

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5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、今年度より、独立行政法人国民生活センターが認定する消費生活相談専門員の資格取得のための講座を実施し、資格未取得者の資格取得に資した。

○スキルアップ事業

| 月 日 | 研 修 内 容 | 参加者数 |
|---------------|---|------|
| 第1回 5月26日 | 講義1「急増するサイバー犯罪の現状と対策」 講師：茨城県警察本部サイバー犯罪対策室 廣田 達也 氏 講義2「個人情報保護法に関する相談事例と考え方」 講師：独立行政法人国民生活センター 加藤 玲子 氏 | 66名 |
| 第2回 7月11日 | 台風接近のため中止 | |
| 第3回 9月17日 | 講義1「複雑化するクレジットカード決済の仕組みとトラブル」 講師：山本国際コンサルタント 山本 正行 氏 講義2「消費者関係法の基礎知識」 講師：特手非営利活動法人 NPO消費者相談室 山口 康夫 氏 | 62名 |
| 第4回 11月 6日 | 講義1「自動車の相談事例と対処法」 講師：一般社団法人 自動車公正取引協議会 三堀 豪気 氏 講義2「クリーニングの基礎知識とトラブル」 講師：全国クリーニング生活衛生同業組合 堀川 祐子 氏 | 56名 |
| 第5回 1月22日 | 講義「インターネットツールの基礎知識とトラブル」 講師：独立行政法人 情報処理推進機構 加賀谷 伸一郎 氏 | 52名 |
| 第6回 3月13日 | 講義「不動産取引の基礎知識 - 賃貸契約を中心に -」 講師：一般財団法人 不動産適正取引推進機構 室岡 彰 氏 | 48名 |

○レベルアップ事業

| 月 日 | 研 修 内 容 | 参加者数 |
|--------------|---|------|
| 第1回 1月22日 | 事例検討 議題「高額な不用品回収」 (アドバイザー：弁護士) | 38名 |
| 第2回 3月13日 | 事例県等 議題「断ったのに契約させられた高額な除湿シート」 (アドバイザー：弁護士) | 32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。(1,247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65回)

| 巡回回数 | 市 町 村 名 |
|------|--|
| 6 | 北茨城市 |
| 3 | ひたちなか市，神栖市，小美玉市 |
| 2 | 常総市，高萩市，常陸大宮市，坂東市，稲敷市，かすみがうら市，行方市，銚田市，城里町，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，常陸太田市，笠間市，取手市，牛久市，つくば市，鹿嶋市，潮来市，守谷市，那珂市，筑西市，桜川市，つくばみらい市，茨城町，大洗町，東海村，大子町，美浦村，阿見町，河内町，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，参加者21名)

| | 開催日 | 受講者 | 内 容 |
|----|--------------|-----|--|
| 前期 | 5月12日 13日 | 12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25日 26日 | 9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62名)

| 地区 | 回数 | 開催日 | 延べ参加者 | 内 容 |
|----|----|--------------|-------|---|
| 県央 | 2 | 6月3日，9月30日 | 10名 | 事例検討 「オーダーカーテンの解約」 「展示会で契約した着物・帯 他」 |
| 県北 | 2 | 6月10日，10月7日 | 14名 | |
| 鹿行 | 2 | 6月17日，10月14日 | 17名 | |
| 県南 | 2 | 6月24日，10月21日 | 12名 | |
| 県西 | 2 | 7月1日，10月27日 | 9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：河内町