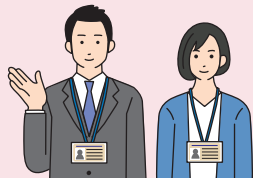


## 特集1

## 消費生活相談員資格制度の歩み



消費者庁地方協力課

## 消費生活相談員資格制度創設の経緯

消費生活相談員は、地方消費者行政を支える存在として重要な役割を担っていますが、2009年の立法当初の消費者安全法では、『専門的な知識及び経験を有する者』が消費生活センターにおける相談・あっせん等の事務に従事する」という、消費生活センターの設置に関する要件としての規定があるのみで、その職の法的位置付けは不明確でした。

こうした中、消費者庁では、2011年10月以降、「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」を開催し、相談員資格に求められる要件や手続き、「消費生活相談員」職の法的位置付け等について検討を行いました。そして、2012年8月に取りまとめられた同検討会中間報告において、消費生活相談の水準の確保・質の向上、ひいては相談員の社会的評価の向上のためには、相談員資格の法制化が必要であるという方針が示されました。その後、翌2013年に開催された「消費者の安心・安全確保のための『地域体制の在り方』に関する意見交換会」でも、中間報告の内容を具体化する観点から検討が続けられ、同年12月の報告書において、消費生活相談を担う人材の確保や資質の向上を図り、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、技術等を十分に担保する新たな資格制度を整備し、法律に位置付け

ること等が適当とされました。これを踏まえ、2014年の法改正により、法第10条の3において、消費生活相談員を法律上明確に位置付けるとともに、任用要件として、「登録試験機関の行う消費生活相談員資格試験に合格した者」又は「これと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事若しくは市町村長が認める者」とする規定が新たに設けられました。

消費生活相談員資格試験の内容や運営等の具体的な事項については、2014年7月から「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会」において集中的に検討が行われ、同年11月、消費生活相談員に求められる知識や技術、資格試験の内容、登録試験機関の社会的役割等について報告書がまとめられました。本報告書の方針等を踏まえ、関連する法令及び「登録試験機関の消費生活相談員資格試験の試験業務に関するガイドライン」\*1が制定され、現在の資格試験制度の骨格が構築されました。この際、法改正の審議を行った参議院消費者問題に関する特別委員会(2014年6月4日)において、「新たな消費生活相談員資格試験制度が創設された後も、現行の3資格保有者が引き続き業務を担えるよう、関係者の意見を十分に踏まえた上で円滑な移行措置を講じること」との附帯決議がなされたことを踏まえ、現に消費生活相談が行われている現場において混乱が生じないよう、経過措置として、法改正時点で内閣府令\*2に定める現行の3

\*1 消費者庁「登録試験機関の消費生活相談員資格試験の試験業務に関するガイドライン」

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/consumer\\_safety\\_act\\_amendment/assets/consumer\\_safety\\_act\\_amendment\\_220621\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/assets/consumer_safety_act_amendment_220621_01.pdf)

## 特集1 消費生活相談員資格制度の歩み

資格(独立行政法人国民生活センター[以下、国民生活センター]が付与する消費生活専門相談員、一般財団法人日本産業協会[以下、日本産業協会]が付与する消費生活アドバイザー、又は一般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)のいずれかを有し、一定の実務経験がある者等を「みなし合格者」として含むことも整理されました。

なお、上記の「都道府県知事若しくは市町村長が認める者」とは、現行3資格のいずれかの資格を有する者又は地方公共団体における事業者に対する消費者からの苦情に係る相談の事務等に従事しているなど、その実績に鑑み、消費生活相談についての専門的な知識及び技術を有することが実証されているといえる者が想定されていますが、最終的には当該地方公共団体の長が判断することとなりました。

### 試験制度の仕組み

消費生活相談員資格試験は、現在、内閣総理大臣によって登録された登録試験機関である国民生活センターと日本産業協会の2法人により、それぞれ年1回ずつ全国の指定の会場において実施されています。

また、上記の本資格試験と同時に、国民生活センターが実施する「消費生活専門相談員資格試験」と日本産業協会が実施する「消費生活アドバイザー資格試験」も実施され、当該試験の合格者には、消費生活相談員資格と「各試験機関の資格」の2つの資格が同時に付与される立付けになっています。

法定の消費生活相談員資格試験の仕組みとしては、それぞれ、筆記試験(国民生活センターはマークシート式、日本産業協会はCBT方式<sup>\*3</sup>による択一及び〇×式)、論文試験及び面接試験が1次と2次に分けて実施され、一定の基準を満たした場合に合格となります。

なお、消費者安全法施行規則第8条の8に基

づき、受験申込時に試験の一部免除措置の適用を受けた者については、面接試験が免除されます。

また、試験の科目数は法令に定める5科目であり、「登録試験機関の消費生活相談員資格試験の試験業務に関するガイドライン」により出題数の下限(各科目20問、自由選択50問)も定められています。具体的な科目は以下のとおりで、いずれも消費生活相談員に求められる知識及び技術を確認するための科目となっています。

- (1) 商品等及び役務の特性、使用等の形態その他の商品等及び役務の消費安全性に関する科目
- (2) 消費者行政に関する法令に関する科目
- (3) 消費生活相談の実務に関する科目
- (4) 消費生活一般に関する科目
- (5) 消費者のための経済知識に関する科目

### 消費生活相談員の担い手確保に向けた取組

冒頭でも記述したとおり、消費生活相談員は、消費生活センター等の現場において消費者からの相談等に直接対応するなど、消費者行政を支える重要な役割を担っています。このため、消費者庁としては、直轄事業として、2020年度から消費生活相談員の資格取得を目指す者を対象とした「消費生活相談員養成講座」を実施しています。講座では、消費者契約法をはじめとする資格試験に対応した科目について、専門の講師が解説する動画の配信とともに、相談の現場で頻出する事例について、グループワークにて実践研修を行い、資格取得に必要な知識の取得を目指しています。また、2025年度は、相談員候補者の発掘等に熱心に取り組む一部の都道府県と連携の上、実際に消費生活センターで勤務している現職の消費生活相談員との交流会なども設定し、資格取得後に相談員として勤務する意識を醸成する取組を行いました。

加えて、地方消費者行政強化交付金においても新たなメニューを創設し、都道府県における

\*2 消費者庁「不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律の一部の施行に伴う経過措置に関する内閣府令」  
[https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/consumer\\_safety\\_act\\_amendment/pdf/furei3.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/furei3.pdf)

\*3 コンピュータを用い、試験会場の端末上で出題・解答する試験方式

相談員候補者の掘り起こしから養成、就業までの一貫した取組を支援します。消費者庁としては、本メニューを活用し、都道府県が積極的に担い手確保に取り組んでいただきたいと考えています。

近年、消費生活相談員の資格取得者が減少傾向にある中、消費生活相談員の担い手確保は、消費者行政にとって喫緊の課題です。特に、都市部に資格取得者が集中し、地方部に資格取得者が少ないという偏在傾向もあるため、消費者庁では引き続き、資格取得に必要な取組を実施していくとともに、資格取得者が、地方部も含め消費生活センター等への就労につながるような支援策についても併せて検討していく考えです。

### これからの消費生活相談員に求められる役割

デジタル化の進展、高齢化・単身世帯増等が急速に進む中、消費生活相談員や自治体においても、こうした環境変化に適切に対応していく必要があります。

デジタル化については、消費者トラブルがますます複雑化・高度化しており、こうした相談に消費生活センターで適切に対応できるよう体制整備が求められます。消費生活相談員の皆様には引き続き、デジタル取引に関連する知識の向上に取り組んでいただくとともに、国民生活センターにおける研修の充実や相談支援機能の強化を図ってまいります。また、地方消費者行政強化交付金に新たなメニューを設け、都道府県、政令指定都市の消費生活センターでSNS等の複雑なトラブルに対応する消費生活相談員の配置を支援します。

高齢化・単身世帯増等に対しては、これまでの「待ち」の相談対応から地域に積極的に出向き、消費者被害の未然防止や救済機能の強化に取り組んでいく必要があります。

こうした中、消費者被害に遭うリスクの高い配慮を要する消費者（障がい者、高齢者、被害経験者等）を効果的・重点的に地域で見守る体制を構築し、消費者トラブルの未然防止、早期発見及

び拡大防止を図るため、「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」の設置や活動の活性化に取り組んでいます。本協議会は、消費者安全法の規定に基づいて自治体が設置するもので、個人情報保護法の例外規定が適用されるため、消費者被害に関わる住民について本人の同意が得られなくとも、個人情報を含む情報を構成員間で取り扱うことが可能です。

このため、自分自身が被害に遭っている認識がなく、自ら相談を行うことができない消費者についても、周囲の方の見守りにより、消費生活センターにつなぐことができます。

本協議会を活用し、構成員が地域で見守り活動を行うに当たって必要となる消費者被害に関する情報等を共有すること、情報を手がかりに、各構成員が日々の活動の中で消費者に接し、異変に気付いたときは消費者被害の情報を消費生活センターにつないでもらうという仕組みを構築することが必要です。こうした見守り活動を行う方々に情報提供等を行う「見守り活動支援」は、日々消費者からの相談に対応している消費生活相談員の皆様に担っていただくことが効果的であり、これからの相談員に求められる重要な役割です。

こうした問題意識のもと、前述の交付金の見直しでは、見守り活動支援や国への速やかな情報提供を担う消費生活相談員を支援し、見守りネットワークの活性化と消費生活センターとの連携強化に取り組む市区町村向けの新たな支援メニューを設けたところです。なお、見守り活動支援については、消費生活相談員が公民館や地域包括支援センター等の現場に出向いて情報提供することのみならず、オンラインでの情報提供等の幅広い手段を含むものです。

消費者庁としては、引き続き、消費生活相談員の担い手確保に取り組むとともに、地域で活躍する消費生活相談員や消費者行政に対する必要な支援を通し、地方消費者行政の充実・強化に取り組んでいきたいと考えています。