

東京消費生活相談アカデミー

平成22年度 参加区市：26区市
研修生数：33名

講義

年12回 1日4時間

(講義内容)

月	研修科目	月	研修科目
4	消費者行政の歩みと消費者の権利	10	割賦販売法
	C S R と起業における消費者対応		クレジットカードと電子マネー
5	消費者の心理と相談対応	11	不動産取引に関する知識
	消費者基本法・消費者安全法		情報通信の相談事例から
6	消費者市民社会に向けた消費者等の役割と課題	12	金融に関する知識
	裁判外紛争解決手続きについて		保険に関する知識
7	民法と消費者法	1	介護福祉に関する知識
			クリーニング事故に関する知識
8	食品に関する知識	2	運輸・旅行に関する知識
	製品事故に関する知識		美容医療
9	特定商取引法	3	中古車
	景品表示法		接遇について(クレーム対応)

現場研修

年6回

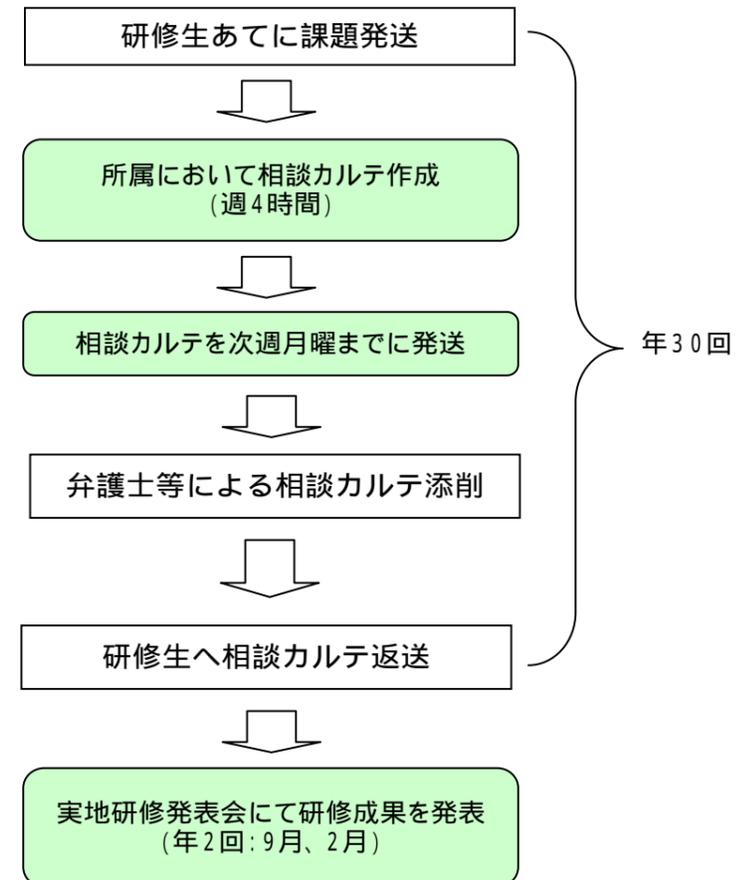
独立行政法人 製品評価技術基盤機構 (NITE)
食肉市場 (東京都市場衛生研究所)
太陽熱発電・エコ住宅関係 (東京ガス・東京電力)
裁判所
貸金業関係 (信用情報機関)
自動車関連 (オークション会場)

実地研修 30回
 発表会 2回
 講義 12回
 現場研修 6回

 年間 50回

実地研修・発表会

実地研修の流れ



(課題)

高齢者に対する次々販売
 賃貸アパートの更新料に関するトラブル
 エステサロンでの高額な契約解除について 等

以下の13分野より30問出題予定
 高齢者、金融、不動産、美容、通信、製品、サイドビジネス、
 多重・架空、継続的役務、クリーニング、中古車、旅行・運輸、ペット