

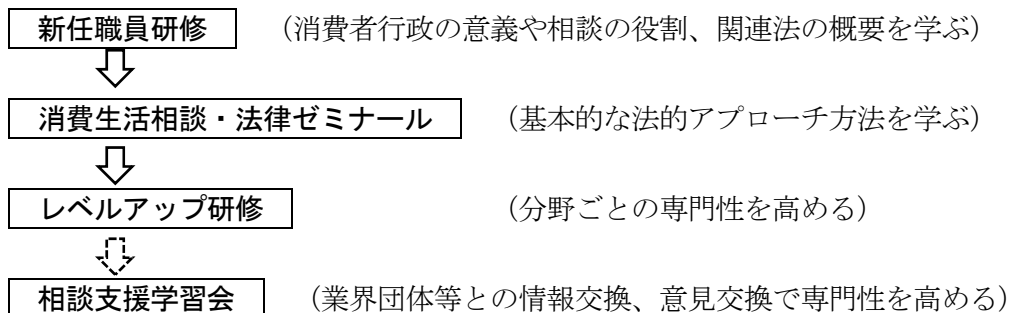
## 兵庫県における 24 年度消費者行政担当職員研修の実施状況と課題について

兵庫県生活科学総合センター 本多三洋子

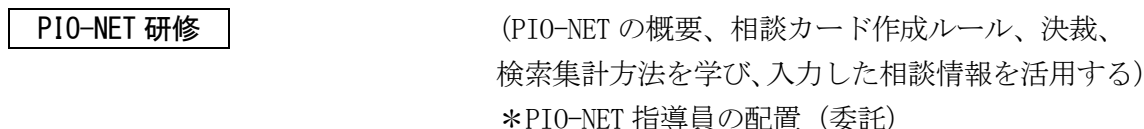
## 1 研修の概要と特徴

## (1) 研修の体系

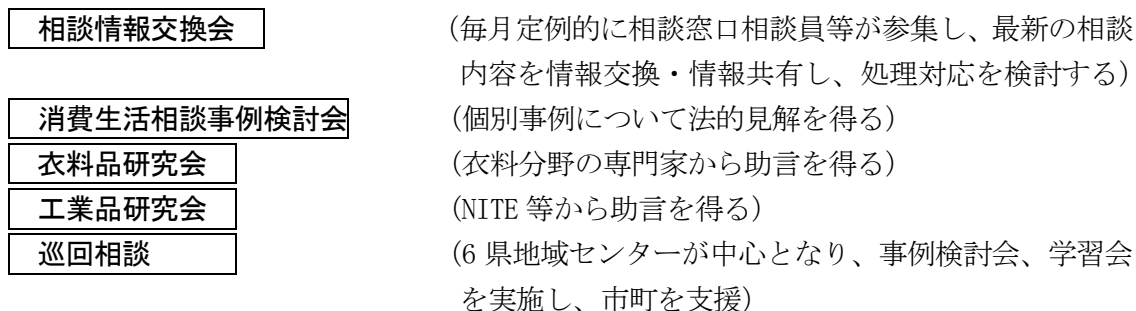
## ① 消費者行政の意義や基礎的知識を習得する



## ② 消費生活相談情報の入力、精度向上、活用から被害未然防止への啓発へ



## ③ 個別事例の相談処理能力の向上を図る



## (2) 研修の特徴

実施時期を配慮し、きめ細かな内容や運営方法を工夫

- ① 新任職員等対象の研修は、6 月には開始。
- ② 新任職員等対象の研修は、県内全域から参加しやすいように 2～3 地域で実施。
- ③ 6 地域の県消費生活センターが各地域で事例検討会、学習会を実施 (巡回相談として実施)
- ④ 消費生活関連法の基礎的な理解度を高めるため、少人数を対象に、講師は 2 名体制で口の字型の机配置で、ざっくばらんに質疑応答ができるゼミナール方式で実施。
- ⑤ PIO-NET 研修は複数の PIO 端末機を研修室に移動し、実習操作を交えて実施。
- ⑥ 個別事例検討会では、教室型ではなく、グループワーク方式で事例検討し、検討内容を発表後、弁護士から助言を受け、理解度が深まるように工夫。
- ⑦ 業界等との情報交換では、グループワーク方式で業界担当者と情報交換し、内容を発表し、全体で情報共有。
- ⑧ 研修テーマによっては実機使用を検討 (スマートフォン、オンラインゲーム等)。
- ⑨ 製品に関する処理検討では、個別事例をケーススタディとし、製品に関する関連法、消費者への聞き取りのポイント、処理の観点や事業者との交渉方法等を習得。
- ⑩ 研修実施後にはアンケートを行い、企画・運営に反映。

## (3) その他

- ・ 市主催の県下 11 市消費者行政連絡会への参加・支援
  - 市相互及び県との連携を深め、消費者行政の推進につながっている。
- ・ 県内消費生活相談窓口への情報配信
  - ① 消費生活相談情報速報版の配信
    - 相談処理において必要な緊急情報を速報で情報提供する（随時）
  - ② PIO-NET 通信の配信
    - PIO-NET のキーワード・分類の注意点や操作、入力状況等を配信（月 2 回程度）
- 行政担当職員への情報の周知。

## 2 県の役割

## 【県内消費生活相談窓口設置状況】

- ・ 生活科学総合センターと県内 6 地域に県消費生活センターを配置。  
生活科学総合センターは中核センターとして「市町消費生活相談支援」「情報分析・提供」「商品テスト」「事業者指導」等の業務を実施。
- ・ 平成 22 年 12 月県内全市町(41 市町)に消費生活センターが設置された。  
市町消費生活センターの設置数の推移  
H21 年度まで 13 市 → H22 年 4 月：29 市町 → H22 年 12 月：41 市町

→ 相談員数が 1 名～2 名体制の窓口では相談員と市町行政職員の連携は不可欠。

## 【県の役割】

生活科学総合センター及び 6 地域の県消費生活センターが連携し、県・市町一体となった相談対応の更なる充実強化と被害の未然防止のための消費者啓発への推進を強化。

- ① 市町消費生活相談に対する支援
  - ② 市町相互間の連絡調整、情報交換
  - ③ 広域的見地から行う情報収集・情報提供
- 消費生活相談業務を円滑に行うためには、相談員と行政職員の連携は不可欠。
- 継続的な消費者行政の推進強化は、行政職員が担っている。

**人材養成が重要** → **行政職員へのきめ細かな研修が必要**

## 3 今後の課題

- ① 研修実施のための継続的な予算措置が必要（講師謝金・旅費、職員・相談員の研修旅費）
  - 予算が減額されれば、大幅に研修内容や実施回数を見直さざるを得ない。
  - 消費者行政の要である行政職員や相談員の資質向上が望めない。
- ② 研修企画のための講師名簿、テーマ、研修運営等の研修手法の蓄積が必要。

## 4 国に対する要望

消費者行政の推進のためには、行政職員への研修は必要。

- ① 地方自治体が行政職員等を対象とした研修を強化できるよう予算的措置をしてほしい。
- ② 行政職員が研修等に参加しやすいよう、国としての行政職員のより積極的な研修受講の方針を要望。

以上