

## 消費生活相談員資格試験の内容に関する論点

### 1 消費生活相談員資格試験の在り方

#### (1) 消費生活相談員資格試験の目的等

- ・消費生活相談員資格試験では、消費生活相談員に求められる基礎的な素養を有することを確認すべきではないか。

※ 地方公共団体が消費生活相談員を採用するに当たって行う選考との差異も考慮する必要があるのではないか。

- ・消費生活相談員に求められる知識・技術は、試験だけでは確認できないものがあるとともに、実務経験により得られるものもあることから、研修やOJTも不可欠である。このため、国は、研修機会の確保や、研修の体系的な実施に向けて、必要な措置を講じる必要があるのではないか。

#### (2) 消費生活相談員資格試験の公平性の確保

- ・消費生活相談員資格試験は、どの登録試験機関が行うものであっても、全ての受験者にとって公平性が確保される必要がある。このため、消費生活相談員資格試験で確認する知識・技術は、可能な限り客観的に確認される必要があるのではないか。

#### (3) 消費生活相談員資格試験に対する国の関与

- ・各登録試験機関が実施する試験の独自性・多様性を生かしつつ、消費生活相談員資格試験で確認される知識・技術について一定水準が確保されるよう、国の関与の在り方を検討するべきではないか。

#### (4) 登録試験機関や受験者等の負担

- ・消費生活相談に携わる人材を幅広く確保するため、登録試験機関、受験者等に過度な負担をかける試験とするのは避けるべきではないか。

※ 例えば、消費生活相談員資格試験で、受験者の有する知識・技術を詳細に確認するためには、筆記試験（多肢択一、正誤判定、論文等）や面接試験（口頭試問、ロールプレイング・グループ討議等）により確認する必要がある。しかし、試験のスペックを高く設定しすぎると、登録試験機関における問題作成や、適切な評価を行うための面接者・採点者の育成などに費用・労力・時間が要する。このため、過度な負担を義務付けると受験料が高騰する可能性がある。また、受験者の負担が重くなりすぎると、受験者が減少し、人材確保が困難になる可能性がある。

## 2 試験内容

### (1) 試験科目・科目ごとの出題範囲

- ・消費生活相談員資格試験において実施する科目は、現行の消費生活相談員に関する資格制度における試験又は講習で実施されている事項を踏まえ、改正後の消費者安全法第10条の3第3項第4号に基づく内閣府令で、「消費生活一般に関する科目」及び「消費者のための経済知識に関する科目」を定めてはどうか。

※ 消費生活相談員資格試験において実施する科目（消費者安全法第10条の3第3項）

- 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

- ・消費生活相談員資格試験において実施する科目の出題範囲は、現行の消費生活相談員に関する資格制度における試験又は講習で実施されている事項を踏まえ、ガイドラインで、各科目に該当する事項を例示し、登録試験機関がこれを参考にして出題することとしてはどうか。（資料2－3参照）

### (2) 試験の実施方法

- ・登録試験機関の判断により、消費生活相談員資格試験を1次試験・2次試験と分けることも可とするべきではないか。
- ・登録試験機関は試験の公平性・信頼性を確保するための仕組みや体制を整備するとともに、あらかじめ手引き等を整え、これにしたがって試験を実施すべきではないか。

### (3) 出題形式

- ・出題形式は、消費生活相談員に求められる知識・技術を有するか、できる限り客観的に判定できるよう、多肢択一・正誤判定等を実施するとともに、論文や面接についても、試験の独自性・多様性を確保する観点から、登録試験機関が任意で実施することができることとしてはどうか。

※ 出題形式の例（現在行われているもの）

①多肢択一・正誤判定

- ・評価の客観性や効率性に優れている
- ・個々の問題における偶然による正答があっても、試験全体の問題数の設定により、偶然による合格を排除することが可能
- ・知識を問う設問はもとより、事例を示し論点を選択させるなどにより、ある程度の実務に即した設問の出題も可能

②論文

- ・受験者の文章作成能力や考え方をみることが可能
- ・採点者の評価項目・評価基準の共有化が必要

③面接

- ・受験者のコミュニケーション能力や考え方などをみることが可能
- ・面接者の評価項目・評価基準の共有化や面接の実施方法についての認識の共有化が必要
- ・人手・時間がかかる。また、全受験者に対し一斉実施ができないため、試験問題の漏洩がおきる可能性がある

（４）出題数、点数配分、時間配分

- ・出題数については下限をガイドラインで定める必要があるのではないかな。また、試験科目ごとの出題数は、消費生活相談員資格試験で確認する知識・技術を総合的に判定できるように配慮しつつ、登録試験機関が決定すべきではないかな。

※ 出題数が少なすぎると、受験者の有する知識及び技術の水準を適切に評価し、合否を判定することが難しくなる。このため、一定以上の設問数を確保する必要がある。

- ・点数配分は、出題数を踏まえ、消費生活相談員資格試験で確認する知識・技術を総合的に判定できるように配慮しつつ、登録試験機関が決定すべきではないかな。
- ・時間配分は、受験者の負担や利便性に配慮しつつ、登録試験機関が決定すべきではないかな。
- ・登録試験機関が実施する試験の独自性や多様性を確保すべきであるが、一方で、受験者がその特徴を判断して選択することができるように必要な情報を適切に公開するとともに、受験者等からの問い合わせに対応するなど、受験者等に対する配慮が必要ではないかな。

### 3 評価・採点方法、合否判定の考え方

#### (1) 評価・採点方法

- ・試験では、出題形式に則り、可能な限り客観的に評価され、採点は登録試験機関において決定した手順に従って行われるべきではないか。
- ・消費生活相談員に求められる技術（ヒアリング力やコミュニケーションスキル・交渉力など。資料1-1参照。）のうち、何を評価項目とし、どのような出題形式と評価基準により評価するのか。
- ・論文・面接を実施する場合、評価に主観が入ることから、何を評価し（評価項目）、その評価項目ごとに、何が回答できていれば評価するのか（評価基準）を、登録試験機関が具体的に定めることが必要ではないか。また、論文・面接の実施については、国が、モデルとなる問題例、評価項目等を示すことを検討すべきではないか。
- ・論文や面接を実施する場合、登録試験機関は、適切な採点者・面接評価者を養成し、確保すべきではないか。

#### (2) 合否判定の考え方

- ・消費生活相談に関する知識・技術が一定水準を超える水準であれば、各登録試験機関が独自に合格水準を設定することも可とするか。
- ・ガイドラインにおいて試験で確認すべき知識・技術の水準の考え方（消費生活相談員として必要な知識および技術を有するかどうかを試験委員が判定する際のメルクマール）を示せないか。
- ・事後チェックの仕組みとして、消費生活相談員資格試験の質を保つため、国と登録試験機関が協同して、PDCAサイクルによる検証を行い、必要に応じて登録試験機関ごとに試験内容等の見直しを行ってはどうか。

### 4 試験問題の作成方法等

#### (1) 試験問題の作成方法

- ・法令やガイドラインに基づき、試験委員は試験問題を作成するほか、出題範囲、出題数等の決定に関与するかは、各登録試験機関が決定することとしてはどうか。

※ 試験問題の公表については、「消費生活相談員資格試験の運営について」において検討予定（本検討会（第1回）資料3参照）。

## (2) 試験問題の品質確認

- ・品質管理体制を整備し、試験実施前に、登録試験機関の責任において、個々の試験問題について、解答が複数存在しないか、問題文に事実誤認や不適当な記述等がないか、出題方針に沿ったものかなどの観点から確認した上で、試験問題全体として編集するなど、試験問題の品質確認を行う必要があるのではないか。また、国は、試験問題が法令やガイドラインに基づいたものであるか、事前に外形的な確認を行うべきではないか。
- ・試験問題の品質確認は、出題者以外の者が行う必要があるか。

## (3) 試験委員の選任等の考え方

- ・試験委員自らが試験対策講座等の講師などを行うのは、試験の信頼性を確保する観点から望ましいものではないものの、実際には専門性を持つ人材は限られている。このため、人材の確保が困難な場合は、登録試験機関は試験委員と試験の信頼性を確保するための誓約書を取り交わすなどの措置を講じることで、許容されうるか。

# 5 受験資格等

## (1) 受験資格

- ・登録試験機関が受験資格を課す場合には、受験障壁や不公平な取扱いが生じないか、受験資格を取得する上で障壁や不公平な取扱いとなっていないかという観点からの検討が必要ではないか。

## (2) 試験の一部免除措置の対象者

- ・試験の一部免除措置を講じる対象となる受験者の満たす要件として、どのような要件が想定されるか（例：現行の消費者安全法施行規則第7条に規定されている3資格のいずれかを有する者）
- ・受験者の満たす要件と省略される試験内容との代替性が社会通念上認められる場合には、試験を一部免除することとし、登録試験機関ごとにルールを検討することとしてはどうか。