



第 93 号

門野 晶
KCCN 理事
消費生活相談員

「消費者に寄り添う援助をするために」

1. はじめに

消費者相談の現場には日々多くの相談が寄せられているが、相談者も相談内容も同じものはない。消費者は「個人」（消費者契約法2条1項）であり、個人が抱える問題を解決するには、個々の問題に応じた個別具体的な対人援助が必要である。消費者相談への対応を行う立場から、消費者という個人への個別具体的な援助のあり方について考える。

2. 個別具体的な援助の視点

相談機関が相談者への個別具体的な援助を行う上では、以下の視点をもって臨むことが重要である。

① 問題点の明確化

相談者の相談内容や主張を聴き取り、その中から当該相談における問題点を明確にし、その問題点を相談者と共有することが必要である。

② 相談者の問題解決力の評価

問題点が明確になっても、相談者の問題解決力は年齢や社会経験など個人によって異なる。相談機関からの情報提供や助言によって自己解決できる相談者から、相談機関の具体的な援助やあっせんが必要になる相談者まで様々であり、相談者ごとに問題解決力を評価することが必要である。

③ 相談者への援助方針

上記の問題点と相談者の問題解決力の評価を踏まえて、相談機関としてなしうる援助方針を検討する。問題解決のために他の適切な相談機関が考えられる場合は、適切な時期に他の相談機関を案内することも重要な役割である。

3. 対人援助の原則

消費者相談に寄せられる問題は、契約トラブルなどの社会的な問題であるが、その解決には社会制度の活用などの社会的援助と共に相談者への心理的援助も必要である。

例えば、相談者が本意ではない契約をしたために不安な気持ちで相談に来られたとする。相談者から事実経過を聴き取ると共に、相談者の納得できない気持ちや後悔の念を受け止めることにより、相談者との信頼関係が築かれ、問題解決に向けた相談者の意思決定を促すことができると考える。

これまで消費者相談や医療相談に携わってきた中で、個人への心理社会的援助の基本として心掛けているものに、次の様な「バイステックの7つの原則」がある。

(次のページにつづく)

① 個別化

個々の相談者の性質を理解し、問題の特殊性を踏まえて、当該相談者にふさわしい問題解決方法を考えることである。相談者も相談員から特定の個人として認められ理解されていると感じ、対人援助に必要な相談者との信頼関係が築かれる。

② 意図的な感情の表出

相談者が自由に感情を表出することを認め、その手助けをすることである。相談員が相談者の感情を聴くことで、相談者は相談員と問題を分け合っていると感じ心の負担が軽くなる。

③ 統制された情緒的関与

相談者の感情を受け止め、その意味するところを理解し、問題解決のために適切な反応を示すことである。相談者の感情を受け止めることは、相談を受ける側の心理的負担になることも考えられる。相談員は、自分の個人的感情で関与することのないよう、相談者との専門的な関係を前提に自分の感情を統制することが必要である。

④ 受容

相談者の態度、考え方などがあるがままに受け入れることである。相談者が現状に至るまでの経過や個別の事情を受け止めることが対人援助の基本となる。ただし、社会的に認められない行動や考え方を受け入れることを意味するものではない。

⑤ 非審判的態度

相談員が自分の個人的な価値観や考え方によって、相談者の行動を批判したり、その是非を判断したりしないことである。相談者の主張を評価する反応は、相談者に自分が批判されたと感じさせる可能性があるため配慮が必要である。

⑥ 相談者の自己決定

相談者が自分の意思で問題の解決方法を選択し行動できるよう援助することである。相談員は相談者の問題解決力に応じた情報提供や選択肢を提案し、相談者の意思決定を援助する。相談者が自ら問題の解決方法を選択したということが、相談者の問題解決力の向上につながると思う。

⑦ 秘密保持

相談者に関する相談の有無や相談内容は、相談者の了解なく他者にもらさないことである。相談の秘密が守られることは、相談機関及び相談員への信頼や相談者の自由な感情表出にとって不可欠である。

4. 終わりに

消費者問題は全ての個人に関わる問題である。消費者としての個人の権利や利益を守るためには、社会全体として消費者保護の法令等による規制や対策を行うことが重要である。

それと同時に、個々の消費者トラブルを解決するには、消費者の事情に応じた個別具体的な援助が必要である。消費者相談における相談者への心理社会的援助が、相談者の主体的な問題解決に役立つよう努めて行きたい。

【参考文献】

- * 「ケースワークの原則」 F.P.バーステック著、田代不二男・村越芳男訳
- * 「ケースワーク」 仲村優一著

(2022年1月)