

消費生活相談員の職務と求められる知識及び技術の要点の整理

1 消費生活相談員の職務

検討会第1回における議論を整理すると、都道府県及び市町村の消費生活相談員の職務は概ね以下のとおりである。

- 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせん
- 消費者による主体的な問題解決の促進・支援（消費生活の専門家としての適切な助言等）
- 執行部局等に対する情報提供
- 他の専門家等への橋渡し
- 相談結果の整理・分析及び消費者教育・消費者啓発への活用

2 消費生活相談員に求められる知識及び技術

検討会第1回における議論を整理すると、都道府県及び市町村の消費生活相談員に求められる知識及び技術は概ね以下のとおりである。

(1) 知識

- 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知識
- 消費者行政に関する法令に関する知識
- 商品・サービスや生活に関する知識
- 関連分野や家計管理等に関する知識
- 消費者問題の動向等についての知識
- 消費者行政についての知識
- 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

(2) 技術

- 消費生活相談の実務に関する技術
- ヒアリング力
- コミュニケーションスキル・交渉力
- 文章作成力
- 関係部局等に対する積極的な問題提起
- 法律を事案解決のために具体的に活用する力