

第6回「消費生活相談員実践養成講座」開催のお知らせ

消費者行政を一元的に推進するため、新組織の創設が具体化する中、消費生活センターの強化充実が大きなテーマになっています。

これまで以上に、消費者相談窓口のあっせん、紛争解決機能強化が求められ、相談員の数だけでなく、相談員の質が問われ、優秀な相談員が必要とされることとなります。

養成講座はベテランの相談員による、きめ細かい指導と、実際に相談電話を取る実習により、終了後に即戦力になれる相談員の養成を目指しています。アドバイザー、コンサルタントの資格を持っていらっしゃる方、この機会に養成講座で勉強なさいませんか。講座、実習を修了された方は、ウィークエンドテレホン（週末相談）に研修生として参加していただけます。

★昨年度の受講生の声

研修は、現役の相談員が講師をなさっているので、実践的で効率的でした。消費者としての一般教養としてもためになると思います。

相談員の面接では、実習で相談電話をうけていることをアピールし、お蔭様で、私も相談員になることができました。

講習ではたくさんの資料をいただき、各消費者センターで活躍されている方々が講師でしたので、具体的な相談事例を聞くことができました。資料は1つのファイルにまとめて綴じてあり、何か疑問に思うと必ず読み返しています。

実習や研修もとても役立っています。くらしの豆知識や新聞報道で、消費者問題がわかったような気になりますが、消費者から、どのように相談が入るのか消費者は何を心配して、何を望んでいるのかは、実際に電話受付をしてみないとわからないことです。その時傍にいてくれるベテラン相談員さんに適切なアドバイスをいただき、消費者にも納得いただけた時はうれしいものです。

消費者センターでは即戦力として期待されるので、たくさん質問できるのもこの研修までだと思っています。

消費生活相談員、Consumer ADR 相談員を目指す方のため本年度も「消費生活相談員実践養成講座」を開催いたします。修了生の多くが、NACS Consumer ADR 相談員として、また、消費生活センター、各省庁の相談室、各種団体職員として活躍されています。

なお企業などに勤務の方は相談の情報管理と公平性を期すため相談受付実習は受講できませんので、ご了承

ください。

◆募集人数は先着 20 名です。締め切り 8 月 31 日

・受講資格 NACS 会員、支部主催のクローバー印研修講座 10 回終了（10 回未満でも受講可能）

*全カリキュラム受講後修了証を授与します。

◆開催日時：

講習 9 月 27 日、10 月 4、11、18、25 日

11 月 1 日（時間：10 時～16 時）（計 6 回）

相談受付実習 11 月 15 日以降土曜（WET 開催日）

（時間：12 時～16 時）（各自 5 回）

◆会場：(財)麻布研修センター（霞会館）

10 月 4 日、11 日は NACS 事務局

（受付実習は NACS 相談室）

◆費用： 講習 1 万円、実習 1 万円（豊富なレジュメ及

び資料代含）財団法人 JKA の補助を受け今年度は講習費負担が軽減されます。

◆申込&問合せは NACS 相談室,FAX03-3718-6205

メール nacs-wet@s7.dion.ne.jp 担当中野子まで

氏名、連絡先を明記の上お問合せください。

講座内容

月日	午前	午後
9/27 (土)	消費者相談の役割 と心構え	消費者関連法（民法、消費者契約法、消費者基本法）ADR
10/4 (土)	旅行関連、自動車 契約	金融関連 （保険、金融商品）
10/11 (土)	情報通信関連、多 重債務整理	クリーニングトラブル
10/18 (土)	特商法（訪販、通 販、電話勧誘販売）	特商法（継続的役務） クリーニングオフ ロールプレイング
10/25 (土)	特商法（連鎖販売、 業務提供誘引販 売）	割賦販売法、 クリーニングオフ ロールプレイング
11/1 (土)	不動産取引（賃貸 契約、不動産売買 契約）	相談カードの書き方 ロールプレイング

* 講師は経験豊かな会員の
消費生活相談員

※若干の内容変更あり