

専門職としての消費生活相談員 地域の消費者被害防止・ 救済の推進役として

弁護士
池本 誠司 (いけもと・せいじ)

消費生活相談は消費者行政 施策の原動力

地方自治体の消費生活センターで行う消費生活相談は、第1に、消費者問題の専門的知識と最新の情報によって、相談者の消費者トラブルを適切に解決し救済するこ

とが出発点ですが、そこで得られた相談情報を活用して、第2に、地域の消費者被害防止のための注意喚起や啓発活動を展開すること、第3に、違反行為を繰り返す事業者に対し、国や都道府県による行政処分結び付けること、第4に、現行法の不備が明らかになったときは、法改正の根拠情報として活用することが、想定されています。

このように、消費生活相談員が担っている消費生活相談は、国と地方自治体の消費者行政施策を展開する原動力となるものです。専門職としての消費生活相談員は、消費生活相談のこうした機能を十分に発揮できることを常に念頭において取り組んで頂くことを期待します。

解決の手がかりを想定して聴き取り

個別相談事案を適切に解決するには、相談員の側で解決の手がかりとなりそうな法律や制度を想定して、多角的に質問をすることが必要です。相談者は素人ですから、トラブルの解決のために何が重要な事実か、何を説明すればよいのか分かりません。例えば、不本意な契約を解消したいという希望であると

すれば、専門職である相談員が、消費者契約法や特定商取引法などの契約解除・取消し・無効となりそうなポイントを想定して、それに関連する質問を適切に発することが専門職の力量だと言えます。

事案によっては、相談者が諦めかけているところを勇気づけながら、事業者との解約交渉を継続することもあるでしょうし、相談者の要求に無理があるときは、相談者を説得するケースもあります。あつせん処理は、相談者に対しても事業者に対しても、法律の専門用語を使うのではなく、分かりやすい言葉と常識を踏まえた説得力によって、解決を目指す作業です。他の相談員との意見交換によって多角的に事例を分析し、解決方針を見極める力を養成する研修を重ねることが重要です。

啓発活動は消費生活相談員の重要な役割

相談員は、消費者からリアルな相談事例を聴き取り、販売業者の手口の特徴と巧妙さを把握することにより、同種トラブルを防止するためのポイントを理解することができ、こうした最新の相談情報を活用して、同種トラブルの防止の

ために、相談員が啓発活動に取り組むことが期待されます。

地域の消費者に向けた啓発活動をする際は、高齢者向け、若年者向け、見守り関係者向けなど、対象者の違いによってどのように伝えることが効果的か、消費者教育の手法を学び素材を準備することが不可欠です。多数の相談事例を知っていること、効果的な教育手法を実践できることは、別の専門的知見ですから、消費者教育の研修にも力を注ぐことが必要です。

成年年齢引き下げが4年後に迫った現在、高校生はもちろん、大学生や専門学校生向けの消費者教育を大幅に拡充することが重要です。高校生向けの消費者教育については、単に相談員が高校生に対して直接話をするだけではなく、家庭科や社会科の教員と相談員の役割分担や素材について打ち合わせて実施することが望まれます。これに対し、大学や専門学校には、消費者教育を担う科目も担当者もいないため、消費者教育の時間をどのように確保し、どうやって学生の参加を獲得するか、地方自治体として消費者教育の計画的な展開に向けたコーディネートを開始することが必要です。

行政規制による被害防止を 意識した相談処理

消費生活相談は、相談者個人を救済して終わりではなく、同種被害の拡大防止・未然防止に取り組む消費者行政の機能を発揮できる情報源となることを念頭において、聴き取りや相談処理をすることが大切です。

例えば、訪問販売で契約した直後に相談を受けた事案の場合、相談者個人を救済するためには、クーリング・オフの適用ができることを確認し助言すれば足りません。しかし、契約した直後に消費生活センターに駆け込んだ消費者の気持ちを丁寧に聴けば、不本意な契約を締結するに至った勧誘行為の問題点が存在する可能性があります。その販売業者は、勧誘に先立って販売目的を明示していたか、消費者が断つたのにその後も勧誘を続けたという経過はないか、勧誘方法について不満な点があるか、本人が解約申出をしたとき販売業者の対応はどうだったかなど、行政規制のポイントを踏まえて質問すれば、いろいろと問題点が浮かび上がってきます。国や都道府県の行政規制担当部署は、苦情相談が多発する事業者について、PIONEERの相

談情報から勧誘手段の特徴や法律違反の共通性を把握します。

助言で終了し相談者から聞き取った事実を記録するだけではなく、あつせん処理を行うことによつて、相談員が事業者の言い分や対応姿勢を直接把握して記録することにより、より正確な問題点や行政規制を行う必要性の有無を把握することができま

適格消費者団体の活動を活用

国の認可を受けて違法な事業活動の差止請求権を行使する適格消費者団体が、現在18団体設置されています。不当契約条項や不当表示について情報を収集して分析検討し、消費者契約法や特定商取引法の違反があるときは中止または改善の文書申入れを行い、事業者が任意に改善しないときは、差止請求訴訟を提起する権限を持つ団体です。

訴訟による解決だけでなく、訴訟前の申入れ段階で事業者が改善に応じるケースが多数あるので、適格消費者団体の活動による被害防止機能は極めて有効であると評価されています。消費生活相談を行うに当たり、同種被害の拡大防止が必要である

と考えられるケースについては、都道府県の行政指導担当部署に通報して行政処分を検討を求める方法と、相談者から適格消費者団体に情報提供しようと言いつつ差止請求に結び付ける方法とを、効果的に使い分けることが、消費生活センターにおける相談処理の水準を向上させることにつながります。適格消費者団体は、将来的に各都道府県に少なくとも一つは設立されることが必要であると言えます。

適格消費者団体の構成員には、弁護士等の法律専門家だけでなく、消費者問題専門家である消費生活相談員が参加していることが、認定を受けるための必須の要件です。専門職である消費生活相談員は、行政の窓口に座って個別相談を処理するだけではなく、自ら有志団体に参加して、消費者教育活動や差止請求活動に取り組むことが期待されています。

現行法で解決できない事案に向き合う姿勢

消費生活相談は、現行法を適用して救済できる事案と救済できない事案とを判定するという姿勢では不十分です。消費者トラブルの実態を丁寧に聴き取り、その被害を

適切に救済するために現行法を最大限活用するとともに、自主規制や社会常識をも活用して、公正妥当な解決を目指す姿勢が重要です。

現行法で救済できないからそれ以上は関与できないという姿勢では、消費生活相談の役割の放棄であるというほかありません。むしろ、消費者問題の専門家として、現行法を最大限活用することにより、現行法のどこが不備なのかを明らかにすることが、消費生活相談のセンサー機能と呼ばれる重要な役割です。

消費者庁や消費者委員会や経産省その他の国の審議機関において、現行法の見直しを検討するに当たり、最初に議論の素材とするのはPIONEERの相談情報です。相談員は、このことも踏まえて、現行法の不備もしっかりと見極めて記録することが重要です。

消費者問題の専門職である消費生活相談員は、現行法では解決できない消費者被害の実態に直面したとき、法改正の運動にも参加して行動することも期待されます。そして、以上のような資質と意欲を有する消費生活相談員を輩出する養成講座を整備することが今後の課題です。