

## 登録試験機関の消費生活相談員資格試験の試験業務に関するガイドライン（案）

消費者庁  
平成 27 年〇月〇日制定

## 《目次》

1. 目的
2. 消費生活相談員の職務と求められる知識及び技術
  - (1) 消費生活相談員の職務
  - (2) 消費生活相談員に求められる知識及び技術
3. 登録試験機関の社会的役割
4. 試験の実施
  - (1) 試験の在り方
  - (2) 試験の内容
  - (3) 試験に関する情報の適切な公開等
  - (4) 試験の評価・採点方法、合否判定
  - (5) 試験問題の作成方法
  - (6) 試験委員の選任等
  - (7) 試験問題の適正性の確保
  - (8) 受験資格
5. 試験の運営方法
  - (1) 試験実施回数、時期及び場所
  - (2) 資格名称関係（P）
  - (3) 受験手数料・収納方法
  - (4) 合格証の交付・再交付と合格者名簿の作成・管理
  - (5) 終了した試験問題及び試験結果の公表
  - (6) 不正受験者への対応方針
  - (7) 試験業務に関する帳簿及び書類の管理方法
  - (8) 帳簿及び書類の保存
  - (9) 試験業務の信頼性の確保のための措置
6. 試験の一部免除措置
  - (1) 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
  - (2) 現行 3 資格保有者を対象とする免除措置

別紙1 「出題範囲に関する例示」

別紙2 「試験の出題数の下限」

別紙3 「出題数の数え方」

別紙様式 (P)

## 1. 目的

このガイドラインは、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号。以下「法」という。）における登録試験機関が、法及び消費者安全法施行規則（平成 21 年内閣府令第 48 号。以下「規則」という。）に基づき、法における消費生活相談員資格試験（以下「試験」という。）を適正に実施することを目的とする。

## 2. 消費生活相談員の職務と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の職務と求められる知識及び技術を整理すると、おおむね以下のとおりである。登録試験機関は、このような消費生活相談員の職務と求められる知識及び技術を認識した上で、試験を行う必要がある。

### (1) 消費生活相談員の職務

- ・事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせん
- ・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一般的な消費生活に係る適切な助言等）
- ・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
- ・消費生活相談の現場で把握した問題点等の関係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

#### ア. 消費生活相談を行うために必要な知識

##### ①商品・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
- ・商品等及び役務並びに生活に関する知識

##### ②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

##### ③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
- ・家計管理等に関する知識

#### イ. 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
- ・ 法令を事案解決のために活用する能力

### 3. 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しくない。

### 4. 試験の実施

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（法第10条の3第3項）、2（1）の「消費生活相談員の職務」が十分に遂行されるよう、2（2）の「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。

登録試験機関が実施する試験の独自性や多様性を確保するとともに、試験の一定水準を確保するために、以下の点に留意する必要がある。

#### （1）試験の在り方

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、試験の目的は、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ることとする。

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ため、試験で確認する知識・技術は、客観的に判定することとする。

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、受験者に過度な負担をかける試験としてはならない。

登録試験機関が本事業の目的達成のために業務の一部を委託することが適当な場合には、消費者庁と協議することとする。

#### （2）試験の内容

##### ア. 試験科目及び科目ごとの出題範囲

試験科目については、法第10条の3第3項の規定に基づき、次の①から⑤までに掲げる科目を実施するとともに、科目ごとの出題範囲は別紙1に示す、各科目に該当する事項の例示を参考にして出題することとする。

- 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
- ②消費者行政に関する法令に関する科目
- ③消費生活相談の実務に関する科目

- ④消費生活一般に関する科目
- ⑤消費者のための経済知識に関する科目

#### イ. 試験の実施方法

試験の実施方法については、試験を1次試験及び2次試験に分けることも可能とする。

#### ウ. 試験の出題形式

試験の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、可能な限り客観的に判定できるよう、多肢択一や正誤判定等により行うこととする。

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が、例えばグループ討議など、論文や面接以外の適切な方法も可能とする。

#### エ. 試験の出題数、点数配分及び時間配分

##### ①出題数及び点数配分

試験科目ごとの出題数及び点数配分については、試験で確認する知識及び技術を総合的に判定できるよう、登録試験機関が決定することとする。また、試験の出題数については、試験科目ごとに別紙2のとおり下限を定めることとする。なお、出題数の数え方に当たっては、別紙3に示す例示を参考にして、一つの設問に対し複数の回答を行う必要がある場合には、回答数を出題数とみなすこととする。

##### ②時間配分

試験の時間配分については、受験者の負担や利便性に配慮し、登録試験機関が決定することとする。

#### (3) 試験に関する情報の適切な公開等

受験者が、それぞれの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、受験者及び受験希望者からの問合せに対応するなど、受験者及び受験希望者に対して配慮することとする。

#### (4) 試験の評価・採点方法、合否判定

##### ア. 評価・採点方法

試験の評価・採点方法については、出題形式を踏まえて、可能な限り客観的な評価を行うこととする。また、採点については、登録試験機関が決定した手順に従って行うこととする。なお、法第10条の3第3項第3号の「消費生活相談の実務に関する科目」については、消費生活相談員には消費生活相談を行う上で知識はもとより、コミュニケーションスキル、ヒアリング力、交渉力、法令の活用力、文章作成力などの実践的な技術も求められることを

踏まえ、出題形式と評価基準を決定し、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とする。

論文や面接試験を実施する場合は、評価に主観が入ることから、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とする。なお、論文や面接試験を実施する場合は、適切な採点者・面接評価者を養成し、確保することとする。

#### イ. 合格水準

消費生活相談員の消費生活相談業務は、法に規定されている業務を始め、消費者による主体的な問題解決の促進・支援や他の専門家等への橋渡しなども行うことになる。そのような業務を行う上で、消費生活相談員に求められる基礎的な知識及び技術となるのは、相談を受け付けてから当該相談に関わる必要な情報を相談者に提供し、又は苦情に関する処理のあっせんを行うまでの一連の行為ということができ、登録試験機関は、当該行為を実行する知識及び技術を有するかどうかを判定するための合格水準を設定することとする。

#### (5) 試験問題の作成方法

試験問題は、法及び規則やこのガイドラインに基づいて、試験委員が作成することとする。なお、試験委員が出題範囲や出題数等の決定に関与するかは、登録試験機関が決定することとする。

#### (6) 試験委員の選任等

試験委員自らが試験対策講座等の講師等を行う場合は、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し、試験委員が秘密の漏えいはもとより、試験の公正さに疑念を抱かせない行動をとることのないよう、十分に留意するための措置を講じることとする。

#### (7) 試験問題の適正性の確保

##### ア. 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、例えば、多肢択一や正誤判定等の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するなどした上で、試験問題の適正性を確保することとする。

#### イ. 試験問題の事前確認

試験問題に関わる事前の品質確認については、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こととする。また、消費者庁は、試験問題が法令等に基づいたものであるか、事前に外形的な確認を行うこととする。

#### ウ．試験問題に関わる事後の品質確認

事後的に試験問題の品質を確認する仕組みとして、試験の質を保つため、消費者庁はそれぞれの登録試験機関と協同して、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とする。

#### (8) 受験資格

受験資格を課す場合については、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、不公平な取扱いが生じたりしないようにすることとする。

### 5. 試験の運営方法

試験の運営は、法及び規則やこのガイドラインを踏まえ、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消費者庁長官の認可を受ける必要がある（法第11条の15第1項）。

また、障害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) 試験の実施回数、時期及び場所

##### ア．試験の実施回数

試験は、毎年1回以上、実施することとする。

##### イ．試験実施時期

試験の実施時期は、受験機会の公平性を確保できるよう、設定することとする。なお、出題形式が、多肢択一や正誤判定等の正誤が客観的に判別できる方法によるものは、原則、全国同一日時で実施することとする。また、論文、面接やグループ討議等の方法によるものは、上記の日時とは別に設定することや、複数日にまたがって実施することも可能とする。

##### ウ．試験の実施場所

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、地方でも実施する等、配慮することが望ましい。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こととする。

#### (2) 資格名称関係（P）

#### (3) 受験手数料・収納方法

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、説明責任を果たす必要がある。なお、試験の一部を免除しているものについては、これに合わせて、手数料等を引き下げることが望ましいが、当該割引が困難な場合であって、受験者等から照会があった

場合も、説明責任を果たす必要がある。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こととする。

受験手数料の収納方法については、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とする。

#### (4) 合格証の交付・再交付と合格者名簿の作成・管理

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こととする。なお、資格を取得した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し、再交付に掛かる手数料については、登録試験機関が決定することとする。

試験合格者に係る名簿を作成の上、管理することとする。なお、試験合格者に係る名簿については、紙以外の電子的方法によるものも可能とする。

#### (5) 終了した試験問題及び試験結果の公表

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、試験終了後速やかに、受験者数、合格者数、試験問題、正答を、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、誰もが閲覧できるように公表することとする。

#### (6) 不正受験者への対応方針

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こととする。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こととする。

#### (7) 試験業務に関する帳簿及び書類の管理

試験業務に関する帳簿については、試験の実施年月日、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を記載することとする。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こととする。

試験業務に関する書類については、受験申込書、添付書類、終了した試験問題及び答案用紙とすることとする。また、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こととする。

帳簿及び書類の保存については、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こととする。

#### (8) 試験業務の信頼性の確保のための措置

試験業務以外の業務を行っている場合には、例えば、登録試験機関自身が行う試験対策講座において用いた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有利になるような講習を行うことなど、その業務を行うことによって試験業務が不公正になるおそれがないものであることとするとともに、次に掲げる措置を講ずることとし、これ以外にも必要に応じて適切な措置をとることとする。

- ア. 登録試験機関は受験者向けの実施要領を作成・公表する
- イ. 登録試験機関は試験問題、正答等を公表する
- ウ. 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（試験事務を行う部門と講習を行う部門の職員が異なり、執務室も完全に分離されており、相互間における情報の伝達等の関わりが全くないものでなければならない。）

## 6. 試験の一部免除措置

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、登録試験機関は、現職の消費生活相談員、一定の実務経験を有する者及び3資格（独立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、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、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。以下同じ。）保有者に対し、以下のような試験の一部免除措置を設けることができる。

登録試験機関は、一部免除措置を行う場合、免除する科目の内容を試験業務規程に定めなければならない。

### (1) 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

以下のいずれかに該当する者は、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」に関する試験の一部を免除することができる。

ア. 受験申込書を提出する際に現に地方公共団体における消費生活相談の事務に従事している者

イ. 受験申込書を提出する際に、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既に決定されている者

ウ. 受験申込書を提出した日から遡って5年間において、地方公共団体における消費生活相談の事務に通算して1年以上従事していた者

### (2) 現行3資格保有者を対象とする免除措置

3資格保有者については、景表法等改正等法附則第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、「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できる。



出題範囲に関する例示

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その対応
- ⑤栄養素・食品成分の概要と健康との関係
- ⑥食品需給並びに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製造物責任と被害者救済制度
- ⑬広告の役割と在り方
- ⑭広告規制と監視の枠組み
- ⑮暮らしにおける電子情報化
- ⑯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
- ⑰旅行及び運送サービス
- ⑱医薬品・化粧品

2. 消費者行政に関する法令に関する科目

- 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・裁判外紛争解決手続に関わる知識
- 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独占禁止法
- ⑮金融・保険（金融商品販売法・金融商品取引法・貸金業法等）
- ⑯多重債務
- ⑰情報通信サービスに関連する法令
- ⑱生活環境の保全とリサイクルに関連する法令
- ⑲電子商取引の関連法
- ⑳医薬品・薬事法
- ㉑消費者裁判手続特例法
- ㉒食品表示法

### 3. 消費生活相談の実務に関する科目

消費生活相談員には消費生活相談を行う上で知識はもとより、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とを踏まえ、出題する。

### 4. 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社会保障制度の現状と課題
- ⑧社会保険の現状と課題
- ⑨公的扶助制度の概要
- ⑩介護保険制度の目的と仕組み
- ⑪生命保険と損害保険の仕組み
- ⑫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
- ⑬業界団体の消費者対応

### 5. 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主たる経済統計の概要（経済統計の考え方と特性、種類）
- ⑭経済統計と景気の見方及び国民経済計算の仕組み
- ⑮エネルギー利用の歴史とエネルギー需給の現状
- ⑯廃棄物処理とリサイクル問題、化学物質の環境問題
- ⑰地球温暖化問題への対応と省エネルギーの現状と対策
- ⑱余暇産業の変化と新たな余暇活動への動き

## 試験科目の出題数の下限

試験科目	出題数の下限 ※1
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	20 問
②消費者行政に関する法令に関する科目	20 問
③消費生活相談の実務に関する科目 ※2	20 問
④消費生活一般に関する科目	20 問
⑤消費者のための経済知識に関する科目	20 問
⑥①から⑤までに掲げる科目のいずれか ※3	50 問
合計	150 問

※1 出題数の数え方は解答数を基準とする。

※2 論文・面接（グループ討議を含む。）形式で実施する場合はそれぞれ 10 問として計算する。

※3 ①～⑤の試験科目の下限の出題数（各科目 20 問）とは別に、いずれかの科目で合計 50 問を下限として出題する（配分は自由）。

