

産業ソーシャルワーカーが 悩みを**解決!**

第10回



(一社)産業ソーシャルワーカー協会代表理事/㈱インクルージョンオフィス代表

皆月 みゆき Minatsuki Miyuki

Profile

社会福祉士。働く個人を取り囲む問題を相談によって解決する専門家である産業ソーシャルワーカーを育成し組織する協会を設立。また、従業員支援による人事リスクの予防や生産性向上を提供する㈱インクルージョンオフィスの代表を務める。

ネットワーキングで相談を解決する

今月のワード

●相談者：

電話による契約のトラブルに、どう対応したらいいですか。

◆産業ソーシャルワーカー：

口頭の話は意味がありません。

産業ソーシャルワーカーの皆月です。産業ソーシャルワーカーは相談を解決していくために、周囲の専門家やサービスとの連携を大切にしており、これを「ネットワーキング」といいます。今回は事例とともに、その手法を紹介します。

三木さんの事例から…

相談内容（要約）*1

三木洋子さん（仮名）29歳、既婚。大学卒業後に大手食品問屋に就職し、現在は小売店向け営業部に所属。結婚して約1年になり、2歳年上の自営業の夫と2人で暮らしています。

三木さんは独身のころからパソコンやインターネットの契約で何度かトラブルを経験しており、今回もプロバイダー変更の手続きで不明点が出て相談してきま

した。インターネットのプロバイダーの契約先を変更しようと専用サービス窓口に電話したところ、電話回線の名義変更ができておらず、旧姓から新しい姓への変更が必要と言われました。その手続きを郵送すると、今度は電話会社から既に手続きをしているとの電話があったとのこと。結局、何が正しいのかが分からず、そのままになっているとのこと。

数年前にも、プロバイダーと光回線^{*2}がセットになっているプランを解約しようとして、プロバイダー会社から電話会社とも解約手続きをするように言われたそうです。電話会社に問い合わせると、名義がないので解約できないと言われました。その後に料金の請求は来ていないものの、解約手続きが終了しているのかわからないままになっているそうです。

そのときに、相談窓口を探したようですが、見つからなかったので適切な窓口を教えてほしいとのことでした。また最近、何かトラブルが発生した際に問い合わせることを想定してメモや録音を心がけているようですが、他に何かおすすめの方法があれば教えてほしいとおっ

*1 秘密保持の原則の下、個人が特定できないように内容を変更しています。

*2 光ファイバーケーブルを使用して、レーザー光で通信する回線のこと。

しゃっています。

産業ソーシャルワーカーからの回答

相談内容を拝見すると、契約上のトラブルといえますので、より専門的な見地からの意見が役立つと思いました。今回は、司法を専門領域とするソーシャルワーカーとチーム内の弁護士と一緒に考え、担当者である私が回答しました。

三木様のように、相談者が口頭で契約内容等を確認しても、異なる情報を伝えられる等の問題は多くあります。

自衛策は、契約書の確認となります。契約書の控えがお手元にあるはずなので、すぐに取り出しやすいところにまとめておき、できたら内容も確認してください。契約先の会社に問い合わせる際には、それを念頭に話をしましょう。

電話で間違ったことを言われたとしても、手元に契約書の控えがあれば、どの名義でどのような契約をしているのかが一目瞭然です。契約とは、実際にどのような契約書が交わされたかが重要で、電話で言われたことは関係ありません。

こうした通信に関する専門相談窓口としては、以下のようなものがあります。

○総務省「電気通信消費者情報コーナー」

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/s-jyoho.html

総務省では、インターネットや携帯電話等の電気通信サービスを消費者が安心して利用できるようにする取り組みを進めています。総務省のサイト内には「電気通信消費者相談センター」があり、利用者が電気通信サービスを利用している際のトラブル等について相談を受け付けています。

全国をブロック分けし、どの地域からでも電話で相談できます。また、2016年7月からは Web ^{ウェブ}フォームでの情報提

供も開始しています。ただし、個別のトラブルの仲介や調停は行っておらず、論点整理などのアドバイスや、電気通信事業者への連絡のみを行っています。

○総務省関東総合通信局^{*3}（茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、東京、神奈川県、山梨地区担当）

○(独)国民生活センターによる消費生活センター等の案内

<http://www.kokusen.go.jp/map/>

今後、実際に何らかの消費者トラブルが出た場合は「消費生活センター」に相談することをおすすめします。三木さんは既に行うべき対処をされており、その上でのトラブルが再度あったとのことなので、消費生活センターが全体的に把握し、必要に応じて企業に改善提案を図る場合もあります。

どの方法をとるにしても、正当な手続きをしていることを伝え、毅然とした態度でいてください。ふに落ちないことがあれば、前述の専門相談窓口などで調べましょう。電話で話が不明なときは、お近くの電話会社に行ってみるのも一つの方法かもしれません。その場合は、可能であれば信頼できる人と一緒に行くとういと思います。

電話対応を受けている人はさまざまで、必ずしも情報に長けているとは限りません。責任ある回答がもらえない場合もあります。電話やインターネット通信は、今や最近の生活になくてはならないものであり、まずは個人情報^{きせん}が安全に守られているかのチェックが大事です。不審な点が解決できない場合は、再度お問い合わせください。

ネットワークキングとエコマップ

ワークライフ全般の相談に乗るために

*3 総合通信局は、北海道、東北、関東、信越、北陸、東海、近畿、中国、四国、九州に分かれている。また、沖縄県には、総合通信事務所がある。

は、幅広い知識が必要です。また、担当になった産業ソーシャルワーカーにより回答に質の違いが出ることは避けなければなりません。

ソーシャルワークは、「人と人をつなげる仕事」または「人と環境の相互作用」と表現されることがあります。この場合の最初の「人」とは相談者自身であり、次の「人」または「環境」はその人を取り巻くあらゆる人やサービスのことで、そして、こうしたものと最初の「人」とをつなげることを「ネットワーキング」といいますが、ネットワーキングは回答の質を高めるために大切になります。

メール相談によるネットワーキングは、①産業ソーシャルワーカー側の「チーム」と②相談者側の「資源」で構成されます。また、このような相談者を支援するチームや資源の要素を、本人を中心して図にして一覧できるようにしていきます。これを、「エコマップ（生態地図）」といいます。

専門家のチームをつくる

①のチームは、問題を分析してどのような仲間同士のつながりを構築していくかを考えることから始まります。ソーシャルワーカーは、医療、教育、行政、母子、介護、障害、司法、地域などさまざまな専門領域で相談援助をしており、それぞれ違う専門性を持っています。相談を受けたソーシャルワーカーは、まずはどの専門性を持ったソーシャルワーカーをチームにするかを検討します。

産業ソーシャルワーカーの中には、弁護士や社会保険労務士、保健師、看護師、キャリアコンサルタント、ファイナンシャルプランナーなどの専門的知識をもった人もいますので、時と場合によ

てこのような人をチームに加えていきます。また、弁護士や社会保険労務士などの専門的知識をもっていない産業ソーシャルワーカーでも、専門家のネットワークをもっていますので、その人たちとチームを組んで相談の解決にあたっていきます。

さらに、インターネットや書籍の情報を調べるとともに、産業ソーシャルワーカー自身がさまざまな専門家や相談機関に問い合わせることで情報をまとめていきます。これら外部の専門機関やサービスも、広い意味でのチームと考えます。

相談者へ資源をつなげる

②の相談者側の「資源」とは、問題を解決するにあたって、必要な家族や友人、地域の相談機関やサービス、本人もっている能力や資金など、相談者の身近なリソースを指します。メール相談の場合、チームが情報を提供しても実際にどう使うかは本人の力に委ねることになりますが、まずは必要な情報を提供し、行動しようと思わせるよう背中を押していきます。

今回の三木さんの場合は、司法分野で権利擁護をしているソーシャルワーカーや弁護士をチームにして検討しました。さらに、総務省電気通信消費者情報コーナーにも確認を取り、有用な資源として情報提供しました。

皆さんが部下や同僚から相談を受ける場合も、まずその相談に対してどのような支援先や二次的な相談先があるかを考えて、それらをチームとして捉えてみることをおすすめします。自分一人で対応すると偏りが出てくる回答も、チームとして複数名の意見をまとめて対応することで解決につなげやすくなります。