

消費生活相談員養成事業実務的研修実施ガイドライン

第1 通則

平成21年7月1日付府国生第703号内閣府国民生活局長通知の別紙「地方消費者行政活性化基金管理運営要領」（以下「要領」という。）第3（1）に定める別添「基金を活用して行われる消費者行政活性化事業について」の3.（3）③ア（ii）及び3.（3）③イ（ii）の研修実施ガイドラインについては、この実施ガイドラインによるところとする。

第2 研修実施ガイドライン

（1）研修参加者の選定

研修参加者については、消費生活相談員若しくは消費生活相談業務に携わること并希望する者の中から、意欲及び消費生活相談その他の相談業務の経験並びに消費者利益の擁護に関する活動の実績等を勘案して、法人募集型においては都道府県からの委託を受けた法人が、自治体参加型においては研修に参加させる地方公共団体が選定するものとする。

（2）研修のクラス構成

実務的研修は、消費生活相談に必要な知識及び実務能力により以下のクラスに分類することを基本とし、一会計年度につき一以上のクラスを設けるものとする。

- ① 初級
- ② 中級
- ③ 中上級
- ④ 上級

（3）各クラスの修了に求められる知識及び実務能力の目安

研修クラスについては、以下の知識、実務能力をクラス分け及び修了の目安とすることを基本とする。

① 初級

（研修参加前の状況）

消費生活相談に必要な基礎知識を習得しておらず、現状のままでは消費生活相談業務に従事することが困難であると認められる者

（修了の目安）

消費生活相談に必要な基礎知識を習得するとともに、消費者に対して必要な情報提供を行うことや基本的な相談に対する解決策の助言について、経験豊富な相談員の同席による助言・指導があれば対応できる実務能力を有すると認められる者

② 中級

(研修参加前の状況)

初級クラス修了の目安に相当する知識及び実務能力を有すると認められる者
(修了の目安)

消費生活相談に必要な知識を習得するとともに、消費者に対して必要な情報提供を行うことや基本的な相談に対する解決策の助言について、経験豊富な相談員の同席による助言・指導を求めることなく対応できる実務能力を有すると認められる者。個別分野の詳細な知識が必要とされる相談については専門家の助言の下で対応することができると認められる者

③ 中上級

(研修参加前の状況)

中級クラス修了の目安に相当する知識及び実務能力を有すると認められる者
(修了の目安)

消費生活相談に必要な知識を習得するとともに、消費者に対して必要な情報提供や解決策の助言を行う実務能力を有する者。また、個別分野の詳細な知識が必要とされるいくつかの分野においても、専門家の知見を活用しつつ消費者に解決策の助言を行うことができる知識及び実務能力を有すると認められる者。また、苦情の処理のためのあっせんについては経験豊富な相談員や専門家の助言の下で対応できる実務能力を有すると認められる者

④ 上級

(研修参加前の状況)

上級クラス修了の目安に相当する知識及び実務能力を有すると認められる者
(修了の目安)

消費生活相談に必要な知識を習得するとともに、消費者に対して必要な情報提供や助言を行う実務能力を有する者。また、いくつかの分野において個別分野の詳細な知識を有し、これらの分野において消費者への助言のみならず、苦情処理のためのあっせんを専門家の知見も適宜活用しつつ対応することができる実務能力を有すると認められる者

⑤ 知識・実務能力の具体的な目安について (例示)

①から④に記載された消費生活相談に必要な知識や実務能力については、以下を目安とする。ただし、地域ごとの消費生活相談の実情や傾向等を踏まえ柔軟に設定することを妨げるものではない。

必要な知識	消費生活相談対応に必要な基礎知識	消費者問題の歴史、消費者問題の現状、経済社会の基礎知識 国における消費者政策、自治体における消費者政策、消費者基本法、消費者基本計画 消費生活相談の理念・考え方、消費生活相談の領域・相談者の範囲、相談処理の基本姿勢、消費生活相談の処理方法（助言、あっせん、他機関紹介等）、消費生活相談・あっせん処理の流れ、相談情報の管理・提供、P I O - N E T の役割・活用方法、近年の消費生活相談の傾向、消費生活相談についての関係機関について、消費者教育について 相談対応に必要な法律の基礎概念、消費生活相談に必要な民法の知識、消費生活相談に必要な訴訟・調停等の手続きに関する知識、消費生活相談に必要な普通契約約款に関する知識、消費者契約法、特定商取引法、景品表示法、製造物責任法、表示に関する制度及び関係法令の基礎知識、取引に関する制度及び関係法令の基礎知識、食の安全に関する制度及び関係法令の基礎知識、その他の消費者安全に関する制度及び関係法令の基礎知識、通報・申出に関する制度及び関係法令の基礎知識
	消費生活相談対応に必要な知識	消費生活相談対応に必要な基礎知識、多重債務に関する相談の現状及び関係法令の知識、情報通信サービスに関する相談の現状及び関係法令の知識、金融・保険サービスに関する相談の現状及び関係法令の知識、介護・福祉サービスに関する相談の現状及び関係法令の知識、製品事故に関する相談の現状及び関係法令の知識、食品に関する相談の現状及び関係法令の知識、化学物質に関する相談の現状及び関係法令の知識、不動産取引に関する相談の現状及び関係法令の知識、運輸・旅行に関する相談の現状及び関係法令の知識、自動車に関する相談の現状及び関係法令の知識、衣料品・クリーニングに関する相談の現状及び関係法令の知識
実務能力	消費者に対する必要な情報提供	相談内容を聴き取り、相談者に対して、類似の相談の傾向や関係法令や制度等の紹介、場合によっては専門的な関係機関の紹介を行うこと
	解決策の助言	被害状況を聴き取り、相談者の意向を踏まえた上で、具体的事実と関係法令をもとに、トラブル解決に向けて相談者自身が事業者に対して自主交渉ができるよう具体的な解決策を提示すること
	苦情処理のためのあっせん	消費者と事業者の自主交渉によって解決することが困難な事案について、消費者と事業者の間に入り双方の主張を聴き取り、歩み寄りに向けて合意点を見出し、その解決を図ること

(4) 研修内容

① 座学研修

クラスごとに求められる消費生活相談に関する知識や実務能力を踏まえ、必要に応じて以下を組み合わせることを基本とするが、地域ごとの実情や創意工夫に応じ、より効果的な研修手法を採用することを妨げるものではない。

ア (3) の⑤に記載された知識及び実務能力の習得を図るための講義

イ (3) の⑤に記載された知識及び実務能力の習得を図るための事例検討（講師からの講義並びに相談員及び研修参加者による討論）

ウ (3) の⑤に記載された知識及び実務能力の習得を図るための模擬相談

② 実地研修

消費生活センター及び消費生活に係る相談窓口において消費生活相談実務に従事しつつ、クラスごとに求められる実務能力を踏まえ、必要に応じて以下の助言・指導等を組み合わせることを基本とするが、地域ごとの実情や創意

工夫に応じ、より効果的な研修手法を採用することを妨げるものではない。

ア 研修参加者が他の相談員による消費生活相談対応に同席した後、相談処理方法等について対応者と質疑応答を行うことや、対応者から解説等を受ける（同席）

イ 研修参加者が対応する消費生活相談に、実務経験が豊富な相談員や専門的な知見を有する者が同席し、研修参加者が助言・指導を受ける（助言・指導（補助））

ウ 研修参加者が従事した相談に関して、その内容や処理の方法等を消費生活相談に関する実務経験が豊富な相談員や専門的な知見を有する者に報告し、助言・指導を受ける（助言・指導（報告））

エ 実務経験が豊富な相談員等からP I O－N E T入力・活用手法の指導を受ける（P I O－N E T指導）

（5）研修期間

研修実施日数は、各クラスともに座学研修、実地研修合わせて一人当たり年間50日以上とし、その範囲においてクラスごとに上記（3）に掲げる目安を踏まえ、座学研修、実地研修のそれぞれについて必要な日数を柔軟に設定することができる。同一人物が複数年実務的研修に参加することは可能とする。なお、実務的研修は、1日当たり最低4時間以上行われなければならない。

（6）研修の実施場所

相談員を養成すべき地域や研修への参加容易性等を勘案し、都道府県が決定するものとする。ただし、座学研修、実地研修いずれも管内において実施するものとする。実地研修については、都道府県、市町村の消費生活相談窓口において実施するものとする。

（7）研修参加者の習得状況の把握

法人は、毎年度事業終了の際に、面接、座学研修の講師及び実地研修における指導員等からの意見を参考とするなどの方法により、研修参加者が所属するクラスごとに必要とされる知識及び実務能力を修得したかどうかを判断するものとする。

（8）修了証書の付与

法人は、研修参加者が必要な知識及び実務能力を修得したものと判断される場合には、研修参加者及び都道府県に対して修了したことを通知するものとする。

第3 消費生活相談員養成実務的研修実施方針（研修実施方針）

都道府県は、要領やこのガイドライン等を踏まえ、研修参加要望、実地研修受

入要望、研修実施予定場所、研修カリキュラムの作成方針等を示した消費生活相談員養成実務的研修実施方針を作成するものとする。