

試行の実施について

平成 23 年 10 月 4 日

消 費 者 庁

1. 趣旨

国民生活センターの在り方の見直しについて、タスクフォースの結論を踏まえ、先行的に実施できる事項を試行する。また、その結果について、第三者を含めた検証を行う。

2. 対象

○財産事案の情報提供・政策的対応（各省への要請、事業者への勧告等）

（消費者委員会や消費者団体等から、特に懸念が示された分野）

- ・消費者庁とセンターとが日常的に緊密に情報共有を図る。
- ・手口や問題点の指摘、消費者へのアドバイスはセンターが迅速に公表。
- ・政策的な対応を要する案件については共同で作業し、必要な対応を実施。

○センターの問題提起の政策形成（制度改正、運用改善等）への活用・反映

- ・「消費者政策検討会議」の開催・運営

（「消費者政策レビュー会議」）

○人事交流・研修

- ・消費者庁とセンターの職員間の相互理解の増進、「消費者目線」の醸成の端緒づくりのため、人事交流・センターにおける研修を推進。

3. 試行のスタート

10月5日（水）から取組を開始。

財産事案の情報分析・提供業務に係る試行の実施状況について(抄)

23 年 11 月 17 日
消費者庁消費者政策課

○ 各種会議の開催状況

① 財産事案情報共有打合せ

目 的：端緒情報の共有、庁・センター双方の対応方針の認識の共有

構 成：庁 - 消費者政策課消費者事故対応室職員

センター - 相談情報部職員その他関係職員

実 績：10 月 5 日以降、毎週水曜日に開催。これまで 7 回開催。

② 情報発信チーム

目 的：政策的対応が必要な案件に係る具体的な内容の検討

構 成：案件ごとに設置し、庁及びセンターの双方から担当者複数名ずつ

実 績：これまで 2 事案についてチームを編成。それぞれ作業状況に応じ随時開催。

③ 消費者政策検討会議

目 的：制度改正など政策形成に係る事項、試行を通じた業務改善に係る事項、情報発信チームでの検討案件等に関する意見交換など

※) 生命・身体事案も含む。

構 成：庁 - 長官、次長、草桶審議官、神宮司審議官、川口審議官、消費者政策課長（議事進行）、その他関係課室長

センター - 理事長、古畑理事、井守理事、山形理事、企画調整課長、その他関係部長

実 績：原則毎月 1 回開催予定。10 月 26 日に第 1 回、11 月 15 日に第 2 回を開催。

○ 参 考

(別紙 1)

財産事案の情報分析・提供業務に係る試行の実施について(10 月 4 日申合せ)

(別紙 2)

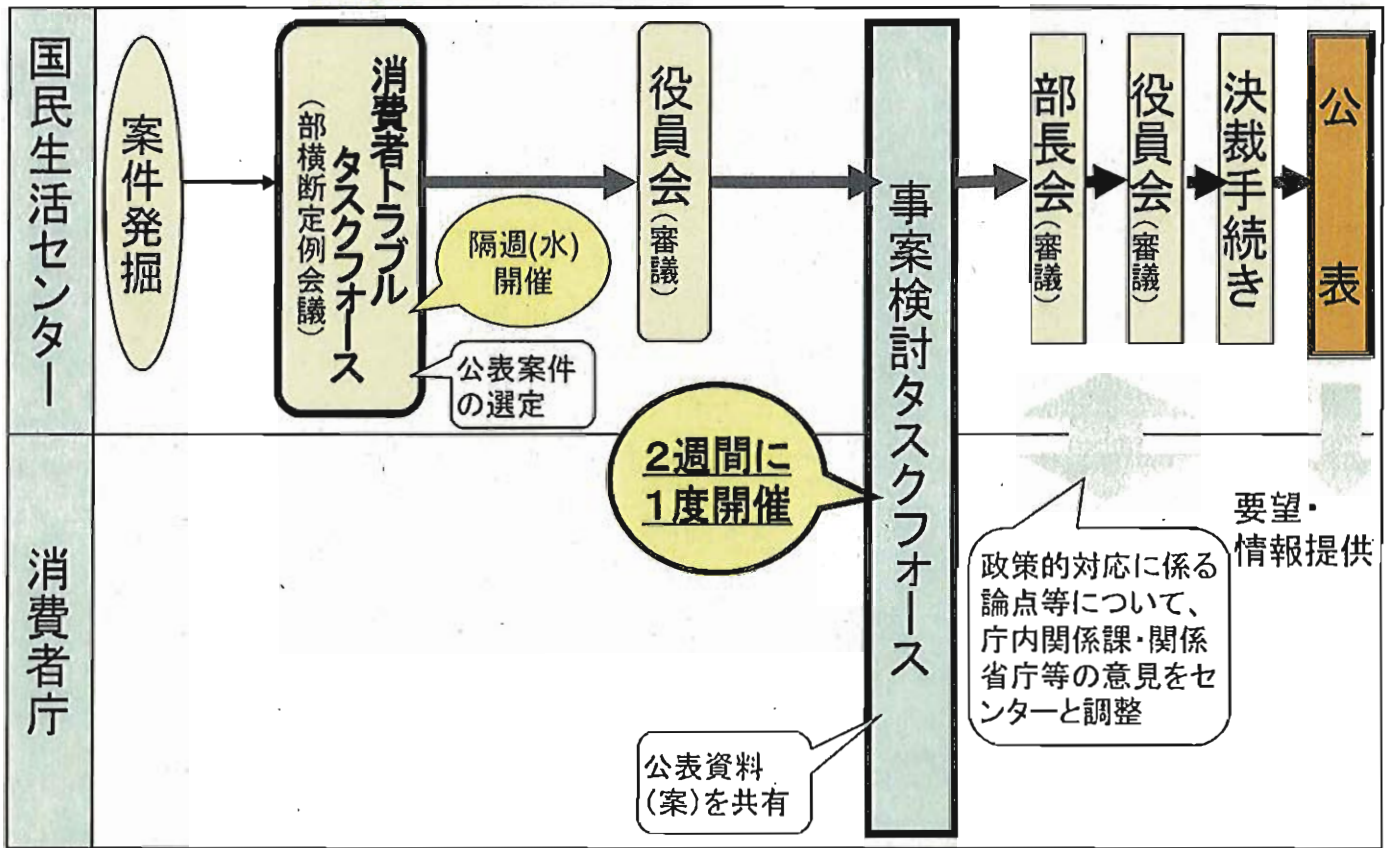
財産事案の情報提供の流れ

財産事案の情報提供の流れ

(別紙2)

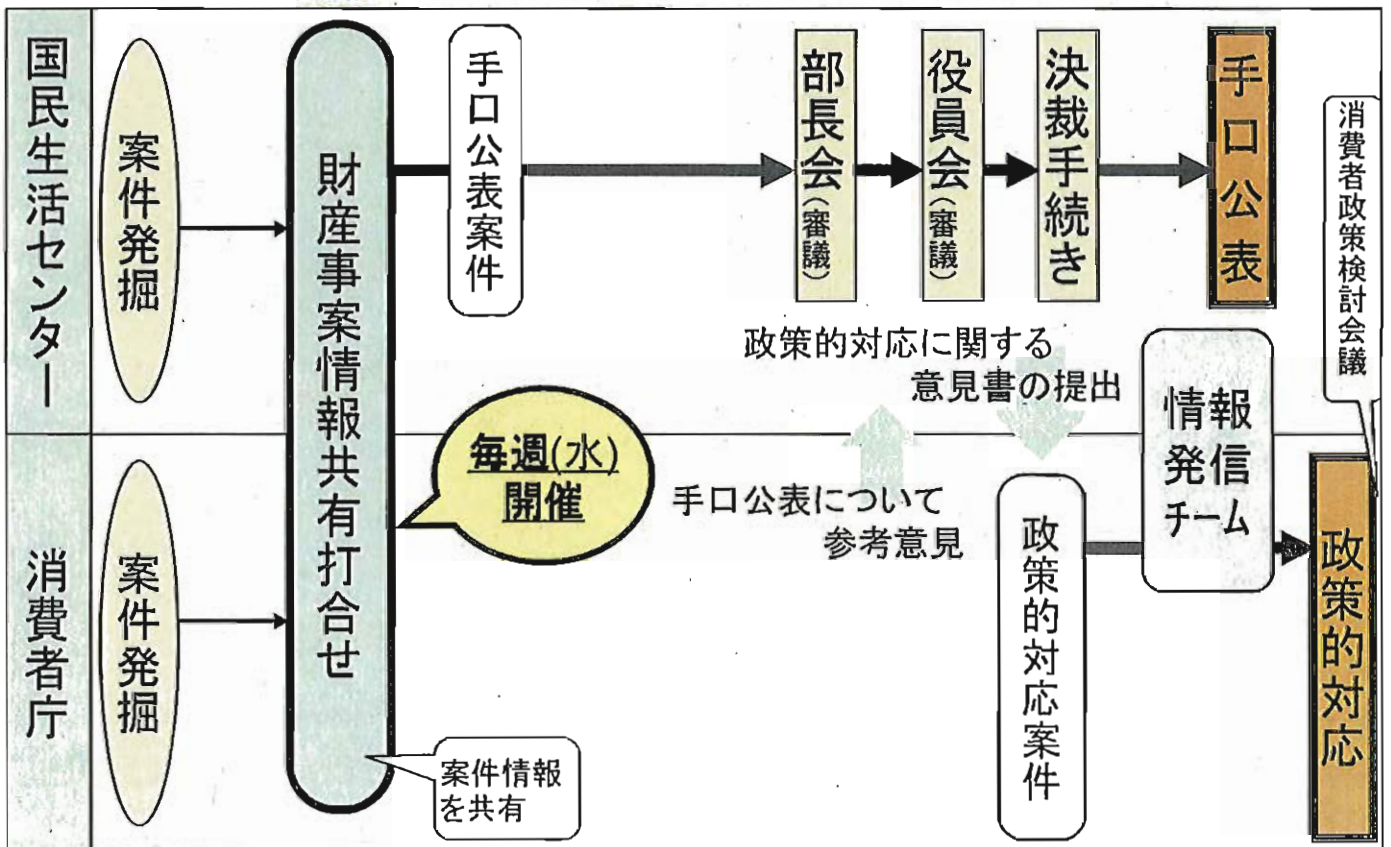
《 従 来 》

開始日



《 試行中 》

開始日



試行中に手口公表に至った財産事案について

23 年 11 月 17 日

1. 「手口公表」案件一覧

	案件名	開始日	部長会	役員会	公表日	実施 期間	長官 参考意見
①	オーストラリア、カナダ、中国…各国から届く「海外宝くじ」が再び増加！一誘いにのらない！買わない！信用しない！ー	10/5※ ¹	ー	ー	10/19 (HP)	14 日	ー
②	「買い取る」を口実にした外国通貨の取引にだまされないで！	9/20※ ²	10/6	10/12	10/27 (記者公表)	37 日	○※ ³ (10/14)
③	市役所職員をかたる還付金等詐欺が再び増加！一急かしながら、スーパーやコンビニの ATM へと誘導する新たな手口ー	10/12※ ¹	ー	10/25	11/1 (記者公表)	20 日	ー
④	廃業した国内商品先物取引業者から被った損金を「取り戻す」という怪しい勧誘ー「隠し財産が見つかった」「返金される」の言葉にだまされないで！ー	10/19※ ¹	10/27	11/1	11/10 (記者公表)	22 日	ー
⑤	安愚楽牧場に関するトラブル速報！第3弾ー「被害を取り戻す」という二次被害のトラブルに気をつけてー	10/27※ ¹	ー	ー	11/14 (HP)	18 日	ー

※1 財産事案情報共有打合せ実施日

※2 消費者トラブルタスクフォース実施日

※3 別紙参照

注) 表中「ー」は、開催(設置)していない。

2. 上記「手口公表」案件に係る政策的対応等

- ・ ②について、センターからの意見書を踏まえて情報発信チームを設置し、政策的対応に向けて個別相談事案の詳細を確認中。
- ・ ③について、消費者向けメッセージとしてセンターから公表する一方、地方自治体も本件被害者となることから、全国の自治体に庁からお知らせ。

※ ②・③のフォローアップは、今後、消費者政策検討会議の場で実施。

《参 考》平成22年度財産事案公表案件

- 公表件数 33件
- 公表までの平均日数 57日

※ 起算日は、試行中の「財産事案情報共有打合せ」に相当する「消費者トラブルスクフォース」の実施日

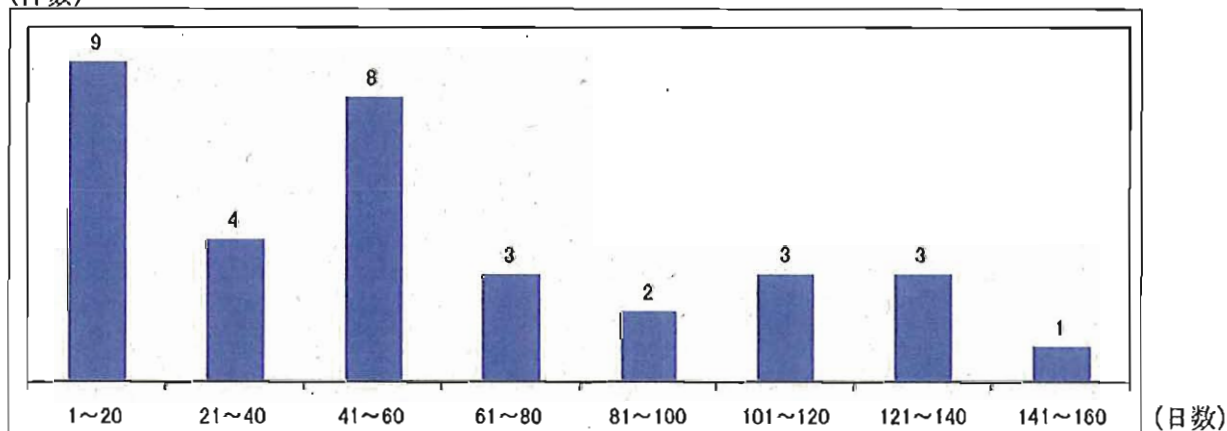
＊ ＊ 公表案件一覧 ＊ ＊

- 1 高齢者をねらう、短歌・俳句の新聞掲載への電話勧誘―趣味につけ込む商法に注意―
- 2 「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！―利用者自身も思わぬ大きなトラブルに巻き込まれるおそれ―
- 3 借金をするとき、家を借りるとき、就職するとき・・・保証人紹介ビジネスのトラブルにご注意！
- 4 いまだ増加！高齢者を狙ったカニをめぐるトラブルに注意！―サケ・エビ・ホタテも、セッパ販売も―
- 5 ネット回線とテレビをつないで視聴する映像配信サービスに係る消費者トラブル―電話勧誘で「無料」と言われ契約したものの実は有料サービスであった―
- 6 イラク通貨(イラクディナール)の取引に要注意！―高齢者等をねらった新手の投資トラブル―
- 7 高額な施術の契約を急かす美容医療サービス―きっかけはキャンペーン価格等の広告―
- 8 地上デジタル放送に便乗した悪質商法にあわないために
- 9 住宅用火災警報器の訪問販売トラブルにご注意！
- 10 「金貨の“即”現金化」に注意！―後払い、転売で債務が膨らむトラブルが増加―
- 11 「独立開業で高収入？」軽貨物運送の代理店契約に関する相談が再び増加！―支払いでせず、多重債務に陥るケースも―
- 12 悪質な「有料メール交換サイト」にご注意！―「会いたい」「悩みを聞いて」「お金をあげる」というメールを安易に信用しないで！―
- 13 換金性の乏しい外国通貨の取引にご注意！―イラクディナールに続き、今度はスーダンポンド……
- 14 住宅リフォーム工事の訪問販売トラブルが再び増加―認知症高齢者などへの見守りでトラブルの拡大防止を―
- 15 「カラオケ著作権」の譲渡に関するトラブルにご注意！（10/21）
- 16 結婚相手紹介サービスのトラブルが増加―法外料も目立つ、高額な解約料や説明不足によるトラブル―
- 17 ますますエスカレートするマンションの悪質な勧誘―増加する「強引・強迫」「長時間」「夜間」勧誘―
- 18 二次被害としてリゾート会員権など金融商品以外にも広がる劇場型勧誘トラブル―過去に未公開株や社債トラブルに遭った人はご注意！―
- 19 「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！第二弾―融資を得たいという目的での利用のほかに、紹介されて利用してしまうケースも―
- 20 モバイルサイト内職にご注意！―サイト作成料等の支払いに、無理に現金を作らせることも―
- 21 突然自宅を訪れる貴金属等の買い取りサービスに関するトラブル―いったん業者の手にわたったら取り戻せない―
- 22 マグロやカツオの訪問販売に注意！―味見しませんか？包丁を持って購入を迫る等のトラブルが起きている―
- 23 不当な勧誘で誘う「競馬予想情報提供サービス」に注意―「絶対儲かる」「八百長レース」「デキレース」などのセールストークに惑わされないこと―

- 24 入札のたびに手数料が…！“ペニーオークション”のトラブルが急増
- 25 使えなくなる商品券やギフト券などのご確認を！ー消費生活センターへの相談も急増ー
- 26 ご存じですか？共同購入型クーポンサイトに関するトラブル
- 27 絶対に耳を貸さない、手を出さない！未公開株や社債のあやしい儲け話
- 28 複雑・巧妙化するファンドへの出資契約トラブループロ向け(届出業務)のファンドが劇場型勧誘によって消費者に販売されるケースもー
- 29 スーダンボンドの購入を持ちかける業者に注意！ー「買い取る」「代わりに申し込んで」と勧誘する手口ー
- 30 賃貸住宅の退去時に伴う原状回復に関するトラブル
- 31 急増している「水資源の権利」と称する新手の投資取引のトラブル！
- 32 自社割賦を支払手段とした販売方法に問題のある相談が増加ー強引な勧誘、支払能力を超えた契約は断って！ー
- 33 有料老人ホームをめぐる消費者トラブルが増加ー相談の傾向と消費者へのアドバイスー

** 公表までの日数(平成 22 年度) **

(件数)



「消費者政策検討会議」概要

日 時 10/26 (第1回)、11/15 (第2回)

場 所 消費者庁6階会議室

出席者 消費者庁 - 長官、次長、草桶審議官、神宮司審議官、川口審議官、
消費者政策課長 (議事進行)、その他関係課室長

センター - 理事長、古畑理事、井守理事、山形理事、

企画調整課長、その他関係部長 (相談情報部、商品テスト部)

内 容 制度改正など政策形成に係る事項、試行を通じた業務改善に係る事項、情報発信チームでの検討案件等に関する意見交換等

※ なお、個別事案を扱うこと、その中で行政処分等の実施の是非に関する議論も行われうることから、会議は非公開。会議資料も、個別事案を扱っている等の事情がある場合は、非公開。

具体的な会議概要は、以下のとおり。

● 第1回 (10/26)

1. まず、センターからの意見に基づき、

- ① CO₂ 排出権など、「権利」の取引を標榜する悪質商法への規制の在り方
- ② 国内で換金の困難な外国通貨の取引への規制の在り方
- ③ 四輪バギー・小径タイヤ自転車・美容関連サービスの安全面における政策課題について、どのような現行法規制に当てはめていくべきか、新たな法的措置が必要か、関係省庁にどのように働きかけるのか、等の検討を行った。

2. 今回の議論で何らかの結論を出したものはないが、本日 (第一回消費者政策検討会議) の議論を基に情報発信チーム等において議論を深め、適切な対応につなげていく。次回の消費者政策検討会議においても引き続き議論を行う。

また、特に総合的な検討が必要なものについては、消費者委員会へも課題を提起し、問題意識の共有を図りながら、連携して取り組んでいくように努める。

3. このほか、

- ・ 「CO₂ 排出権取引の購入」についての情報発信チームにおける政策対応の進捗状況や、「消石灰による失明事故発生」への消費者庁の対応等について報告し、対応方針を確認。
- ・ センターの今後の公表予定案件について情報共有を行い、政策対応の可能性について意見交換を実施。

なお、試行開始後の手口等公表は、どれも迅速に行われていると双方とも認識している。

この検討会議の場での提案をできる限り実現するにはどうすればいいか、という点も検討課題として議論した。

● 第2回 (11/15)

1. 消費者庁から、センターから政策的対応に関する意見のあった公表案件

① CO2 (二酸化炭素) 排出権取引に関する儲け話のトラブルについて

② 「買い取る」を口実にした外国通貨の取引にだまされないで！

について、情報発信チームにおける検討状況の報告を行った。

2. センターから、

① 「健康食品」の錠剤・カプセルの崩壊性

② 葉酸の摂取をうたった健康食品の葉酸表示

について議論提起があった。

3. このほか、

- ・ 政策的対応に関するセンターからの意見書について、公表を前提とするが、そのタイミングは、政策的対応の目処が立った時点とすることを合意した。
- ・ センター公表案件のその後の相談状況や、要政策的対応案件の検討状況等について、フォローアップを消費者政策検討会議にて行うことを合意した。

人事交流・研修について(付)

平成 23 年 11 月 17 日
消 費 者 庁
国民生活センター

1. 人事交流

(1) 実績

庁からセンターへ	センターから庁へ
○ 消費者庁からセンターへの退職出向は、平成21年9月に消費者庁発足以来始めて実施。 10/17～10/31 係員クラス - センター業務を体験しつつ、庁職員向けに新たに本年 11 月から実施している研修の企画業務に従事 11/7～11/30(予定) 係長クラス - PIO-NET 検索技術の習得に当たるとともに、公表資料(「消費者問題に関する2011年の10大項目」)の作成に従事	○ 消費者庁への退職出向は、平成21年9月の消費者庁発足以来実施している。 8/15～ 係員クラス 2名(2年を想定) - 生命・身体事案に関する消費者への注意喚起等の業務、食品安全に係るリスクコミュニケーションの実施等の業務に従事 10/17～ 係員クラス(2年を想定) - 重大事故の原因究明・再発防止策の実施等の業務、 10/21～ 係長クラス(3ヶ月程度を想定) - 消費者事故等に関する情報分析等に関連した業務に従事

(2) 出向当事者の意見

庁からセンターへ	センターから庁へ
○出向経験者(出向中職員を含む)からは、 ・ 国民生活センターが考えている「消費者目線」がそもそもどのようなものであるかを理解する良い機会となった(「消費者目線」について「徹底して消費者の立場で考える」ということは消費者庁も国民生活センターも同じであるが、ただし、国民生活センターのアプローチは個々の消費者に対して、満足の得られる有益な回答	○出向経験者(出向中職員を含む)からは、 ・ 政策の企画・立案の方法やその過程を経験できた、 ・ 法執行の難しさを実感する一方、実施したときの達成感などを実感できた、 ・ 日々の業務を行う中で、「司令塔」としての消費者庁の役割の必要性を実感した、 ・ 各省庁からの多くの出向者がいることか

を提供することを最優先に取り組むというものであると感じた)、 ・ (国民生活センターの)総務課、企画調整課はマネジメント部門として、比較的役所に近い感覚で仕事をしているように感じた。他方、相談部門は、個別の案件についてかなり時間をかけて業務を遂行しており、段取り等も担当相談員の判断の余地が大きいと感じた、 ・ PIO-NETの検索技術の習得を図る中で、実際の消費者からの相談内容を見ることとなった。特に震災関連の相談内容は、本当に切実なものが多く、早く解決をしてあげたいという思いになった、 との意見が寄せられている。	ら、多様なバックグラウンドをもつ職員と接することにより、様々な考え方等の見聞ができて、大いに刺激になった、 ・ 庁内の課間や同一課内において、業務上の情報共有や連携が不十分であると感じる、 との意見が寄せられている。
---	--

(3)人事担当部署の見解

庁からセンターへ	センターから庁へ
【消費者庁人事担当部局の見解】 ○ 今回の試行は、消費者庁職員の「消費者目線」の醸成の端緒づくり、センターへの理解の増進に一定の寄与があったのではないかと。 ○ 今回のセンターへの出向は短期間での特定業務を中心としたものであり、おのずと限界がある。 ○ 消費者庁は、人員不足の中、業務に対応しているところ。限定的な期間でも、庁側からの出向人員を確保するのは相当に困難。 ○ 消費者庁においては、庁プロパー職員が存在しないことから長期の退職出向は事実上困難。 ○ 国民生活センターは独立行政法人であるため、福利厚生面において制度が国とは異なっている。このため、出向に際しては、種々の書類作成など出向者に対して少なからずの負荷が	【消費者庁人事担当部局の見解】 ○ センターからの出向は、出向者が当センターで担ってきた業務経験を活かすことにより、消費者庁の出向先の各業務に寄与。

かかる。健康保険料の二重払い、扶養・住居手当の不支給等を回避するためには翌月以降の月初日に復帰することが必要。

【国民生活センター人事担当部局の見解】

- 今回の試行は、消費者庁職員の「消費者目線」の醸成の端緒づくり、センターへの理解の増進に一定の寄与があったのではないかと見られる。
- 今回のセンターへの出向は短期間での特定業務を中心としたものであり、おのずと限界がある。
- 消費者庁と当センターは組織が異なることから、出向に際しては、種々の書類作成など出向者に対して少なからず負荷がかかる。

【国民生活センター人事担当部局の見解】

- 法律策定過程、国会对応及び各省協議等、当センターでは経験できない経験を積むことができる。
- 当センターでは、正規職員を新たに採用することができない状況にあることから、任期付職員等の採用を実施することで、日々増加する業務に対応している。そのような中で、長期間職員を消費者庁に出向させることが、人事上(人員配置)大きな負担になっている。

2. 国民生活センターでの消費者庁職員向け研修

(1) 実績(予定を含む)

	実施時期	参加人数
消費生活相談員養成講座	10 月中下旬	39 名
消費者庁職員向け研修	11 月上旬	17 名
消費者庁幹部向け研修	11 月中旬	9 名
消費者教育に携わる講師養成講座	11 月中旬	1 名
消費生活相談のための専門・事例講座	11 月上旬～12 月上旬	3 名(予定)

(注) 従来、消費者庁での職員向け研修については、必ずしも十分には実施されていない状態。

- 職員向け講話会 平成 22 年度 2 回開催 各 30 名程度参加
※消費者庁に期待される役割等について外部有識者からの講話
- 所管法勉強会 平成 22 年度 6 回開催 各回 30～50 名程度参加
※消費者安全法や特定商取引法等の所管法令に関する勉強会(担当課職員が講師)

(2) 参加者の意見

① 全体評価

〔消費生活相談員養成講座〕良かった 58%、まあまあ良かった 28% 計 86%

〔消費者庁職員向け研修〕 良かった 65%、まあまあ良かった 29% 計 94%

(自由記述の例)

- ・異動直後であり、消費者行政業務についても初めての経験であり、どの講義も新鮮に感じられた。
- ・消費生活相談員の話や商品テスト部のテスト体験など、具体的なことを知ることができる内容だったのもよかった
- ・相談員向けの実務研修だったので難しかった。

② 消費生活センターや国民生活センターの業務への理解

〔消費生活相談員養成講座〕深まった 28%、どちらかというと深まった 47% 計 75%

〔消費者庁職員向け研修〕 深まった 59%、どちらかというと深まった 41% 計 100%

(自由記述の例)

- ・機会があったら相談員から業務の内容や相談内容などを聞くことができたらと思う。
- ・商品テスト業務については、実際にいくつかのテストを体験し、現場の作業がどのようなプロセスで動いていくのか理解できた。
- ・相談員の業務は分かったが、消費生活センターや国民生活センターの組織としての業務は分からなかった。

③ 「消費者目線」のきっかけ

〔消費生活相談員養成講座〕きっかけになった 19%、どちらかというとなった 36% 計 55%

〔消費者庁職員向け研修〕 きっかけになった 23%、どちらかというとなった 41% 計 64%
(自由記述の例)

- ・ 相談員が具体的にどのような対応をしているかを知ることを通じて消費者目線というのがどういふことかということが理解できた。
- ・ 消費者相談のロールプレイングを通じて、相談する側の立場で実際に質問を行うことにより、消費者の立場を実感することができた。
- ・ 現時点では、どう見方が変わったか等の意識を感じていない。

④ 研修参加の推奨

〔消費生活相談員養成講座〕 同僚に勧めたい 33%、どちらかという勧めたい 36% 計 69%

〔消費者庁職員向け研修〕 同僚に勧めたい 29%、どちらかという勧めたい 47% 計 76%

(自由記述の例)

- ・ 国民生活センターの業務を理解するためのひとつとして有効な研修。
- ・ 現場の方の生の声を聞くことや、体験を通じて、相談員さんの熱意や苦労を実感できる。
- ・ 消費生活センターの相談員向けの講座であることから、消費者庁の業務に直結する内容とまではいえないように思う。

(3) 人事担当部署の見解

【消費者庁人事担当部局の見解】

- アンケート結果を踏まえると、消費者庁職員の「消費者目線」の醸成の端緒づくり、センターへの理解の増進には、ある程度効果があがったものと考えられる。
- しかしながら、研修参加希望者は少数にとどまっている。その理由としては、
 - ・ 多忙である
 - ・ 物理的に研修場所(相模原事務所)が離れている
 - ・ 自身の業務と直接的な関連性が弱いが指摘できる。

【国民生活センター人事担当部局の見解】

- アンケート結果によれば、消費者庁職員の「消費者目線」の醸成の端緒を得ることや当センターの理解促進に一定程度の効果があると考えられる。
- 消費者庁職員が研修で学んだ「消費者目線」については、あくまでも端緒にしかすぎないことから、その理解を継続的に深めながら、どの程度業務に活かすことができるかが課題であると考えられる。
- 消費者庁職員向けの独自の研修の企画・立案及び実施については、関係部署において相当程度の準備が必要。

参考資料 2

<消費者庁職員向け研修概要> 第1回：平成23年11月7日(月)及び8日(火)

日時・場所	内容	担当部署
		担当者
1日目(東京) 2階大会議室 13:30~13:40	研修概要の説明	総務課
2階大会議室 13:40~14:40	国民生活センターの現状と課題について (講義形式)	企画調整課
東京事務所 14:40~15:00	国民生活センター東京事務所の案内	総務課
2階大会議室 15:00~16:00	注意喚起に係る情報提供の流れについて ※消費者に対する注意喚起情報の提供までのプロセスについて、その端緒から作成、公表に至る業務フローを、実際に情報提供した事案をベースに解説を受ける。	相談情報部
2階大会議室 16:00~18:00	消費生活相談業務の視点 ※消費生活相談専門家による巡回訪問事業の平成23年度業務マニュアルを参考に、相談情報部の消費生活相談員で消費生活相談専門家に委嘱されている者から消費生活相談の視点について教示するとともに、実際に巡回訪問した地方の実態、特に「ひとり窓口」の現状について「専門家つうしん」の記事を引用し説明する。 ※消費生活相談を模擬体験するために、ロールプレイングも実施する。	地方支援事業室 消費生活相談専門家
2階大会議室 18:00~18:15	2日目の事務連絡	総務課
2日目 (相模原) I.T講習室 10:00~12:00	PIO-NETの仕組みと検索体験について (講義形式及び体験形式) ※PIO-NETの操作・検索体験含む。	情報管理部
商品テスト棟 13:00~17:00	生活実態に即したテストの企画立案について (講義形式及び体験形式) ※テスト施設の見学及び生活実態に即したテスト方法企画・立案及びその試行の実施も含む。	商品テスト部

<消費者庁幹部向け研修概要>第1回:平成23年11月12日(土)>

時間	内容	担当部署
		担当者
2階大会議室 9:30～9:40	研修概要の説明	総務課
2階大会議室 9:40～10:30	国民生活センターの現状と課題について (講義形式)	総務課
2階大会議室 10:30～12:30	消費生活相談業務の視点 ※消費生活相談専門家による巡回訪問事業の平成 23年度業務マニュアルを参考に、消費生活相談員 で消費生活相談専門家に委嘱されている者から消 費生活相談の視点について教示するとともに、実 際に巡回訪問した地方の実態、特に「ひとり窓口」 の現状について「専門家つうしん」の記事を引用し 説明する。 ※消費生活相談を模擬体験するために、ロールプレ イングも実施する。	総務課 (地方支援事業室)
		消費生活相談専門家
3階事務室 13:30～13:45	土日相談の概要説明	相談情報部
3階事務室 13:45～16:00	土日相談の相談を電話機のイヤホンを通じた聴取及 び相談内容の解説	相談情報部
		(社)全国消費生活 相談員協会
2階大会議室 16:00～17:30	消費生活相談員との意見交換	総務課(相談情報部)
		(社)全国消費生活 相談員協会

平成23年度 消費生活相談員養成講座 実務コース①(東京会場)日程表

参考資料4

平成23年10月17日～21日

〈会場:国民生活センター東京事務所 2階大会議室〉

独立行政法人国民生活センター

月 日	曜	講義時間	講義課目	単元数	講師
10/17	月	9:40～10:20	受付	—	
		10:20～10:30	オリエンテーション	—	
		10:30～14:30	相談処理の流れと対応のポイント	1.5	(社)全国消費生活相談員協会 関東支部 須黒 真寿美
		14:40～15:40	相談事例研究・事前討議	—	
10/18	火	10:00～16:00	民法・消費者契約法を活用した相談対応	3	弁護士 長野 浩三
10/19	水	10:00～16:00	特定商取引法・割賦販売法を活用した相談対応	3	弁護士 上田 孝治
10/20	木	10:00～15:00	販売方法・契約に関わる相談事例研究(グループ別討議)	2	※グループに分かれ、割り当てられた事例を研究します。
10/21	金	10:00～16:00	販売方法・契約に関わる相談事例研究(全体討議)	3	弁護士(国民生活センター客員講師) 池本 誠司

平成23年度 消費生活相談員養成講座 実務コース②(東京会場) 日程表

参考資料5

平成23年10月24日～28日

〈会場:国民生活センター東京事務所 2階大会議室〉

独立行政法人国民生活センター

月 日	曜	講義時間	講義課目	単元数	講師
10/24	月	9:20～9:50	受付	—	
		9:50～10:00	オリエンテーション	—	
		10:00～16:00	金融・保険に関する法制度を活用した相談対応	3	(社)全国消費生活相談員協会 関東支部 中谷 薫
10/25	火	10:00～12:00	衣料品・クリーニングに関わる相談への対応	1	全国クリーニング生活衛生同業組合連合会 クリーニング総合研究所 所長代行 小野 雅啓
		13:00～15:00	食品に関わる相談への対応	1	消費生活アナリスト 板倉 ゆか子
10/26	水	10:00～12:00	製品事故に関わる相談対応	1	国民生活センター商品テスト部 小坂 潤子
		13:00～16:00	相談窓口における個人情報保護の考え方	1.5	弁護士(国民生活センター客員講師) 二関 辰郎
10/27	木	10:00～16:00	情報通信関連の法制度を活用した相談対応	3	弁護士 岡田 崇
10/28	金	10:00～15:00	消費生活相談における法令適用の考え方	2	東京経済大学現代法学部教授・弁護士 (国民生活センター客員講師) 村 千鶴子