

「消費生活相談員資格試験の内容に関する論点」（第2回資料2-1）
に対する補足意見

2014年8月18日
委員 池本誠司

○2（2）試験の実施方法 について

試験実施のしく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」という提案となっていますが、試験実施の「業務規程」と「手引き」との関係や内容の棲み分けがはっきりしません。業務規程は公表するものだと思いますが、手引きはどういう取扱いとなるのか？ 業務規程に詳しく記載することでは足りない事項は何か？ 別に手引きを作成することの意味はどの点にあるのか？ これらの点を明確にしておく必要があると思います。

○3（1）評価・採点方法 について

- ・「相談員に求められる技術のうち、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」について

消費生活相談の技術に関する評価項目としては、①消費者が述べる断片的な事実から問題解決の手掛かりとなる論点や法律を抽出し、これに関係する事実を質問する力、②解除・取消し・無効など民事的な規定の適用だけでなく、行政規制の規定を含めた多角的に問題を分析する力、③各当事者に対し、形式的な法律論を説明するだけでなく、解決内容の妥当性を分かりやすい言葉で説明し説得する力、④事案の概要と法的問題伝を過不足なく文章にまとめる力、などが挙げられます。

ただし、択一式問題でこれら进行评估できる問題を作るとは一般に難しいと思われませんが、例えば、事例を提示したうえで小問を設けることで、事案を読み取る力を必要とする問題や、解除取消し等の結論を問う設問の中に行政規制違反の存否を問う小問を加えることで、多角的な視点を必要とする問題などを設定することで、相談技術の大切さを受験者の事前学習の中でも意識してもらうことは可能だと考えます。

- ・「論文・面接の場合・・・何を評価し、その評価項目ごとに、何が回答出来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」との指摘について

論文試験において、何が回答できれば評価するかは、個々の問題ごとに論点や評価基準は異なるため、登録試験機関が定めることは上記のとおり一般論にとどまると考えられます。

個々の論文問題の採点に当たり、出題意図と評価ポイントを出題者及び試験委員会
で事前にレジュメ化しておくことで、採点者ごとのばらつきを抑制することは必要な
対策だと思います。国のガイドラインとしては、採点基準の客観性・公平性を確保する
ためこのような措置を講ずることを求めることで足りるのではないかと考えます。

面接についても、一般的な評価基準を設けることはできるでしょうが、具体的な質問方法は各登録団体が工夫することが基本であり、それを参考情報として相互に情報交換することを規定すれば足り、設問の具体例を国が提示することまでは不要だと思われる。

- ・「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。」という提案については、評価項目を例示することは理解できますが、「モデルとなる問題例」まで統一することは、出題形式を拘束することとなり、試験実施方法を硬直化することになるのではないかと。

事後的な意見交換を通じて、評価項目をできるだけ的確に評価し得る出題形式の事例を幅広く共有することで足りるのではないかと。

○4 (2) 試験問題の品質確保 について

試験実施前に試験問題の品質を確保するための措置として、各分野の出題者に一任せず、全体を通じて試験委員会が各問題文をチェックすることは望ましいし、実施可能な方策ではないかと考えます。ただし、出題者と問題文チェックの委員とを完全に分離することは、人員確保の点で現実的でないと思われる。出題者の一部が全体のチェック役として合議により問題文をチェック方法が適切ではないかと。

○4 (3) 試験委員の選任等の考え方 について

- ・「試験委員自らが試験対策講座等の講師などを行うことは、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・・・、人材確保が困難な場合は・・・」との記述があるが、試験委員と講師の兼務は原則として望ましくないと記載すること自体が、今後、各地方で相談員養成に向けた講座を開催するうえで講師確保の障害となるのではないかと。

「試験対策講座等」の意味については、論者によってイメージが違ってしまうように思われますが、現在各自治体が相談員養成の講座を開催しているのは基本的に試験合格を目指したものです。問題は、試験委員がこれらの講座の講師を兼務すること自体ではなく、出題と講義との関連性について公正さを疑われることがないように配慮することだと考えます。