

消費生活センター相談員の相談対応能力の向上を目指す

# 消費生活相談員のためのスキルアップ講座

## 【はじめに】

平成21年9月に消費者庁が設置され、消費者安全法の中で「消費生活センター」や「消費生活相談員」の位置付けが明確になりました。このことは相談員の地位の確立と相談業務への責任を意味する大きな転換点になったともいえます。さらに、食品や製品に対する安全を脅かす事件が絶え間なく発生しており、消費生活センターや相談員に対する消費者の期待はますます高まっています。一方、社会構造の変化に伴い、消費者像も変化しています。特にコミュニケーション不足が原因となるトラブルが増加しており、消費者、事業者、相談員のそれぞれのトライアングルの関係においてもコミュニケーションが重要な鍵となっています。

消費者安全法では「相談員の人材の確保と資質の向上を図るように努めること」とされており、相談員は消費者行政活性化基金を活用して研修会へ参加するなど、日々研鑽に励んでいることと思います。

このような中、「相談員のコミュニケーション能力の資質に危機感を持っている」という話をよく耳にします。この背景として、消費者と事業者間だけでなく、消費者と相談員、また、事業者と相談員のコミュニケーションを良好に保つことが難しくなっていることがあげられます。それは先に述べた消費者像の時代の変化がもたらしているのかもしれませんが、相談員自身も時代の変化に合わせてコミュニケーション能力を進化させていく必要があります。

一方で、現実開催される研修の多くが法律や専門分野の講義であり、相談現場でのコミュニケーションに関する実践的な研修は少ないのが現状のようです。その要因として、知識を習得する研修の開催は講師陣が充実しており比較的容易に開催できるのに対して、相談現場を前提とした実践的なコミュニケーションについての研修の講師と

なりうる人材が少なく研修立案も難しいからではないでしょうか。多くの知識はコミュニケーションが成り立ってこそ活用されます。そして、このコミュニケーションの向上こそが相談員の資質向上への大きな課題となっていると考えます。

## 【知識とコミュニケーション能力】

相談現場で必要となるのは、知識とコミュニケーション能力です。知識は消費者関連法や商品・サービスについての基礎知識と実践的な専門知識に大きく分けられます。専門知識は基礎知識に近いものから、体験しなければ理解できないなど自力習得が難しい一歩先の応用知識までさまざまです。そして、それらの知識をベースとして、問題を解決していくための論理的思考、相談内容を整理し交渉するための聴く能力、伝える能力、説得能力、提案能力、などのコミュニケーション能力(対応能力)が必要となります。知識とコミュニケーション能力は車の両輪で、一つでも欠けることのできないものです。それどころか、いくらすぐれた知識を持っていてもコミュニケーション能力が備わっていない相談員は資質に問題があるといっても過言ではないほどコミュニケーション能力は重要です。

消費生活相談員スキルアップ講座では、一歩先の応用知識や現場に必要なコミュニケーション能力を身につけるポイントについて解説しています。

相談員として、何が必要か、何が足りないのか、どんな勉強をしてスキルを習得すればいいのか、などを考えるヒントになることを願っています。

…日々勉強、日々努力…

(発行) 消費生活相談員スキルアップ講座

(URL) <http://soudanskill.com/>

※ 個人サイトにつき、ご利用は自己判断で!