

# 資料33

## 消費者行政に関する地域体制及び消費生活相談員の法的位置付け等に関する主な検討の経緯

### 消費者庁及び消費者委員会設置法(平成21年法律第48号) 附則第四項

政府は、消費者庁関連三法の施行後三年以内に、消費生活センター(消費者安全法第10条第3項に規定する消費生活センターをいう。)の法制上の位置付け並びにその適正な配置及び人員の確保、消費生活相談員の待遇の改善その他の地方公共団体の消費者政策の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。

### 地方消費者行政の体制整備の推進に関する建議 (平成25年8月)

〔消費者委員会 地方消費者行政専門調査会報告書〕  
(平成25年8月)

○庁内連携の推進  
・安全分野、生活包括支援等、他の行政分野との連携した体制整備  
・消費者行政担当部署が庁内外連携の司令塔的役割を果たし、分野横断的に問題を解決

○官民連携の推進  
・消費者問題を担う人材の育成を図るための方策  
・地域包括支援センター、地域福祉関係団体、自治会、企業等と協働した高齢者に対する消費者啓発や消費者被害の未然防止

### 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 (平成24年8月)

○相談員資格を法律に位置付ける必要性  
・消費生活相談の質の向上、全国的な水準の確保 等

○法律に位置付ける相談員資格  
・ベースとなる資格 ・相談を担う人材確保や資質向上のための資格

○資格により、知識及び実践的能力を担保

○資格は国が付与し、試験は民間団体等が実施

○3資格保有者については、新資格への移行にあたっては、資格による知識の担保を考慮。

### 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

# 資料34

## 消費者委員会 地方消費者行政専門調査会報告書(H25年8月)

### 「地域力強化による地方消費者行政の体制強化」

#### (1) 庁内連携(=消費者行政担当が中心となって教育、福祉、商工、広報等との関係部局と連携)の推進

- 消費者行政に関する庁内連携については、既に消費者教育推進法で示された教育関係の他にも福祉・警察を含めた安全分野、生活包括支援等、他の行政分野との連携により体制整備を進めている事例が多くみられる。
- また、消費者が消費者トラブルに巻き込まれる背景には、経済的困窮や社会的孤立といった他の行政分野が抱える問題が複合的に絡み合っている。このようなケースに対しては、消費者行政担当部署が庁内外連携の司令塔的役割を果たし、分野横断的に問題を解決している実例がある。代表的な実例は以下のとおり。

#### 教育・社会参画との連携型

生涯教育推進、環境教育推進、食育推進、退職者等の地域参画推進等の施策を連携。

#### 福祉・安全分野との連携型

高齢者や障がい者の見守り、子どもの安全・子育て支援等、地域の防犯等の施策を連携。

#### 生活包括支援型

多重債務問題を起点とした連携例。税滞納・失業・自殺等を予防する機能を備える消費生活相談窓口が生活困窮者やその予備軍を早期に発見するなど、行政サービス全体として総合的に住民を支援。

#### (2) 官民連携の推進

- 消費者問題を担う人材の育成を図るために、消費者問題に関する「地域リーダー」や講師養成を行うことも、効果的な方策と考えられる。
- 高齢者に対する消費者啓発や消費者被害の未然防止については、地域包括支援センター、地域福祉関係団体、自治会、日々の生活用品の配達を行う企業等と協働することが効果的と考えられる。

#### 地域リーダー育成

地域での教育・啓発を行う地域リーダーや講師を養成。  
※地域リーダー：消費生活サポーター、消費生活推進員、高齢者見守りサポーター、〇〇隊等の名称で消費者教育・啓発等を担う団体や個人。

# 資料35「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 概要

(平成24年8月)

## 相談員資格を法律に位置付ける必要性

- 行政や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
- 消費生活相談員に対する消費者からの信頼の一層の向上  
消費生活相談員が専門職であることの明確化
- 相談員資格に対する社会的評価の向上

### 【背景】

- ・現行3資格(※)～コミュニケーションスキル等の担保が不十分  
知識・技能を継続的に維持更新する仕組みとなっていない等
- ・資格の法律への位置付けの不明確さ→あっせん等で支障
- ・地方を中心に3資格の保有者が不足→積極的な人材養成により人材確保を図る必要

※ 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

## 法律に位置付ける相談員資格

- 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  
(消費生活相談員が有すべき知識・技能を担保するため)
- 消費生活相談を担う人材の確保や資質向上のための資格  
(←名称独占・業務独占資格や任用資格のような強い効果を持つ資格とはしない)

※併せて、「消費生活相談員」職を法律上明文化

## 資格により担保する知識・技能

- 実践的能力を担保する仕組(講習等) ～実践的技能: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 等
- 更新制度の創設+継続的な研修 ⇒知識・技能を継続的に維持・更新

新資格		※<>は各資格の実施機関		
必要な知識・技能 / 更新制度	取得方法	消費生活 専門相談員 <(独)国民生活センター>	消費生活 アドバイザー <(財)日本産業協会>	消費生活 コンサルタント <(財)日本消費者協会>
消費者問題に関する法律知識	試験	50%～	20～30%	【40～50%】
商品・サービス、生活に関する知識	試験	10～20%	30～40%	【20～30%】
福祉等の関連分野や行政一般に関する知識	試験	～10%	～10%	【～10%】
コミュニケーションスキル・ヒアリング力等の実践的技能	講習等	面接等により確認	実務未経験者に4日間の実務研修を実施	1日程度のロールプレイング等の実施
(経済等に関する知識)	試験	10～20%	30～40%	【～10%】
更新制度・更新時研修	有	有 (現職相談員は研修免除)	有	無

注1) 各欄の数字は、各資格における分野別の比率を表す。  
(消費者庁において問題等を分野別に分類し、問題数や受講時間を元に比率を算出)  
注2) 【】は講習による取得

## 相談員資格付与の主体

- 資格～国(内閣総理大臣)が付与
- 試験～指定制度等により民間団体等が実施  
試験内容や水準の確保、公正性等は、国が法律に基づき担保

## 人材育成のための取組

- 研修等に対する国の支援  
消費生活相談員に対する継続的研修  
資格取得促進のための講習  
～自治体や消費者団体の取組に対する支援 等
- 資格取得の促進  
都道府県との連携等による地方における受験・受講機会の確保 等

## 3資格保有者等に係る措置

◎新資格創設後も、3資格は並存

- 3資格保有者(※)  
新資格への移行にあたっては、資格による知識の担保を考慮し、試験を一部免除  
※3資格のうちいずれか1つ以上を保有している者
- 資格を保有していない現職の消費生活相談員  
新資格取得にあたっては、業務経験を考慮し、取得に伴う負担軽減等の配慮
- 資格保有の現職の消費生活相談員  
資格による知識の担保と業務経験の双方を考慮し、新資格取得にあたって  
試験・講習等の一部を免除 等