

## 消費生活相談員に求められる知識及び技術の整理

## 1. 消費生活相談員に求められる知識及び技術に関する法律の規定

安全法第 10 条の 3 第 1 項では、消費生活相談員の要件として、(1) 又は (2) のいずれかに該当する者であることとしている。

## (1) 消費生活相談員資格試験に合格した者

第 10 条の 3 第 3 項で規定される消費生活相談員資格試験では、「消費生活相談を行うために必要な知識及び技術を有しているかどうか」を判定することを目的とし、次の科目によって試験が実施される。

- |   |  |
|---|--|
| 一 | 商品等及び役務の特性、使用等の形態その他の商品等及び役務の消費安全性に関する科目 |
| 二 | 消費者行政に関する法令に関する科目                        |
| 三 | 消費生活相談の実務に関する科目                          |
| 四 | その他内閣府令で定める科目                            |

(2) 上記 (1) と同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事若しくは市長村長が認める者

## 2. 消費生活相談員に求められる知識及び技術に関するこれまでの議論

消費生活相談員に求められる知識及び技術に関するこれまでの議論は、以下のとおりである。

## ○ 消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会中間報告(平成 24 年 8 月)(抄)

## 5. 相談員資格における必要な知識・技能の担保

消費生活相談員は、相談者に対して適切な助言・適切な情報提供を行うとともに、消費者と事業者との間で生じた消費者トラブルの解決を図り、さらには、関係機関との連携等により消費者被害の拡大防止・未然防止にまでつなげていくものである。

## (1) 消費生活相談員に求められる知識とその担保

**【消費者問題に関する法律知識】**

消費生活相談員には、消費者と事業者との間のトラブルの解決に当たって、消費者問題に関する幅広い法律知識が求められる。また、法律そのものの知識だけでなく、立法の趣旨・理念や課題についても十分に理解した上で、適切な助言やあっせんにより消費者トラブルを適切に解決に導くことが求められる。

**【商品・サービスや生活に関する知識】**

また、消費生活相談員は、こうした消費者トラブルを解決するとともに、商品・サービスの内容や生活に関する相談に対応する必要があるため、消費者問題に関する法律知識とあわせて、商品・サービスや消費生活に関する幅広い知識を持つこと、及び消費者問題の背景にある社会経済状況の変化や取引や決済等の国際化の状況を把握することが求められる。

**【関連分野や家計管理等に関する知識】**

さらに、多重債務問題などの相談については、相談者の生活再建にまで繋げていくことも重要

な役割であり、このためには、生活支援のための貸付制度等の福祉制度を始めとする関連分野に関する知識が必要となるとともに、生活再建に向けたアドバイス等のための家計管理や債務整理に関する基礎知識等も求められる。

#### **【行政法規や行政組織等に関する知識】**

また、受けた相談をもとに関係機関と調整して、事業者指導や法執行に繋げ、被害の再発防止・拡大防止に結びつけるためには、個別業法などの行政法規に関する知識が求められるとともに、行政においてどの部署がどのような業務を行っているか、意思決定はどのように行われるかといった行政組織に関する知識等も必要となる。

このように、消費生活相談を行う上で、消費生活相談員には、消費者問題に関する法律知識、商品・サービスや生活に関する知識、さらには、福祉などの関連分野や、行政一般に関する知識も求められる。

このため、相談員資格においては、こうした内容を含めた知識について試験において確認すべきである。

#### **(2) 消費生活相談員に求められる技能とその担保**

##### **【ヒアリング力】**

消費生活相談においては、不安を抱えて相談にくる相談者の話に真摯に耳を傾け、話を上手に引き出すとともに、問題点を的確に整理し、相談内容を十分に聴き取ることが求められる。また、あつせんを適切に行うためには、相談内容だけでなく、相談者の属性やおかれている状況、相談の背景となっている事情についても把握することが必要となる。

##### **【コミュニケーションスキル・交渉力】**

また、あつせんにおいては、相談内容を的確に分析し、それを基に事業者の様々な問題点等を指摘し、事業者との間で粘り強く交渉を重ねる高い交渉力も不可欠である。さらに、場合によっては、過大な要求をする消費者に対して説得して紛争解決に努めるといったことも必要となる。

このため、消費生活相談員には、相談者に対して適切に対応するためのコミュニケーションスキルや事業者との間で粘り強く交渉にあたる力が求められる。

##### **【法令を活用する技能】**

さらに、消費生活相談員は、受けた相談の内容に応じて適切な解決を図る必要があり、そのためには、単に法律知識を知っているだけでなく、法令の趣旨や理念も十分に踏まえて、消費者トラブル解決のために法令を活用する技能が求められる。

##### **【文章作成力】**

また、消費生活相談員が相談で得た情報については、他の消費生活相談員との間で共有し、全体としての相談対応力の向上に繋げるとともに、事業者に対する指導等により消費者被害の拡大防止・未然防止に結び付けることが必要である。そのため、消費生活相談員は、相談内容や処理結果等を的確に文章にして、他の消費生活相談員や消費生活センターと共有するためにPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に入力したり、法執行や事業者指導等を行う部局に情報提供することが必要である。

##### **【関係部局等に対する積極的な問題提起】**

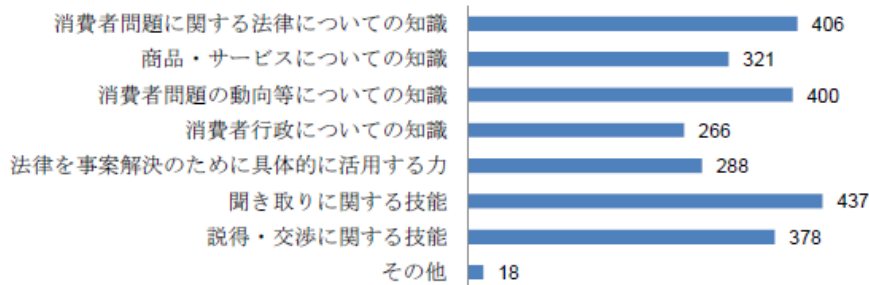
さらに、消費生活相談員は、情報を提供するだけでなく、消費者被害の拡大防止・未然防止に向けて関係部局と連携・調整する必要がある場合や、消費者被害の防止・救済のための法令や制

度等に問題点がある場合には、積極的に問題提起していくことが求められる。

このように、消費生活相談を行う上で、消費生活相談員には、知識はもとより、コミュニケーションスキル、ヒアリング力、交渉力、法律の活用力、文章作成力などの実践的な技能も求められることから、資格制度においては、試験内容にこうした技能を問う問題や実務に即した問題を取り入れたり、これらの技能を担保する仕組とすることが必要である。

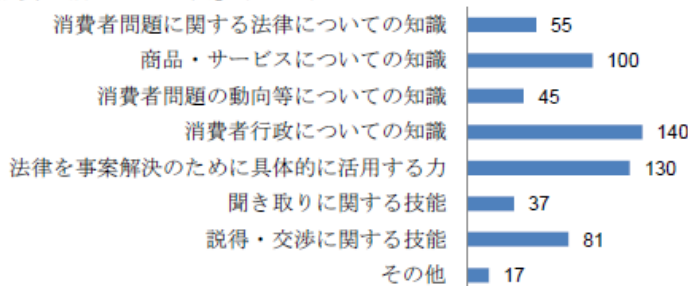
○消費生活相談員に必要とされる知識・技能のうち、現在消費生活相談員が十分に有していると思われるもの（複数回答）

【消費生活センター長】（n=505）



○消費生活相談員に必要とされる知識・技能のうち、現在消費生活相談員に不足していると思われるもの（複数回答）

【消費生活センター長】（n=505）



○ 消費者の安全・安心確保のための「地域体制の在り方」に関する意見交換会報告書（平成 25 年 12 月）（抄）

4. 消費者行政担当職員及び消費生活相談員の確保と資質向上

※消費生活相談員及びその資格制度については、消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会「中間報告」を踏まえて、その内容を具体化する観点から取り組むものとする。

（4）消費生活相談員資格試験制度の在り方

消費生活相談員には、消費者問題に関する法律知識、商品・サービスや消費生活に関する知識、福祉などの関連分野や行政一般に関する知識、経済等に関する知識が求められる。また、コミュニケーションスキル、ヒアリング力、交渉力、法律の活用力、文章作成力などの実践的な技術も求められる。このことから、資格試験では、筆記試験及び実技試験等により、消費生活相談員として活動するに足る知識と技術を有することを確認することが考えられる。

また、試験の科目や実施方法等については、公平性と水準を担保する観点から法令等で基準を定め、適切に運用することが適当である。