

消費生活相談窓口にみる「クレーマー」

自治体の消費生活相談窓口で
勤務中の消費生活相談員 (匿名)

『消費者情報』編集部からクレーマーをテーマに原稿依頼があり、執筆することになった。

クレーマーとはどんな人のことを指すのか？ 正当な苦情の範囲を超えた要求を突きつけたり、執拗に苦情を繰り返したりすることで業務の妨害行為をする人をイメージし、本稿を執筆している。

断っておきたいが、消費生活センターに無理難題を突きつけてくるのは、ほんの一部の方だけだ。以下の内容が、消費者相談窓口の全てを物語っているわけではないことに留意していただきたい。

クレーマーの背後にある誤解と身勝手

消費生活センターは公的機関で、市民にとって身近な窓口といえる。しかしながら、どのような窓口なのかを理解していない、誤解した状態で相談される方も多い。消費生活センターの役割を説明し、

理解していただければ、それでは済む。

ところが、クレーマーとされる方は「市民のために存在する」なら自分のために働けと、手足となつて動くことを要求してくるのだ。

そもそも、そのような窓口ではないので、センターの役割を説明し、相談者に理解していただくよう努めるが、持論をふりかざすばかりで、こちらの言葉に耳を傾けようとしない。要求が通らなければ、担当相談員の変更を執拗に求めたり、上層部に苦情を上げたりする。毅然とした対応と言われるが、言葉で言うほど、簡単ではない。

相談すれば、なんでもやってみられると思っている方もいる。業者に電話を掛けて自分自身で確認されるよう助言すると、「お金(電話代)がかかることをさせるのか。消費生活センターがそのようなこ

とを言っているのか」とすまされたこともある。弁護士は有料だから、お金のからない消費生活センター(たしかに無料相談窓口ではあるが、弁護士とは支援できる内容が異なることを理解していない)でやってみようという意識の相談者は多い。

消費生活センターに相談すれば、事業者を自分の要求に従わせることができると思っているケースもある。事業者とトラブルになり、こじれにこじれたところで、消費生活センターに相談が入ること

もある。事業者の対応に納得できない、謝罪に誠意がない、などさまざまな主張をされるが、事業者側の話を聞くと、十分に対応していることも多い。そのようなときに消費生活センターは使い勝手のよい機関になるのだろう。消費生活センターが間に入ることで、事業者によってはさらなる譲歩をみせ

るケースもある。事業者が対応しなければ、消費生活センターに怒りの矛先が向く場合もある。センターの対応が悪い、仕事をしていない、何のために存在しているのかと責め立てられ続けることもある。

また、消費生活センターが事業者に圧力を加えて、営業停止にする、処分しろと無茶な要求を突きつけられることもある。権限がないことを説明すると、役立たずと無能呼ばわりされることもしばしばである。

このようなことを書くと、消費生活相談の窓口は大変なところだとネガティブな印象を持たれてしまいそうだが、消費生活相談員の多くが、最前線の窓口で消費生活相談を受け、相談者と向き合い、消費者被害の救済に熱心に取り組みていることを忘れてほしくない。