強要された」352 名（52.5%）、「人格を否定するような誹謗中傷を含む暴言を吐かれた」326 名（48.6%）、「大声で怒鳴られた」256 名（38.2%）であった。「相談の録音をネットにさらすなどと言われた」は 83 名（12.4%）、「暴力を受けた」は 4 名（0.6%）あった（図 32）。

その他（自由回答）として、「庁内複数他部署への長時間にわたる苦情申出」「組織や上司の無理解、非協力」「職員から対応を責められる」「相談者から損害賠償を求められた」といった回答も寄せられた。

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

図 32 どのような対応困難者の行為を「辛い」と感じるか



③対応困難者に対して、どのような対応をおこなっているか（問 14）（複数回答）

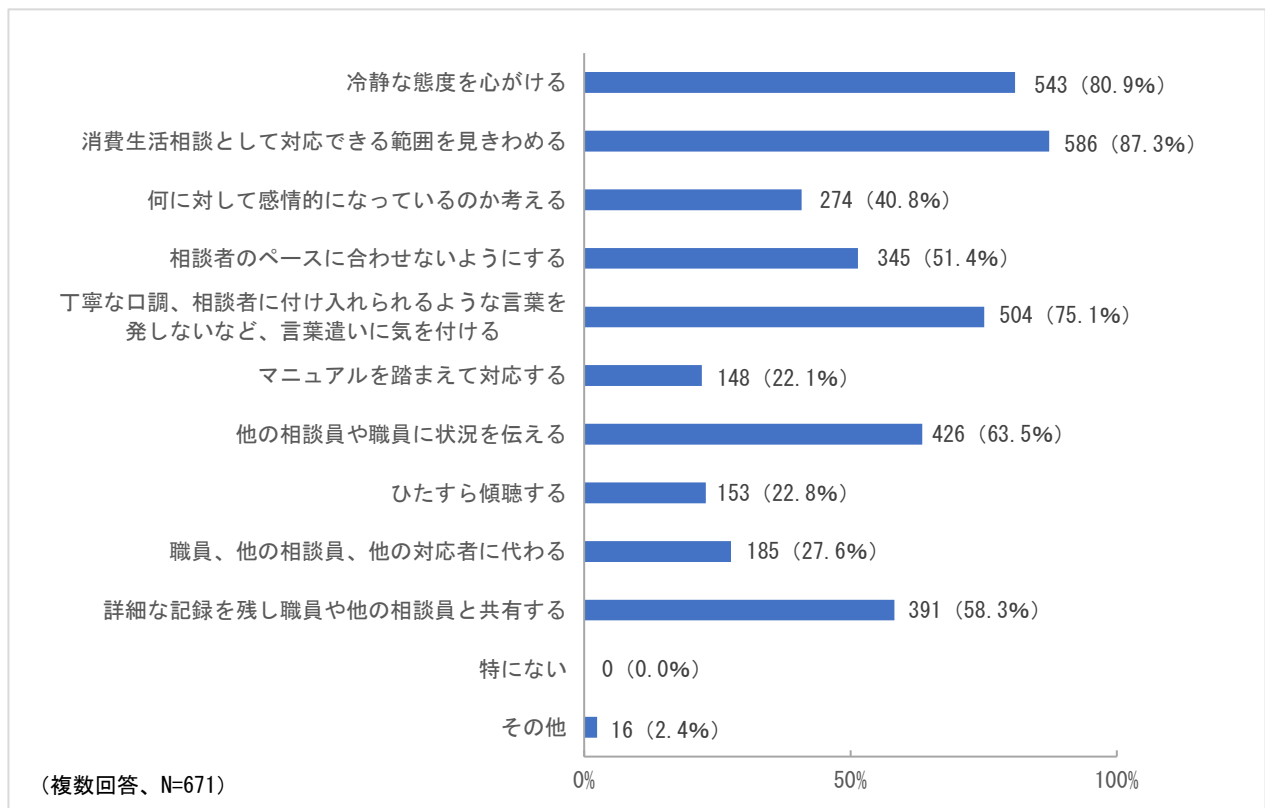
対応困難者に対応するとき、回答者がどのような対応をおこなっているか聞いた。「冷静な態度を心がける」と回答したのは 543 名（80.9%）、「消費生活相談として対応できる範囲を見き

わめる」と回答したのは 586 名 (87.3%)、「何に対して感情的になっているのか考える」と回答したのは 274 名 (40.8%)、「相談者のペースに合わせないようにする」と回答したのは 345 名 (51.4%)、「丁寧な口調、相談者に付け入れられるような言葉を発しないなど、言葉遣いに気を付ける」と回答したのは 504 名 (75.1%)、「マニュアルを踏まえて対応する」と回答したのは 148 名 (22.1%)、「他の相談員や職員に状況を伝える」と回答したのは 426 名 (63.5%)、「ひたすら傾聴する」と回答したのは 153 名 (22.8%)、「職員、他の相談員、他の対応者に代わる」と回答したのは 185 名 (27.6%)、「詳細な記録を残し職員や他の相談員と共有する」と回答したのは 391 名 (58.3%)、「特にない」と回答したのは 0 名 (0.0%) であった (図 33)。

その他(自由回答)として、「共感できるところは共感する」「少し距離を取る」「できることとできないことを説明する」「複数名で対応する」「組織で対応方法を定める」「他部署等連携して対応する」「詳細に記録する」「勝とうとしないこと」「無言で聞く」「研修で学んだことを参考に対応する」といった回答も寄せられた。

対応困難者への対応としては、消費生活相談として対応できる範囲を見きわめる、冷静な態度を心がける、言葉遣いに気を付ける、と回答した相談員が多かった。

図 33 対応困難者への対応方法



④効果的だと感じた対応方法があるか (問 15) (複数回答)

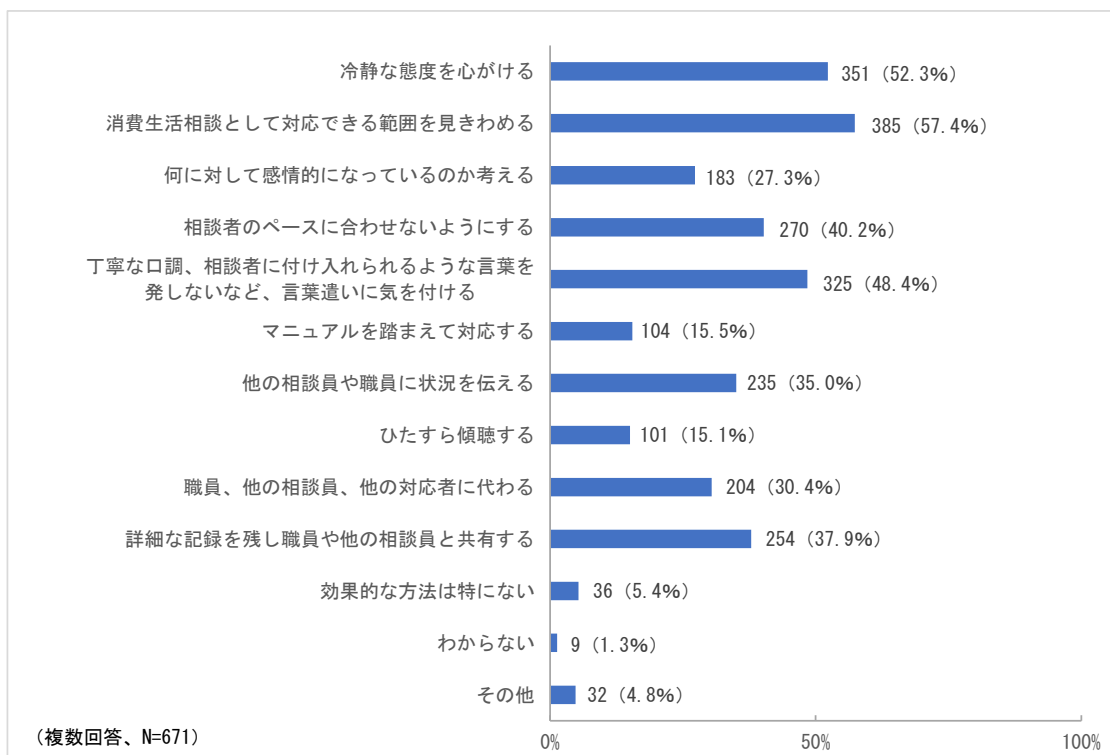
回答者がおこなった対応のうち、対応困難者に対して効果的だと感じた方法があるか聞いた。

「冷静な態度を心がける」と回答したのは 351 名 (52.3%)、「消費生活相談として対応できる範囲を見きわめる」と回答したのは 385 名 (57.4%)、「何に対して感情的になっているのか考える」と回答したのは 183 名 (27.3%)、「相談者のペースに合わせないようにする」と回答したのは 270 名 (40.2%)、「丁寧な口調、相談者に付け入れられるような言葉を発しないなど、言葉遣いに気を付ける」と回答したのは 325 名 (48.4%)、「マニュアルを踏まえて対応する」と回答したのは 104 名 (15.5%)、「他の相談員や職員に状況を伝える」と回答したのは 235 名 (35.0%)、「ひたすら傾聴する」と回答したのは 101 名 (15.1%)、「職員、他の相談員、他の対応者に代わる」と回答したのは 204 名 (30.4%)、「詳細な記録を残し職員や他の相談員と共有する」と回答したのは 254 名 (37.9%)、「効果的な方法は特にない」と回答したのは 36 名 (5.4%)、「わからない」と回答したのは 9 名 (1.3%) であった (図 34)。

消費生活相談として対応できる範囲を見きわめる、冷静な態度を心がける、言葉遣いに気を付ける、という、前設問でも回答の多かった対応方法について、効果的だと感じたという回答が多かった。

その他(自由回答)として、「どれだけ要求されてもセンターとして対応できないことには対応しない」「揺るがない姿勢を見せる」「共感できる部分は共感する」「発言を繰り返す(オウム返し)」「いったん電話を切って時間をあける」「来所の場合に、男性職員(上司)に応援を依頼する」「複数の相談員で対応し、一相談員の見解でないことを伝える」「福祉担当部局と連携する」「家族やケアマネなど信頼関係を築いている人の協力を得る」「人によるので、対応しながら効果的な方法を探していく」といった回答があり、一方で「対処法を知りたい」といった回答も寄せられた。

図 34 効果的だと感じた方法

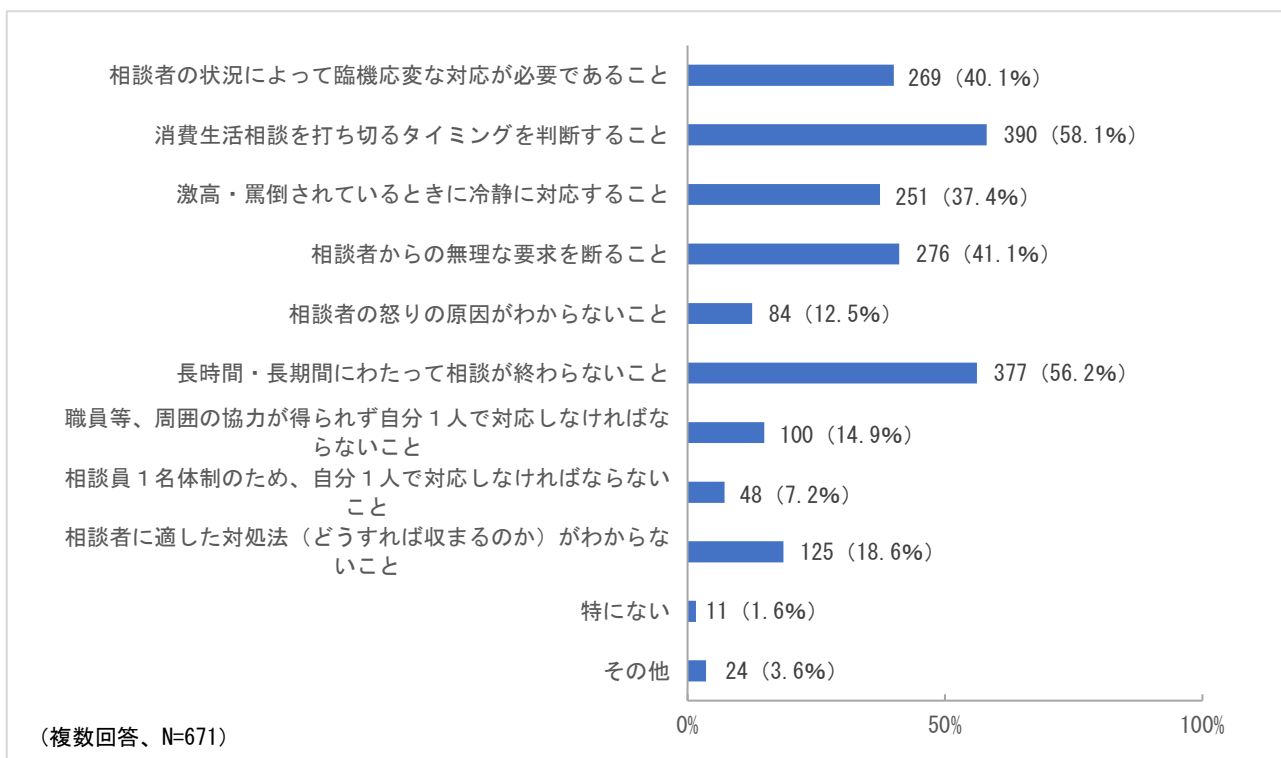


⑤対応において特に難しいと感じる点（問16）（複数回答）

対応困難者に対応するとき、回答者が「特に難しい」と感じるのはどのようなことか選択肢から複数選んでもらった。最も多かったのは「消費生活相談を打ち切るタイミングを判断すること」で390名（58.1%）、次に「長時間・長期間にわたって相談が終わらないこと」で377名（56.2%）、以下、「相談者からの無理な要求を断ること」276名（41.1%）、「相談者の状況によって臨機応変な対応が必要であること」269名（40.1%）、「激高・罵倒されているときに冷静に対応すること」251名（37.4%）、「相談者に適した対処法（どうすれば収まるのか）がわからないこと」125名（18.6%）、「職員等、周囲の協力が得られず自分1人で対応しなければならないこと」100名（14.9%）、「相談者の怒りの原因がわからないこと」84名（12.5%）、「相談員1名体制のため、自分1人で対応しなければならないこと」48名（7.2%）、「特にない」11名（1.6%）であった（図35）。

その他（自由回答）として、「話が通じない、話を聞いてもらえない、理解してもらえないこと」「相手の話を聞くことに疲れ、冷静を保てなくなること」「法的見解を求められること」「自殺する、家族を殺すなど言われること」「別相談員の苦情対応を代わるとき」「相談員が対応しないと決めても職員が対応してしまう、または相談員に対して相談者の言う通りに対応するよう求めること」といった回答も寄せられた。

図35 対応において特に難しいと感じる点



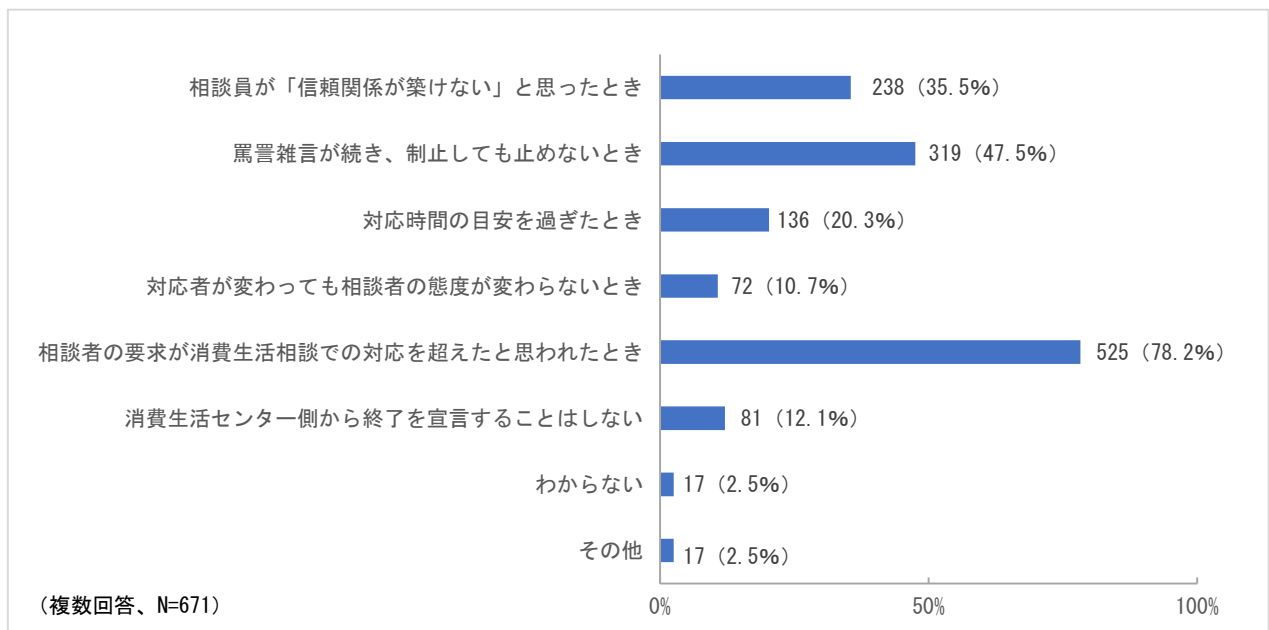
⑥センターから相談を終了させるタイミング（問17）

対応困難者に対して、どういったタイミングでセンター側から消費生活相談を終了させているか聞いた。「相談員が「信頼関係が築けない」と思ったとき」が238名（35.5%）、「罵詈雑言が続き、制止しても止めないとき」が319名（47.5%）、「対応時間の目安を過ぎたとき」が136名（20.3%）、「対応者が変わっても相談者の態度が変わらないとき」が72名（10.7%）、「相談者の要求が消費生活相談での対応を超えたと思われたとき」が525名（78.2%）で、「消費生活センター側から終了を宣言することはしない」という回答も81名（12.1%）から寄せられた。

センターから相談を終了させるタイミングとして、約8割が、「相談者の要求が消費生活相談での対応を超えたと思われたとき」と回答した（図36）。

その他（自由回答）として、「相談者の話が堂々巡りでこれ以上何の進展もないと思われたとき」「助言などすべきことをし、これ以上何もできないとき」「職員や所長の判断」といった回答も寄せられた。

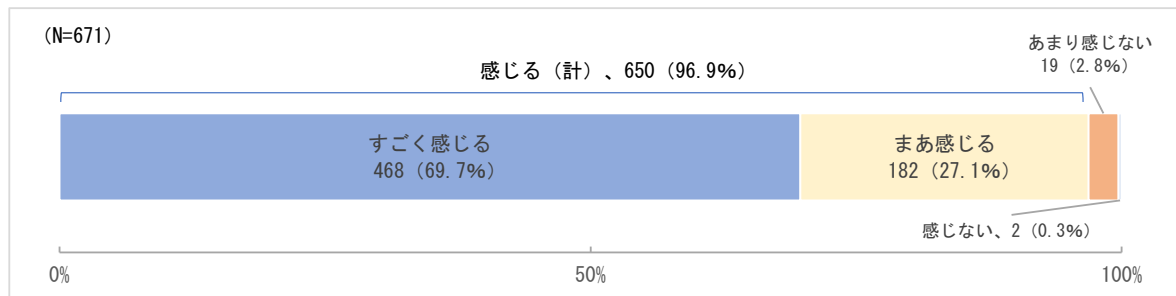
図36 センターから相談を終了させるタイミングはいつか



⑦対応についてストレスを感じるか（問18）

対応困難者への対応について、どの程度ストレスを感じるか聞いた。「すごく感じる」と回答したのは468名（69.7%）、「まあ感じる」と回答したのは182名（27.1%）、「あまり感じない」と回答したのは19名（2.8%）、「感じない」と回答したのは2名（0.3%）であった（図37）。対応した相談員の9割以上が、ストレスを感じていることが分かった。

図 37 対応についてストレスを感じるか



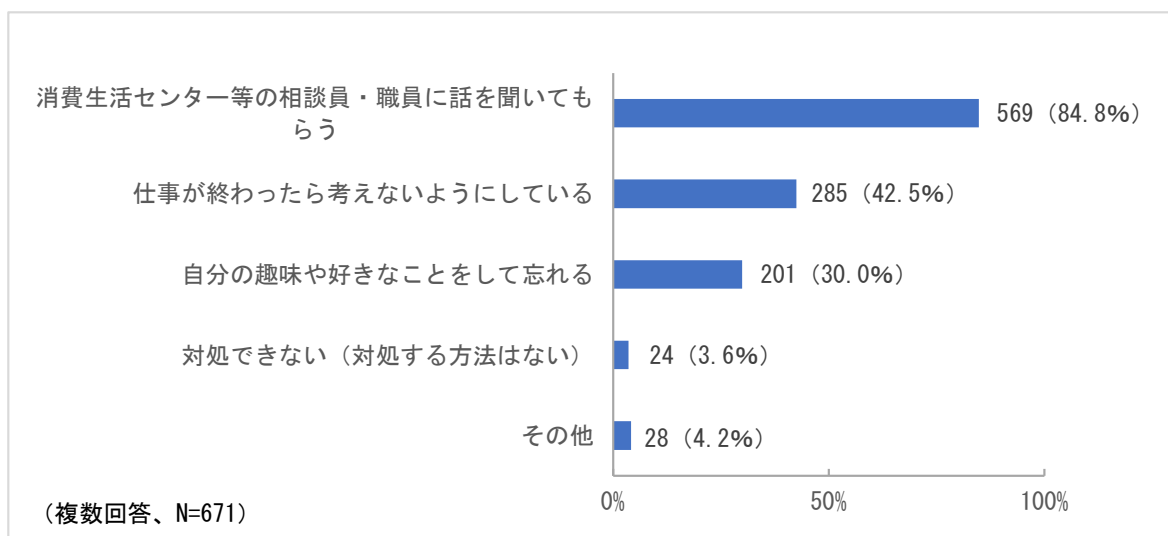
⑧ストレスへの対処法（問 19）（複数回答）

対応困難者への対応によってストレスを感じたときにはどのように対処しているか選択肢の中から複数選択してもらった。「消費生活センター等の相談員・職員に話を聞いてもらう」と回答したのは 569 名（84.8%）で最も多く、「仕事が終わったら考えないようにしている」と回答したのは 285 名（42.5%）、「自分の趣味や好きなことをして忘れる」と回答したのは 201 名（30.0%）であった。一方で、「対処できない（対処する方法はない）」と回答したのは 24 名（3.6%）であった（図 38）。

自由回答として、「その場を離れ、深呼吸する、お茶を飲んで心を落ち着けるなどして気分転換をする」「好きなものを食べて気持ちをリセットする」「他の相談を受ける」「通院している」「カウンセリングを受ける」「運が悪かったと思うしかない」「時間が解決してくれるのを待つしかない」といった回答もあった。

また、「対処できない」との回答の中には（自由回答）、「他の相談を受けているうちに解消するので特に対処は必要ない」との回答もあれば、「対処できずストレスがたまり体調を崩している」「複数の対応困難者への記憶はなくならず、不快な感情も消えない。通院治療継続中」といった回答もみられ、対応困難者への対応が相談員の心身に深刻な影響を及ぼしているケースがあることがうかがえる。

図 38 ストレスへの対処法



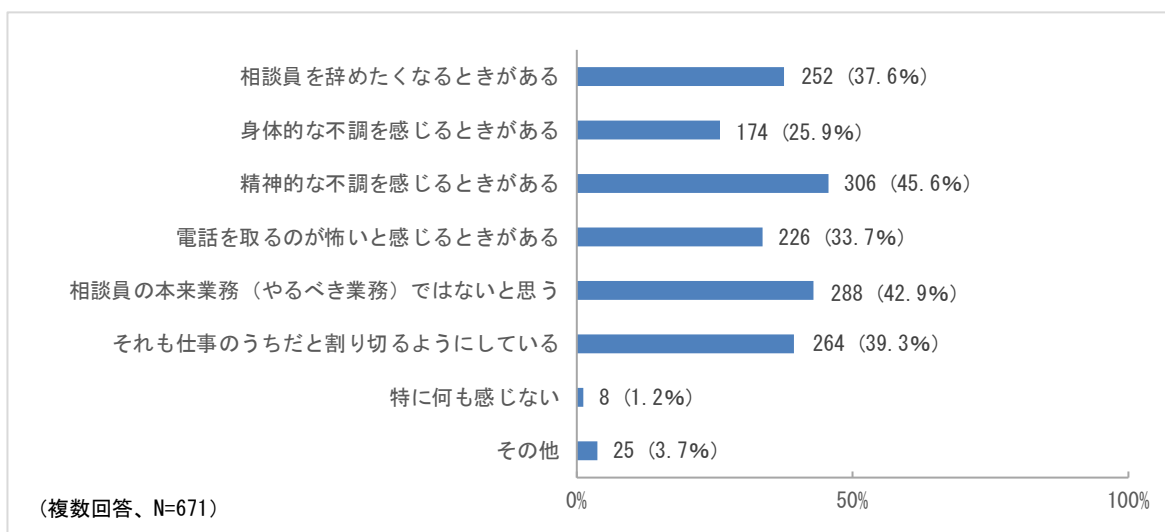
⑨対応困難者への対応について感じる事（問 20）（複数回答）

対応困難者への対応について感じる事として選択肢の中から複数選択してもらったところ、最も多かったのは「精神的な不調を感じる時がある」で 306 名（45.6%）、次に「相談員の本来業務（やるべき業務）ではないと思う」で 288 名（42.9%）、以下、「それも仕事のうちだと割り切るようにしている」264 名（39.3%）、「相談員を辞めたくある時がある」252 名（37.6%）、「電話を取るのが怖いと感じる時がある」226 名（33.7%）、「身体的な不調を感じる時がある」174 名（25.9%）、「特に何も感じない」8 名（1.2%）であった（図 39）。

その他（自由回答）として、次のような回答も寄せられた。

- ・本当に困って相談に来る方の邪魔をしていると思う
- ・本当に困っている人の電話が繋がらなくなってしまうことを申し訳なく思う
- ・何のために仕事をしているのかというむなしさを感じる
- ・どう対応すれば良かったのか、どう説明すれば良かったのか、しばらく考えてしまう
- ・一定の確率で必ずまわってくるものだと諦めている
- ・必ず困難者は一定数いるので、嫌だと思えば辞めるしかない
- ・精神的にとっても疲れる
- ・新規の来所相談は誰が来るか分からず、怖いと感じる時がある
- ・自己の心身不調を押してまで行う仕事ではない
- ・好きな仕事ではあるが、不調を感じ生活に支障をきたすようになれば、辞めることを検討したい
- ・職員の対応がいろいろな面で重要だと感じる
- ・自分のことを相手が何かで調べて、後で嫌がらせされないか心配
- ・カスタマーハラスメントの考え方が早く広く社会に広がればいいと思う時がある
- ・いろいろな人がいるんだなあと思い、この仕事をしているからこそさまざまな人のさまざまな場面を知ることができるんだと、他人事として考える

図 39 対応困難者への対応について感じる事

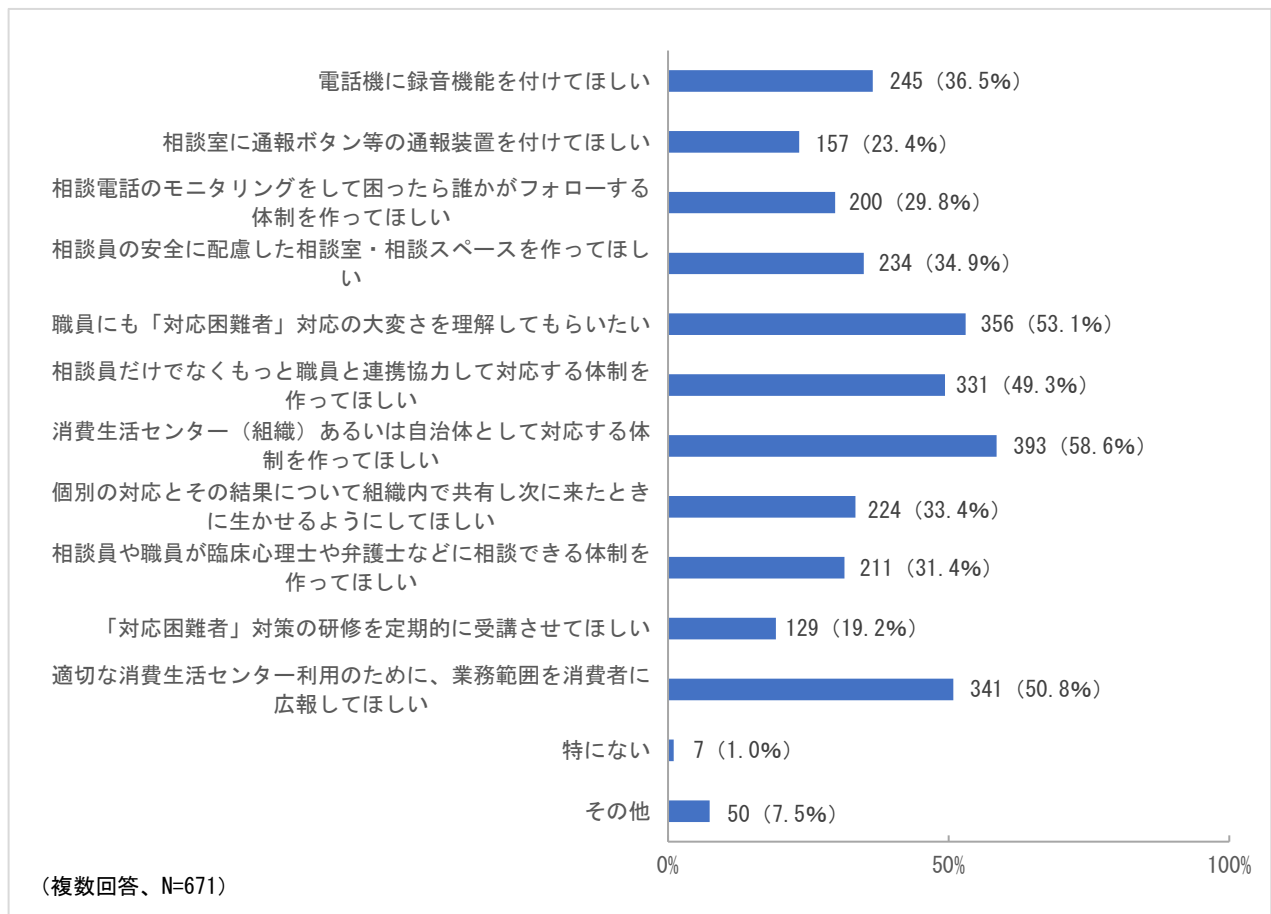


⑩国や自治体等に希望すること（問 21）（複数回答）

相談員の立場から、対応困難者への対応に関して、国や自治体等に希望することがあるかについて、選択肢の中から選んでもらった。

最も多かったのは「消費生活センター（組織）あるいは自治体として対応する体制を作ってほしい」で 393 名（58.6%）、次に「職員にも『対応困難者』対応の大変さを理解してもらいたい」で 356 名（53.1%）、以下、「適切な消費生活センター利用のために、業務範囲を消費者に広報してほしい」341 名（50.8%）、「相談員だけでなくもっと職員と連携協力して対応する体制を作ってほしい」331 名（49.3%）、「電話機に録音機能を付けてほしい」245 名（36.5%）、「相談員の安全に配慮した相談室・相談スペースを作ってほしい」234 名（34.9%）、「個別の対応とその結果について組織内で共有し次に来たときに生かせるようにしてほしい」224 名（33.4%）、「相談員や職員が臨床心理士や弁護士などに相談できる体制を作ってほしい」211 名（31.4%）、「相談電話のモニタリングをして困ったら誰かがフォローする体制を作ってほしい」200 名（29.8%）、「相談室に通報ボタン等の通報装置を付けてほしい」157 名（23.4%）、「『対応困難者』対策の研修を定期的に受講させてほしい」129 名（19.2%）、「特にない」7 名（1.0%）であった（図 40）。

図 40 国や自治体等に希望すること



職員の理解や連携協力、組織対応を求める回答が多く、また、録音機能やモニタリング機能の付いた電話や通報装置の設置等、安全に配慮した執務環境を希望するものも多く寄せられた。

その他（自由回答）として、次のような回答も寄せられた。

i) やってほしい、作ってほしいこと

- ・録音機能だけでなく、モニタリング機能やスピーカー機能の付いた電話機の設置
- ・電話をとる前に困難者からだと分かる番号通知機能
- ・消費生活相談ではない電話をつながないような仕組み
- ・非通知の電話は受け付けない仕組み
- ・匿名、個人情報の聞き取りを拒む人の相談は受けない旨のルール
- ・相談を受け付ける、受け付けないについての線引き、ルール
- ・センターや相談員の業務内容、相談時の注意事項等の消費者への周知
- ・困難者の相談対応をする専門部署
- ・役所内での他部署との連携
- ・相談員の精神的ダメージや訴訟リスクに対応した保険等への加入
- ・職員による毅然とした対応
- ・職員が変わっても職場全体で対応する仕組み、行政政策の制度設計
- ・職員向けの研修をもっと受講すること
- ・困難者の対応に慣れている職員の配置
- ・相談員のメンタルケア
- ・相談員の待遇改善（困難な対応に見合う報酬など）

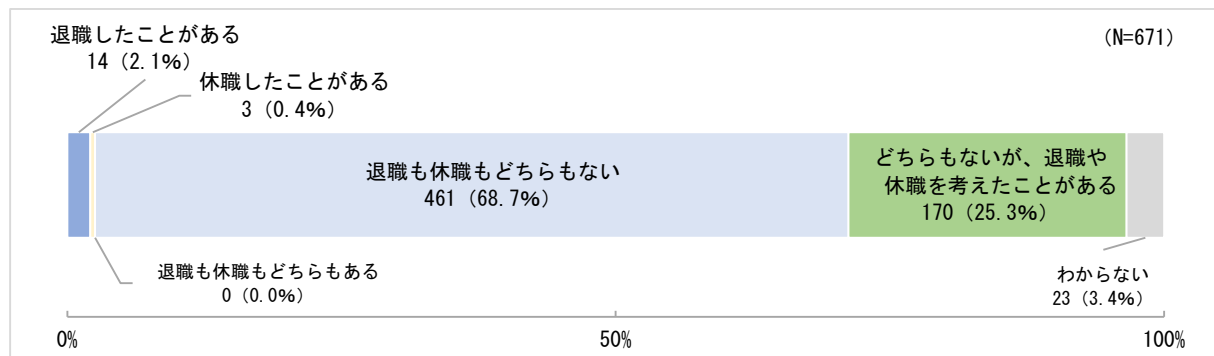
ii) なくしてほしい、やめてほしいこと

- ・センター側から電話を切ってはいけないルール
- ・注意喚起において安易にセンターを相談先としてあげること
(解決にすぐ結びつかない可能性があることも併記してほしい。対応の限界があることも正確に説明し、安易にセンターを広報するのはやめてほしい)

⑪対応困難者への対応を原因とした休職、退職経験の有無（問 22）

これまでに、「対応困難者」への対応を原因として、勤務していたセンターを休職・退職したことがあるか聞いた。「退職も休職もどちらもある」と回答したのは0名、「退職したことがある」と回答したのは14名（2.1%）、「休職したことがある」と回答したのは3名（0.4%）、「どちらもないが、退職や休職を考えたことがある」と回答したのは170名（25.3%）であった。また、「退職も休職もどちらもない」と回答したのは461名（68.7%）であった（図 41）。

図 41 対応困難者への対応を原因とした休職、退職経験の有無



(5) その他 (問 23)

先のアンケートのほか、これまでに対応に非常に苦労した事例、あるいはうまく収まった事例、他の相談員の参考になるような対応事例があるか、さらに、対応を通して感じたことや反省点等について、自由に回答をいただいた (問 23) ところ、具体的な対応困難者事例や対処法、要望など数多くのコメントが寄せられた。対処法については、相談員がみずから実践しているさまざまな方法について記載があった一方で、「有効な対処法があれば教えてほしい」という回答も多くみられた。

【相談員からの要望、提案】

- ・職員にもっと相談業務を理解し、連携してほしい

相談員の対応が悪いように言われ悲しい思いをした、職員がかかわってくれない、といったような、職員の理解や協力がなことが辛いという回答や、職員に対して、相談員に目を配りトラブルの際には毅然と対処すること、相談員ともっとコミュニケーションをとることなどを望む回答が多く寄せられた。

一方で、職員が同席したり代わってくれたりしている例や、気にかけてくれて感謝しているとの声も寄せられた。

- ・対応ルールを決めてほしい

相談の時間制限や相談を終了できる条件の設定など、対応困難者への対応ルールを標準化し、問題意識を組織として共有するなどして、相談員のストレスを減らすことを望む回答が多く寄せられた。

- ・広報のしかたや内容を工夫してほしい

センターの役割や業務範囲について正しく広報、周知してほしいという回答が多く寄せられた。特に「188」の番号周知について、「何でもかんでも解決できると誤解されることがあるため、工夫が必要だと思う」といった回答がみられた。

・執務環境、組織体制、待遇を改善してほしい

相談者が入ってこないよう執務室のレイアウトを工夫するなど、執務環境を整えてほしいとの回答が寄せられた。中には、「相談員1名のセンターで相談室が職員の執務室と離れた場所にあるため不安である」との回答もみられた。

また、職員、相談員全員で情報と問題意識を共有し、協力しながら組織として対応していく体制を整えてほしいとの回答も寄せられた。中には、センターで対応を打ち切ったものの役所内の他部署に苦情が上がり差し戻されるケースや、議員に苦情が行くケースがあり、センターの対応に対して謝罪したり管理職が引き継いでいつまでも対応をしたりすることがあるとして、役所全体においても対応方針を徹底してもらいたい、との回答があった。

また、対応困難者への対応においては、他部署や専門家との連携が必要な場合があるとして、センターから福祉につなげるシステムや、弁護士対応が可能なシステム、あるいは対応困難者対応専門部署の設置等を望む回答もあった。

組織体制への意見としてはほかにも、広域組織で運営するセンターでは自治体間で業務範囲のなすり付け合い、押し付け合いが発生し、結局、相談員が1人で抱え込むことになりがちなため、改善を望むとの回答もみられた。

さらに、「過剰な要求や常識を越えた態度をされても、公務員という立場上、現実的には耐えることを求められ、矢面に立つ相談員には選ぶ権利や断る権利はないにもかかわらず、給与は低く、毎年解雇通告を受けるような立場に置かれており、人材不足が続くのも当然かと思う。相談員の数を増やすことで1人当たりの相談件数を減らし、待遇も職員並みにし、余裕を持って相談者に向き合うことが、対応困難者への対策だと考える」、「精神的な負担は増大の一途にもかかわらず月額の手取りは減り、日々のモチベーションが低下していつ辞めてもいいと感じている」などといった回答も寄せられた。

5. 小括

(1) 対応困難者の相談件数

回答した相談員の約9割が、対応困難者の相談件数は1カ月当たり平均で5件未満であると回答した。しかし一方で、回答者のほとんどが対応困難者の対応を経験しており、また、自身が相談員として勤務を始めた頃と比べ、対応困難者からの相談が増えていると感じていた。さらに、その要因として、「ストレス社会、社会不安の広がり」とともに「個人の権利意識の広がり」「個人のモラル低下」を挙げた回答者が多かった。

(2) 対応困難者の特徴

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

れなかった。

また、多くが、「一方的な主張に終始しコミュニケーションが取れなかった」こと、「長時間・長期間にわたって相談を終了できなかった」こと、また、発言の揚げ足を取られること、詰問や暴言、大声で怒鳴るなどの言葉による攻撃的な行為について、辛いと感じており、対応困難者のタイプと自身に感じる辛さの内容はほぼ同じであることがうかがえた。そのストレスについても、「すごく感じる」と約7割が回答しており、「まあ感じる」を合わせると、9割以上がストレスを感じていることが分かった。

対応困難者への対応を原因として、勤務していたセンターを「退職したことがある」と回答したのは14名(2.1%)、「休職したことがある」と回答したのは3名(0.4%)であったが、「考えたことがある」との回答は、全体の3割弱となっている。

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

対応困難者への対応によってストレスを感じたときにはどのように対処しているか聞いたところ、8割以上が「消費生活センター等の相談員・職員に話を聞いてもらう」と回答した。

(3) 対応困難者への対応方法

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

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

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

(4) 対策及び課題

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

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

第4章 有識者コメント

アンケート調査の結果と望まれる今後の対応

弁護士 横山雅文

今回、国民生活センターによって、全国各自治体の消費生活センター相談員及び消費生活センターに配属されている行政職員に対して、いわゆる「対応困難者」への対応の現況と課題について大規模アンケート調査がおこなわれた。

このような大規模アンケート調査は、過去に流通会社従業員等が組合員となっている労働団体である UA ゼンセンの組合員に対する悪質クレームに関するアンケート調査、自治体職員等が組合員となっている労働団体である自治労の組合員による悪質クレームに関するアンケートがなされている。両労働団体が公表しているいずれのアンケート調査をみても、悪質クレーム対応によって企業の従業員や自治体の職員にもたらされる精神的疲弊が看過できないものであることが表れていた。

やはり、消費生活センターの相談員、行政職員は対応困難者への対応で看過できない精神的疲弊を受けているのであろうか。

また、今回の国民生活センターのアンケートでは、センターと相談員とを分けてアンケートをおこなっているところも興味深い。両者の現況と課題の認識の違いはあるのであろうか。

今回のアンケートの前提として、国民生活センターは、「対応困難者」を「消費生活センター等で実施している消費生活相談において、相談員により適切な相談対応（丁寧な説明等）を行っているにもかかわらず、社会通念から逸脱するような主張や要求（内容及び態様）を止めようとしない相談者、また、自らの要求が通らないことに対する怒りを相談員やセンターに向け、相談の継続が困難である相談者」と定義している。

やや長い表現ではあるが、消費生活センターにおける「対応困難者」を分かりやすく定義していると思われる。

自治体では、上記のような相談者（住民）の要求を条例、要綱等で「不当要求行為」として定義していることが多く、UA ゼンセンでは、「悪質クレーム」と定義している。

それぞれ定義の内容は重なり合っており、「社会通念から逸脱する（内容及び態様）要求」という点が、核心部分である。

近時、民間企業、さらには行政組織でも、このような要求を「カスタマーハラスメント」と捉え、組織として、従業員や職員の救済をはかることが求められている。

このような観点を踏まえ、アンケート結果を見た感想と今後望まれる対応を記したい。

まず、センターにおける対応困難事例の受付状況であるが、2022年4月～2023年9月における1カ月当たりの平均件数が「5件未満」と回答したセンターが全体の83.9%で大半を占めている。

一方、「20～30 件未満」と回答したセンターが 13、「30 件以上」と回答したセンターが 4 ある。センターの規模によるばらつきがあるものと思われる。できれば、具体的な件数を回答してもらい、センター当たりの平均件数を出してほしかったところである。

大雑把に、幅のある件数の中間件数にパーセンテージを乗じた加重平均を計算すると、1 センター当たり約 3.64 件となった。大規模センター、小規模センターをすべて押しなべて、1 センターで 1 カ月に 3～4 件の対応困難者を受け付けていることになる。

これに対し、相談員の 1 カ月当たりの対応件数は、「2 件未満」が 59.3%、「2～5 件未満」が 31.0%、「5～10 件未満」が 7.7%、「10 件以上」が 2.0%であり、同じく、中間件数にパーセンテージを乗じた加重平均では、相談員 1 人当たり、約 2.01 件となった。

1 センターの相談員の平均人数は不明であるが、相談員が対応困難者を受け付けたと認知している件数の方が明らかに多いように思われる。

そして、対応困難者の増減について、相談員の 71.5%は「増えたと感じる」と回答しており、その原因について、79.4%が「個人の権利意識の広がり」、77.1%が「ストレス社会、社会不安の広がり」と回答している。実際に対応困難者に接する相談員は対応困難者の増加を相談者の内面に由来するものと捉えていることが興味深い。

次に、どのような対応困難者が多いかについては、センターでは、「過剰要求や無理な対応を強要する」が 80.1%、「長時間あるいは執拗な電話や主張を続ける」が 78.3%と多く、「大声、暴言、詰問など言葉による攻撃をする」が 55.0%と続き、「暴力をふるう」は 0.3%と少なかった。

一方、相談員では、「過剰要求や無理な対応を強要する」が 88.1%、「長時間あるいは執拗な電話や主張を続ける」が 82.0%とセンターの認知とほぼ同じであるが、「大声、暴言、詰問など言葉による攻撃をする」が 63.9%とセンターの認知に比べて多い。

対応困難者の過剰要求性、執拗性の特徴が見て取れるが、そのうち、半数以上が暴言を伴っていることは注目すべきである。

そして、相談員がどのような対応困難者の行為を辛いと感じているかについての回答では、「一方的な主張に終始しコミュニケーションが取れなかった」が 74.7%と最も多く、この徒労感が精神的疲弊の大きな原因となっていることがうかがわれる。そして、対応困難者への対応についてストレスを感じるかについては、当然のことながら、69.7%が「すごく感じる」と回答している。

個別の回答としては、「庁内複数他部署への長時間にわたる苦情申出」「組織や上司の無理解」「職員から対応を責められる」と書かれたものがあり、精神的疲弊は組織の内部からももたらされていることが示されている。

このような対応困難者への対策であるが、消費者庁マニュアルの利用について、センターでは、「内容を自センターに合うようアレンジして使用している」を合わせると、72.8%が同マニュアルを利用しており、この種のマニュアルとしては高い利用率である。これに対し、相談員では、「同マニュアルを利用している」は 47.5%にとどまっており、実際の相談員の利用率は高くない。

同マニュアルを利用していないセンターが 15.0%あり、その理由として、「内容が実態に即していない」「電話中に手に取ることができない」とする回答があり、今後、同マニュアルについて、このような回答を踏まえて改定や簡略版の作成をしていく必要があると思われる。

対応困難者の過剰要求が、カスタマーハラスメントの側面を持つことを考えると、対策として相談員のフォロー体制が重要であるが、センターのアンケート結果では、「状況に応じて上席対応者に対応を替わる」「他の相談員や職員を含め複数名で対応する」がいずれも、約70%で高いが、「センターとしての対応方針を検討・決定する」が41.9%と半数を割っている。各センターの行政職員の方々には、相談員のフォローは、対応困難者に対して、センター全体で共通認識を持って対応することが重要であることを認識していただきたい。

私は、外部の専門家、特に弁護士との連携が相談員のフォロー体制として有効であると考え、センターの研修で訴えてきた。しかし、現状は、弁護士との連携体制があるとの回答は、28.7%にとどまっている。センターの組織外の専門家の客観的なアドバイスを受けることで、相談員の悩みが解消されることは少なくないと思われ、今後、弁護士との連携体制が進んでいくことが望まれる。

さて、今回のアンケートで、対応困難者への対応によって相談員にもたらされる精神的疲弊はどのように表れているだろうか。

この点、対応困難者への対応について困難を感じる点としては、センターでは、「相談員や職員の時間がとられ、本来業務ができなくなる」が最も多く85.5%、「相談者がエスカレートしないよう、気を遣って対応する必要がある」が77.1%、「相談員や職員が萎縮し、勤労意欲がそがれる」が64.5%、「いつ対応が必要になるか予測できず、事前に対策が取れない」が59.3%あり、「インターネットでさらされることなどを想定して、慎重に対応する必要がある」が37.6%あった。

一方、相談員が対応困難者への対応について感じる点としては、「精神的な不調を感じる時がある」が45.6%、「相談員の本来業務（やるべき業務）ではないと思う」が42.9%と高く、「相談員を辞めたくある時がある」が37.6%あった。

やはり、対応困難者の要求に対して、不安感や徒労感を感じ、それによって相談員の勤労意欲がそがれていることが表れている。

このような現状を踏まえ、対応困難者への対応に関して国や自治体等に希望する対策については、センターでは、『「対応困難者」の対応を拒否できる明確な基準やガイドラインを作してほしい』という回答が73.4%と他の回答に比べ、際立って高かったのが印象的である。これに対し、相談員では、「消費生活センター（組織）あるいは自治体として対応する体制を作してほしい」が58.6%と最も高かった。

センターの相談員としては、たとえ、過剰要求が繰り返され業務に支障をきたしたとしても、消費生活相談に訪れた相談者の要求を拒否することは心理的な抵抗があるということではないだろうか。既に、消費者庁により「対応困難者への相談対応マニュアル」が策定されているが、対応を拒否できる基準となるガイドラインの策定が望まれるところである。

最後に、センターの個別の回答で、「執拗に無理な対応を強要し、大声で誹謗中傷を繰り返すことは言葉の暴力であり、対応者の心身に与えるダメージは甚大である。このような場合、即時に対応を打ち切るとともに、同種の行為を繰り返すなど悪質な案件については、再発防止のため刑

事罰を適切に運用するようであれば、(消費生活に限らず)あらゆる相談員や窓口担当者を守ることはできない。普及啓発や研修の充実だけではなく、警察との連携もより強化すべきと考える。」というものがあつた。

センター、相談員の置かれている状況は、アンケート結果に表れているよりも、深刻なのかもしれない。

第5章 まとめ

1. 現状と課題

(1) センターにおける対応困難者の特徴

①対応困難者の相談件数

センター対象アンケート及び相談員対象アンケートの結果をみると、対応困難者の相談件数については、センターとして月平均で5件未満、相談員としても月平均で5件未満程度受け付けているというところが多い。規模が大きく相談受付件数自体が多いところでは、対応困難者からの相談も多くなると思われるが、相談受付件数が月平均「100～500件未満」のセンターであっても、対応困難者が月平均5件未満である、と回答したセンターも多かった。これは、対応困難者の対処法や対策が組織的に既におこなわれていることによって対応困難事例の発生が予防されているか、多数の相談に対処するうちに「対応困難」と思わなくなる（多少の荒い言動では対応困難としない等）相談員が多いのではないかと考えられる。また、対応困難者を正確な件数として把握していないセンターも多い。相談員が対応困難と感じても、結果として相談員の対応で収まったため内部で報告、共有されず、センターとしては認知していないようなケースもあるのではないかとと思われる。

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

②対応困難者の特徴

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

アンケート調査によると、センターにおける対応困難者には、次のような特徴がみられた。なお、各事例は、各センターで対応した具体的な事例やこれまでに対応が困難だった事例について回答（自由回答）いただいた一部（概要）を示す（センター対象アンケートの間27及び相談員対象アンケートの間23）。

・過剰要求や無理な対応を強要する相談者

センターに対し、過剰な要求や無理な対応を強要し、自分の意に沿う回答、自分の望む内容での回答や解決を求めるケースが多くみられる。また、センターを自分の都合の良いように利

用しようとしたり、ネット上のトラブル解決の書き込みを見て同じような解決を迫ったりするケースや、権利意識が極めて高く、事業者に対する要求が過剰な要求であると理解できないケースもみられる。自身の境遇等を根拠に特別扱いを求めたり、「死ぬ」などと自分の生死を引き合いに出し、交渉や話を聞いてもらおうとしたりするケースもみられる。

事例：「事業者による調査が数カ月かかるというのを、今すぐ結果を出させるよう要求する」、「さまざまな事業者に対する不平不満、主張を一方的にまくしたて、センターをみずからの手足のごとく事業者等との交渉に利用しようとする」など

・長時間あるいは執拗な電話や主張を続ける相談者

1日にかかってくる電話の回数が、数回～約200回にまで及んだり、毎日のように電話がかかってきたりなど、頻繁に電話があるケースや、1週間に3、4回～毎日来訪するなど、頻繁にセンターへ来訪するケースがみられる。電話や来訪の1回当たりの対応時間は30分～2時間以上とさまざまだが、丸1日対応せざるを得なかったというケースもみられる。また、対応終了までに要した期間は1日で終わったものもあれば、数日、数週間、数カ月とさまざまだが、長いと10年以上に及ぶケースもあった。

事例：「相談者から何度も執拗に電話が入り、窓口は1名体制であるため電話回線がふさがって他の電話がとれず窓口が閉鎖状態になった」など

・大声、暴言、詰問など言葉による攻撃をする相談者

消費生活相談では相談者の話をある程度聴かなければ問題点や解決方法が分からないため、それをいいことに一方的に不満をぶつけるようなケースや、怒りのはけ口や憂さ晴らしにするかのような態度をとるケース、暴言を吐いてストレスを発散するための窓口と勘違いしているのではと思うようなケースなどの事例が多数寄せられた。

暴言の事例：

「役立たず」、「センターを廃止しろ」、「辞めろ」、「辞表を書け」、「税金の無駄遣い」、「税金で生活しているんだから仕事しろ」、「誰のおかげで飯が食えると思っている」、「税金泥棒」、「給料泥棒」、「公務員は下僕である」、「相談員失格」、「対応しないのは職務放棄（怠慢）だ」、「非正規の下っ端ではダメだ」、「バカ」、「ゴミ」、「クズ」、「クソ」、「クソババア」、「ゴキブリ」、「頭が悪い」、「無能」、「程度が低い」、「死ぬ」、「生きていだけで空気が汚れる」、「お前はそこに座っている価値のない人間だ」、「人の心がない」等々。「おい」、「こら」、「お前」呼ばわり。

脅迫的言動の事例：

実力行使に出ることを示唆する、「職員のメンタルを壊すまで来る」、「要求を受け入れない場合、自害・他害など何をするか分からない」、「相談員の写真を撮影してネットにアップする」、「首長を殴っても良いか」、「このままだと自分は人を殺すかもしれない」、「解決できなければ遺書に相談員の名前を書く」、「会話をネットに上げる」、「つぶしてやる」などと言う、終業時間を

たずね「大勢連れてその時間に市役所の前へ行く」と言う、など

・ネット書き込みや議員・他機関へ苦情を言うなどと圧力をかける、またはこれらを実際におこなう相談者

インターネットに書き込むと圧力をかける、またはこれらを実際におこなうケースがみられる。中には、動画撮影やネット配信をされたというケースもある。

自治体の他部署や首長、議員、他機関等に苦情を言うと圧力をかける、または実際に苦情を言うケースがみられる。また、自治体の人事担当課等に相談員の懲戒処分や退職等を要求するケースもある。

事例：「ネット上に相談員の実名を挙げて個人を攻撃する内容の口コミを書かれた」、「自治体の人事担当課等の他部署に苦情を言い、辞めさせるようにと迫られた」など

・暴力的行為をする相談者

アンケートでは回答が少なかったが、机や壁を叩く、蹴るなどといった暴力的行為もあった。中には、コロナ対策のためのパーティション等が暴力的行為による被害を防いだ、というものもみられた。

事例：「机を叩く」、「机を蹴る」、「机に上る」、「壁を叩く」、「相談員のメモや使用していたペンを奪う」、「ハサミを突き付ける」、「備品を投げる」、「相談員に近付き手をあげそうになる」、「ペットボトル飲料の中身をかける」など

・コミュニケーション（意思疎通）が難しい相談者

相談員がいくら説明しても自分の主張を繰り返し、相談員の話を受けない、話が通じない、妥協しない、理解しようとしめないケースが多い。また、持論を展開するなどして一方的な主張ばかりする、相談員へ一方的に「〇〇するように」と言い相談員が返答する前に電話を切るといった一方的なケースや、相談員の話をも自分の都合の良い話に歪曲して受け取る、相談員が言っていないことを言ったと解釈したり創作したりする、自分に不都合な事実は認めない、といった相談者側の認識に何らかの問題があると思われるケースもみられる。

これらに加え、相談員を自分の思うようにコントロールしようとする、「聞いたことだけに答えろ」「言われたことだけやれ」などと言い、余計なことは言うな、聞くなと主張してコミュニケーションができないケースや、トラブルに巻き込まれた怒りやイライラを相談員にぶつけたり、自分の思い通りにならないと激高したりして自分の感情をコントロールできないケースもみられる。相談員に対し、法的見解や、法令解釈を求めたり、相談員の発言に逐一法的根拠を求めたりするケースも、相談員にとってはコミュニケーションがとりにくい。

一方で、相談員が相談者の気持ちに寄り添って信頼関係が築けたと思ったら、消費生活相談以外の相談や雑談をしに来るようになってしまうケースもある。

また、必ずしも対応困難となるわけではないが、判断力、理解力が不十分と思われるケースや、妄想、相談員の助言に対する勘違い、記憶の抜け落ち等がみられるケース、日本語による

説明や理解が難しいケース等において、相談者とコミュニケーションをとるのが難しいことがある。

事例：「自分の考え方が正しい、それを認めてほしいと言い一歩も譲らず、あそこに聞け、ここに聞けと指図され、対応に苦慮し、相談員が体調を崩した」など

・何度も相談を繰り返す相談者

何度も相談を繰り返す相談者がいるが、同一の案件を繰り返すケースと、案件は異なるが何度も頻繁に相談するケースがみられる。

事例：「毎日または毎時間のように延々と同じ内容で激高しながら電話してきて、センターで対応できない旨を伝えても電話が止まず、センターから切ってもすぐかけ直され業務に支障が生じた」など

・センターの役割、業務内容、ルール等を理解しない相談者

センターが無条件に消費者の味方になって事業者に対し苦情を言う、または指導する組織であると思っっているケースが多くみられる。また、センターに相談すれば何でも解決してくれると思っっているケースや、相談員が書類の作成や業者への連絡など何でもしてくれる、また、するのが当然だと思っっている、すべてセンターに丸投げしようとするようなケースもみられる。

センターの業務が住民サービスであることを理解せず、在住でないにもかかわらず自治体に対応を求めたり、他の行政機関や他センターについての苦情対応や指導等を求めたりするケースもある。

センターの業務内容をよく知らないためか、事業者の接客対応についての相談や事業者指導等、センターでは対応できない内容について対応を求めるケースも多い。

また、センターでは相談受付時に氏名等の個人情報の提供を求めることが多いが、個人情報を言いたくない、とトラブルになるケースがある。この他にも、センターのルールではできないようなこと（相談者の都合の良い時間や場所で相談を受けること、相談員の交代、一度対応を終了した案件を再び取り扱うこと、調停や訴訟等に移行した案件を取り扱うこと等）に対応するよう求めるケースもある。

事例：「事業者を指導してほしい、と繰り返し求める」、「当該自治体に居住していない相談者が、事業者の所在地だからという理由で対応するよう求める」など

・センターの相談処理に非協力的な相談者

あっせん途中で連絡が取れなくなる、相談員の助言に従わない、経緯文を書かないなど、相談者が協力的でないケースがみられる。

・消費生活相談ではない話をする、解決よりも共感を求める相談者

具体的な相談はないにもかかわらず、とにかく自分の話をきいてほしい、などと長時間にわたってとりとめのない話や昔の話などをするケースがみられる。

・行政にトラブルの責任を転嫁する相談者

相談者がトラブルにあったのは事業者を指導監督しないせいだ、消費者教育が足りない、などと主張し、自分の意に沿う対応をするよう迫るケースがみられる。

・社会正義感から、他の消費者のためにもこんな事業者を放っておいていいのかなどと主張し対応を求める相談者

世の中を良くするため、このままではダメだなどと、社会正義感から事業者への処罰等を求めたり、自分の要求を通すことが社会のためになるなどと考え自分の要求を通そうとしたりするケースがみられる。

・恐怖を感じさせる相談者

特に対面での相談において、怒鳴ったり立ち上がったたりするなど、恐怖や身の危険を感じるようなケースがみられる。

事例：「狭い相談室内で、体格の良い男性相談者が大声を出し高圧的な態度で要求を続け、テーブルを叩くので恐怖を感じた」、「相談対応時に身の危険を感じたとき、体が硬直して相づちを打つのが精いっぱい、助けを求めることができなかった」など

・女性相談員に対して高圧的な態度、物言いをする、セクハラまがいの行為をする相談者

女性相談員には威圧的な態度だったのに対し、男性に対応を交代すると態度が豹変するなど、対応者の性別や年齢などによって言動、態度を変えるケースがみられる。また、ごく少数ではあるが、セクハラと思しきケースもみられる。

事例：「威圧的な態度をとる男性相談者に対し、男性職員が同席したところ、手のひらを返したように紳士的な対応になり落ち着いて会話できるようになった」など

これらの他、相談員の知識を試そうとする相談者や、酒気帯び状態の相談者、相談員や職員に付きまとう相談者、トラブルの当事者ではないのにセンターに苦情を言う相談者などがみられた。

(2) 対応困難者対策における課題

①マニュアルについて

アンケートの結果、消費者庁マニュアルは6割以上のセンターで利用されていることが分かった。一方で、マニュアルの存在を知らないと回答したセンターが1割あった。現在のマニュアルを活用しているという回答は多いものの、センターによっては、年月の経過と人員の異動等により内容が引き継がれにくくなっている可能性もある。マニュアルがあったとしても使われなくては意味がないため、どのように活用し引き継いでいくのが課題である。

②ルール、基準について

対応困難者への対応について定めた規定等に関する設問では、6割近くのセンター(自治体)で、対応困難者への対応について定めた何らかの内規、条例等に加え、「不当要求行為者」等の類する内規、条例等があるとの回答があった。しかし、アンケート結果からは、対応困難者への対策として、実効性のあるルールや基準を求める回答が多く寄せられた。たとえ不当要求行為の規定があっても、不当要求行為とまではいえないような対応困難事例が多いのが現状のようだ。また、相談員からは、相談を打ち切るタイミングを判断すること、長時間・長期間にわたって相談が終わらないことが特に難しいとの回答が多く、何らかの規定等があれば終了を判断することがたやすくなるという回答もみられた。そういったことを判断する際に参考となるルール、基準のようなものがなく、現場が疲弊している現状をどのように解決すべきかが大きな課題である。

③執務環境について

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

④相談員のフォロー体制について

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

⑤外部専門家との連携について

弁護士等の外部専門家との連携体制についてたずねた設問では、専門家との連携体制がないと回答したセンターは全体の6割で、センターと相談員の双方から、弁護士など専門家との連携体制の構築を望む回答が寄せられている。また、高齢化やグローバル化が進む中で、見守りが必要な高齢者、日本語でのコミュニケーションに不安があると思われる相談者等への対応をどのようにおこなうかについて、福祉関連の専門家等と連携体制を構築することを含め、組織として検討すべき課題として挙げられる。

⑥メンタルケアについて

対応困難者への対応をおこなう相談員のメンタルケアに関する設問では、非常に多くの相談員が対応困難者への対応についてストレスを感じていると回答したが、相談員や職員のメンタ

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

⑦研修について

対応困難者への対応に関する研修の受講状況についての設問では、9割近くのセンターで、職員や相談員のいずれかが対応困難者への対応のための研修を受講したことがあると回答している。しかし、相談員は受講しているが職員は受講したことがないとの回答が約3割寄せられた。相談員は9割が研修を受講したことがあると回答しており、職員の受講率が低い状況であった。こうした状況をどのように改善するかが課題といえる。

⑧国や自治体に望むことについて

対応困難者への対応について、センターが国や自治体等に対して希望する対応策としては、上記②の記載と重なるが、「『対応困難者』の対応を拒否できる明確な基準やガイドラインを作してほしい」と7割のセンターが回答している。一方、相談員の立場から、対応困難者への対応に関して、国や自治体等に希望することとして最も多かったのは、職員の理解や連携協力、組織対応を求めるものであった。なお、相談員アンケートの選択肢には「基準やガイドラインを作してほしい」という選択肢を入れなかったため、基準やガイドライン等のルール策定を望む回答は「その他」（自由回答）に分類しているところ、（選択肢が異なるため単純な比較はできないが）センター回答に比べるとその割合は少ないといえる。

センターが望むことと相談員が望むことに違いがあるが、相談員としては、統一的なルールも必要であるが、策定には時間がかかるため、まずは職員と相談員とで対応にあたりたい、そのための理解や協力がほしい、ということではないかと思われる。

さらに、センター及び相談員ともに多かったのは、センターの役割や業務内容を理解していない住民に対して、正しい理解と適切な利用のための啓発活動を望むとの回答であった。特に相談員からは、消費者ホットライン「188」に関する広報のしかたについて改善を望む回答がいくつも寄せられた。センターの周知広報をどのようにおこなうべきかが課題である。

⑨退職や休職について

対応困難者への対応を原因とした退職・休職の有無についての設問では、センター及び相談員ともに、対応困難者への対応を原因として退職・休職した職員や相談員がいるとの回答は約2%であったが、相談員では、3割弱が退職・休職を考えたことがあるとの回答が寄せられた。センター及び相談員アンケートの自由回答では、休職や退職にいたった深刻な事例についての記載もみられた。職員や相談員の退職や休職は、センター業務に多大な影響をもたらすため、対応困難者への対応を原因とした退職・休職を防止する取組をどのようにおこなうかが課題となる。

⑩個別事例における対処法について

センターにおける対応困難者にはさまざまなパターンがあり、ただ話を聴いてほしい場合もあれば、詳しく聞くと怒り出す場合もあり、ある人には効果的だった方法が別の人にはまったく通じずかえって悪化した、ということがある。本調査は、対応困難者に接した際にどのように対処すれば良いかという個別具体的な対応方法について提示するものではなく、消費生活相談の現場ではどのようなことが起きているのか、どのように対策していくべきかについて調査研究する目的でおこなったものである。しかし、回答の中では、「対処法を知りたい」という要望も多かった。相談員は経験を積むうち、こうしたら良いという対処法を自分なりに会得していることも多いと思われるが、アンケート回答からみる限り、やはりどのような相談者にも通用する対処法は考えにくいといわざるを得ない。

(3) 対応困難者対策の実践例

センターへのアンケートでは、実際におこなっている対応困難者対策例について、次のような回答があった。

①対応困難事例の予防策

多くのセンターで、センターあるいは自治体のホームページに、センターを利用する際の注意事項等を掲載し、注意喚起をおこなっている。

また、周囲の職員や相談員がすぐ対応できる距離に相談室（スペース）を設置したり、対応困難者が執務室に侵入しないよう、執務室と相談室のレイアウトを工夫したりしている。

中には、「STOP！カスタマーハラスメント」のポスターをセンター入口に掲示したり、「警察官立寄り所」のプレートを掲示したりしているセンターや、緊急時の通報先及び対応のフローチャート「危険を感じた時の対応」を作成し、執務室に掲示しているセンターもある。

来訪相談においては、ドアを開放し密室にならないようにしたり、相談員の着席位置に気をつけたりしているセンターが多い。緊急通報装置を設置し、相談室内に凶器になりそうなものを置かない、盾やさすまた等を置くとしているセンターも多い。

電話相談においては、応答の際、冒頭に「在住、在勤、在学の方からの相談を受ける」こと、「住所、氏名、電話番号などをおうかがいします」と自動音声アナウンスを入れているというセンターがあった。

②対応困難事例発生時の対応策

多くのセンターが、複数名対応（相談員複数の場合と、相談員＋職員の場合がある）、周囲の職員や相談員によるフォロー、必要に応じ職員が同席あるいは対応を交代することとしている。

来訪相談においては、大声や暴言等があれば警備担当者等に連絡することとしているセンターが多い。

また、情報共有や記録を残すことも多くのセンターでおこなわれている。

他部署、他機関との連携については、福祉部署や包括支援センター、保健センター、警備担

当部署、警察などと情報共有するほか、他機関（都道府県センター等）に相談し助言を得ているセンターもある。

一方、マニュアル、ガイドライン、内規に基づき対応しているセンターもあった。

2. 今後、期待されること

センター及び相談員を対象としたアンケート調査の結果、うかびあがってきた課題をもとに、対応困難者への対応において今後、期待されることについて述べる。

（1）組織的対応を前提とした体制の構築について

本調査の結果、対応困難者からの相談が月平均で5件に満たないセンターが多いことが分かったが、たとえ件数は少なくても、1件1件の対応に苦慮しているということが、センターや相談員から寄せられた回答からうかがえる。

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

①職員と相談員の連携協力について

本調査において特徴的だったのが、相談員から職員に対する要望として、職員にもっと消費生活相談業務を理解し連携協力してほしいというものも多く寄せられたことである。職員には部署異動があり、相談員との間に業務への理解等の差が生じることがあるが、対応困難者への対応に関しては、相談員が専門職であるからといって、相談員個人の対処にまかせるのではなく、組織の問題として対応する意識を持ち、上記「第5章 1.（3）対応困難者対策の実践例」に挙げた例を参考にするなど、相談員を守る、フォローするような対策や体制の構築を推進してほしい。

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

②全国的な判断基準や対応手順のルール策定について

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

ルを踏まえた上で、たとえば相談終了とする基準など、全国的な統一ルールを策定することが望まれる。

③各センター内における対応ルールの構築、マニュアル作成について

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

ルールの構築やマニュアルの作成にあたっては、そのルールを適用する基準が明確である必要があり、たとえば「長時間」に該当するのは受付から何分経過した場合なのか、「頻回」とは月に何回あるいは週に何回電話や来訪があった場合なのか、どこまでを相談員で対応しどこから職員や指導員等の上席対応とするかなどについて、できるだけ具体的に定める必要がある。また、対応困難の場合に限らず、1回当たりの相談時間を決めるべきかどうか、匿名や個人情報と言わない場合など受付不可とできないか、相談員が通称を使用して業務をおこなうことは可能か、など検討すべき課題がいくつもある。各センターでこれらを構築・作成するにあたっては、職員と相談員とが話し合って現状の問題点を確認した上、どのようなルールであればセンターとして適切に実行できるのか、認識をすり合わせながらおこなうことが重要と考えられる。

④対応ルールやマニュアルの活用について

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

⑤執務環境の整備について

多くのセンターで、来訪相談において対応困難な事態が発生した際の対策を備えているが、なお、来訪相談に相談員が不安を感じることはないよう、通報装置を設置したり、レイアウト等を工夫したりして、安全を確保した相談スペースで相談業務がおこなえるよう整備する必要があると思われる。

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

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

つながるものと思われる。

⑥他部署や外部専門家との連携協力について

センターと弁護士等の外部専門家との連携体制の構築・強化が望まれる。

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

なお、アンケート回答の中で多くみられたのが、判断力や理解力等が不十分と思われる相談者への対応についてであった。相談者本人に悪意がないと思われるケースも多く、コミュニケーションが難しい相談者の対応に悩み、苦慮している現状が明らかになった。こうした相談者への対応は難しいものであり、どんな場合にも適用できるベストな対応はないとも思われるが、心理職などを講師とした研修を実施し、さまざまな相談者の特性等について理解を深めることや、必要に応じて福祉担当部署等の行政他部署や心理職などの外部専門家と連携協力していくことなどが、採りうる対策として挙げられる。

⑦対応困難者の相談件数の把握方法について

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

⑧専門部署の設置について

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

(2) センターの周知広報について

アンケート回答から、対応困難者はセンターの役割、業務内容についての理解が不十分なために無理な要求をしてきており、センターの業務内容などについてさらに周知広報すべきとの回答が多く寄せられた。消費者ホットライン「188」についても、消費者トラブルの注意喚起の際には「困ったらセンターへ相談しましょう」と「188」の番号とともに頻繁に広報されているが、センターで扱えない内容であっても困りごとはすべて解決してくれると思う人が出てしまうのではないかと、広報のしかたを工夫すべきである、との回答が複数寄せられた。

消費者庁や国民生活センターにおける周知広報について、このような誤解を招かないような工夫が必要と思われるが、自治体においても、ホームページ、広報誌、案内チラシなどで、センターの業務内容、センターにできることとできないこと、センターは消費者の一方的な要求を事業者を受け入れさせるためにあるのではなく、あっせん等においては事業者の主張も聞き、双方の

納得がいく解決に向けて話し合いをする、その手助けをする機関であること、あくまで行政サービスであることなどについて、注意事項等を明記し周知することで、消費者の持つセンターへのイメージとセンターの業務のギャップを埋めることが期待できるのではないかと思われる。ただし、注意事項については、知っておいてほしいポイントを絞って周知することに留意する必要があると思われる。

また、消費者側にもみずからがおこなう契約の内容等を理解する必要があること、などについて正しく理解できるような消費者教育や啓発を引き続きおこなっていく必要があると思われる。

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