

人に寄り添い、暮らしを守る。

# 消費生活相談員の果たす役割

強引に勧誘され契約してしまった。高額すぎる請求がきた。これって架空請求？

消費者を取り巻く環境は、ますます多様化しています。

モノやサービスの売買に関する消費者の相談に乗り、解決や被害の防止に導くことが、消費生活相談員の役割です。



## 消費者に助言をする

電話や窓口で相談を受け付け、トラブルの解決策や、事業者との交渉など、対処方法のアドバイスを行います。消費者を守るための法律や契約など、消費者問題に関連する専門知識を活用し、場合によっては弁護士や専門機関などを紹介しながら、問題解決に導きます。



## 事業者と交渉をする

若者や高齢者など、自力で事業者と交渉することが難しい場合があります。必要に応じて、事業者側と交渉するのも消費生活相談員の役割です。消費者からの相談内容を的確に分析し、双方の間にとって調整を行い、解決の道を探ります。



## 消費者に啓発する

社会の変化に伴い、消費者トラブルも多様化します。最新の事例に基づいて、消費者に正しい情報を伝え、被害を未然に防ぐのも消費生活相談員の役割です。問題が広がりそうな事例があれば、消費者への注意喚起を行うこともあります。



## 公正な社会を構築する

「消費者への助言」「事業者との交渉」「消費者に啓発する」こうした相談員の仕事は、消費者被害の回復や未然防止を目的として、日々発生するトラブルを解決しながら、正しい契約や取引が行われる公正な社会の構築に寄与しています。

# 必要とされる知識と能力

消費者に適切なアドバイスをするためには、消費者問題の専門家であることが必要です。知識を得て、マニュアル的な対応をするだけでなく、消費者に寄り添い、消費者の言葉を理解し、きちんと耳を傾けることが求められる仕事です。

## 公正さ

消費生活相談は、地方公共団体などが行う公的な行政サービスであるため、中立・公平な立場に立って業務に当たることが求められます。また、事業者と消費者との間の情報の質・量、交渉力の格差を踏まえ、消費者に寄り添ってその被害の回復や未然防止に取り組む必要があります。



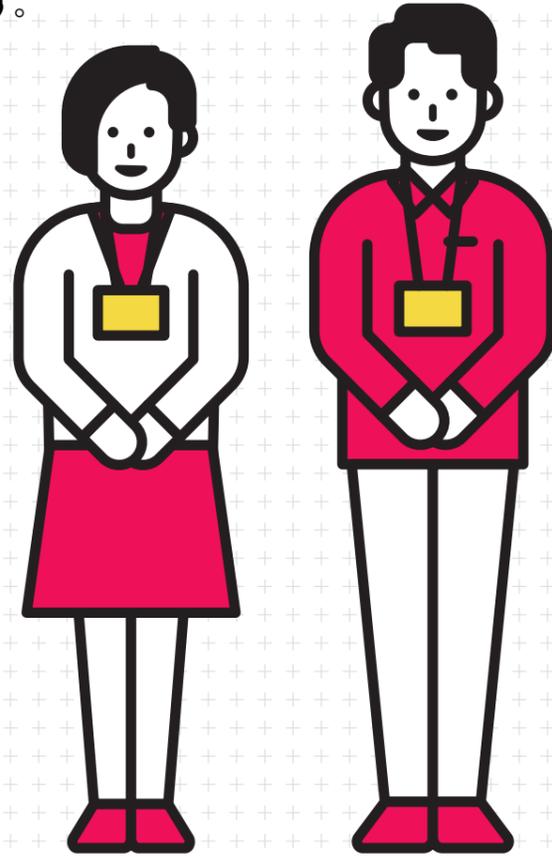
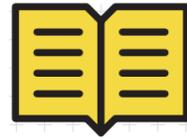
## 法律・制度の知識

「この契約の場合、クーリング・オフの適用はあるか?」「この法改正によって、契約の取消しはできるか?」など、具体的な相談に対処するには、消費者に関わる法律や制度、法改正の動きなどの知識が必要です。



## 社会・経済の知識

政府の政策や新しいビジネスモデルなど、一見、普段の生活とは関わりのなさそうな話題が、思わぬトラブルにつながる可能性があります。社会の動きに応じて相談内容も変化するため、広くアンテナを張っておく必要があります。



## 聴き取る力

トラブルに巻き込まれた相談者は、不安を抱え、混乱しています。まずは相談者の言葉を受け入れ、耳を傾けること。そして、解決に導くために必要な客観的な事実を、具体的に聴き取る必要があります。



## 調べて、考える力

相談者から聴き取った情報を体系的に整理した上で、関連情報や関係法令を調査します。その上で、最適な解決策は何かを考える力が必要です。



## 伝える力

消費者や相談者に分かりやすくトラブルのポイントや解決策を伝えたり、交渉においては相談者から聴き取った内容を事業者に正確に伝えたりする必要があります。また、被害の未然防止に向けた啓発活動の際は、若者から高齢者まで幅広い世代を対象に行うため、どう伝えれば相手に効果的かを考えて伝える必要があります。



## 交渉する力

消費者に被害が生じた場合には、適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であり、その権利を守るために積極的に事業者と交渉することが求められます。



# 消費生活相談の概況と事例

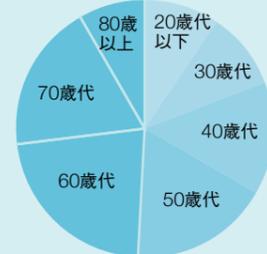
消費にまつわる相談は、年間100万件前後で推移し、特に、身に覚えのない「架空請求」に関する相談が、近年増加傾向にあります。

## 相談件数の推移



## 相談者の年齢層

幅広い年代からの相談を受け付けています。



## 主な相談ジャンル



### 相談事例 1

#### もうけ話のはずが悪質商法?

##### 相談内容

友人から「投資で儲かる話がある」とSNSでメッセージが届き、5日前に近くのカフェで会った。「実際に儲けるためには50万円をUSBを購入する必要がある」と説明されUSBを購入した。USBを使って実際にやってみたが、難しくよく分からないので解約したい。

##### 解決方法

この契約は、事業者が販売の目的を隠して面会の約束をし、契約させる「アポイントメントセールス」に該当するので、クーリング・オフが可能。そこで、事業者に書面(ハガキ)で通知をしたところ、契約は解除され、USBを返品でき、支払済みの代金も返金された。

### 相談事例 2

#### 設置業者を装い不要な契約

##### 相談内容

業者から電話で、給湯器の保証切れと無料点検の案内があり、設置業者と思い承諾。点検後、赤水除去装置の設置を勧められ、付けば給湯器の保証が10年間付くと言われ契約。1か月後、実際の設置業者から注意喚起があり、給湯器は保証期間内であり、今回の装置の設置も不要だと分かったので、契約を解除したい。

##### 解決方法

販売目的を告げず、無料点検を口実に訪問しているため、「問題のある契約である」として、相談員が赤水除去装置の販売業者とあわせん交渉を行い、支払済みの代金全額の返金と装置の撤去がされた。

### 相談事例 3

#### 航空券が届かず音信不通

##### 相談内容

ネットで旅行業者に往復の国内航空券を申込み、代金4万円を申込当日、業者の口座に全額振り込んだ。HPには、出発3日前までにeチケットが届くとあったが、出発2日前になっても届かず、催促のメールにも返信はなく、電話もつながらない。既払い金を返金してほしい。

##### 解決方法

相談員の調べで「この旅行業者は、既に行政の担当部署において、営業保証金制度による旅行代金の返金申立手続の受付が始まっている」との情報を得て、制度や手続の助言を行った。業者は廃業届を提出していたと分かり、営業保証金の還付手続を行った。

# 消費生活相談員の声

北海道釧路市 消費生活センター  
石川 徳馬 さん



**困** っている人たちの力になりたい、という想いから相談員の仕事に興味を惹かれ、消費生活相談員を志すようになりました。事業者とあっせん交渉を経て解約・返金という方向で話をまとめられた時は「少しでも役に立てたかな」と思いますし、相談処理の過程で相談者からお礼を言われた時に、やりがいを感じます。大変なのは、相談内容、相談者の要望などを的確に把握すること。契約内容や契約時の問題点を理解していなければ、助言・アドバイスは難しく、相談者によって異なる目的をくみ取らないと見当違いな結果に。大変なことですが、相談員として一番求められるスキルではないかと考えています。

愛媛県東温市/松前町/砥部町  
消費生活相談窓口  
武田 咲枝 さん



**地** 元銀行を退職して専業主婦となり、出産後、主婦としての買物経験や生活知識を生かした職業に就くことを思いつきました。地方公共団体に公募していた「消費者モニター」になり、学んだ経験から、消費生活相談員の職業に興味を持ち、目指すことに。相談員の知識や経験をいかすことで、一人の被害者の生活や人生を救済できるケースもあるので、大変やりがいがある仕事です。自分にとっても、消費生活に関する知識や、法的な知識、様々な経験が得られます。近年、消費生活相談の内容は多岐の分野にわたるようになり、悪質商法の手口も巧妙になっているため、日々勉強し続けなければならない職業だと思います。

京都府 消費生活安全センター  
森 順美 さん



**友** 人から訪問販売で高額な商品を購入したと相談を受け、クーリング・オフで解決。何度も「ありがとう」と言ってくれたことが印象的で、消費生活相談員になれば事業者と直接交渉ができ、社会の中の不条理や不平等がなくなるような活動ができると思ったのが目指したきっかけです。事業者とのあっせんは大変なことも多いですが、そこから得られた貴重な情報が行政指導や法改正につながっていると実感し、やりがいを感じます。一方、啓発講座や高校・大学等の講師を通じて消費者教育を行い、新手の手口などの注意喚起をすることで、被害の予防や拡大防止につながられることも、この仕事の魅力です。

埼玉県入間市/飯能市  
消費生活センター  
橋本 直樹 さん



**長** く、金融関係の企業に勤務していました。業務上、消費生活センターと話す機会が時々あり、定年退職後も可能な限り現役で働くことができ、生活者の役に立つ仕事にしたいと思ったのが、消費生活相談員を志したきっかけです。相談者から「ありがとう」「助かりました」などと言っていただけることが多い仕事で、私にとってはストレス解消の特効薬です。多様な相談が寄せられ、応じるのは正直言って大変です。しかし、必ずしも相談に対して即答する必要はなく、「お調べしてから折り返し電話させていただきます」と率直に答えてもよいのです。しっかり確認してから答えるべきだと、私は思っています。

# 消費生活相談員 Q&A

## Q1 これから消費生活相談員を目指すには？

内閣総理大臣の登録を受けた登録試験機関の実施する**消費生活相談員資格試験**に合格することが必要\*です。資格は更新制ではなく、一度取得すれば失効しません。登録試験機関として、**独立行政法人国民生活センター**及び**一般財団法人日本産業協会**の2つがあります。

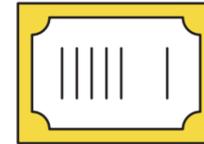
\*資格試験に合格する以外に、「資格試験合格者と同等以上の専門的な知識及び技術を有する」と都道府県知事又は市町村長が認める場合にも消費生活相談員になることができます。

消費生活相談員資格試験の詳細については、各試験機関にお問い合わせください。

- 独立行政法人 国民生活センター  
<http://www.kokusen.go.jp/shikaku/shikaku.html>
- 一般財団法人 日本産業協会  
<http://www.nissankyo.or.jp/adviser/siken/about-test.html>

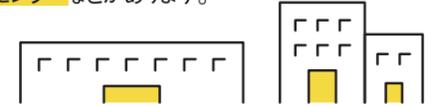
## Q2 どんな種類の資格なの？

消費者庁が所管する消費者安全法によって定められた**国家資格**です。



## Q3 どこに勤務するの？

地方公共団体が設置する消費生活センターなどの**消費生活相談窓口**、**独立行政法人国民生活センター**などがあります。



※その他、企業の消費者対応部門などで活躍されている方もいます。

## Q4 全国に相談員は何人いるの？

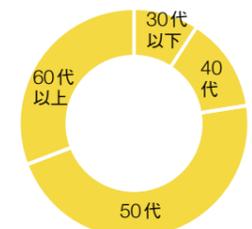
地方公共団体に勤務する相談員数

3,379名



「令和元年度地方消費者行政の現況調査(平成31年4月1日時点)」より

## Q5 相談員の年代は？



幅広い年代の相談員が活躍していますが、新たな担い手の育成が求められています。

公益社団法人全国消費生活相談員協会「会員実態調査報告書(平成30年10月)」より

## Q6 相談員として採用されるにはどうしたらいいの？

各地方公共団体など、募集機関にお問い合わせください。

全国の相談員の募集状況は、以下のURLを参考にしてください。

- 独立行政法人 国民生活センター  
[http://www.kokusen.go.jp/shikaku/s\\_saiyou.html](http://www.kokusen.go.jp/shikaku/s_saiyou.html)
- 一般財団法人 日本産業協会  
<http://www.nissankyo.or.jp/adviser/qualified/jinzai-bosyu.html>



消費者庁 消費生活相談員

検索



消費者庁 地方協力課

TEL : 03-3507-8800 (代表)

FAX : 03-3507-9286

<https://www.caa.go.jp>

消費者トラブル ひとりで悩まず すぐ相談

消費者ホットライン

い や や  
☎ 188



消費生活センターなどの消費生活相談窓口の存在や連絡先をご存じでない消費者の方に、お近くの地方公共団体が設置している消費生活相談窓口をご案内するサービスです。

消費者ホットライン188  
イメージキャラクター  
イヤヤン