

即戦力「消費生活相談員」 育成講座のご案内

現在、各地の消費生活相談窓口では相談員の高齢化や新規・若手の相談員が少ないため、担い手不足が深刻化しており、相談員の人材育成が急務です。

公益社団法人 消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（通称 NACS）では、消費生活相談窓口で即戦力として勤務が可能となるよう、消費生活相談員に必要な知識、スキルや技能の修得を目的とした「育成講座」事業を府県から受託して行います。

講座の受講者は、消費生活相談員資格の有資格者で、行政機関で消費生活相談員として勤務する意思のある方が対象です。

★ 消費生活相談員の“深刻な担い手不足”解消に対処

★ 地方公共団体が実施する「消費生活相談員」育成講座を、公益社団法人
消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（通称NACS）が受託

★ “人材育成”実績豊富なNACSが、消費生活相談員に必要な資質を伝授

① 座学

消費生活センター等の消費生活相談員の役割と意義、相談に必要な関連法規、最近の消費者問題や相談カードの作成等、実践的知識とスキルを座学形式（オンライン・対面）で学びます。講座終了後には毎回課題を提出していただき、講師が添削いたします。

② ロールプレイング

座学で習得した知識をもとにオンライン形式での個人別ロールプレイングを実施します。受講生が相談員役、講師が消費者役となり、消費生活センターに多く寄せられる事例から対応方法を学んでいただきます。

毎回、ロールプレイング終了後に相談カード・振り返りセルフチェックシートを作成し提出。その後、担当講師より相談カードの添削・セルフチェックシートにコメントを入れ返却いたします。

③ その他

オプション研修としてNACS会員限定の講座（法律基礎講座、金融講座等）を受講していただきます。

※講師は消費生活相談窓口で勤務するベテランの現役相談員が丁寧に指導いたします。

※対面講座は土曜・日曜日、オンライン講座は平日夜の時間帯です。毎回、提出いただいた課題は添削してお返しいたしますので、復習しながら知識を深めることができます。

<参考>実施スケジュール（5か月）

④ 座学

	形式	研修内容
第1回	集合	開講式
		消費生活相談員とは
		消費者関連法規（消契法、特商法、割販法）
第2回	集合	（訪問販売）リフォーム工事
		（訪問販売）新聞購読契約
		（訪問販売）レスキュー商法
		（訪問購入）不用品買取
第3回	オンライン	（通信販売）定期購入
第4回	集合	（通信販売）インターネット通販（商品未着・フリマサイト）
		（通信販売）詐欺的なネットトラブル
		（通信販売）オンラインゲーム・未成年者取消
		決済関連
第5回	オンライン	（電話勧誘販売・ネガティブオプション）
第6回	オンライン	（特定継続的役務提供）エステ（美容医療含む）
第7回	集合	（連鎖販売）マルチ商法・副業
		製品事故・PL法
第8回	オンライン	（電気通信事業法）格安スマホ・光回線
第9回	オンライン	自動車・賃貸住宅原状回復
第10回	集合	PIONETについて・相談カード入力研修
		週末電話相談見学
		面談
第11回	集合	対応困難者の相談対応につい
		閉講式

※集合研修はオンラインも対応可

④ ロールプレイング 月2回程度 10回実施

※講座内容、料金につきましては別途ご相談させていただきます。

お申込み・お問合せは下記メールアドレスまで

✉ west-jigyoun@nacs-west.jp

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 西日本支部

〒540-0029 大阪府中央区本町橋2-23 第七松屋ビル1003号

FAX：06-4790-8110

※お急ぎの場合は 080-9285-5185 までお知らせください。

NACS

NIPPON ASSOCIATION OF CONSUMER SPECIALISTS