

消費生活センター相談員の相談対応能力の向上を目指す

平成 24 年 11 月

WEB サイト「消費生活相談員スキルアップ講座」のご案内

昨年 10 月に全国 900 箇所の消費生活センターへ「消費生活相談員のためのスキルアップ講座」平成 23 年 9 月号(第 1 号)を郵送させていただいたところ、多くの方にサイト訪問いただき感謝しております。

最近では、新たな相談員資格の創設や基金終了後の相談員の質の向上に関する課題も山積しており、少しでもみなさまのお役に立てるように、今回あらためて会員制 WEB サイト「消費生活相談員スキルアップ講座」を紹介させていただきます。メインのコミュニケーションなどのスキルアップだけでなく、以下に紹介する専門的な情報の解説もしています。

特に、地方のセンターや少人数職場の相談員に訪問していただきたいと願っています。

◇ コンテンツの一部を紹介 ◇

1. 消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会

新たに相談員資格を創設し法律に位置付けることが消費生活相談員の質の向上や水準の確保、消費生活相談員に対する信頼性の確保等につながるとして、平成 23 年 10 月から 10 回にわたり検討会で議論され、その中間報告が 8 月にまとめられたところです。検討会では、消費者庁・全相協・NACS で異なる意見が出されるなど、十分に議論しきれておらず、温度差もあります。今後の展開によっては、現職の相談員全員が試験を受けなければならない可能性もあります。この動きに対して、すべての相談員が声を上げる必要があります。検討会の議論の問題点と今後のあるべき方向性について解説しています。

2. 消えない請求画面

アダルトサイトの「消えない請求画面」は今年の 1 月に業者が逮捕されて大きく報道されましたが、なくなる気配はなく、いまだに相談は減りません。消費生活センターでは、IPA で解説されている「ウィンドウズの復元」を消費者

に紹介しているところです。「消えない請求画面」はウィルス感染によるものです。リスクのある「ウィンドウズの復元」よりも、通常のウィルス感染と同じように、ウィルスを直接削除すれば簡単に対処できます。しかし、ウィルスを削除するには特定の業者の駆除ソフト(フリーもしくは有償)を使用する必要があります。さらに、信用できる大手業者で有償(8000 円程度)の削除サービスを利用する方法もあります。

消費生活センターとしては特定のソフトや業者は紹介しにくいのが現実ですが、相談者のレベルに応じた様々な対策方法を知っておくことは大切です。「消えない請求画面」の仕組みと対処方法について、ウィルス感染させた実際の PC 画像を使用して解説しています。

3. 行政情報

今年の夏は特商法の改正が決まるなど多くの施策が公表されました。また、基金終了後の地方消費者行政の充実・強化のための指針が示されるなど日々公表される情報も激増しており、すべてをチェックするのは大変な作業です。そこで、特に現場で知っておいてほしい行政情報をピックアップし解説しています。

4. 携帯電話・スマートフォン・ソーシャルゲーム

スマートフォンやグリーなどのソーシャルゲームについての相談は激増しています。専門研修や国民生活などの情報誌でも解説されていますが、ボリュームが多く何をポイントに学べばいいのか迷うところです。そこで、相談現場に必要な実務的な知識をピックアップして、事例を挙げながら具体的に解説しています。

5. 情報交換・交流

日々の記事には匿名でコメントを書き込むことができます。また、全国の相談員が情報交換・交流できる掲示板も開設しています。

(発行) 消費生活相談員スキルアップ講座

(URL) <http://soudan999.com/>

※ 個人サイトにつき、ご利用は自己判断で!(平成 22 年 3 月 開設) 日々勉強、日々努力