

現職消費生活相談員の声

特集3では、地方自治体の消費生活相談窓口勤務する3名の現職の消費生活相談員の声を紹介します。なお、業務に支障が生じないように、執筆者名は匿名とします。

特集  
3-1

# 「誰一人取り残さない」社会に向けて

消費生活相談員 Aさん

## 相談者に育ててもらおう

私が消費生活相談員（以下、相談員）の仕事に就いて、2019年度末で3年が経ちます。「相談員は3年の経験を積んでようやく一人前」と言われますが、果たして一人前と言えるほど成長したのか、私にはまだその自信がありません。これまで無我夢中で相談業務に取り組んできました。相談者の気持ちを高ぶらせてしまったり、電話を切った後で「もう少し温厚に接するべきだった」と後悔したりと失敗は多々あります。それでも私は相談業務が好きで、相談員は、自分にとってかけがえのない仕事だと思っています。

相談員の仕事に就いて間もない頃、大先輩の相談員から「相談員は相談者に成長させてもらう仕事だ」という助言をいただきました。今、まさにその言葉を実感しています。相談者からの情報提供が、新たな商品やサービス、手口などを学ぶ機会となり、さまざまなタイプの相談者と接することが、聴き取りや対応の方法を模索する機会となるからです。正確な法律知識を身に付けることや、社会情勢にアンテナを張り、情報を幅広く収集することはもちろん大切ですが、私のように経験の浅い者にとっては、1件でも多くの相談を受けることが相談員として最もスキルアップにつながるのだと考えています。

ただ、これまではひたすら多くの相談を受けることに懸命になっていましたが、今後は、1つ1つの事案についてより丁寧に掘り下げた聴

き取りを心がけたいと思っています。時として過剰要求とも感じられる相談者の苦情の中にも実は見過ごされてしまっている問題が潜んでいるかもしれないなど、消費者の権利が守られているかを常に自問しながら聴き取る姿勢を身に付けたいと考えています。

## 誰一人取り残さない

2018、2019年度の消費者月間のテーマである「誰一人取り残さない」という言葉が私は好きです。社会全体でその意識の醸成を図る必要性があると強く感じています。日々、高齢者や障がい者、若年者へのつけ込み型勧誘の相談を受け、いたたまれない気持ちになっているだけでなく、さらに、事業者との交渉時には、精神障害についての理解が一般的に不足していることに愕然とすることがあるためです。

また、消費者からの問い合わせなどに対して、多くの企業が採用している音声自動応答電話システムなど、高齢者には操作が難しいしくみが増えていることも気がかりです。超高齢社会においては、ユニバーサルデザインの商品の開発とともに、企業の消費者対応においても効率化の促進のみでなく、ユニバーサルな対応を増やす方向性を示してほしいと考えます。

「誰一人取り残さない」社会の実現に向け、相談員として自分にできることは何かを考え、行動していきたいと思っています。そして、相談員として「一人前です」と胸を張って言えるよう、成長していきたいです。