

消費生活相談員の専門性の向上

「東京消費生活相談アカデミー」(平成22年度新規)

〈実施目的〉

複雑・高度化する消費生活相談に対応していくため、専門分野別の問題点の分析力や解決力を養うとともに、他の相談員に対し、指導・助言を行うことができるレベルを目標とする。

〈対象者〉

消費生活センターに勤務する相談員

〈実施方法〉

国の要領により、50日間・1日4時間以上の研修を、消費者問題に詳しい法人に委託して実施。研修生は、所属長の研修命令により参加。

所属のセンターでの実地研修のほか、集合研修(講義)・実地研修発表会は原則土曜に開催。研修生に対し、所属を通じ基金より手当を支給。

◎研修の内容

実地研修	所属センター等における研修	30回	相談事例について、問題点の抽出や解決策を検討する。その上で、「相談カルテ」を作成し、専門家による添削を受ける。
	実地研修発表会	2回	研修生が一堂に会し、研修の成果を発表する。
集合研修	講義	12回	消費生活相談業務に必要な講義(カウンセリング、専門分野の相談対応等)
	現場研修	6回	消費生活相談業務に関連する施設における研修(民間のお客様センターなど消費生活に関する現場の視察、意見交換等)
合計		50回	

☆実施期間

平成22年4月から平成23年3月まで
(平成23年度も実施予定)

☆参加予定者数

約40名

東京都

◎消費生活相談員レベルアップ研修

都のセンターの消費生活相談員が専門分野講座を受講する際の受講料等を助成

(例) ・不動産分野に関わる相談への対応力向上
(宅地建物取引主任者)

・金融・外国為替証拠金取引(FX)・保険等分野に関わる相談への対応力向上
(ファイナンシャル・プランナー)

◎消費生活相談エキスパート研修(自主財源)

専門分野グループ(10分野)ごとのスキルアップ研修

区市町村

◎相談員に対する研修参加支援

相談員に対し、旅費・研修参加費・教材費を補助
※平成21年度 23区市町実施

◎弁護士等による相談員のレベルアップに向けた研修等を区市町村が実施

※平成21年度 6区市主催