

消費生活相談員へのアンケート結果(希望する研修テーマ)

1. 埼玉県消費生活コンサルタントの会へのアンケート結果(令和8年5月実施)

①法律や制度についての知識とトラブル対応

- ・割賦販売法の知識
- ・消費者契約法と特定商取引法での相談対応
- ・住宅安全に関する法律、宅建業法、借地借家法、賃貸住宅に関する法律
- ・住宅の売買、請負についてのトラブル事例と相談対応
- ・電子消費者契約法の位置づけ、他の法律との関係性
- ・中古車売買の法制度とトラブルについて
- ・暗号資産とは
- ・製品安全に関連する法律、相談対応での注意点

②対応の難しい相談

- ・美容医療の最新情報とトラブル事例
- ・暮らしのレスキューサービス
- ・インターネット、スマホの消費者トラブル
- ・OTA サイトでのトラブル、ホテルや航空券、海外旅行保険
- ・引越で起きるトラブル(荷物の紛失・破損、エアコンの設置、ネット回線)

③その他

- ・AI時代の消費者トラブル
- ・高齢者へのサポート
- ・あっせん困難事業者(クーオフに応じない等)への対応
- ・警察との連携は必要であるが現状では行われてない。警察の消費生活相談対応について

* 下線・太文字のテーマは、特に希望するテーマ

2. 令和7年度消費生活相談員等対応強化研修参加者アンケート結果

①法律に関するもの

- ・特商法・消契法・割販法(事業者対応の方法も含めて)
- ・訴訟の流れについて

②対応困難者への対応

- ・精神疾患や認知症により粗暴な言動を繰り返すような相談者への対応

③消費者トラブル等の現状に関するもの

- ・契約不適合と債務不履行(返金を求められるのか、解除できるのか、どの法律を使えばよいか)
- ・不動産の賃貸借契約
- ・金融・保険に関するトラブル

- ・中古車販売のトラブル
- ・A I を使った問い合わせへの対応方法
- ・未成年者契約（ゲーム課金）の取り消しについて
- ・後払い決済の問題点
- ・キャッシュレス決済

④啓発に関するもの

- ・消費者教育（消費者市民社会）
- ・メディア・リテラシーについて