

消費者の安全・安心確保のための「地域体制の在り方」に関する意見交換会報告書（平成 25 年 12 月）

IV. 「地域体制」づくりのための方策

4. 消費者行政担当職員及び消費生活相談員の確保と資質向上

(2) 「消費生活相談員」の職の位置付け

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、その質の水準の確保と向上は、消費者の権利の尊重及び自立の支援のために不可欠である。

また、消費者や事業者から、消費生活相談員とは、どういう位置付けなのか、どういう資格や権限をもっているのかなどを問われることがあるが、現行法制上、消費生活相談員は消費生活センターの設置に関する要件として規定されているのみであり、その位置付けが不明確である。加えて、消費生活センター以外の消費生活相談窓口にも消費生活相談を担う専門職は配置されているものの、法令上の位置付けは明確ではない。

このため、消費者が安心して相談できるよう、また、事業者とのあっせんの円滑化が図られるよう、地方公共団体において消費生活相談等を行う者としての「消費生活相談員」職を法律に位置付けることが適当である。

(3) 任用資格としての消費生活相談員資格の在り方

現在、消費生活相談員を配置する市町村は、64%である。また、消費生活相談員のうち資格保有者の割合は、南関東や近畿では約 9 割であるのに対し、北海道では約 4 割、四国では約 6 割にとどまるなど、地域的な偏在が見られる。

消費生活相談員の任用に関する3資格については、

- ・いずれも試験又は講習のみで資格が付与される、
- ・コミュニケーションスキル等の実務に要する技術の担保が十分ではない、
- ・知識中心の試験に合格しただけで実務を知らずに資格が付与される

等の課題が指摘されている。

このため、消費生活相談を担う人材の確保や資質の向上を図り、消費者等にとって分かりやすく、かつ、消費生活相談員に必要な知識、技術等を十分に担保する新たな資格を創設し、法律に位置付けることが適当である。

消費生活相談員は、現状に鑑み、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者から任用することが妥当であるが、消費生活相談員資格試験に合格した者と同等以上であると判断することが可能となるよう、消費生活相談員資格試験の内容等を法令上明らかにする必要がある。また、消費生活相談員が、専門職として社会的に認知され、信頼を得る上でも、消費生活相談員の職とその任用要件を明確にすることが求められる。

また、現に消費生活相談が行われている現場において混乱が生じることがないように、現在の消費生活相談員に関する3つの資格については、消費生活相談員の任用要件として規定し、その資格保有者が引き続き消費生活相談業務を担えるよう円滑な移行に関して必要な措置を講じることが求められる。

(4) 消費生活相談員資格試験制度の在り方

現行、消費生活相談員に関する資格として、消費者安全法施行規則（平成21年内閣府令第48号）において、具体的な資格名とその付与団体が限定列挙されているのみで、その資格が指定されるに足

ると判断された要件や指定の手続き等が法令上規定されていない。加えて、資格により確認される消費生活相談員に求められる知識及び技術の内容が法令により規定されていないため、各資格付与団体の判断により実施されている。

消費生活相談員資格試験の実施機関については、法令により実施機関となりうる要件や手続きを規定し、消費生活相談を担う人材の裾野の拡大を図るため、その要件を満たし、内閣総理大臣の登録を受ければ、複数の団体がそれぞれ試験を実施できるようにする（登録試験機関制度）ことにより、消費生活相談への信頼性がさらに増すと考えられる。その際、消費者問題に関する民間の活動に係る資格であっても、要件を満たすものであれば、積極的に認めることが求められる。

また、消費生活相談員には、消費者問題に関する法律知識、商品・サービスや消費生活に関する知識、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が求められる。また、コミュニケーションスキル、ヒアリング力、交渉力、法律の活用力、文章作成力などの実践的な技術も求められる。このことから、資格試験では、筆記試験及び実技試験等により、消費生活相談員として活動するに足る知識と技術を有することを確認することが考えられる。

また、試験の科目や実施方法等については、公平性と水準を担保する観点から法令等で基準を定め、適切に運用することが適当である。

地方における試験・講習の受験・受講機会を十分に確保するなど、地方においても円滑に資格を取得できるようにすることが必要である。さらに、地方を中心に3資格のいずれも保有していない消費生活相談員が一定数いる状況にあることを踏まえ、今後、資格取得を促進するための措置について検討する必要がある。

加えて、消費生活相談員の職務とその専門性や消費生活相談員資格制度について周知を図ることで、消費生活相談員は、行政において消費者の安全確保のために尽力する社会的役割を担う職であり、専門的な知識及び技術を有し、安心して消費者トラブルについて相

談できる者であることが広く認知されるように取り組む必要がある。

(5) 消費生活相談員の知識・技能の更新と向上

消費者問題については、関係する法律や制度、商品・サービスが時間を経つにつれて変化するため、消費生活相談員の知識を絶えず最新の情報に更新し、向上させていく必要がある。

資格制度は、消費生活相談員に求められる知識及び技術のレベルに受験者が達しているかを確認することを目的として実施されるものであること、及び資格を保有していない消費生活相談員が存在することなどから、消費生活相談員の資質の向上等を図るためには、資格制度とは別に、研修等の充実等を図る必要がある。

消費生活相談員の資質の向上等を図るため、国民生活センター、地方公共団体、民間団体による研修・講座の活用・充実等を図るほか、消費生活相談員が研修に参加しやすい環境作りを含め、研修等の機会を増やす必要がある。