

消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等
に関する検討会中間報告（案）

平成 2 4 年 8 月

はじめに ～消費生活相談の歴史的沿革～

1960年代、高度経済成長を背景とする消費者被害の発生に対応して消費者問題への取組が本格化する中で、1960年に主婦連合会が消費者の苦情に対応するための消費者相談窓口を開設し、また、1961年には日本消費者協会が消費者相談室を開設するなど、民間の消費者団体において消費生活相談が始められるとともに、1965年の兵庫県「神戸生活科学センター」の設立を始めとして、自治体においても消費生活相談等の消費者問題への取組が本格的に始められた。

その後、1968年の消費者保護基本法において消費者苦情処理が自治体の責務とされ、また、1969年には地方自治法において「消費者の保護」が自治体の固有事務として規定されたこと等を受け、各自治体において消費生活センターの設置が進められ、消費生活相談が行われるようになるとともに、1970年には、国民生活センターが設立され、同センターにおいても消費生活相談が行われるようになった。

自治体や消費者団体において消費生活相談が行われるようになる中で、1962年には、日本消費者協会において、消費生活の助言や苦情相談に対応する専門家、消費者リーダーの育成を目的として、消費生活コンサルタント養成講座が開講され、同講座の修了生は自治体の消費生活センター等における相談員としても採用された。

また、1974年には、国民生活センターにおいて消費生活相談員の資質向上のための消費生活相談員養成講座が開始された。

その後、1980年には、企業内において消費者からの苦情相談等各種の相談に応じるとともに、消費者の意向を把握して企業内における商品・サービスの改善に反映させる人材等の養成を目的として、日本産業協会による消費生活アドバイザー資格が創設され、さらに、1991年には、行政において消費生活相談業務に携わる消費生活相談員のための資格として、国民生活センターによる消費生活専門相談員資格が創設された。

さらに、2009年に、消費者安全法が制定され、消費生活相談が自治体の行う事務として規定されるとともに、それまで自治体に任意で設置されていた消費生活相談を行う拠点としての消費生活センターの設置が、都道府県については義務、市町村については努力義務として規定された。

また、同法施行規則7条においては、消費生活センターにおいて相談業務に従事する「専門的な知識及び経験を有する者」の資格として、上記の「消費生活専門相談員資格」、「消費生活アドバイザー資格」及び「消費生活コン

サルタント資格」(以下、これらを合わせて「3資格」という。)が規定された。

しかし、こうした消費生活相談に従事する者の資格が、どのような要件及び手続により付与されるかは、法令上規定されていない。このような現状に鑑みて、本検討会では、消費生活相談員資格を明確に法的に位置付ける必要性、資格付与の要件・手続、及び「消費生活相談員」職の法的位置付け等これらと併せて措置すべき事項について検討を行い、その成果をここに中間報告として取りまとめたものである。

1. 消費生活相談における資格の必要性

(1) 消費生活相談及び相談員資格を巡る現状

消費生活相談は、ここ数年全国で年間 90 万件程度で推移している。若干減少傾向にはあるものの、例えばスマートフォンの急速な普及により、スマートフォン及びその関連サービスに係る相談が急増したり、複雑な金融商品の普及に伴い投資商品に関する相談も増加しているなど、国民の消費生活の変化に伴い、相談の内容が変わってきているとともに、広域化、広範化、複雑化、高度化している。

また、相談内容だけでなく、少子高齢化の進展により高齢者被害が増大する一方、相談者への説得に努力を要する事案が増えているなど、消費生活相談員が対応すべき消費者も多様化している。

○近年急増している相談案件 ※国民生活センターホームページより

スマートフォンに関する相談件数 (※1)

| 年度 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|------|------|-------|-------|----------------|
| 相談件数 | 568 | 1,489 | 4,742 | 544 (前年同期 231) |

相談件数は 2012 年 5 月 31 日現在

※1「携帯電話サービス」「携帯電話」に区分されるもののうち、スマートフォンであると判別ができたもので、通話料・パケット料、機器や通信サービスの品質など、スマートフォンそのものに関する相談件数。

スマートフォンを利用したデジタルコンテンツに関する相談件数 (※2)

| 年度 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|------|------|------|-------|-----------------|
| 相談件数 | 2 | 97 | 5,684 | 1,149 (前年同期 55) |

相談件数は 2012 年 5 月 31 日現在

※2「デジタルコンテンツ」に区分されるもののうち、スマートフォンが関連していると判別ができたもので、スマートフォンを利用した有料サイトからの料金請求などに関する相談件数。

ファンド型投資商品に関する相談件数

| 年度 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|------|-------|-------|--------|------------------|
| 相談件数 | 2,993 | 7,046 | 18,204 | 1,379 (前年同期 982) |

相談件数は 2012 年 5 月 31 日現在

消費生活相談については、現在、主として自治体の消費生活センターや消費生活相談窓口で行われているが、民間でも消費者団体において行われているほか、介護等の福祉や家族問題等に関する相談を行っている中で消費者問題に関する相談を行っている民間団体もある。また、民間 ADR 機関や金融 ADR 機関では、相談窓口を設けているところが多い。

自治体で消費生活相談業務を行っている消費生活相談員の数は、平成 24 年 4 月 1 日現在で 3,355 人となっている。そのうち消費者安全法施行規則第 7 条で規定されている 3 資格の中の 1 つ以上を保有している消費生活相談員（以下「資格保有相談員」という。）の割合は、77.9%（2,614 人）となっている。

○消費者安全法施行規則（平成 21 年 8 月 28 日内閣府令第 48 号）

第 7 条 消費者安全法（以下「法」という。）第 10 条第 1 項第 1 号又は第 2 項第 1 号に規定する者は、次に掲げるいずれかの資格を有する者又はこれらと同等以上の専門的な知識及び経験を有する者とする。

- 一 独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）が付与する消費生活専門相談員の資格
- 二 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
- 三 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

○3 資格の付与方法

| | 消費生活専門相談員 | 消費生活アドバイザー | 消費生活コンサルタント |
|------|-----------|---------------------------------|------------------|
| 筆記試験 | ○ | ○ | 講習修了時に資格付与試験を実施 |
| 論文試験 | ○ | ○ | 講習修了時に論文作成・発表 |
| 面接試験 | ○ | ○ | 受講者選考時に小論文・面接を実施 |
| 講習 | — | — | ○ |
| 実務修習 | — | 最終合格者のうち実務経験の無い者に対して 4 日間の研修を実施 | — |

○3 資格の受験・受講科目

| 消費生活専門相談員 | 消費生活アドバイザー | 消費生活コンサルタント |
|--|---|--|
| <p>【筆記試験科目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○消費者問題に係る一般常識 ○消費者行政に係る関連法規 ○消費者問題に係る基礎的な法律知識 (法律一般や訴訟、ADRによる紛争解決手続き) ○消費生活に係る経済知識 ○消費生活上の商品・サービスに係る知識 ○消費生活相談に携わるにあたっての基礎的知識 (特商法、割販法、消費者契約法等の消費者関係法) | <p>【筆記試験科目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○消費者問題 ○消費者のための行政・法律知識 (行政知識、法律知識) ○消費者のための経済知識 (経済一般知識、企業経営一般知識、生活経済、経済統計と調査方法の知識、地球環境問題・エネルギー需給) ○生活基礎知識 (医療と健康、社会保険と福祉、余暇生活、衣服と生活、食生活と健康、住生活と快適空間、商品・サービスの品質と安全性、広告と表示、暮らしと情報) | <p>【受講科目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○消費生活問題と関連の法律 (消費者運動の歴史・活動の意義、消費者教育の歴史とこれからの消費者教育、国における消費者行政の概要、地方自治体における消費生活センターの役割、消費者基本法と消費者契約法の概要、団体訴権、特商法、割販法、貸金業法、金融商品販売法・金融商品取引法、製品安全と法制度、電子商取引の関連法、職の安全と法制度、個人情報保護法、医薬品・薬事法) ○消費生活問題への対応 (民法(消費者相談の対応に必要な知識)、消費者被害の救済(特商法)、消費者被害の救済(割販法)、景表法と消費者、金融商品トラブルと消費者保護、金融・保険に関する相談知識、環境問題・政策と消費者の役割、訴訟と調停の知識) ○商品・サービス (製品事故に関する対応、繊維製品クリーニングトラブルと対応、旅行トラブルと旅行業約款、広告の見方、住宅の契約に関する対応、業界団体の消費者対応、保険のシステム(生命保険・損害保険)) |

一方、地域別に見ると、都道府県内の全ての自治体の消費生活相談員のうち資格保有相談員の割合が50%未満のところは8道県となっている。市町村（政令市を除く。）の消費生活相談員に限ってみると、資格保有相談員の割合が50%未満のところは19道県に上る。

○自治体の消費生活相談員の資格保有状況

消費生活相談員数

単位（人） 各年4月1日現在

| | 平成21年 | 平成22年 | | 平成23年 | | 平成24年 | | 増減 (021.4.1からの 比較) |
|---------------|------------------|------------------|--------------|------------------|---------------|------------------|--------------|--------------------------|
| | | | 前年度差 | | 前年度差 | | 前年度差 | |
| 全自治体計 | 2,800 | 3,146 | 346 | 3,319 | 173 | 3,355 | 36 | 555 |
| 都道府県 | 714 (25.5%) | 736 (23.4%) | 22 (▲2.1) | 692 (20.8%) | -44 (▲2.5) | 687 (20.5%) | -5 (▲0.4) | -27 (▲5.0) |
| 政令市 | 247 (8.8%) | 262 (8.3%) | 15 (▲0.5) | 256 (7.7%) | -6 (▲0.6) | 263 (7.8%) | 7 (0.1) | 16 (▲1.0) |
| 市区町村等※（政令市除く） | 1,839 (65.7%) | 2,148 (68.3%) | 309 (2.6) | 2,371 (71.4%) | 223 (3.2) | 2,405 (71.7%) | 34 (0.2) | 566 (6.0) |

※ 市区町村等には、広域連合、一部事務組合を含む。

資格保有、未保有別の消費生活相談員数

単位（人） 各年4月1日現在

| | 平成21年 | 平成22年 | | 平成23年 | | 平成24年 | | 増減 (021.4.1からの 比較) |
|-----------------------------|------------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|--------------------------|
| | | | 前年度差 | | 前年度差 | | 前年度差 | |
| 全自治体計 | 2,800 | 3,146 | 346 | 3,319 | 173 | 3,355 | 36 | 555 |
| うち資格保有 | 2,140 (76.4%) | 2,328 (74.0%) | 188 (▲2.4) | 2,531 (76.3%) | 203 (2.3) | 2,614 (77.9%) | 83 (1.7) | 474 (1.5) |
| うち資格未保有 | 660 (23.6%) | 818 (26.0%) | 158 (2.4) | 788 (23.7%) | -30 (▲2.3) | 741 (22.1%) | -47 (▲1.7) | 81 (▲1.5) |
| 都道府県 | 714 | 736 | 22 | 692 | -44 | 687 | -5 | -27 |
| うち資格保有 | 540 (75.6%) | 557 (75.7%) | 17 (0.0) | 572 (82.7%) | 15 (7.0) | 580 (84.4%) | 8 (1.8) | 40 (8.8) |
| うち資格未保有 | 174 (24.4%) | 179 (24.3%) | 5 (▲0.0) | 120 (17.3%) | -59 (▲7.0) | 107 (15.6%) | -13 (▲1.8) | -67 (▲8.8) |
| 政令市 | 247 | 262 | 15 | 256 | -6 | 263 | 7 | 16 |
| うち資格保有 | 235 (95.1%) | 243 (92.7%) | 8 (▲2.4) | 251 (98.0%) | 8 (5.3) | 260 (98.9%) | 9 (0.8) | 25 (3.7) |
| うち資格未保有 | 12 (4.9%) | 19 (7.3%) | 7 (2.4) | 5 (2.0%) | -14 (▲5.3) | 3 (1.1%) | -2 (▲0.8) | -9 (▲3.7) |
| 市区町村等※ ² （政令市除く） | 1,839 | 2,148 | 309 | 2,371 | 223 | 2,405 | 34 | 566 |
| うち資格保有 | 1,365 (74.2%) | 1,528 (71.1%) | 163 (▲3.1) | 1,708 (72.0%) | 180 (0.9) | 1,774 (73.8%) | 66 (1.7) | 409 (▲0.5) |
| うち資格未保有 | 474 (25.8%) | 620 (28.9%) | 146 (3.1) | 663 (28.0%) | 43 (▲0.9) | 631 (26.2%) | -32 (▲1.7) | 157 (0.5) |

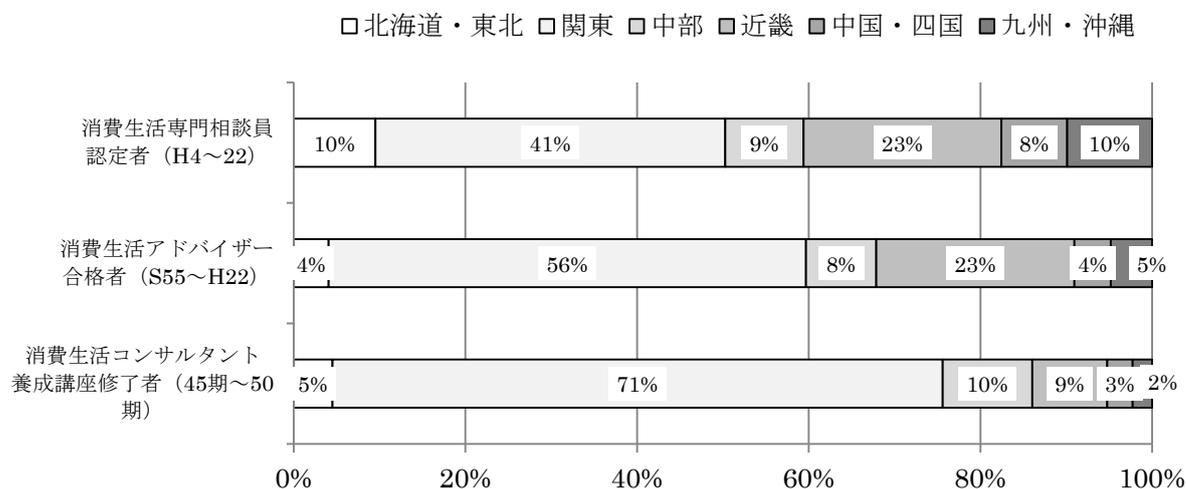
※1 資格とは以下を示す

- ①独立行政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
- ②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
- ③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

※2 市区町村等には、広域連合、一部事務組合を含む。

また、3資格について、消費生活相談員以外の者も含めた資格取得者の地域別の割合をみると、関東・中部・近畿の取得者が全体の約7割～9割を占めるなど、地域的な偏在が見られる。

○ 3資格取得者の地域別割合



(2) 消費生活相談の意義

消費生活相談は、

- ① 消費者からの相談に対し、適切な助言を行うとともに、消費者問題・消費生活についての必要な情報の提供や関係機関の紹介を行い、
- ② また、商品及び役務に関して事業者と消費者との間に生じた苦情・紛争について、消費者の利益の擁護及び増進の観点から、情報の質・量、交渉力等の格差を勘案して、専門的知見に基づき、あっせんによりその解決を図るとともに、
- ③ さらに、相談の中で得られた情報を関係行政機関等に対し提供すること等により、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る

ものである。

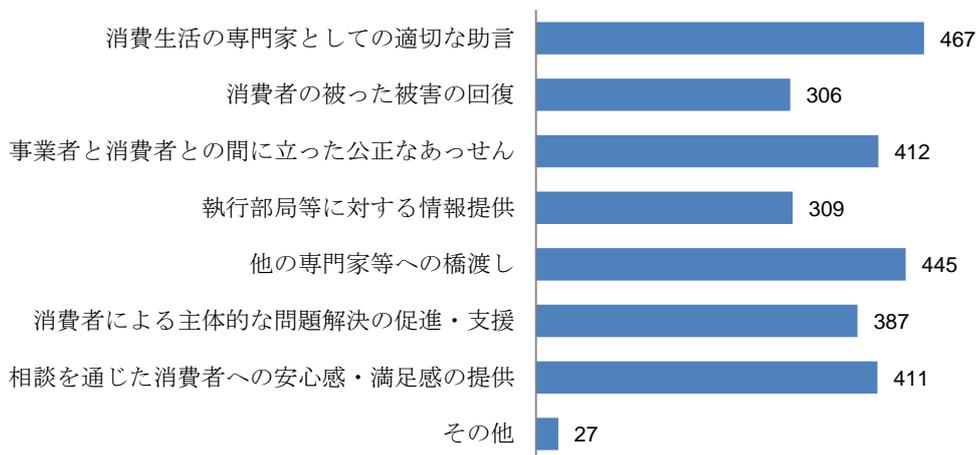
こうした消費生活相談は、消費者基本法において消費者の権利とされる「消費者の安全の確保」、「商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保」及び「被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されること」を図る上で極めて重要な役割を果たしている。

○消費者基本法（昭和 43 年 5 月 30 日法律第 78 号）

第 2 条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

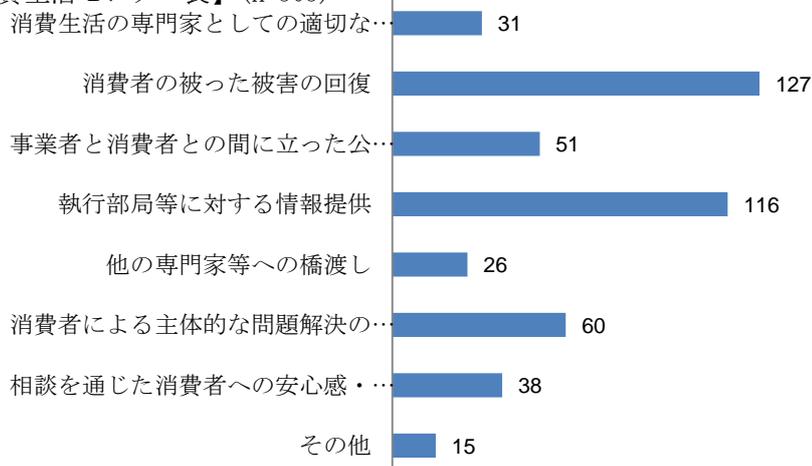
○相談業務を行う上で消費生活相談員に期待される役割のうち十分に果たしているもの（複数回答）

【消費生活センター長】（n=505）



○相談業務を行う上で消費生活相談員に期待される役割のうち十分に果たしていないもの（複数回答）

【消費生活センター長】（n=505）

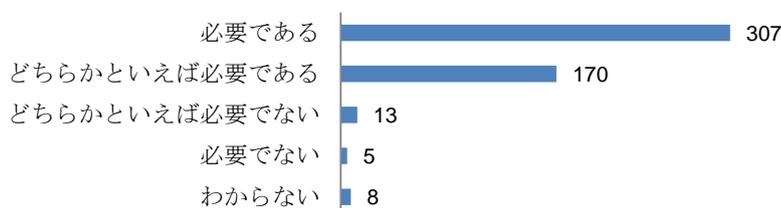


(3) 消費生活相談における資格の必要性

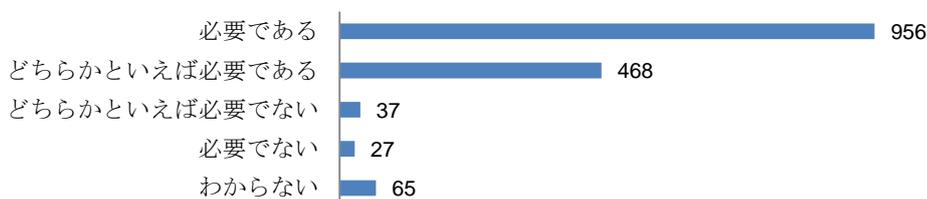
消費生活相談員は、消費生活相談において中心的役割を果たすものであり、消費者と事業者の情報力・交渉力等の格差を埋めるという重要な役割を担っている。消費生活相談が消費生活の多様化等に伴い近年ますます広範化・複雑化・高度化している中で、消費生活相談を十分に機能させ、消費者の権利の擁護を図るためには、消費生活相談員について一定の水準を全国的に確保することが不可欠である。そして、消費生活相談員について一定の水準を全国的に確保するためには、消費生活相談員に関する資格制度をより充実したものにすることが必要である。

○消費生活相談員について現行の3資格を含めて何らかの資格を有していることが必要か

【消費生活センター長】(n=503)

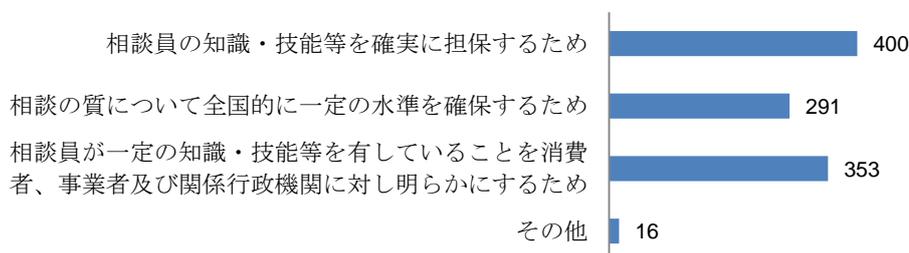


【消費生活相談員】(n=1553)

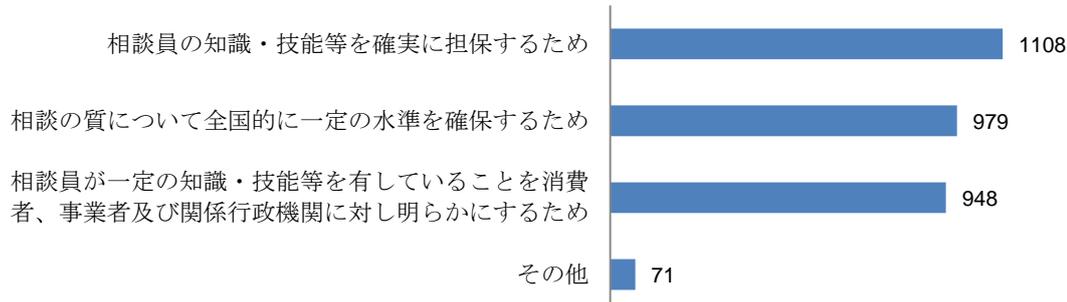


○消費生活相談員には現行の3資格を含めて何らかの資格が必要だと思う理由（複数回答）

【消費生活センター長】(n=477)



【消費生活相談員】(n=1424)



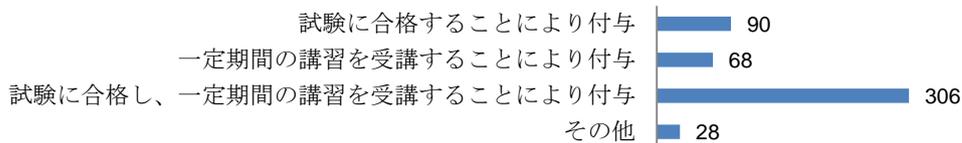
2. 相談員資格を法律に位置付ける必要性

【3資格の課題】

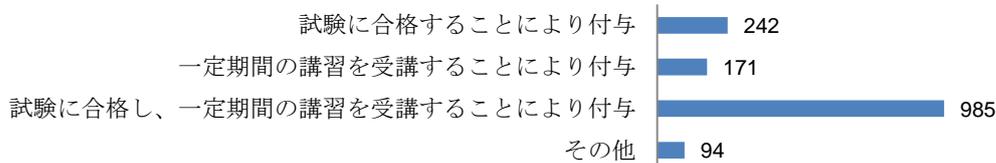
現在、消費生活相談員に関する資格としては3資格があるが、この3資格については、いずれも試験又は講習のみで資格が付与される形である、コミュニケーションスキル等の担保が十分でない、知識中心の試験に合格しただけで実務を知らずに資格が付与される、消費生活の変化や制度の改変に対応して継続的に消費生活相談員の知識・技能を維持・更新する仕組みとなっていない等の課題が指摘されている。

○消費生活相談員としての役割を果たすための資格はどのような形で付与されるのがよいか

【消費生活センター長】(n=492)



【消費生活相談員】(n=1492)



○消費生活相談員が相談業務を行っていく上で、資格取得後、実際に相談員となる前に実務修習のような研修を受けることが必要か

【消費生活センター長】(n=502)

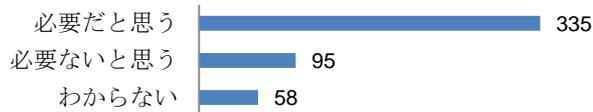


【消費生活相談員】(n=1523)

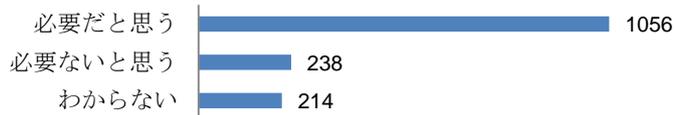


○消費生活相談員が相談業務を行っていく上で、取得している資格の更新制度が必要か。

【消費生活センター長】(n=488)



【消費生活相談員】(n=1564)



【相談員資格の位置付けが不明確】

また、相談員資格の法律における位置付けが不明確であるため、消費生活相談員があっせん等にあたって、事業者や消費者からどのような資格を有しているかを問われて回答しても、納得を得られない場合があり、このような場合には十分なあっせん等を行えないなどの問題も生じている。

【消費生活相談を担う人材の確保】

さらに、地方を中心に3資格の保有者が不足している状況にあるが、消費生活相談の質の向上を図るためには、相談員資格に対する社会的評価を高めるとともに、国と地方が連携して積極的に人材養成を図ることにより、消費生活相談を担う優秀な人材の確保につなげていくことが求められている。

このため、

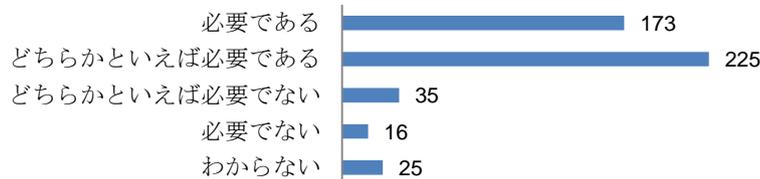
- ① 行政や消費者団体等の民間において行われている消費生活相談の質の向上と全国的な水準の確保を図るとともに、
- ② 消費生活相談員に対する消費者からの信頼を一層向上させ、また、事業者との関係においても、関係機関との連携を図るにあたって消費生活相談員が専門職であることをより明確にし、
- ③ さらに、相談員資格に対する社会的評価を向上させるために、消費者等にとって分かりやすく、かつ、消費生活相談員に必要な知識・技能等を十分に担保する新たな資格を創設し、法律に位置付けるべきである。

なお、検討会においては、相談員の資格として現行の3資格で「十分である」としている消費生活センターもあることから、新たな資格を法律に位置

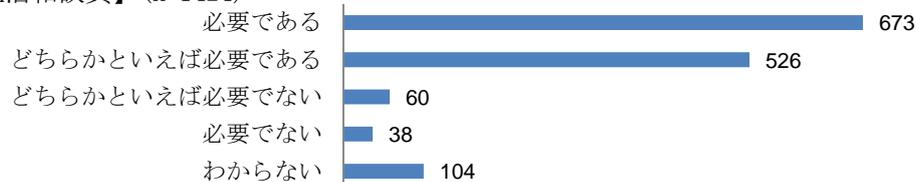
付ける場合には、現場に混乱を招くことのないよう、自治体や消費生活相談員等の意見に十分配慮して検討する必要があるとの指摘もあった。

○消費生活相談員には現行の3資格を含めて何らかの資格が必要だと思う場合、その資格について法令に位置付けることが必要か

【消費生活センター長】(n=474)

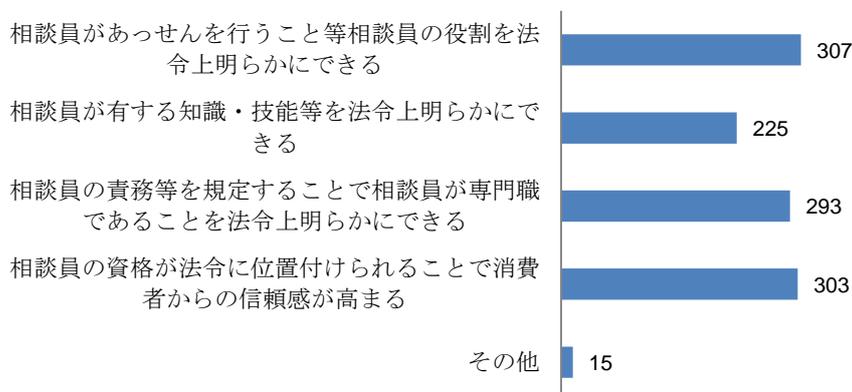


【消費生活相談員】(n=1424)

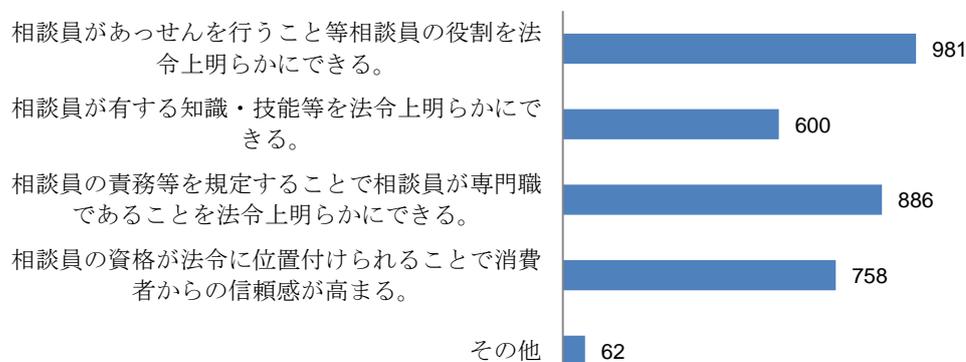


○消費生活相談員の資格を法令に位置付けることが必要だと思う理由（複数回答）

【消費生活センター長】(n=398)

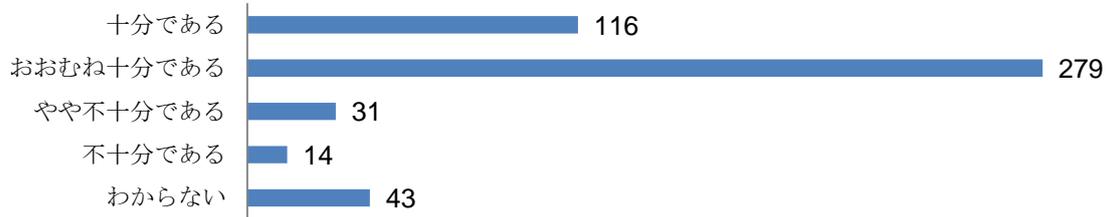


【消費生活相談員】(n=1199)

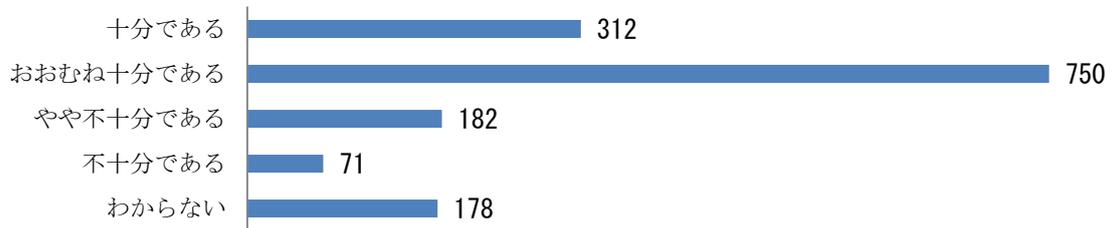


○消費生活相談員としての役割を果たす上で、現行の3資格で十分か

【消費生活センター長】



【消費生活相談員】



3. 法律に位置付ける相談員資格の想定する相談員

どのような消費生活相談員を想定して相談員資格を法律に位置付けるかについては、

- ① 消費生活相談員が有すべき知識・技能等を担保し、消費生活相談員全体に取得することが求められるベースとなる資格として位置付ける
- ② より高度な知見や専門性を有する消費生活相談員等のための資格として位置付ける
- ③ ベースとなる資格を有していない者に対する補完的な資格として位置付ける

という考え方がある。

この点については、

- ・ 今回の相談員資格を法律に位置付ける目的・理由が消費生活相談の全国的な質の向上や水準の確保、消費生活相談員に対する信頼性の確保等にあること
- ・ まずはベースとなる相談員資格の位置付けが必要であること

等を踏まえると、法律に位置付ける相談員資格は、①の消費生活相談員全体に取得することが求められるベースとなる資格として位置付けるべきである。

一方、現在でも地方を中心に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中で、資格保有者を増やしていくことが必要である。

このため、地方において試験・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。

4. 相談員資格を法律に位置付けることの効果及び「消費生活相談員」職の法律への位置付け

(1) 相談員資格を法律に位置付けることの効果

相談員資格を法律に位置付けるに当たって、どのような効果を求め、どのようなものとして位置付けるかについては、以下のようなことが考えられる。

- ① 人材確保・資質向上等のための資格として位置付け
- ② 名称独占・業務独占資格として位置付け
- ③ 行政の職に係る任用資格として位置付け
- ④ 一定の業務を行う団体の必置資格として位置付け

この点については、

- ・ 今回の相談員資格を法律に位置付ける目的・理由が消費生活相談の全国的な質の向上や水準の確保、消費生活相談員に対する信頼性の確保等にあること
- ・ 消費生活相談員は個人として独立してあつせん等を行うものではなく、消費生活センター等の中でその役割を果たすものであること
- ・ 現在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おり、また、自治体ごとの事情があるため、一律に任用資格を定めることは困難であること

等を踏まえると、②～④のような効果を伴う資格制度とするのではなく、①のような消費生活相談を担う人材の確保や資質の向上のための資格として位置付けるべきである。

○人材確保・資質向上のための資格制度の例

・ 中小企業診断士

中小企業支援法（昭和38年7月15日法律第147号）

第11条 経済産業大臣は、中小企業者がその経営資源に関し適切な経営の診断及び経営に関する助言（以下単に「経営診断」という。）を受ける機会を確保するため、登録簿を備え、中小企業の経営診断の業務に従事する者であつて次の各号のいずれかに該当するものに関する事項を登録する。

- 一 次条第一項の試験に合格し、かつ、経済産業省令で定める実務の経験その他の条件に適合する者
- 二 前号に掲げる者と同等以上の能力を有すると認められる者で、経済産業省令で定め

るもの

2 前項の規定により登録すべき事項及びその登録の手続は、経済産業省令で定める。
第12条 経済産業大臣は、中小企業の経営診断の業務に従事する者の資質の向上を図るため、中小企業の経営診断に関する必要な知識についての試験を行う。

2～9 略

・土地区画整理士技術検定

土地区画整理法（昭和29年5月20日法律第119号）

第117条の3 国土交通大臣は、仮換地の指定及び換地処分 of 適正な実施その他土地区画整理事業の円滑な施行が進められるよう、広く当該事業に関する専門的知識の維持向上に努めるものとする。

2 国土交通大臣は、政令で定めるところにより、換地計画に関する専門的技術を有する者の養成確保を図るため必要な技術検定を行うことができる。

（2）「消費生活相談員」職の法律への位置付け

現在、自治体において消費生活相談を行う消費生活相談員については、「相談について専門的な知識及び経験を有する者」と間接的に規定されているだけであり、消費生活相談員があっせんを始めとする消費生活相談を職責とする者であることが明確になっていない。こうしたこともあり、あっせん等において消費生活相談員が事業者とやり取りをする際に、事業者等からその役割を理解してもらえず、あっせん等を行うに当たって支障となっている場合もある。

このため、自治体において消費生活相談を行う者としての「消費生活相談員」職を法律に位置付けることが必要である。

○消費者安全法（平成21年6月5日法律第50号）

第10条 都道府県は、第8条第1項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置しなければならない。

一 第8条第1項第2号イの相談について専門的な知識及び経験を有する者を同号イ及びロに掲げる事務に従事させるものであること。

二・三 略

2 市町村は、必要に応じ、第8条第2項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置するよう努めなければならない。

一 第八条第二項第一号の相談について専門的な知識及び経験を有する者を同号及び同項第2号に掲げる事務に従事させるものであること。

二・三 略

5. 相談員資格における必要な知識・技能の担保

消費生活相談は、相談者に対して適切な助言・適切な情報提供を行うとともに、消費者と事業者との間で生じた消費者トラブルの解決を図り、さらには、関係機関との連携等により消費者被害の拡大防止・未然防止にまでつなげていくものである。

(1) 消費生活相談員に求められる知識とその担保

【消費者問題に関する法律知識】

消費生活相談員には、消費者と事業者との間のトラブルの解決に当たって、消費者問題に関する幅広い法律知識が求められる。また、法律そのものの知識だけでなく、立法の趣旨・理念や課題についても十分に理解した上で、適切な助言やあっせんにより消費者トラブルを適切に解決に導くことが求められる。

【商品・サービスや生活に関する知識】

また、消費生活相談員は、こうした消費者トラブルを解決するとともに、商品・サービスの内容や生活に関する相談に対応する必要があるため、消費者問題に関する法律知識とあわせて、商品・サービスや消費生活に関する幅広い知識を持つこと、及び消費者問題の背景にある社会経済状況の変化や取引や決済等の国際化の状況を把握することが求められる。

【関連分野や家計管理等に関する知識】

さらに、多重債務問題などの相談については、相談者の生活再建にまで繋げていくことも重要な役割であり、このためには、生活支援のための貸付制度等の福祉制度を始めとする関連分野に関する知識が必要となるとともに、生活再建に向けたアドバイス等のための家計管理や債務整理に関する基礎知識等も求められる。

【行政法規や行政組織等に関する知識】

また、受けた相談をもとに関係機関と調整して、事業者指導や法執行に繋げ、被害の再発防止・拡大防止に結びつけるためには、個別業法などの行政法規に関する知識が求められるとともに、行政においてどの部署がどのような業務を行っているか、意思決定はどのように行われるかといった行政組織に関する知識等も必要となる。

このように、消費生活相談を行う上で、消費生活相談員には、消費者問題に関する法律知識、商品・サービスや生活に関する知識、さらには、福祉などの関連分野や、行政一般に関する知識も求められる。

このため、相談員資格においては、こうした内容を含めた知識について試験において確認すべきである。

(2) 消費生活相談員に求められる技能とその担保

【ヒアリング力】

消費生活相談においては、不安を抱えて相談にくる相談者の話に真摯に耳を傾け、話を上手に引き出すとともに、問題点を的確に整理し、相談内容を十分に聴き取ることが求められる。また、あっせんを適切に行うためには、相談内容だけでなく、相談者の属性やおかれている状況、相談の背景となっている事情についても把握することが必要となる。

【コミュニケーションスキル・交渉力】

また、あっせんにおいては、相談内容を的確に分析し、それを基に事業者の様々な問題点等を指摘し、事業者との間で粘り強く交渉を重ねる高い交渉力も不可欠である。さらに、場合によっては、過大な要求をする消費者に対して説得して紛争解決に努めるといったことも必要となる。

このため、消費生活相談員には、相談者に対して適切に対応するためのコミュニケーションスキルや事業者との間で粘り強く交渉にあたる力が求められる。

【法令を活用する技能】

さらに、消費生活相談員は、受けた相談の内容に応じて適切な解決を図る必要があり、そのためには、単に法律知識を知っているだけでなく、法令の趣旨や理念も十分に踏まえて、消費者トラブル解決のために法令を柔軟に活用する技能が求められる。

【文章作成力】

また、消費生活相談員が相談で得た情報については、他の消費生活相談員との間で共有し、全体としての相談対応力の向上に繋げるとともに、事業者に対する指導等により消費者被害の拡大防止・未然防止に結び付

けることが必要である。そのため、消費生活相談員は、相談内容や処理結果等を的確に文章にして、他の消費生活相談員や消費生活センターと共有するために PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に入力したり、法執行や事業者指導等を行う部局に情報提供することが必要である。

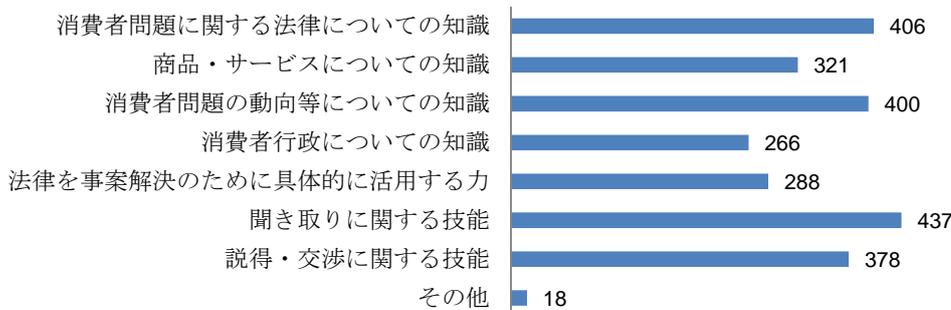
【関係部局等に対する積極的な問題提起】

さらに、消費生活相談員は、情報を提供するだけでなく、消費者被害の拡大防止・未然防止に向けて関係部局と連携・調整する必要がある場合や、消費者被害の防止・救済のための法令や制度等に問題点がある場合には、積極的に問題提起していくことが求められる。

このように、消費生活相談を行う上で、消費生活相談員には、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能も求められることから、資格制度においては、試験内容にこうした技能を問う問題や実務に即した問題を取り入れたり、これらの技能を担保する仕組とすることが必要である。

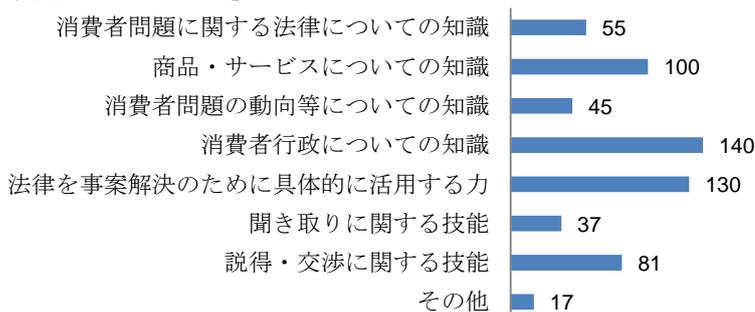
○消費生活相談員に必要とされる知識・技能のうち、現在消費生活相談員が十分に有していると思われるもの（複数回答）

【消費生活センター長】（n=505）



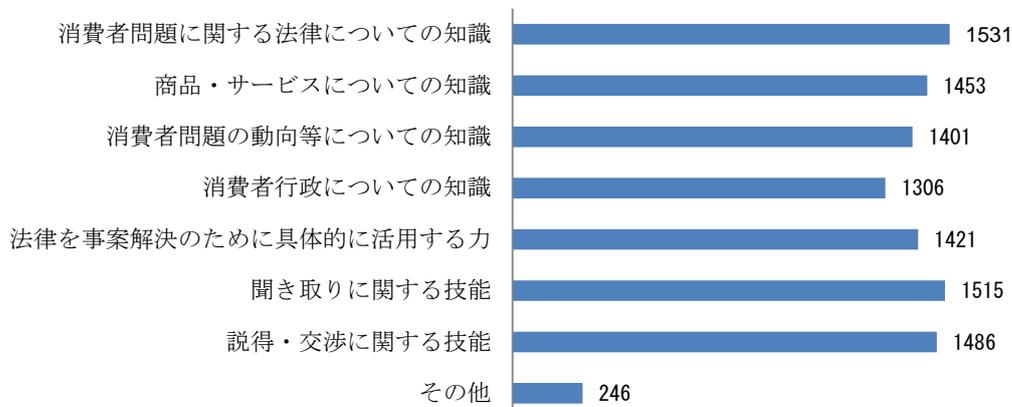
○消費生活相談員に必要とされる知識・技能のうち、現在消費生活相談員に不足していると思われるもの（複数回答）

【消費生活センター長】（n=505）



○相談業務を行う上で、消費生活相談員にどのような知識・技能が必要か（複数回答）

【消費生活相談員】（n=1564）



（３）消費生活相談員に必要な技能の担保方法

技能面を担保する方法については、資格付与に当たって、試験合格後に講習受講又は実務修習を課すことや、試験合格とあわせて一定期間の実務経験を要件として、登録する手続きをとることなどが考えられる。

【実務修習の課題】

実務修習については、実際に消費生活相談を行っている独立行政法人国民生活センターや自治体、消費者団体などの協力を得ることが前提となるが、これを受け入れる場合には大きな負担となるため、そうした観点から実現可能であるかどうかは課題となる。

【講習受講の課題】

一方、講習受講については、技能等を十分に身につけるにはある程度の期間が必要となると考えられるが、講習をどのような体制で実施するか、相談員資格を取得しようとする者、特に現職の消費生活相談員がそうした講習を受講できるかといった点が課題となる。

【実務経験要件の課題】

また、一定期間の実務経験を資格付与の要件とする場合、試験に合格しただけの者を消費生活センター等が受け入れるという制度が今回の資格の考え方と合わないのではないかと、現に消費生活センター等で消費生

活相談員として従事している者以外の者が相談員資格を取得することが難しくなるのではないかと、実務経験を認める相談の場として消費生活センター以外にどのようなところをその対象とするかといった点が課題となる。

上記(2)で述べたように、消費生活相談の質の確保・向上のためには、消費生活相談員が実践的スキルを身につけることが不可欠であり、相談員資格においてこれを担保することが必要である。一方、スキルを担保する方法にはそれぞれ上記のような課題があることから、今後、自治体の意見等を十分に踏まえて検討することが必要であるが、講習に実務的要素を取り入れるなどの工夫をするとともに、こうした講習受講や実務経験要件など複数の方法の中からの選択を可能とする仕組みとすることが現実的ではないかと考えられる。

(4) 試験・講習の内容等の法令への規定

相談員資格を法律に位置付けるに当たっては、相談員資格がどのような知識・スキルを担保するものであるかを明確にする観点から、試験や講習の内容等を法令に規定すべきである。

6. 相談員資格に係る更新・研修制度等

(1) 相談員資格に係る更新制度

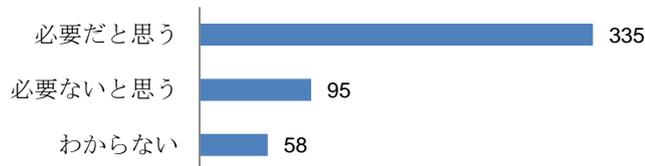
消費生活相談の質の確保・向上のための資格制度という観点からは、資格を付与するだけでなく、資格取得後においても資格取得者がその質を維持し、さらに向上を図っていくような仕組みが必要である。

また、消費者問題については、関係する法律や制度も、商品やサービスも、めまぐるしく変化していく中で、これらについての消費生活相談員の知識を絶えず最新の情報に更新していく必要がある。

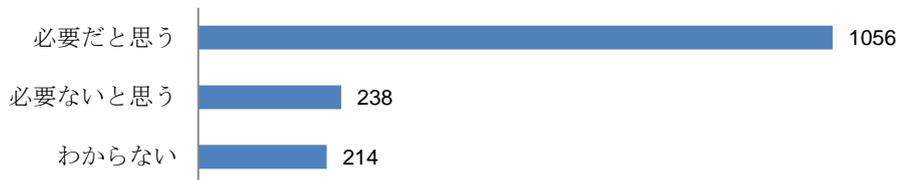
このため、資格制度に更新制度を設けるとともに、更新に当たっての講習受講等により資格取得者の知識・技能について継続的に維持・更新を図る仕組みとすべきである。更新に当たっての講習については、消費生活相談業務に従事している者については、最新の知識等の習得のための講習、消費生活相談業務に従事していない者については、これに加え、一定の実務的な要素を取り入れた講習を受講することが必要である。

○消費生活相談員が相談業務を行っていく上で、取得している資格の更新制度が必要か

【消費生活センター長】(n=488)



【消費生活相談員】(n=1564)



(2) 資格を保有していない相談員に対する研修等

消費生活相談の質の確保・向上の観点からは、資格制度とは別に、資格を保有していない消費生活相談員についても、国と地方、特に都道府県と連携して、研修を一層充実していくこと等によりその資質の向上を図っていくべきである。

7. 相談員資格付与の主体

今回の相談員資格については、消費生活相談の質の確保・向上を図るために国が消費生活相談員について一定の水準を担保するものであることから、国（内閣総理大臣）が付与する資格とし、消費生活相談実務の動向等を試験等の内容に的確に反映させるなどその内容や水準の確保等について国が責任を持って行う制度とすべきである。

その上で、試験の実施等については、指定機関制度等により民間団体等に行わせることができる仕組とすべきであるが、その場合には、消費者問題等に関して知見を有する団体等が実施する仕組とするとともに、国がその内容や水準の確保、公正性等について法令に基づきしっかりと担保する仕組とすべきである。

8. 3資格保有者等に係る措置

(1) 3資格保有者に係る措置

現在3資格を保有している者については、資格取得者として一定の知識を有することが確認されている者であることから、例えば、3資格それぞれの試験科目又は受講科目と重複する部分については試験等を一部免除するなどの措置を設けることが考えられる。

(2) 3資格を保有していない現職の相談員に係る措置

3資格のいずれも保有していない現職の消費生活相談員についても、消費者安全法における位置付けとしては、3資格保有者と同等以上の専門的な知識及び経験を有する者として、消費生活センター等において消費生活相談を行っているものである。

○消費者安全法施行規則（平成21年8月28日内閣府令第48号）

第7条 消費者安全法（以下「法」という。）第10条第1項第1号又は第2項第1号に規定する者は、次に掲げるいずれかの資格を有する者又はこれらと同等以上の専門的な知識及び経験を有する者とする。

- 一 独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）が付与する消費生活専門相談員の資格
- 二 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
- 三 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

一方で、今回相談員資格を法律に位置付けることの目的が、消費生活相談の質の確保・向上にあることから、何らかの措置を設けるに当たっても、この措置により資格を取得する消費生活相談員の水準を担保することが必要である。

現職の消費生活相談員は、日頃の相談業務において必要な技能や実務関係の知識等については十分に培っているものと考えられることから、資格取得に当たって要求する水準は維持しつつ、実践的な技能の担保のための試験・講習等については免除するなどの措置を設けることが考えられる。

(3) 3資格を保有している現職の相談員

3資格を保有している現職の消費生活相談員については、上記(1)の資格保有者に係る措置と上記(2)の現職の消費生活相談員に係る措置の両方を受けられることにより、新たな資格制度への円滑な移行にも資することとなる。

9. 人材養成のための取組

(1) 研修等に対する国の支援

消費生活相談について全国的な水準の確保と質の向上を図るためには、消費生活相談員に対する資格更新のための研修等を含めた継続的な研修を始め、資格取得促進のための講習等についても、国として支援等を行っていくことが必要である。

(2) 資格取得を促進するための措置

検討会では、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中で、消費生活相談員の資格取得を促進する必要があり、試験の前に資格取得に向けた講座のようなものが必要ではないかとの意見がだされた。

こうした試験対策的な講座への参加を資格付与に係る制度として要求すると資格取得の要件が重くなりすぎ、また、資格を付与する側がこのような講習会を行うと試験の公正さが担保できなくなるといった問題がある。

一方で、今回の相談員資格は、消費生活相談員が有すべき知識・技能等を担保し、消費生活相談員全体に取得することが求められるベースとなる資格であり、消費生活相談の質の確保・向上のためには、これを消費生活相談員全体に普及させていくことが極めて重要である。

このため、資格の制度としてはこうした講座への参加を要件とはせず、今後、実質的に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。

10. 今後の課題

(1) より高度な知見や専門性などが求められる消費生活相談を適切に処理するために必要な資格

今回の相談員資格については、消費生活相談員が有すべき知識・技能等を担保し、消費生活相談員全体に取得することが求められるベースとなる資格として位置付けるべきであるとしたが、今後、今回の相談員資格が消費生活相談員全体に十分に普及した段階では、より高度な知見や専門性などが求められる消費生活相談を適切に処理するために必要な資格についても検討することが必要ではないかとの指摘もあった。

(2) 消費生活相談以外の消費者問題等に関する活動を担う専門家の育成等

今回の検討会では、行政や消費者団体等の民間において消費生活相談を担う消費生活相談員の資格について検討を行ったものであるが、消費生活相談のほか、消費者問題に関するADR、地域における消費者活動、企業における消費者との架け橋となる活動等を担う専門家の育成等も社会における消費者力向上の観点から今後一層重要性を増してくる。

将来的には、企業における活動等も視野において今回の資格についてあらためて検討することも課題の一つである。

○専門的知識・技能や専門性を有するものとして今回の資格の活用が想定される団体等

- ・福祉、環境、教育等多様な分野で消費者問題に関連する活動を行う民間団体
- ・ADR(認証紛争解決事業者(ADR法のADR)、金融分野の指定紛争解決機関(金融ADR)、国民生活センターの紛争解決委員会等)
- ・民事調停(裁判所)
- ・企業のお客さま相談窓口 等

10. 結び

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、その水準の確保と質の向上は、消費者基本法が定める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。今回提言を行った消費生活相談員に関する新たな資格の創設及び法律への位置付けが実現されることで、消費生活相談について全国的な水準の確保と質の向上が図られるとともに、消費生活相談員に対する社会的評価の向上につながるものである。

また、今回の検討会でも確認されたように、消費生活相談には、消費者問題に関する専門的な知識と実務経験等に裏打ちされた問題解決等のための実践的な技能が必要である。一方で、自治体における消費生活相談員は、こうした専門性の向上への配慮や、職務の実態に見合った任用が必ずしもされていない状況にある。消費者庁では、実態として非常勤職員の行う業務の中にも恒常的な業務があること、及び、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果としての同一者の再度任用は排除されないことについて、総務省と認識を共有したところであるが、今回提言を行った内容の実現により、消費生活相談員が専門職として適切な評価を得て、その担う職責にふさわしい待遇改善につながることを強く期待するものである。

今回提言を行った相談員資格の制度化に当たっては、さらに検討すべき課題もいくつか残されており、自治体や消費生活相談員等現場の意見を十分に聴いて検討を進めることが必要である。

消費者庁において、このような現場の意見を踏まえつつ、さらに検討を行った上で、早期の法制化に向けた取組を進めることを強く期待するものである。