

**消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会報告書
(案)**

平成 26 年 10 月

消費者庁

消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会報告書（案）

<目次>

I	消費生活相談員資格試験制度見直しの趣旨	2 ページ
II	消費生活相談員に求められる知識及び技術	3 ページ
III	<u>登録試験機関の社会的役割</u>	4 ページ
IV	消費生活相談員資格試験の内容について	5 ページ
IVV	消費生活相談員資格試験の運営について	9 ページ
VVI	円滑な移行措置について (P. . .)	13 ページ
VII	<u>消費生活相談員資格試験の合格者と同等以上の専門的な知識及び技術を有すると認める者について</u>	16 ページ
VIII	<u>—まとめ</u>	17 ページ
別添1	新資格試験科目及び出題内容・範囲の想定例	
別添2	消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会の開催状況	
別添3	参照条文	
別添4	<u>委員名簿</u> <u>委員名簿</u>	

I 消費生活相談員資格試験制度見直しの趣旨

第186回通常国会において、「不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律」(平成26年法律第71号) ~~+~~ (以下、「景表法等改正法」) が成立し、同法で消費者安全法(平成21年法律第50号)についても改正された(以下、改正後の消費者安全法を「改正法」という)。

今回の消費者安全法の改正により、消費生活相談員資格試験制度が法定化され、消費生活相談員 ~~は~~ 資格試験の合格者及びこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有する者から任用することとなった。

消費生活相談員資格試験については、一定の要件を満たす機関であれば試験を実施することができる「登録試験機関制度」が採用され、消費生活相談の質を担保する観点から、登録試験機関の要件や登録試験機関となるための手続きが規定された。また、消費生活相談を担う人材の裾野の拡大を図る観点から、複数の試験機関が試験を実施することができる制度となった。これにより、消費生活相談の「質と量」の双方が確保される。

登録試験機関が満たすべき要件については、法律で規定されているが、さらに具体的な事項は政令・内閣府令で規定することとされており、また、制度の詳細についても検討を行うことが必要とされた。参議院における消費者問題に関する特別委員会では、「十、新たな消費生活相談員資格試験の実施に当たっては、消費生活相談の全国的な水準確保のため、各地域における試験の機会を確保し、資格保有者の地域偏在の解消を図ること。」や「十一、消費生活相談、あっせん等の質を確保するためには、消費生活相談員の実務経験に基づく知識及び技術が重要であることに鑑み、新たな消費生活相談員資格試験制度が創設された後も、現行の三資格保有者が引き続き業務を担えるよう、関係者の意見を十分に踏まえた上で円滑な移行措置を講じること。」が附帯決議されたところである。

このような背景の下、消費者庁では、本検討会を設置し、消費生活相談員資格試験に関し、試験の内容や運営等について、有識者、法曹関係者、事業者団体、地方公共団体、消費者団体等の代表者など各界の関係者から意見を聴取しつつ検討を重ねてきた。

今般、その結果を取りまとめたので、以下のとおり報告する。

Ⅱ 消費生活相談員に求められる知識及び技術

「消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援する」という「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)の基本理念を実現するためには、国、地方公共団体、関係機関等が協力して、地方消費者行政を推進することが重要である。

地方消費者行政が持つべき主な機能としては、①消費生活相談の受付、②消費者トラブルの解決、③消費者被害の防止(未然防止、早期発見及び拡大防止)、④消費者教育の推進があるが、このような機能の中で、消費生活相談員は重要な役割を果たすものである。

以上のような認識の下、本検討会では消費生活相談員の職務並びに求められる知識及び技術について議論した結果、以下の結論に至った。

なお、消費生活相談員に求められる知識及び技術は、資格試験で確認すべきであるものの、それだけで職務が円滑に行われるものではなく、実務経験や研修を通じて獲得され、更新されるべきという意見が出された。

1. 消費生活相談員の職務

都道府県及び市町村の消費生活相談員の職務を整理すると、おおむね以下のとおりである。

- 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あつせん
- 消費者による主体的な問題解決の促進・支援(消費生活の専門家としての適切な助言等)
- 他の専門家等への橋渡し
- 相談結果の整理・分析及び消費者教育・消費者啓発への活用
- 執行部局等に対する情報提供

2. 消費生活相談員に求められる知識及び技術

都道府県及び市町村の消費生活相談員に求められる知識及び技術を整理すると、概ね以下のとおりである。

(1) 消費生活相談を行うために必要な知識

【商品・サービス役務】

- 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知識

○商品等及び役務や生活に関する知識

【消費者行政】

- 消費者行政に関する法令に関する知識
- 消費者問題の動向等についての知識
- 消費者行政についての知識

【関連分野】

- 福祉などの関連分野や行政一般に関する知識
- 経済等に関する知識
- 関連分野や家計管理等に関する知識

(2) 消費生活相談を行うために必要な技術

- 消費生活相談の実務に関する技術（ヒアリング力、コミュニケーションスキル・交渉力）
- 文章作成力
- 関係部局等に対する問題提起をする能力
- 法律を事案解決のために具体的に活用する能力

Ⅲ 登録試験機関の社会的役割

情報や交渉力等において事業者との間に構造的格差のある消費者を支えるのは、消費生活相談の現場にいる消費生活相談員であり、登録試験機関は、消費生活相談員を養成するという社会的な役割を認識して消費生活相談員資格試験を行うべきである。消費生活相談員の社会的な役割を考慮せず、単に試験を行うことだけを目的とする機関は、登録試験機関にはふさわ相応しくない。

ⅢⅣ 消費生活相談員資格試験の内容について

消費生活相談員資格試験は、消費生活相談を行うために必要な知識及び技術を有するかどうかを判定することを目的とするものであり（改正法第10条の3第3項）、「消費生活相談員の職務」が十分に遂行されるよう、「消費生活相談員に求められる知識及び技術」を確認するために行われるべきである。改正法では、一定の要件を満たす機関であれば試験を実施することができる登録試験機関制度を採用しており（改正法第11条の11第1項）、複数の試験機関が試験を実施することができることとしているが、消費生活相談の一定水準を確保するために、以下のような試験の内容にすべきという結論に至った。

登録試験機関が実施する消費生活相談員資格試験の独自性や多様性を確保することは、多様な人材を確保する観点から重要である。また、消費生活相談を行う上で、相談内容を分析し、問題点をまとめる能力は必要である。この点については、相談内容を分析し、問題点をまとめ、資料を作成する能力を判定するため、論文や面接を実施することが望ましいと考えられるがために、例えばグループ討議など、論文・面接以外の適切な方法も論文や面接は必須とすべきとの意見も出されたものの、様々な方法が許容され得るべきであるという結論に至った。

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ある。

また、消費生活相談員に求められる知識及び技術は、実務経験により培われるものでもあることから、研修やOJTも不可欠である。このため、国は、消費生活相談員の研修機会の確保や、研修の体系的な実施に向けて、必要な措置を講じるべきである。

~~なお、消費生活相談への関心を高め、消費生活相談に携わる人材を確保するため、国は、広く地域住民を対象とした啓発等についても必要な措置を講じるべきである。~~

(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、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、試験で確認する知識・技術は、可能な限り客観的に判定される必要がある。

(3) 消費生活相談員資格試験に対する国の関与

登録試験機関が実施する消費生活相談員資格試験の独自性や多様性をいかしつつ、試験で確認される知識・技術について、政令・内閣府令やガイドラインを整備し、試験業務規程の認可など必要な監督を行うことで、一定水準が確保されるべきである。

(4) 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、根拠のない高額な受験料を徴収するなど、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、改正法第~~10~~10条の3第3項第4号の規定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」を定めることが適当である。

また、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べきである（別添1参照）。

なお、消費者を取り巻く環境が日々変化していることを踏まえ、最新のテーマについても出題できるよう、科目の出題範囲には柔軟性を持たせることも必要である。

(2) 試験の実施方法

消費生活相談員資格試験の実施方法については、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次試験及び2次試験に分けることも可能とすべきである。

また、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べきである。

(3) 出題形式

出題形式については、消費生活相談を行うために必要な知識及び技術を有するかどうかを、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、また、相談内容を分析し、問題点をまとめ、資料を作成する能力を判定するため、論文や面接を実施することが望ましいと考えられるが、例えばグループ討議など、それ論文・面接以外の適切な方法も許容され得うる論文や面接についても、試験の独自性や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するのが適当である。

(4) 出題数、点数配分及び時間配分

出題数については、出題方式によって出題数の数え方が異なる点に留意しつつ、下限

をガイドラインで定める必要がある。また、試験科目ごとの出題数及び点数配分については、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ある。時間配分についても、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ある。

なお、登録試験機関が実施する消費生活相談員資格試験の独自性や多様性は確保すべきであるが、一方で、受験者が、各登録試験機関の試験の特徴を判断して選択することができるよう、必要な情報を適切に公開するとともに、受験者等からの問合せに対応するなど、受験者等に対する配慮が必要である。

3. 評価・採点方法、合否判定の考え方

(1) 評価・採点方法

消費生活相談員資格試験では、出題形式を踏まえにのりとり、可能な限り客観的な評価がなされるとともに、採点は登録試験機関が決定した手順に従って行われるべきである。

「消費生活相談の実務に関する科目」については、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）などを参照して一定の基準をガイドラインで定め、具体的にどのような出題形式と評価基準により評価するのかは登録試験機関が判断し、消費生活相談員に求められる技術を総合的に判定することが適当である。

論文・面接を実施する場合、評価に主観が入ることから、登録試験機関は評価項目や評価項目ごとの評価基準を具体的に定めることが必要である。

なお、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、確保すべきである。

(2) 合格水準の考え方

ガイドラインにおいては、消費生活相談員資格試験で、消費生活相談員に求められる基礎的な知識及び技術を有するかどうかを判定しなければならないことを示し、これに基づき、各登録試験機関が独自に合格水準を設定すべきである。

4. 試験問題の作成方法等

(1) 試験問題の作成方法

試験問題の作成方法については、法令やガイドラインに基づき、試験委員が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

することが適当である。

(2) 試験問題の適正性の確保

試験問題については、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、試験問題を全体として編集するなど、試験問題の適正性を確保する必要がある。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ある。

また、試験問題についての事前の品質確認は、登録試験機関の内部において、問題を作成した者以外の者を含めて行う必要があるが、具体的な方法は登録試験機関の判断を尊重すべきである。

なお、事後的に試験問題の品質を確認する仕組みとして、消費生活相談員資格試験の質を保つため、国とはそれぞれの登録試験機関がと協同して、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うことが適当である。

(3) 試験委員の選任等の考え方

消費生活相談員資格試験の信頼性・公平性を確保する観点からは、試験委員自らが試験対策講座等の講師等を行うことは望ましくない。しかしながらものの、専門性を持つ人材が限られている現状を踏まえると、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、試験委員自らが試験対策講座等の講師等を行うことも、許容され得るべきである。また、中長期的には、試験委員となり得る人材を育成していくことが重要である。

5. 受験資格

登録試験機関が受験資格を課す場合には、受験資格に合理性が求められ、不当に受験を認めなかったり、受験障壁や不公平な取扱いが生じたりしないようにする必要がある。

ⅣⅤ 消費生活相談員資格試験の運営について

消費生活相談員資格試験の運営は、登録試験機関が定める試験業務規程に基づき行われ、試験業務規程は試験業務の開始前に内閣総理大臣の認可を受ける必要がある（改正法第11条の15第1項）。登録試験機関の行う試験の質を確保するために、以下のような考え方に基づいて試験の運営が行われ、試験業務規程を国が認可する際に留意すべきという結論に至った。

~~登録試験機関は、消費生活相談員を養成するという社会的な役割をとして認識して消費生活相談員資格試験を行うべきであり、このような社会的な役割を考慮せず、単に受験者を試験に合格させることだけを目的として試験を行う機関は、登録試験機関には相応しくない。~~

また、障害~~がい~~を持った受験者がいる場合に、登録試験機関は、試験運営面で配慮する必要がある。

1. 試験実施回数・時期、実施場所の考え方

(1) 試験実施回数・時期

消費生活相談員資格試験の実施回数については、受験機会の確保及び均等化を図る観点から、毎年1回以上、実施するべきである。

試験の実施時期については、受験機会の公平性を確保できるよう、登録試験機関が設定するべきである。

(2) 実施場所

消費生活相談員資格試験の実施場所については、資格保有者の地域偏在の解消を図るため、地方でも試験を実施する等の配慮が必要である。

なお、登録試験機関は、試験地別の受験者数を予測し、想定される受験者数が収容可能で、交通の利便性が確保できる十分な規模の施設を試験会場として選定するべきである。

2. 受験手数料・収納方法の考え方

(1) 受験手数料

受験手数料については、明確な積算根拠に基づき設定され、受験者等から照会があった場合には説明責任を果たすべきである。

また、受験手数料の設定後においても、必要以上の収入が生じていないかを検証し、これを見直していくことで手数料の適正化に努めるべきである。

(2) 収納方法

受験手数料の収納方法については、登録試験機関が定める試験業務規程に基づき、登録試験機関が指定する方法により収納することが適当である。

3. 合格証の交付・再交付と合格者名簿の作成・管理

(1) 合格証の交付・再交付

登録試験機関は、資格を取得した者に対し、付与した資格を証明する合格証を交付するのが適当である。

また、合格証は、国より提示されるフォーマットに従い交付するのが適当である。

なお、資格取得者が合格証を紛失等したときは、再交付を申請することができることとするのが適当である。

(2) 合格者名簿の作成・管理

試験事務を遂行するため、登録試験機関は試験合格者に係る名簿を作成・管理するべきである。

4. 終了した試験の問題及び試験結果の公表

消費生活相談員資格試験の透明性の確保及び受験者等への説明責任を果たす観点から、登録試験機関は、受験者数、合格者数、試験問題、正答等について、登録試験機関のウェブサイトに掲載する等の方法により公表するべきである。

5. 不正受験者への対応方針

消費生活相談員資格試験において不正な行為のあった者に対しては、受験を中止させ、退場させることができるものとするのが適当である。

また、試験会場の秩序を乱す行為をした者及び他の受験者に迷惑を及ぼす行為をした者に対しては、退場させることができるものとするのが適当である。

6. 試験業務に関する帳簿及び書類の管理方法

(1) 試験業務に関する帳簿 (改正法第 11 条の 23)

試験業務に関する帳簿については、試験年月日、試験地、合格者の受験番号・氏名・生年月日・住所その他試験に関し必要な事項が記載してあるものとするべきである。

また、試験業務に関する帳簿については、試験事務を廃止するまで保存するべきである。

(2) 試験業務に関する書類

試験業務に関する書類等については、受験申込書及び添付書類、並びに終了した試験問題及び答案用紙とするべきである。

試験業務に関する書類等については、試験を実施した日から3年間を下限として保存するべきである。

(3) その他

帳簿及び書類の保存については、~~確実か~~⇒情報漏えい防止に必要な安全管理が確実に図られる方法により行うものとするべきである。

7. その他内閣府令等に関する事項

(1) 試験の実施細目（改正法第10条の3第5項）

試験の実施細目について、内閣府令で次に掲げるものを定めるのが適当である。

- ① 試験の回数等
- ② 受験手続（受験申込書の提出等）
- ③ 資格試験の方法
- ④ 合格証の交付
- ⑤ 合格証の再交付
- ⑥ 試験の一部免除措置

(2) 登録の更新（改正法第11条の12第1項）

登録の更新については、政令で更新期間を5年間とするのが適当である。

(3) 試験業務の信頼性の確保のための措置（改正法第11条の13第1項）

試験業務の信頼性の確保のための措置について、内閣府令で次に掲げるものを定めるのが適当である。

- ① 試験業務の管理（試験に関する秘密の保持及び試験の合格の基準に関することを含む。）に関する文書が作成されていること。
- ② 前号に掲げる文書に記載されたところに従い試験業務の管理を行う専任の部門を置くこと。
- ③ 試験に関する不正行為を防止するための措置を講じること。
- ④ 終了した試験の問題及び当該試験の合格基準を公表すること。
- ⑤ 試験業務以外の業務を実施する場合には、試験の公平性を損なうものではないこと。

⑤の公平性を損なう業務としては、例えば、

(i) 登録試験機関自身が行う試験対策講座での問題をそのまま試験で出題するなど(数値だけを変えるなど形式的な変更に限るものを含む。)、受講生が、登録試験機関自身が行う試験への合格に不当に著しく有利になるような講座講習を行うことが考えられる。

一方で、

(ii) 試験合格に必要な一般的な知識等を教授するような講座講習を行うこと。

(iii) 消費生活相談員として必要な一般的な知識等を教授するような講座講習を行うこと

と

については、消費生活相談に関する講座講習を実施し得る機関に限られている現状等を踏まえると、試験の公平性を損なうとまではいえず、許容され得る。

ただし、①登録試験機関は受験者向けの実施要領を作成・公表するとともに、②登録試験機関が試験問題、正答等を公表することにより、講座講習を受講しなくても合格し得るような環境を整備する、③登録試験機関内で、試験事務を行う部門と講習を行う部門を、形式的にも実質的にも分離する、といった措置をと取る必要がある。③については、試験事務を行う部門と講習を行う部門の職員が同じということは許されず、執務室も完全に分離されており、関わりが全くないものでなければならない。

(4) 試験業務規程で定める事項（改正法第 11 条の 15 第 2 項）

試験業務規程で定める事項について、内閣府令で次に掲げるものを定めるのが適当である。

- ① 試験業務を行う時間及び休日に関する事項
- ② 試験業務を行う場所及び試験地に関する事項
- ③ 試験業務の実施方法に関する事項
- ④ 試験の受験手数料の額及びその収納の方法に関する事項
- ⑤ 試験問題の作成及び試験の合否判定の方法に関する事項
- ⑥ 終了した試験問題及び試験の合格基準の公表に関する事項
- ⑦ 試験の合格証明書の交付及び再交付に関する事項
- ⑧ 不正受験者の処分に関する事項
- ⑨ 試験業務に関する帳簿及び書類の管理に関する事項
- ⑩ その他試験業務の実施に関し必要な事項

VVI 円滑な移行措置について

消費生活相談員資格制度全般について、国会審議では、関係者の意見を十分踏まえた上で、制度の詳細を検討するよう求められたところであるが、特に、消費者安全法施行規則（平成 21 年内閣府令第 48 号）第 7 条において定められている、①独立行政法人国民生活センターが付与する消費生活専門相談員の資格、②一般財団法人日本産業協会が付与する消費生活アドバイザーの資格、及び③一般財団法人日本消費者協会が付与する消費生活コンサルタントの資格（以下、これらを総称して「現行 3 資格」という）の保有者については、参議院の消費者問題に関する特別委員会（平成 26 年 6 月 4 日開催）の附帯決議で、「十一、消費生活相談、あっせん等の質を確保するためには、消費生活相談員の実務経験に基づく知識及び技術が重要であることに鑑み、新たな消費生活相談員資格試験制度が創設された後も、現行 3 資格保有者が引き続き業務を担えるよう、関係者の意見を十分に踏まえた上で円滑な移行措置を講じること」とされた。

そこで、現行 3 資格保有者等が円滑に移行するための措置について議論した結果、以下のような結論に至った。

1. 現行 3 資格保有者に係る経過措置について（景表法等改正法附則第 3 条第 14 項関係）

（消費者安全法の一部改正に伴う経過措置）

第三条 第二条の規定（附則第一条第三号に掲げる改正規定を除く。以下この条において同じ。）の施行の際現に ⁽¹⁾ 第二条の規定による改正前の消費者安全法第八条第一項第二号イ及びロ又は第二項第一号及び第二号に掲げる事務その他これに準ずるものとして内閣府令で定める事務に従事した経験を有する者 ⁽²⁾ 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に適切に応じることができるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に限る。）は、第二条の規定による改正後の消費者安全法第十条の三第一項の消費生活相談員資格試験（次項において単に「試験」という。）に合格した者とみなす。

（1）消費生活相談・あっせんに準ずる事務に関する内閣府令

消費生活相談・あっせんに準ずる事務としては、多様な人材を確保する観点から、

- ① 消費者団体、事業者団体又は認証紛争解決事業者における事業者に対する消費者からの苦情に係る相談の事務
- ② 事業者における当該事業者に対する消費者からの苦情に係る相談の事務
- ③ 国の行政機関又は独立行政法人等における事業者に対する消費者からの苦情に係る相談の事務
- ④ ①～③に掲げる事務と同等以上のものと内閣総理大臣が指定するものとすべきである。

なお、都道府県及び市町村において、消費生活相談員として任用する際には、消費生活相談・あっせんに準ずる事務に関ついで内閣府令で定める基準に関し個々の者が従事してきた事務の実態を踏まえて判断する必要がある。

(2) 相談に適切に応じることができる者の基準に関する内閣府令

現行3資格のいずれかを有し、かつ、消費生活相談・あっせん又はこれに準ずる事務に一定期間従事した経験を有する者とすべきである。

「一定期間」としては、通算して1年以上とすることが考えられる。その際、

改正法の施行時までの直近5年間の中で、消費生活相談・あっせん又はこれに準ずる事務に通算して1年以上従事していない場合には、景表法等改正法附則第3条第2項に規定する内閣総理大臣の指定する者が実施する講習会の課程を修了することを条件とすべきである。

一定期間の実務経験を証明する書類は、現行3資格保有者自身が作成し、原則として実務経験を行った機関による承認を受けた上で、地方公共団体に提出することとすべきである。実務経験を行った機関による承認を受けられない特別な事情がある場合には、例外的に、他の方法による実務経験の証明を許容すべきである。国は、一定期間の実務経験を証明する書類のフォーマット等を定めるべきである。

2. 現行3資格保有者に係る経過措置について（景表法等改正法附則第3条第2項関係）

2 前項に規定する場合のほか、⁽¹⁾内閣府令で定めるところにより内閣総理大臣の指定する者が実施する講習会の課程を修了した者⁽²⁾事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に適切に応じることができるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に限る。）は、第二条の規定の施行後五年内に限り、試験に合格した者とみなす。

(1) 講習会を実施する者の指定に関する内閣府令

内閣総理大臣の指定する者として、実務的な観点から、現行3資格の資格付与団体及び資格保有者団体等を指定し、各団体が資格保有者に対して講習を実施すべきである。

講習会の具体的な内容については、一定期間の実務経験により得られる知識及び技術を考慮し、講習会で実施すべき事項に関し科目や講習時間の目安を定め、内閣総理大臣の

指定する者が、これに基づき講習会を実施すべきである。

講習会の実施に当たっては、受講者に過剰な時間的・費用的な負担が生じないよう、現行3資格の付与団体が実施している更新講習も活用すべきである。

講習会を実施する者は、講習の修了者に対して、講習修了証を交付するのが適当である。

(2) 相談に適切に応じることができる者の基準に関する内閣府令

現行3資格のいずれかを有する者とすべきである。

3-2. 消費生活相談員資格試験の一部免除措置

(1) 一部免除措置に関する基本的な考え方

消費生活相談員資格試験の一部免除措置の内容及び対象者については、経過措置規定を含めた今回の消費者安全法の改正の趣旨・目的を踏まえて決定する必要がある。

(2) 現職の消費生活相談員又は一定の実務経験を有する者を対象とする免除措置

新たな消費生活相談員試験の受験を促す観点から、①試験を申し込む際に現に消費生活相談に従事している者(試験を申し込む際に、既に、地方公共団体の消費生活相談員として任用されることが決まっている者を含む。)、又は、②試験を申し込む際の直近5年間で、地方公共団体の消費生活相談・あっせん等の事務に通算して1年以上従事していた者については、現行3資格の保有の有無に関係なく、「消費生活相談の実務に関する科目」の一部を免除することが考えられる。

※—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

—(「消費生活一般に関する科目」「消費者のための経済知識に関する科目」を想定)—

(3) 現行3資格保有者を対象とする免除措置

上記(2)以外の者のうち、

現行3資格保有者については、景表法等改正法附則第3条第2項に規定する内閣総理大臣の指定する者が実施する講習会の課程を修了した場合には、施行後5年内に限り「消費生活相談の実務に関する科目」の一部を免除することが考えられる。

(4) 試験業務規程への記載

— 一部免除措置を行う場合、登録試験機関は免除する内容を試験業務規程に定めるものとすべきである。

VII. 消費生活相談員資格試験の合格者と同等以上の専門的な知識及び技術を有すると認める者について

(消費生活相談員の要件等)

第十条の三 消費生活相談員は、内閣総理大臣若しくは内閣総理大臣の登録を受けた法人（以下「登録試験機関」という。）の行う消費生活相談員資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事若しくは市町村長が認める者でなければならない。

2～5 (略)

国は、都道府県知事又は市町村長が、消費生活相談員資格試験合格者と「同等以上の専門的な知識及び技術を有すると認める者」に該当するかを判断する際に、参考となるようなメルクマールをガイドライン等で定めるべきである。

上記のメルクマールについて、現行の3資格保有者は、消費生活相談員資格試験合格者と「同等以上の専門的な知識及び技術を有すると認める者」としての必要条件を満たすといえ、さらに、当該者の特性・資質について、都道府県知事又は市町村長が判断すべきである。

消費生活相談員資格試験合格者と「同等以上の専門的な知識及び技術を有すると認める者」のメルクマールとして、現行の3資格保有者以外に、地方自治体における事業者に対する消費者からの苦情に係る相談の事務等に従事している等、その実績に鑑み、専門的な知識及び技術を有することが実証されているといえる者が考えられる。

将来的には、消費生活相談員資格試験の合格者を全国的に十分に確保し、有資格者の地域偏在を解消することで、全てすべての消費生活相談員が有資格者から任用され得るようになることが重要である。

ⅥⅧ まとめ

本検討会では、改正法や国会審議の内容を踏まえ、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、消費生活相談の質の向上を図るとともに、全国的に消費者にとって身近なところで消費生活相談員による専門的な消費生活相談及びあっせんが受けられる体制作りを目指し、消費生活相談員資格試験制度等について検討し、その成果を報告書として取りまとめた。資格試験制度等の整備は、消費者及び事業者の信頼を確保し、現場の消費生活相談・あっせん業務の実効性を向上させ、消費生活相談員の処遇改善にもつながるものであり、本報告書を受けて、資格試験制度の実施に向け、適切な政令・内閣府令及びガイドラインを策定されることを期待する。

なお、地域住民の消費者問題への関心を高め、消費生活相談に携わる人材を確保するため、国は、広く地域住民を対象とした啓発等についても必要な措置を講じるべきある。

さらに、消費者行政担当職員の専門性の向上や、事業者や地域住民による自主的な取組を促進していく観点から企業及び地域コミュニティにおける消費者問題等に関する活動を担う専門家を育成することは、消費生活相談員資格と関連する重要な課題であり、これらについても積極的に取り組むことを期待する。

新資格試験科目及び出題内容・範囲の想定例

1. 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

- ①衣料品の材質、品質、性能及び管理方法
- ②衣料品の生産・流通及び表示
- ③衣料品の資源・環境問題
- ④繊維製品のクリーニングトラブルと対応
- ⑤栄養素・食品成分の概要と健康との関係
- ⑥食品需給と輸入食品及び食生活の変化
- ⑦食品の衛生・安全性と表示問題
- ⑧住宅の計画、取得及び管理方法の在り方
- ⑨住宅の構造とその特徴及び建築材料の種類と性質
- ⑩欠陥住宅、賃貸借及び有料老人ホーム
- ⑪室内環境と住宅設備及び今後の住宅の在り方
- ⑫商品・サービスの特質
- ⑬商品・サービスの品質と安全性
- ⑭製造物責任と被害者救済制度
- ⑮広告の役割と在り方
- ⑯広告規制と監視の枠組み
- ⑰暮らしにおける電子情報化
- ⑱電子情報社会を支える技術、ルール及びセキュリティ対策等
- ⑲暮らしにおける電子情報化の今後の展開と問題点
- ⑳旅行及び運送サービス
- ㉑医薬品・化粧品

2. 消費者行政の法令に関する科目

- ①製品安全と法制度
- ②食の安全と法制度
- ③相談対応に必要な法律の基礎概念
- ④相談対応に必要な民法の知識
- ⑤普通契約約款に関わる知識
- ⑥訴訟・調停の手續に関わる知識
- ⑦消費者基本法
- ⑧景品表示法
- ⑨消費者安全法
- ⑩消費者契約法

- ⑪特定商取引法
- ⑫割賦販売法
- ⑬個人情報保護法
- ⑭製造物責任法
- ⑮独占禁止法
- ⑯金融・保険（金融商品販売法・金融商品取引法・貸金業法等）
- ⑰多重債務
- ⑱情報通信サービスに関連する法令
- ⑲生活環境の保全とリサイクルに関連する法令
- ⑳電子商取引の関連法
- ㉑医薬品・薬事法
- ㉒訴訟・ADRによる紛争解決手続
- ㉓消費者裁判手続特例法
- ㉔食品表示法

3. 消費生活一般に関する科目

- ①消費者の歴史（消費者運動、消費者被害、最近の消費者問題等）
- ②国・地方における消費者行政（役割、内容、仕組み、歴史）
- ③国際機関による消費者保護等の動向
- ④企業の社会的責任と消費者対応
- ⑤商品テストの意義と活用方法
- ⑥消費者教育
- ⑦医療制度の変遷と現状及び問題点
- ⑧社会保障制度の現状と課題
- ⑨社会保険の現状と課題
- ⑩社会福祉制度の発展過程と制度及び公的扶助制度の概要
- ⑪介護保険制度の目的と仕組み
- ⑫生命保険と損害保険の仕組み
- ⑬高齢者を含めた余暇活動への参加動向と地域社会との関係強化
- ⑭業界団体の消費者対応

4. 消費者のための経済知識に関する科目

- ①我が国経済の発展及び活動の特徴
- ②我が国の財政及び資本・金融市場の特徴と問題点
- ③景気変動、物価変動の原因と種類及び対策
- ④国際貿易、国際収支及び外国為替相場の仕組み
- ⑤需要と供給の仕組み、産業構造の変化、市場経済のメカニズム
- ⑥企業の役割、経営原理、経営改革及びコミュニケーション
- ⑦経営分析の手法及び企業経営の課題と対応

- ⑧市場の変化とマーケティング活動及び消費者行動
- ⑨家族形態の多様化や国民経済と家計の関係
- ⑩家計の収支構造の変化と資金計画
- ⑪今後の社会構造の変化と生活設計の在り方
- ⑫家計に関する税と社会保障費の負担
- ⑬経済統計の調査及び調査結果分析の方法
- ⑭経済統計の考え方と特性、種類
- ⑮主たる経済統計の概要
- ⑯経済統計と景気の見方及び国民経済計算の仕組み
- ⑰エネルギー利用の歴史とエネルギー需給の現状
- ⑱廃棄物処理とリサイクル問題、化学物質の環境問題
- ⑲地球温暖化問題への対応と省エネルギーの現状と対策
- ⑳余暇産業の変化と新たな余暇活動への動き

※ 平成 23～25 年度の現行の消費生活相談員に関する資格試験制度における試験又は講習で実施されている事項について整理

消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会の開催状況

平成 26 年

7月18日（金） 第1回検討会

- 議題
- 1) 検討会の運営について
 - 2) 消費者安全法の改正内容について
 - 3) 検討課題について
 - 4) 消費者安全法施行規則第7条に規定される3つの資格の付与団体からのヒアリング
 - 5) 消費生活相談員資格試験の内容について①
 - ・消費生活相談員の職務と消費生活相談員に求められる知識及び技術
 - ・試験科目及び出題内容・範囲

8月11日（月） 第2回検討会

- 議題
- 1) 消費生活相談員資格試験の内容について②
 - ①消費生活相談員の職務と求められる知識及び技術
 - ②消費生活相談員資格試験の内容に関する論点

8月29日（金） 第3回検討会

- 議題
- 1) 消費生活相談員資格試験の内容について
 - 2) 消費生活相談員資格試験の運営について

9月12日（金） 第4回検討会

- 議題
- 1) 消費生活相談員資格試験の内容について
 - 2) 消費生活相談員資格試験の運営について
 - 3) 現行3資格保有者にかかる経過措置について（改正法附則第3条関係）
 - 4) 消費生活相談員資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事若しくは市町村長が認める者について（改正法第10条の3第1項関係）
 - 5) 消費生活相談員資格試験の一部免除措置について

10月7日（火） 第5回検討会

- 議題
- 1) 円滑な移行措置について
 - 2) 検討会報告書（案）について

10月23日（木） 第6回検討会

- 議題 ~~XXXX~~ 1) 検討会報告書（案）の改訂版について

参照条文

消費者安全法（平成21年法律第50号）（抄）

第10条の3第3項第4号、第5項

（第1項及び第2項—略）

- 3 第一項の消費生活相談員資格試験（以下単に「試験」という。）は、消費生活相談を行うために必要な知識及び技術を有するかどうかを判定することを目的とし、次に掲げる科目について行う。
- 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
- （第4項 及び第5項—略）

第10条の3第5項

（第1～4項 略）

- 5 前二項に定めるもののほか、試験の受験手続その他の実施細目は、内閣府令で定める。

第11条の11第1項

1 内閣総理大臣は、登録申請者が次に掲げる要件の全てに適合しているときは、その登録をしなければならない。この場合において、登録に関して必要な手続は、内閣府令で定める。

（第1号～第4号 略）

（第2項 略）

第11条の12第1項

1 登録は、五年以上十年以内において政令で定める期間ごとにその更新を受けなければ、その期間の経過によって、その効力を失う。

（第2項 略）

第11条の13第1項

1 登録試験機関は、試験業務の管理（試験に関する秘密の保持及び試験の合格の基準に関することを含む。）に関する文書の作成その他の内閣府令で定める試験業務の信頼性の確保のための措置を講じなければならない。

（第2項 略）

第11条の15第1項、第2項

1 登録試験機関は、試験業務に関する規程（以下「試験業務規程」という。）を定め、試

験業務の開始前に、内閣総理大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。—(第1項 略) 1—

2 試験業務規程には、試験業務の実施方法、試験の信頼性を確保するための措置、試験に関する料金その他の内閣府令で定める事項を定めておかななければならない。

(第3項 略)

第11条の23

登録試験機関は、内閣府令で定めるところにより、帳簿を備え、試験業務に関し内閣府令で定める事項を記載し、これを保存しなければならない。第11条の12第1項

—登録は、五年以上十年以内において政令で定める期間ごとにその更新を受けなければ、—その期間の経過によって、その効力を失う。—

—(第2項 略)—

「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会」
委員名簿

《委員》

- 青山 理恵子 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副会長
阿部 耕治 東京都消費生活総合センター相談課長
○池本 誠司 弁護士
小浦 道子 全国消費者団体連絡会事務局政策スタッフ
佐藤 雅也 鎌倉市経営企画部市民相談課長
沼尾 波子 日本大学経済学部教授
◎野村 豊弘 学習院大学名誉教授
吉川 萬里子 公益社団法人全国消費生活相談員協会理事長

《オブザーバー》

- 青山 智史 独立行政法人国民生活センター教育研修部長
高尾 孝信 一般財団法人日本産業協会専務理事
松岡 萬里野 一般財団法人日本消費者協会理事長

(敬称略 五十音順)

◎：座長

○：座長代理