

～消費生活相談員の立場から～

消費生活相談員 村木 仁美

<現状の問題点>

北海道に限らず、全国的に相談員が足りない。応募者がいない。「188」を周知しても、電話を受ける人材がもうすぐいなくなる。

1. 消費生活相談員について

消費者安全法（10条～11条）に消費生活相談員の設置について定義されている。法律に定義されながらも、人員を確保できない

2. 相談員の仕事について

・民法、消費者関連法、各種業法、各業界団体のガイドラインの理解（広く浅く幅広い知識を求められる）

・感情労働（emotional labor）

※表情や声・態度で適正な感情を表現することを求められる（感情管理の作業）

※相談者の属性、背景に合わせた傾聴、共感的理解力の必要性

・「心の病」を持っている方への対応のスキル

・消費生活相談を超えた内容の対応

→公的扶助、福祉の管轄の話

+消費者教育

※1.～2.を総括すると、「相談員」は「一般職」ではなく、「専門職」と考える。

3. 相談員資格の合格状況（北海道）

| | 2020年 | 2019年 | 2018年 | 2017年 | 2016年 |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 受験総数 | 1080名 | 1108名 | 1298名 | 1551名 | 1714名 |
| 合格者数 | 242名 | 325名 | 279名 | 539名 | 735名 |
| 合格者のうち、 北海道の合格者 | 4名 | 11名 | 4名 | 13名 | 26名※ |

※2016年（平成28年）は相談員資格が国家資格となった年であり、資格保有の現職相談員も多く受験したため、合格人数が多い。

4. 資格取得希望者の動向（全相協 北海道支部の活動より見えてくること）

道受託事業 資格取得及びスキルアップの講座

・新規で資格取得を目指す30代、40代がいらない。

（高齢の受講者が多い⇒資格取得よりも知識の研鑽が目的か？）

・受講はしているが合格には結びつかない。

（地方都市では資格者でなくも相談業務に就くことができ、高齢であるが故に合格に結びつかない？）

5. 相談員の業務について

- ・コロナ禍において、定期購入トラブルの蔓延により、低い金額の案件でのあっせん介入が増えている現状。金額は少額でも、ホームページの内容を精査し検証し、特商法上、景品表示法上、健康増進法上等に抵触する部分はないかを調べるととても時間がかかる。相談者の記憶が曖昧であったり、商品を未払いで放置していたり、転売していたり内容が複雑化。
- 相談者の救済のみならず、現状の問題点をあぶりだし、記録に残すことで法改正の礎となるため検証作業も重要な業務。(2021.3.5 特商法改正案 閣議決定 今国会中の成立を目指す ※違反者への刑事罰の導入)
- ・「心の病」を持つかたの相談が増え、突然相談者自身が自分の感情をコントロールできず、パニックに陥ることもある。心理カウンセラー的スキルを持ち合わせていないため、相談員の精神的負荷が大きい。
- ・日常業務の中で、時折遭遇するカスタマーハラスメントがあると、相談員自身のメンタルがぎりぎりに追い込まれることがあるが、相談員同士で励ましあひながら、心の状態を保っている現状がある。
- ・相談者からお礼やお褒めの言葉を頂くと、頑張ろうと励みになるが、日々「頑張ろう」「頑張れるだろうか」と心の振幅が大きい仕事であると感じる。
- ・相談員の同僚は多くが60歳以上であり、近く大量に退職予定となる。真面目で、忍耐力、正義感、道徳心が強い相談員が多いと思うが、未来を担う若い世代が現状のままの相談現場のバトンを引き継ぐのは難しいと感じる。

6. 業務にあたる相談員の背景の変化

<現状>

仕事を始める年齢として、子育てがひと段落した40歳以降になって、相談業務に就くものが多い。私自身もバブル期を経験し、いったん家庭に入りまた何か社会貢献ができる仕事に就きたいと、この仕事を選択。

ある全国調査では、相談員の最終学歴が大卒・大学院卒が54.5%、短大卒が28.7%、高校卒が11.9%という報告がある。

(参考：1970年～1990年の大学進学率は6.5%～15.2%、短大が11.2%～22.2%であったため、時代背景と比して高学歴の女性が多いことがわかる)

※約款を読み込む能力、法律を理解し、法律に基づいた相談内容をパイオネットに打ち込みをする能力が必要のため、ある程度の学習能力は必要な仕事と認識している。

<これからの世代>

今の30代の子育て世代はかつてのバブル世代とは違い、キャリアを中断することなく仕事をしている人が多い。また、何等かの事情でキャリアを中断したとしても、コールセンター等であれば短期の研修で、ある程度の収入を得られる。一方、消費生活相談員は国家資格となりながら認知度も、社会的な評価も低く、クレームを扱うイメージの相談員の仕事は魅力がないのではないかと感じる。

現在様々な分野で多様性が問われているが、全国の消費者センターの相談員は50代から60代であり極めて偏った年齢構成となっている。現状の相談員の雇用体系はあくまで、夫の収入があるという前提の下、補助的な収入として相談員の給与体系が考えられていると感じる。消費者センターが設置された当時の社会的背景が反映され、踏襲されているのであろう。相談員が交渉する相手方の事業者のお客様相談室の多くは男性であり、また悪質事業者も多くは男性であることが多い。逮捕される前日までは事業者である相手と交渉するケースもあり得る仕事の社会的評価は低いと感じる。

現状、相談員の給料のみでは自立して生活は困難であり、夫の扶養からはずれているものの、シングルマザーが子育てをするには十分な収入とは言えない。女性の社会進出が問われている昨今、このままでは先人達

が拓いてきた道が閉ざされかねない現状を知って頂きたい。消費生活相談員は社会生活に不可欠な専門職であり、女性の社会進出のフロントランナーといえるのではないか。時代に即した雇用体系が求められる時期に来ていると感じる。

※ 上記の考察は日々相談員業務、啓発業務を行ってきた一相談員の主観である。相談員として思うこと、他の活動を通して、日々感じている「待ったなしの現状」を知って頂きたい。