

消費者庁と国民生活センターの職員研修の連携について

消費者庁総務課
国民生活センター総務部

1. 現状

(1) 消費者庁主催の研修

①消費者庁主催 消費者目線獲得のための研修

【対象：消費者庁・消費者委員会・国民生活センター職員】

消費者の視点から政策を作っていくための現場共感力を高めるため、消費生活相談の現場などを訪問。研修コースは下記のとおり。

研修コース	概要
ア. 国民生活センターでの研修	国民生活センターにおいて、消費生活相談の概要を学ぶとともに、別途、消費者からの電話相談の傍聴を行い、消費者の声に触れるとともに相談員の対応について学ぶ。
イ. 企業のお客様相談室	企業のお客様相談室において、お客様相談室全体のガイダンス・お客様対応（電話対応）、相談室の職員との意見交換を行う。
ウ. 地方消費者グループ・フォーラムへの参加	消費者庁と全国消費者団体連絡会の共催で実施している地方消費者グループ・フォーラムに参加し、消費者団体との意見交換を行う。

②消費者庁主催 消費者庁所管法勉強会

【対象：消費者庁・消費者委員会・国民生活センター職員】

消費者行政担当者として法律的な知識を身につけるため、消費者庁が所管する法律について、担当者から内容を説明。平成 25 年度はこれまで計 7 回開催。

③消費者庁主催 外部講師による勉強会

【対象：消費者庁・消費者委員会・国民生活センター職員】

消費者行政の企画立案執行に役立てることを目的に、職員が、様々な「現

場知」のノウハウを学んだり、学問的な知見の習得を行ったりして、消費者政策に関連する事柄について幅広く有識者・実務者を招き話を伺う。平成 25 年度はこれまで計 11 回開催。

(2) 国民生活センター主催の研修

①国民生活センター主催 消費者行政職員研修

【対象：地方公共団体の消費者行政職員・消費者庁職員】

消費者行政の推進に必要となる基礎的な実務知識の習得に資する。学識経験者や行政官等の講義及び受講者間の意見交換により行う。平成 25 年 5 月、6 月に計 2 回実施（11 月に 3 回目を実施予定）。

②国民生活センター主催 消費生活相談員研修 消費生活相談カード作成セミナー

【対象：新任の消費者行政職員・消費生活相談員・消費者庁職員・国民生活センター職員】

消費生活相談情報の充実と正確性を図るため、消費生活相談カードの作成のルールについての基本的な講義および実習等を行う。平成 25 年 8 月、9 月に計 3 回実施。

2. 今後の連携の在り方について

(1) 消費者庁、国民生活センターがそれぞれ行う研修について、職員の相互の参加を一層促進する。

技術的事項を確認の上、相互の職員の多数の受講を前提としたサテライト方式（テレビ会議システム）を活用する。

例えば、国民生活センターでは、職員等を対象として昼休みに、消費者関連法改正などに係る研修を実施しており、これについて消費者庁職員も受講対象とする。

(2) 消費者庁、国民生活センターが主催する勉強会にて、双方の職員が個別業務についてそれぞれ説明を行ったりする等、研修講師の派遣を相互に行うことを検討する。

例えば、個別業務について消費者庁の担当者が国民生活センターに出向き、勉強会を実施することを検討する。