

会員実態調査報告書

2011年12月

社団法人 全国消費生活相談員協会

目 次

I 調査の概要.....	1
II 調査の結果.....	2
1 会員(回答者)の状況.....	2
1-1 性別.....	2
1-2 年代.....	2
1-3 消費生活に関する保有資格	2
1-4 現在の勤務状況	3
2 勤務先の勤務体制について.....	4
2-1 相談業務の運営先.....	4
2-2 平日の窓口開設日数.....	4
2-3 土・日・祝日・夜間の窓口開設の有無.....	5
2-4 暫休みの相談窓口開設の有無.....	5
2-5 相談員の雇用人数.....	6
2-6 1日当たりの相談員配置人数.....	6
2-7 相談担当の職員の人数.....	7
3 会員の勤務状況	7
3-1 相談員としての経験年数累計	7
3-2 現在勤務の消費生活センターなどの勤務年数	8
3-3 1ヶ月の勤務日数	8
3-4 1日の勤務時間	8
3-5 どのような働きかたを希望するか.....	9
3-6 年次有給休暇の有無.....	9
3-7 特別休暇の有無	10
3-8 相談員としての身分	11
3-9 雇用契約の期間	12
3-10 雇い止めの有無	12
3-11 定年制の有無.....	13
3-12 賃金体系	13
3-13 ボーナスの有無.....	14
3-14 「22年度」との賃金の比較	16
3-15 時間外手当の有無	16
3-16 通勤手当の有無.....	16

3-17 退職金制度の有無.....	17
3-18 社会保険などの加入の有無.....	17
4 勤務先での研修参加状況.....	18
4-1 国民生活センター主催研修参加について.....	18
4-2 都道府県など主催の研修参加について.....	19
4-3 国民生活センター、自治体以外の研修参加について.....	21
5 勤務先での業務内容について.....	21
5-1 1日当たりの相談受付件数.....	21
5-2 解決困難事例の相談先.....	22
5-3 PIO-NETについて.....	22
6 過去に消費生活センター等勤務経験者の現況について.....	24
6-1 現在の活動状況	24
6-2 今後の活動希望	24
7 過去に消費生活センター勤務未経験者の現況について	24
7-1 現在の活動状況	24
7-2 今後の活動希望	24
8 自由意見.....	25
8-1 国民生活センターと消費者庁の一元化について	25
8-2 「相談員資格の法的位置付けの明確化」について	30
 III まとめと考察.....	34
1 会員(回答者)の状況.....	34
2 勤務先の勤務体制について.....	34
3 会員の勤務状況	34
4 勤務先での研修参加状況.....	36
5 勤務先での業務内容について	36
6 過去に消費生活センター等勤務経験者の現況について	37
7 過去に消費生活センター勤務未経験者の現況について	37
8 自由意見.....	37
8-1 国民生活センターと消費者庁の一元化について	37
8-2 「相談員資格の法的位置付けの明確化」について	38
 調査用紙.....	39

I 調査の概要

1 調査目的

当協会は全国の自治体等の消費生活相談窓口に従事する消費生活相談員で組織する専門家集団であり、1977年の発足以来、電話相談110番、週末電話相談、消費者問題出前講座などの事業や、消費者教育、啓発、情報提供、提言や会員の資質向上のための活動を積極的に行っている。

消費者被害が多発する中、消費生活相談員としての仕事は多様化複雑化する相談内容に対応するために、相談員として高度な力量が求められるようになった。しかし、消費生活相談員の待遇は相対的に良くならず、当協会では1980年から会員実態調査を9回実施し、地位の向上に向けて自治省などに要望書を提出するなど、消費生活相談員の待遇の改善を求めてきた。

特に昨年度は、消費者庁や消費者委員会の設置、それに伴い地方消費者行政活性化基金ができた最初の調査であり、その影響が消費生活相談員の業務や待遇等にどのように現れているかを見ることを主な目的とした。今年度はさらに相談員の待遇面や身分について詳細に調査することで消費生活相談員の実態を示し、さらに加えて課題となっている消費者庁と国民生活センターの一元化について、相談員資格の法的位置付けについての意見を聞くことにした。

2 調査対象 (社)全国消費生活相談員協会会員 2,170人

3 調査方法 返信用封筒による郵送、または、当協会ホームページの調査票フォームによるメールでの返信

4 調査時期 2011年9月15日～10月3日

5 回収状況
調査票配布 2,170人
調査票回収 1,112人
回収率 51.2%

*本文では「消費生活相談員」を「相談員」と表記する。

II 調査の結果

1 会員(回答者)の状況

1-1 性別

回答者 1,123 人の性別は、「男性」が 39 人(3.5%)、「女性」1,073 人(96.5%)だった。

表 1. 性別

項目	回答(人)	構成比(%)
男性	39	3.5
女性	1,073	96.5
合計	1,112	100.0

1-2 年代

年代は「50 代」がもっとも多く 478 人(43.0%)、その次は「40 代」286 人(25.7%)、「60 代」233 人(21.0%)と続く。「50 代」を頂点にきれいなピラミッド型になっている。

表2. 年代

項目	回答(人)	構成比(%)
20 代	3	0.3
30 代	53	4.8
40 代	286	25.7
50 代	478	43.0
60 代	233	21.0
70 代	53	4.8
80 代以上	3	0.3
無回答	3	0.3
合計	1,112	100.0

1-3 消費生活に関する保有資格(複数回答)

回答者が保有している消費生活に関する資格について聞いた。「消費生活専門相談員」の資格保有者が 1,000 人(90.2%)で高率であり、「消費生活アドバイザー」保有者が 555 人(50.0%)と半数が保有していた。また、「国民生活センター養成講座修了者」は 299 人(27.0%)、「消費生活コンサルタント」保有者は 114 人(10.3%)だった。これらの 4 つの条件を満たす回答者は 10 人おり、その中の 1 人は自治体の養成講座も終了していた。

表3. 保有資格(複数回答)

N=1,112

項目	回答(人)	構成比(%)
消費生活専門相談員	1,000	90.2
消費生活アドバイザー	555	50.0
消費生活コンサルタント	114	10.3
国民生活センター養成講座修了者	299	27.0
自治体の養成講座修了者	51	4.6
その他	112	10.1
特になし	9	0.8

「その他」について聞いたところ、次のような結果だった。

「ファイナンシャルプランナー」、「宅地建物取引主任者」の資格保有者が多く、次に「繊維製品品質管理士」、「栄養士」、「貸金業務取扱主任者」などが続いた。

1-4 現在の勤務状況

現在、消費生活センターなどの窓口に勤務しているかを聞いたところ、900人(80.9%)が勤務していた。

表4. 消費生活センター等に勤務の有無

項目	回答(人)	構成比(%)
はい	900	80.9
いいえ	212	19.1
合 計	1,112	100.0

(1) 勤務している場合

勤務している場合、何カ所に勤務しているかを聞いたところ、1カ所が770人(85.6%)、2ヶ所は98人(10.9%)だった。

業務内容は消費生活相談が860人(95.6%)でほとんどであり、「啓発」や「その他」も兼務していることがわかる。

表6. 業務内容(複数回答)N=900

項目	回答(人)	構成比(%)
消費生活相談	860	95.6
啓発	312	34.7
その他	80	8.9

表5. 勤務先数

項目	回答(人)	構成比(%)
1カ所	770	85.6
2ヶ所	98	10.9
3カ所	21	2.3
無回答	11	1.2
合 計	900	100.0

「その他」を具体的に聞いたところ、「庶務」、「消費生活相談以外の相談」、「相談カードのチェック・入力」、「情報誌の執筆・編集」、「法テラスでの情報提供」、「相談員への研修業務」などがあげられた。

(2) 勤務していない場合

現在、消費生活センターなどに勤務していないと回答した212人に過去に勤務した事があるか聞いたところ、156人(73.6%)が「経験あり」との回答だった。経験年数は5年末満が48人(30.8%)で最も多かった。5年以上も60%以上であり、いかに長く業務にあたっているかがわかる。

表8. 経験年数

項目	回答(人)	構成比(%)
5年末満	48	30.8
5~10年末満	35	22.4
10~15年末満	12	7.7
15~20年末満	22	14.1
20年以上	25	16.0
無回答	14	9.0
合 計	156	100.0

表7. 過去に消費生活センター等に勤務

経験の有無

項目	回答(人)	構成比(%)
あり	156	73.6
なし	52	24.5
無回答	4	1.9
合 計	212	100.0

2 勤務先の勤務体制について

2-1 相談業務の運営先

相談業務の運営先について聞いたところ、「市区町村」が 535 人(59.4%)、「都道府県」が 222 人(24.7%)であった。前回は「民間企業」の項目はなかったが、今回は質問事項に挙げた。「消費者団体」、「消費者関連 NPO 法人」の民間委託は前回とほとんど同じであるが、今回の調査で少数ではあるが、消費者相談とはまったく無縁の民間業者への委託があることが明らかになった。回答者の 3 人は同じセンター勤務である。

表 9. 相談業務運営先

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
国*	41	4.6	24	2.8
都道府県	222	24.7	178	20.8
市区町村	535	59.4	558	65.3
消費者団体	53	5.9	50	5.9
消費者関連 NPO 法人	42	4.7	38	4.4
民間業者	3	0.3	—	—
無回答	4	0.4	6	0.7
合 計	900	100.0	854	100.0

2-2 平日の窓口開設日数

1 週間の平日窓口開設

表 10. 平日窓口開設日数

日数を聞いたところ、「毎日」が 766 人(85.1%)で最も多い。約 3 年前の前々回、1 年前の前回調査ともに 90% 弱であり、センターは「毎日開設」が定着したといえるだろう。ただし、「その他」4 人は 0.5 日と回答しており、2 週間に 1 回の開設日数を示している。

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
1 日/週	13	1.4	14	1.6
2 日	17	1.9	21	2.5
3 日	21	2.3	11	1.3
4 日	58	6.4	31	3.6
毎日	766	85.1	761	89.1
その他	4	0.4	5	0.6
無回答	21	2.3	11	1.3
合 計	900	100.0	854	100.0

* 国民生活センター、法テラス、内閣府、経済産業省などの相談室

2-3 土・日・祝日・夜間の窓口開設の有無

土・日・祝日・夜間の窓口開設は「あり」が334人(37.1%)で「なし」が554人(61.6%)で前回とあまり変化はない。

(1) 「あり」の場合はいつか(複数回答)

「あり」の場合はいくつかを聞いた。「土曜日」が281人(84.1%)、日曜日が167人(50.0%)であった。「土・日」両日の開設の回答は138人、「土・日・祝日・夜間」ともすべて開設しているとの回答は21人あった。

表11. 土・日・祝日・夜間の窓口開設

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
あり	334	37.1	312	36.5
なし	554	61.6	538	63.0
無回答	12	1.3	4	0.5
合 計	900	100.0	854	100.0

表12. 開設曜日 (複数回答)

N=334		
項目	回答(人)	構成比(%)
土曜日	281	84.1
日曜日	167	50.0
祝日	76	22.8
夜間	65	19.5

(2) 夜間の場合は何時までか

「夜間」の相談は19時までの回答が44人(67.7%)で最も多かった。21時までの回答も2人あった。

2-4 暫休みの相談窓口開設の有無

暫休みの開設は「あり」が673人(74.8%)で前回とあまり変化はない。

「あり」の場合、誰が担当するかを聞いたところ、「相談員」が495人(73.6%)、「相談員と職員」が153人(22.7%)だった。

表13. 夜間相談の終了時間

項目	回答(人)	構成比(%)
~18:00	8	12.3
~19:00	44	67.7
~20:00	11	16.9
~21:00	2	3.1
合 計	65	100.0

表14. 暫休みの受付の有無

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
あり	673	74.8	615	72.0
なし	207	23.0	231	27.0
無回答	20	2.2	8	0.9
合 計	900	100.0	854	100.0

表15. 暫休み受付の担当

項目	回答(人)	構成比(%)
相談員	495	73.6
職員	17	2.5
相談員と職員	153	22.7
無回答	8	1.2
合 計	673	100.0

2-5 相談員の雇用人数

勤務先の消費生活センターなどに相談員が何人雇用されているかを聞いた。1~5人は40人、6人以上も440人だった。最大の雇用数は40人で、東京都消費生活総合センターだった。ただし、常時、これだけの人数の相談員が勤務しているのではない。

表 16. 相談員の雇用人数

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
1人	54	6.0	63	7.4
2人	104	11.6	87	10.2
3人	103	11.4	89	10.4
4人	94	10.4	89	10.4
5人	85	9.4	83	9.7
6~9人	188	20.9	203	23.8
10~14人	150	16.7	121	14.2
15~19人	40	4.4	44	5.2
20~24人	27	3.0	36	4.2
25人以上	35	3.9	27	3.2
無回答	20	2.2	12	1.4
合 計	900	100.0	854	100.0

2-6 1日当たりの相談員配置人数

1日あたりの相談員配置数は、「2人」が191人(21.2%)で最も多かった。次いで1人が133人(14.8%)だった。その割合は前回とあまり変化はない。配置人数が多いのは都道府県、政令指定都市だった。

表 17. 1日あたりの配置相談員数

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
1人	133	14.8	130	15.2
2人	191	21.2	175	20.5
3人	124	13.8	113	13.2
4人	83	9.2	96	11.2
5人	72	8.0	70	8.2
6~9人	156	17.3	143	16.7
10人以上	124	13.8	116	13.6
無回答	17	1.9	11	1.3
合 計	900	100.0	854	100.0

2-7 相談担当の職員の人数

担当職員は「2~3 人」が

表 18. 相談担当職員数

323 人(35.9%)で最も多かつた。前回は「1 人」が最も多かつたが、「2~3 人」が増え、「なし」が少し減っている。4 人以上の割合も減少している。ただ、相談担当職員としているが、実際には相談のみに係わるのではなく PIO-NET の管理や消費者団体や消費者行政に係わる一般事務を担当する消費者行政担当職員といった

方が正確に実態を反映しているものと思われる。実際に消費者行政に携わる職員が約 160 人と大規模な自治体でも消費者相談業務のみに携わる職員は数人と聞いている。都道府県レベルの消費者センターでも相談業務のみに専念している職員はいるにしてもわずかしかいないというのが現状である。

3 会員の勤務状況

3-1 相談員としての経験年数累計

相談員としての経験年数を聞いたところ(表 19)、「5~10 年未満」が 300 人(33.3%)で最も多く、次いで「5 年未満」192 人(21.3%)と「10~15 年未満」197 人(21.9%)がほとんど同数だった。「37 年」の回答が最高で、「30 年以上」が 13 人いた。平均は 9.6 年だった。

表 19. 勤務年数累計

項目	回答(人)	構成比(%)
5 年未満	192	21.3
5~10 年未満	300	33.3
10~15 年未満	197	21.9
15~20 年未満	113	12.6
20 年以上	81	9.0
無回答	17	1.9
合 計	900	100.0

表 20. 現在のセンターの勤務年数

項目	回答(人)	構成比(%)
5 年未満	329	36.6
5~10 年未満	307	34.1
10~15 年未満	153	17.0
15~20 年未満	63	7.0
20 年以上	42	4.7
無回答	6	0.7
合 計	900	100.0

3-2 現在勤務の消費生活センターなどの勤務年数

現在の職場での勤務年数を聞いた。「5年未満」が329人(36.6%)でもっとも多く、前回の傾向と全く同じだった。「5年未満」が多いのは雇い止めなどや定年などの何らかの理由で新しい勤務先に移ったと考えられる。現在の勤務先での最長は34年であり、30年以上は9人だった。平均は7.4年だった。

3-3 1ヶ月の勤務日数

1ヶ月の勤務日数

表21. 1ヶ月の勤務日数

は「16~20日未満」が406人(45.1%)で
もっとも多く、「20日以上」が175人
(19.4%)だった。4日
刻みに集計している
が、もっと多いのは
16日であった。社会
保険適用の「4分の3
ルール」との関係が、
如実に現れており、こ

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
4日未満	19	2.1	16	1.9
4~8日未満	50	5.6	51	6.0
8~12日未満	118	13.1	113	13.2
12~16日未満	124	13.8	123	14.4
16~20日未満	406	45.1	355	41.6
20日以上	175	19.4	181	21.2
無回答	8	0.9	15	1.8
合計	900	100.0	854	100.0

うした状況は前回と比べて変化はない。

3-4 1日の勤務時間

1日の勤務時間は「7~8時間未満」が432人(48.0%)で約半数で、次いで「6~7時間未満」が255人

表22. 1日の勤務時間

(28.3%)だった。

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
3時間未満	2	0.2	0	0.0
3~5時間未満	26	2.9	25	2.9
5~6時間未満	72	8.0	50	5.9
6~7時間未満	255	28.3	255	29.9
7~8時間未満	432	48.0	380	44.5
8~9時間未満	104	11.6	128	15.0
9時間以上	0	0.0	6	0.7
無回答	9	1.0	10	1.2
合計	900	100.0	854	100.0

3-5 どのような働きかたを希望するか(複数回答可)

複数回答で聞いたところ、「週3~4日勤務」が483人(53.7%)で多かった。前回とほぼ同じ傾向であった。

表23. 希望する働き方(複数回答)

N=900

項目	今回調査		前回調査(N=854)	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
週5日勤務	299	33.2	257	30.1
週3~4日勤務	483	53.7	489	57.3
週1~2日勤務	70	7.8	80	9.4
103万円以内の勤務	28	3.1	40	4.7
130万円以内の勤務	50	5.6	—	—
その他	41	4.6	32	3.7

「その他」を具体的に聞いたところ、「正規職員としての雇用を希望」、「自活できる収入が得られること」といった経済的に自立できる待遇を望む回答が目立った。「社会保険が適用される雇用」という回答も多く、「社会保険に加入できるならば週5日勤務が望ましいが加入できないならば国民年金3号被保険者の範囲内で働きたい」、「今の単価のまま日数だけ増えるのでは意味がない。社会保険に加入できると言った条件が整えば週に5日でも働く」と処遇によって希望は変わるといった条件付きの回答を数人が寄せていた。

3-6 年次有給休暇の有無

年次休暇は「あり」が775人(86.0%)で「なし」は120人(13.4%)で前回とほぼ同じであった。図1は、「1ヶ月の勤務日数」と「年次有給休暇」の関係をグラフで表したものであるが、16日以上の勤務でも「なし」の回答が10人いた。

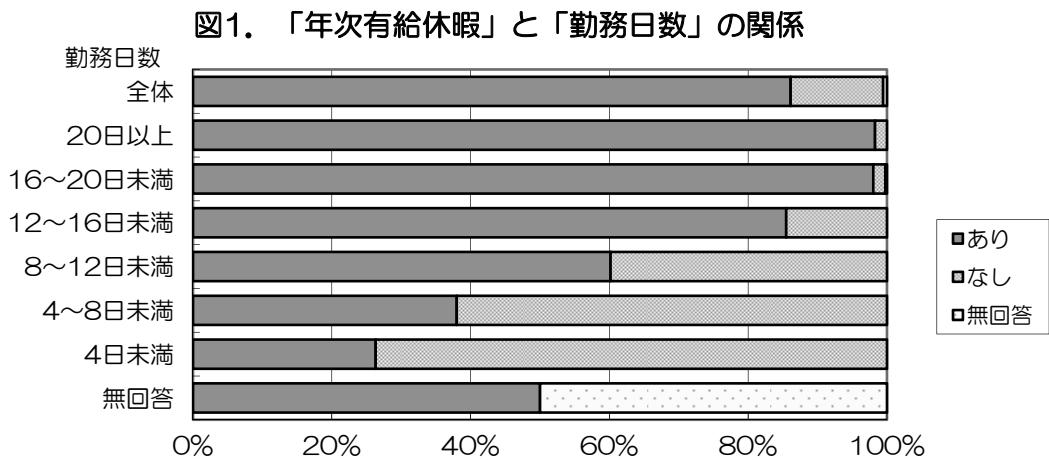
「あり」との回答者から日数をきいたところ、「8日以上」が595人(76.8%)だった。

表24. 年次有給休暇の有無

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
あり	775	86.0	718	84.1
なし	120	13.4	132	15.5
無回答	5	0.6	4	0.5
合計	900	100.0	854	100.0

表25. 年次有給休暇日数

項目	回答(人)	構成比(%)
7日以内	122	15.7
8日以上	595	76.8
無回答	58	7.5
合計	775	100.0



3-7 特別休暇の有無

(1) 夏期休暇

夏期休暇は「あり」が403人(44.8%)であった。

(2) 忌引き休暇

忌引き休暇は493人(54.8%)で約半数が「あり」であった。

(3) その他

他の休暇の「あり」が221人(24.6%)だった。

「あり」を具体的に聞いたところ、「産休」「介護休暇」「病気休暇」「育児休暇」「子の看護休暇」「公民権行使」などがあげられた。

表26. 特別休暇の有無

項目	夏期休暇		忌引き		その他	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
あり	403	44.8	493	54.8	221	24.6
なし	490	54.4	379	42.1	536	59.6
無回答	7	0.8	28	3.1	143	15.9
合 計	900	100.0	900	100.0	900	100.0

3-8 相談員としての身分

前回までの調査では「常勤」、「非常勤」、「臨時職員」という分け方で聞いていたが、「常勤」が毎日勤務している場合と捉えられることもあったので、本来の意味での常勤職員と同じ待遇の「正規職員」と「非正規職員」に分けて聞いた。「正規職員」は 27 人(3.0%)と少数であった。ただ、この 27 人も、ほとんどが自治体から運営を委託された消費者関連の消費者団体や NPO 法人の正規職員であった。

非正規職員の中でもいろいろな身分があり、あいまいな部分があるが、地方公務員法を根拠とする分け方で聞いてみた。そのおおまかな定義は次の通りである。

- ・「臨時職員」 地方公務員法 22 条に基づき、臨時に採用される。
- ・「特別職非常勤職員」 地方公務員法 3 条 3 項 3 号に基づき臨時又は非常勤の顧問、参与、調査員、嘱託員及びこれらの者に準ずる者として採用される。
- ・「一般職非常勤職員」 地方公務員法 17 条に基づき採用される。
- ・「任期付任用職員」 「地方公共団体の一般職の任期付職員の採用に関する法律」3 条に基づき、高度の専門的な知識経験又は優れた見識を一定の期間活用して遂行することが特に必要とされる業務に従事させる場合に任期を定めて採用される。

「特別職非常勤職員」が 368 人(43.0%)で最も多く、次いで「一般職非常勤職員」が 244 人(28.5%)で続いている。臨時職員と任期付任用職員が同数に近い。

また、「その他」が 142 人(16.6%)もいるが、その内訳は、「委託契約団体の職員」、「派遣社員」、「嘱託職員」、「非常勤嘱託職員」などである。

表 27. 相談員としての身分

項目	回答(人)	構成比(%)
正規職員	27	3.0
非正規職員	855	95.0
無回答	18	2.0
合 計	900	100.0

表 28. 非正規職員の場合の身分

項目	回答(人)	構成比(%)
臨時職員	41	4.8
特別職非常勤職員	368	43.0
一般職非常勤職員	244	28.5
任期付任用職員	38	4.4
その他	142	16.6
無回答	22	2.6
合 計	855	100.0

3-9 雇用契約の期間

雇用契約の期間について聞いたところ、「期限なし」が 107 人(11.9%)に対し、「期限付き」は 762 人(84.7%)にも及ぶ。期限は「1 年」が最も多く、637 人(70.8%)であった。

次の質問で雇い止めについて聞いているが、「ない」と回答した 678 人のうち、528 人(58.7%)は雇用契約の「期限あり」と回答しているので、

表 29. 雇用期間

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
6ヶ月	75	8.3	73	8.5
1年	637	70.8	631	73.9
2年以上	50	5.6	37	4.3
期限なし	107	11.9	78	9.1
その他	23	2.6	25	2.9
無回答	8	0.9	10	1.2
合計	900	100.0	854	100.0

3-10 雇い止めの有無

雇い止めとは雇用契約の期間が修了したら更新しないことであるが、これが行われているか聞いた。「あり」が 202 人(22.4%)、「なし」が 678 人(75.3%)で前回調査とほとんど同じ結果だった。相談員として一人前になった時に雇い止めになるのは問題があると従来から指摘されており、2011 年 2 月に消費者庁長官から「消費生活相談員に対するいわゆる『雇止め』について(お願い)」という文書が都道府県知事、市区町村長宛に出されているが今回の調査では、まだその効果が表れていない。

「あり」の場合、その年数は、「5 年まで」が 107 人(53.0%)と最も多く、「3 年まで」を加えると約 7 割が 5 年以下ということになる。また、「10 年まで」が 40 人(19.8%)、「3 年まで」が 26 人(12.9%)だった。

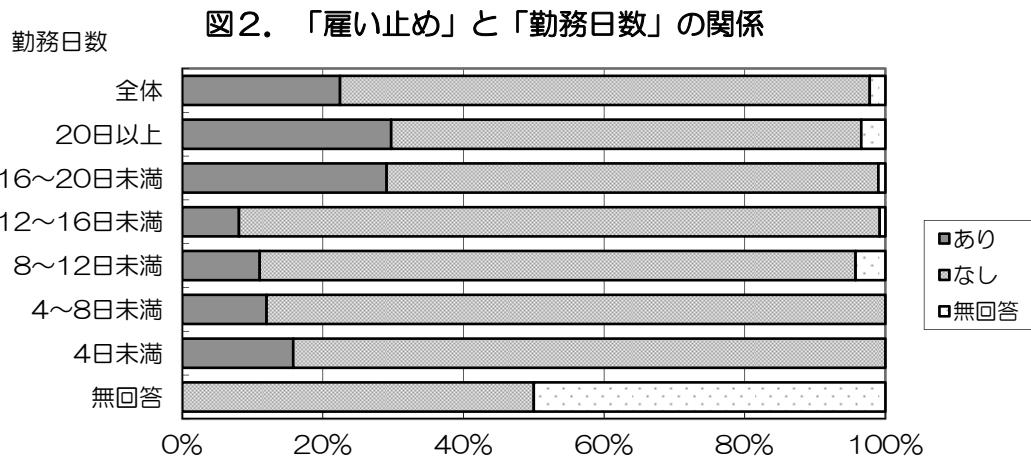
表 30. 雇い止めの有無

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
あり	202	22.4	183	21.4
なし	678	75.3	649	76.0
無回答	20	2.2	22	2.6
合計	900	100.0	854	100.0

表 31. 雇い止めの年数

項目	回答(人)	構成比(%)
3年まで	26	12.9
5年まで	107	53.0
10年まで	40	19.8
その他	22	10.9
無回答	7	3.5
合計	202	100.0

図2は「1カ月の勤務日数」と「雇い止め」の関係をグラフに表したものであるが、「16日～20日未満」、「20日以上」とともに約30%の雇止めがあり、勤務日数が少ないグループより割合が高くなっている。



3-11 定年制の有無

定年制について聞いたところ、「あり」と「なし」は半数づつで前回とほとんど同数であった。年齢は65歳までが249人(58.6%)で最も多かった。最高は70歳まで、13人の回答があった。

表32. 定年制の有無

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
あり	425	47.2	408	47.8
なし	433	48.1	401	47.0
無回答	42	4.7	45	5.3
合計	900	100.0	854	100.0

表33. 定年の年齢

項目	回答(人)	構成比(%)
60歳まで	146	34.4
65歳まで	249	58.6
66歳以上	16	3.8
無回答	14	3.3
合計	425	100.0

3-12 賃金体系

賃金体系について聞いたところ、月給が494人(54.9%)、日給が331人(36.8%)だった。時給は71人(7.9%)で少なかった。それぞれの額について聞いた結果が表35、表36、表37、である。

月給の場合、「15万～20万円未満」が238人(48.2%)、「20万～25万円未満」が121人(24.5%)であった。

表34. 賃金体系

項目	回答(人)	構成比(%)
月給	494	54.9
日給	331	36.8
時給	71	7.9
無回答	4	0.4
合計	900	100.0

日給の場合は、「7,000～10,000 円未満」が 137 人(41.4%)、「10,000～12,000 円未満」が 85 人(25.7%)の順であった。

時給の場合は「1,500～1,700 円未満」が 16 人(22.5%)、「1,200～1,500 円未満」が 15 人(21.1%)だった。

表 36. 日給の場合の額

項目	回答(人)	構成比(%)
5,000 円未満	1	0.3
5,000～7,000 円未満	24	7.3
7,000～10,000 円未満	137	41.4
10,000～12,000 円未満	85	25.7
12,000～15,000 円未満	43	13.0
15,000 円以上	29	8.8
無回答	12	3.6
合 計	331	100.0

3-13 ボーナスの有無

ボーナスの有無について聞いたところ、「なし」が 801 人(89.0%)であった。「あり」は 92 人(10.2%)だった。

「あり」の回答者に額を聞いたところ、年間「50 万円」以上が 22 人(23.9%)で最も多かった。

表 38. ボーナスの有無

項目	回答(人)	構成比(%)
あり	92	10.2
なし	801	89.0
無回答	7	0.8
合 計	900	100.0

表 35. 月給の場合の額

項目	回答(人)	構成比(%)
10 万円未満	16	3.2
10 万～15 万円未満	80	16.2
15 万～20 万円未満	238	48.2
20 万～25 万円未満	121	24.5
25 万～30 万円未満	16	3.2
30 万円以上	2	0.4
無回答	21	4.3
合 計	494	100.0

表 37. 時給の場合の額

項目	回答(人)	構成比(%)
800 円未満	4	5.6
800～1,000 円未満	2	2.8
1,000～1,200 円未満	6	8.5
1,200～1,500 円未満	15	21.1
1,500～1,700 円未満	16	22.5
1,700～2,000 円未満	14	19.7
2,000 円以上	12	16.9
無回答	2	2.8
合 計	71	100.0

表 39. ボーナスの額

項目	回答(人)	構成比(%)
10 万円未満	5	5.4
10 万～20 万円未満	9	9.8
20 万～30 万円未満	15	16.3
30 万～40 万円未満	14	15.2
40 万～50 万円未満	18	19.6
50 万円以上	22	23.9
無回答	9	9.8
合 計	92	100.0

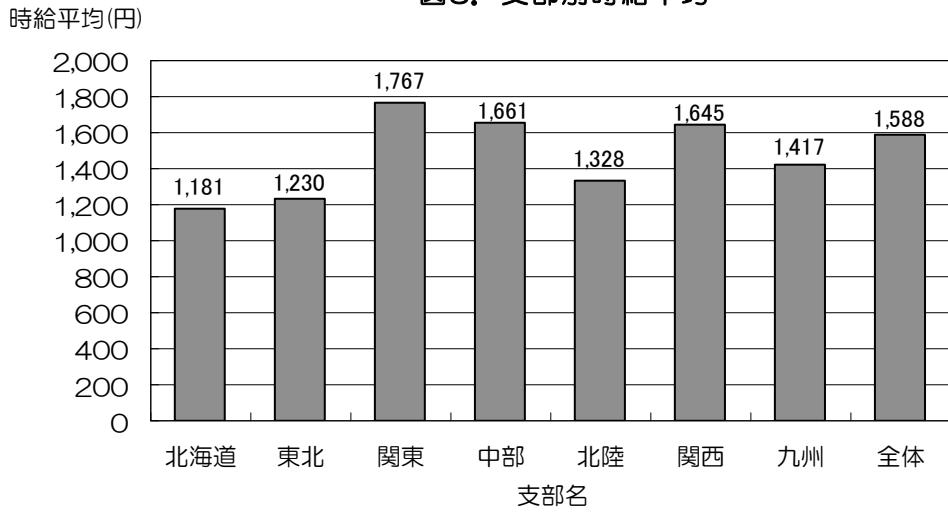
賃金は勤務日数や勤務時間によって単純に比較できない。ボーナスを含めた額から時給を計算したのが、表 40 である。また、地域によっても格差があるので比較してみたのが図3である。時給が最も低いのは705円、最も高いのは3,922円だった。かなりの差があることがわかる。

最近は待遇が良くなっているが時間外手当や通勤手当がない場合が多いことを勘案するとまだまだ改善の余地がある。

表40. 全体を時給に換算した額

項目	回答(人)	構成比(%)
800円未満	4	0.4
800～1,000円未満	31	3.4
1,000～1,200円未満	82	9.1
1,200～1,500円未満	267	29.7
1,500～1,700円未満	194	21.6
1,700～2,000円未満	147	16.3
2,000円以上	130	14.4
無回答(計算不能含む)	45	5.0
合計	900	100.0

図3. 支部別時給平均



3-14 「22年度」との賃金の比較

前年度と収入に増減があったかをきいたところ、「変わらない」が592人(65.8%)だった。
「増」が「前年度調査」より減っている。

表 41. 年間収入の増減

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
増	170	18.9	226	26.5
変わらない	592	65.8	499	58.4
減	96	10.7	95	11.1
無回答	42	4.7	34	4.0
合 計	900	100.0	854	100.0

3-15 時間外手当の有無

時間外手当は「あり」が267人(29.7%)であった。「あり」に「代休に振替」123人(13.7%)を加えても、「あり」は「なし」502人(55.8%)より少ない。

表 42. 時間外手当の有無

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
あり	267	29.7	224	26.2
なし	502	55.8	485	56.8
代休に振替	123	13.7	138	16.2
無回答	8	0.9	7	0.8
合 計	900	100.0	854	100.0

3-16 通勤手当の有無

通勤手当は「あり」が653人(72.6%)であるが、「なし」も241人(26.8%)が多い。

表 43. 通勤手当の有無

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
あり	653	72.6	596	69.8
なし	241	26.8	250	29.3
無回答	6	0.7	8	0.9
合 計	900	100.0	854	100.0

3-17 退職金制度の有無

退職金は「あり」が44人(4.9%)で、「なし」が849人(94.3%)であった。前回調査と同様に「あり」は少数であった。

表44. 退職金制度の有無

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
あり	44	4.9	28	3.3
なし	849	94.3	820	96.0
無回答	7	0.8	6	0.7
合 計	900	100.0	854	100.0

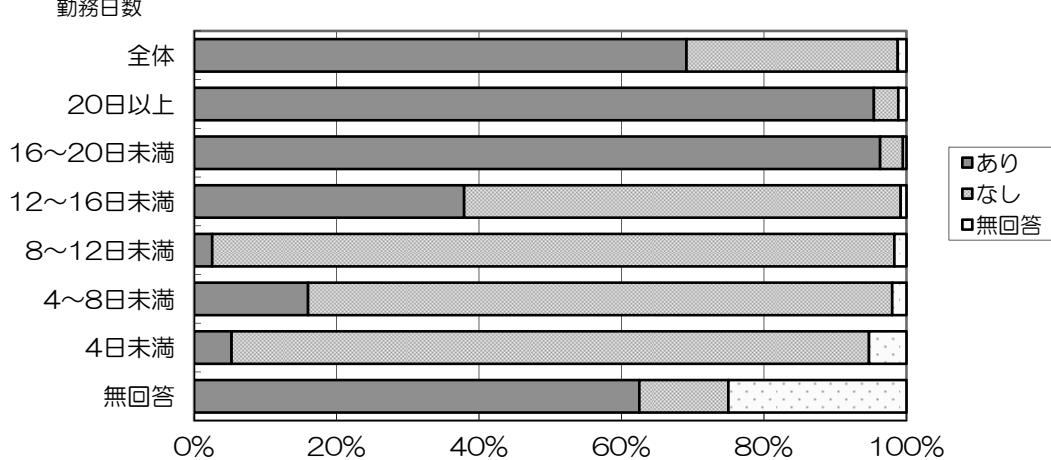
3-18 社会保険などの加入の有無

「雇用保険」、「健康保険」、「厚生年金」などの社会保険は「あり」622人(69.1%)、「なし」が267人(29.7%)だった。「なし」は1カ月の勤務日数が「16日～20未満」で13人、「20日以上」でも6人いた。「社会保険等加入」と「1カ月の勤務日数」との関係を図4に示した。

表45. 社会保険の有無

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
あり	622	69.1	605	70.8
なし	267	29.7	242	28.3
無回答	11	1.2	7	0.8
合 計	900	100.0	854	100.0

図4. 「社会保険等加入」と勤務日数の関係



4 勤務先での研修参加状況

4-1 国民生活センター主催研修参加について

国民生活センター主催の研修に参加「あり」は 830 人(92.2%)でほとんどが参加している。63 人(7.0%)は「参加なし」で、「参加なし」は遠隔地が多かった。

表 46. 国セン研修の参加

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
あり	830	92.2	770	90.2
なし	63	7.0	79	9.3
無回答	7	0.8	5	0.6
合 計	900	100.0	854	100.0

表 47. 国セン研修参加回数

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
1回未満	166	20.0	—	—
1回	442	53.3	526	68.3
2回	146	17.6	158	20.5
3回以上	62	7.5	50	6.5
無回答	14	1.7	36	4.7
合 計	830	100.0	770	100.0

その回数は 1 回が 442 人(53.3%)で一番多く、1 回未満が 166 人(20.0%)いた。前回は 1 回未満については聞いていなかったが、今回の調査で 2 年とか 3 年に 1 度の参加という実情が判明した。2 回は 146 人(17.6%)、3 回以上は 62 人(5.5%)いた。

表 48. 国セン研修中の勤務扱い

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
出勤扱い	761	91.7	709	92.1
欠勤扱い	60	7.2	56	7.3
無回答	9	1.1	5	0.6
合 計	830	100.0%	770	100.0

研修が「出勤扱い」かどうかを聞いたところ、761 人(91.7%)が「出勤扱い」の回答だったが、「欠勤扱い」も 60 人いた。

「受講料」、「交通費」、「宿泊費」の負担を聞いた。受講料、交通費は「勤務先負担」が 90% を超えていたが、宿泊費は 654 人(78.8%)だった。これは自己負担と回答した 125 人のうち 103 人が関東在住者のため宿泊が基本的には、あまり必要ないと推察できる。

表 49. 受講料の費用負担(国セン主催研修)

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
勤務先負担	797	96.0	746	96.9
自己負担	24	2.9	12	1.6
無回答	9	1.1	12	1.6
合 計	830	100.0	770	100.0

表 50. 交通費の費用負担(国セン主催研修)

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
勤務先負担	813	98.0	751	97.5
自己負担	12	1.4	11	1.4
無回答	5	0.6	8	1.0
合 計	830	100.0	770	100.0

表 51. 宿泊費の費用負担(国セン主催研修)

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
勤務先負担	654	78.8	577	74.9
自己負担	125	15.1	120	15.6
無回答	51	6.1	73	9.5
合 計	830	100.0	770	100.0

4-2 都道府県など主催の研修参加について

都道府県など主催の研修に参加「あり」は812人(90.2%)でほとんどが参加しているが、74人(8.2%)は参加なしであった。

表 52. 都道府県など主催の研修の参加

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
あり	812	90.2	756	88.5
なし	74	8.2	84	9.8
無回答	14	1.6	14	1.6
合 計	900	100.0	854	100.0

その回数は「3回以上」が423人(52.1%)で最も多く、次いで「2回」が171人、(21.1%)だった。都道府県など主催の研修は地元の開催なので、参加回数が多くなるのは必然的であろう。

前回は1回未満については聞いていないが、今回聞いたところ、57人(7.0%)で国セン研修よりは少ない。

表53. 都道府県など主催の研修参加回数

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
1回未満	57	7.0	—	—
1回	137	16.9	170	22.5
2回	171	21.1	130	17.2
3回以上	423	52.1	432	57.1
無回答	24	3.0	24	3.2
合計	812	100.0	756	100.0

研修が「出勤扱い」かどうかを聞いたところ、697人(85.8%)が「出勤扱い」の回答だった。前回とほとんど同じ割合であった。

表54. 都道府県など主催の研修中の勤務扱い

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
出勤扱い	697	85.8	648	85.7
欠勤扱い	107	13.2	101	13.4
無回答	8	1.0	7	0.9
合計	812	100.0	756	100.0

「受講料」、「交通費」、「宿泊費」の負担を聞いた。受講料、交通費は「勤務先負担」が80%以上を超えていたが、宿泊費は458人(56.4%)で、無回答も190人(23.4%)と多かった。自治体研修は近距離での開催のため、そもそも宿泊費が発生しないためと思われる。

表55. 受講料の費用負担(都道府県など主催研修)

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
勤務先負担	681	83.9	639	84.5
自己負担	73	9.0	59	7.8
無回答	58	7.1	58	7.7
合計	812	100.0	756	100.0

表 56. 交通費の費用負担(都道府県など主催研修)

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
勤務先負担	707	87.1	593	79.3
自己負担	76	9.4	110	14.7
無回答	29	3.6	45	6.0
合 計	812	100.0	748	100.0

表 57. 宿泊費の費用負担(都道府県など主催研修)

項目	今回調査		前回調査	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
勤務先負担	458	56.4	403	53.3
自己負担	164	20.2	127	16.8
無回答	190	23.4	226	29.9
合 計	812	100.0	756	100.0

4-3 国民生活センター、自治体以外の研修参加について

国民生活センター、自治体以外にどこが主催する研修に参加するかを聞いたところ、全国消費生活相談員協会、日本消費者協会、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会、経済産業省、製品評価技術基盤機構、弁護士会、業界団体などが多かった。

5 勤務先での業務内容について

5-1 1日当たりの相談受付件数

表 58. 1日あたりの相談件数

項目	回答(人)	構成比(%)
3 件未満	252	28.0
3~5 件未満	305	33.9
5~8 件未満	243	27.0
8~10 件未満	26	2.9
10 件以上	26	2.9
無回答	48	5.3
合計	900	100.0

1 日当たりの相談受付件数は、平均して約何件かを聞いた。「3~5 件未満」が 305 人(33.9%)と最も多く、次いで「3 件未満」、「5~8 件未満」、の順だった。平均は 3.9 件だった。

5-2 解決困難事例の相談先(複数回答)

解決困難な相談を受けた場合、誰に相談するかを聞いたところ、最も多いのは、「他の相談員」が 561 人(62.3%)だった。次いで、国民生活センター、弁護士の順だった。

表 59. 解決困難な事例の相談先(複数回答)

項目	今回調査(N=900)		前回調査(N=854)	
	回答(人)	構成比(%)	回答(人)	構成比(%)
職員	192	21.3	231	27.0
他の相談員	561	62.3	624	73.1
都道府県センター	173	19.2	214	25.1
国民生活センター	446	49.6	479	56.1
弁護士	432	48.0	506	59.3
その他	61	6.8	62	7.3

5-3 PIO-NETについて

国民生活センターの PIO-NET について聞いた。

832 人(92.4%)が「設置されている」と回答した。PIO-NET が役立っているかを全員に聞いたところ、844 人(93.8%)が「はい」と回答している。PIO-NET が相談員にとって、いかに密接なものかがうかがえる。

「役に立っている」場合と「役に立っていない」場合、それぞれに理由を尋ねてみた。

「事業者の情報や他センターでの処理概要が斡旋の参考になる」といったものが圧倒的多数であった。一方で、PIO-NET が設置されても「相談員が自由に利用できない環境ゆえに相談に役立てられない」状況のところも見られた。

また、PIO-NET 入力業務の負担感を訴える意見や、PIO-NET 情報が省庁でも閲覧されるようになったことを危惧する意見も寄せられていた。

PIO-NET は相談に役立っていると答えた理由の具体的記載

- ・最新情報を入手できる。
- ・自分の受けた相談の、全国的な傾向を見ることができ、事業者の対応がわかる。

表 60. PIO-NET は設置されているか

項目	回答(人)	構成比(%)
はい	832	92.4
いいえ	46	5.1
無回答	22	2.4
合 計	900	100.0

表 61. PIO-NET は役に立っているか

項目	回答(人)	構成比(%)
はい	844	93.8
いいえ	14	1.6
その他	13	1.4
無回答	29	3.2
合 計	900	100.0

- ・事業者の情報が得られ、他センターの処理概要が分かるので斡旋時に参考にする。また、啓発事業の資料作りの情報源として活用している。行政フォーラム*によって情報が速くセンターに届くようになった。
- ・全国的な解決水準がわかる。
- ・相談の該当業者の件数の多少、解決処理の傾向など、相談処理に大変参考になる。時として参考になりそうな事例のセンターに問い合わせることもできるのは大変有難い。
- ・相談カードを手書きするより早い。
- ・同種事例への他センターの対応やキーワードのふりかたなども参考に出来る。
- ・同種相談対応の参考として、とても役立っている。しっかり書けた相談カードは自分の勉強になる。
- ・判例を簡単に得るソフトも付加され、大助かりだ。

また、PIO-NET は「役立っている」としながら、意見として以下のような記載もあった。

- ・業者の手口やあっせん状況等が把握でき、相談処理の参考になるが、業務量が増え、精神的なストレスになっている。
- ・PIO はもともと相談員のためのものであったが、特に PIO2010 になり、各省庁が利用するためのデータに変わりつつある。相談員が相談処理の参考にするためのデータであることも忘れてほしくない。(非公開の相談員の相談処理のためのデータ項目があっても良いのではないかとおもう)

PIO-NET は「相談に役立っていない」と答えた理由の具体的記載

- ・同様の相談件数を把握するには役立つが、解決方法の参考にはならない。
- ・PIO-NET 設置はされているが、相談員の席では利用できないため、利用したことがない。
- ・職員しかさわれないので。
- ・業者検索に時間がかかり思うような情報が得られず入力業務に時間を取られるばかりである。
- ・相談処理に忙しくて検索する時間がないため。
- ・入力に手間がかかり、積み残しがストレスになる。

PIO-NET は相談に役立っているが、「その他」と答えた理由の具体的記載

- ・入力機としても検索機としても使いにくくアクセス、印刷等時間がかかる。
- ・他の事例等調べることができるのは役立つが検索に非常に時間がかかるし検索条件入力

*消費者行政フォーラム・・・国民生活センターが運営する PIO-NET 閲覧権限者向け電子掲示板。消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うべく、「消費生活相談緊急情報」「製品関連事故情報」「PIO-NET 通信」等を定期的に配信するほか、国民生活センターや関係省庁からの連絡事項等も掲載している。

等が細かすぎるのでシステムとしては使いづらい。

- ・直接入力に時間がとられている。相談時間とのバランスを考えると如何かと思うことがある。

6 過去に消費生活センター等勤務経験者の現況について

6-1 現在の活動状況(複数回答)

現在は消費生活センター等に勤務していないが、過去に勤務経験のある会員に現在の活動状況について聞いたところ、「その他」52人(33.3%)と「特になし」51人(32.7%)が同じ位で、あとは「調停委員」、「消費者団体」、「法テラス」の順だった。「その他」を具体的に聞いたところ、「公務員」、「啓発講座講師」や「公的機関の委員」など多岐にわたっている。

表 62. 現在の活動状況(複数回答)N=156

項目	回答(人)	構成比(%)
企業・団体など	9	5.8
民生委員	2	1.3
調停委員	24	15.4
法テラス	17	10.9
消費者団体	19	12.2
NPO 法人	13	8.3
その他	52	33.3
特になし	51	32.7

6-2 今後の活動希望

今後の活動希望について聞いたところ、「啓発活動」「消費生活相談員に復帰」「多重債務相談員」「公務員として消費者生活行政に関わりたい」などがあった。

7 過去に消費生活センターに勤務したことのない会員の現況について

7-1 現在の活動状況(複数回答)

消費生活センター等に勤務未経験者に現況について聞いた。現在の活動状況は、「その他」19人(36.5%)が最も多く、次いで、「企業・団体など」、「特になし」「消費者団体」の順だった。

「その他」を具体的に聞いたところ、「啓発活動」「消費生活センター等以外の行政職員」、「学校職員」、「土地家屋調査士」、「老人福祉施設介護職員」などであった。

7-2 今後の活動希望

今後、消費者関連の仕事を希望するかを聞いたところ、「はい」が33人(63.5%)だった。また、その場合どのような職種を希望するかを聞いたところ、「行政の消費生活相談員」との回答が多く、18人(54.5%)だった。

表 63. 消費者関連の仕事を希望するか

項目	回答(人)	構成比(%)
はい	33	63.5
いいえ	13	25.0
無回答	6	11.5
合 計	52	100.0

表 64. 希望する仕事の職種(複数回答) N=33

項目	回答(人)	構成比(%)
行政の消費生活相談員	18	54.5
啓発講座講師	9	27.3
企業のお客様相談窓口	3	9.1
消費者団体(NPO 法人を含む)	6	18.2
その他	5	15.2

8 自由意見

8-1 国民生活センターと消費者庁の一元化について

「国民生活センターを廃止し、消費者庁に機能を統合するという一元化についてどう思うか」を聞いた。賛成が 68 人(6.1%)であるのに対し、「反対」が 797 人(71.7%)と多いが、「その他」も 204 人(18.3%)いた。

それぞれの理由を聞いた結果を大まかな項目別に分類した。

表 65. 一元化についての賛否

項目	回答(人)	構成比(%)
賛成	68	6.1
反対	797	71.7
その他	204	18.3
無回答	43	3.9
合 計	1,112	100.0

「賛成」意見の主な理由は以下の通りである。

二重行政の無駄を省くべき 24 件

- ・各々の機能のいいところを残すようにするならば、①財源の無駄をなくす為、又②消費者の理解を得る為に一元化はやむを得ないと思う。(50 代、 関西)
- ・情報発信元を一元化することで、情報の錯綜を排除できる。(40 代、 関東)
- ・心情的には国民生活センターは従来通り、独立機関としての地位を保持し続けてもらいたいと思う。しかしながら、東日本大震災による国家財政の窮状を考えると、一元化により、効率的な運営が期待できるような気がする。(50 代、 関東)

消費者行政の機能が強化される 23 件

- ・縦割りよりは一元化の方がすばやい対応ができると思われるが、国民生活センターの持つ柔軟性は残すべきと思う。(60 代、 北海道)
- ・国民生活センターであるより指導力がもてるのではないかと思う。(30 代、 九州)
- ・消費者庁単独では、消費者の現状・実態の把握が困難であり、機動力に不安である。

国民生活センターの長年にわたる実績を糧に、消費者の生の声が活かされる行政を期待したい。(40代、北陸)

- ・国民生活センターが悪質業者を指導する権限が持てる様になるのかと思う。消費者の声を反映した法整備が今までよりは早く進むのではないかと思う。相談員の立場が向上するのかなと思う。(50代、関東)

その他

- ・消費者庁の外局として存続するのなら賛成。(30代、関西)
- ・積極的に賛成というわけではないが、やむを得ないと思う(60代、関東)

「反対」意見の主な理由は以下のとおりである。

国民生活センターの機動性、柔軟性が失われる 800件

- ・社会情勢に応じて迅速・柔軟な対応ができる組織として、独立した存続が必要。消費者庁に一元化されると、まず法律ありきになってしまいが、国センは消費者問題を検討分析し、必要な法改正等を求めていく場としても必要。(40代、中部)
- ・消費者庁は各省庁の寄せ集めであり、問題解決のタライ回しが起きないか心配である。(60代、北海道)
- ・消費者庁の役割は行政の司令塔的立場で法的根拠を重視する。国センは、消費者目線に立ち速やかに情報発信等を行い得る立場にあり、一元化により、今迄国センが担ってきた。トラブルなどの情報発信が後退するのではないか不安である。(70代、九州)
- ・国センは”直ちに違法”とは言えない事例も迅速に注意喚起の公表をしているが、国センのような柔軟性を消費者庁には期待できない。(30代、関西)
- ・現在の国センのスピーディーさ、独立性は長年培つて来たものであり、消費者にとり、とても心強い。組織がより大きくなればこれらの長所が失われる可能性大(50代、九州)
- ・消費者庁に統合されることにより、様々な処理が遅れるようなことがあれば問題だと思う。(40代、中部)
- ・消費者庁は、権限のある官庁として法的な裏付けなど慎重な立場をとらざるをえない。一例としては折りたたみ式自転車の事故について国センが公表しようとしたところ、消費者庁が経済産業省との調整を指示し、遅れたことがあった。このようなことは消費者被害の救済が遅れ、拡大につながりかねない。(30代、北海道)
- ・個別の法的判断に関して、消費者庁と一本化するとより慎重、抽象表現にとどまるのではないかと危惧する。(60代、九州)
- ・「イコール国」となれば、事業者や業界の対応に柔軟性がなくなり国センならではの解決がつかない。立場の曖昧さは、むしろ武器なのではないか。(50代、九州)

- ・消費者相談は行政対応の範囲では、カバーしきれない相談も多く、「法律の規定がありません」「管轄外です」といった対応しか出来なくなるでは相談業務にならない。(60代、九州)
- ・今までのような法律の一步先を行く対応ができなくなり、法改正への動きが鈍るのではないかと思う。現在の消費者庁のように問い合わせをしても、紋切り型の法律解釈しか返ってこなくなるのではないかと懸念する。(50代、九州)
- ・独立した機関としての自由度がなくなり「業者名公表」など、しにくくなることが懸念される。(60代、関東)

消費者庁と国民生活センターとは役割が違う 267件

- ・処分できる権限をもつ省庁が個別の斡旋に入るのは理にかなわない。(40代、北海道)
- ・消費者庁は行政であり、消費者の立場に立って運営している国センとは異なると思う。(60代、北海道)
- ・ADRを消費者庁が行なうのはおかしい。(50代、関東)
- ・消費者庁は法執行という権限を与えられている。直接相談を受け、斡旋したり、素早く情報提供して来た国センの機能とは重複していない。(40代、九州)
- ・それぞれに別々の役割があり、組織として一元化することによってその役割が十分に果たせなくなるのではないかと危惧する。(40代、九州)
- ・法の執行機関としての消費者庁と、個々の消費者被害を斡旋解決する消費者相談を扱う国民生活センターとでは、立ち位置が違う。一元化するのはそもそも無理な話だと思う。(50代、関東)
- ・消費者庁は法律を作成する部署なので、斡旋をするのには無理があると思う。国民生活センターは行政指導等の権限はないがその分、業者に対し随時注意喚起ができる。(50代、関西)
- ・国家機関と離れて独自の団体で意見や指導をする機関が必要である。(60代、東北)
- ・行政機関は処分を担当し、消費者の立場にたった相談業務などの異なる業務を同じ機関が実施すると混乱する。(50代、東北)
- ・独立行政法人としての国民生活センターの直接相談こそ消費者と行政を繋ぐ大切な糸であり、消費者にとって必要不可欠なものである。一元化した場合、この役割は消費者庁は持ち得ない。(60代、関東)

消費者庁の現状に不満 116件

- ・消費者庁はやる気のある職員がいるのか疑問であり、今のままでは一元化については反対である。(50代、関西)
- ・今の消費者庁は様々な省庁や団体からの”寄せ集め”なので、国センの機能をどこまで引き継げるのかは疑問。(40代、関西)

- ・現在の消費者庁が、やるべきことをやっていないのに、国センを統合して消費者庁が今そのままなら、国センの機能が失われるだけになる。まず、国センが不要だと思われるぐらい、消費者庁を整備すべき。(40代、関西)
- ・消費者庁は行政指導や情報提供に消極的。結局国家公務員体質、弱者である消費者のことが分かっていない。なぜ相談が必要なのか分かってもらえない。(30代、関西)
- ・国センの職員の意欲は2、3年で元の省庁に戻る消費者庁の職員と一緒にになるとモチベーションが下がる懸念がある。(50代、北海道)
- 、ほど遠いと感じざるを得ず、一元化し、ますます「生の声」を吸い上げる事から距離ができると思われる。(60代、関東)
- ・地元のセンターの声をダイレクトに届けにくい。消費者庁に一元化されると、センター関連の仕事は片手間仕事にされるのではないか。(30代、九州)
- ・現に消費者安全の情報収集においても、そもそも感性が違うため、ぎくしゃくしちばなしだ。「お役人が業務として情報収集する」という立場と「末端自治体として消費者安全の問題提起をし、何らかの解決をみたい」というスタンスの違いは、どう乗り越えたらよいのか。縦割りで動きにくい消費者庁の限界がもうに出ている。(60代、関東)
- ・以前消費者庁に相談した時にたらいまわしにされ、所管している法律に関して専門的見解を示してくれなかった。(40代、関東)
- ・消費者庁になってから公取、経済産業省の時に比べ対応が不親切になったと実感するので、国センまで気軽に問い合わせができないところになっては困る。(60代、関東)
- ・現状の消費者庁が政権交代により本来の活動が十分出来ていない。そんな状況の中で消費者のために尽力してきた国民生活センターを消費庁に統合する事は全く、国センの実力に乗るだけに過ぎない安易な考え方で断固反対する。(60代、関東)

その他

- ・今までの統合には大いに問題がある。特に直接相談を廃止した事は、国センの相談員の質の低下にしかつながらない。国センの施設を捨てて(あるいは縮小して)霞が関に行くのも無駄。(40代、関西)
- ・直接相談を受けないと事情が判らないと思う。精神的に障害があつたりわがままがあつたり解決困難な相談が多いことが理解してもらえない感じる。(50代、九州)
- ・国民生活センターの公平中立性を担保にするには消費者庁の外にあるべきと思う。(50代、中部)
- ・今まで通り国民生活センターの研修所でしっかり研修したい。消費者庁となると今までのようにホットラインに相談しにくい。親切な助言が受けられない気がする。(70代、中部)
- ・消費者からの情報は、消費者庁一元化より、国民生活センターの方が入りやすいと思う。(60代、東北)

- ・消費者行政の充実を図るためではなく、単に予算削減のためであるように思われる。(50代、関西)
 - ・統一後のビジョンが明確でない。(30代、中部)
 - ・一元化されると監督官庁直轄になり、消費者の情報力、交渉力格差を考慮したあせんが困難になると考えられる。事業者、特に個人事業者からの相談も増え、相談現場が混乱する恐れがある。(50代、中部)
 - ・国民生活センターは消費者苦情のセンター的役割を果たしておりこれを廃止することは昆虫から触角を取るようなものである。国民生活センターの直接相談機能を残す必要があるのは言うまでもないと考えている。(40代、関西)
 - ・国家行政とは一線を画していたほうがよいと考える。(70代、九州)
 - ・消費者が相談する際、行政の相談窓口は複数あったほうが、よりアクセスしやすいと思う。消費者の立場で考えることが大事。(50代、関東)
-

「その他」意見の主な理由は以下のとおりである。

賛否ともに一理ある 82 件

- ・今まで国センが担って来たあせん、商品テスト、ADRなどと、消費者庁の規制する立場とは相入れない。一方無駄を極力排除していくという視線も大切。(50代、関東)
- ・国民生活センターが消費者庁に欠ける経験と柔軟性を補完し、消費者行政がさらに充実するような前向きな統合であれば賛成。消費者庁が国民生活センターの柔軟性を取り込む覚悟がなければ、無理に一元化を推し進めず消費者行政の車の両輪のように役割分担を定め相互補完する方が現実的だと思う。(60代、関西)
- ・統合され国センの機能の良さが無くなると困る。しかし今の国センのように権限がないのも困る。(60代、北陸)
- ・一元化することで、指導体系や相談箇所がまとまるならよいことだと考えるが、判断が企業寄りにならないか疑問である。(50代、関西)
- ・国センは存続したほうが良いと思うが、一元化された後、具体的にどのように変化するのか分からないのでどちらともいえない。たとえば国センを廃止した税金が相談員の待遇向上につながる、というのなら賛成する。(60代、関西)
- ・消費者庁に統合されることにより消費者のためになるのなら賛成だが、単なるパフォーマンスなら無駄なので止めた方がいいと思う。(30代、関西)

その他

- ・消費者行政が後退するのでなければどちらでも良い。(50代、九州)
- ・今回の議論は国セン廃止を前提にスタートしたもので、経過をみても、すっきりしな

かった。本来であれば消費者庁、消費者委員会、国センの役割、必要性を検討し、そのうえで導き出された結論でなければ、国民を納得させることはできないと思う。(50代、九州)

- 最終的に統合するにしても、動きがあまりに早急すぎる気がする。もっと問題点を洗い出し、整理して議論を尽くすべきではないか。(50代、関西)
- 事業仕分けして独法を減らすという観点から廃止・統合を議論するのではなく、消費者行政がどうあるべきか、というビジョンのもとに、どういう組織体系がふさわしいかを考えてほしい。(40代、関東)
- 消費者庁ができたのだから、業務が重複する部分など整理しつついずれ一元化するのは賛成だが、時期尚早と思う。何年も腰を落ち着けて消費者行政に携わる職員が育つてからにしてほしい。(50代、北海道)

8-2 「相談員資格の法的位置付けの明確化」について

消費者庁の「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース取りまとめ」で、「実現又は検討をしなければならない事項」として「相談員資格の法的位置付けの明確化」があげられた。それについてどう思うかを聞いた。「賛成」が864人(77.7%)に対し、反対は19人(1.7%)と少数であった。

それぞれの理由を聞いた結果を大まかな項目別に分類してみた。

表 66. 相談員資格の法的位置付けの賛否

項目	回答(人)	構成比(%)
賛成	864	77.7
反対	19	1.7
その他	158	14.2
無回答	71	6.4
合計	1,112	100.0

「賛成」意見の主な理由は以下のとおりである。

専門職としての地位が確立される 841件

- 地方公務員法の非常勤職員の身分のままでは今後の若い優秀な人材が育成されない。職員並みの労働なのに格差が大きすぎる。(60代、関西)
- 1年更新で雇い止めのある嘱託職員の雇用の実体は使い捨て。いくら専門的な知見を備えていようと法的に位置づけられなければ相談員に対しての評価は低く適切に待遇されない。(50代、関西)
- 非常勤でなく正職員のような安定した身分になり、雇い止めを気にせず、安心して思いっきり仕事がしたい。(40代、中部)
- 消費者庁の発足後、相談員の重要性はある意味認められたとは思われるが、待遇的に

は何も変わらず、今後の後継者もこれでは育たない。身分にあわず重責だけがのしかかる形には疑問がある。(50代、九州)

- ・専門職としての立場を明確にすることで、より責任感も芽生える。また雇用を安定化することで質の向上が見込まれる。ただし既得権者としての居座りを排除するためには、定期的に適性判断の試験などを行うことが望ましいと思われる。(40代、関東)
- ・生活を維持できる給料体系にならないといつまでも配偶者がいる人しか就職できない。自立できる専門職にしなければいけない。(60代、中部)
- ・勤務先の自治体において、雇用されている非常勤職員は皆同じ扱いとされ、「相談員だけ特別扱いはできない」とはっきり言われるので、そのような事を避けることにつながる。(50代、関東)

相談員の質が向上し消費者から信頼され、仕事がすすめやすくなる 226 件

- ・相談員の人材確保、資質向上につながると考えるため。(30代、九州)
- ・全国どこでも同じレベルで被害救済がなされるためにも必要。(50代、関西)
- ・モチベーションのアップや自己研鑽につながり、知名度が上がることにより優秀な相談員の育成が期待できるので。(50代、中部)
- ・ボランティアではなく仕事として評価される働き方(生活ができる)ができなければ、人材は集まらない。(60代、関東)
- ・仕事の姿勢はまちまちで、平たく言えば待遇に合せて働くという考え方もある。しかし、それでは全国一律の相談対応を求める事はできない。国家資格を持つ人間しか相談対応はできないという位置付けにすべきである。(50代、九州)
- ・相談員のレベルの均一化に期待できる。相談員としての業務内容や処理レベル(どこまで踏み込むのか)などに一定の指針が出ると思われる。現在は自治体によってかなり差があるよう思う。ただし、資格制度維持のために新たな「天下り法人」が作られることは避けたい。(50代、中部)
- ・事業者には依然「主婦の片手間仕事」としてとらえられている。明確な法的位置づけをされることで、一層対等に事業者と接することができると思う。(50代、関西)
- ・法的位置付けをはっきりした方が、問題を解決するにあたり発言力が高まるのではないかと思う。(50代、中部)
- ・相談員資格を法的にきちんと位置付けすることによって、相談者や一般消費者から信頼されると思う。(50代、東北)
- ・資格があるないでは相談者の安心感が違うと思う。(30代、中部)
- ・社会的な立場が確立されるので、啓発の講座等を行なうときにも講師としての信頼度が増す。(40代、北海道)

その他

- ・人口の少ない町村でも消費生活相談が位置づけられる一つの要因になると思う。(50代、関東)
 - ・複数の資格があり、わかりにくいので一本化にすると良い。(40代、東北)
 - ・現状では非正規雇用でワーキングプラーが圧倒的に多い。しかし一方で配偶者控除の範囲内で働きたい人が少なくない。プロとしてやっていくことが地位の向上につながるので、どちらかが選択できるシステムになればよいと考える。(50代、関東)
 - ・賛成だがこれまでの縦割り行政のせいで現在は同様の資格が複数あり、関連団体も複数あるという現実が永年続いている中で、実際に統一が可能なのか。また、すでに何らかの資格保持者に関してはどのような資格認定あるいは移行措置になるのか。かなり大変な作業であると思われる。(50代、関西)
-

「反対」意見の主な理由は以下のとおりである。

相談員は知識以外の資質も重要 4 件

- ・相談員に必要なのは一般良識とバランス感覚であると思う。ある程度の知識は必要だが、知識偏重となる資格制度なら利点はないと思う。(50代、関東)

現行制度で問題はない 4 件

- ・現在、アドバイザー、専門相談員といった資格制度がきちんとある。その制度も5年に1回は更新して、形の上だけの更新ではなく内容も伴っている。専門相談員制度でよいと思う。(50代、関西)

自治体によっては人材確保が困難になる 1 件

- ・地方の行政区画では資格を持った人を確保しにくい。研修(養成講座)受講でたりると考え資格は不要であると思う。(60代、関西)

その他

- ・消費生活相談員の仕事内容は国家資格にふさわしいものとは思えない。(70代、関西)
 - ・法的位置付けをすると資格の対外的な質は上がるかもしれないが、登録料等の手数料を別途取られてしまう可能性があるため反対する。(40代、関東)
-

「その他」意見の主な理由は以下のとおりである。

わからない 20 件

- ・法的位置づけとは具体的にどういう位置づけなのか不明。(60代、中部)

- ・今は何とも言えない。(60代、関東)

消費生活相談員には知識以外の資質も重要 12件

- ・知識等の評価は判断しやすいが、最近の事例に対応するには、適性等が必要と思われる。全く適応できていない相談員が専門職として法的に位置づけられることがあるとすれば、問題と思われる。(60代、関東)
- ・資格や知識ばかり重視されると一番大事な経験が軽視されるのではないかと懸念される。(40代、東北)

賛否ともに一理あり 12件

- ・相談員資格の法的位置づけにより、適切に評価されるということには賛成だが、一方で地方、郡部など圧倒的に資格保持者が少ない地域での、消費生活相談が将来的にどのようになるのか(相談業務に付く人がいなくなるのでは)懸念される。(50代、関東)

自治体次第である 10件

- ・雇用の決定権が自治体にある以上弱い立場は変わらないと思う。雇用期限を定めず、相談員の所属や管理を消費者庁等国の機関とし、待遇等も国で一定の水準を定めて欲しい。また、資格を持つ相談員を地方でも確保するよう義務づけて欲しい。(50代、関東)

新たな負担には反対である 6件

- ・相談員資格は特別な資格だと思っているので法的位置づけの明確化はある意味必要を感じている。しかし法的位置づけというと考え方をどのように考えていいのかがわからない。現在相談員として相談業務をしている相談員たちに負担のないような方法を考えてほしいと思う。(50代、九州)

その他

- ・行政の中で仕事をし、しかも独立できないことを考えると、国家資格にする必要はない。しかし、社会福祉主事任用資格のような、いわゆる『任用資格』としての国家資格であれば検討に値する。1年間の専攻課程など大学院に準じたようなシステム修了が望ましい。3資格をまとめて国家資格にすればよい、という単純発想には反対である。(50代、関西)

III まとめ

1 会員(回答者)の状況

・「保有している消費生活に関する資格」

消費生活専門相談員が約90%であり、その他に消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントなどの資格を併せ持ち、当協会が国民生活センター養成講座修了者を母体に発足したこともあり、その講座の修了者も27%を超えていた。また、ファイナンシャルプランナー、宅地建物取引主任者、繊維製品品質管理士、栄養士、資金業務取扱主任者などのいろいろな資格を併せて持っていた。

2 勤務先の体制等について

・「相談業務の運営先」

都道府県や市町村などの自治体が多いのは当然であるが、民間委託の状況に注目してみた。民間委託先としてあげられていたのは消費者関連の消費者団体、NPO法人で、10.6%と前回調査とほとんどかわらなかった。しかし、消費者相談とは全く無縁の民間企業の参入が見られたのは、大きな懸念と言わざるをえない。

・「相談窓口の開設日数」と「昼休みの受け付け」

「平日の開設日数」は「毎日」が85.1%であり、「土・日・祝日・夜間のいずれかに開設」は37.1%であった。「昼休みの受け付け」は74.8%で行われていた。消費者の被害救済という意味からかなり向上していると言えるのではないか。

・「雇用されている相談員の人数」と「配置人数」

勤務先に雇用されている「相談員の人数」は1~5人が多く、1日の「配置人数」は1~3人が多かった。「相談窓口の1人体制」は、業務について相談する相手がないということで問題になることが多いが、「1人体制」で業務を担っている人が14.8%いた。

・「相談担当職員」

「1~3人」が多いが、「なし」も11.7%あり、センターによりそれぞれの事情と状況に違いがあるが、相談員にかなりの責任が課されている状況がうかがえる。

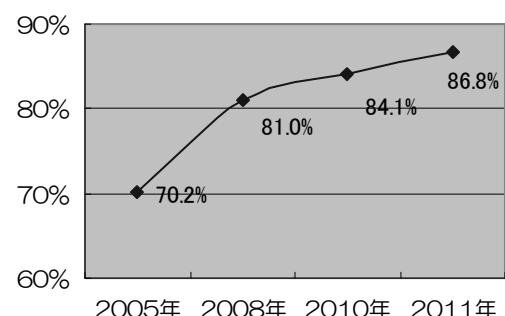
3 会員の勤務状況

・「1カ月の勤務日数」と「1日の勤務時間」

「1カ月の勤務日数」は、64.5%が「16日以上勤務」している。今から16年前の1995年の調査では「16日以上勤務」が33.9%であったので約2倍になっている。

「1日の勤務時間」は6~8時間に約90%があるが、3時間未満、5時間未満もある。

図5. 年次有給休暇の変化



・「年次有給休暇」と「特別休暇」

「年次有給休暇」は「あり」が86.0%で前回調査84.1%より少し多くなった程度であるが、3年前の前々調査では81.0%、6年前の調査では70.3%から比較すると、徐々に改善されている。特別休暇は「夏期休暇」「忌引き」は約半数が「あり」で、「その他」24.6%が「産休」「介護休暇」「病気休暇」「育児休暇」「子の看護休暇」などの休暇があると答えている。

・「相談員の身分」

今回の調査では、正規職員と非正規職員とに分けて聞き、その中で非正規職員の中での身分を聞いてみた。その結果は95.0%が非正規職員であった。予想していたとはいえ、ほとんどが非正規職員である。その中で、特別職非常勤職員が43.0%、一般職非常勤職員が28.5%だった。自治体により、その身分名や待遇が一律ではなく不明な点が多い。

図6. 相談員の身分 N=900

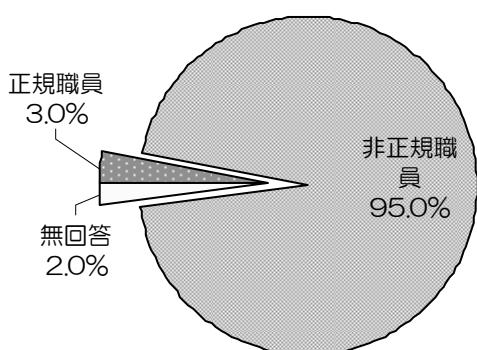
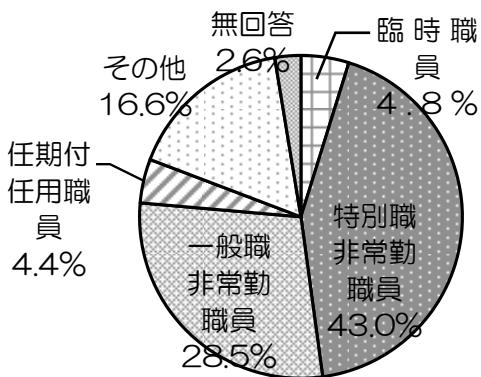


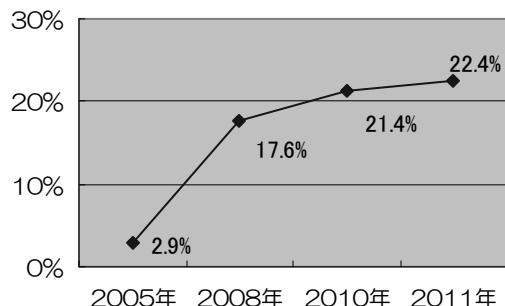
図7. 非正規職員の場合の身分 N=855



・「雇用契約の期間」と「雇い止め」

「雇用契約の期間」は1年が70.8%であり、6ヶ月、2年以上を加えると実に84.7%が期限付きの契約をしている。期限が修了したら更新しない雇い止めは実に22.4%になる。消費者庁から自治体宛に出された「消費生活相談員に対するいわゆる『雇止め』について(お願い)」の文書の中でも「専門的な知識は一朝一夕につくものではなく、不断の学習や継続的に相談実務に携わることによって得られる」ということが書かれているが、3年や5年で契約終了というのは「専門性を評価されていない」というべきであろう。当協会の実体調査では毎回のように「雇い止め」について聞いていている。その変化を図8にあらわしているが、「雇い止め」が増えていることがわかる。

図8. 雇い止めの変化



・「賃金」

今回の調査では賃金体系とその具体的な額を聞いた。ボーナスがある場合は具体的な額を聞いたうえで賃金に加え、勤務日数や勤務時間をもとに時給に換算してみた。時給の平均は1,588円だった。賃金体系は月給制が54.9%で半分を超えた。6年前、そして16年前の調査では共に月給は43%台だったので、賃金体系は改善しているといえる。しかし、まだ月給制でも時間外手当がないケースが50.2%、通勤手当がないケースも20.9%ある状態は問題である。

・「各種手当」と「退職金」、「社会保険加入」

全体的にみると、「時間外手当」は「あり」が29.7%、「通勤手当」は「あり」が72.6%、「退職金」は「あり」が4.9%と少数だった。「社会保険等の加入」は「あり」が69.1%であったが、1カ月の勤務日数が16日以上の場合でも「なし」が19人いた。

4 勤務先での研修参加状況

国民生活センターの研修の参加状況は、地方消費者行政活性化基金があるので、前回の2010年調査と数字的にはあまり変わらない。前回調査では、2008年調査に比べて2～3回参加が大幅に増えていたが、今後、地方消費者行政活性化基金がなくなった場合、減少するのではないかと懸念される。また、回数だけでなく、今後は受講料、交通費、宿泊費とも減少するのではないかと危惧される。都道府県自治体など主催研修についても同じことがいえる。

5 勤務先での業務内容について

・「1日に受ける相談件数」

「3～5件未満」が33.9%で最も多く、平均は3.9件だった。

・「解決困難な事案の相談先」

誰に相談するかを聞いたところ(複数回答)、「他の相談員」が62.3%で最も多く、「国民生活センター」、「弁護士」と続く。1人体制で相談業務を担っている133人(14.8%)は、「他の相談員」と相談することができない。こうした状況で勤務している相談員のためにも、2番目に相談先として多くあげられている「国民生活センター」は、各センターへの支援体制の充実が求められる。

・「国民生活センターのPIO-NET」について

設置、未設置をふくめて93.8%が「役に立っている」と回答している。その理由は、「最新情報が得られる」ことや、「解決の参考になる」が大部分だった。また、「役に立たない」や「その他」は少数であったが、その理由は「入力に時間がかかる」が多かった。また、「役立つ」としながらも、「参考にはなるが、業務量が増え、精神的なストレスになる」や、「もともとは相談員のためのものであったが、各省庁が利用するためのデータに変わりつつある」と新しいシステムになったことに危惧する意見もあった。

6 過去に消費生活センター等勤務経験者の現況について

・「現在の活動状況」について

現在は消費生活センター等に勤務していないが、過去に勤務経験のあると回答した会員に複数回答可で聞いたところ、「その他」、「特になし」がそれぞれ約30%、調停委員の回答が15.4%、次いで消費者団体、法テラスの順だった。

・「今後の活動」について

「啓発活動」、「消費生活相談員に復帰」、「多重債務相談員」、「公務員として消費者生活行政に関わりたい」などだった。

7 過去に消費生活センター等に勤務したことのない会員の現況について

・「現在の勤務先」について

現在、消費生活センターなどに勤務しておらず、勤務経験もないと回答した会員に聞いたところ、「その他」が36.5%と最も多く、次いで「企業・団体など」に勤務が25.0%だった。「その他」は「啓発活動」、「消費生活センター等以外の行政職員」、「学校職員」、「土地家屋調査士」、「老人福祉施設介護職員」などだった。

・「今後の活動」について

「消費者関連の仕事につくことを希望している」が63.5%、その中で、「行政の消費生活相談員」になることを希望している人が半数いた。

8 自由意見

8-1 国民生活センターと消費者庁の一元化について

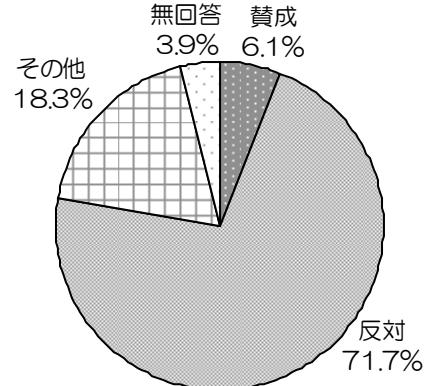
国民生活センターを廃止し、消費者庁に機能を統合するという一元化について賛否を聞いたところ、「賛成」が少数で6.1%、「反対」が71.7%、「その他」は18.3%だった。

その理由を聞いたところ、「賛成」は、「二重行政の無駄を省くべき」と「一元化した方が消費者行政の機能が強化される」との意見が大半だった。

「反対」の意見は「国民生活センターの機動性、柔軟性が失われる」との意見が最も多かった。「国民生活センターは社会情勢に応じて迅速・柔軟な対応ができる組織として、独立した存続が必要。消費者庁に一元化されると、ます法律ありきになってしまい、こうした機能が失われる。国民生活センターは消費者問題を検討分析し、必要な法改正等を求めていく場としても必要」などが代表的な意見である。また、「消費者庁と国

図9. 一元化についての賛否

N=1,112



民生活センターとは役割が違う」との意見も多かった。「法執行もほとんどしない消費者庁の現状に不満」という意見も少なからずあったことは注目すべきである。

「その他」の意見は、「賛否ともに一理ある」という意見が多く、「消費者行政が後退するのでなければどちらでも良い」というものだった。

8-2 「相談員資格の法的位置付けの明確化」について

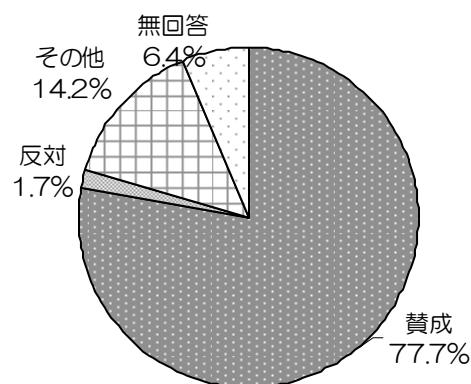
相談員資格の法的位置付けの明確化について聞いたところ、「賛成」が 77.7%で、「反対」が 1.7%、「その他」が 14.2%だった。

それぞれの理由を聞いたところ、「賛成」との回答では「相談員の質の向上につながる」、「消費者から見て信頼して相談出来る人としてわかり易くなる」、「消費者の信頼性が高まり仕事がすすめやすくなる」、「専門職として地位が確立すれば待遇改善につながる」という意見に集約された。

「反対」は、「相談員は知識以外の資質も重要、資格の有無ではかるものではない」、「現行制度で問題はない」、「自治体によっては人材確保が困難になる」という意見があった。

「その他」の意見には、「今はわからない」とする意見が多かった。「反対」意見と同じに「消費生相談員には知識以外の資質も重要」という意見や「賛否ともに一理ある」という意見もあった。

図10. 相談員資格の法的位置付けの賛否



会員実態調査（平成23年度）ご協力のお願い

平成23年9月15日

社団法人 全国消費生活相談員協会

理事長 丹野美絵子

会員の皆様

いつも当協会の活動にご協力いただき有難うございます。昨年度に引き続き、平成23年度の会員実態調査を実施します。この調査は、当協会の会員である皆様の資格の状況、勤務先の消費生活センター等の状況、勤務状況、身分等処遇や研修の状況などをご回答いただき、会員の現状・実態を把握することを目的とするものです。

* 今回の会員実態調査（アンケート）の趣旨

今回の調査は、「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース取りまとめ」でも、消費生活相談員について、「必要とされる知識、技能の水準を担保し、自治体において専門職として適切に評価されるよう相談員資格を法的に位置づける」ことを、「実現または検討をしなければならない」とされたことや、参議院の消費者問題特別委員会でも、消費生活相談員の資格を早急に検討すべきと議論されたなど、各方面で、本格的に相談員資格の議論が開始される機運が高まっていることを踏まえ、「消費生活相談員の団体である当協会」が、実態調査を行ってその結果を広く周知することが意義のあるものとなることから実施するものです。

会員の皆様には大変ご面倒をおかけしますが、上記のような、この調査の趣旨及び意義をご理解いただき、ぜひともご協力いただきますようお願い申し上げます。

* 回答方法

別紙調査票を、10月3日（月）までに「メールにて返信」、あるいは「同封の返信用封筒にて返信」をいただきますようお願いいたします。

メールでの返信については下記をご確認ください。なお、集計作業上、出来るだけメールでの返信にご協力をお願いいたします。

メールでの返信方法

- ①当協会ホームページの（URL: <http://www.zenso.or.jp/>）「会員専用ページ」をクリックの上、下記ID、パスワードを入力して、調査票を取り出して下さい。

ID ○○○ パスワード ○○○○○○

- ②ご記入後、メールに添付して、下記アドレスへご返送下さい。

返送先アドレス x x x x - x x x x x x

件名 「会員実態調査」

(社) 全国消費生活相談員協会
TEL : 03-3448-9736
FAX : 03-3448-9830
担当 : 吉川、上杉、長谷部

(社)全国消費生活相談員協会会員実態調査

2011年9月15日

NO.

- ・勤務先等現在の状況についてお書き下さい。
- ・記入の内容について後日、事務局から問い合わせすることがあります。その場合はご協力をお願いいたします。
- ・複数の勤務先をお持ちの方は、勤務日数の一番多い(日数が同じ場合は勤務年数の長い)センターについて、ご記入下さい。
- ・グレーの部分に回答ください。
- ・複数回答はカンマでつなげて記入ください。

I. あなたについてお聞きします。

1	名前		
2	性別	1. 男 2. 女	
3	年代	1. 20代 2. 30代 3. 40代 4. 50代 5. 60代 6. 70代 7. 80代以上	
4	電話番号(自宅・携帯)	自宅	携帯
5	所属支部	1. 北海道 2. 東北 3. 関東 4. 中部 5. 北陸 6. 関西 7. 九州	
6	消費生活に関する保有資格等は何ですか (複数回答可)	1. 消費生活専門相談員 2. 消費生活アドバイザー 3. 消費生活コンサルタント 4. 国民生活センター養成講座修了者 5. 自治体の養成講座修了者 6. その他 7. 特になし	
	「その他」を具体的にお書き下さい	(例: 宅地建物取引主任者、繊維製品品質管理士など)	
7	現在、消費生活センター等(*)に勤務していますか	1. はい 2. いいえ	
	■「はい」とお答えの方 勤務先は何ヵ所ですか	1. 1ヵ所 2. 2ヶ所 3. 3ヵ所以上	
	仕事の業務内容は何ですか (複数回答可)	1. 消費生活相談 2. 啓発 3. その他	
	「その他」を具体的にお書き下さい		
	■「いいえ」とお答えの方 過去に消費生活センター等に勤務経験がありますか	1. あり 2. なし	
「あり」の場合、経験年数は何年ですか	1. 5年未満 2. 5年~10年未満 3. 10年~15年未満 4. 15年~20年未満 5. 20年以上		
▼「あり」とお答えの方は→VIIにお進み下さい 「なし」とお答えの方は→VIIにお進み下さい。			

(*)消費生活センター等とは自治体等の消費生活センターや消費生活相談窓口を指します(国民生活センターや公的機関の相談窓口も含みます)。

★ II～Vは I-7で「消費生活センターなどに勤務している」とお答えの方にお聞きします。

II. あなたが勤務している消費生活センターなどについてお聞きします。

1	勤務先名称をお書き下さい		
2	勤務先所在地を都道府県のみお書き下さい		
3	相談業務はどこが運営していますか	1. 国 2. 都道府県 3. 市区町村 4. 消費者団体(消費者協会等) 5. NPO法人 6. 民間業者	

4	平日の窓口開設日数(1週あたり)は何日ですか					
5	土・日・祝日・夜間の窓口開設はありますか 「あり」の場合、いつですか (複数回答可)	1. あり	2. なし			
6	「あり」の場合、何時迄ですか 「夜間」の場合、何時迄ですか	1. 土	2. 日	3. 祝日	4. 夜間	
7	昼休み時間も相談受付がありますか	1. あり	2. なし			
8	「あり」の場合、誰が担当しますか	1. 相談員のみ	2. 職員のみ	3. 相談員+職員		
9	相談員は何人が雇用されていますか				人	
	1日あたりの配置相談員数は何人ですか(平均でお書きください)				人	
	相談担当の職員は何人ですか				人	

III. あなたの勤務状況をお聞きします。

1	消費生活相談員としての経験年数累計は何年ですか(1年未満切り上げ)				年		
2	現在勤務している消費生活センターでの勤務年数は何年ですか(1年未満切上げ)				年		
3	あなたの1カ月の勤務日数は何日ですか				日		
4	1日の勤務時間は何時間ですか(休憩時間を除く所定の実務時間をお書き下さい)				時間		
5	あなたはどのような働き方を希望しますか (複数回答可)	1. 週5日勤務	2. 週3~4日勤務	3. 週1~2日勤務			
		4. 配偶者控除以内の勤務(103万円以内)	5. 国民年金第3号被保険者範囲以内の勤務(130万円以内)	6. その他			
6	「その他」の場合、具体的にお書き下さい						
7	年次有給休暇はありますか	1. あり	2. なし				
	「あり」の場合、年間何日ですか				日		
8	特別休暇はありますか ■夏季休暇	1. あり	2. なし				
	■忌引き	1. あり	2. なし				
	■その他	1. あり	2. なし				
	「その他」を具体的にお書き下さい	(例:産休、介護休暇など)					
9	相談員等としての身分は何ですか	1. 正規職員	2. 非正規職員				
10	非正規職員の場合、身分名は何ですか(不明な場合は担当課にお聞きになり、お答え下さい)	1. 臨時職員	2. 特別職非常勤職員	3. 一般職非常勤職員			
	4. 任期付任用職員	5. その他					
11	「その他」を具体的にお書き下さい						
9	雇用契約の期間がありますか	1. 6ヶ月	2. 1年	3. 2年以上	4. 期限なし	5. その他	
10	いわゆる雇い止めがありますか	1. あり	2. なし				
	「あり」の場合、年数をお書き下さい	1. 3年まで	2. 5年まで	3. 10年まで	4. その他		
11	定年制はありますか	1. あり	2. なし				
	「あり」の場合何歳ですか					歳	

	賃金体系は、どれですか	1. 月給 2. 日給 3. 時給	
12	具体的な額をお書き下さい ■月給の場合		円
	■日給の場合		円
	■時給の場合		円
13	ボーナスはありますか	1. あり 2. なし	
	「あり」の場合、具体的な額お書き下さい		円
14	22年度と比較して賃金は変わりましたか	1. 増 2. 変わらない 3. 減	
	「増」、「減」に回答した方 具体的にお書き下さい	時間給、日給、月給、年収の違いを明記してください(例 時間給500円増) 増 減	
15	時間外手当はありますか	1. あり 2. なし 3. 時間数を蓄積して代休に振り替える	
16	通勤手当はありますか	1. あり 2. なし	
17	退職金制度はありますか	1. あり 2. なし	
18	社会保険等の加入はありますか	1. あり 2. なし	

IV. あなたの勤務先での研修参加状況についてお聞きします。

	国民生活センター主催の研修への参加はありますか	1. あり 2. なし	
	「あり」の場合、年何回ですか	1. 1回未満 2. 1回 3. 2回 4. 3回以上	
1	参加した場合、出勤として扱われますか	1. 出勤として扱われる 2. 出勤として扱われない	
	■受講料	1. 勤務先負担 2. 自己負担	
	■交通費	1. 勤務先負担 2. 自己負担	
	■宿泊費	1. 勤務先負担 2. 自己負担	
	自治体等主催の研修への参加はありますか	1. あり 2. なし	
2	「あり」の場合、年何回ですか	1. 1回未満 2. 1回 3. 2回 4. 3回以上	
	参加した場合、出勤として扱われますか	1. はい 2. いいえ	
	■受講料	1. 勤務先負担 2. 自己負担	
	■交通費	1. 勤務先負担 2. 自己負担	
	■宿泊費	1. 勤務先負担 2. 自己負担	
3	国民生活センター、自治体以外は、どこが主催の研修に参加しますか		

V. センターでのあなたの業務内容についてお聞きします。

1	あなたご自身の1日当たりの相談受付件数は、平均して約何件ですか		件
2	解決困難な事例は誰に相談しますか (複数回答可)	1. 職員 2. 他の相談員 3. 都道府県センター 4. 国民生活センター 5. 弁護士 6. その他	

3	PIO-NETは設置されていますか	1. はい 2. いいえ	
	PIO-NETは相談に役立っていますか	1. はい 2. いいえ 3. その他	
	その理由をお書き下さい		

VI. 過去に消費生活センター等に勤務した経験がある方にお聞きします。

1	現在の活動状況をお聞かせ下さい (複数回答可)	1. 企業・団体等 2. 民生委員 3. 調停委員 4. 法テラス 5. 消費者団体 6. NPO法人 7. その他 8. 特になし	
	「その他」を具体的にお書き下さい		
2	今後どのような活動をしたいですか		

VII. 消費生活センター等に勤務した経験のない方にお聞きします。

1	現在の活動状況をお聞かせ下さい (複数回答可)	1. 企業・団体等 2. 民生委員 3. 調停委員 4. 法テラス 5. 消費者団体 6. NPO法人 7. その他 8. 特になし	
	「その他」を具体的にお書き下さい		
2	消費者関連の仕事を希望しますか	1. はい 2. いいえ	
	「はい」の場合、どのような仕事を希望しますか	1. 行政の消費生活相談員 2. 啓発講座講師 3. 企業のお客様相談窓口 4. 消費者団体(NPO法人を含む) 5. その他	

★ここからはすべての方にお聞きします。

VIII 以下の項目についてご意見をお聞きします(理由は200字程度の範囲でお書き下さい)。

1	国民生活センターを廃止し、消費者庁に機能を統合するという一元化についてどう思いますか 1. 賛成 2. 反対 3.その他	
	その理由をお書き下さい	
2	消費者庁の「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクホースフォース取りまとめ」で、「実現又は検討をしなければならない事項」として「相談員資格の法的位置付けの明確化」があげられましたが(アンケート送付状を参照)、それについてどう思いますか 1. 賛成 2. 反対 3.その他	
	その理由をお書き下さい	

会員実態調査報告書

平成 23 年 12 月発行

(社) 全国消費生活相談員協会

〒108-8566 東京都港区高輪 3-13-22

国民生活センタービル内

TEL 03-3448-9736 FAX 03-3448-9830

URL <http://www.zenso.or.jp/>

関西事務所

〒541-0041 大阪市中央区北浜 2-6-26

大阪グリーンビル B 1

TEL 06-6203-7660 FAX 06-6203-7684

北海道事務所

〒060-0042 札幌市中央区大通西 18-1-43-2

大通カレッジハイム 108

TEL 011-612-7518 FAX 011-622-2725
