

家電製品PLセンターにおける人材の確保・育成の実情

1 家電製品PLセンターとは

- 1) 位置付け： 家電関連13工業会支援の民間型ADR。H14年受付1,576件、事故解決35件。ADR機関の機能+相談機関の機能
- 2) 機能：
 - (1) 家電製品による事故に係るBtoC紛争の、斡旋または裁定(調停)による解決。
 - (2) 家電製品の安全性や品質に関する相談へのアドバイス・情報提供。
(件数の98%)
(最も多い相談類型は「故障不満」「修理費不満」)
- 3) 組織：
 - (1) 相談・斡旋部門6名；カウンセラー3名+事務局2名+センター長。顧問弁護士2名
 - (2) 裁定部門(審査会)10名；弁護士4名+消費者問題有識者3名+技術者(企業OB)3名

1 人材の確保・育成の現状

- 1) カウンセラーに求める能力 (重要視順)
 - (1) 家電品に関する専門知識；安全関連技術、設計、生産、検査、販売、使用状況等の知識
 - (2) 電話による消費者との対話能力；特に「聞く力」
 - (3) 法律知識；初歩的レベルのみ必要。(事故相談の処理は顧問弁護士に密着相談)
- 2) カウンセラーの確保策：家電メーカーの苦情対応経験者から選別。出向またはOB。
- 3) カウンセラーの能力育成の現状：OJT(業務を通じた学習)中心。
 - (1) 専門知識；家電関連知識は自己啓発。事故調査技術は先輩指導、東京消防庁テキスト学習
 - (2) 法律知識；具体的案件ごとに顧問弁護士に相談、知識蓄積。
 - (3) 紛争解決能力；調停能力技法の研修機会がなく、調停に関する市販本等で勉強する他はOJT。
(毎朝、前日に受けた案件の処理状況を全員で討議している等)
各人の苦情処理の企業経験を通じて、対話力、論理的整理力や心理面の技能は有しているが、所詮「紛争の当事者として得た能力」。
「第三者としての調整能力」育成が課題。
- 4) (主宰者たる) 裁定部門の方々にに関して；
弁護士は日弁連推薦に従う。消費者問題有識者は日消協、NACS等の方に依頼。技術者は業界OB。
「育成」は「あまり考えないようにしている」問題。

3 調停人養成プログラムへのニーズと期待・希望

- 1) 斡旋・調停能力の養成のニーズあり。「対話力」「心理面技能」「論理的整理力」の領域はニーズ希薄。
専門知識等の他の能力については、各ADR固有領域の差異が大きく、横断的教育は困難と推定。
- 2) 配慮していただきたい要件
 - (1) カウンセラー人数に余裕なく、勤務時間中の研修派遣は困難。夕刻以降等の開講を希望。
 - (2) 人間相手の領域であり座学では身につかない。模擬斡旋等、豊富な演習を期待。
 - (3) 受講者個人の資格になることは問題ないが、ADR機関の格付けに繋がることは困る。