

平成30年度 消費者教育推進のための研修 専門知識アップデート講座実施要領

平成30年12月
独立行政法人国民生活センター

1. 趣 旨 消費生活相談員等の資格を持っているが消費生活相談業務の経験がない方や現在消費生活相談業務に就いていない方に対して、今後業務に携わった際に円滑に業務を行うことができるように、講義、ロールプレイング、ケーススタディを取り入れ、消費生活相談や消費者教育に関する専門知識の更新を図ります。
- *消費者安全法に基づき内閣総理大臣が指定する者が実施する講習会（指定講習会）ではありません。
 - *消費者安全法に基づく「消費生活相談員資格試験」の受験対策講座及び消費生活専門相談員の資格更新のための講座ではありません。
 - *現職消費生活相談員および消費者行政職員の受講はご遠慮ください。

2. 対 象 消費生活相談員、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のいずれかの資格を持っている方で、現在は消費生活相談業務に就いておらず、いずれ業務に就く意思のある方。ただし、全日程の参加が可能な方に限ります。
- *全日程に参加した方には、「受講証」をお渡しします。

3. 期 間 平成31年2月7日（木）～2月9日（土） 3日間
開講日 12:20 より 閉講日 15:00 まで

4. 場 所 独立行政法人国民生活センター相模原事務所研修施設
（神奈川県相模原市中央区弥栄3丁目1番1号）
※交通アクセスは別紙のとおり。

5. 受講料 2,850円（税込）

6. 予定人員 72名

7. 問合せ先 独立行政法人国民生活センター 教育研修部教務課 担当：櫻木、戸田、横山
責任者：教育研修部長 青木 正典
〒108-8602 東京都港区高輪3丁目13番22号
TEL 03-3443-6207（ダイヤルイン）
FAX 03-3443-6201

8. カリキュラムおよび日程

< 2月7日（木） >

11:40 ～ 12:20 受付・受講料および宿泊料集金

12:20 ～ 12:40 開講・オリエンテーション

12:40 ～ 13:40 【講義】消費生活相談員の業務と心構え

独立行政法人国民生活センター 相談情報部総括主任相談員 吉松 恵子

現職の消費生活相談員の立場から消費生活センターの役割、消費生活相談業務の内容やその意義、またトラブル解決に向けた相談者からの聴き取りや事業者との交渉など様々な場面における相談員としての心構えや姿勢を学び、消費生活相談員の業務に就くことへの意欲を高めます。

13:50 ~ 15:20

【講義】消費生活相談の現状と法律知識の活用法

独立行政法人国民生活センター 相談情報部総括主任相談員 吉松 恵子

〔 近年の消費生活相談の傾向について学ぶとともに、消費生活相談業務でどのように法律等を活用するのか、また、その情報収集の仕方を学びます。 〕

15:30 ~ 17:00

【ロールプレイング】消費生活相談における初期対応方法

独立行政法人国民生活センター 相談情報部総括主任相談員 吉松 恵子

独立行政法人国民生活センター 相談情報部相談員

〔 実際の消費生活相談業務を想定し、相談受付から終了に至る処理の具体的なポイントや想定される様々なシチュエーションを踏まえたロールプレイングを実施します。 〕

17:00 ~ 17:20

チェックイン・休憩

17:20 ~ 18:20

【テーマ別意見交換会】消費生活センターの業務をイメージするために

独立行政法人国民生活センター 相談情報部総括主任相談員 吉松 恵子

独立行政法人国民生活センター 相談情報部相談員

他 現職消費生活相談員数名

〔 受講者が消費生活センター等の業務について、「知りたい、意見交換したい」と思っているテーマを受講者が選択し、グループに分かれて受講者同士で意見交換を実施します。各グループに現職消費生活相談員が加わり、ともに意見交換することで、業務内容の具体的なイメージを持ち、不安等を解消するきっかけとします。 〕

18:20 ~ 19:20

夕食

19:30 ~ 21:00

【任意参加】消費生活相談に関する映像講義の上映①

〔 消費生活相談において注目されているテーマについて、事前に収録した講義①を映像講義として上映します。 〕
①「決済サービスの概要と最近の傾向」(山本国際コンサルタンツ 山本 正行)

< 2月8日(金) >

7:30 ~ 8:30

朝食

9:30 ~ 11:30

【講義】消費生活相談に必要な民法の知識～民法改正を踏まえて～

弁護士 竹内 留美

〔 契約や取引に関する消費生活相談業務で必要となる民法の知識を学びます。民法の改正内容も含め、今後の相談対応の変化を見据えて、相談実務における活用について学びます。 〕

11:30 ~ 12:30

昼食

12:30 ~ 14:30

【講義・ケーススタディ】特定商取引法・消費者契約法の近年の改正ポイント

前国土館大学法学部教授(国民生活センター客員講師) 山口 康夫

〔 近年の特定商取引法・消費者契約法の改正のポイント及び消費生活相談業務に必要な特定商取引法・消費者契約法の基礎的な知識について実例を交えながら学び、消費生活相談窓口で相談対応を実践的に出来ることを目指します。 〕

14:40 ~ 15:20

テスト部見学

15:30 ~ 17:30

【講義】消費生活相談に必要な電気通信サービス、インターネット上での取引に関する法律知識

弁護士 長田 敦

〔 全国の消費生活相談窓口で相談が多く寄せられるスマートフォンや光回線等の電気通信サービス、またインターネット通販等の電子商取引に関する法律について、相談対応のポイントを踏まえながら整理します。 〕

18:00 ～ 19:00 夕食

19:00 ～ 20:30 【任意参加】消費生活相談に関する映像講義の上映②

消費生活相談において注目されているテーマについて、事前に収録した講義②を映像講義として上映します。

②「金融に関する消費生活相談の解決に役立つ知識～金融商品取引法を活用しよう～」
(東京経済大学現代法学部教授・弁護士 桜井 健夫)

< 2月9日(土) >

7:30 ～ 8:30 朝食

8:30 ～ 9:00 チェックアウト

9:30 ～ 11:00 【講義】消費者教育推進にあたっての消費生活センター、消費生活相談員の役割

11:10 ～ 12:00 【実演】消費者教育の実践例の紹介、出前講座の実演

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

学校や民生委員、行政内外の各種機関と連携して消費者教育や広報・啓発を推進するため、消費生活センター・消費生活相談員等の様々な活動主体の役割等について学び、消費者教育や広報・啓発の実例として、出前講座の様々な手法について実演を体験します。また、消費生活相談情報の消費者教育や広報・啓発への活用法などを学ぶことで、自らが出前講座を実施することのイメージを持ちます。

12:00 ～ 13:00 昼食

13:00 ～ 15:00 【リレー報告・質疑応答】消費者行政に携わる消費生活相談員等の人材

①相模原市消費生活総合センター

②公益社団法人全国消費生活相談員協会

③公益社団法人全国消費生活相談員協会

消費生活センター職員、現職の消費生活相談員（一度相談窓口を離れてから復帰した相談員を含む）の立場から、消費者行政に携わる消費生活相談員の人物像、期待される役割や資質についての報告を聞き、質疑応答を行うことで、消費生活センターの相談業務や消費者教育・消費者啓発に携わる際に重要なポイントを学びます。

15:00 閉講

*上記には質疑応答の時間を含みます。

*都合により講師、カリキュラムを変更することがあります。

9. 受講方法

(1) 受講申込 国民生活センターホームページより申込みを受け付けます。

<URL> <http://www.kokusen.go.jp/seminar/info.html>

お申込みはお早めをお願いいたします。

(2) 締 切 平成31年1月24日(木)

※ 定員になり次第、キャンセル待ちとさせていただきます。ご参加いただける場合は随時ご連絡いたします。

(3) 申 込 先 独立行政法人国民生活センター

「平成30年度 専門知識アップデート講座」係

※ 「13. 申込先WEBサイト」に示すWEBサイトからお申込みください。

10. 受講料等

・受講料：2,850円(税込)

・宿泊料：7,660円(1泊につき3,830円)(税込)

・食事代：朝食350円、昼食550円、夕食700円(税込)

※ 本講座は**2泊3日の宿泊研修**です。他の受講生の方との親睦を深めて頂くため、原則宿泊をお願いします。やむを得ない事情がある場合は個別にご相談ください。

※ 受講料・宿泊料・食事代のお支払いは、**原則現金**でお願いいたします。開講日の受付時にお支払いください。

11. 受講決定のご案内

受講申込時に記載いただいた連絡先に受講決定通知等を郵送いたします。(受講に際してのご案内なども同封いたします。)

12. キャンセルについて

講座の受講をキャンセルする場合は、できるだけ早くご連絡ください。

<キャンセルの場合の連絡先>

独立行政法人国民生活センター教育研修部教務課 担当：櫻木、戸田、横山

〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22

TEL：03-3443-6207(平日9:30~18:00)

FAX：03-3443-6201

<キャンセル料等について>

○受講料について

キャンセル料は発生しません。

○宿泊料について

2月6日(水)12:00以降のキャンセルの場合、宿泊料(1泊につき3,830円)を全額お支払いいただきます。

*指定の口座にお振り込みください。振込手数料はご負担願います。

○食事代について

2月4日(月)15:00以降のキャンセルの場合、申込み済みの食事代を全額お支払いいただきます。

*指定の口座にお振り込みください。振込手数料はご負担願います。

13. 申込先WEBサイト

<URL> <http://www.kokusen.go.jp/seminar/info.html>

14. 講座内容のお問合せ先

独立行政法人国民生活センター教育研修部教務課 担当：櫻木、戸田、横山

〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22

TEL：03-3443-6207(平日9:30~18:00)

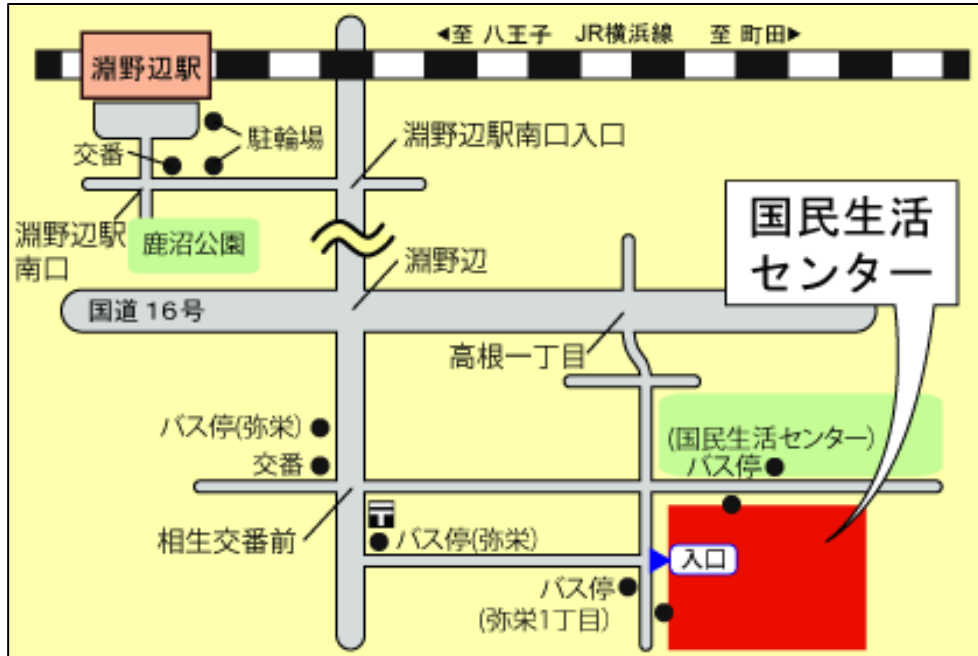
FAX：03-3443-6201

以上

<会場のご案内>

別紙

会 場：独立行政法人国民生活センター 相模原事務所研修施設
〒252-0229 神奈川県相模原市中央区弥栄 3-1-1
電話：042-758-3161（受付案内）



<交通アクセス>

【徒歩の場合】

JR 横浜線 淵野辺駅南口から徒歩 20 分です。

南口を出たら左手に進み、ロータリーに沿って歩き、交番を左折してください。

まっすぐ 220 メートルほど進み、淵野辺駅南口入口交差点を右に曲がってください。

まっすぐ 850 メートルほど進み、相生交番前交差点を左折します。

まっすぐ 300 メートルほど進み、国民生活センター前の交差点を右折してください。

50 メートルほど進むと左手に正門があります。

【バス利用の場合】

JR 淵野辺駅南口ー弥栄一丁目

* 「弥栄一丁目」(「国民生活センター前」の次の停留所)停留所は国民生活センター相模原研修施設の正門脇です。

<https://www.kanachu.co.jp/dia/transfer/all?ssnid=00129245&sgnid=00129304&tm=2018-02-01T09%3A00%3A00>

- ・淵 37 系統 は午前中のみ運行 乗車時間約 7～8 分程度。料金 180 円(現金)
- ・淵 36 系統 は乗車時間約 20 分程度。料金 200 円(現金)

JR 淵野辺駅南口ー弥栄 乗車時間約 5～7 分程度。料金 180 円(現金)

* 「弥栄」停留所前の焼き鳥屋(月夜亭)とレストラン(高座豚)の間を左折し、突き当たりの国民生活センター相模原研修施設まで徒歩 5 分程度です。

<https://www.kanachu.co.jp/dia/transfer/all?ssnid=00129245&sgnid=00129280&tm=2016-03-14T04%3A00%3A00>

- ・淵 34 系統 淵野辺駅南口行 (光が丘・上溝団地経由)
- ・淵 35 系統 淵野辺駅南口行 (光が丘小学校前・上溝団地経由)
- ・淵 53 系統 田名バスターミナル行
- ・淵 53 系統 水郷田名行
- ・淵 59 系統 愛川バスセンター行