

財団法人 日本産業協会

# 平成23年度事業計画

## まえがき

わが国経済は、昨年前半に回復傾向の兆しが見え始めたものの、後半以降は足踏み状態が続いており、デフレの影響に加え、依然として厳しい雇用情勢や高い為替水準など、先行きに対する不透明感は払拭できていない。

こうした中、昨年、創設30周年の節目を迎えた「消費生活アドバイザー制度」は今年、更なる持続的発展に向けて新たな第一歩を印す年である。

一方、政府においては、消費者行政の一層の充実・強化を図っており今後、新たなわが国経済の成長につながる、消費者を起点とした消費者と企業との協働関係の構築に向けた取り組みが期待されている。

このように消費者と企業を取り巻く環境が大きく変化している状況のもと、消費生活アドバイザーが「消費者と企業・行政のかけ橋」として果たすべき役割はますます拡大し、各方面からも大きな期待が寄せられている。

そこで、当協会では、「消費生活アドバイザー制度」の更なる普及を図るとともに、特定商取引に関する法律に基づく指定法人として、同法に定める申出制度に係る指導・助言及び、電子商取引を巡る消費者トラブルの防止に資するため、いわゆる迷惑メールを含むインターネット通信販売やインターネットオークション、テレビ通販に係る広告、表示などの法令遵守状況に関する調査の実施など、国民の消費生活の維持・向上に寄与すべく、以下の事業を展開する。

## 会 議

業務の円滑な運営を図るため、次の会議を設置・開催する。

1. 理事会
2. 評議員会
3. 運営委員会
4. 技能審査委員会

## 事業

### 1. 消費生活アドバイザー資格試験事業の推進

企業の消費者志向経営の促進と消費者啓発に寄与するとともに、訪問販売や商品・サービスに関する広告メールなど、特定商取引の適正化と一般消費者の教育・啓発を推進し、もって消費者利益と企業活動の調和を図るため、「事業者の行う消費者相談業務に関する知識及び技能審査事業（消費生活アドバイザー技能審査事業）」を引き続き実施する。

具体的には、以下のとおり消費生活アドバイザー資格に関する審査及び証明事業として、相当な知識・実務経験などを有する者に対して、審査のうえ「消費生活アドバイザー」の称号を付与する。

なお、第1次試験は、平成20年度からの新規3カ所（仙台、広島、高松）を加えた8カ所で実施し（平成22年度より新たに加わった那覇については隔年実施のため、平成23年度は実施せず）、第2次試験については、従前からの5カ所で実施する。

#### (1) 消費生活アドバイザー試験の実施

消費者相談業務に関する知識及び技能に係る審査を行い、審査の合格基準に達し、かつ実務経験を有する者または実務研修を修了した者に対して、申請に基づき「消費生活アドバイザー」の称号を付与する。

なお、審査（試験）の実施地は、8カ所（札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、広島、高松、福岡）とし、日本商工会議所に委託して実施する。

##### ①第1次試験

消費生活アドバイザーとしての使命・責務を果たすための一定水準以上の基礎的知識の有無を判定すべく、「択一試験」を次のとおり実施する。

実施予定日：平成23年10月2日（日）

実施地：札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、広島、高松、福岡

##### ②第2次試験

第1次試験の合格者に対し、問題点の捉え方、判断力、表現力などを判定するための「論文試験」及び、消費生活アドバイザーとして相応しい意欲、適性などを判定するための「面接試験」を次のとおり実施する。

i. 実施予定日：平成23年11月26日（土）・27日（日）

実施地：東京、大阪

ii. 実施予定日：平成23年11月26日（土）

実施地：札幌、名古屋、福岡

### ③実務研修

第2次試験合格者のうち、1年以上の実務経験を有しない者に対して、企業や行政における相談業務などの実態の理解を深めてもらうため、事例研究などを中心とした実務研修を実施する。

実施予定日：平成24年2月下旬

実施地：東京、大阪

### ④称号の付与・登録など

#### i. 称号の付与

上記の第1次試験及び第2次試験に合格し、かつ1年以上の実務経験を有する者または実務研修を修了した者に対して、申請に基づき「消費生活アドバイザー」の称号を付与する。

#### ii. 消費生活アドバイザーの登録

「消費生活アドバイザー」の称号を付与した者を消費生活アドバイザー登録名簿（データベース）に登録し、管理する。

#### iii. 称号の有効期限

「消費生活アドバイザー」の称号の有効期限は、原則として5年とする。

## (2) 称号の更新及び更新研修の実施

### ①称号の更新

資格保有者に対して、消費生活アドバイザーとしての知識及び技能の維持・向上に資するため、更新研修を実施するとともに、更新のための申請があった修了者に対して、「消費生活アドバイザー」の称号付与の有効期限を5年間更新する。

### ②更新研修の充実

消費生活アドバイザー更新研修（集合講座及びeラーニング講座）のうち集合講座は、運営・実務を（学）産業能率大学に委託して実施することとし、時宜に適ったテーマを設定するなど、講座内容の充実に努める。

一方、受講者の利便性を高めるために実施するeラーニング講座については、引き続き4講座を開設し、そのコンテンツなど質的向上を図る。

なお、eラーニング講座については、平成19年度から開始し5年目となり、一巡することになる。このため、今後の更新研修の方向（集合講座とeラーニング講座のウエイト、テーマなど）について、外部有識者や資格保有者の参画を得て検討を行う。

## 2. 広報活動の積極展開

### (1) 広報誌「あどばいざあ」の発行など

企業や消費生活センター、消費者団体、消費者関連団体などの関係機関・関係者に対する消費生活アドバイザー制度のPR促進及び、消費生活アドバイザーに対する知識・情報の普及を目的に、広報誌「あどばいざあ」を発行(季刊)するとともに、リーフレットなどを作成し、配布する。

さらに、本制度について広く社会一般の理解と支援を得るため、引き続きマスコミなどに対するパブリシティ活動を積極的に推進する。

### (2) ホームページを活用した情報発信

消費生活アドバイザー試験関連情報や各種相談・調査事業、消費生活アドバイザーに対する求人情報をホームページに掲載するなど、情報発信を有効かつ積極的に推進する。

## 3. 関係機関との連携強化

消費生活アドバイザー制度のより一層の普及振興を図るため、経済産業省・地方経済産業局や消費者庁はもとより、(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会や日本商工会議所、各地商工会議所などの協力を得て、本制度普及のための地域活動を強力に展開する。

併せて、消費者団体や消費者関連団体などを通じて、本制度の企業などへの導入を積極的に働きかける。

## 4. 通信講座事業の実施

消費生活に関する幅広い基礎的知識の習得を目的とした企業内教育及び消費者啓発のみならず、消費生活アドバイザーの資格取得を目指す人材の養成に有効な通信講座を実施する。

また、通信講座で使用するテキストは、毎年度改訂しているが、引き続き受講者の学習意欲・効果を高めるべく掲載内容の見直しを行う。

なお、通信講座受講者の管理及び添削指導などの業務については、(学)産業能率大学に委託して行う。

## 5. 相談及び調査事業の実施

特定商取引に関する法律に基づく指定法人としての責務を果たすべく、これまで①同法に定める申出制度の普及や相談業務を行う特定商取引適正化事業、②いわゆる迷惑メールを含むインターネット通信販売やインターネットオークション、テレビ通信販売に係る広告や表示などの法令遵守状況を調査する電子商取引モニ

タリング事業をそれぞれ消費者庁（平成21年8月までは経済産業省）より受託し、実施してきている。これらの受託事業について、平成23年度事業の公募の際にはこれに応札し、当協会が落札した場合には引き続き実施する。

## 6. 組織強化などへの対応

### (1) 交流事業の推進

賛助会員を主な対象として、社会的関心が高まっている、企業における消費者志向経営の推進や消費者対応の適正化、消費生活アドバイザーの活用促進などに資するためのセミナーや交流会などを開催する。

### (2) 公益法人制度改革への対応

平成24年度に予定する、新公益法人制度への円滑な移行に向けて、移行形態や移行スケジュールなどについて引き続き検討を行い、準備を進める。

### (3) 消費生活アドバイザー資格保有者の活動支援

地域における中小企業の消費者志向経営の推進に資すること及び、消費生活アドバイザー資格保有者の活躍の場を拡げることがを目的として、資格保有者の活用について企業や関係機関などに積極的に働きかけを行う。