

(2023.12.20 第80回理事会承認)

全互協 互助会消費者アドバイザー 資格制度の概要

一般社団法人全日本冠婚葬祭互助協会
コンプライアンス委員会



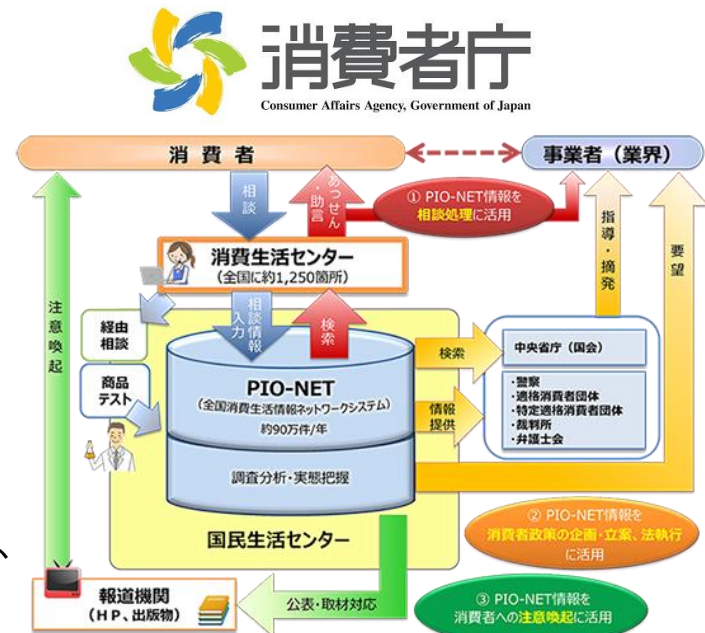
I. 社会的背景

平成21年に消費者庁が設置されて以降、消費者の権利意識が高まり、規制等に関する議論が活発に行われるようになりました。特に、特商法においては、平成20年改正で再勧誘禁止が導入されましたが、一向に苦情が解消されず、その実効性は不十分とされ、消費者からは更なる規制強化を求める声が高まってきました。

その後、特商法改正時に不招請勧誘規制の議論が起こり、平成28年の改正時には同規制の導入をめぐり、消費者側と業界側で激しい議論が行われるようになりました。結局、立法事実が不十分として不招請勧誘規制の導入は見送られることになりましたが、附帯決議として全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）に蓄積された情報を、今後5年毎に行う法改正に活用することが盛り込まれました。

一方、平成30年には経済産業省より「割賦販売法に基づく監督の基本方針」が制定され、会員の利益保護の観点から苦情処理に関する社内体制等の整備など業務の適切化に向けた取り組みまでも求められるようになりました。

このまま、消費者トラブルが解消されずに消費者からの苦情がPIO-NETに蓄積されていきますと、それが立法事実となって不招請勧誘規制論が復活したり、更なる規制強化に繋がる恐れがあります。

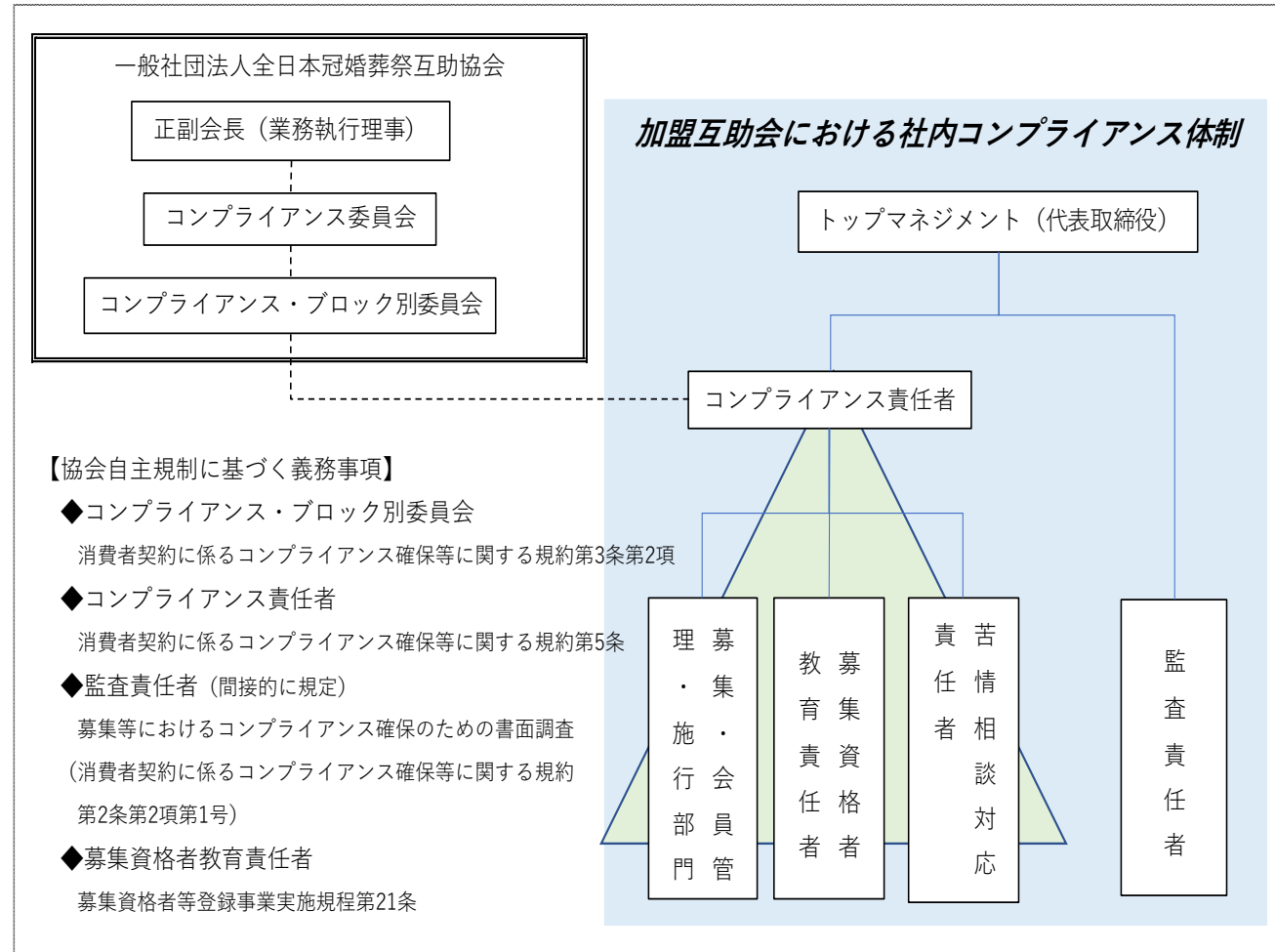


Ⅱ. 互助会消費者アドバイザー資格制度の創設

全互協では、平成28年より自主規制団体化に取り組んでおり、募集資格者や募集資格者教育責任者の登録義務化、加盟互助会各社におけるコンプライアンス責任者の選任登録、並びに同責任者で構成されるコンプライアンス・ブロック別委員会の設置など、各社のコンプライアンス体制の整備を後押しして参りました。

さらにこの度、全互協はPIO-NET（消費生活センター）等に寄せられる苦情等の低減を図るべく“互助会消費者アドバイザー資格制度”を創設することと致しました。なお、本制度は登録制とし、コンプライアンス責任者や募集資格者等に続き、全互協において登録し、今後のコンプライアンス推進活動に活用させて頂く予定です。

つきましては、本制度の趣旨をご理解の上、貴社所属の苦情相談対応責任者等への資格取得をご検討頂きますようお願い申し上げます。



Ⅲ. 資格の対象となる方

社内コンプライアンス体制の整備の一環として、苦情相談対応を担う責任者を養成します。

本資格の対象は、経営者層でもなく、また末端の社員でもありません。対象者としては課長クラス（場合によっては部長クラス）、所謂“中間管理職”を想定しています。各社とも募集関連（営業部署など）、解約等の関連（会員管理部門等）、施行関連（婚礼、葬儀）などトラブルの内容に応じて各窓口で相談対応を行っていることと存じますが、消費者トラブルに発展し問題がこじれた場合に対応する立場の方にとって頂くための資格です。また、これらは割賦販売法に基づく監督の基本方針に適合した体制を構築するための制度です。

◆資格の対象となる方 一般消費者及び互助会加入者からの苦情相談等に対応する窓口の責任者

（割賦販売法に基づく監督の基本方針Ⅱ－２－２－５－６ 苦情処理より）

- ① 社内に苦情処理を担当する窓口を設置していること。
- ② 前項の窓口を、互助会加入者を含め消費者がその存在を確認することが可能な状態（約款、パンフレット、会報誌、WEBサイトなどに表示し周知を図っていること）にしていること。
- ③ 苦情処理手続等を定め、苦情処理担当部署及び担当者（従業員）に周知徹底していること。

（必要な理由～『基本方針の解説』より）

- ・ 重要な苦情案件が生じた場合に適切に対処し、必要に応じて再発防止策を講じ、担当者に周知する等、苦情処理体制を強化することにより、消費者からの信用が得られることが重要。
- ・ 事業者が、小規模法人であり、常時コミュニケーション可能であるという場合であっても苦情処理に関する手続を整備しておく必要がある。





互助会消費者アドバイザー 指定講座について

互助会消費者アドバイザー資格制度は教育と試験が一体化した制度です。
従って、本資格を取得するためには、全互協が行う“指定講座”を受講し、修了後に受験しなければなりません。
本項では、互助会消費者アドバイザー指定講座について説明します。

I .指定講座の目的

互助会消費者アドバイザー指定講座は、苦情相談窓口等で実際にお客様のクレームに対応する部署の責任者を育成することを目的としております。

本講座はテキスト学習、オンデマンド講習、ロールプレイ実習の3つの教育プログラムから構成されており、各プログラムによる学習を段階的に進めて頂くことで、消費者トラブルの対処に必要な「適応力」「判断力」「調整力」及び「法的知識」等を学びます。

様々な訴えの中から 相手の主訴を聞き取る

まず、相談者が訴えてくる様々な事情に耳を傾けます。そして相手が一番何を求めているのかを聞き取ることが解決の第一歩です。

法令等の正しい知識を 習得する

苦情相談に公正に対応するためには、互助会契約に係る法令等や協会自主規制に対する正しい知識を身に付けることが必要です。

対応のテクニックを 身に付ける

クレーム対応中に言ってはならないことや相手の不当な要求に対する正しい断り方などクレーム対応に関するTPOを学びます。

調べる力・考える力・ 交渉する力を養う

相談者から聞き取った情報を体系的に整理した上で法令等に照らし適切な解決策を導き引き出し社内や関係機関、相談者との調整を図ります。

Ⅱ. 指定講座の概要

互助会消費者アドバイザー指定講座

実施時期 2024年2月～5月

修了者 修了者には修了証を発行、同時に資格試験の受験資格を付与。

受講資格 以下の要件を全て満たす者に限ります。

- 一 当協会に加盟する正会員又はそのグループ企業に所属する従業員であること。
- 二 苦情相談窓口の責任者又はそれに準ずる立場にある者（候補者含む。）であること。

※上記のほか登録した情報を、所属する加盟互助会等が閲覧することに同意している方、インターネット／Zoomが使用できる環境を整えられる方に限ります。

受講料 76,000円（税込／バウチャーチケット制）

※原則、一社につき1名まで申込可（複数お申込希望の場合、要相談）。

■講座①「テキスト学習」

テキストを学習し、WEB確認テストにより学習の成果を確認します。

■講座②「オンデマンド講習」

苦情対応に関する講習をインターネットを通じてオンデマンド配信します。期間内であれば、何時でも何回でも受講可能です（実技試験前に終了）。

■講座③「ロールプレイ実習」

オンライン（Zoom）にてロールプレイ形式により個別指導を行います。



Ⅲ. 指定講座のカリキュラム

序章 クレームとは

クレームの基礎概念、クレームの分類、対応の重要性、基本的な心構え、互助会におけるクレームの実態

第1章 互助会消費者アドバイザーの役割と責任

互助会消費者アドバイザーの果たす役割、互助会消費者アドバイザーに必要な知識と能力

第2章 消費者問題に関する法律

消費者問題の歴史、消費者行政の変遷、互助会実務に係る重要法令、クレーム対応場面での法令知識

第3章 クレーム発生時の対応

クレーム対応の基本、クレームの原因の種類、初期クレーム対応の手順、自社に非がある場合のクレーム対応、電話越ありがちな電話対応時のミス、二次クレームとは、二次クレームが発生してしまったら、二次クレーム対応の手順

第4章 組織的クレーム対応と再発防止

組織的なクレーム対応の仕組みづくり、社内ルールの整備とマニュアル化、クレーム対応窓口の設置、クレーム対応の記録管理
職員の意識改革と教育、再発防止のための問題解決、互助会相談窓口と全互協契約者相談室の連携

第5章 カスタマーハラスメント対策

カスタマーハラスメントとは、カスタマーハラスメントの違法性、カスタマーハラスメント事例、不当？ 正当？ 現場での判断基準とは
カスタマーハラスメント対策の必要性、カスタマーハラスメント対応の基本スタンス、カスタマーハラスメント対応スキル、再発防止策
カスタマーハラスメントを受けた職員への配慮、カスタマーハラスメント ケース別対応例

第6章 メンタルヘルス

ストレスとは、ストレスの蓄積過程と悪影響、ストレスへの対処方法(セルフケア)、上司によるケア(ラインケア)

第7章 こんなときどうする (ケーススタディ)

募集業務クレーム事例、会員管理業務クレーム事例 (解約)、施行関連クレーム事例 (ブライダル/フューネラル)



互助会消費者アドバイザー 試験について

互助会消費者アドバイザー指定講座を修了した者を対象に、資格を認定するための試験（互助会消費者アドバイザー試験）を行います。試験は、C B T方式（Computer Based Testing）で行いますので、予め指定された受験期間内であれば、いつでも受験でき、会場も全国300カ所以上の中から選べます。

I. 互助会消費者アドバイザー試験①



1

実施機関

互助会消費者アドバイザー試験は、一般社団法人全日本冠婚葬祭互助協会（以下、「全互協」という。）が主体となって実施します。試験の運営は、全互協のコンプライアンス委員会が行うものとします。

2

受験資格

以下の要件を全て満たす者に限ります。

- 一 指定講座を修了し、「修了証」の発行を受けていること。
- 二 加盟互助会等からの申請により受験する者であること。
- 三 PCに関する基礎知識があり、マウス操作、キーボード入力ができること。
- 四 引き続き指定講座の受講資格で規定する要件を満たしていること。

3

受験料（バウチャーチケット制）

互助会消費者アドバイザー試験受験料：¥14,000（税込）

4

資格試験

C B T方式（Computer Based Testing）による試験を行います。試験時間は90分間（2科目）とし、問題の出題形式は、選択式（択一）、○×形式、空欄補充等により構成されています。

なお、試験会場となるテストセンターは、47都道府県にある300ヶ所以上の会場から選べます。

全互協
全日本冠婚葬祭互助協会/冠婚葬祭文化振興財団

CBTS 受験者専用サイト

サービス導入をご検討の方はこちら

全互協

全日本冠婚葬祭互助協会/冠婚葬祭文化振興財団

2023.10.06 受験サポートセンター 年末年始休業のお知らせ

試験一覧

CBT試験 IBT試験 PBT試験 特殊型試験

特殊型試験

1つの試験に対してCBT/IBT/PBTの複数サービスが存在する特殊な試験形式です。

IPA 資格・検定主 2023 東京職工会館 独立行政法人情報処理機構 経団連 経団連 経団連 エキスパートアドバイザー 経団連 Webアカデミー

INTRODUCTORY TEST RESULTS
導入試験実績
国内実績No.1

2023年1月期 指定地域における準第1位
調査機関：日本マーケティングリサーチ機構

Copyright © CBTS-Solutions. All rights reserved.

I . 互助会消費者アドバイザー試験②



5

合格基準

合格基準は80%以上の得点であること（但し、1科目につき70%の得点を下回らない場合に限りです）。

6

試験の範囲

互助会消費者アドバイザーテキストを中心として、講習や実習など履修した学習プログラムの中から出題されます。試験は、クレームに関する基本的知識、消費者行政・関係法令・協会自主規制に関する内容、カウンセリング対応、クレームの種類やその見分け方、対応技術ほかクレームに対応するために必要な知識を習得しているかを評価します。

7

認定と登録

合否の最終判定は、規程に基づきコンプライアンス委員会が行い、全互協会長が認定するものとします。資格を認定する有効期限は、認定登録した日から5年を経過した後、最初に訪れる3月31日までとします。但し、認定は更新することによって期間を延長することが出来るものとします。また、試験に合格すると、全互協より認定証・IDカードが送付されるとともに、互助会消費者アドバイザー（苦情相談対応責任者）として全互協の登録簿（資格管理システム）に登録されます。

8

資格の喪失

- 一、「互助会消費者アドバイザー資格認定証」に記載される有効期限を経過したとき。但し、更新手続を行なった場合を除く。
- 二、加盟互助会又はそのグループ企業を退職。但し、グループ企業間で異動する場合を除く。
- 三、その他本制度の信頼性等に重大な影響を及ぼしたとき等



Ⅱ. 指定講座～互助会消費者アドバイザー試験までの流れ（フロー）

互助会消費者アドバイザー指定講座

- 実施時期 2024年2月～5月
 受講料 76,000円（税込）
 支払方法 バウチャーチケット制（CBTS受験サイトより購入）
 受講資格 以下の要件を全て満たす者に限る。
 一 当協会に加盟する正会員又はそのグループ企業に所属する従業員であること。
 二 苦情相談窓口の責任者又はそれに準ずる立場にある者（候補者含む）であること。
- 内 容 ①テキスト学習（WEB確認テスト付）
 ②オンデマンド講習
 ③ロールプレイ実習（Zoom）

互助会消費者アドバイザー試験（CBT方式）

- 実施時期 2024年6月～8月
 受験料 14,000円（税込）
 支払方法 バウチャーチケット制（CBTS受験サイトより購入）
 受験資格 以下の要件を全て満たす者
 一 指定講座を修了し、「修了証」の発行を受けていること。
 二 加盟互助会等からの申請により受験する者であること。
 三 PCに関する基礎知識があり、マウス操作、キーボード入力ができること。
 四 引き続き指定講座の受講資格で規定する要件を満たしていること。

※バウチャーチケット制とは

有効期限（最大1年間）つきの前売りチケットです。試験や指定校講座に対し、1枚のバウチャーチケットが必要です。また、バウチャーチケットは種類によってそれぞれ金額が異なりますのでご注意ください。

