

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