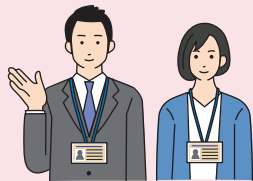


特集2

消費生活相談現場の立場から見た
10年間の変化

川野 玲子 Kawano Reiko (公社) 全国消費生活相談員協会 専務理事

1998年より消費生活相談員として地方自治体に勤務(相談員歴26年)。2017年より(公社)全国消費生活相談員協会九州支部長。2025年より現職



はじめに

2014年6月の消費者安全法の改正により、消費生活センター等に事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせんに従事する消費生活相談員が置かれ、また、消費生活相談員資格は国家資格となりました。これにより、消費生活相談員は高度な専門知識を持つ専門家として社会的に認識されることになり、消費生活現場で日々、助言、あっせんを行うことで消費者の安全と安心を守る重要な役割を担っているということを改めて確認する機会になりました。

そこで、消費生活相談員資格が国家資格化される以前の消費生活相談現場の状況と国家資格化後の状況、また相談員にとって業務上どのような影響があったのか振り返り、今後の消費生活相談現場の相談員としての課題、その課題への対応について考えてみたいと思います。

国家資格化される前の状況

2009年に消費者安全法が制定され、消費生活相談が地方自治体の行う事務として規定されました。それまで任意であった消費生活相談を行う拠点としての消費生活センターの設置が、都道府県については義務、市町村については努力義務として規定されましたが、相談員は設置条件に含まれていませんでした。相談員は原則、「消費生活専門相談員」、「消費生活アドバイザー」又は「消費生活コンサルタント」の資格をそれぞれ又は複数持っており、この3つの資格で相談員として日々相談を受けていました。私自身は消費生活専門相談員と消費生活アドバイ

ザー資格を所持していましたが、少し気になる相談者からの呼び方がありました。それは相談の聴き取りをしている時に相談者から「奥さん」とか「先生」と呼ばれることです。電話で助言をして「奥さん、ありがとう」と言われた時、救済できてよかったという半面、なにか違和感や抵抗感があり、専門の相談員なのになぜ、そのように呼ばれるのだろうかという疑問がありました。

それから相談者の中には、開口一番「あなたは何か資格を持っているのですか」と問う方もいて、その際、私は前述の2つの資格を持っていると答えていましたが、「どのような資格なのか」とさらに質問を受けるなど、相談の本題に入るまでに時間を要することもありました。

当時、「消費生活センターの窓口に行けば、専門の相談員がいますよ」と教えてもらい相談される方は別として、地方自治体の消費生活センターで、相談員がどのような立場でどのような資格を持って相談を受けている者なのか知らない方がほとんどだったと思います。それは当時、消費生活相談員は、法律上の身分や定義がはっきりしていなかったからだと思います。事業者とのあっせんにおいても、「どういう立場で何の権限があり、連絡してきたのか、介入するのか」という質問もありました。その質問に対しては、相談窓口の業務の根拠として消費者基本法19条「地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあっせん等に努めなければならない」という条文と、消費者安全法8条の都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の

実施として「都道府県及び市町村は、消費者の安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の相談に応じること等の事務を行う」とされていることを伝えていました。その質問を受けることを想定して、いつでも説明できるよう、机上にその根拠条文を記載したものをファイルに入れて用意していました。しかし、いざ事業者にその根拠条文を説明してもなかなか理解していただけなかったことを記憶しています。

国家資格化による変化

そうした中、2011年から消費生活相談員資格の法制化の検討会*1が開催され、消費生活相談員は、消費者と事業者の情報力・交渉力等の格差を埋めるという重要な役割があり、消費生活相談が複雑化・高度化する中で、消費者の権利の擁護を図るためには、消費生活相談員について一定の水準を全国的に確保することが不可欠であるとして議論がなされました。その3年後に国家資格となり、2015年に導入された「188」の周知に伴い、消費生活相談員という専門家が電話に対応することが広く知られるようになりました。

消費生活相談は、個人情報を細かく聴き取ったり、消費者と事業者の間にあっせんして介入したりしますが、弁護士ではないため代理人になることはできません。しかし消費者の支援となる責任ある業務であり、相談者との関係性が求められます。国家資格になったことでさらにゆるぎない信頼を得ることができ、安心して相談してもらえるようになったと思います。以前のような「どういう立場で相談を受けているのか」という問いかけはほとんどなくなりました。

消費生活相談現場の課題

以前から雇用の不安定さの問題がありましたが、改善の兆しが出てきました。しかし、これには地域格差があり、消費者行政の重要性に関する認識をより高めることが必要です。法律に基づいた試験を通じて能力・知識が判定される国

家資格であることを理解してもらい、消費生活相談員の認知度を高めることも求められます。これにより、相談対応、啓発等を行い、消費者行政の最前線を担う法的位置付けのある専門家として、消費生活相談員は、それにふさわしい待遇を求めることができるようになったのではないかと思います。

消費者安全法において、消費生活相談員の要件の中に「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応するため消費生活相談に関する知識及び技術の向上に努めなければならない」とあり、今まさに、消費者問題の専門家として、高齢化、相談の複雑化、デジタル化に対する研鑽^{けんさん}に努め、消費者からの相談に寄り添い、最新の知識で助言と救済を行っていくことが必要です。

特にデジタル化の進展もあり、情報通信や決済方法の急速な変化をキャッチアップしていくことが求められますが、消費生活の分野は幅広くすべての専門家にはなれません。そこで常に研修を受け、知識、情報を得ること、自分がその分野に詳しくなくても、その内容についてどの機関に問い合わせれば正確な助言ができるのか判断できることも、消費者問題の専門家としてのスキルです。また、消費者問題の専門家というのは、ただ知識、情報を持っているだけではなく、消費者に分かりやすくかみ砕いて説明できることだと思います。そのスキルを磨き、デジタル化の中でコミュニケーション能力を高める研修を受けることがこれから必要ではないかと思います。

最後に、国家資格化されたにもかかわらず、全国的に担い手がいないという状況にあります。まず消費生活相談員が、いかに社会に貢献でき、やりがいのある仕事なのかを自信を持って伝え、国家資格である消費生活相談員の受験へつなぎ、合格して誕生した相談員をフォローする仕組みが構築されることを願っております。

消費生活相談員は皆様のこれまでの消費生活経験が生かせる仕事です。是非、消費生活相談員資格試験にチャレンジしてください。

*1 消費者庁「消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会」中間報告(2012年8月)