

<消費生活相談員の職務と求められる知識及び技術の内容に関わる補足資料（ヒアリングのアンケート項目回答）>

設問	項番	項目	国セン	日産協	日消協
1-1)消費生活相談員の職務範囲について、該当すると思われるものに○(複数選択可)	1	消費者トラブルに対する助言・積極的なあっせん	○	○	○
	2	相談結果の分析による消費者教育・消費者啓発へ役立て	○	○	○
	3	相談結果の分析による国等による悪質事業者に対する指導、法執行等や、制度的な手当てに結びつくよう、情報を消費者や関係行政機関に迅速にかつ的確に伝え、共有する	○	○	○
	4	消費者に対する消費者問題・消費生活についての知識や情報の提供	○	○	○
	5	よりよい市場とよりよい社会の発展に積極的に関与する消費者市民の育成	○	○	○
	6	消費者からの相談に対する関係機関の紹介	○	○	○
	7	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	○	○	○
	8	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)等へ入力する	○	○	○
	9	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、積極的に問題提起する	○	○	○
	10	その他	○	○	

※項番10「その他」の回答

- 国セン:消費者と事業者との間の格差を踏まえた消費者目線で公正な判断をすること
- 日産協:消費生活アドバイザー試験では、「消費者志向経営の推進」も該当する

<消費生活相談員の職務と求められる知識及び技術の内容に関わる補足資料（ヒアリングのアンケート項目回答）>

設問	項番	項目	国セン	日産協	日消協
2-1) 試験により担保される知識・技術について、該当すると思われるものに○(複数選択可)	1	消費者問題に関する法律についての知識	○	○	○
	2	商品・サービスについての知識	○	○	○
	3	消費者問題の動向等についての知識	○	○	○
	4	消費者行政についての知識	○	○	○
	5	法律を事案解決のために具体的に活用する力	○	○	○
	6	聞き取りに関する技術	○	○	○
	7	説得・交渉に関する技術	○	○	○
	8	その他	○		

項番8「その他」の回答
○国セン:文章力

<消費生活相談員の職務と求められる知識及び技術の内容に関わる補足資料（ヒアリングのアンケート項目回答）>

設問	項番	項目	国セン	日産協	日消協
3-1)実務経験により担保される知識・技術について、該当すると思われるものに○(複数選択可)	1	消費者問題に関する法律についての知識	○	○	○
	2	商品・サービスについての知識	○	○	○
	3	消費者問題の動向等についての知識	○	○	○
	4	消費者行政についての知識	○	○	○
	5	法律を事案解決のために具体的に活用する力	○	○	○
	6	聞き取りに関する技術	○	○	○
	7	説得・交渉に関する技術	○	○	○
	8	その他	○	○	

※項番8「その他」の回答

○国セン・日産協：法改正等の情報収集能力、新たな消費者被害を発見する探知能力、法律が適用外となる取引について相談解決をはかる能力