

平成24年度 県・市町職員新任研修（神戸会場）実施要領

- 1 目的 県及び市町の新任職員が消費者行政への理解を深めるとともに、基本的な相談対応ができるための実務知識の習得を目的とする。
- 2 対象 市町または県で消費者行政を担当する新任又は経験の浅い職員
- 3 日時 平成24年6月8日（金） 10:00～16:00
- 4 場所 兵庫県生活科学総合センター 2階研修室
神戸市中央区港島中町4-2（TEL078-302-4000）
- 5 内容

時間	内容（予定）	講師
10:00～10:05	開講 あいさつ	生活科学総合センター長
10:05～10:30	消費者行政の概要（国・県の体制等）	消費生活課職員
10:30～12:30	消費生活相談に必要な法律の基礎知識 （民法・消費者契約法・特定商取引法・ 割賦販売法などの基本的な法律知識）	まつもと法律事務所 弁護士 北村 拓也 氏
12:30～13:30	< 昼食・休憩 >	
13:30～14:00	アイスブレイク（自己紹介など）	
14:00～15:30	行政における消費生活相談の役割 （消費生活相談の意義、平成22年度消 費生活相談の傾向、県と市町との連 携、相談員との連携）	生活科学総合センター 主幹兼相談調査課長 本多 三洋子
15:30～16:00	意見交換	消費生活センター職員等
16:00	閉会	

24年度 ひょうご消費生活相談・法律ゼミナール実施要領

1 趣 旨

新任または経験の少ない消費生活相談員等を対象に、ゼミナール方式で法律の成り立ち・読み方など基本的な考え方や消費生活相談の対応に必要な消費者関係法令を学び、消費生活相談員等の資質向上と相談体制の充実強化を図る。

2 主 催

兵庫県 生活科学総合センター
〒650-0046 神戸市中央区港島中町 4-2
TEL 078-302-4000 FAX 078-302-4002

3 対 象

新任または経験の少ない消費生活相談員・行政職員

4 講 師

弁護士（兵庫県弁護士会所属、弁護士2名（例・メイン役1名とサポート役1名））

5 講座形式

ゼミナール方式（弁護士とフリーにディスカッションするなかで法律の基本的な考え方・知識を習得し消費者関連法の素養を身につける）

6 開催場所・開催時期・定員

(1) 神戸会場

開催場所： 生活科学総合センター 研修室
神戸市中央区港島中町4丁目2 電話 078-302-4000
開催時期： 平成24年7月上旬～平成24年8月上旬 全4回
開催時間： 10:30～15:30（休憩1時間）
定 員： 約20名

(2) 姫路会場

開催場所： 中播磨消費生活創造センター
（中播磨県民局2階 中播磨生活創造情報プラザ内 協働ホールA）
姫路市北条1-98 電話 079-281-9601
開催時期： 平成24年8月第2週～平成24年9月第2週 全4回
開催時間： 10:30～15:30（休憩1時間）
定 員： 約20名

7 受講料 無料

8 受講申込について

- (1) 神戸会場・姫路会場、どちらの会場でも申込みすることができます。
- (2) ゼミナール形式のため原則、第1回～第4回まで全ての回を受講していただくこととなります。
- (3) 受講申込期限は、別紙の申込用紙に記載しています。
- (4) 問い合わせ先

兵庫県 生活科学総合センター 企画研修課 河野
〒650-0046 神戸市中央区港島中町 4-2
電 話 078-302-4000
FAX 078-302-4002

9 研修内容

神戸会場 (場所：生活科学総合センター 研修室)

姫路会場 (場所：中播磨消費生活創造センター 中播磨県民局2階 中播磨生活創造情報プラザ内 協働ホールA)

回	テーマ	日時・講師	
		神戸会場	姫路会場
1	<p>法律の成り立ち(民法)</p> <p>○法律での「契約」の意味、不法行為や損害賠償の基礎など法律用語や法律条文の構成や基本的な考え方等法律の基礎を習得する。</p> <p>○消費生活相談に対して適切に法的判断がなされ、妥当な解決処理をすることができる能力(法的思考力)を養う。</p>	<p>(第1回)</p> <p>6月13日(水)</p> <p>弁護士 富本 和路 氏 弁護士 佐藤 進一 氏</p>	<p>(第1回)</p> <p>7月23日(月)</p> <p>弁護士 平田 元秀 氏 弁護士 中川 憲一 氏</p>
2	<p>法律の読み方・基礎編①(民法・消費者契約法)</p> <p>○民法・消費者契約法の立法趣旨・背景、同法の読み方を解説するとともに、消費者関係法令との関連についての基礎を習得する。</p>	<p>(第2回)</p> <p>6月29日(金)</p> <p>弁護士 吉田 邦子 氏 弁護士 浦本 真希 氏</p>	<p>(第2回)</p> <p>8月1日(水)</p> <p>弁護士 石井 宏治 氏 弁護士 永井 一郎 氏</p>
3	<p>法律の読み方・基礎編②(特定商取引法)</p> <p>○特定商取引法の立法趣旨・背景、同法の読み方を解説するとともに、消費者関係法令との関連についての基礎を習得する。</p>	<p>(第3回)</p> <p>7月10日(火)</p> <p>弁護士 上田 孝治 氏 弁護士 井上 伸 氏</p>	<p>(第3回)</p> <p>8月30日(木)</p> <p>弁護士 土居 由佳 氏 弁護士 竹内 彰 氏</p>
4	<p>法律の読み方・基礎編③(割賦販売法)</p> <p>○割賦販売法の立法趣旨・背景、同法の読み方を解説するとともに、消費者関係法令との関連についての基礎を習得する。</p>	<p>(第4回)</p> <p>7月24日(火)～</p> <p>弁護士 鈴木 尉久 氏 弁護士 重村 禎昭 氏</p>	<p>(第4回)</p> <p>9月14日(金)</p> <p>弁護士 山崎 省吾 氏 弁護士 安田 孝弘 氏</p>

平成24年度 消費生活相談レベルアップ研修実施要領

1 趣 旨

複雑・高度化する消費生活相談に迅速・円滑に対応するため、消費者行政に従事する者の消費生活相談に係る専門的知見を高め、相談処理能力のレベルアップを図る。

2 主 催

兵庫県 生活科学総合センター
〒650-0046 神戸市中央区港島中町 4-2
TEL 078-302-4000 FAX 078-302-4002

3 対 象

県・市町の消費者行政に従事する行政職員・消費生活相談員

4 開催場所・開催時期・定員

(1) 神戸会場

開催場所： 生活科学総合センター 研修室 (アクセスは別添1)
神戸市中央区港島中町 4丁目 2 電話 078-302-4000
開催時期： 平成23年9月～平成23年12月 全5回
開催時間： 10:30～16:30
定 員： 約30名

(2) 姫路会場

開催場所： 中播磨県民局内 姫路職員福利センター (アクセスは別添2)
姫路市北条 1-98 電話 079-281-9601
開催時期： 平成23年12月～平成24年2月 全4回
開催時間： 10:30～16:30
定 員： 約15名

(2) 豊岡会場

開催場所： 但馬県民局 研修室 (アクセスは別添3)
豊岡市幸町 7-11 電話 0796-23-1490
開催時期： 平成23年10月～平成23年12月 全3回
開催時間： 13:30～16:30
定 員： 約15名

5 受講料 無料

6 受講申込について

- (1) 神戸会場・姫路会場・豊岡会場、どの会場を受講されてもかまいません。各会場の開催日別に、受講申込をしてください。
- (2) 受講申込期限は、別紙の出席回答用紙に記載しています。
(ただし、神戸会場の第1回、第2回については連続講座となりますので、できるだけ両日出席するようにして下さい。)
- (3) 受講申込期限は、別紙の出席回答用紙に記載しています。
- (4) 問い合わせ先
兵庫県 生活科学総合センター 企画研修課 河野
〒650-0046 神戸市中央区港島中町 4-2
電 話 078-302-4000
F a x 078-302-4002

7 研修内容

(1) 神戸会場 (場所：生活科学総合センター 研修室)

回	開催日時	テーマ	時間	講師
1	9月19日(水) 10:30~ 16:30	民法・消費者契約法を活用した 相談対応	5.0	弁護士 吉田 邦子 氏
2	10月4日(木) 10:30~ 16:30	特定商取引法を活用した相談対 応	5.0	弁護士 北村 拓也 氏
3	10月18日(木) 10:30~ 16:30	割賦販売法を活用した相談対応	5.0	弁護士 上田 孝治 氏
4	11月16日(金) 10:30~ 12:30	食の安全・安心	2.0	美作大学教授 山口 英昌 氏
	13:30~ 16:30	景品表示法の基礎知識	3.0	岡山大学大学院 法務研究科教授 佐藤 吾郎 氏
5	11月29日(木) 10:30~ 12:30	消費生活相談員のための心の守り方 ~心のダメージを軽減するために~	2.0	臨床心理士 産業カウンセラー 桑田 信子 氏
	13:30~ 16:30	不当要求・過剰要求への対応	3.0	クレーム処理研究会 川田 茂雄 氏

(2) 姫路会場 (場所：中播磨県民局 姫路職員福利センター)

回	開催日時	テーマ	時間	講師
1	12月21日 (金)	消費生活相談に必要な法知識 ～金商法、金販法、商品先物取引法～	5	弁護士 安田 孝弘 氏
2	1月17日 (木)	製品事故を防ぐために	2	生活科学総合センター主幹 兼相談調査課長 本多 三洋子 氏
		利息制限法・出資法の基礎知識 ～多重債務問題を考える～	3	弁護士 辰巳 裕規 氏
3	2月20日 (水)	インターネットトラブルの現状	2.0	兵庫県情報セキュリティサ ポーター 篠原 嘉一 氏
		情報通信関連の法知識	3.0	弁護士 川添 圭 氏
4	3月5日 (火)	食品表示の基礎知識 ～JAS法を中心に～	2	近畿農政局姫路地域センタ ー職員
		損害保険をめぐるトラブルの実例解 説と事例検討	3	(社)日本損害保険協会 近畿支部職員

(3) 豊岡会場 (場所：但馬県民局 研修室)

回	開催日時	テーマ	時間	講師
1	11月1日 (木) 13:30~16:30	消費者関連法の変遷について	3	弁護士 山崎 省吾 氏
2	11月26日 (月) 13:30~16:30	不動産サブリースの問題点について	3	弁護士 辰巳 裕規 氏
3	12月18日 (火) 13:30~16:30	発達障害の基礎知識とその相談対応について	3	臨床心理士 産業カウンセラー 桑田 信子 氏

平成24年度 苦情処理研究会実施要領

1 目的

消費者苦情を適正かつ迅速に処理することを目的に、各分野の専門知識、技術を有する学識経験者、行政、業界関係者の助言を得るとともに、県、市、町の消費者行政担当職員及び消費生活相談員の緊密な連携を図り、相互に情報を交換して理解を深める。

2 主催

県立健康生活科学研究所 生活科学総合センター（以下「生活科学総合センター」と略す。）

3 参加者

- (1) 県内の市町消費者行政担当職員又は消費生活相談員で参加を希望する者
- (2) 県消費生活課職員
- (3) 生活科学総合センター、各県民局消費生活センター、中播磨消費生活創造センターの職員並びに消費生活相談員
- (4) その他主催者が適当であると認めた者

4 場所

生活科学総合センター

〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2

TEL：078-302-4028（相談事業部 相談調査課）

FAX：078-302-4002

5 内容

(1) 衣料品研究会

衣料品、クリーニングに関する苦情の適切な解決方法を検討する。

〔助言者〕

日本繊維製品品質技術センター職員

兵庫県クリーニング生活衛生同業組合苦情審査員

〔開催日時〕

原則として、奇数月の第2木曜日 14時00分～17時00分

(2) 工業品研究会

家電製品、日用家庭用品、雑貨品等工業品に関する苦情の適切な解決方法を検討する。

〔助言者〕

独立行政法人 製品評価技術基盤機構 製品安全センター職員

神戸市消防局 予防課調査係職員

〔開催日時〕

原則として、偶数月の第2木曜日 13時30分～16時30分

(3) 相談情報交換会

苦情相談全般について、出席者が相互の情報を交換し、類似の苦情の解決に均衡を失することのないよう調整を図る。また、新たな苦情相談が発生した場合に、統一的な処理方法の検討を行う。

〔開催日時〕

原則として、毎月第4木曜日 10時00分～12時00分

(4) 消費生活相談事例検討会

新しい手口等の解決のために、専門的知識を要するものについて、弁護士の助言を得る。

〔開催日時〕

原則として、毎月第4木曜日 13時00分～16時30分

6 事例の提出

主催者及び参加者の各所属機関で受理した消費生活相談のうち、衣料品研究会、工業品研究会で検討する事例は開催日の4日前までに、相談情報交換会で検討する事例は開催日の2週間前までに所定の様式に記載して生活科学総合センター宛てに提出する。

23年度P I O-N E T実務研修会

日 時：平成23年5月15日（火）10：00～16：30

場 所：生活科学総合センター 研修室（2階）

<カリキュラム>

内 容：「消費生活相談カード作成の基礎」

	時 間	テーマ	講座内容	頁
1	10:00～10:20	P I O-N E T情報の取扱いについて	P I O-N E T情報を取扱う上でのルールを再確認します。	1
2	10:20～12:00	カードの作成方法について	「消費生活相談カード記載要領」を資料にカード作成ルールについて再認識します。	33
3	13:00～14:30	消費生活相談の分類とキーワードについて	「P I O-N E T分類・キーワードマニュアル」を資料にキーワードの付与方法について整理します。	61
4	14:40～15:30	消費生活相談カード作成の実習と解説について	相談の多い事例、商品関連役務の事例について消費生活相談カードを作成する実習（手書き）と解説を行います。	89
5	15:40～16:30	P I O-N E Tの検索方法について	P I O-N E Tの検索のポイントについて利用頻度の多い項目や利用方法を学びます。	91

資料：「消費生活相談カード記載要領（P I O-N E T2010対応版）
「P I O-N E T分類・キーワードマニュアル（2009年度版）」

24年度PIO-NET管理実務者研修会

日時：平成24年5月17日（木）10:00～12:00

場所：生活科学総合センター 研修室（2階）

<カリキュラム>

内容：「消費生活相談カードの決裁システム操作等について」

	時間	テーマ	資料名	頁
1	10:00～12:00	全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）の概要	資料1	1
2		PIO-NET2010での修正・決裁作業について 相談カードの決裁漏れを確認する方法など		27
3		一時決裁の注意点について		39
4		作業・決裁の早見表		41
5		ログインIDが決裁権限者（第一決裁者、第二決裁者、データ管理担当者）の場合		43
6		PIO-NETデーター（消費生活相談情報）の取扱いについて		資料2
7		意見交換・質疑応答		

24年度P I O-N E T統計・検索研修会

日時：平成24年10月10日（水）10:00～12:30

場所：生活科学総合センター 研修室（2階）

<カリキュラム>

内容：「消費生活相談の統計・検索について」

	時間	テーマ	テキスト
1	10:00～12:30	定型集計にチャレンジ！～上半期の相談状況を集計する～	資料1
2		検索ケーススタディ	資料2
3		意見交換・質疑応答	

相談支援学習会 一覧

兵庫県生活科学総合センター

年度	No.	講師	テーマ
23	1	兵庫県クリーニング生活衛生同業組合	クリーニング工場見学
	2	神戸簡易裁判所 兵庫県調停協会	調停の実際
	3	(社)生命保険協会 (財)生命保険文化センター	生命保険の相談への対応
	4	県土地対策室不動産業指導係	宅地建物取引業法の施行規則改正
	5	(社)テレコムサービス協会	スマートフォンの基礎知識(実機使用)
	6	(社)電池工業会	二次電池に関する基礎知識
	7	特定指定信用情報機関 (株)シー・アイ・シー	割賦販売法改正と指定信用情報機関の役割
	8	弁護士 平田 元秀 弁護士 葉袋真司	消費者法の課題と展望
24	1	(社)自動車公正取引協議会	中古自動車に関する相談の基礎知識
	2	(社)日本自動車販売協会連合会 (社)日本自動車整備振興会連合会 (社)日本中古自動車販売協会連合会 (社)日本自動車工業会 日本自動車輸入組合 公益財団法人 自動車製造物責任相談センター (社)自動車公正取引協議会	自動車業界団体との情報交換
	3	兵庫県情報セキュリティサポーター 篠原 嘉一	スマートフォンに関する相談対応への基礎知識 (1) ~従来の携帯電話との違い~
	4	(社)テレコムサービス協会	スマートフォンに関する相談対応への基礎知識 (2) ~スマートフォンの特性と注意点~実機使用
	5	(社)生命保険協会 (財)生命保険文化センター	生命保険相談への対応
	6	ソーシャルゲームプラットフォーム連絡協議会	オンラインゲーム・SNSに関する基礎知識 ~システム・決裁のしくみと注意点~ 実機使用
	7	特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター	金融ADRに関する基礎知識
	8	NPO法人 LED照明推進協議会	LEDの特性
	9	弁護士 上田 孝治	消費者関連法の最新情報を相談に活かす
	10	簡易裁判所等	調停制度について