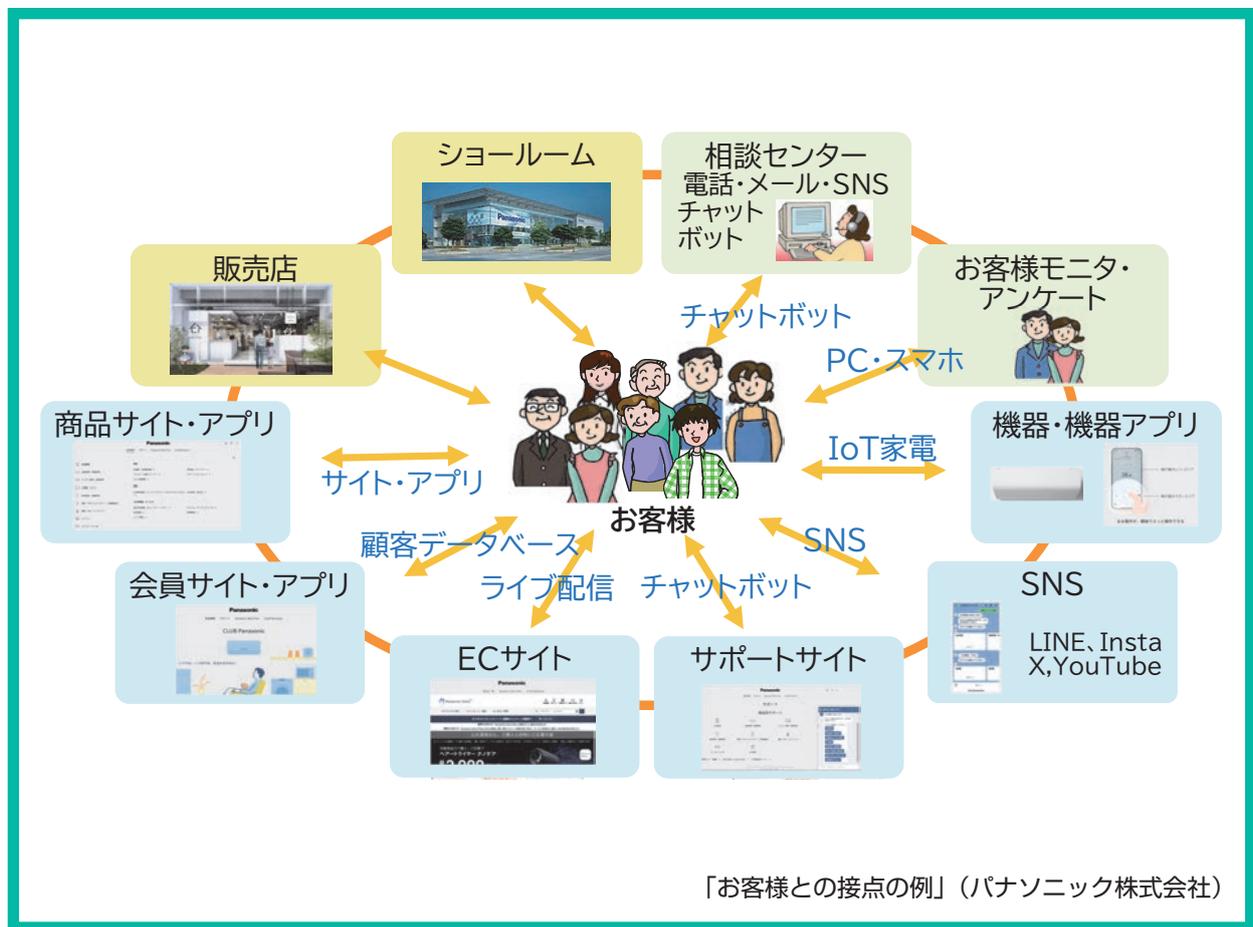


# 消費生活アドバイザー資格取得 支援プログラムに登録しましょう

生活科学部には、消費生活アドバイザー資格取得に必要なカリキュラムが揃っています。  
消費者と企業の関係、消費者行政、消費者相談、消費者問題などに関心がある人、  
消費生活アドバイザー資格に関心のある人は、  
プログラムに登録して、アドバイザー資格取得に挑戦しませんか。



消費生活アドバイザーの活躍の場は、企業や行政機関などさまざま。

【企業での例】消費生活アドバイザーは、企業と消費者とのさまざまな接点で、コミュニケーションを円滑かつ有意義にするために力を発揮している。

## 支援プログラムに登録すると、こんなメリットがあります。

- ◆ 消費生活アドバイザー資格取得のための履修計画のアドバイスが受けられます。
- ◆ 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）などの情報が得られます。
- ◆ 消費生活アドバイザー資格で活躍している人からのメッセージを受けられます。

## ●○消費生活アドバイザー資格取得支援プログラムって 何？

消費者と企業の間には情報、技術、組織化レベルなど格差があり、消費者問題が多発しています。一方、経営理念の中に「顧客満足」を前面に打ち出す企業が増加しつつあります。消費者のニーズを調査し、それに対応すると同時に、消費者相談窓口を強化し、消費者との双方向コミュニケーションを重視し経営に活かすことを志向する動きが顕著です。現代社会では、消費者問題の解決や被害の救済、相談、消費者についての制度設計をする人材が求められています。こうした人材に対応する資格として、日本では、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント、消費生活専門相談員があります。入社後、消費生活アドバイザーの資格取得を支援する企業も多いようです。

生活科学部では、既に関講されている科目を系統的に履修することなどを主な内容とする「消費生活アドバイザー資格取得支援プログラム」を行なっています。

※平成28年度より、消費生活アドバイザー資格試験合格者は、消費生活アドバイザー資格（登録申請による）と消費生活相談員資格（国家試験）の両方を同時に取得できるようになりました。



- ①入学時の履修ガイダンス・受験対策講座
- ②消費生活アドバイザー制度の情報提供
- ③参考書、問題集などを学部共通図書室分室（生活科学部本館129室）に配架

## ●○消費生活アドバイザー制度って 何？

消費生活アドバイザー制度は、消費者と企業や行政等との“かけ橋”として、消費者の意向を企業経営または行政への提言に反映させるとともに、消費者からの苦情相談などに対して迅速かつ適切なアドバイスができる人材を養成する目的をもつ制度です。消費生活アドバイザー試験に合格し、かつ一定の要件を満たした者に対し、消費生活アドバイザーの称号を付与する制度で、内閣総理大臣および経済産業大臣が認定する公的資格です。消費生活アドバイザーは、賢い消費者の育成にもその能力の発揮が求められています。

## ●○消費生活アドバイザーの役割は？

消費生活アドバイザーは、主に企業や行政機関、各種団体等の消費者関連部門において消費者の苦情相談に応じるほか、消費者の意見や消費者動向を的確に把握して、商品・サービス等の開発、改善に反映させるなど幅広い活躍が期待されています。例えば、以下のような役割を挙げることができます。

1. 商品・サービス等に関する苦情・相談に対する適切な対応・助言
2. 商品の性能、安全性等に関する適切な情報提供・助言
3. 商品開発・企画に関し、消費する立場からの提案・助言
4. 消費者向けパンフレットや商品の取扱説明書、各種資料等の作成・チェック
5. その他、商品テスト、モニター、市場調査、取材等、消費者の意向を反映する提言等

## 活躍する消費生活アドバイザー

### 先輩からのメッセージ

**森澤 慎子さん (2015年 生活科学部 人間生活学科 生活社会科学講座卒業)**

**現在、独立行政法人国民生活センター 相談情報部 相談第2課 主査**

支援プログラムを活用してアドバイザー試験に合格し、現在の仕事にも役立っています。



高校生のときに、お茶大に消費生活アドバイザーの資格取得支援プログラムがあることを母に教えてもらいました。「大学での学びが資格という形になるなら、挑戦してみよう」と思い、入学後は迷わずプログラムに登録しました。試験は出題範囲が広く大変でしたが、お茶大の授業も活用して大学3年時に合格することができました。試験勉強をする中で「事業者と消費者の間の情報格差を埋める仕事がしたい」と考えるようになり、消費者問題を専門的に扱う行政機関である国民生活センターに就職しました。

現在、私は専門の相談員と協力しながら、全国の消費生活センターに寄せられる苦情相談を収集・分析する仕事をしています。消費生活センターは、企業のお客様相談窓口と異なり、世の中のあらゆる商品・サービスに関する相談が寄せられます。アドバイザー試験のために勉強したことはもちろん役に立っていますが、日々新しくなる消費者問題についていく必要があり、毎日が勉強の連続です。

私は消費生活アドバイザー資格を取得したことで、幸いにも就職活動に活かすことができました。大学での学びが仕事に直結していることがとても嬉しく、アドバイザーを取得してよかったと感じています。少しでも気になっているという方はぜひチャレンジしてほしいと思います。

**高山 美和さん (1987年 家政学部 家庭経営学科卒業)**

**現在、お茶大女性リーダー育成塾 徽音塾 講師 ほか 元パナソニック (株)**

企業在職中は「消費者と企業のパイプ役」を行動の原点にしていました。企業定年後は、この考えを多くの方に広げていきたいと思っています。

在学中より、企業の中でお客様の声を反映させる仕事をしたいと考えていました。当時は28歳以下の場合、入社して1年の勤務経験が必要だったので、1年後、すぐに受験しましたが、大学で学んできたことと重なっており、家庭経営学科出身者は有利だと思ったものです。現在は、学生でも受験ができ、大学でこのような資格取得支援プログラムがあるので、適切な道筋ができたものだと思っています。

会社では、企画、デザイン、技術のほか、マーケティング、CSと、5つの職能を経験しましたが、「消費者と企業のパイプ役」という考え方は一貫しており、常にここを立脚点に仕事をしてきました。定年前から、会社公認で大学非常勤講師を始めましたが、定年後も引き続き、学生の皆さんにこの考え方を伝え、裾野を広げていきたいと思っています。

皆さんは、資格取得を目標にするというより、アドバイザーの理念をいろいろな角度から、また体系的に学ぶことが資格取得につながると考え、これを強みに仕事ができるとよいと思います。また、この学びは、仕事に生きるだけでなく、ご自身の生活や周囲への働きかけにも生きることでしょう。消費者と企業の関係も対立から協働へと変わり、社会や環境との関係も考慮することが必須となってきています。複眼的かつ柔軟なものの見方・考え方を忘れず、資格取得支援プログラムに多くの方が参加されることを願ってやみません。



<生活・社会の変化から商品コンセプトを検討>



## ●○消費生活アドバイザー資格取得の方法について

### ◆消費生活アドバイザー試験の構成

#### 第1次試験（以下の各分野についての問題：択一式および○×式）

- |                   |                |
|-------------------|----------------|
| 1. 消費者問題          | 3. 消費者のための経済知識 |
| 2. 消費者のための行政・法律知識 | 4. 生活基礎知識      |

#### 第2次試験 ①論文試験

消費者問題、法律知識、企業経営一般知識より1題を選択し論述

#### ②面接試験

### ◆試験結果・統計情報

2024年度の合格者数は406名、最終合格率は30.8%でした。

詳しくは、以下の日本産業協会ウェブページをご覧ください。

<https://www.nissankyo.or.jp/adviser/siken/result.html>



### ◆消費生活アドバイザー試験合格者の声

湯村 美保子〈生活社会科学講座3年生(当時)〉〈2010年度合格〉

消費生活アドバイザー資格取得支援プログラムがあるということを知って、「資格が取れるならやってみようかな」と軽い気持ちで登録しました。試験に向けて、まず消費者科学入門をはじめとする関連科目を履修しました。関連科目は、「試験のため」の科目というわけではないとのことでしたが、基礎力がつき、かなり有効だと感じました。夏休みに、市販のテキストと生活社会科学講座の助手室にある過去問を使って、細かい部分や年号などを暗記して一次試験に合格することができました(参考書や問題集は学部共通図書室分室2にもあります)。二次試験の論文問題も、授業で取り上げられていたことやレポートの課題に出されたような内容で、取り組みやすかったです。ぜひ皆さんも支援プログラムに参加して、消費生活アドバイザー資格取得にチャレンジしてください。

増田 恵〈生活社会科学講座3年生(当時)〉〈2010年度合格〉

消費生活アドバイザーは経済、法律、家政経済、衣食住に関する生活知識などから基本的な知識や自分の意見を問う問題が出題されます。最初は幅広い出題範囲に驚きましたが、所属講座の必修科目や学部共通科目として一度学んだことがあるものが多かったのでスムーズに頭に入ってきました。また、普段のレポートやテストで「生活者の視点から考察する」という姿勢を身につけていたことも試験勉強を進める上での強みになりました。暮らしにまつわる知識に興味のある人や、生活科学部で学んだことを何か形に残したい人には、是非挑戦してもらいたい資格です。

高見 純子〈生活社会科学主プログラム3年生(当時)〉〈2013年度合格〉

消費生活アドバイザーは、生活科学部での学びがそのまま試験になっているような資格です。契約に関する法律や消費者行政、経済、衣食住などの生活知識と内容は幅広いですが、必修科目や資格支援プログラムおすすめの授業を受講するだけで一通りベースを身に付けることができ、とてもラッキーだと思いました(特に「消費者科学入門」では最も大事な基礎が学べます)。その後過去問や市販のテキストに取り組んだ際も、大学での学びが直に活かされるわくわく感があり、勉強していて楽しかったです。

消費者に関する問題は日々進化しており、消費生活アドバイザーは企業や行政にお勤めの方も頑張るような資格です。授業で取り上げられる内容も多く、学生の方が抵抗なく勉強に取り組めると思うので、少しでも興味がある人にはぜひ気軽にチャレンジしてほしいと思います。

中山 史子〈大学院前期課程ジェンダー社会科学専攻2年生(当時)〉〈2024年度合格〉

マスター消費生活アドバイザーの認定要件は、社会人経験が通算5年(うち顧客対応業務1年)以上の消費生活アドバイザーで、日本産業協会が指定する大学院を修了することです。お茶の水女子大学は全国5つの指定大学院のひとつです。必修2科目と選択5科目を履修しました。必修科目では、実際に消費者庁に出向き、成人年齢18歳に対応した契約トラブル防止の活動をご紹介いただくなど実務に即した講義を受けることができました。選択科目は経済、法律、金融、行政などの科目から修士論文に関連するものを選びました。修了後、4月に日本産業協会へ認定申請します。資格取得後は、消費生活アドバイザー二次試験の面接委員を担当するなど、新しい世界が広がりました。

「マスター消費生活アドバイザー」は2019年に創設された消費生活アドバイザーの上級資格です。消費者を取り巻く環境変化に対応するため、より専門的な消費者政策・企業実務のエキスパートを育成することを目的としています。詳しくは「大学院履修ガイド」を参照。