

【参考1】自治体の要領

○杉並区消費生活相談等実施要領（抜粋）

（略）

（相談の処理基準）

第6条 消費生活相談の処理に当たっては、相談者からよく情報を聞き取るとともに契約書、申込書及び関係書類等を参考にし、できる限り事実の確認に努め、現実に即した適正かつ迅速な対応をするほか、必要な措置を講ずるものとする。

2 他の機関等の協力を得て処理することが適当である消費生活相談は、あらかじめ相談者の了解を得てから他の機関等へ協力を依頼するものとする。

3 相談者の行為等が次の各号のいずれかに該当すると認めたときは、理由を付して消費生活相談の申出を断るものとする。

- （1）法令等に違反し、又は違反の疑いがあるとき。
- （2）社会通念に照らして明らかに合理性を欠くとき。
- （3）第3条に規定する相談者に該当しないとき。

（略）

（消費生活相談の終了）

第8条 次の各号のいずれかに該当したときは、消費生活相談を終了することができるものとする。

- （1）解決のための適切な他機関への紹介、解決方法の助言又は問合せの機会を与えることで、相談者が了解したとき。
- （2）あっせんにより、相談者及び事業者が合意したとき。
- （3）相談者から消費生活相談に関する訴訟を提起する又は提起した旨の表明があったとき。
- （4）相談者から相談の取り下げの申出があったとき。
- （5）あっせんが不調になったとき。
- （6）相談者からの申出に意図的な虚偽事項があったとき。
- （7）第6条第3項各号により相談の申出を断ったとき。
- （8）相談者と相当期間連絡が取れないとき又は相談者から紛争を解決するための協力が得られないとき等で終了することに相応の理由があると所長が認めたとき。

（略）

○邑楽町消費生活相談処理要領（抜粋）

（略）

（相談処理の終了等）

第4条 受け付けた相談が次の各号に該当する場合には、相談を終了するものとする。

- (1) 苦情の相談について情報の提供又は解決方法の助言により、相談者が承知したとき。
- (2) 苦情を解決するためのあっせんその他の措置により当事者が合意したとき。
- (3) 苦情を解決するためのあっせんその他の措置を講じても、当事者が合意する見込みがなく、かつ、関係機関及び関係事業者の協力が得られず、あっせん等を打切らざるを得ないとき。
- (4) 相談者から相談の取り下げの申出があったとき。
- (5) 相談者の相手方事業者が法的手段に訴えたとき。
- (6) 所在不明、長期不在等により相談者と1月にわたり連絡がとれないとき。
- (7) 問合せについて、情報を提供し、相談者が承知したとき。
- (8) 要望について、相談員が講じた処理を相談者が承知したとき。
- (9) その他相談を継続することが困難であると認められるとき。

2 相談の内容が次の各号に該当する場合には、当該相談の処理を中止するものとする。

- (1) 相談の内容が専ら営利を目的とするものであるとき。
- (2) 相談の内容が公序良俗に反するものであるとき。
- (3) 相談の目的又は動機が相談の処理に適さないものであるとき。
- (4) 相談処理対応に適さない過剰な要求であるとき。

（略）

【参考2】消費生活センターとしてできること、できないこと

対応できない相談内容の例

- ・個人間のトラブル（金銭の貸借や相隣関係など）についての相談
- ・家族関係のトラブル（相続など）についての相談
- ・労働問題についての相談
- ・事業者の接客対応や経営姿勢、マナーについての相談
- ・事業者の評判や信用性調査を行うこと、また、信用性についての回答を求める旨の相談
- ・事業者に関する相談の有無を回答することを求める旨の相談
- ・事業者の指導、処分、処罰をおこなうことを求める旨の相談
- ・事業者へ損害賠償を求める旨の相談
- ・事業者へ謝罪を求める旨の相談
- ・相談員が相談者の代理人となることを求める旨の相談
- ・センターが相談者に特別な便宜をはかることを求める旨の相談
（指定場所への来訪による相談受付、受付時間外の受付、相談者が行うべき資料作成を相談員が行う等）
- ・信用できる事業者や弁護士等の紹介を求める旨の相談
- ・商品、サービスについて妥当な価格をたずねる相談
- ・事業者の立場からの相談
- ・権利関係が複雑であるなど、弁護士等の他の専門家へ相談することが適切であると思われる相談
- ・裁判所等、他機関で審理等がおこなわれている（おこなわれた）案件についての相談
- ・当該自治体内在住ではない方からの相談
（※在勤、在学の方を受け付けるかは自治体によって異なる）
- ・自動車等を運転している状態での相談
- ・他の消費生活センターに相談中、あるいは相談処理済の案件についての相談
（※他のセンターが相談継続中の場合には、相談先をどこか一つのセンターに限定してもらおう。他のセンターが相談処理済の案件を受け付けるかどうかは自治体によって異なる）

対応できない行為の例

- ・正当な理由無く担当相談員の交代を求めること
- ・電話料金が無料となる通話時間内に相談への回答をおこなうよう求めること
- ・電話料金がかかることあるいは電話料金が無料となる通話時間を超えることを理由にセンターからのかけ直しを要求すること
- ・偽名や偽の住所などの虚偽を用いて相談すること
- ・事業者への連絡やあっせんを強要すること
- ・脅迫、暴言、威圧的な言動、その他社会的妥当性を欠く行為によって、公正な職務の執行を妨げること

- ・相談室（スペース）や執務室内を無断で撮影、録音すること（※規則等がある場合）
- ・相談内容や相談の経過、結果等を SNS やインターネットサイト上で公にすること

その他の決まりごと（※細かくは自治体によって異なる）

- ・通話料は相談者負担（受益者負担）。
- ・基本的には契約者などトラブルの当事者本人による相談を受け付けるが、何らかの事情により本人による相談が困難である場合は、その限りでない。
- ・個人情報伝えずに相談することもできるが、センターでできることは極めて限定的になる。
- ・電話相談、来訪相談のいずれにおいても、相談一回あたりの目安時間を決めているセンターがある。

消費生活センター向けアンケート調査票

本アンケートでは、いわゆる「対応困難者」への対応状況についてお聞きします。

本アンケートにおける「対応困難者」とは、「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センターに向け、相談の継続が困難である相談者」とします。

件数等については厳密に数えていただく必要はなく、おおよそのもので差支えありません。
設問は全部で27問です。回答内容は、統計処理を施し、個人・事業者を特定しないよう加工して公開することを前提としておりますが、貴センターとして「回答に支障がある」と判断される設問については未記入のままご提出いただいても構いません。

【まずはじめに、貴センターについてお聞きします】
貴センターの名称をご記入ください。

貴センターの所在する自治体の区分を、プルダウンで選択肢から1つだけお選びください。

- ①都道府県
- ②政令指定都市
- ③市（②以外の）
- ④東京特別区
- ⑤町・村
- ⑥広域連合、一部事務組合

ご連絡先をご記入ください。

TEL
FAX

ご担当者名をご記入ください。

※調査の一環として、回答内容について詳細なお話をお伺いするため、上記連絡先へ当方よりご連絡する可能性があります。

【貴センターの規模、相談受付体制等についてお聞きします】

問 1

1 カ月当たり平均で何件くらい消費者からの相談を受け付けていますか。2022 年 4 月～2023 年 9 月の平均で、おおよその数値で結構です（プルダウンで選択肢から 1 つだけ選択してください）

- ①50 件未満
- ②50～100 件未満
- ③100～500 件未満
- ④500 件以上

問 2

1 日当たり平均何名の相談員で消費者からの相談に対応していますか。2022 年 4 月～2023 年 9 月の平均で、おおよその数値で結構です（プルダウンで選択肢から 1 つだけ選択してください。相談員の国家資格の有無は問いません）

- ① 1 名
- ② 2～5 名
- ③ 6～10 名
- ④11～20 名
- ⑤21 名以上

問 3

どのような方法で消費者からの相談を受け付けていますか。（複数回答可）

- ①電話
- ②来訪
- ③文書（手紙や FAX、メール相談、SNS 相談を含む）
- ④その他（自由回答）

【貴センターでの「対応困難者」の受付状況についてお聞きします】

問 4

「対応困難者」からの相談を、1 カ月平均で何件程度受け付けていますか。2022 年 4 月～2023 年 9 月の平均で、おおよその数値で結構です（プルダウンで選択肢から 1 つだけ選択してください）

- ① 5 件未満
- ② 5～10 件未満
- ③10～20 件未満
- ④20～30 件未満
- ⑤30 件以上
- ⑥わからない

問 4-(2) 問 4 で「⑤30 件以上」と回答されたセンターにお聞きします。何件程度受け付けていますか。（自由回答）

問 5

相談方法別にみると、どの方法による「対応困難者」の件数が多いですか。（複数回答可）

- ①電話
- ②来訪
- ③文書（手紙や FAX、メール相談、SNS 相談を含む）
- ④相談方法別では特に差はない
- ⑤わからない
- ⑥その他（自由回答）

問 6 どのようなタイプの「対応困難者」が多いと感じますか。(複数回答可)

- ①過剰要求や無理な対応を強要する
- ②長時間あるいは執拗な電話や主張を続ける
- ③大声、暴言、詰問など言葉による攻撃をする
- ④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
- ⑤暴力をふるう
- ⑥その他(自由回答)

問 7

消費者庁作成のマニュアル(※「対応困難者への相談対応標準マニュアル」)を利用していますか。
(プルダウンで選択肢から1つだけ選択してください)

※令和2年度地方消費者行政に関する先進的モデル事業「相談対応困難者(クレーマー)への相談対応マニュアル作成」、委託事業者:公益社団法人全国消費生活相談員協会
(https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/advancedmodel/2020/
https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/advancedmodel/assets/local_cooperation_cms201_220531.pdf)

- ①利用している
- ②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
- ③利用していない
- ④存在を知らなかった
- ⑤わからない

問 7-(2)

問 7 で「③利用していない」と回答されたセンターにお聞きします。マニュアルを利用していない理由は何ですか。(自由回答)

【貴センターにおける規定の有無、録音等の対策状況についてお聞きします】

問 8

貴センターまたは自治体では、「対応困難者」対応について定めた、なんらかの内規、条例等がありますか。また、「不当要求行為防止条例」のような、「対応困難者」対応にも適用しうる内規、条例等がありますか。
(プルダウンで選択肢から1つだけ選択してください)

- ①「対応困難者」対応について定めた内規、条例等がある
- ②上記①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
- ③いずれもない
- ④わからない

※「不当要求行為者」:定義は様々であるようですが、本調査では「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」をおこなう者を想定しています。

問 9

問 3 (相談の受付方法)で「①電話」に○を付けたセンターにお聞きします。相談電話の録音は行っていますか。(プルダウンで選択肢から1つだけ選択してください)

- ①常に行っている
- ②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
- ③行っていない
- ④わからない

問 10

問 3 (相談の受付方法) で「②来訪」に○を付けたセンターにお聞きします。来訪相談時の対応において、録音または録画 (※主に防犯カメラによるものを想定) を行っていますか。(複数回答可)

- ①録音を常に行っている
- ②録画を常に行っている
- ③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
- ④任意のタイミングで録画している
- ⑤いずれも行っていない
- ⑥わからない

問 11

問 3 (相談の受付方法) で「②来訪」に○を付けたセンターにお聞きします。来訪者が「対応困難者」となった際の対策を行っていますか。(プルダウンで選択肢から1つだけ選択してください。対策例: 複数名での対応、面談室のドア開放、面談室に凶器になりそうな備品を置かないなどの措置、警備部署との連携、緊急通報装置の設置等を想定)

- ①行っている
- ②行っていない
- ③わからない



問 11-(2) 問 11 で「①行っている」と回答されたセンターにお聞きします。どのような対策を行っていますか。

【貴センターにおける相談員へのフォロー、連携体制などについてお聞きします】

問 12

「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行っていますか。(複数回答可)

- ①相談員の電話をモニタリングする
- ②様子を見て横で助言やメモ入れ等を行う
- ③状況に応じて上席対応者に対応を替わる
- ④他の相談員や職員を含め複数名で対応する
- ⑤センターとしての対応方針を検討・決定する
- ⑥特にフォローすることはない
- ⑦わからない
- ⑧その他 (自由回答)

問 13

「対応困難者」について、職員や相談員間でどのような対応を行ったか、情報共有していますか。(プルダウンで選択肢から1つだけ選択してください)

- ①共有している
- ②場合によっては共有している
- ③共有していない
- ④わからない

問 14

「対応困難者」対応について、弁護士等との連携体制はありますか。(複数回答可)
※法律相談とは別に、相談者対応などで困った際に相談できる先としての連携。

- ①弁護士との連携体制がある
- ②弁護士以外の専門家との連携体制がある
- ③ない
- ④わからない



問 14-(2)

問 14 で「②弁護士以外の専門家との連携体制がある」と回答されたセンターにお聞きします。どのような専門家か、具体的な職種をご記入ください。(自由回答)

問 15

「対応困難者」対応のために雇用している職員がいますか。(プルダウンで選択肢から1つだけ選択してください)

※上席対応者を除く。センター専属でなくてもよく、あるいは困難者対応専属でなくてもよいが、必要な場合に相談員からその職員に替わるとされている者。警備会社社員は除く。警察 OB 等を想定。

- ①いる
- ②いない
- ③わからない

問 15-(2)

問 15 で「①いる」と回答されたセンターにお聞きします。対応のための職員の人数をプルダウンで選択肢から1つだけ選択してください。(数え方の例：非常勤職員2名が交代で週2日ずつ出勤する場合、2名以上とカウントする)

- ①1名
- ②2名以上

問 16

医師や臨床心理士との定期的な面談など、相談員や職員のメンタルケアのための取り組みを行っていますか。(プルダウンで選択肢から1つだけ選択してください)

- ①行っている
- ②行っていない
- ③わからない

問 16-(2)

問 16 で「①行っている」と回答されたセンターにお聞きします。どのようなことを行っているか、具体的にご記入ください。(自由回答)

【貴センターでの研修体制についてお聞きします】

問 17

貴センターの職員や相談員は、これまでに「対応困難者」対応のための研修(国センや自治体、民間団体主催の講座等)を受講したことがありますか。(プルダウンで選択肢から1つだけ選択してください)

- ①職員も相談員も全員受講している
- ②全員ではないが職員・相談員ともに受講している
- ③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
- ④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
- ⑤職員も相談員も全員受講したことがない
- ⑥わからない

問 17-(2)

問 17 で研修を受講していない職員や相談員がいる(②～⑤)と回答されたセンターにお聞きします。受講していない理由は何ですか。(複数回答可)

- ①受講する時間がない(業務多忙、日程が合わない等)
- ②予算がなく受講できない
- ③必要性を感じない
- ④着任したばかりでまだ受講の機会がない
- ⑤その他(自由回答)

【「対応困難者」対応で困難を感じる点、改善すべき点についてお聞きます】

問 18 「対応困難者」対応において、貴センターとして困難を感じる点はどのような点ですか。(複数回答可)

- ①相談員や職員が萎縮し、勤労意欲がそがれる
- ②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
- ③相談員や職員の時間がとられ、本来業務ができなくなる
- ④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
- 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
- ⑥わからない
- ⑦その他 (自由回答)

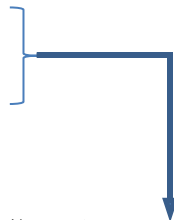
問 19 「対応困難者」への対応に関して、国や自治体等に対して希望する対応策はありますか。(複数回答可)

- ①対応のための研修を充実させてほしい
- ②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
- ③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
- ④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
- ⑤「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
- ⑥特にない
- ⑦その他 (自由回答)

【職員や相談員の離職状況についてお聞きます】

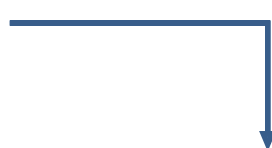
問 20 2019年4月～2023年9月までの間に、「対応困難者」対応を原因として離職や休職をした相談員や職員がいますか。(プルダウンで選択肢から1つだけ選択してください)

- ①相談員・職員どちらもいる
- ②相談員がいる
- ③職員がいる
- ④どちらもいない
- ⑤わからない



問 20-2) 問 20 で①～③と回答されたセンターにお聞きます。離職者や休職者がそれ以上出ないように、「対応困難者」対応を原因とした離職・休職を防ぐための対策を行っていますか。(プルダウンで選択肢から1つだけ選択してください)

- ①対策を行っている
- ②特に行っていない
- ③わからない



問 20-3) 問 20-2)で「①対策を行っている」と回答されたセンターにお聞きます。どのような対策を行っていますか。(自由回答)

【「対応困難者」対応が貴センター対応にとどまらず、拡大した事例についてお聞きます】

問 21 2019年4月～2023年9月までの間に、「対応困難者」により他部署対応（広聴部門等）となった事例はありますか。（プルダウンで選択肢から1つだけ選択してください）

- ①ある
- ②ない
- ③わからない

問 21-(2) 問 21 で「①ある」と回答されたセンターにお聞きします。他部署対応となった後、最終的にどのような処理がされましたか。（自由回答）※現在対応継続中の場合はその旨をご記載ください

問 22 2019年4月～2023年9月までの間に、「対応困難者」対応の際に警察を呼んだ事例はありますか。（プルダウンで選択肢から1つだけ選択してください）

- ①ある
- ②ない
- ③わからない

問 23 2019年4月～2023年9月までの間に、「対応困難者」から訴訟を提起された事例はありますか。（プルダウンで選択肢から1つだけ選択してください）

- ①ある
- ②ない
- ③わからない

問 23-(2) 問 23 で「①ある」と回答されたセンターにお聞きします。訴訟の結果はどうになりましたか。（複数回答可、差支えない範囲でお答えください。）

- ①自治体側が勝訴
- ②自治体側が敗訴
- ③和解
- ④取下げ、却下
- ⑤係属中
- ⑥わからない
- ⑦その他（自由回答）

【謝罪文発出、訪問、出禁等の対応についてお聞きします】

問 24 2019年4月～2023年9月までの間に、「対応困難者」の求めに応じて貴センターから謝罪文などの文書を出したことはありますか。（差支えない範囲で、プルダウンで選択肢から1つだけ選択してお答えください。）

- ①ある
- ②ない
- ③わからない

問 25 2019年4月～2023年9月までの間に、「対応困難者」の求めに応じて、相談員や職員が、当該人の指定する場所（自宅等）を訪問し対応（謝罪等）したことはありますか。（差支えない範囲で、プルダウンで選択肢から1つだけ選択してお答えください。）

- ①ある
- ②ない
- ③わからない

問 26 2019年4月～2023年9月までの間に、「対応困難者」として今後の相談を受け付けない、いわゆる「出禁」対応とした相談者はいますか。（差支えない範囲で、プルダウンで選択肢から1つだけ選択してお答えください。）

- ①いる
- ②いない
- ③わからない

【貴センターで対応した具体的な事例についてお聞きします。守秘義務の範囲内でお答えください】

問 27 2019年4月～2023年9月までの間における、具体的な「対応困難者」の事例及び貴センターでの対応について、守秘義務に反しない範囲で教えてください。
対応に非常に苦労した事例や、対応困難の状態からうまく相談が収まった事例、他の消費生活センターの参考になるような対応や取り組み、対応を通して感じたことや反省点等々、「対応困難者」事例についてご自由にご記載いただけますと幸いです。（自由回答、何例でも構いません）

【設問は以上になります。ご多忙の中、ご回答いただきありがとうございました。回答締切は11月10日です】

相談員向けアンケート調査票

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

本調査では、消費生活センターにおける対応困難者への対応について研究することを目的として、**行政機関が設置する消費生活相談窓口、消費生活センター等で相談員として勤務した経験のある方を対象として**、①対応困難者への対応をどのように行っているか、②対応困難者への対応について相談員として思うこと、等についてのアンケート調査を行います。

◆本アンケートにおける「対応困難者」とは、「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」とします。

◆設問は全部で **23 問** ですが、ご自身の回答によっては設問数全部を答えない場合もあります。

（例えば、問5を答えたあとに問8に移動する等）

回答内容は統計処理を施し、個人・事業者を特定しないよう加工して公開することを前提としております。

ご理解いただき、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

【あなた自身のことについてお聞きします】

問1 消費生活センター等の相談員として、相談対応を行った経験は何年ありますか。（これまでのご経験を通算して、**選択肢から1つだけ選択してください**）*

- ①0～5年程度
- ②6～10年程度
- ③11～15年程度
- ④16～20年程度
- ⑤21年以上

問2 ご自身のご年齢についてお聞かせください。（**選択肢から1つだけ選択してください**）*

- ①20歳代
- ②30歳代
- ③40歳代
- ④50歳代
- ⑤60歳代
- ⑥70歳以上

問3 回答日現在において、消費生活センター等に相談員としてお勤めですか。（**選択肢から1つだけ選択してください**）*

- ①勤めている
- ②今は勤めていない

* 必須の質問です

回答日現在において消費生活センターなどに相談員として勤めている方

問4 消費生活センター等における相談対応の中で、「対応困難者」に対応した経験はありますか。（**選択肢から1つだけ選択してください**）*

- ①ある
- ②ない

* 必須の質問です

回答日現在において消費生活センターなどに相談員として勤めていない方

問4 消費生活センター等における相談対応の中で、「対応困難者」に対応した経験はありますか。（選択肢から1つだけ選択してください）*

- ①ある
- ②ない

* 必須の質問です

【（現在センター等にお勤めかどうか）で「①勤めている」、「対応困難者」に対応した経験で「①ある」と回答された（対応経験のある）方にお聞きします。】

問5 お勤めのセンターでは、相談受付日において何名体制で相談を受けていますか。複数センターにお勤めの方は【2カ所目】以降についてもご回答ください。

【1カ所目】*

- ①1名
 - ②2～3名
 - ③4～5名
 - ④6～9名
 - ⑤10名以上
- 上記にない勤務形態

* 必須の質問です

【2カ所目】

【2カ所目の入力がありますか】*

- ある
- ない

* 必須の質問です

【2カ所目】

【2カ所目】相談受付日において何名体制で相談を受けていますか。*

- ①1名
 - ②2～3名
 - ③4～5名
 - ④6～9名
 - ⑤10名以上
- 上記にない勤務形態

* 必須の質問です

【3カ所目】

【3カ所目の入力がありますか】*

- ある
- ない

* 必須の質問です

【3カ所目】

【3カ所目】相談受付日において何名体制で相談を受けていますか。*

- ①1名
 - ②2～3名
 - ③4～5名
 - ④6～9名
 - ⑤10名以上
- 上記にない勤務形態

* 必須の質問です

【4か所以上】

【4か所以上勤務していますか】*

勤務している

勤務していない

* 必須の質問です

4か所以上・上記にない勤務形態

消費生活センターに4か所以上勤務している・上記にない勤務形態の方は下記に相談体制についてご入力ください。

(入力例：週1回勤務一人体制、月2回二人体制など)*

* 必須の質問です

1か月あたりの相談件数

問6 1カ月当たり、平均で何件の相談を受け付けていますか。2022年4月～2023年9月の平均で、おおよその数値で結構です。複数センターにお勤めの方は合算してください。*

①20件未満

②20件～40件未満

③40件～60件未満

④60件～80件未満

⑤80件～100件未満

⑥100件以上

問7 1か月あたり平均で何件の「対応困難者」の相談を受け付けていますか。2022年4月～2023年9月間の平均で、おおよその数値で結構です。複数センターにお勤めの方は合算してください。(選択肢から1つだけ選択してください)*

①2件未満

②2件～5件未満

③5件～10件未満

④10件以上

* 必須の質問です

対応困難者についてお尋ねします。

問8 「対応困難者」の件数は、あなたが相談員になった頃と比べ、現在は増えていると感じますか。(選択肢から1つだけ選択してください)*

①増えたと感じる

②減ったと感じる

③変わらない

④わからない

その他:

* 必須の質問です

増えたと感じる

問9 「①増えたと感じる」と回答された方にお聞きます。増えた要因として、どのようなことが考えられますか。(複数回答可)*

①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

②SNSの普及などメディア環境の変化

③ストレス社会、社会不安の広がり

④高齢化社会の広がり

⑤個人の権利意識の広がり

⑥個人のモラル低下

⑦感染症の拡大

⑧わからない

その他:

* 必須の質問です

「対応困難者」対応に関する研修

問10 「対応困難者」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講座等）を受けたことがありますか。（選択肢から1つだけ選択してください）*

- ①ある
- ②ない

問11 消費者庁作成のマニュアル（「対応困難者への相談対応標準マニュアル」）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ますか。複数センターにお勤めの方はそれぞれのセンターの状況に合った選択肢をお選びください。（例：Aセンターでは庁のマニュアルを利用しBセンターではどちらも利用していない場合＝①と③を選択）*

- ①消費者庁作成のマニュアルを利用している
 - ②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
 - ③どちらも利用していない
 - ④わからない
- その他:

問12 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」が多いと感じますか。（複数回答可）*

- ①過剰要求や無理な対応を強要する
 - ②長時間あるいは執拗な電話や主張を続ける
 - ③大声、暴言、詰問など言葉による攻撃をする
 - ④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
 - ⑤暴力をふるう
- その他:

問13 「対応困難者」から受けた行為の中で、あなた自身が「辛い」など感じたのはどのような行為ですか。（複数回答可）*

- ①事業者への連絡や過剰要求を強要された
 - ②長時間・長期間にわたって相談を終了できなかった
 - ③一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
 - ④人格を否定するような誹謗中傷を含む暴言を吐かれた
 - ⑤大声で怒鳴られた
 - ⑥こちらの発言の揚げ足を取ったり、詰問されたりした
 - ⑦相談の録音をネットにさらすなどと言われた
 - ⑧暴力を受けた
 - ⑨特にない
- その他:

* 必須の質問です

引き続き対応困難者についてお尋ねします。

問14 「対応困難者」に対応するとき、あなたが行っていることはありますか。（複数回答可）*

- ①冷静な態度を心がける
 - ②消費生活相談として対応できる範囲を見きわめる
 - ③何に対して感情的になっているのか考える
 - ④相談者のペースに合わせないようにする
 - ⑤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、言葉遣いに気をつける
 - ⑥マニュアルを踏まえて対応する
 - ⑦他の相談員や職員に状況を伝える
 - ⑧ひたすら傾聴する
 - ⑨職員、他の相談員、他の対応者に代わる
 - ⑩詳細な記録を残し職員や他の相談員と共有する
 - ⑪特にない
- その他:

問 15 「対応困難者」への対応において、効果的だと感じた方法がありますか。（複数回答可）*

- ①冷静な態度を心がける
 - ②消費生活相談として対応できる範囲を見きわめる
 - ③何に対して感情的になっているのか考える
 - ④相談者のペースに合わせないようにする
 - ⑤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
 - ⑥マニュアルを踏まえて対応する
 - ⑦他の相談員や職員に状況を伝える
 - ⑧ひたすら傾聴する
 - ⑨職員、他の相談員、他の対応者に代わる
 - ⑩詳細な記録を残し職員や他の相談員と共有する
 - ⑪効果的な方法は特にない
 - ⑫わからない
- その他:

問 16 「対応困難者」に対応するとき、あなたが「特に難しい」と感じるのは、どのようなことですか。（複数回答可）*

- 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
 - ②消費生活相談を打ち切るタイミングを判断すること
 - ③激昂・罵倒されているときに冷静に対応すること
 - ④相談者からの無理な要求を断ること
 - ⑤相談者の怒りの原因が分からないこと
 - ⑥長時間・長期間にわたって相談が終わらないこと
 - ⑦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
 - ⑧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
 - ⑨相談者に適した対処法（どうすれば収まるのか）が分からないこと
 - ⑩特にない
- その他:

問 17 消費生活センター側から消費生活相談を終了させるのはどのタイミングですか。（複数回答可）*

- ①相談員が「信頼関係が築けない」と思ったとき
 - ②罵詈雑言が続き、制止しても止めないとき
 - ③対応時間の目安を過ぎたとき
 - ④対応者が変わっても相談者の態度が変わらないとき
 - ⑤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
 - ⑥消費生活センター側から終了を宣言することはしない
 - ⑦わからない
- その他:

問 18 「対応困難者」との対応に、どの程度ストレスを感じますか。（選択肢から1つだけ選択してください）*

- ①すごく感じる
- ②まあ感じる
- ③あまり感じない
- ④感じない

問 19 「対応困難者」対応によるストレスを感じたときにはどのように対処していますか。（複数回答可）*

- ①消費生活センター等の相談員・職員に話を聞いてもらう
 - ②仕事が終わったら考えないようにしている
 - ③自分の趣味や好きなことをして忘れる
 - ④対処できない（対処する方法はない）
- その他:

問 20 「対応困難者」への対応について、どのように感じていますか。（複数回答可）*

- ①相談員を辞めたくなくなるときがある
- ②身体的な不調を感じる時がある
- ③精神的な不調を感じる時がある
- ④電話を取るのが怖いと感じるときがある
- ⑤相談員の本来業務（やるべき業務）ではないと思う
- ⑥それも仕事のうちだと割り切るようにしている
- ⑦特に何も感じない

その他:

* 必須の質問です

対応困難者の対応についてお尋ねします。

問 21 「対応困難者」対応に関して、国や自治体等に望むことはありますか。（複数回答可）*

- ①電話機に録音機能を付けてほしい
- ②相談室に通報ボタン等の通報装置を付けてほしい
- ③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
- ④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
- ⑤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
- ⑥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
- ⑦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
- ⑧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
- ⑨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
- ⑩「対応困難者」対策の研修を定期的に通講させてほしい
- ⑪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
- ⑫特になし

その他:

問 22 これまでに、「対応困難者」への対応を原因として、勤務していた消費生活センターを休職・退職したことがありますか。（選択肢から1つだけ選択してください）*

- ①退職したことがある
- ②休職したことがある
- ③退職も休職もどちらもある
- ④退職も休職もどちらもない
- ⑤どちらもないが、退職や休職を考えたことがある
- ⑥わからない

問 23 これまでに対応が困難だった事例はどのようなものですか。守秘義務に反しない範囲で教えてください。

対応に非常に苦勞した事例や、対応困難の状態からうまく相談が収まった事例、他の相談員の参考になるような対応や取り組み、対応を通して感じたことや反省点等々、「対応困難者」事例についてご自由にご記載いただけますと幸いです。（自由回答、何例でもかまいません）