

「消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会」中間報告 概要

相談員資格を法律に位置付ける必要性

- 行政や民間において行われている消費生活相談の質の向上と全国的な水準の確保
- 消費生活相談員に対する消費者からの信頼の一層の向上
消費生活相談員が専門職であることの明確化
- 相談員資格に対する社会的評価の向上

【背景】

- ・現行3資格(※)～コミュニケーションスキル等の担保が不十分
知識・技能を継続的に維持更新する仕組みとなっていない等
- ・資格の法律への位置付けの不明確さ→あっせん等で支障
- ・地方を中心に3資格の保有者が不足→積極的な人材養成により人材確保を図る必要

※ 消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント

法律に位置付ける相談員資格

- 消費生活相談員全体に取得することが求められるベースとなる資格
(消費生活相談員が有すべき知識・技能を担保するため)
- 消費生活相談を担う人材の確保や資質向上のための資格
(←名称独占・業務独占資格や任用資格のような強い効果を持つ資格とはしない)

※併せて、「消費生活相談員」職を法律上明文化

資格により担保する知識・技能

- 実践的能力を担保する仕組(講習等) ～実践的技能:コミュニケーションスキル、ヒアリング力、交渉力、法律の活用能力、文章作成力 等
- 更新制度の創設+継続的な研修 ⇒知識・技能を継続的に維持・更新

新資格		※<>は各資格の実施機関		
必要な知識・技能 / 更新制度	取得方法	消費生活 専門相談員 <(独)国民生活センター>	消費生活 アドバイザー <(財)日本産業協会>	消費生活 コンサルタント <(財)日本消費者協会>
消費者問題に関する法律知識	試験	50%～	20～30%	【40～50%】
商品・サービス、生活に関する知識	試験	10～20%	30～40%	【20～30%】
福祉等の関連分野や行政一般に関する知識	試験	～10%	～10%	【～10%】
コミュニケーションスキル・ヒアリング力等の実践的技能	講習等	面接等により確認	実務未経験者に4日間の実務研修を実施	1日程度のロール・プレイング等の実施
(経済等に関する知識)	試験	10～20%	30～40%	【～10%】
更新制度・更新時研修	有	有 (現職相談員は研修免除)	有	無

注1) 各欄の数字は、各資格における分野別の比率を表す。
(消費者庁において問題等を分野別に分類し、問題数や受講時間を元に比率を算出)

注2) 【】は講習による取得

相談員資格付与の主体

- 資格～国(内閣総理大臣)が付与
- 試験～指定制度等により民間団体等が実施
試験内容や水準の確保、公正性等は、国が法律に基づき担保

人材育成のための取組

- 研修等に対する国の支援
消費生活相談員に対する継続的研修
資格取得促進のための講習
～自治体や消費者団体の取組に対する支援 等
- 資格取得の促進
都道府県との連携等による地方における受験・受講機会の確保 等

3資格保有者等に係る措置

◎新資格創設後も、3資格は並存

- 3資格保有者(※)
新資格への移行にあたっては、資格による知識の担保を考慮し、試験を一部免除
※3資格のうちいずれか1つ以上を保有している者
- 資格を保有していない現職の消費生活相談員
新資格取得にあたっては、業務経験を考慮し、取得に伴う負担軽減等の配慮
- 資格保有の現職の消費生活相談員
資格による知識の担保と業務経験の双方を考慮し、新資格取得にあたって
試験・講習等の一部を免除 等