

全国消費生活相談員協会会員実態調査  
報告書（抄）

平成 20 年 5 月

社団法人 全国消費生活相談員協会

## はじめに

当会では平成 20 年 2 月 8 日から 15 日まで会員 1885 人に対し「会員実態調査」を実施し、2 月末には地方消費者行政の疲弊した状況や消費生活相談員の待遇に関する実態について調査の結果の速報を出しました。

この速報は、J A C A S n e w s（機関紙）や報道機関、パブリックコメントなどで意見として発表を重ね、関係省庁や地方自治体からも多くの問い合わせがありました。

5 月 19 日消費者行政推進会議で新しい「消費者庁」と消費者行政の在り方について佐々木座長の素案が出されました。その中では、地方消費者行政と消費生活相談員について前向きな意見が出されています。

素案の中では、会員実態調査をもとに当会の意見として出したものが多く活用されています。

会員の多くは地方自治体の消費生活センター等の窓口で消費生活相談員として、日頃から消費者被害の救済や未然防止に力を注いできました。しかしながら、待遇等については自治体ごとに異なり、また非常勤職員や嘱託という身分の不安定なまま相談業務を行ってきました。

消費者が安心、信頼する消費生活センター、さらに消費者から信頼される相談員がいて初めて消費者行政の充実が図られると考えます。

「消費者に目線を」という福田総理の所信表明は消費生活相談にかかわっているものとして大きな力を感じました。

この度、この調査を詳細に分析し報告書としてまとめました。多くの関係機関からは報告書について期待が寄せられています。消費者行政に有効に活用されることを願っています。

平成 20 年 5 月

(社)全国消費生活相談員協会

# 目 次

はじめに

## 【Ⅰ】調査の概要

(1). 調査目的	1
(2). 調査対象	1
(3). 調査方法	1
(4). 調査時期	1
(5). 回収状況	1

## 【Ⅱ】調査の結果

I. 会員の状況	2
II. 勤務先の勤務体制について	
(1). 平日の勤務先窓口開設日数	3
(2). 勤務先の相談員数	4
(3). 1日あたりの配置相談員数	4
(4). 相談担当職員数	5
III. 相談員の勤務・雇用状況について	
(1). 勤務年数	5
(2). 1か月の勤務日数	5
(3). 1日の勤務時間	6
(4). 年次休暇	6
(5). 年次休暇以外の特別休暇	7
(6). 雇用期間(契約期間・更新単位)	7
(7). 雇用契約の更新の回数制限	8
(8). 定年制	9
(9). 年間収入	9
(10). 諸手当	11
IV. あなたの職務について	
(1). 職務範囲	13
(2). 国民生活センターの研修の参加	14
(3). 自治体の研修の参加	15
V. 勤務先の消費生活センターの業務内容について	
(1). 18年度の相談件数	15
(2). 国民生活センターの研修の参加	15
(3). 勤務先の消費生活センターの斡旋に対する積極性	16
(4). 相談業務についての職員の協力	16
(5). 解決困難な事例の相談は誰にしますか	16

VI. 多重債務相談について	
(1). 多重債務相談の対応	17
(2). (1)の関係機関等紹介と回答の場合の紹介先はどこか	17
(3). 多重債務相談が消費生活センター業務に加わり他の相談への影響	17
VII. 過去に消費生活センター等に勤務した経験者の現在について	17
VIII. 過去に消費生活センター等に勤務した経験のない会員について	18
IX. 国民生活センターの研修について	
(1). 場所	18
(2). 回数・定員	18
(3). 内容等	19
X. 消費生活センター等の民間委託、指定管理者制度について	
(1). 勤務先は民間委託されているか、指定管理者制度をしているか	19

以下、略

## 【 I 】 調査の概要

### (1) 調査目的

当協会は 1977 年に「国民生活センター相談員養成講座修了者の会」を母体として発足し、その後、社団法人化し、昨年秋には創立 30 周年を祝いました。この間、多様化複雑化する消費者問題の解決に向けて、あるいは消費者トラブル防止のために、110 番電話相談、週末電話相談を継続実施し、寄せられた相談から見えてくる問題点は関係先に是正改善に向けて要望書を提出、パンフレットやブックレット等を作成し消費者啓発活動もしてきました。

昨年 11 月には消費者団体訴訟制度の適格団体に認定され、消費者問題解決に向けてさらに活動を強化しています。

こうした活動はひとえに会員の地道な努力に支えられています。いうまでもなく会員の多くは消費者行政の最前線で消費者相談や啓発に従事しています。ただ、仕事の割に相談員の待遇などが十分ではなく、相談員のボランティア精神に支えられての消費者行政があるといわれてきました。当協会では 1980 年から 2005 年までに 7 回、相談員の実態調査を実施し、地位の向上に向けて自治省に要望書を提出するなど、消費生活相談員の処遇の改善を求めてきました。

昨年 10 月 1 日の福田総理大臣の所信表明以来、これまでの産業優先の政策を見直し、消費者の視点から政策全般を監視し、「消費者を主役とする政府の舵取り役」となる消費者庁（仮称）構想の実現化に向けて議論が重ねられてきました。そんな議論のなかで消費者問題の最前線で働く消費生活専門相談員の仕事がようやく認められようとしています。仕事はハードなのに、待遇面では恵まれないという相談員の勤務実態を正確に把握し、今後の地位の向上に向けての基礎データとすることを目的に、会員に実態調査を実施することにしました。

(2) 調査対象 (社)全国消費生活相談員協会会員 1885 人

(3) 調査方法 メール調査

(4) 調査時期 2008 年 2 月 8 日～15 日

(5) 回収状況	調査票配布	1885
	調査票回収	1197
	回収率	63.5%

## 【Ⅱ】調査の結果

### I. 会員（回答者）の状況

表1. 性別

項目	人	%
男性	18	1.5%
女性	1,177	98.3%
無回答	2	0.2%
合計	1,197	100.0%

表2. 年齢

項目	人	%
20代	5	0.4%
30代	65	5.4%
40代	390	32.6%
50代	479	40.0%
60代	197	16.5%
70代	54	4.5%
無回答	7	0.6%
合計	1,197	100.0%

男性会員もわずかにいるものの、会員の大半(98.3%)は女性である。

年代は50代が最も多く479人、ついで40代が390人、60代の197人を合わせると1066人になり全体の89.1%に達している。

会員の1069人は消費生活専門相談員の資格を保有している。消費生活アドバイザー保有している人が586人いる。また、国民生活センター養成講座修了者も393人いる。それぞれに重複して資格を保有していることがわかる。

表3. 保有資格（複数回答）

N=1197

項目	人	%
消費生活専門相談員	1069	89.3%
消費生活アドバイザー	586	49.0%
消費生活コンサルタント	114	9.5%
国民生活センター養成講座修了者	393	32.8%
自治体の養成講座修了者	48	4.0%
資格なし	23	1.9%

現在、会員の924人（77.2%）が消費生活センター等に勤務しており、うち96.1%の888人が相談業務に従事している。他は啓発事業などに従事している。

表4. 現在の勤務状況

項目	人	%
消費生活センター等に勤務	924	77.2%
消費生活センター等に勤務していない	270	22.6%
無回答	3	0.3%
合計	1,197	100.0%

表5. 勤務している場合

項目	人	%
相談業務についている	888	96.1%
啓発業務についている	237	25.6%
その他	27	2.9%
合計	924	100.0%

表6. 勤務していない場合

項目	人	%
過去に経験有	190	70.4%
経験なし	80	29.6%
無回答	0	0.0%
合計	270	100.0%

消費生活センターに勤務していない270人のうち、過去に勤務していたのは190人、全く勤務した経験がないという人は80人に過ぎない。

## II. 勤務先の勤務体制について

### (1) 平日の勤務先窓口開設日数

924人が勤務する消費生活センター等の平日の窓口開設日数は大半の89.2%が5日(毎日)となっている。ただ、国民生活センターの窓口の開設日数の紹介の表示では5日間となっているにもかかわらず、専門の相談員がいるのは1日というようなセンターもあった。

表7. 平日の勤務先窓口開設日数

項目	人	%
1日	28	3.0%
2日	25	2.7%
3日	25	2.7%
4日	14	1.5%
毎日	824	89.2%
その他	1	0.1%
無回答	7	0.8%
合計	924	100.0%

平日以外でも窓口を開設していると答えた人が236人(25.5%)いた。

表8. 土・日・夜間の窓口開設

項目	人	%
有	236	25.5%
無	679	73.5%
無回答	9	1.0%
合計	924	100.0%

表9. 有りの場合(複数回答) N=236

項目	人	%
土曜日	93	39.4%
日曜日	29	12.3%
土曜日・日曜日	95	40.3%
夜間	17	7.2%
その他	26	11.0%

土曜日だけ、日曜日だけあるいは土・日両日窓口を開設している窓口もある。平日以外の相談業務をNPO等の他機関に委託しているところもある。

夜間の相談ありと答えた17人。勤務先の消費生活センターとは札幌市市民まちづくり局市民生活部消費者センター(9時~19時)、広島市消費生活センター(9時~19時)、大阪市住情報センター(9時~19時)、苫小牧市消費生活センター(通常は9時~17時、第2、第4金曜日は9時~20時)となっている。夜間といっても10時といった遅い時間までではなく、苫小牧市の夜の8時までが遅い開設時間であって、他は7時までであった。

昼休みも相談を受け付けているか尋ねているが、667人(72.2%)が昼休みも相談を受けていると答えている。そして、その場合に昼休みの相談業務は表10で示すように多くの相談員が担っている。わずかではあるが、職員も相談を受けている。

表10. 昼休みの受付の有無

項目	人	%
有	667	72.2%
無	244	26.4%
無回答	13	1.4%
合計	924	100.0%

表11. その場合の担当は

項目	人	%
相談員	595	89.2%
職員	64	9.6%
無回答	8	1.2%
合計	667	100.0%

## (2) 勤務先の相談員数について

表 12. 相談員は何人か

項目	人	%
1人	75	8.1%
2人	101	10.9%
3人	100	10.8%
4人	99	10.7%
5人	88	9.5%
10人未満	245	26.5%
15人未満	102	11.0%
20人未満	43	4.7%
25人未満	45	4.9%
25人以上	12	1.3%
無回答	14	1.5%
合計	924	100.0%

勤務先の消費生活センター等には、相談員が何人いるのかを尋ねているが、勤務先の規模の大きさの違いにより、25人以上もいる東京都消費生活総合センターから、1人しかいないという市町村センター等までいろいろである。

## (3) 1日あたりの配置相談員数について

相談業務は判断に迷ったときなどに、他の相談員に相談し意見を聞くことができれば、客観的に判断をくだすことが出来る。

勤務先に相談員が在籍していても、勤務中の配置人数は1人という人が154人いた。

表 13. 1日あたりの配置相談員数

項目	人	%
1人	154	16.7%
2人	186	20.1%
3人	126	13.6%
4人	113	12.2%
5人	72	7.8%
10人未満	179	19.4%
10人以上	79	8.5%
無回答	15	1.6%
合計	924	100.0%

### 【一人体制の相談員の意見】

- ・勤務しているセンターは1人体制で窓口開設時間も短く、事業者との斡旋が十分に出来ない。
- ・一人体制の日が多く、電話は次から次にかかってくるので斡旋をする時間がない。
- ・消費生活相談は複数の相談員で処理など検討しながらやるのが理想的。一人体制では処理について気軽に相談する相手もなく、昼休みも取れない。また、休暇を取れば相談に穴が開いてしまうため、休暇も取れないのが現状
- ・地方の小さな自治体は PIO-NET システムが導入されていない。特に一人体制の相談員にとって、PIO-NET からの直接情報が欲しい。PIO-NET 情報をいつでも利用できるようにして欲しい。
- ・我々のような小さな相談室にも PIO-NET を配備して欲しい。情報が何も入ってこないで非常に心細い思いをし、どのように対処したらいいのか分からなくて困っている。他にも同様の苦情が入っているか、どのように対処しているかが分かるだけでも処理の方針を決めるのに参考になる。情報は大きなセンターであれ、小さな相談室であれ平等に行き渡るようにしてほしい。
- ・他の行政機関にも PIO-NET により情報提供ができることになったようだが、一定条件に達していない小さな窓口にも PIO-NET の設置を望む。相談窓口の規模の違いはあっても寄せられる相談内容は同じである。規模の小さな窓口ほど情報が少ないため大変困っている。県センターに検索依頼はできるが主旨が伝わらないこともあり欲する情報が得られなことも多い。
- ・私の場合1年未満の経験で、1名で対応しているため、不安な面が多く、そのたびに国民生活センターのアドバイスを受け大変助かっている。

#### (4) 相談担当職員数について

相談担当職員がいるのかどうか尋ねている。全体の71.4%の人が相談担当職員がいると答えている。この答からは多くの職員が相談についているように、見えるのだが、実際は相談に就いている職員は少なく、これらの職員はPIO-NETの管理をしたり、相談員の報酬の支払いなど事務を担っていることが多い。相談員の意見として「相談員に全て任されており市職員は記録係として立ち会うのみです」との記入もみられる。

表 14. 相談担当職員の有無

項目	人	%
有	660	71.4%
無	233	25.2%
無回答	31	3.4%
合計	924	100.0%

さらに「相談員が専門家だとしても、一人では何もできない。あくまでも自治体の窓口なのだから、職員は相談員にまかせっきりにせず、一緒に考えるなどして欲しい。そのためには（消費生活相談）への職員の理解が不可欠。しかし、なかなか理解が得られない」といった意見が寄せられている。つまり相談専任の職員がいる国民生活センターや東京都など規模の大きい消費生活センター以外では、職員は他の部門との兼任業務者が多く、消費者関連の業務は相談員任せになっているところが多い。

表 14-1. 相談担当職員数

項目	人	%
1人	215	32.6%
3人未満	231	35.0%
5人未満	110	16.7%
5人以上	98	14.8%
無回答	6	0.9%
合計	660	100.0%

(表 14-1)で担当職員が5人以上いると答えているのは国民生活センター、東京都消費生活総合センター、愛知県中央県民生活プラザ、埼玉県消費生活支援センター等都道府県や政令市の大規模な消費生活センターの勤務者である。

### Ⅲ. 相談員の勤務・雇用状況について

#### (1) 勤務年数について

表 15. 勤務年数

項目	人	%
1年～3年未満	243	26.3%
3年～5年未満	174	18.8%
5年以上	494	53.5%
無回答	13	1.4%
合計	924	100.0%

相談員の半数以上は相談員として、5年以上、勤務している。

一方で勤務年数1年～3年未満と勤務年数の比較的少ない人が243人(26.3%)もいた。3年とか5年の雇い止めの制度の弊害として、長期間の勤務を許されない人もいと推定できるのではないか。

#### (2) 1か月の勤務日数について

16日以内つまり週にほぼ4日勤務する人が311人(33.7%)おり、一番多い。次いで17日以上つまり週にほぼ5日勤務する人が296人(31.9%)となっている。相談員の多くは週に4日から5日の常勤もしくは常勤に近い働き方をしていることが分かる。

表 16. 1か月の勤務日数

項目	人	%
4日以内	37	4.0%
8日以内	82	8.9%
12日以内	183	19.8%
16日以内	311	33.7%
17日以上	296	32.0%
無回答	15	1.6%
合計	924	100.0%

### (3) 1日の勤務時間について

勤務時間が6時間以上の人が750人、81.2%を占めている。3時間未満といった短時間勤務の人は11人しかいなかった。この11人のなかで、北海道の町の相談窓口勤務している相談員は週に5日間、3時間未満の勤務状況(一人体制)であった。他の10人は週に1日または2日、3時間未満で勤務している。

表 17. 1日の勤務時間

項目	人	%
3時間未満	11	1.2%
6時間未満	149	16.1%
6時間以上	750	81.2%
無回答	14	1.5%
合計	924	100.0%

(表 17-1)でみると16日以内(週に4日以内)、17日以上(週4日または5日)勤務している相談員の勤務時間はほとんどが6時間以上であった。

表 17-1. 1日の勤務時間と1ヶ月の勤務日数の関係について (回答者数・%)

1ヶ月の勤務日数	全体	4日以内	8日以内	12日以内	16日以内	17日以上	無回答
1日の勤務時間							
計	924 (100.0)	37 (100.0)	82 (100.0)	182 (100.0)	311 (100.0)	296 (100.0)	15 (100.0)
3時間未満	11 (1.2)	3 (8.1)	5 (6.0)	2 (1.1)	0 (0.0)	1 (0.3)	0 (0.0)
6時間未満	149 (16.1)	18 (48.6)	34 (41.0)	43 (23.6)	28 (9.0)	24 (8.1)	2 (13.3)
6時間以上	750 (81.2)	16 (43.2)	43 (53.0)	137 (75.3)	281 (90.4)	270 (91.2)	3 (20.0)
無回答	14 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.6)	1 (0.3)	10 (66.7)

### (4) 年次休暇について

表 18. 年次休暇 (回答者数・%)

1ヶ月の勤務日数	全体	4日以内	8日以内	12日以内	16日以内	17日以上	無回答
年次休暇							
計	924 (100.0)	37 (100.0)	82 (100.0)	183 (100.0)	311 (100.0)	296 (100.0)	15 (100.0)
有 *	748 (81.0)	7 (18.9)	49 (59.8)	122 (66.7)	277 (89.1)	291 (98.3)	2 (13.3)
無	164 (17.7)	30 (81.1)	33 (40.2)	61 (33.3)	33 (10.6)	4 (1.4)	3 (20.0)
回答	12 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.3)	1 (0.3)	10 (66.7)
*有の場合	748 (100.0)	7 (100.0)	49 (100.0)	122 (100.0)	277 (100.0)	291 (100.0)	2 (100.0)
7日以内	207 (27.7)	5 (71.4)	46 (93.9)	87 (71.3)	60 (21.7)	9 (3.1)	0 (0.0)
8日以上	527 (70.5)	2 (28.6)	1 (2.0)	30 (24.6)	212 (76.5)	280 (96.2)	2 (100.0)
無回答	14 (1.9)	0 (0.0)	2 (4.1)	5 (4.1)	5 (1.8)	2 (0.7)	0 (0.0)

(表 18) で年次休暇は「有」と答えた人が 748 人で 81.0%となっている。月に 4 日以内の勤務の人でも「有」と答えた人がいる一方で、17 日以上勤務していても有給休暇の無い相談員がいる。この 4 人を詳しくみると全てが北海道の相談窓口で働いている。うちの 3 人の勤務先は民間委託先であった。

年次休暇「有」と答えた 748 人のうち、8 日以上 of 休暇が取れるのは 527 人 (70.5%) であった。月に 17 日以上勤務している場合は 96.2%の人が 8 日以上 of 休暇を得ている。ただ、【自由意見】で「人員を増やしてほしい。少ない相談員がお互いにやりくりして有給を取っているので実際には休みを取ることができないのが現状」との記載もかなりみられた。

## (5) 年次休暇以外の特別休暇について

特別休暇として夏期休暇の付与があるかどうか、それ以外の特別休暇として与えられている休暇があるかどうかを尋ねている。

夏期休暇を「有」と答えたのは 362 人で 35.3%に過ぎない。特別休暇を「有」と答えたのは 98 人で 10.6%となっている。特別休暇の内容を聞いているが、そのほとんどは「忌引き」であった。ということになると、多くの相談員は「忌引き」が認められていないので「忌引き」を「年次休暇」でとるという厳しい現状が浮き彫りになっている。

表 19. 特別休暇について

項目	特別休暇 (夏期休暇)		特別休暇 (その他)	
	人	%	人	%
有	326	35.3%	98	10.6%
無	577	62.4%	765	82.8%
無回答	21	2.3%	61	6.6%
合計	924	100.0%	924	100.0%

特別休暇は他に「病気休暇」、「介護休暇」、「産休」、「育児休暇」が具体的にあげられているが、このような特別休暇をとることが出来るのはごくまれなことである。

## (6) 雇用期間(契約期間・更新単位)について

雇用期間の制限のない人は 72 人(7.8%)で、90%以上の相談員は雇用期間を限定されて勤務している。雇用期間は 1 年という相談員がいちばん多く、730 人(79.0%)いた。雇用期間 6 ヶ月は 44 人で 4.8%となっているが、その半数以上が国民生活センターに勤務する人になっている。

雇用期間は定められていても、雇用期間の回数制限が無いという相談員が 730 人となっているので、雇用期間が 6 ヶ月とか 1 年とかの制限が設けられていても、実質は更新が繰り返されており、実質面からみると 5 年以上の長期に働いている相談員が 53.5%いるということにもなる。ただ、更新を繰り返すことと、期間の限定なしに雇用されることでは休暇など福利厚生面でも差があるので、根本的な改善が求められるところである。ちなみに雇用期間 6 ヶ月の相談員の 90%は更新回数の制限が無い人であった。

表 20. 雇用期間

項目	人	%
6 ヶ月	44	4.8%
1 年	730	79.0%
2 年以上	35	3.8%
限定なし	72	7.8%
その他	16	1.7%
無回答	27	2.9%
合計	924	100.0%

## (7) 雇用契約の更新の回数制限について

契約の更新については回数に制限を設けているセンターがかなりあり、回答者の17.6%が契約更新の回数制限があると答えている。相談員の仕事は5年間で1人前になれるといわれるが、3年とか5年で雇い止めがなされているのは、1人前になって、さあこれからさらに充実して仕事をして行こうという相談員の勤務意欲をなくさせるものだということになるし、それよりも大変もったいないことをしているとわざわざをえないだろう。(表21-2)でも、勤務日数の多い相談員の方が、5年とか10年で雇い止めになる割合が高くなっていることを示している。

実際に相談員の【自由意見】として「雇い止めのため経験豊富で実力のある相談員がやめさせられ、新人ばかりになり相談の質が下がり、斡旋交渉はなかなかうまくいかない。」、とか「当センターの消費生活相談員の契約は一年更新。いつ期間満了による事実上の解雇になるか分からず、不安定な状況で勤務している。また、更新回数に制限があり、今までの経験が充分生かせないまま勤務が出来なくなるのは残念である」がある。

表 21. 契約更新の回数制限

項目	人	%
有	162	17.6%
無	725	78.7%
無回答	34	3.7%
合計	921	100.0%

表 21-1. 回数制限有りの場合

項目	人	%
3年まで	21	13.0%
5年まで	62	38.3%
10年まで	34	21.0%
その他	41	25.3%
無回答	4	2.5%
合計	162	100.0%

表 21-2. 契約更新回数の制限の有無と勤務日数の関係について

(回答者数・%)

1ヶ月の勤務日数	契約更新の回数制限							
	全体	4日以内	8日以内	12日以内	16日以内	17日以上	無回答	
計	924 (100.0)	37 (100.0)	82 (100.0)	183 (100.0)	311 (100.0)	296 (100.0)	15 (100.0)	
有 *	161 (17.4)	5 (13.5)	6 (7.3)	15 (8.2)	43 (13.8)	90 (30.4)	2 (13.3)	
無	730 (79.0)	30 (81.1)	69 (84.1)	165 (90.2)	263 (84.6)	198 (66.9)	5 (33.3)	
無回答	33 (3.6)	2 (5.4)	7 (8.5)	3 (1.6)	5 (1.6)	8 (2.7)	8 (53.3)	
*有の場合	161 (100.0)	5 (100.0)	6 (100.0)	15 (100.0)	43 (100.0)	90 (100.0)	2 (100.0)	
1ヶ月の勤務日数	3年まで	22 (13.7)	2 (40.0)	0 (0.0)	3 (20.0)	2 (4.7)	14 (15.6)	1 (50.0)
	5年まで	63 (39.1)	1 (20.0)	2 (33.3)	6 (40.0)	18 (41.9)	36 (40.0)	0 (0.0)
	10年まで	34 (21.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (6.7)	10 (23.3)	22 (24.4)	1 (50.0)
	その他	39 (24.2)	1 (20.0)	4 (66.7)	5 (33.3)	12 (27.9)	17 (18.9)	0 (0.0)
	無回答	3 (1.9)	1 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.3)	1 (1.1)	0 (0.0)

## (8) 定年制について

定年制が有ると答えた人は520人で56.2%となっている。具体的な年齢としてあげられているのは65歳までというのが52.1%と一番多くなっている。年齢的には比較的高齢まで働くことが出来る。ただし、60歳になる前に更新回数制限で、定年になるより以前に雇止めになっているようでは困るのである。

(表22-2)で、1ヶ月に4日以内といった勤務日数の少ない相談員の方が、16日以内、17日以上勤務する相談員より定年制の適用が少ない。ある種の名譽職的な感覚で受け止められているのではないかと推察出来る。

表22. 定年制

項目	人	%
有	520	56.3%
無	346	37.4%
無回答	58	6.3%
合計	924	100.0%

表22-1. 定年制有(年齢)

項目	人	%
60歳まで	207	39.8%
65歳まで	271	52.1%
66歳以上	19	3.7%
無回答	23	4.4%
合計	520	100.0%

表22-2. 定年制と勤務日数の関係について

(回答者数・%)

1ヶ月の勤務日数	(回答者数・%)						
	全体	4日以内	8日以内	12日以内	16日以内	17日以上	無回答
定年制							
計	924 (100.0)	37 (100.0)	82 (100.0)	183 (100.0)	311 (100.0)	296 (100.0)	15 (100.0)
有 *	520 (56.3)	5 (13.5)	28 (34.1)	99 (54.1)	200 (64.3)	186 (62.8)	2 (13.3)
無	346 (37.4)	30 (81.1)	46 (56.1)	72 (39.3)	102 (32.8)	92 (31.1)	4 (26.7)
無回答	58 (6.3)	2 (5.4)	8 (9.7)	12 (6.6)	9 (2.9)	18 (6.1)	9 (60.0)
*有の場合	520 (100.0)	5 (100.0)	28 (100.0)	99 (100.0)	200 (100.0)	186 (100.0)	2 (100.0)
60歳まで	207 (39.8)	1 (20.0)	13 (46.4)	30 (30.3)	73 (36.5)	90 (48.4)	0 (0.0)
65歳まで	271 (52.1)	3 (60.0)	11 (39.3)	59 (59.6)	111 (55.5)	85 (45.7)	2 (100.0)
66歳以上	19 (3.7)	0 (0.0)	3 (10.7)	6 (6.1)	6 (3.0)	4 (2.2)	0 (0.0)
無回答	23 (4.4)	1 (20.0)	1 (3.6)	4 (4.0)	10 (5.0)	7 (3.8)	0 (0.0)

## (9) 年間収入について

相談員の勤務日数や勤務時間など、一様でないために年間収入の額だけで一律に高いとか安いとかを論じることは出来ないが、(表23)が示すように、相談員の年収は200万円・250万円の金額帯がもっとも多くなっている。

収入はじめ待遇面は地域によってかなりのバラツキがみられ、「収入も含めて相談員の勤務条件が余りに差がありすぎる。ある程度の基準が示せないのでしょうか。」と言った意見もあった。確かに(表 23-1)でみると、1ヶ月17日以上勤務しているのに、年収が100万円未満という相談員が4人もいた。おまけにこれらの相談員は年次休暇もないというような悪条件で働いている。

表 23. 年間収入

項目	人	%
50万円未満	53	5.7%
100万円未満	109	11.8%
130万円未満	189	20.5%
150万円未満	62	6.7%
200万円未満	208	22.5%
250万円未満	213	23.1%
300万円未満	51	5.5%
300万円以上	21	2.3%
無回答	18	1.9%
合計	924	100.0%

17日以上働いても300万円以上の収入を得ているのは、ほんのわずかである。

21人の中には研修や啓発の主任といった相談員とは異なる立場の人が多く、相談員で300万円以上の収入があると答えているのは自治体に勤務する16人に過ぎない。300万円以上と言っても、ようやく300万円という方が現状にあっていよう、これまで相談員はいかに低賃金にあえいできたかがわかる。

表 23-1. 年間収入と勤務日数の関係について

(回答者数・%)

1ヶ月の勤務日数	全体	4日以内	8日以内	12日以内	16日以内	17日以上	無回答
年間収入							
計	924 (100.0)	37 (100.0)	82 (100.0)	183 (100.0)	311 (100.0)	296 (100.0)	15 (100.0)
50万円未満	52 (5.6)	27 (73.0)	20 (24.1)	3 (1.6)	1 (0.3)	0 (0.0)	1 (6.7)
100万円未満	107 (11.6)	5 (13.5)	45 (54.2)	40 (21.9)	11 (3.5)	4 (1.4)	2 (13.3)
130万円未満	189 (20.5)	3 (8.1)	13 (15.7)	106 (57.9)	52 (16.7)	15 (5.1)	0 (0.0)
150万円未満	62 (6.7)	0 (0.0)	2 (2.4)	13 (7.1)	32 (10.3)	15 (5.1)	0 (0.0)
200万円未満	210 (22.7)	1 (2.7)	1 (1.2)	13 (7.1)	101 (32.5)	91 (30.8)	3 (20.0)
250万円未満	213 (23.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (3.3)	89 (28.6)	118 (40.0)	0 (0.0)
300万円未満	51 (5.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	18 (5.8)	32 (10.8)	0 (0.0)
300万円以上	21 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (1.3)	17 (5.7)	0 (0.0)
無回答	19 (2.1)	1 (2.7)	1 (1.2)	1 (0.5)	3 (1.0)	4 (1.4)	9 (60.0)

## 【相談員の意見】

- 仕事に見合った報酬が必要。現在の収入では自立した生活ができない。大変な仕事の割には地位が低く、低賃金。プライドだけで仕事をしている状態。これでは優秀な人がすぐ辞めて、人材確保も難しい。
- 年間 1000 件を超える相談。勤務時間の全てが受付時間で、終了間際に来られた相談者の話を切り上げることはできない。残業が必須であるにもかかわらず、残業代も出ない。そのうえ雇止めもあり、まさに官製ワーキングプアである。
- 相談員の待遇は責任の割には低く、当センターにおいても、10 年前とほとんど同じ（月額 13 万 2 千円位。年収 160 万位）、退職金、通勤手当等はなく、社会保険のみである。そのため扶養控除の範囲で働きたい人が出るなど、人材育成が思うように進まない要因となっている。
- 消費生活相談員の待遇が、各県で格差が著しい。  
私は、年間 1000 件超の相談をこなしているのに（県の非常勤嘱託の給与体系で位置付けられ、1 日で 8:30～17:15 勤務）経験年数に対応した日額 8000 円にも満たない待遇を余儀なくされており悲しい。研修で自己研鑽に励んでも虚しい。相談員あつての現場ではないでしょうか。
- 相談員の待遇改善に予算をつけて欲しい。相談員に女性が多いために、主婦のパートと受け取られており、相談員の収入では自立できるだけの収入が無い。現場の機能強化と充実のためにも専門職として生計を立てられるだけの給料が欲しい。
- 消費生活センターの相談員の雇用経費は事業費扱い。従って一切の社会保険が受けられない。人は財産と考えるが、行政側は「物」としかみないので、予算縮小で消費者行政も後退する。相談員を「人間」として扱っていただきたい。

表 24. 配偶者控除について

項目	人	%
希望する	186	20.1%
希望しない	685	74.1%
無回答	53	5.7%
合計	924	100.0%

## (10) 諸手当について

### ① 時間外手当

時間外手当があるのは 22.1%に過ぎない。  
その内訳は(表 25-1)、当然のことながら勤務日数の多い相談員ほど時間外手当がでる割合が高い。  
とはいえ 17 日以上勤務している人でも 29.7%の人しか時間外手当は出していない。

表 25. 時間外手当

項目	人	%
有	204	22.1%
無	698	75.5%
無回答	22	2.4%
合計	924	100.0%

表 25-1. 時間外手当と勤務日数の関係について

(回答者数・%)

1ヶ月の勤務日数	全 体	4 日 以 内	8 日 以 内	1 2 日 以 内	1 6 日 以 内	1 7 日 以 上	無 回 答
時間外手当							
計	924 (100.0)	37 (100.0)	82 (100.0)	183 (100.0)	311 (100.0)	296 (100.0)	15 (100.0)
有	204 (22.1)	2 (5.4)	6 (7.3)	21 (11.5)	87 (28.0)	88 (29.7)	0 (0.0)
無	698 (75.5)	35 (94.6)	74 (90.2)	161 (88.0)	221 (71.1)	201 (67.9)	6 (40.0)
無回答	22 (2.4)	0 (0.0)	2 (2.4)	1 (0.5)	3 (1.0)	7 (2.4)	9 (60.0)

## ② 通勤手当

通勤手当は58.9%の544人に出ている。通勤費は謝金に含まれているからという理由で支払われていないこともあるようだ。

表 26. 通勤手当と勤務日数の関係について

(回答者数・%)

1ヶ月の勤務日数	全 体	4 日 以 内	8 日 以 内	1 2 日 以 内	1 6 日 以 内	1 7 日 以 上	無 回 答
通勤手当							
計	924 (100.0)	37 (100.0)	82 (100.0)	183 (100.0)	311 (100.0)	296 (100.0)	15 (100.0)
有	544 (58.9)	12 (32.4)	38 (46.3)	80 (43.7)	222 (71.4)	186 (62.8)	6 (40.0)
無	363 (39.3)	25 (67.6)	41 (50.0)	102 (55.7)	89 (28.6)	106 (35.8)	0 (0.0)
無回答	17 (1.8)	0 (0.0)	3 (3.7)	1 (0.5)	0 (0.0)	4 (1.4)	9 (60.0)

## ③ 退職金制度

表 27. 退職金制度

項 目	人	%
有	30	3.2%
無	869	94.0%
無回答	25	2.7%
合 計	924	100.0%

退職金制度の適用があると答えたのは30人に過ぎない。

報酬が少ない分、退職金でカバーして欲しいぐらいであるが、相談員にとってはこの制度は無縁なもののようなものである。

#### ④ 社会保険等

当然のことだが、1ヶ月16日以内、17日以上の常勤に近い働き方をしている相談員には社会保険の付与率は高くなっている。

表 28. 雇用保険・健康保険・厚生年金保険等の付与について (回答者数・%)

1ヶ月の勤務日数	全 体	4 日 以 内	8 日 以 内	1 2 日 以 内	1 6 日 以 内	1 7 日 以 上	無 回 答
社会保険等							
計	924 (100.0)	37 (100.0)	82 (100.0)	183 (100.0)	311 (100.0)	296 (100.0)	15 (100.0)
有 *	546 (59.1)	4 (10.8)	4 (4.9)	16 (8.7)	234 (75.2)	285 (96.3)	3 (20.0)
無	363 (39.3)	32 (86.5)	77 (93.9)	166 (90.7)	77 (24.8)	8 (2.7)	3 (20.0)
無回答	15 (1.6)	1 (2.7)	1 (1.2)	1 (0.5)	0 (0.0)	3 (1.0)	9 (60.0)
*有の場合(複数回答)	546 (100.0)	4 (100.0)	4 (100.0)	16 (100.0)	234 (100.0)	285 (100.0)	3 (100.0)
雇用保険	493 (90.3)	3 (75.0)	5 (125.0)	11 (68.8)	213 (91.0)	258 (90.5)	3 (100.0)
健康保険	441 (80.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	182 (77.8)	256 (89.8)	3 (100.0)
厚生年金	433 (79.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	178 (76.1)	252 (88.4)	3 (100.0)
その他	10 (1.8)	0 (0.0)	1 (25.0)	1 (6.3)	4 (1.7)	4 (1.4)	0 (0.0)
無回答	24 (4.4)	1 (25.0)	0 (0.0)	3 (18.8)	8 (3.4)	12 (4.2)	0 (0.0)

#### ⑤ 現在の勤務先での勤務年数

勤務年数5年未満の相談員が一番多い。一方で勤務年数5年以上の相談員が46.7%もいる。勤務年数についてはⅢ 2でも尋ねている。質問の仕方が若干異なるが、その結果は同じで、1年などの契約期間の更新で勤務を続けていることが分かる。

表 29. 勤務先での勤務年数

項目	人	%
1年未満	85	9.2%
5年未満	384	41.6%
10年未満	225	24.4%
20年未満	167	18.1%
20年以上	39	4.2%
無回答	24	2.6%
合計	924	100.0%

### IV. あなたの職務について

#### (1) 職務範囲

表 30. 職務範囲(複数回答可) N=924

項目	人	%
消費生活相談	879	95.1%
啓発講座の講師	580	62.8%
広報誌等の原稿執筆	338	36.6%
その他	93	10.1%

消費生活相談業務に就いているものが879人で全体の95.1%と、ほぼ全員が相談業務を担っている。さらに啓発講座の講師、広報誌等の原稿執筆もしている。「何でもやります相談員」ということが出来る。

その他として地元のFM放送に出演、消費者団体の育成、資料整理や事務一般というものをあげている。

## (2) 国民生活センター研修の参加について

表 31. 国セン研修の参加

項目	人	%
有	754	81.6%
無	151	16.3%
無回答	19	2.1%
合計	924	100.0%

相談業務は常に自己研鑽が求められる仕事である。国民生活センターで実施される研修はまさに旬の講師陣による最新の情報が提供されることから、特に地方で勤務する相談員にとって、自己負担をしてでも参加したいとの思いを抱く魅力的な内容が多い。国センの研修参加(勤務先了解のもと)の機会を尋ねた。81.6%の相談員 754 人が参加「有」と答えている。

### ① 研修参加回数

勤務先が参加を了解して、研修に参加できるのは年に1回という相談員が最も多い。

研修の参加は了解されたが、その費用については自己負担という相談員が少なからずいるのは(表 31-2)が示している。

表 31-1. 研修参加回数

項目	人	%
1年1回	486	64.5%
1年2回	50	6.6%
1年3回以上	14	1.9%
無回答	204	27.1%
合計	754	100.0%

### ② 研修参加の際の費用負担

表 31-2. 研修参加の際の費用負担

項目	受講料		交通費		宿泊費		勤務手当の有無		
	人	%	人	%	人	%	項目	人	%
勤務先負担	669	88.7%	674	89.4%	511	67.8%	有	501	66.4%
自己負担	70	9.3%	68	9.0%	169	22.4%	無	201	26.7%
無回答	15	2.0%	12	1.6%	74	9.8%	無回答	52	6.9%
合計	754	100.0%	754	100.0%	754	100.0%	合計	754	100.0%

### 【相談員の意見】

- ・国民生活センターが予算を増やし相談員の研修・スキルアップの機会を増加する(国セン主催で)また相談員の福利厚生面についても充実させる(質の高い相談員を育成することにつながる)増額して欲しい。
- ・国民生活センターの研修に参加し、知識のレベルアップや他の相談員と話す機会を持つことで刺激を受けたいが、東京・大阪開催が大半である。さらに泊まりなので子供の小さい相談員は参加が難しい。県又は地方単位の1日講座を増やして欲しい。
- ・国セン研修、相模原には年1人参加なので5年に1回。移動セミナーが近畿地方で開催される場合1人参加なので1人の相談員が必ず年1回国セン研修に参加できるわけではありません。必ず1人1回いけると良いと思います。
- ・県では非常勤嘱託の職員が宿泊付きの研修に参加すること自体が異例で、予算が削減されるなか、予算の確保が困難となっている。

### (3) 自治体の研修の参加について

表 32. 自治体の研修の参加

項目	人	%
有	748	81.0%
無	145	15.7%
無回答	31	3.4%
合計	924	100.0%

国民生活センター以外にも都道府県などが市町村と合同で研修などを開催することがある。そうした自治体の研修は当然、管内で実施されるために国民生活センターの研修に出かけるより交通費の負担が少ない。相談員にとっては自治体の研修の方が参加機会は多いのではないかと思われるが、意外に研修参加が認められないということなのか、わずかに参加「有」が国民生活センターの研修より少なくなっている。

#### ① 研修参加回数

国民生活センターの研修参加は1年に1回というのが一番多かったが、自治体の場合は年に3回以上が一番多くなっている。

表 32-1. 研修参加回数

項目	人	%
1年1回	179	23.9%
1年2回	112	15.0%
1年3回以上	362	48.4%
無回答	95	12.7%
合計	748	100.0%

#### ② 研修参加の際の費用負担

表 32-2. 研修参加の際の費用負担

項目	受講料		交通費		宿泊費		勤務手当の有無		
	人	%	人	%	人	%	項目	人	%
勤務先負担	522	69.8%	593	79.3%	210	28.1%	有	372	49.7%
自己負担	116	15.5%	110	14.7%	199	26.6%	無	287	38.4%
無回答	110	14.7%	45	6.0%	339	45.3%	無回答	89	11.9%
合計	748	100.0%	748	100.0%	748	100.0%	合計	748	100.0%

## V. 勤務先の消費生活センターの業務内容について

### (1) 18年度の相談件数について

表 33. 相談件数

項目	人	%
100件未満	43	4.7%
300件未満	60	6.5%
500件未満	52	5.6%
1000件未満	109	11.8%
1500件未満	109	11.8%
1500件以上	501	54.2%
無回答	50	5.4%
合計	924	100.0%

### (2) 18年度の斡旋件数について

表 34. 斡旋件数

項目	人	%
20件未満	84	9.1%
60件未満	203	22.0%
120件未満	346	37.4%
120件以上	108	11.7%
無回答	183	19.8%
合計	924	100.0%

### (3) 勤務先の消費生活センターの斡旋に対する積極性について

斡旋について積極的かどうかの間に 81.1%の 749 人が「積極的だ」と答えている。

表 35. 斡旋について積極的ですか

項目	人	%
はい	749	81.1%
いいえ	95	10.3%
無回答	80	8.7%
合計	924	100.0%

どうやら勤務先の行政が斡旋を望まないために、積極的な対応ができないのではないかと思われる。積極的な対応ができていないとして「いいえ」と答えた相談員にその理由を聞いている。以下はその理由である。

#### 【斡旋に積極的でない理由—相談員の意見】

- ・市で助言と決めている(市)
- ・勤務先(県)が行政指導に後ろ向きであり精神的な支柱がないため(県)
- ・行政が「斡旋までするのか」という意識がある(市)
- ・行政担当課が斡旋まで望まず助言で相談を終えるよう要望してくるため(市)
- ・週1回3時間の相談時間しかないので相談の長期化を心配し担当職員はあまり積極的ではない(市)
- ・相談業務は相談員にお任せで職員は積極的ではないため(市)
- ・所長の協力が得られない。頼れない。困難な事例は弁護士に任すしか方法がない(県)
- ・資格取得者が私一人のため他の相談員が消極的である(市)
- ・NPO法人になってから斡旋にかかる時間をとりにくくなったと感じており気を使いながら斡旋をしている(政令市)
- ・相談課の方針で相談はまず助言。相談より啓発重視による実績をとの考え(政令市)
- ・斡旋に入るかどうかは各相談員の判断。専門相談窓口があるときは、出来るだけ他機関紹介で処理すればよいと職員からは言われている(政令市)
- ・件数が多く1件に時間や労力を掛けにくい。自己責任を問う風潮が強い(市)
- ・斡旋の必要有と相談者が職員に伝えても職員が消極的(県)
- ・一人体制のため斡旋に時間をかけられないのが現状である(市)

### (4) 相談業務についての職員の協力について

表 36. 職員の協力について

項目	人	%
はい	703	76.1%
いいえ	143	15.5%
無回答	78	8.4%
合計	924	100.0%

「相談業務について職員の協力が得られているかどうか」を尋ねている。「協力が得られている」と答えた相談員は 703 人で全体の 76.1、「いいえ」と答えた相談員も 15.5%いた。

### (5) 解決困難な事例の相談は誰にしますか？

解決困難事例の相談といっても、相談したい内容は、相談の段階でも微妙に異なるものと思われる。

あるいは自分の解決方法が間違っていないか確認するとともに冷静に事例を分析するためにも、相談にのってくれる人の存在は貴重です。

一人体制の相談員が不安という意味は、身近に相談できる他の相談員がいないからであることが、アンケートから分かる。

表 37. 解決困難な事例は誰に相談しますか(複数回答) N=924

項目	人	%
職員	359	38.9%
他の相談員	702	76.0%
都道府県センター	306	33.1%
国民生活センター	609	65.9%
弁護士	523	56.6%
その他	68	7.4%

## VI. 多重債務相談について

### (1) 多重債務相談の対応

多重債務相談を昨年秋から各自治体で対応するようになり、窓口として全ての消費生活センターが相談を受けているわけではないのだが、各センターとも何らかの影響を受けているはず。対応として「関係機関等紹介」が91.5%と最も多く、次いで「助言」が69.6%となっている。

表 38. 多重債務相談の対応  
(複数回答) N=924

項目	人	%
助言	643	69.6%
関係機関等紹介	845	91.5%
業者交渉	31	3.4%
その他	97	10.5%

実際は助言をして関係機関等紹介という手順で対応されているものと推察が出来る。「業者交渉」している人も31人(3.4%)いた。

その他として「消費生活センターでは対応していない。役所の他部署で対応」という答が多かった。

### (2) (1)の関係機関等紹介と回答の場合の紹介先はどこか。

表 39. 関係機関等紹介の場合の紹介先  
(複数回答) N=845

項目	人	%
特定調停	417	49.3%
弁護士会	786	93.0%
司法書士会	480	56.8%
法テラス	485	57.4%
その他	139	16.4%

ケースバイケースで複数紹介し、相談者に選択する余地を残しているようだ。

「その他」の紹介先は「民間の多重債務者被害者の会」や「NPO 団体」などがあげられていた。

### (3) 多重債務相談が消費生活センター業務に加わり他の相談に影響はありますか。

多重債務相談が消費生活センターの従来の相談に加わったことで、他の相談に影響が出ているかどうかを尋ねている。「かなりある」と「ある」と答えた相談員が243人いた。

一方で559人(60.5%)が「ない」と答えている。

「ある」と答えたのは、取り立てて多重債務相談と言わなくとも、従来から何らかの形で多重債務相談を実施していたところが多かったからではないか。ただ、後半に自由意見を記入している部分があるが、そのなかになんか「予算措置もなく、窓口に指定され多重債務相談業務が加わり業務が多忙になった」と述べている相談員がかなりあった。

表 40. 多重債務相談以外の相談への影響

項目	人	%
かなりある	52	5.6%
ある	191	20.7%
ない	559	60.5%
その他	37	4.0%
無回答	85	9.2%
合計	924	100.0%

## VII. 過去に消費生活センター等に勤務した経験者の現在について

表 41. 現在の活動状況 (複数回答) N=190

項目	人	%
民生委員	6	3.2%
調停委員	34	17.9%
保護司	2	1.1%
法テラス	26	13.7%
消費者団体	37	19.5%
特になし	81	42.6%
その他	0	0.0%

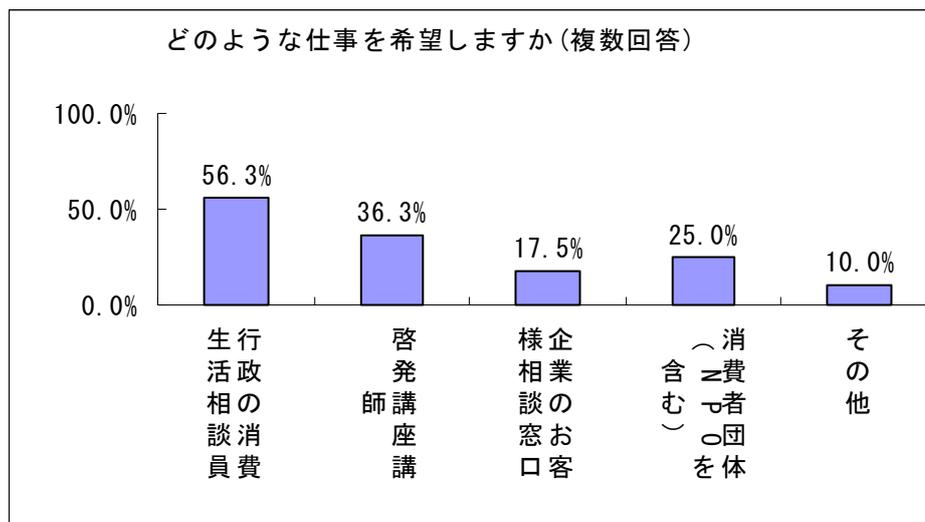
## VIII. 過去に消費生活センター等に勤務した経験のない人について

### (1) 消費者関連の仕事を希望しますか。

表 42. 消費者関連の仕事を希望しますか

項目	人	%
はい	68	85.0%
いいえ	10	12.5%
無回答	2	2.5%
合計	80	100.0%

### (2) どのような仕事を希望しているのか。



## IX. 国民生活センターの研修について

### (1) 場所

表 43. 場所

項目	人	%
現状のままでよい	345	28.8%
地方単位で開催して欲しい	381	31.8%
県単位で開催して欲しい	241	20.1%
その他	75	6.3%
無回答	155	12.9%
合計	1,197	100.0%

### (2) 回数・定員

表 44. 回数・定員

項目	人	%
現状のままでよい	350	29.2%
増やして欲しい	618	51.6%
その他	37	3.1%
無回答	192	16.0%
合計	1,197	100.0%

### (3) 内容等

表 45. 内容等 (複数回答) N=1, 197

項目	人	%
現状のままでよい	195	16.3%
相談員の希望を聞いて欲しい	254	21.2%
時機にあわせた講座	500	41.8%
知識レベルに合わせた講座	245	20.5%
その他	54	4.5%

## X. 消費生活センター等の民間委託、指定管理者制度について

### (1) 勤務先は民間委託されていますか、指定管理者制度をされていますか。

表 46. 民間委託されていますか、指定管理者制度をされていますか

項目	人	%
はい①	141	11.8%
いいえ②	794	66.3%
無回答	262	21.9%
合計	1,197	100.0%

#### ① 民間委託されている場合の弊害の有無について

表 46-1. 民間委託の弊害の有無

項目	人	%
その弊害がある	80	56.7%
特にその弊害はない	49	34.8%
無回答	12	8.5%
合計	141	100.0%

「弊害がある」と答えた人が以下のような意見を述べている(71件≒人)。

#### 【業務について】—33件

- ・指定管理者に次回なれなかったら相談が継続しない。知識、技術が承継しない。
- ・あっせん内容、相談者のプライバシー厳守などの責任の所在があいまいになる。消費生活相談については指定管理制度による合理化はなじまないと思われる。特に委託先の変更の際の混乱は不安である。
- ・指示や命令系統がはっきりしない。管理職が消費者行政センターに関してよく知らない。
- ・予算や人の配置など、運営上の効率性が最優先されているように思う。又業者の違法行為があった場合に行政担当官との情報交換や連携がスムーズに行われていないため行政の情報発信が遅れ気味。相談員の生の声がなかなか届かないため、センターとしてセンサー機能がうまくいっていないように思う。
- ・消費者団体への委託だが、団体自体に消費者問題への姿勢対応が曖昧で方針が不明確。無理解で相談現場は混乱させられる。消費者団体への委託だが、団体自体に消費者問題への姿勢対応が曖昧で方針が不明確。無理解で相談現場は混乱させられる。
- ・相談内容が複数リンクしているなか、関係機関との連携がスムーズでない。どちら

かという丸投げ状態としか思えない。

- ・ NPO法人で委託を受けている。一日の配置人員は契約で決められているので自分が休んでも別の人を配置する手配が必要となり、都合があっても休みはとりづらい。法人運営に忙殺される。
- ・ NPO法人の運営と相談業務で多忙をきわめる。
- ・ 消費者協会に相談を丸投げ。しろうと会員に相談にあたらせ協会活動を兼務し、一部の有資格者に相談業務が集中し相談体制が整わない。

【運営について】—8件

- ・ 椅子が壊れても修理してもらえず使うしかない。職員は休暇で休めるが我々は休めない。身の危険を感じる相談を受けていても行政は無関心。待遇や制度に不満を言わせない雰囲気がある。必要な文具も自分で買うことが多い。
- ・ 自治体から団体の補助金の中に相談業務等に対しても助成を受けているが申し合わせのみなので不安感がある。

【相談員について】—30件

- ・ 予算が厳しいので相談員手当が低く、増加は見込めない。業者交渉する場合、立場が弱くみられる。
- ・ 予算は行政側に権限があるが、市財政難より削減傾向にあり研修等に行く人数が削減されている。労働条件交渉が困難。
- ・ 同じ相談員の中で団体委託によって業務に従事する者と、行政の非常勤相談員として業務に従事する者が混在。待遇（賃金や有休）に差がある。コミュニケーションが取りにくいことがある。
- ・ 勤務が安定しない。相談業務についての理解不足。講師依頼その他、外にでる機会が増え、負担が大きい。

② 現在は民間委託されていないが、今後の可能性について

「民間委託へ移行する可能性はない」と答えた相談員は227人(28.6%)、「移行する可能性がある」と答えた相談員74人(9.3%)と「わからない」と答えた相談員が452人(56.9%)おり、相談員の多くは将来的に、自治体の厳しい財政事情などから民間委託されるのではないかと不安を抱えていることは、自由意見に垣間みることができる。

表 46-2. 民間委託へ移行の可能性

項目	人	%
今後移行する可能性がある	74	9.3%
今後移行する予定はない	227	28.6%
わからない	452	56.9%
無回答	41	5.2%
合計	794	100.0%

「移行する可能性有り」と答えた相談員74人は実際に勤務先で具体的に委託を検討されており、41人が意見を述べており(41件≒人)、その全ては民間に委託することに反対している。

【自由意見】として

- ・ 不安は常に持っている。現在NPOについての話し合い中。明確には「移行」との発表はないが、水面下で進んでいると思われる。行政がやるべきと相談員側は考えているが阻止できるか不安である。なぜ移行かの説明はなく「国の流れ」として押し切られそうで怖い。
- ・ 2年前まで民間委託の強い動きがあった。しかし、実際に委託先がない、また斡旋等がやりにくくなるなど、相談員等が自治体と交渉の結果、現在は凍結されている。

ただ、県財政の面から将来的に移行の動きは考えられる。

- ・現在、企業（生協連）にと知事の発言あり。予算削減を優先としての考え方なので国民優先として考えで対応して欲しいと願う。
- ・NPO等になれば相談員が事務的なものまでは引き受けることも考えられ、相談が手薄になる。行政指導までやりにくい。委託費内での業務となるため処理が浅くなるのは必須！！
- ・民間委託に反対。消費者基本法で県や市がすることが責務とされている、直接相談を受けていないと何が問題か感度も鈍り行政処分の必要性がわからなくなる。・行政の予算で委託費が一律に削減され人員削減、労働条件悪化し相談処理の質も落ちる。・個人情報の問題で外部委託は危険・一旦外部かになると先々指定管理者制度になることが予測される。訳のわからない民間団体が公平な立場で相談処理が出来るのか、そのような団体と競争することになれば、待遇その他労働条件が悪くなり、消費者にとってもサービス低下になる。
- ・行革の大きな流れがあることは認識しているが人件費削減を理由にした民間委託には反対。窓口業務と行政の密なすばやい連携が地域の消費者被害の防止に役立つと思うが民間委託の場合その点を懸念。
- ・委託された場合、責任重大となる。相談内容を職員が知らないことになる。連絡事項が増えて仕事内容が増える。相談員の仕事が判らないのでは相談員の立場がどうなるのか。
- ・委託すると自治体としてのセンサー機能が失われる。又委託するということは経費削減を意味している。相談員の待遇の悪化も考えられる。

「民間委託へ移行する可能性はない」、「わからない」と答えた 679 人のうち 137 人が民間委託について意見を述べている。137 人のうちで、104 人は以下のように民間委託に反対を唱えている。

【自由意見】として

- ・消費生活センターは地域密着型（傾向）の相談も多くあり管理者制度に賛成しない。継続処理も多数あり、行政部との関わり、文書流れの関わりもあり管理者制度への移行は賛成できない。行政の消費生活センター相談員として地位の確保と共に相談員としてのプライドを確保したい。
- ・民間委託になると行政処分を行う自治体の部署と連絡が密に取れるのか不安。今はまだ良いかもしれないが、民間委託が長くなると相談現場の実態を身をもって把握できず業者指導などを職員が前向きに取組まなくなるのではと不安。受託団体がいくつつかあると団体同士で競争させられ受注金額低下を招き相談員の待遇低下をもたらすのではないかと危惧。しいては業務内容の質の低下を懸念する。
- ・高齢者や判断不十分者の相談も増え、高年福祉課など行政内での連携も益々必要となってきた。民間委託等では対応しきれないと思われる。
- ・センターは行政の一部という位置付けがあるから業者が一目置く部分があると思われる。民間になると相談者及び業者からの認識が微妙に変わるのではない。
- ・民間委託で中立性が保たれるのか不安がある。実際に中立であっても市民にそう思ってもらえるかも疑問がある。

一方で、「民間委託に賛成」と述べたのは 1 人、条件付きで「賛成」と表明した者もいた。

【自由意見】として

- ・現状は職員の意欲が感じられず働く意欲が低下しているので、民間委託にした方が活性化すると思う。
- ・相談員の地位、待遇がアップするなら賛成。相談ファイルが適切に処理され消費者被害がなくなる方向で防止も含め行政等へ働きかけられるシステムが確保できれば可。