

平成 26 年 8 月 11 日

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
(通称 NACS)

### 意見

消費生活センターは社会のセンサー機能をもちます。

そこで相談を受ける消費生活相談員は、最先端の消費者トラブルに対峙しなければなりません。それを研ぎ澄まされた探究心で問題解決に導く行動力と覚悟が求められます。それを 10 カ条で纏めてみました。試験でどこまでこれらをくみ取ることが出来るか難しいでしょうが、現場の相談員はこのような思いで日常の相談業務にあたっていることをご理解下さい。

- 1 常に消費者の目線で、消費者問題をとらえる 「姿勢」と「感覚」
- 2 消費者被害をなくしたいと思う社会正義と心意気  
(なぜ相談員を目指すのか) 「正義感」と「情熱」
- 3 常に消費生活上の情報を収集する 「好奇心」と「行動力」
- 4 収集した情報を整理し、使いこなす 「知力」「体力」
- 5 相談の中から問題点を発見し解決に向けての論理構成できる「(第六)感性と適性」
- 6 IT などの新技術の研鑽を積む 「実行力」と「実践力」
- 7 人的ネットワークを構築できる「人格・豊かな人間性」
- 8 消費者の立場で、情報発信のできる通訳的な伝える力 「話術」「語彙の豊富さ」
- 9 どんな相談にも手を抜かない真摯に対応する 「忍耐力」「道徳心」
- 10 どんな相手に対してもつねに変わらぬ「礼儀」と「作法(言葉遣い)」