

2 相談体制の充実・機能強化

(1) スキルアップ等研修

相談対応能力の向上を図るため、県及び市町村センターの相談員等を対象に、スキルアップ等研修会を6回実施した。研修会では、消費者問題の専門家による講義のほか、弁護士を招いての少人数による事例検討会を行い、相談業務をより適切に処理するための技術等を習得した。

また、今年度は、独立行政法人国民生活センターとの併催での研修を行い、より専門的な内容を習得した。

○スキルアップ事業

月 日	研 修 内 容	参加者数
第1回 5月25日	講義1「食品表示法について」 講師：茨城県生活衛生課 食の安全対策室 寺田 健一 氏 講義2「景品表示法に関する県の取り組みについて」 講師：茨城県生活文化課 細谷 祐希 氏 講義3「事例にみる多重債務者の現状と生活再建」 講師：茨城県弁護士会 弁護士 中本 義信 氏	58名
第2回 7月17日	講義1「最近のインターネット通信機器とそのトラブルについて」 講師：一般社団法人テレコムサービス協会 明神 浩 氏 講義2「商品先物取引の基礎知識」 講師：日本商品先物取引協会 山寺 洋一郎 氏	42名
第3回 9月17日	講義1「インターネット通信販売の基礎知識とトラブル事例」 講師：公益社団法人日本通信販売協会 八代 修一 氏 講義2「割賦販売法の基礎知識」 講師：千葉マリン法律事務所 弁護士 拝師 徳彦 氏	59名
第4回 11月19日 11月20日	※独立行政法人国民生活センター 専門講座 地域コースと併催 (1日目)「消費生活相談に必要な法律知識 ①民法(契約)」 「消費生活相談に必要な法律知識 ②消費者契約法」 講師：弁護士 坂井 崇徳 氏 (2日目)「消費生活相談に必要な法律知識 ③特定商取引法」 「消費生活相談における法令適用の考え方」 講師：弁護士 洞澤 美佳 氏	延べ 107名 1日目 52名 2日目 55名
第5回 1月20日	講義「相談業務における対応能力向上講座」 講師：人材育成コンサルタント 黒田 貞 氏	50名
第6回 3月17日	講義「民法、消費者契約法、特定商取引法、割賦販売法の改正の動向と消費生活相談実務への影響」 講師：埼玉県弁護士会 池本法律事務所 弁護士 池本 誠司 氏	49名

○レベルアップ事業

月 日	研 修 内 容	参加者数
第1回 1月20日	事例検討 議題「未成年者の瘦身エステ契約」 (アドバイザー：弁護士)	36名
第2回 3月17日	事例県等 議題「高校の同級生に誘われた裁定取引講座」 (アドバイザー：弁護士)	37名

(2) 市町村消費生活相談員への支援

市町村消費生活センターからの照会、質問に応じるため、センター内に市町村消費生活相談支援員3名（相談員経験者）を配置し、以下の支援を行った。

- ① 経由相談
市町村の相談員が処理困難な案件に対して、電話などで問題解決につながるアドバイス等を行った。(1,472件)
- ② 巡回支援
県内全ての市町村に設置された消費相談窓口を巡回訪問し、相談案件に対する技術支援を行うことにより、相談実務の向上を図った。(44市町村延べ63回)

巡回回数	市 町 村 名
4	北茨城市
2	高萩市, 笠間市, ひたちなか市, 鹿嶋市, 守谷市, 常陸大宮市, 坂東市, かすみがうら市, 神栖市, 行方市, 銚田市, 小美玉市, 城里町, 大子町, 河内町, 八千代町
1	水戸市, 日立市, 土浦市, 古河市, 石岡市, 結城市, 龍ヶ崎市, 下妻市, 常総市, 常陸太田市, 取手市, 牛久市, つくば市, 潮来市, 那珂市, 筑西市, 稲敷市, 桜川市, つくばみらい市, 茨城町, 大洗町, 東海村, 美浦村, 阿見町, 五霞町, 境町, 利根町

- ③ 新任相談員研修
新任の相談員を対象に、相談を受ける際の基本的な対応方法を学ぶ研修会を実施した。(前期後期計2回, 延べ4日間, 延べ参加者25名)

	開催日	延べ受講者	内 容
前期	5月11日 12日	11名	1日目：業務概要説明, 相談業務基礎, 相談実務研修 2日目：相談カード作成(入門編), 法律相談
後期	8月24日 25日	14名	1日目：相談実務研修, 消費者事故に関する報告について, 表示について, 消費者教育啓発活動について, 啓発活動にあたって 2日目：相談カード作成(応用編), 商品テストについて, 法律相談

- ④ 地区別研修会
相談員のスキル向上を図るため、県内を5地区に分けて、少人数で事例検討を行う研修会を実施した。各地域で開催することにより、遠方の市町村相談員が参加しやすい研修会となり、また、地域の相談状況等を考慮して行うことができた。(延べ10回, 延べ参加者57名)

地区	回数	開催日	延べ参加者	内 容
県央	2	6月2日, 9月29日	9名	(第1回) 「相談業務に必要な書面作成の知識と実務」 (第2回) 「相談実務に必要な法律等の基礎知識」
県北	2	6月16日, 10月6日	14名	
鹿行	2	6月9日, 10月13日	16名	
県南	2	6月23日, 10月20日	10名	
県西	2	6月30日, 10月27日	8名	

- ⑤ 啓発講座開催支援
市町村が消費生活に関する啓発講座を開催するにあたり、事前の支援を行うことにより、今後講座を開催する場合の手法を示すことができた。
○実施市町村：北茨城市