

# 消費生活相談員の 気概と役割

特集  
1

## 消費生活相談員への期待 —広がる活躍の場とその役割—

村 千鶴子 Mura Chizuko 東京経済大学現代法学部教授・弁護士  
専門は契約法、消費者法。国民生活センター客員講師、同消費者判例情報評価委員会委員、東京都消費者被害救済委員会会長などを務める。著書に「Q&A市民のための消費者契約法」(中央経済社、2019年)ほか多数。



### はじめに

2009年に消費者庁が消費者政策の司令塔として設置され、消費者安全法により、すべての地方自治体で消費生活相談などを行うことが求められることとなりました。消費者政策の司令塔とは、全国で発生している消費者被害を一元的に収集し分析したうえで、消費者庁所管の法令を適切に運用して所管法令の改正などの整備を行うだけでなく、関係省庁に対してなすべき政策や法律の改正や新規立法などの働きかけや提言を行うことにより、消費者政策のエンジン役を果たすということを意味します。

消費者庁が十分機能するためには、全国で発生している消費者事故等<sup>\*1</sup>(ヒヤリハットも含む)に関する情報が常に十分収集できることが前提となります。住民から消費者事故等に関する情報を集めて消費者庁と共有する役割を果たすものが地方自治体における消費生活相談窓口です。消費生活相談は、自治体の住民に対する行政サービスとしての意味だけではなく、国全体の消費者政策を支える大切な役割を担っています。

そこで、本稿では、消費生活相談員が担うべき役割は何か、どのようなことが期待されているのかを考えてみたいと思います。

### 消費生活相談の必要性和法的根拠

消費者被害の多くは、消費者と事業者との間の格差によって起こります。契約に関する基本ルールを定めた民法では、契約当事者双方が完全に対等であり、経済的に合理的な判断をする者同士であることを前提に、自己責任を原則としています。しかし、消費者と事業者との間には、事業者が提供する商品などについての知識や情報をどれだけ持っているか、収集できるかという点で、大きな格差があります。契約条件を決めることや、契約の選択をする際の交渉力にも格差があります。それ以外にも、経済力・社会的影響力などのさまざまな格差があります。これらの格差は、一人一人の消費者の努力によって克服できるものではありません。このような格差を「構造的格差」といいます。

消費生活相談は、1960年代に高度経済成長を迎えた時代に、一部の地方自治体で自治事務としての取り組みが始まり、以後、都道府県を中心に広がっていきました。2009年に消費者庁が設置されるに伴い、消費者安全法で、すべての都道府県には消費生活センターを設置して消費生活相談業務などを行うことが求められま

\*1 「消費者事故等」とは、生命・身体に被害を与える事案のみならず、いわゆる財産事案も含む。(『逐条解説 消費者安全法(第2版)』(商事法務)より)

した。市町村にも消費生活相談などを行うことが求められることとなり、法律に根拠を持つこととなりました。消費者安全法では、消費生活相談などの具体的内容として、市町村の場合には8条2項で、

- 一 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。
- 二 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんを行うこと。
- 三 消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
- 四 都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
- 五 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。

などと定めています。都道府県には、このほか市町村の消費生活相談に対する支援や調査分析などが加わります。

また、消費者基本法では、消費者政策に当たっては消費者の権利を尊重することを求め、具体的な消費者の権利を定めています(同法2条)。消費生活相談においても、消費者の権利を尊重し、確立するための消費者支援であるとの視点は重要です。尊重すべき消費者の権利とは、すべての住民の権利を指します。個々の相談者に対する格差是正の支援をすることにより、住民すべての消費者としての権利の確立をめざす視点が大切ということです。

### 消費生活相談員の役割と姿勢

消費生活相談員は、消費者に対して格差是正のための支援を行う業務を担っています。そのため、弱者からの相談業務のための専門家であるとともに、消費者問題についての専門家であることが求められます。例えば、「こういう質問にはこのように答えればよい」といったマニュアルに沿った対応をすれば足りるという業務内容とは根本的な違いがあります。

消費生活相談では、まず、相談者がどのような体験をしたのか、どのような事態が起こり、

何に困っているのか、なぜそのような事態に陥ったのかを把握することが重要です。

そのためには、相談者を理解すること、訴えにきちんと耳を傾けること、相談者が自分からは語らないけれどもその種の相談内容であれば重要な事柄についても上手に聴き取ること、さらに資料などを収集して読みこなしただうえで、起こっている事態を把握することが大切となります。ことに最近の消費生活相談は複雑な内容のものが多く、相談者から話を聴くだけでは起こっている事態を把握できないケースが増えていますので、資料収集と読み込みのスキルがますます重要になってきています。

そのうえで、問題点や原因を分析し、解決方法について検討していきます。解決方法については、相談者に分かる言葉で説明することが求められます。消費生活相談員は、格差是正を目的とした支援を行う役割を担うもので、消費者の代理人となるわけではありません。したがって、消費者に代わって契約の解除通知や取消通知を出す立場にはありません。これらの法的な権利の行使は、消費者本人に行ってもらう必要があります。消費者は、法律の専門家ではないので、どのような内容の文書をどのような方法で出す必要があるかを通常知りません。そこで、消費生活相談員が、文書の書き方や出し方などを助言することが重要になります。相談者の生活体験や知識レベルによって、どのように説明すれば理解が得られ、自身で対処できるかは異なります。消費生活相談では、相談者一人一人の状況を見極めて個別的な対応をすることが求められます。このような意味でも、消費生活相談員は、相談業務のプロであることが求められています。

消費生活相談で格差是正のための支援業務を行うためには、前述のような格差是正のための多様なスキルが必要とされます。全国どこに住んでいても同様の高いレベルの支援が得られることを目的として、現在では消費生活相談員に公的資格試験制度が設けられています。資格試

験を消費者庁から受託している機関は、独立行政法人国民生活センターと一般財団法人日本産業協会の2団体です。公的資格試験では、消費生活相談業務に必要な基本的スキルを備えているかどうかをチェックします。相談員としての若葉マークのような位置づけです。

人間の営む社会は、時々刻々と変化していきます。経済環境も、ビジネス環境も、消費者の生活スタイルも、消費者自身も、事業者も変化していきます。起こる消費者問題も変化していきますし、対応する法律も変わっていきます。消費生活にかかわる法律は頻繁に改正されますし、新規立法もあります。消費生活相談は、このようななかで消費者に対する格差是正のための支援をすることを求められることから、日々の自己研鑽<sup>けんさん</sup>と研修の機会をとらえた勉強が必要不可欠です。また、日々の消費生活相談の積み重ねもスキルアップのための重要な機会でもあります。消費者安全法では、この点について10条の3第2項で次のように定めています。

消費生活相談員は、消費生活を取り巻く環境の変化による業務の内容の変化に適應するため、消費生活相談(第八条第一項第二号イ及びロ又は第二項第一号及び第二号の規定に基づき都道府県又は市町村が実施する事業者に対する消費者からの苦情に係る相談及びあっせんをいう。)に関する知識及び技術の向上に努めなければならない。

### 消費生活相談員の 多様な業務内容

消費生活相談員は、消費生活相談の相談者に対して必要な助言をします。助言だけでは十分な格差是正支援にはならない場合にはあっせんを行います。あっせんとは、消費者と事業者との間の紛争を話し合いによって解決するための調整を意味します。このあっせんは、格差是正のための支援の一環である点で、裁判所の民事

調停でのあっせん・調停とは違う側面を持っています。

さらに、消費生活相談は、地域で起こっている消費者被害の情報収集機能の側面を持っています。相談者は「この地域では、この業者によるこんな問題が起こっていますよ」という貴重な情報提供者でもあるということです。相談業務では、この点にも十分注意して、情報を受け取ることが大切です。それを踏まえ、事実関係を整理し、分析したうえで、法律に当てはめた整理を行い、PIO-NET<sup>\*2</sup>に入力します。蓄積される情報は、消費者庁や都道府県等とも共有され、法律や条例に基づいた行政処分や刑事罰の端緒となります。また、法律の改正や新規立法のための情報として、大変重要な意味を持ちます。消費生活相談は、消費生活の新たな動きに関する相談が最初に持ち込まれる窓口です。そのため、消費生活相談員は、常に新しい動きに対するセンサーを働かせていることが求められます。センサーを持つためには、過去から現在の消費者問題の知識や消費者法についての基礎知識が不可欠です。

さらに消費者被害は未然に防止すること、被害にあったことに気づいていない人にも気づかせることが大切です。消費生活相談では、消費者と日々接するなかで「なぜ被害にあうのか」「どうすれば防止できるのか」を考えたり知ったりすることができます。そこで培われたスキルを生かすことによって、相談には来ない消費者に対しても、必要な情報発信をすることができます。どのような消費者に(例えば、高齢者、若者、などの対象を絞って)、どのような情報を、どのようなかたちで、どのような方法で提供するのが効果的かを考えて実施していくことも大切です。消費者教育とか消費者啓発と言われてきた取り組みですが、相談業務での知識や経験が生きる創造的な取り組みとして消費生活相談員に期待されている分野です。

\*2 PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと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び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

高齢者人口が増加する現代では、高齢者の消費者被害が増加傾向にあります。高齢者の中には自分からは相談できない人や社会との接点が少ない人などがねらわれやすいという問題があり、地域での見守りネットワークの構築が重要な課題となっています。高齢者にはどのような消費者被害が多いのかを熟知している専門家の消費生活相談員がメンバーとして加わることで、地域に根差した実践的な取り組みが期待できます。掘り起こした消費者被害に対する迅速で的確な対応システムの構築にも有効です。

最近では、地方自治体での消費生活審議会などの委員やオブザーバーとしての参加も、重要な業務となりつつあります。ここでも、自治体内で起きていることや相談窓口の利用実態などを踏まえた消費者政策のあり方を検討するうえで重要な役割を果たすことが期待されています。

## おわりに

消費生活相談員が担っている役割は、自治事務として住民である消費者に対する格差是正の

支援と、消費者庁の消費者政策を支えるための消費者事故等の情報収集の二面性を持っています。自治事務では、日々の消費生活相談に対応するなかで、地域住民の置かれている状況をも把握することにより、相談対応に加えて、見守りネットワークの構築や住民に対する情報提供・消費者教育での役割が求められています。

国レベルの情報収集では、消費生活の最先端で起きている事態や問題を的確に把握し、データ化することが求められています。例えば、スマートフォンの普及に加えキャッシュレス決済やシェアリングエコノミーを推進する動きがありますが、その前提としてデジタルプラットフォームの課題があります。デジタルプラットフォームに関してどのような事態が起こり、何が問題か、どのような対策が求められているかなどを消費生活の観点から情報収集することが重要になっています。

これは最近の一例に過ぎませんが、消費生活相談員が担う格差是正支援の業務は、今後もますます重要性を増してくるものと思われます。

## 消費生活相談員資格試験(消費生活専門相談員資格認定試験)

国民生活センターは、消費者安全法に基づき、登録試験機関として消費生活相談員資格(国家資格)試験を実施しています。

また、この消費生活相談員資格試験は、当センターが1991年度から実施してきた消費生活専門相談員資格認定試験を兼ねており、合格者には「消費生活専門相談員」資格も同時に付与されます。資格認定の有効期間は5年間であり、所定の手続きにより更新することができます。

詳しくは、国民生活センター「消費生活相談員資格試験・消費生活専門相談員資格認定制度」<http://www.kokusen.go.jp/shikaku/shikaku.html>をご覧ください。

### 資格試験の主なスケジュール

4月～7月	受験要項・受験申込書交付
6月下旬～8月上旬	受験申込受付期間
10月中旬	第1次試験(選択式および正誤式筆記試験、論文試験)
12月中旬	第2次試験(面接試験)※一定の要件に該当する者には第2次試験の免除あり
12月下旬	合格者決定(国家資格合格証発送)
1月中旬	消費生活専門相談員資格認定(認定証発送)