

平成29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29年12月
独立行政法人国民生活センター

- 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、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。
- 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。
- 期 間** 平成30年2月5日（月）～2月7日（水） 3日間
開講日 12:10 より 閉講日 13:30 まで
- 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。
- 受 講 料** 2,850円（税込）
- 予 定 人 員** 72名
- 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：玉木、宮川、戸田
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5日（月） >

11:30 ～ 12:10 受付・受講料および宿泊料集金

12:10 ～ 12:30 開講・オリエンテーション

12:30 ～ 14:30 【講義】消費生活相談の現状と現場でよく使う法律知識

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、消費者行政の現状と消費生活相談の概況、消費生活センターの役割、消費生活相談業務の意義について学びます。消費生活相談業務に不可欠な法律（民法、特定商取引法、消費者契約法、割賦販売法、製造物責任法等）について、実際の相談事例を解決する際の活用法を学びます。

14:40 ~ 17:00 【講義】消費生活相談員の業務と相談処理に臨む姿勢

【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 山縣 麻里

実際の相談業務を想定し、相談受付から終了に至る処理の具体的なポイントを学び、ロールプレイングを実施します。

※講義は、昨年度実施した「平成28年度 専門知識更新セミナー」の内容と同一です。

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】消費生活相談業務に就くために

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 山縣 麻里

他 現職消費生活相談員数名

受講者が消費生活相談業務に就くにあたって、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、受講者の質問に答えることにより、相談現場の具体的なイメージを持ったり、不安を解消したり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

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①②を映像講義として上映します。

①「電気通信事業法の平成27年改正の概要」(弁護士 森 亮二)

②「多様化するキャッシュレス決済の仕組み」(山本国際コンサルタンツ 山本 正行)

< 2月6日(火) >

7:30 ~ 8:30 朝食

8:30 ~ 9:30 自主学習

9:30 ~ 11:30 【講義】消費生活相談に必要な民法(契約)の知識①

～民法の改正内容を踏まえて～

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

契約や取引に関する消費生活相談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 ~ 14:00 【講義】消費生活相談に必要な民法(契約)の知識②

～民法の改正内容を踏まえて～

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

14:10 ~ 17:40 【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

弁護士 松尾 善紀

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相談処理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学び、消費生活相談窓口で相談対応を実践的にこなすことを目指します。

17:50 ~ 18:20 【実演】出前寄席（落語・漫才）

消費者啓発の手法の一つである出前寄席を見ます。悪質商法の手口とその対処法など、消費者被害の未然防止に役立つ情報を、落語・漫才で楽しくわかりやすく伝える手法です。

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

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①②を映像講義として上映します。

①「電気通信事業法の平成27年改正の概要」（弁護士 森 亮二）

②「多様化するキャッシュレス決済の仕組み」（山本国際コンサルタンツ 山本 正行）

< 2月7日（水） >

7:30 ~ 8:30 朝食

8:30 ~ 9:30 チェックアウト・自主学习

9:30 ~ 11:30 【講義】消費者市民社会に向けた消費生活センター、消費生活相談員の役割
【実演】消費者教育の実践例の紹介、出前講座の実演

公益社団法人全国消費生活相談員協会

消費者教育推進法の趣旨、消費者教育を推進するために消費生活センターが担う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見たり、体験したりします。また、消費生活相談情報が消費者教育や広報・啓発にどのように活かされていくのか、消費生活相談員になって自らが出前講座を実施することのイメージを持ちます。

11:30 ~ 12:30 昼食

12:30 ~ 13:30 【パネルディスカッション】消費者行政に携わる消費生活相談員等の人材

パネリスト：相模原市消費生活総合センター

公益社団法人全国消費生活相談員協会

他パネリスト調整中

消費生活センター等の立場から、消費者行政に携わる消費生活相談員、消費者教育のコーディネーター等の人物像、期待される役割や資質についてディスカッションします。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。

13:30 閉講

13:40 ~ 14:20 【任意参加】商品テスト施設見学

*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30年1月22日(月)

※ 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29年度 専門知識アップデート講座」係
※連絡先は「7. 問合せ先」参照。

10. 受講料等

- ・受講料：2,850円(税込)
- ・宿泊料：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。原則宿泊をお願いします。ただし、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：玉木、宮川、戸田
〒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2日(金)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

1月31日(水)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。

<食事の提供について>

提供事業者：クリーン工房

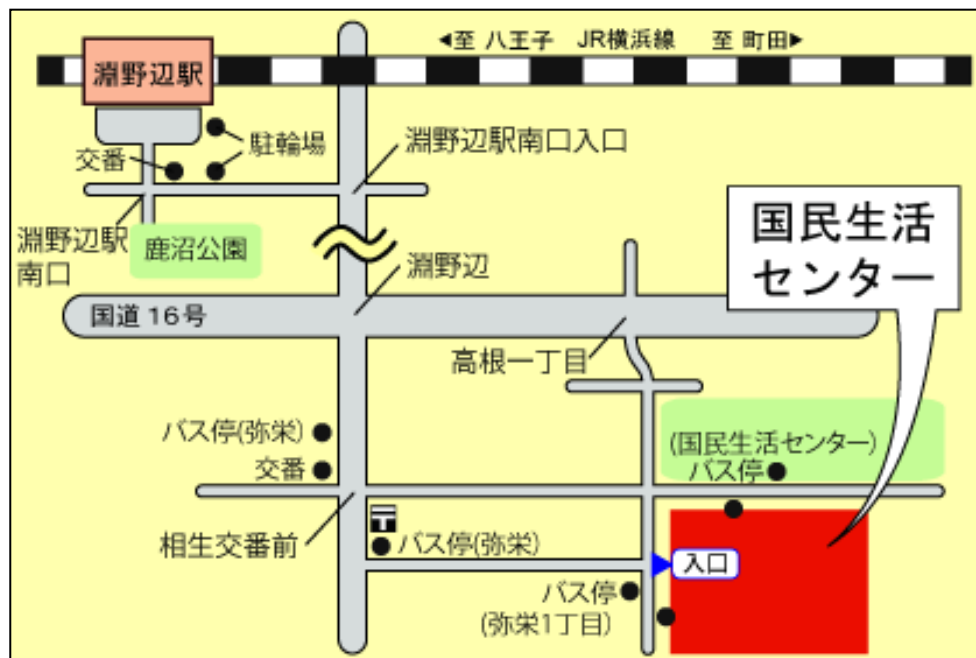
TEL：042-758-3161(平日9:30~18:00)

責任者：高平 英典 担当：澤 泰章

以上

＜会場のご案内＞

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/diagram/timetable01/cs:0000800063-1/nid:00129245/dts:1457895600>

- ・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