

2002.9.30

第7回 ADR 検討会 ヒアリング

消費生活相談員の有する専門性を活用した ADR への関与の現状と  
今後の可能性について

社団法人 全国消費生活相談員協会  
〒108-8566 東京都港区高輪 3-13-22  
国民生活センタービル内  
TEL,03-3448-9736 FAX,03-3448-9830  
ホームページ <http://www.zenso.or.jp/>  
理事長 藤井 教子

1. 全国消費生活相談員協会の活動概要

当会は、国民生活センターが実施する研修の成果を実務に活かすため、多様な活動を積み重ね、昭和 52 年 12 月、消費生活の専門相談員として初めて全国組織を結成。10 年後、昭和 62 年 11 月に社団法人として認可を受けた。

会の目的達成のため、主に次の諸事業を本年度推進している。

会員及び消費生活専門家の資質向上に資するため、研修講座、実務研修の充実。  
消費生活の安全・向上に資する相談事業として電話相談 110 番、週末電話相談。  
消費生活に関する情報の提供のため、消費者啓発小冊子等の発行。  
消費生活に関する調査・研究 関係諸機関との連携 関連事業として「消費者問題出前講座」、「消費者被害の救済調査・研究」に取り組む。

当協会の定款より、第 3 条目的を次に挙げる。

「消費生活問題に関する専門家を効率的に組織し、会員の資質及び社会的地位の向上に努めるとともに、地域活動を通じて、消費生活に関する相談に係る情報や消費生活に関する情報を収集・提供し、もって消費生活の安定・向上に寄与することを目的とする。」

2. 消費生活相談員の有する専門性

会員の殆どは、国民生活センター認定の消費生活専門相談員の資格を取得し、大半の会員は全国各地の消費生活センターや国民生活センター等で消費生活相談の業務に携っている。

・「消費生活専門相談員」の資格制度について

国・地方自治体等が行う消費生活相談業務に携る相談員の資格を認定する制度。内閣総理大臣を長とする消費者保護会議（平成 2 年、第 23 回）に於いて「国民生活センター及び各地の消費生活センターで消費者相談に携る相談員の能力、資質の向上等を図るため、相談業務に関わる公的資格制度を創設する」ことが決定され、経済企画庁長

官の認可を受けて、平成 3 年度から国民生活センターが実施。現在は、内閣総理大臣の認可事業である。

相談に応じるための一定水準以上の知識と能力を持ち合わせていることを、国民生活センターの会長（内閣総理大臣の任命による）が認定した者に与えるものである。

平成 13 年度までの資格認定者は、2,620 名。認定者は国民生活センターに登録されている。

その他に、消費生活に関する資格認定制度等に、「消費生活アドバイザー制度」、「消費生活コンサルタント制度」、「消費生活相談員養成講座修了者制度」がある。

### 3. 専門性を活用した ADR への関与の現状

#### (1) 消費生活センターの相談員として行政型 ADR での関与

全国の消費生活センター（週 4 日以上開設の都道府県、政令指定都市、市町村の合計 391）に於いて相談にあたる相談員 1,416 人についての勤務実態調査で、身分が正規職員は 77 人（5%）、1,339 人（95%）が非常勤・アルバイト等である。また、その中の有資格者は 81% である。（平成 13 年内閣府国民生活局消費者調査課の調査）

消費生活相談の範囲は、消費者が商品及びサービスを購入または利用する場合に生じる、安全・品質・計量・価格・表示・契約等に関する相談である。相談の処理は、相談者に対して、事業者との交渉に必要な助言を行い、また、事業者と直接交渉する「あっせん」を行って、問題解決にあたっている。なお、事案によっては、情報提供や他機関紹介で終了するケースもある。

#### (2) 地方自治体の新設消費生活相談窓口と業務委託

#### (3) 当協会の相談事業における相談担当者として民間型 ADR での関与

当会が開設する「週末電話相談」、「電話相談 110 番」の場で、消費生活専門相談員等有資格の会員が相談業務を担当している。これらの相談では、複数の会員が同席し、会員間で情報交換や協議を行うなど互いに連携して、相談者に自主交渉のための助言・情報提供を行っている。

なお、現在、必要に応じて国民生活センターに移送し、あっせんの処理を依頼している。

（週末電話相談 年末・年始を除く土・日曜受付。受付件数 2001 年度 1,388 件。今年度 8 月末現在 763 件。）

#### (4) 調停委員

一部の地方裁判所から消費生活相談経験者を民事調停委員として登用の意向が伝えられ、当会が推薦した結果、採用されている。また、個人的に関係者の推薦を得て、民事調停委員、家事調停委員に採用され、活躍している会員が増加している。

### 4. 今後の更なる活用の可能性

#### (1) 消費生活相談での活用

- ・ 地方自治体の消費生活センター・国民生活センターの新規採用等。  
現在全国各地に 470 を超える常設の消費生活センターがあり、年間 76 万件（2000 年度）の相談を受け付けている。しかし、現状では消費生活センター等役所の相談窓口の利用者は 3%程度に過ぎないという調査データがある。今後行政型 ADR の更なる整備・充実強化が検討され実現すると、相談担当者の需要は増大する。
- ・ 介護保険関係相談業務

#### (2) 他の ADR 機関での活用

- ・ 調停委員
- ・ 民間型 ADR 機関

### 5. 活用の形態

- ・ 相談、主宰（あっせん、調停）

現在、消費生活センターの現場の処理は、相談、あっせんまでとされている。しかし、消費者保護条例に基づく苦情処理委員会で、調停による解決が図られているケースもある。全国的にみると、この制度は殆ど活用されていない。この制度がさらに利用しやすくなるよう改善されるの必要があろうと考える。

### 6. 更なる活用を実現する上での課題・問題点

- ・ より資質の高い消費生活専門相談員を育成するための研修体制の充実・強化。
- ・ 消費生活相談員の人材確保のために、待遇改善が必要。
- ・ 消費生活専門相談員が地方消費生活センターのほか、その他の ADR において、登用の機会が確保されるよう情報のネットワークが必要。

司法制度改革審議会意見で、「国民がより利用しやすい司法の実現のために、裁判機能の拡充に加え、ADR が国民にとって裁判と並ぶ魅力的な選択肢となるよう、その拡充、活性化を図っていくべきである。」と述べられている。ADR の共通的な制度基盤整備について今後の慎重な検討を望むものである。

昭和 40 年兵庫県立神戸生活科学センターが我が国で初めて開設されて以来、30 年余、全国各地の消費生活センターは、消費者被害救済に多大な役割を果たしてきた。我が国では、消費者取引において、消費者と事業者との間に、情報の質・量や交渉力に大きい格差がある状況にある。この実態と行政の消費生活相談業務の実績を踏まえて、国民生活センター、消費生活センターが、今後 ADR の主要な機関として位置づけられるべきだと考える。

また、非法曹であるが、消費者問題の専門家として公的資格を付与されている消費生活専門相談員を ADR の担い手として、消費生活相談をはじめ、各種 ADR 機関の担い手として広く活用できる制度の整備をご検討いただくよう望んでいる。以上