

消費生活相談員資格試験制度等に関する意見

平成 26 年 8 月 18 日

公益社団法人全国消費生活相談員協会

1 試験科目等について

全国どこでも同一レベルの消費生活相談を受け付けることを目的とするのであれば、行政サービスである消費生活相談窓口に就く者の資質の確認は、同じ判定方法で行うべきであるとして、これまで本資格を検討してきた中で、本協会は、登録機関が複数になるとしても共通一次試験をするべきであるという意見を述べてきました。

消費生活相談員に求められる知識を有するか否かを、できるだけ客観的に確認するため、また、登録機関によるレベル格差を最小限にするために、できる限り共通一次的な試験の在り方を求めます。

2 出題形式について

消費生活相談員の役割として、相談者、事業者に対して、聞き取る力、説明する力、伝える力が大変に重要です。それを確認できる方法は面接ではないでしょうか。また、もう一つ重要な役割として、カード作成能力があります。問題を把握して、誰が読んでも共通の理解ができるような適切な表現で記載すること、その相談の問題点を漏らさず記載することなどのカード作成能力が必要です。知識は後から補充することができますが、この二つの資質は訓練で一定のレベルアップはするとしても、資質が大きく左右します。したがって、こうしたことを把握する方法として面接、論文は必須とすべきです。

また、これまでに各団体から、登録機関の特質を生かすべきという意見が述べられています。その特質を明確に確認することができるのは、面接や論文であると思います。必須とせずに任意とすべきという意見もありますが、任意とした場合、面接、論文を実施しないというケースもありうるとしたら、基本的な相談員としての能力をはかる術をどこに求めるのか。他の方法も視野に入れるべきという場合、具体的に提案し面接と論文と同じ程度に確認することができるかどうかを検討した上で、並列させて方法を選択すればよいかと思います。

3 試験問題の作成方法について

試験の公平性を担保するためには、登録機関そのものが試験対策講座等を実施することに懸念があります。実際には厳しく線引きをしているとしても社会的には理解が得にくいのではないかと思われます。

講師が登録機関の対策講座を行い、同時に試験問題を作成することは、望ましくはありませんが、限られた人材の中で行わざるをえない現状からは致し方ないことと考えます。そのため、より一層登録機関と対策講座とは切り離すべきと考えます。

4. 試験の一部免除措置の対象者

- ・実務経験の有無によって分ける必要があると考えます。
- ・試験の一部免除の対象者及び内容について登録試験機関ごとにルールを検討することについては反対です。元来、既存の3資格の有する特性は認められており、その特性を認めるべきであるとの議論があり、そこは認めたものとなっています。ただし、本試験はあくまでも行政の相談機関に勤務する消費生活相談員が求められる資質を確認するためのものである以上、一定のルールを定めるべきだと考えます。

そのうえで各機関がどのように消費生活相談員を選考するかの基準を明確にして独自性を発揮すればよいのではないかと考えます。