

# 臨床心理士を配置した 熊本県消費生活センターの取り組み

コミュニケーションをとることが難しい人や心理的サポートを必要とする人からの相談が増えている——熊本県消費生活センターでは2012年度下半期から臨床心理士を配置している※。その先進的な取り組みについて、同センター参事の井上美樹子さんと、臨床心理士の小村美沙紀さんに話を聞いた。

※2012年9月から18年3月まで週1回13時から16時、18年4月からは月2回13時から16時

## 臨床心理士の三つの仕事

**Q：臨床心理士を配置された経緯と目的は？**

**井上**…センターでは、以前から消費生活相談解決の一助として弁護士や司法書士など法律専門家によるサポート体制を組んできました。数年前からは、「この頃、心の悩みを抱えた方や意思疎通が難しい方からの相談が増えてきたのではないか」という声が職員から出てきました。庁内の福祉部に相談したところ、臨床心理士をセンターに定期的に派遣したらどうか、という話になりました。対応困難な案件のたびに「どうしましょう？」ではなく、よりスムーズな相談業務につながるということで臨床心理士の配置が決まりました。2012年の派遣開始当初は、福祉部局所管の「自殺予防相談支援事業」の一環として実施してきましたが、2017年

度からは消費生活センター事業として行っています。

実際は何をやってもらっているのかといえば、対応困難な案件に対して、「一つ目は「どのような対応をすべきか」という相談員へのアドバイス。二つ目は、来所相談に際し、相談員と併席して相談者へ助言。三つ目は、相談員のメンタルヘルスで、ここがとても大切なところだと考えています。

また、県消費生活課が県内各地で実施している「お金の悩み無料相談会」でも、法律専門家、各種団体相談員とともに、臨床心理士が相談者の心のケアを行っています。

## 心の安定が一番大切

**Q：メンタルヘルスではどのようなことを？**

**小村**…例えば、相談員さんは、ときに相談者の怒りにさらされ

インタビュー



たり、怒鳴られたりすることがあります。そんな体験を聴きながら、相談員さんの抱えている重荷を共有します。解決はしないけれども、相談員さんの思いや悩みを聞くことで心の負担を軽減できれば、と考えています。相談員さんとはおしゃべりみたいな雰囲気です。接するよう心掛けています。少しずつ気持ちに余裕が生まれてくる…：：：そういつたお手伝いですかね、相談員のメンタルヘルスを支えるという役割は。それからまた、話しをするうち、相談者が「なぜ、そんなに怒るのか」「なぜ、怒鳴るのか」について、相談員さん自身が腑に落ちることもあります。そうすれば今後の対応に生かれます。

**井上**…相談員の主たるストレス要因は、以前は事業者との交渉時にあったんです。ところが今は、コミュニケーションをとることが難しい相談者へと変わってきています。相談員は皆、消費者を支援するという

同じ目的意識を持って頑張りつつお互いにピアカウンセリング（仲間同士でカウンセリングし合うこと）することで、メンタルヘルスを保ってきたのです。しかし、最近ではそれだけでは足りない状況も見えてきました。そこが行政職員としても心配なところで、そこを小村さんにカバーしてもらっています。私もカウンセリングの勉強をしたことがあるんですけど、通常、相談を受ける人自身の心の安定が一番大切だということです。そうでなければ、相談を受けられるはずはない、と思っているぐらいです。

**小村**…ストレスがあれば、つかつかしたり、けんのある態度をしてみたり、人間ですからどうしてもそういうことがにじみでちゃうのかな、と思います。特に電話相談だと表情の見えない人に対して声のトーンとか、言葉づかいだとか、そこがとても重要になってきます。自分に余裕がないと、落ち着いたやり取り自体に気を配れなくなってくるので、そこはちゃんと確保しておくことが必要ですね。

## 伝えたいことをしっかり伝えるために

**Q：対応困難な事例と対応についてお聞かせください。**

**井上**…最近、認知症が疑われる人の相談がとても多くなってきたように感じています。お話を聞



熊本県消費生活センターにて

臨床心理士の小材美沙紀さん(写真中央)と参事の井上美樹子さん(左から2人目)

いていて、記憶があいまいだったり、つじつまがあわなかったりする場合、この人はどれくらい理解しているのだろうか？ その点について私たちは専門家ではないのでわかりません。そんなときに小材さんと一緒にいていただいて、相手が理解できているのかどうか確認しながら相談対応しています。

**小材**.. 実際に認知症が疑われるケースでは、話を急がせないことや一度にたくさんのかどうかを質問しないことが肝要です。一つひとつ短い言葉でゆつくりと尋ねる……ひとつ返事が返つてくれば次へ進むといった具合です。また、うつ病の人は、考える力が弱まっていることが多くみられます。ですから、長時間の電話相談だと、相談員さん

が言ったことが頭から抜け落ちて、物事に対して独特の理解をされていることが想定されますので、相談者に「メモとつてくださいなね」「書きとめましたか？」と確認することが重要になってきます。時間ばかりですが、相談員さんが伝えたいことを、しっかりと相談者に伝えるやり方をとった方が、結局は相談を長引かせないことにつながると思います。他方、認知症が認められる場合は、再び消費生活問題が生じないよう予防のための手立てが必要です。個人情報の問題はありますが、そこは地域での見守りを充実させなければいけません。センターで相談を受けて、地域でケアが必要だと思われる人については、ご本人やご家族の了解を得たうえで、市町村に情報提供してお願いする場合がありますと聞いています。

**Q:若年層ではいかがですか？**

**井上**.. 相談はアダルト情報サイトや情報商材など「放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求等)」が上位を占めています。相談者の中には儲け話をそのまま信じて疑わない人がいたり、出会い系サイトにどっぷり浸かって抜け出せない人がいたりします。相談を受けている中で、話の意図が非常につかみにくい場合があります。

**小材**.. それは「発達」の偏りがあるのかもしれないですね。筋道の

立て方がどうも私たちと違って、物事に対して独特の理解をされるようです。こだわりが人一倍強いという感じですかね……。だから「普通はこうですよね」と言っても伝わりません。その人その人に合わせてお話を聞くよき術がないのでとても難しいですね。人権に関わるような相談でも、よくよく聞いてみると出会い系サイトの被害者だったということもあります。

**井上**.. 確かにこちらが理解しづらい案件が増えているのが事実です。しかし、センターが相談者の話を正確に理解しないことには、相談の解決につながりませんし、もしセンターで対応できない内容であっても、適切な機関につながることはできませんからね。そこは小材さんに頼るところが大きいですね。

### 満足のカタチを探しに

**Q:消費生活相談の境界線が見えづらい時代です。**

**小材**.. 頻繁にセンターに相談をされる方には、物事を悪くとりがち傾向があるような気がしますが、本来ならセンターではなく別機関だと思おうのですが、相談である以上、センターは受け付けなければいけません。これにはすごく驚きました。

いつも相談員さんと一緒に考えるのは「なにがこの人の満足につながるのか」ということです。「情緒的な満足」「自分の相談が他の人に役立つだろうと思える満足」「相談員さんが精いっぱいやってくれたという満足」——人それぞれにいろんな満足のカタチがあると思います。それがなんなのかを相談員さんとともに探していきたいと思っています。

**井上**.. センターにきて4年目になります。当初「えっ、これも消費生活相談ですか？」というのが実際ありました。ただ消費者問題だけ解決しても、また繰り返ししてしまう……多重債務問題がその典型ですよ。だから境界線をがちがちに決めてしまわず、ある程度幅広く対応していくことが大事だと考えています。

最近では、相談窓口はどこでもカウンセリング的なスキルをもって対応しなければならなくなっています。でも、消費生活相談は相手が満足するまで話を聴いていければいい、というものではありません。消費者トラブルを解決にまで導くのが相談員の仕事ですから。対応が困難な方からの相談もポータルレスな側面があります。だから、相談員にはこれまでにないスキルが求められます。センターに消費者問題に理解のある臨床心理士が配置されていることは本当に心強いと思っています。