

消地協第63号  
令和元年10月1日

都道府県消費者行政担当課長 殿  
政令指定都市消費者行政担当課長 殿

消費者庁 地方協力課長  
太田 哲生  
(公印省略)

### 「消費生活相談対応マニュアル [Ver. 2.0]」の公表について

平素より消費者行政の推進に多大な御尽力をいただき、厚くお礼申し上げます。

消費者庁ではこの度、平成25年12月に公表した「消費生活相談対応マニュアル」の改訂を行い、「消費生活相談対応マニュアル [Ver. 2.0]」として、本日、独立行政法人国民生活センター消費者行政フォーラムに公表いたしました。

本マニュアルは、消費生活相談窓口や消費生活センターに勤務する消費生活相談員や消費者行政担当職員が消費生活相談対応を行うにあたり、的確な対応・処理を行うための一助となる基礎的なマニュアルです。

主に相談経験の浅い方を対象として作成されておりますが、経験豊富な相談員の方にも御活用いただけるよう、最新の事例を多く取り入れ、法律やQ&Aにおいても内容の充実を図りました。相談現場にて、十分に御活用いただきますようお願いいたします。

なお、当マニュアルは内部限り、部外秘となっておりますので、取扱いにはくれぐれも御注意ください。

あわせて、貴職におかれましては、関係部局、域内の市町村消費者行政部局等に対して、本通知の内容を御周知いただきますようお願いいたします。

今後とも消費者行政の一層の推進に向け、引き続き御協力を賜りますようお願い申し上げます。

#### 【本件問合せ先】

〒100-8958 東京都千代田区霞が関3-1-1  
消費者庁 地方協力課  
TEL 03-3507-9190(直通) FAX 03-3507-9259  
担当:待鳥  
E-mail [mitsuko.machidori@caa.go.jp](mailto:mitsuko.machidori@caa.go.jp)

# 消費生活相談対応マニュアル

令和元年10月1日 Ver.2.0

## 消費生活相談対応マニュアル

令和元年10月  
消費者庁 地方協力課

- 前回作成は平成25年12月。約6年ぶりの大改訂
- 本マニュアルは、消費生活相談窓口や消費生活センターに従事する消費生活相談員や消費者行政担当職員が、的確な対応・処理を行うための一助となる基礎的なマニュアル
- マニュアルの内容
  - 第1章 消費生活相談員としての基礎知識 (49ページ)
  - 第2章 相談事例 合計105事例。うち65事例が新事例 (235ページ)
  - 第3章 合計118 Q&A。新たに27 Q&Aを追加 (70ページ)
  - 第4章 相談に必要な法律の概要。新たに32法律を追加 (95ページ)
  - 第5章 その他(問合せ先一覧・参考図書) (16ページ)
  - 第6章 資料(消費者事故等の通知の運用マニュアル他16資料)
- 独立行政法人国民生活センターの消費者行政フォーラムにて10月1日より閲覧可能