

相談員の待遇などについての調査

報告書

平成 21 年 6 月



JAPAN ASSOCIATION
OF CONSUMER AFFAIRS
SPECIALISTS

社団法人 全国消費生活相談員協会

はじめに

平成 21 年 5 月 29 日、安心・安全な社会を目指した「消費者庁及び消費者委員会設置法」、「消費者庁設置関係法律の整備法」、「消費者安全法」の 3 法が参議院本会議において全会一致で可決成立し、相談員の長年の夢であった消費者庁が今秋には新設される見込みとなりました。

国においては消費者行政活性化基金の創設を行い、20 年度、21 年度補正予算等矢継ぎ早に手当をし、地方消費者行政の一層の充実のための財政支援策を実施しています。

振り返ってみると、一昨年秋に福田総理が消費者庁構想を表明して以来、地方消費者行政の拡充・強化と消費生活相談員の待遇改善等のあり方について多くの議論がなされてきました。その論議の中では、平成 20 年 2 月に当協会が実施した「会員実態調査報告書」がさまざまところで引用・活用されていました。

本報告書は、消費者庁関連 3 法案の審議中という情勢の最中、全国各地の消費生活センター等のご協力を得て、相談体制や相談員の待遇など 20 年度と 21 年度の変化について実態的な調査を緊急に行ったものです。

本報告書が、全国各地の消費生活相談員の待遇の改善等に向けて、有意義に活用されることを期待します。

最後に、年度始めの忙しい時期にもかかわらず、全国各地の消費生活センター等の関係者の皆様方から、多数のご回答をいただきました。

ご協力をいただきました皆様方に厚く御礼申し上げます。

平成 21 年 6 月
社団法人 全国消費生活相談員協会

目 次

はじめに

【I】調査の概要

1. 調査の目的	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
6. 地域別分類	1

【II】調査結果

1. 職員の増減	2
2. 相談員の勤務形態	
(1) 更新契約の更新	2
(2) 定年	3
(3) 雇い止め	3
3. 相談員の勤務日数	
(1) 1ヶ月勤務日数（全員一律）	4
(2) 1ヶ月勤務日数（一律以外）	4
4. 相談員の勤務時間	
(1) 1日の勤務時間	4
(2) 時間シフトの有無	5
(3) 土日出勤の有無	5
5. 相談員賃金	
(1) 1ヶ月の賃金（全員一律）	6
(2) 1ヶ月の賃金（一律以外）	6
6. 相談員役付制度	
(1) 役付き制度の有無	6
(2) 役付き手当の金額	7
(3) 役付き手当を賃金に含むか否か	7
7. 相談員の昇給について	7
8. 相談員の賞与支給について	8
9. 相談員の交通費	
(1) 交通費支給の有無	8
(2) 交通費の全額支給か否か	8
(3) 上限金額	8

1 0. 相談員の残業	
(1) 残業を認めるか	9
(2) 残業の金銭手当支給の有無	9
(3) 振り替え休暇	9
1 1. 相談員の退職手当	1 0
1 2. 相談員の休暇	
(1) 有給休暇	1 0
(2) 育児等休暇	1 0
(3) 介護等休暇	1 0
1 3. 相談員の社会保険	
(1) 健康保険	1 1
(2) 雇用保険	1 1
(3) 厚生年金	1 1
【III】自由記載	
1. 活性化基金について	1 2
2. 相談体制について	1 2
3. 賃金・手当について	1 3
4. 交通費について	1 4
5. 社会保険などについて	1 4
6. 雇い止めについて	1 5
7. 残業について	1 5
8. 民間委託	1 5
9. その他	1 5
【IV】まとめ	1 7

<参考> 21年度 都道府県主要センター時間給の比較

「相談員の処遇などについての調査」アンケート（お願い）
「相談員の処遇などについての調査」調査票

【I】調査の概要

1. 調査の目的

平成 19 年 10 月福田総理大臣の所信表明において、これまでの産業優先の政策から、消費者を主役とする政策への転換が示され、消費者庁構想が議論されてきた。

平成 20 年 9 月には「消費者庁設置法案」、「消費者庁設置関係法整備法案」、「消費者安全法案」の 3 法案が国会に提出され、平成 21 年 1 月に消費者問題特別委員会が設置され、3 月から精力的な集中審議が行われた。この間、消費生活センター等の地方消費者行政の充実・強化と消費生活相談員の資質向上や待遇改善等について多くの議論がなされた。

新年度を迎えるにつれて、いくつかの消費生活センターでは相談体制や相談員の待遇等について改善がされたとの情報も届いた。

そこで、当協会では平成 20 年度、21 年度の相談体制や相談員の待遇について変化があるか緊急調査を実施した。

2. 調査対象 消費者行政担当課、消費生活センターなど 619 カ所

3. 調査方法 アンケートを郵送にて送付し FAX にて回収

4. 調査時期 2009 年 4 月 9 日～17 日

5. 回収状況 調査票配布 619 件

調査票回収 452 件

回収率 73.2%

有効回答 430 件

6. 地域別分類 地域別分類の際は、高等裁判所の管轄地域により 8 つの地域に分けた。

東京高等裁判所：関東 大阪高等裁判所：関西

名古屋高等裁判所：中部北陸 広島高等裁判所：中国

福岡高等裁判所：九州 仙台高等裁判所：東北

札幌高等裁判所：北海道 高松高等裁判所：四国

アンケート調査回収(地域別) N=430

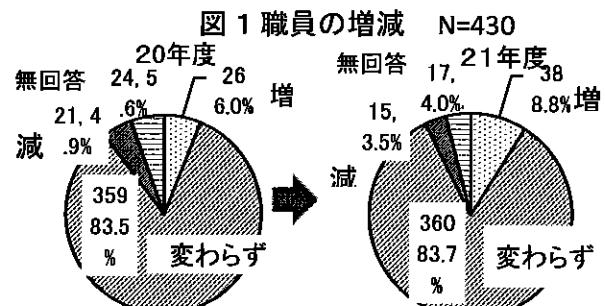
番号	地域別回収数	都道府県別回収数
1	国	1
2	北海道	36
3	東北	青森
4		岩手
5		宮城
6		秋田
7		山形
8		福島
9		東京
10		神奈川
11	関東	埼玉
12		千葉
13		茨城
14		栃木
15		群馬
16		山梨
17		静岡
18		長野
19	中部北陸	新潟
20		愛知
21		岐阜
22		三重
23		石川
24		富山
25		福井
		34
		175
		44
		36
		1

番号	地域別回収数	都道府県別回収数
26	関西	大阪
27		兵庫
28		京都
29		滋賀
30		奈良
31		和歌山
32	中国	広島
33		山口
34		岡山
35		島根
36		鳥取
37		徳島
38	四国	香川
39		愛媛
40		高知
41		福岡
42	九州	佐賀
43		熊本
44		長崎
45		大分
46		宮崎
47		鹿児島
48		沖縄
	合計	430
		430

【II】調査結果

1. 職員の増減

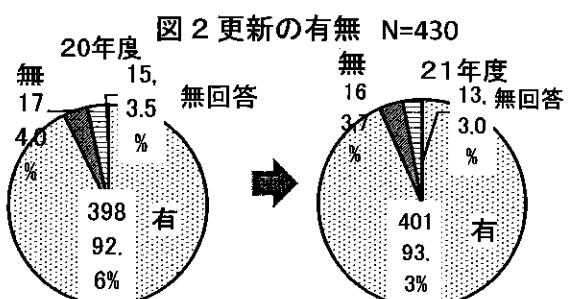
20年度と21年度の消費生活担当職員の増減について聞いた。職員数増は20年度430件中26件、21年度では38件(8.8%)だった。



2. 相談員の勤務形態

(1) 雇用契約の更新

雇用契約の更新について聞いた。更新「有」は20年度、21年度とも90%を超えた。20年度に比べ21年度は3件増加した。

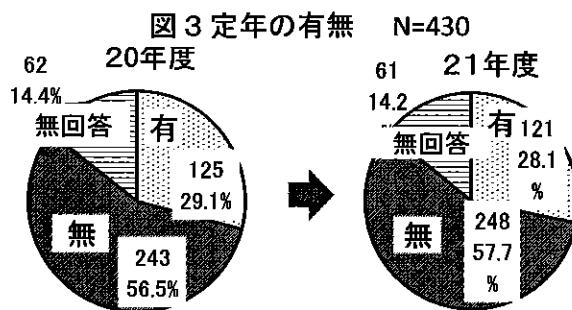


(2) 定年

定年制について聞いた。定年制「有」は20年度125件(29.1%)だった。また21年度は「有」が121件(28.1%)で、20年度よりやや減少している。定年の年齢では、20年度21年度とも65歳が最も多く、平均はおおむね63.4歳である(表1)。

表1 定年有の場合の年齢と平均

定年(歳)	20年度(件)	21年度(件)
55	1	1
60	41	36
62	2	4
63	15	14
64	3	1
65	56	58
69	1	1
70	6	6
合計	125	121
平均	63.3	63.4



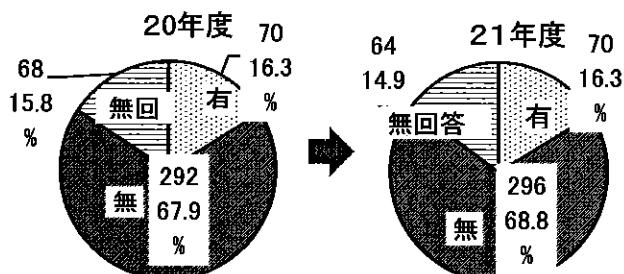
(3) 雇い止め

雇い止めの有無については、雇い止め「有」が20年度、21年度とも70件(16.3%)だった。雇い止め「無」と答えたのは20年度292件から21年度296件と4件増えた。また、雇い止めの平均年数は21年度で6.6年だった。また21年度に3年から5年に期間を延長したところが1件あった。

表2 雇い止めの年数と平均

雇い止め	20年度(件)	21年度(件)
1年	2	2
3年	6	6
4年	1	1
5年	35	34
6年	1	1
7年	1	1
8年	1	1
10年	21	22
13年	1	1
15年	1	1
合計	70	70
平均	6.5年	6.6年

図4 雇い止めの有無 N=430



3. 相談員の勤務日数

窓口に複数の相談員が勤務している場合、相談員の勤務日数を全員が同じ勤務日数(全員一律)か、違う(一律以外)かに分けて尋ねた。調査票では1ヶ月の勤務日数を聞いたが、回答では1週間の勤務日数で回答したセンターもあり、その場合は、週1日→月4日、週2日→月8日、週3日→月12日、週4日→月16日、週5日→月20日、平日勤務→月20日とした。

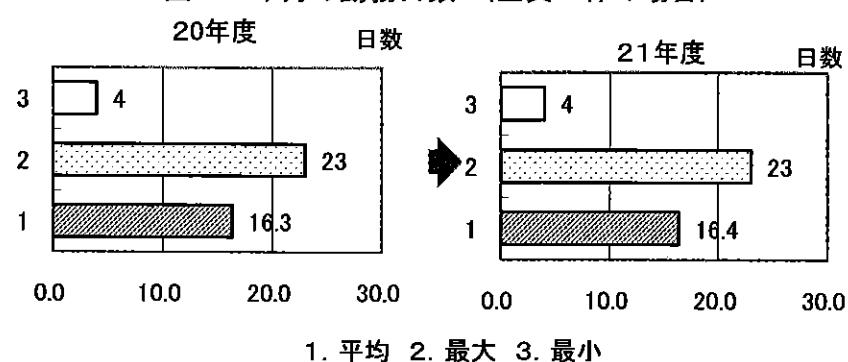
(1) 1ヶ月勤務日数（全員一律）

1ヶ月の勤務日数について聞いた。20年度では全員一律と回答したセンター329件のうち、16日～19日が最も多く125件だった。また21年度は319件中16日～19日が127件であった。次に多いのが月20日～23日で、20年度111件、21年度115件だった。週5日勤務のところが23日と回答したものもあった。また、全員一律の場合の勤務日数平均は21年度では16.4日で20年度の16.3日と変わりはない。しかし、最小では1ヶ月4日しか相談員が勤務しないところもある。

表3 1ヶ月の勤務日数
(全員一律の場合)

勤務日数	20年度	21年度
4日～7.5日	16	16
8日～11日	28	27
12日～15日	49	34
16日～19日	125	127
20日～23日	111	115
合計	329	319

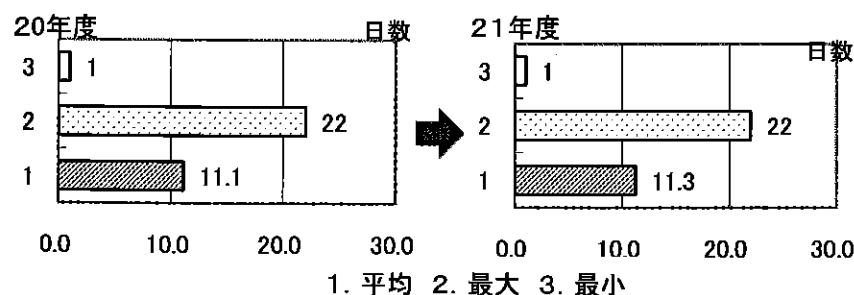
図5 1ヶ月の勤務日数（全員一律の場合）



(2) 1ヶ月勤務日数（一律以外）

勤務日数が全員一律ではない窓口では、21年度、1ヶ月の勤務日数は平均11.3日で20年度とほぼ変りはない。その中で1ヶ月1日の勤務があった。この窓口は1人体制で週2日開設している。近くにある別の市センターから数人が交代で勤務するため1ヶ月に1回となっていた。

図6 1ヶ月の勤務日数（全員一律でない場合）



4. 相談員の勤務時間

(1) 1日の勤務時間

1日の勤務時間について聞いた（表4）。20年度は425件中、7時間超～8時間が最も多く158件、次に多いのは5時間超～6時間が155件だった。また、21年度は430件の回答があり、その中では7時間超～8時間が最も多く164件、次に多いのは5時間超～6時間が156件だった。20年度、21年度とも平均の勤務時間は6.7時間で全く変わりはない。「1日3時間」とかなり短いところもあった。

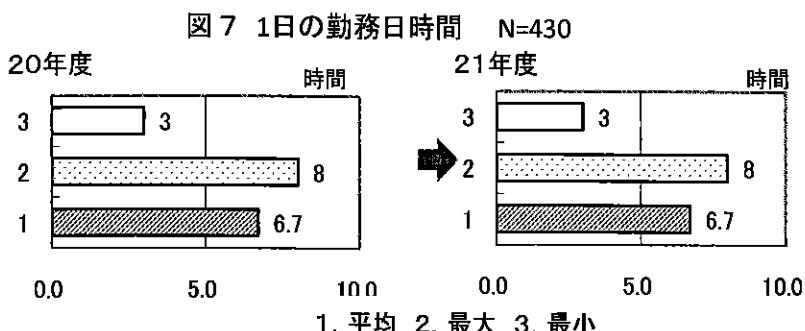
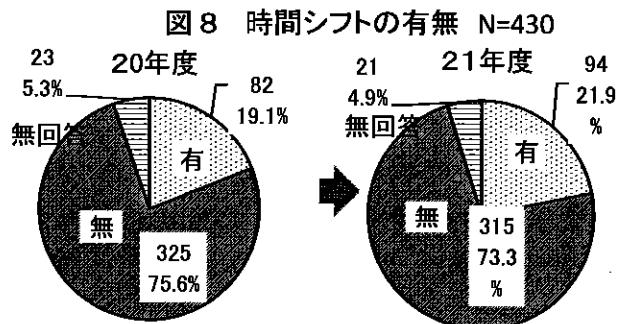


表4 1日の勤務時間

勤務時間	20年度	21年度
3時間	4	4
3時間超~4時間	3	3
4時間超~5時間	25	27
5時間超~6時間	155	156
6時間超~7時間	80	76
7時間超~8時間	158	164
合計	425	430

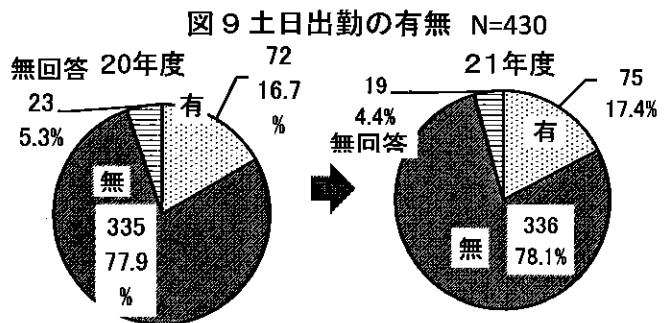
(2) 時間シフトの有無

勤務時間にシフト制をとっているか聞いた。シフト制があるのは 20 年度 82 件 (19.1%)、21 年度 94 件 (21.9%) であった。21 年度にシフト制を導入しているところが 12 件増えた。



(3) 土日出勤の有無

土日に出勤しているか聞いた。20 年度土日出勤が有るのは、72 件 (16.7%)、21 年度は 75 件 (17.4%) で 3 件増加している。



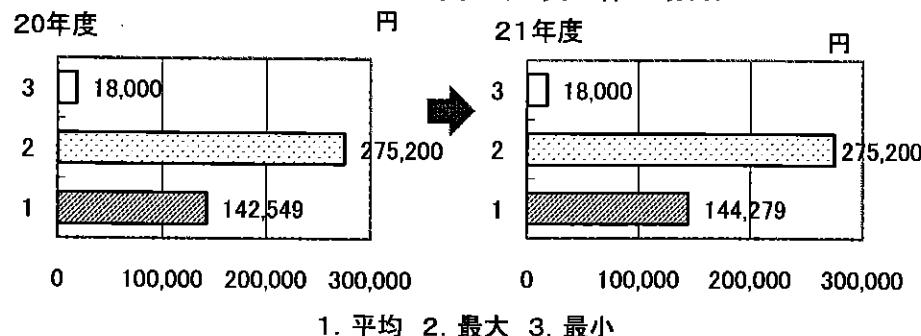
5. 相談員賃金

賃金は勤務日数や経験年数によっても違いがあるため、全員一律と一律以外について聞いた。

(1) 1ヶ月の賃金（全員一律）

全員同じ賃金の場合、一番安い賃金（最小）、高い賃金（最大）を平均とともに図10に示した。最小は20年度、21年度ともに18,000円、最大は20年度、21年度とも275,200円と平均の倍近い金額となった。20年度の平均は142,549円、21年度は144,279円で1730円値上がりした。

図10 1ヶ月の賃金(全員一律の場合)

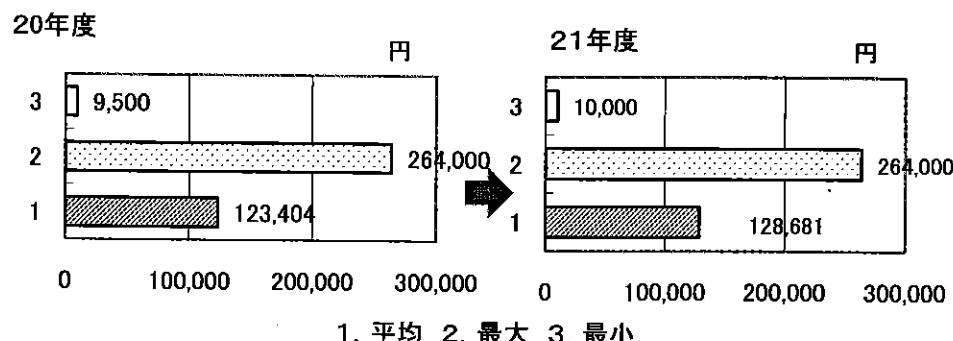


(2) 1ヶ月の賃金（一律以外）

全員一律の支給でない場合、一番安い賃金（最小）、高い賃金（最大）を平均とともに図11に示した。最小に関しては、20年度は9,500円、21年度は10,000円であった。最大は20年度、21年度ともに264,000円だった。21年度の1ヶ月の賃金の平均は128,681円で前年度より5,277円増加している。

1日当たりの賃金について勤続年数により段階を設け金額に差をつけているところもあった。

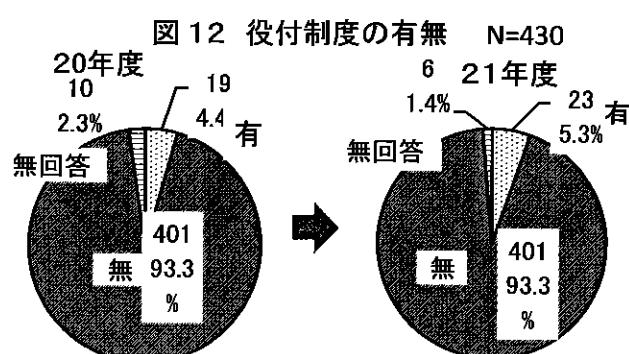
図11 1ヶ月の賃金(全員一律以外の場合)



6. 相談員役付制度

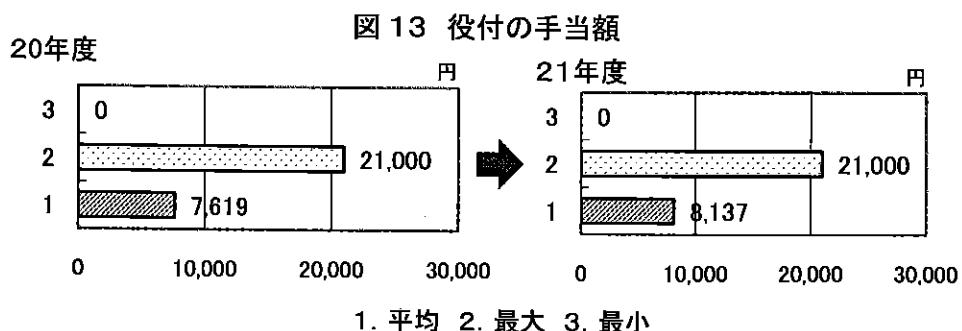
(1) 役付き制度の有無

相談員の役付制度について聞いた。「有」は20年度19件(4.4%)、21年度23件(5.3%)となった。役付きの名称には「統括主任」「主任」「主席相談員」などがあった。



(2) 役付き手当の金額

役付制度が「有」と回答したところに役付の手当額を聞いた。手当額の最小、最大を見たところ、20年度、21年度ともに、「主任」という役付きがあるにも関わらず。手当額がないところがあった。最大は20年度、21年度ともに21,000円だった。また、役付手当の金額の平均は、20年度7,619円、21年度8,137円で前年度より518円増となっている。



(3) 役付き手当を賃金に含むか否か

21年度役付け制度があると回答した23件のうち賃金に含むのは7件(29.2%)で含まないは5件(20.8%)、20年度も同様である。

7. 相談員の昇給について

昇給の有無について聞いた。20年度で昇給「有」は50件(11.6%)だったが、21年度では58件(13.5%)で8件増加している。

図14 役付の手当ては賃金に含むか否か

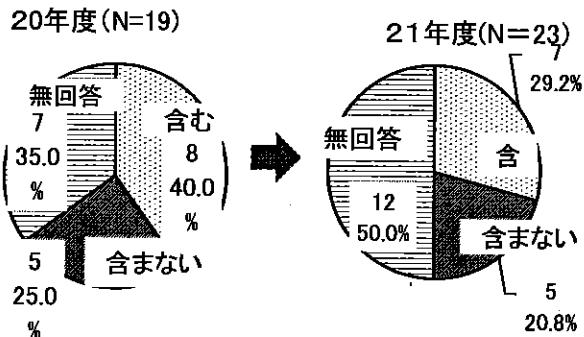
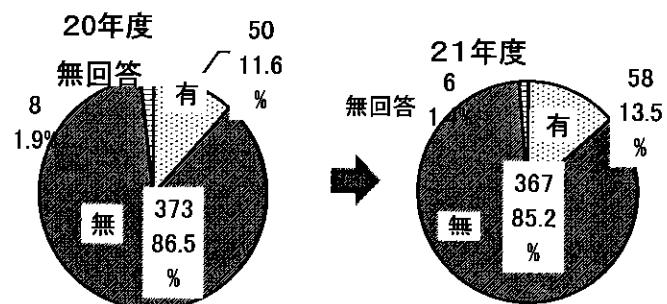
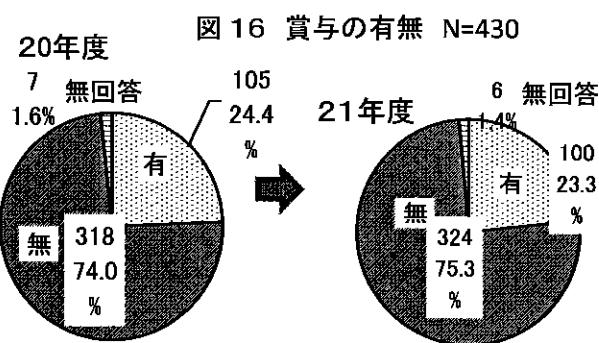


図15 昇給の有無 N=430



8. 相談員の賞与支給について

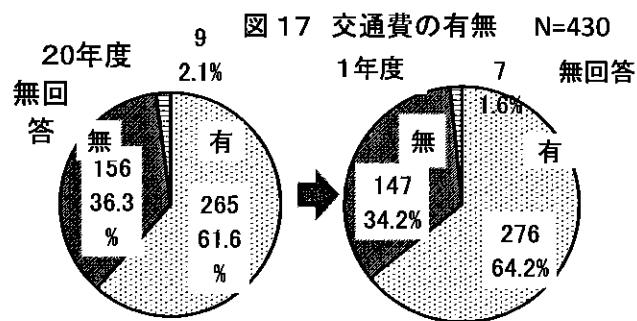
賞与の支給のあるのは、20年度は105件(24.4%)、21年度100件(23.3%)であったが、前年度よりやや減少している。



9. 相談員の交通費

(1) 交通費支給の有無

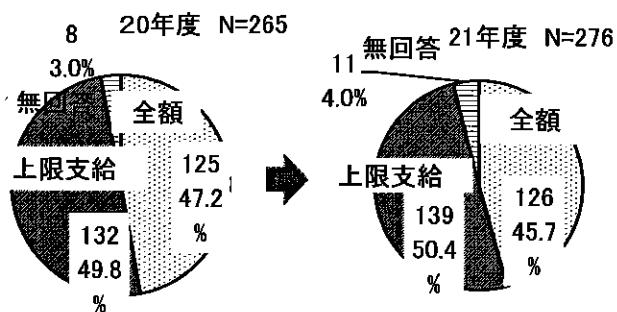
交通費の支給について聞いた。支給「有」は20年度265件(61.6%)、支給「無」が156件(36.3%)であった。21年度の交通費の支給「有」は276件(64.2%)で、147件(34.2%)は交通費が支給されていない。21年度は交通費の支給が2.6%増加していた。



(2) 交通費の全額支給か否か

交通費が支給されている276件に、全額支給か上限があるかについてたずねた。20年度は125件47.2%が全額支給され、132件49.8%が上限を設けていた。また21年度では全額支給が126件45.7%で上限を設けているのは139件50.4%であった。

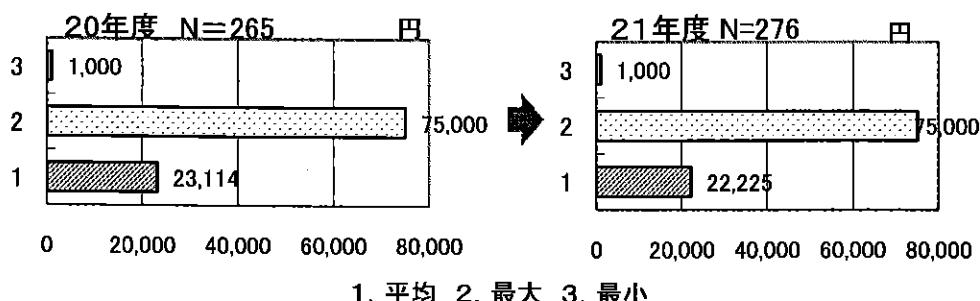
図18 交通費の全額支給



(3) 上限金額

交通費支給で上限ありと回答のあった、20年度265件、21年度276件に対してその金額を聞いた。20年度、21年度の最小金額は1,000円(勤務日数は行政職員と同じ)、最大金額は75,000円であった。また20年度の平均金額は23,114円、21年度の平均金額は22,225円だった。最大は75,000円(勤務日数20日)となっていた。(調査票では日額、月額の区別がなかったが、月額として集計した。)

図 19 交通費上限金額



10. 相談員の残業

(1) 残業を認めるか

残業を認めているか否かについて聞いた。20年度は155件(36.0%)が残業を認め、21年度は158件(37.1%)で前年から比べ4カ所増えている。認めていないのは259件(60.1%)で、件数は前年度とかわらない。

(2) 残業の金銭手当支給の有無

残業を認めていると回答した20年度155件、21年度158件のうち、金銭での支給の有無を聞いた。20年度では金銭での支給「有」は104件(67.1%)、21年度支給「有」は105件(66.5%)であった。金銭の支給の無いのは20年度44件(28.4%)、21年度は46件(29.1%)あった。残業を認めていても金銭の支給のない場合が3割近くあった。

(3) 振り替え休暇

残業を認めていると回答した20年度155件、21年度158件のうち、残業を振替休暇で認めているか聞いた。「有」は20年度104件(67.1%)、21年度は106件(67.1%)であった。残業を振替休暇で対応している場合が7割近い。

図 20 残業を認めるか N=430

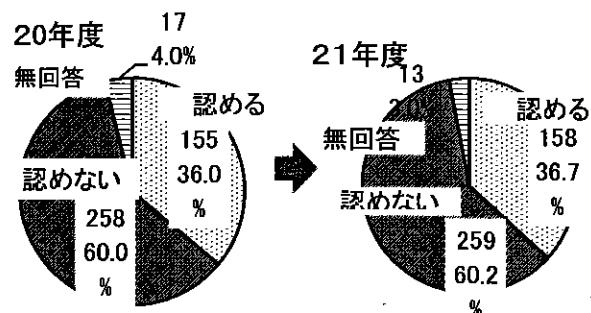


図 21 金銭手当て支給の有無

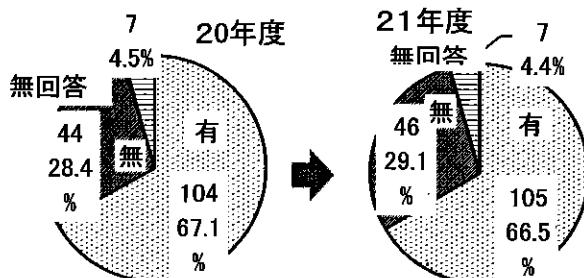
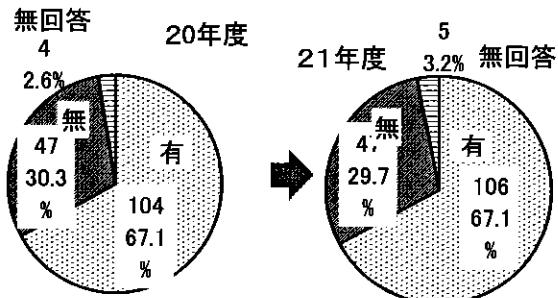
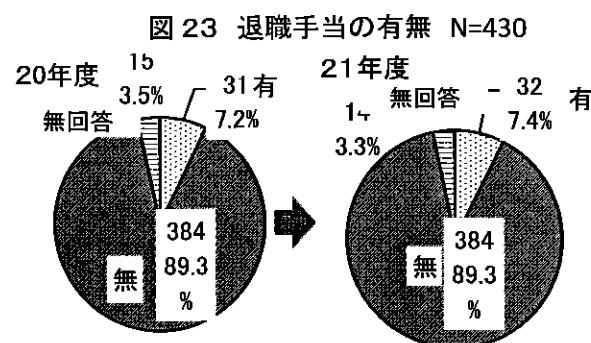


図 22 振り替え休暇の有無



1 1. 相談員の退職手当

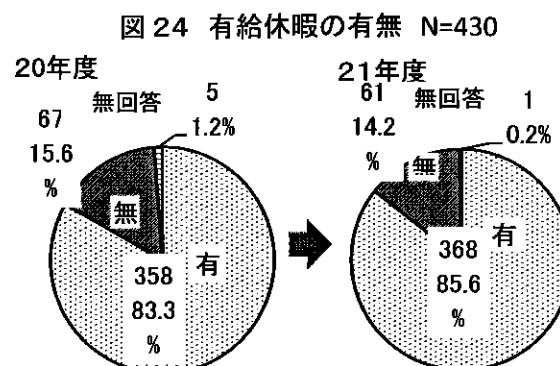
退職手当の支給を聞いた。「有」は 20 年度 31 件 (7.2%)、21 年度 32 件 (7.4%) でほとんど退職手当の支給はない。



1 2. 相談員の休暇

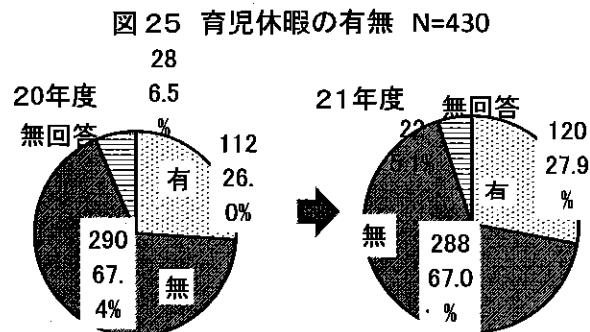
(1) 有給休暇

有給休暇について聞いた。育児休暇が「有」は 20 年度 358 件 83.3% が、21 年度は 368 件 85.6% となり、10 件増えた。



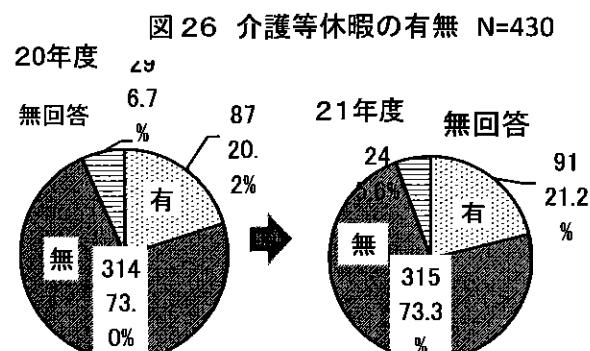
(2) 育児等休暇

育児休暇について聞いた。育児休暇が「有」は、20 年度 112 件 (26.0%)、21 年度 120 件 (27.8%) で、「無」は 20 年度 21 年度共に 288 件 (66.8%) であった。20 年度に比較して「有」が 8 件増加しているが全体の 3 割弱しか認められていない。



(3) 介護等休暇

介護休暇について聞いた。「有」は 20 年度 87 件 (20.2%)、21 年度 91 件 (21.1%) で、「無」は 20 年度 314 件 (73.0%)、21 年度 315 件 (73.1%) であった。



1.3. 相談員の社会保険

(1) 健康保険

健康保険の付与について聞いた。「有」は20年度 278 件 (64.7%)、21年度は 290 件 (67.4%)で、「有」が 12 件増加している。

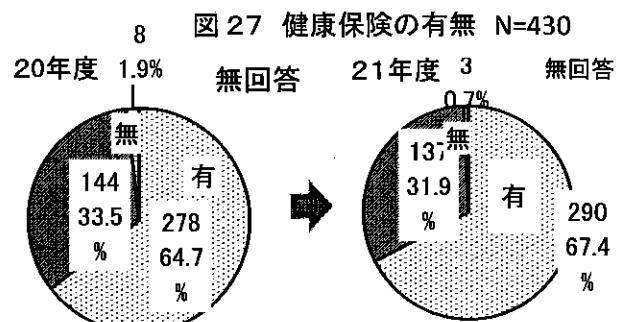
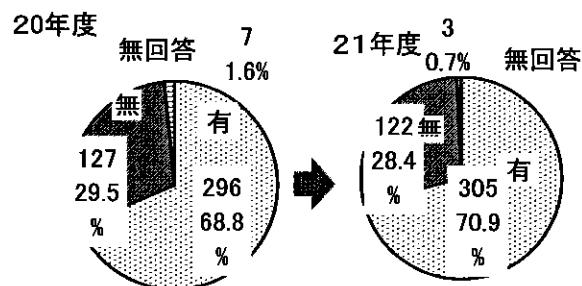


図 28 雇用保険の有無 N=430

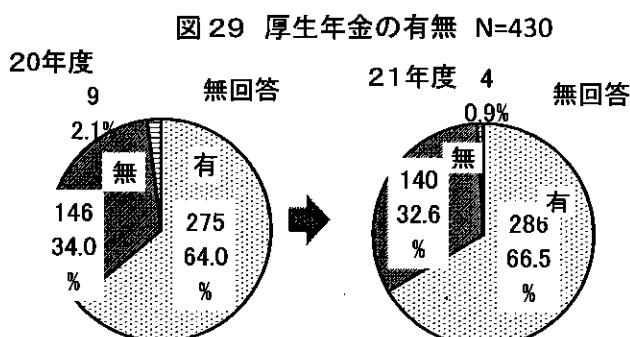
(2) 雇用保険

雇用保険の付与について聞いた。「有」は20年度 296 件 (68.8%)、21年度は 305 件 (70.9%) となり 9 件増加している。



(3) 厚生年金

厚生年金について聞いた。「有」は 20 年度 275 件 (64.0%)、21 年度 286 件 (66.4 %) であった。厚生年金の付与は 11 件増加している。



【III】自由記載

1. 活性化基金について

- ・基金を活用できる3年間の終了後もレベルを落とさず継続するという点がネックになる。
- ・これまでの努力がやっと報われる時が来たようでとても嬉しい。
- ・消費者トラブル解決に一番必要とされるのは、相談を受ける相談員であり、相談員の増員等については賃金が必要となることから、活性化基金を人件費にあててほしい。
- ・地方消費者行政活性化基金の活用に、既存の消費生活相談員の人件費としてみてほしい。
- ・相談員報酬を活性化基金で活用できるよう希望します。
- ・活用化基金を活用し、相談員の方々の待遇改善が図れないか検討したい。
- ・基金の中から人件費が使えれば幸いです。
- ・活性化基金において相談員が研修を受講できるメニューの準備をお願いしたい。
- ・人件費に活用できればよい。
- ・相談員の人件費を活性化基金の対象にしていただきたい。
- ・相談員の増員は必要だが実現できないのが現状、人件費にも充てられる基金の積み増しに期待。
- ・相談員の待遇改善及び活性化基金での相談員の雇用ができるのか。
- ・当市の相談員の勤務体制は、日々雇用で一定水準を確保してきたが、正規職員又は常勤の嘱託が望ましい。相談業務の大部分は法律に基づいて行っているので、法定受託とし、国が人件費を持てば相談員の待遇は改善される。

2. 相談体制について

- ・相談体制が高年齢化する傾向にあるため、待遇を改善していくことにより、人材確保につながるものと考えます。
 - ・当センターでは平成21年度から嘱託員2名を採用しております。
 - ・専任相談員とその他の相談員で勤務条件が異なる。
 - ・来所出来ない相談について訪問相談が出来る体制作りを進める。
 - ・1日の勤務時間H21年1/1以降7.75となった。
 - ・21年度は相談体制の充実を図るために相談員の勤務を1日7名体制から8名体制とした。
 - ・3年雇い止めはなくしてほしい。基金は研修の機会がふえるので継続して欲しい。
 - ・8月より増員の予定。勤務時間6時間から8時間になり賃金上がる予定。
- H20度は相談員2名体制、交替で週2日～3日勤務。H21年度は3人体制で週2日の勤務。相談員の確保・養成が今後の課題。
- ・H20年度から○○県より相談業務を委託、NPO法人の職員として勤務中。○○県消費生活センターも同様。1年後に入札があるので大変不安定。賃金や身分も同じ。ボランティアならこれで十分だが。

- ・H21年度4月に相談員を1名増員。
- ・NPO法人消費生活相談員の会の委託となっておりるので給与等はそのとおりです。
　12日勤務の相談員は他センターも兼務で保険等あり。
- ・雇用保険月13日勤務者のみ。
- ・年末年始を除く毎日のローテーション勤務であるため、勤務日数は月・相談員により多少異なる。
- ・主任相談員は週29時間勤務で192000円。雇用保険主任有。
- ・他市との兼務の相談員がいるので県センターには数日の勤務。社会保険等は16日以上で付与。8月からスーパーバイザ制度発足。

3. 賃金・手当について

- ・勉強会等の出席に関する代休要員の手当て又は休んで勉強会等への出席者への日当の助成が欲しい。
- ・1年更新の嘱託相談員として採用。12年目に入るが賃金は1年目から殆ど変わらない。(市の嘱託給料) 基金の使い方を明確にして欲しい。
- ・相談センターの業務は幅広く大変。人材育成の為にも相談業務の見習期間の収入の保障と社会保険の充実をお願いしたい。
- ・相談員日当5300円(2名)、0.5日は相談部会とカード整理日当2500円。
- ・とても生活できないので退転という相談員もでてきている。若い新しく相談員を育成したくてもゼロ予算で手も足も出ない。
- ・賃金は経験年数により異なる。
- ・賃金日額8900円。交通費は県職員給与条例に準ずる。
- ・配偶者控除の上限ラインが103万、及び夫との税金の額にも影響する130万円の壁が大きな問題、解消が望まれます。
- ・21年度より5年以上経験者が190100円。
- ・現在の処置状況を記入しましたが、勤務日数等が増加した場合、条件等がかわります。
- ・更新、時間シフトに関しては検討中。
- ・今回の法案で相談員賃金も対象になる旨ありますが、既存職員賃金も対象になるよう必要としてほしい。新規増加分のみ対象では相談員賃金底上げには繋がらない。
- ・相談員の経験年数を踏まえたうえで、報酬金額の最低ラインを統一して欲しい。相談体制と市相談員を最低2名雇用とするなど。
- ・昇給:年加算1600円/1年。交通費週4時間職員は無し。
- ・相談員3人、平均週4日。経験年数による賃金の加算あり。2~4年1900円、4~7年2800円、7~10年4000円、10年以上5600円。
- ・相談員賃金について。平成20年度まで6月12月の年2回、特別加給金が支給されておりましたが、平成21年度から廃止され、月額分に上乗せされることになったため、21

年度の月額が大幅に増額された形になっています。

- ・賃金は日額実績払い。出前講座講師、研修参加の際に賃金支給。

4. 交通費について

- ・交通費はバス・車により変動。
- ・交通費マイカー利用の場合、日額 840 円。
- ・交通費は距離対応。
- ・交通費は規定による。
- ・交通費月額嘱託週 4 日支給有、日額嘱託支給無し。
- ・交通費 15000 円を超える場合は 1/2 加算あり。
- ・交通費は 2Km 以上が月額 2000 円。賞与・社会保険は常勤のみ。
- ・交通費は 6 か月分定期券支給。
- ・交通費職員に準ずる。
- ・交通費は距離対応。
- ・交通費は市の規定による。
- ・交通費は市外からの通勤者が市内に最初に入る駅まで支給。
- ・交通費月額嘱託週 4 日支給有、日額嘱託支給無し。
- ・交通費は 1 か月分定期代を支給。
- ・交通費は実費、ガソリン代は出ない。
- ・交通費は通勤手当見合い額を一律に加算。
- ・賃金は交通費込みの金額。

5. 社会保険などについて

- ・産前休暇、産後休暇、保育時間、生理休暇、病気休暇、骨髓提供者となる場合、子の看護休暇、公民権公使、官公署への出頭、出勤困難休暇、忌引き休暇、裁判員休暇、夏季休暇。
- ・21 年度休暇他に生理休暇、病気休暇有。
- ・役付：主任消費生活相談員は週 4 日勤務、月額で社会保険は全て有。
- ・社会保険は勤務日数、時間数が条件に満たない。
- ・社会保険は統括のみ。
- ・育児休暇は無給。
- ・健康保険・厚生年金は週 4 日勤務者、雇用保険は週 3・4 日勤務者。
- ・保険等は主任のみ。

6. 雇い止めについて

- ・雇い止め：同一人任用の通算期間は 5 年だが、一定期間経過の後公募試験に合格すると再任用の対象。

7. 残業について

- ・残業について規則・要綱等では定められていないが実態としては振り替え休暇として対応。
- ・残業について、やむを得ず残業となった場合には他の勤務時間内で調整している。
- ・残業については定められていないが実態としては振り替え休暇として対応。
- ・行政として残業は認めないが、実際には残業を行っているため、その時間は振り替えを認めている。
- ・残業は認めないが職員の勤務時間内は相談員が残って仕事をすることを認める。しかし、残業代の支給や時間の振り替えはない。

8. 民間委託

- ・当市の場合、消費生活相談業務を委託しており、相談員の勤務条件等については把握しておりません。
- ・町の委嘱で行っているので相談員の待遇や相談体制等、財政が厳しい時なので行政の考え方次第というのが実情です。
- ・市の委託料の試算では相談員賃金は 3500 円。これでは人材が集まりません。研修費・旅費のやり織りで 4500 円を捻出している。
- ・当市では専任相談員の雇用はありません。上記は消費者協会への委託事業で行われている現状を記載しています。
- ・「N P O 法人消費生活センター〇〇」と委託契約を締結し、相談員はそこから派遣されている関係上、記入できる範囲は限られている。
- ・「消費者サポートネット〇〇」に委託。
- ・「消費生活相談業務」は〇〇市消費生活センターより委託されている。
- ・合併に伴い、旧〇〇市は嘱託、支所は委託契約としており、休暇・保険の項目は両方該当。
- ・消費生活相談員の会〇〇に委託であるため記入できない設問有、委託であるためレベルアップ事業が活用しづらい。活性化基金が人件費に使えなかったらオリジナル事業単独で申請できないのはおかしい。
- ・消費者行政予算の中で一番大切なものが人件費であるため、国から使途を特定した長きにわたる財源の保障を望む。
- ・消費生活相談業務は、〇〇〇に業務委託しており、賃金待遇は〇〇〇の基準。

9. その他

- ・相談内容が複雑・高度化していることもあり、事業者との斡旋交渉が多い。より多くの知識の習得が必要ではあるが時間が足りなく苦慮している現状。
- ・職員の増減は啓発担当+3人。
- ・インターネット環境整備について柔軟に対応できる運用体制を望みます。
- ・継続雇用制度：65歳まで継続雇用する。(但し、H22年3月までは63歳、H25年3月までは64歳)
- ・県の3箇所が21年度末で閉鎖の予定。
- ・市町村における消費生活センターの設置義務化と有資格者の配置を義務化することが相談員の待遇改善の近道であると思われます。
- ・土日祝日に対応する窓口を県単位で設置できないか。テレビで消費者相談の事例や対処法について呼びかけ啓発する手法を取れないか。
- ・臨時職員優遇を改善して欲しいと思う。更新無しとなり今後の不安を抱えています。
- ・平成21年4月から土曜日相談開始。
- ・消費者行政予算の中で一番大切なものが人件費であるため、国から使途を特定した長きにわたる財源の保障を望む。
- ・センターで相談を1人で受けており、加えて啓発もしているためカード作成する時間が取れない日があります。カード作成の時間は残業させてもらえない。増員要望。
- ・退職手当は5年以上の勤続であれば退職報奨金が支給。
- ・退職手当は商工会議所特定退職金制度加入。

【IV】まとめ

4月初旬、消費者庁の議論が高まる中で、20年度、21年度における地方消費者行政の充実に向け、変化がみられたかどうか緊急調査を実施した。

20年度と21年度を比較し、わずかであるが上向きに変化があったのは「職員の増加」と「相談員の賃金、交通費、休暇、社会保険」であった。

いくつかの項目について詳しく見ていく。

- ・職員の増減では、わずかではあるが増加していた。この増加は行政機関の消費者行政に対する認識の変化の表れであろうか。
- ・契約更新は2年間でほとんど変化はなく9割以上で行われていた。
- ・定年制は撤廃したところがわずかに増えたが、定年の平均年齢は21年度63.4歳で前年度とほとんど変わっていない。
- ・雇い止めは2年間で変化はなく2割弱のところで相変わらず行われていた。一方、自由記載に「3年雇い止めはなくしてほしい」と地方職員の現場からみた切実な意見があった。3年では人が育たず、消費者被害の救済が公平に行われないことが行政側でもわかっているものと思われる。
- ・相談員の賃金は2年間を比べると、21年度全員同じ賃金の場合（全員一律）では1ヶ月の平均支給額が1,730円、全員一律支給でない場合（一律以外）では5,277円、それぞれ上昇していた。これは勤務日数がわずかに増えたためと考えられる。
- ・賞与の支給は21年度わずかに減少していた。賃金の増加と賞与についてみてみると、「平成20年度まで6月、12月の年2回、特別加給金が支給されていたが、平成21年度から廃止され、月額分に上乗せされる事になり21年度の月額が大幅に増額された」という意見があった。賞与の支給が不定期なものであれば、毎月の賃金に加算され、賃金が増加することは意義があることである。まずは賃金の底上げが必要であり、その上で賞与も支給されることを期待したい。
- ・交通費の支給はわずかながら増えているが、支給されるうちの半数は上限が決められている。自由記載には「交通費の支給は市外のみ」、「2km以上が月額2,000円」、「15,000円を超える場合は1/2の加算有」、「交通費は市外からの通勤者が市内に最初に入る駅まで支給」など支給額に条件を付けたものもある。一方「賃金は交通費込みの金額」もあった。以前は賃金も低く、なつかつ交通費込みであったことを考えると、相談員がボランティアから専門職として評価され始めてきていることがうかがえる。
- ・休暇制度では、育児休暇や介護等休暇がわずかに増えている。相談員のほとんどが女性であることを考えれば、休暇制度の充実が必要である。
- ・健康保険や厚生年金の加入もわずかに増えているが、「加入は無い」と回答しながら、勤務日数が16日以上の窓口が数か所あった。勤務時間を正規職員の3/4以下としているものと思われる。
- ・残業については2年間で変化はなく、4割近くの窓口が残業を認めている。そのうち、6

割以上は残業代を支給しているが、残り4割弱は金銭の支払いはない。この金銭支払いのない4割弱の中を見ると、振り替え休暇で対応している窓口は7割近くあり、「残業について規則・要綱などでは定めていないが、実態としては振り替え休暇として対応」「行政として残業は認めないが、実際には残業を行っているため、その時間は振り替えを認めている」という意見であった。しかし、一方「残業は認めないが職員の勤務時間内は相談員が残って仕事をすることを認める。しかし、残業代の支給や時間の振り替えはない」と現実はサービス残業を行っているところもあった。

昨年秋、消費者庁関連3法案が国会に提出され審議が始まり、この審議を通じ地方消費者行政の拡充・強化や消費生活相談員の処遇などの議論がなされた。この間、国においては「地方消費者行政活性化のための基金の造成 150 億円」、「国民生活センターによる地方支援事業 90 億円」、「地方公共団体の自主財源の拡充（地方交付税措置の拡充）」、「消費者行政活性化のための基金の上積み 110 億円」などの財政的手当てが行われている。長い審議を経て消費者庁関連3法が平成21年5月29日全会一致で可決成立した。

しかし、消費者行政活性化基金 150 億円の使い方について、相談員の人件費に充当できないことが問題となり、人件費に使えるように活性化基金 110 億円が追加された経緯もある。すでに都道府県が提出した活性化基金の金額や計画は修正ができるということであり、地方公共団体において積極的な取り組みがされることを期待する。

消費者が全国どこに住んでいても公平に消費者被害の救済を受けられ、安心・安全な生活ができることが必要である。そのためには、地方消費者行政の充実や消費生活相談の体制、相談員の処遇改善等について、地域格差のないよう改善が必要である。

当協会は引き続きこのような調査を通じ、見守って行きたい。

<参考> 21年度 都道府県主要センター等の時間給の比較

表5 時間給の比較(都道府県等センター)

賃金、勤務日数、1日の勤務時間などの回答されたデータから、時間給を割り出した。都道府県等の主要センターの時給の高い順に並べ、同地の最低賃金と最高賃金を記載した。

番号	最低賃金 (都道府県内)	最高賃金 (都道府県内)	都道府県等 センター
1	2,142	2,714	2,428
2	1,506	2,750	1,862
3	1,530	2,480	1,701
4	797	1,650	1,650
5	1,177	2,000	1,620
6	1,299	3,000	1,550
7	918	1,536	1,536
8	1,143	1,962	1,528
9	1,170	1,591	1,528
10	1,446	2,017	1,454
11	833	1,800	1,427
12	1,191	1,405	1,400
13	1,397	1,483	1,397
14	848	1,467	1,381
15	1,000	1,563	1,358
16	530	1,457	1,350
17	1,333	1,393	1,333
18	885	1,531	1,328
19	1,274	2,000	1,327
20	1,058	1,317	1,317
21	934	1,958	1,297
22	1,000	1,589	1,289
23	865	1,667	1,274
24	1,009	1,240	1,240
25	1,228	1,228	1,228
26	963	1,270	1,219
27	1,149	1,444	1,218
28	1,186	1,482	1,186
29	1,178	1,320	1,178
30	936	1,494	1,168
31	1,152	1,161	1,161
32	800	1,258	1,159
33	1,153	1,192	1,153
34	1,151	1,551	1,151
35	1,048	2,083	1,144
36	1,143	1,220	1,143
37	681	1,126	1,125
38	887	1,138	1,125
39	985	1,391	1,113
40	852	1,398	1,106
41	939	2,917	1,098
42	853	1,083	1,083
43	1,071	1,250	1,071
44	1,067	1,378	1,067
45	967	1,143	1,048
46	965	1,490	1,011
47	971	1,082	991
48	812	1,056	952

平成 21 年 4 月 9 日

消費生活センター 御中

消費生活相談窓口 御中

(社) 全国消費生活相談員協会

理事長 下谷内 富士子

「相談員の処遇などについての調査」アンケート（お願ひ）

拝啓 春陽の候、ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

日頃より、当協会にご支援・ご協力いただき厚くお礼申し上げます。

現在国会では消費者庁などについての審議が始まり、消費者問題特別委員会では設置関連法案を含め消費生活センターや相談員の処遇についても議論が行われています。

審議の最中、新年度を迎えていくつの消費生活センターでは相談体制や相談員の待遇について改善がなされたとの情報もいただきました。

そこで当協会では緊急にアンケートによる「相談員の処遇などについての調査」を実施する事にいたしました。ご回答いただいたものは、昨年度と今年度の比較を行い、まとめる予定であります。今後の相談員の待遇などについて、ご検討頂く資料になればと思っております。

新年度が始まりご多忙中とは存じますが、職員様にご記入いただき、FAX にてご返送お願ひ申し上げます。締め切りは 4 月 17 日（金）とさせていただきます。

なお返信には送付書は必要ございません。

以上

問合せ先

(社) 全国消費生活相談員協会

TEL 03-3448-9736

FAX 03-3448-9830

担当 前田 池田

締め切り 4 月 17 日 FAX にてお願いします

相談員の処遇などについての調査

4月17日必着

貴センター名

ご担当者名

TEL

項目		20年度		21年度	
1.職員の増減	消費生活担当職員前年比増減	増	変わらず	減	増 変わらず 減
2.相談員勤務形態	①更新	有	無	有	無
	②定年	有(才)	無	有(才)	無
	③雇い止め	有(年)	無	有(年)	無
3.相談員勤務時間	①1日の勤務時間	時間		時間	
	②時間シフトの有無(早番遅番)	有	無	有	無
	③土日出勤の有無	有	無	有	無
4.相談員勤務日数 (複数の場合は全て)	①1ヶ月(全員一律の場合)	日		日	
	②1ヶ月	日		日	
	③1ヶ月	日		日	
	④1ヶ月	日		日	
5.相談員賃金 (複数の場合は全て) (税込み)	①1ヶ月(全員一律の場合)	円		円	
	②1ヶ月	円		円	
	③1ヶ月	円		円	
	④1ヶ月	円		円	
6.相談員役付制度	①制度があるかどうか	有	無	有	無
	②名称(主任など)と手当の額 (複数ある場合は全てを)	()	円	()	円
		()	円	()	円
		()	円	()	円
		()	円	()	円
	③「5賃金」に手当は含まれるか	含む	含まない	含む	含まない
7.相談員昇給		有	無	有	無
8.相談員賞与		有	無	有	無
9.相談員交通費	①支給の有無	有	無	有	無
	②有の場合	全額支給	上限支給	全額支給	上限支給
	③上限金額	()	円)	()	円)
10.相談員残業	①残業を認めない	認める	認めない	認める	認めない
	②金銭手当て支給	有	無	有	無
	③振替え休暇	有	無	有	無
11.相談員退職手当		有	無	有	無
12.相談員休暇制度	①有給休暇	有	無	有	無
	②育児等休暇	有	無	有	無
	③介護等休暇	有	無	有	無
	④その他(夏休など名称を記入)				
13.相談員社会保険	①健康保険	有	無	有	無
	②雇用保険	有	無	有	無
	③厚生年金	有	無	有	無

今後の相談体制や活性化基金など、ご意見がありましたらお書きください。

相談員の処遇などについての調査 報告書

平成 21 年 6 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

TEL03-3448-9736 FAX03-3448-9830

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

TEL06-6203-7660 FAX06-6203-7684

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

TEL011-612-7518 FAX011-622-2725
