（公社）全国消費生活相談員協会

会員実態調査報告書

2018 年（平成 30 年）10 月

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

目　　次

Ⅰ　調査の目的 …… 1

Ⅱ　調査の概要 …… 2

Ⅲ　調査結果 …… 3
　1　回答した会員の基本属性 …… 3
　　1-1　性別 …… 3
　　1-2　年代 …… 3
　　1-3　所属支部 …… 4
　　1-4　相談員経験年数累計 …… 4
　　1-5　消費生活センター等における勤務経験 …… 5
　　1-6　複数の消費生活センター等の兼務の状況 …… 5

　2　勤務先の消費生活センター等について …… 6
　　2-1　消費者安全法に基づく消費生活センター等か …… 6
　　2-2　勤務している消費生活センター等の設置者及び運営者 …… 7
　　2-3　現在勤務している消費生活センター等での勤務年数 …… 7
　　2-4　現在の職種 …… 7
　　2-5　仕事の内容 …… 8
　　2-6　職員の人数 …… 8

　3　消費生活センターの相談業務について …… 10
　　3-1　勤務先の窓口の１週間の開設日数 …… 10
　　3-2　夜間（18 時以降）の相談窓口開設状況 …… 11
　　3-3　土・日・祝日の窓口開設状況 …… 11
　　3-4　勤務している消費生活センター等の相談員数 …… 11
　　3-5　平日の相談体制 …… 12
　　3-6　相談員１人１日当たりの平均相談受付件数 …… 12
　　3-7　解決困難案件に関する相談先 …… 13

　4　消費生活センター等における雇用の状況 …… 15
　4-A　任用形態等 …… 15
　　4-1　採用の形態 …… 15
　　4-2　１か月の勤務日数・時間 …… 16
　　4-3　各種休暇の有無等（年次有給休暇） …… 17
　　4-4　各種休暇の有無等（夏季休暇、慶弔休暇） …… 17
　　4-5　各種休暇の有無等（希望する休暇） …… 17

4-6　辞令交付時の任用期間……18
4-7　更新回数の制限……18
4-8　継続勤務の上限年数……18
4-9　更新回数が上限到達後の再応募の可否……19
4-10　再応募時の選考方法……19
4-11　定年制度と定年の年齢……19

4-B　報酬等……20
4-12　賃金体系と額……20
4-13　社会保険……21
4-14　通勤手当……21
4-15　超過勤務と超過勤務手当……22
4-16　賞与……22
4-17　退職金制度……23
4-18　希望する働き方……23
4-19　賃金が増加する仕組み……23

５　研修及び地方消費者行政の充実について……26
5-1　国民生活センター主催の研修への参加……26
5-2　地方公共団体主催の研修への参加……27
5-3　交付金の見直しに対する意見（自由記述）……28
（１）国民生活センター主催の研修……28
（２）地方公共団体主催の研修……28
（３）消費者教育・啓発……28
（４）相談体制……29
（５）勤務条件……29
（６）資料等の購入……29
（７）変化はない……29
（８）分からない……29

６　地方消費者行政、消費者教育について……30
6-A　消費庁設立後の９年間における交付金と地方消費者行政……30
6-1　消費者庁設置以降の消費者行政と交付金の減額（自由記述）……31
（１）相談体制の縮小、相談員の人数減への危惧……31
（２）消費者啓発・教育の停滞への危惧……31
（３）相談員の育成・資質向上の機会等の減少への危惧……32
（４）相談員の働き方（雇用）に関する課題……32
（５）国・地方公共団体への期待及び要望……33

6-B　消費生活センターの充実のために必要なこと……35
6-2　消費生活センター等の充実のために、まず必要なことは何か……35
〔消費生活センターの充実のための主な意見〕（自由記述）……37

6-C　消費者教育の取組状況……38
6-3　消費者教育の取組等……38

6-D　地域の安全・安心のために自らしていること……40
6-4　地域の安全・安心のためにしていること（自由記述）……40

6-E　消費生活相談員の職の法定化（新資格制度）について……41
6-5　職の法定化と相談現場に関する意見（自由記述）……42
（１）変化がない……43
（２）法定化を評価する……44
（３）地位の向上、相談員の認知度につながる……44
（４）相談員について説明しやすく信頼を得ることができる……44
（５）相談員の質の向上につながる……44
（６）資格取得で終わらず経験・実践的能力、研修が重要……44
（７）自信、励み、やる気につながる……45
（８）受験によって知識の確認ができた……45
（９）認知度の向上と資格取得希望者の拡大が重要……45
(10)「消費生活相談員」（国家資格）取得者が増えることを希望する……45
(11) 賃金が増加した……45
(12)「みなし合格者」の在り方に不満、今後に不安……45
(13) 試験問題の難易度、試験方法に関する意見……46
(14) 試験制度自体に関する意見……46
(15) 必要な制度であったか疑問……46

7　消費生活センター等に現在は勤務していないが、過去に勤務していた人の状況……47
7-1　現在の活動の場……47
7-2　本協会会員として今後の活動に関する希望……47
7-3　今後、どのような活動をしたいか（自由記述）……48

8　消費生活センター等で勤務経験がない人の状況……49
8-1　現在の活動状況……49
8-2　消費生活関連の仕事を希望するか……49
8-3　消費生活関連で希望する仕事……50

９ 勤務先以外での消費生活関連の活動 51
9-1　勤務先以外が実施する消費生活関連の研修への参加 51
9-2　地方公共団体以外での啓発活動 52
9-3　勤務先以外での、消費生活に関する活動（自由記述） 52

Ⅲ　まとめ 53

Ⅳ　調査依頼状 59

Ⅴ　調査票 60

Ⅰ　調査の目的

本協会では1980年から「会員実態調査」を実施している。今回の「会員実態調査」は、2013年９月以来５年振り、12回目の調査となる。この間、新たな消費生活センター・消費生活相談窓口の設置、消費生活相談員の職の法定化、特定商取引法、消費者契約法等の法改正、消費者教育の推進、消費者安全法に基づく見守りネットワークの構築等、国による地方消費者行政に関わる整備が進められてきた。

しかし、以下のような課題が生じていることから、現場で働く消費生活相談員の実態、消費生活相談員のOBなどの活動を把握し、消費者庁だけでなく、各省庁及び地方公共団体に対し、消費生活相談窓口の重要性を伝え、また、消費生活相談員の活用を要望していくことが必要だと考え、調査を行うことにした。

（１）新たな交付金制度による消費者行政の停滞・後退に対する危惧について

地方消費者行政推進交付金が見直され、新たに地方消費者行政強化交付金が導入されたが、補助率が２分の１となり、使えるメニューも限定的である。消費生活相談窓口の相談体制、消費生活相談員の雇用、国民生活センター等の研修の受講、地方公共団体における消費者啓発・教育の推進等に関して、地方消費者行政の停滞・後退が危惧される。

（２）地方公務員法・地方自治法の一部の改正よる雇用条件に対する懸念について

2020年４月から施行される地方公務員法及び地方自治法の一部を改正する法律により、特別職非常勤職員又は一般職非常勤職員として働く多くの消費生活相談員は、会計年度任用職員に移行する。その際の具体的な雇用条件は地方公共団体の判断に委ねられていることから、消費生活相談員の専門的知識、技術、経験を踏まえた任用及び処遇が行われるよう、注視する必要がある。

（３）消費生活相談員の「職の法定化」による消費生活相談現場の変化等について

2014年に改正された消費者安全法に基づく消費生活相談員資格試験が２回実施された。また、同法に基づく「指定消費生活相談員」も2019年６月12日までに施行される予定である。「消費生活相談員」（国家資格）、「指定消費生活相談員」、従前の３資格保有者のそれぞれが、専門職として適切な評価が得られるようになるために、各地の消費生活センター等の実情、そこで働く消費生活相談員の実態を踏まえ、検討が必要である。

Ⅱ　調査の概要

１　調査対象

公益社団法人全国消費生活相談員協会会員

２　回答方法

ア　WEB 入力

イ　調査票に入力後メールにて返信

ウ　調査票に記入後郵便にて返送

３　調査期間

2018 年５月 15 日～2018 年７月 10 日（期間延長）

４　回収状況

調査票配布	1853 人
調査票回収	829 人
回収率	44.7％

＊本調査において

○「消費生活センター等」とは、地方公共団体が設置する消費生活センター及び消費生活相談窓口のほか、独立行政法人国民生活センター、消費生活に関する相談窓口を設置している省庁等の公的機関も含めている。

○消費生活相談の窓口等に勤務する消費生活相談員を、資格の種類、有無を問わず「消費生活相談員」又は「相談員」と表記している。なお、消費者安全法に基づく資格取得者を示す場合は「消費生活相談員」(国家資格)と表記している。

○独立行政法人国民生活センターが付与する従来からの「消費生活専門相談員」の資格取得者について特化して述べる場合は「消費生活専門相談員」と表記している。

○今回の調査(2018 年調査)は、前回の調査（2013 年調査）の回収率と同様に約 45％であったが、いずれも全会員のうちの任意の回答者であり無作為抽出ではないことから、５年間の推移を単純には比較できないものの、各回答の割合を比較して傾向として測ることができる点については付記した。

*概要における％の数字は、四捨五入している。また、約がついているものは概数。

Ⅲ　調査結果　　〔　〕内は調査票における質問番号

1　回答した会員の基本属性

概要

○年代は、50 代が半数近くを占めていたが、2013 年調査と比較すると 60 代の割合が増加した一方で 40 代の割合が減少し、年齢層が高い傾向にあった【1-2】。
○相談員経験年数累計は、「11～15 年」と「６～10 年」を中心に山型を示していた【1-4】。
○86%が現在消費生活センター等に勤務していた。過去に勤務経験のある人を合わせると、97%が消費生活センター等の勤務経験者であった【1-5】。

1-1　性別　〔65〕

女性が 794 人(95.8%)であった。

1-1　性別

項目	人	%
1．男	29	3.5
2．女	794	95.8
無回答	6	0.7
合計	829	100.0

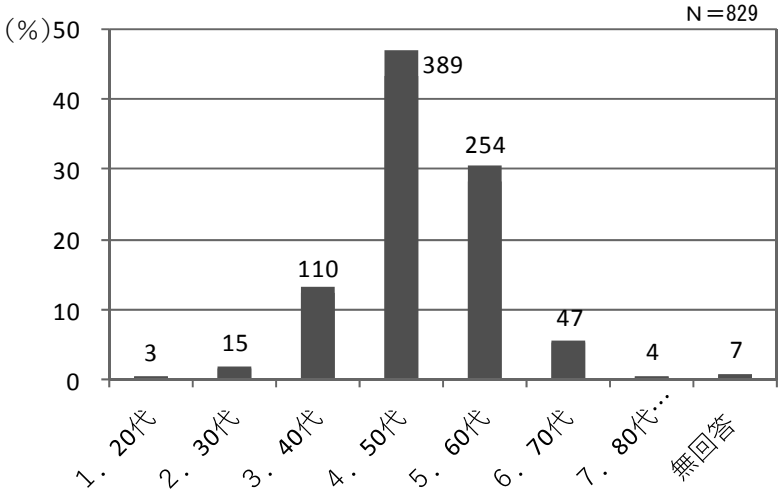
〔参考〕2013 年調査

項目	人	%
男性	24	2.5
女性	930	96.9
無回答	6	0.6
合計	960	100

1-2　年代　〔66〕

年代は、「50 代」が 389 人(46.9%)と最も多く、「60 代」254 人(30.6%)、「40 代」110 人(13.3%)の順に多かった。「50 代」及び「60 代」で８割弱を占め、「40 代」から「60 代」を合計すると９割を占めていた。「70 代」は 47 人(5.7%)であった。

2013 年調査と比較すると、60 代の割合が増加し、一方で 40 代の割合が減少しており、回答者の年齢は高くなっていた。



1-2　年代

〔参考〕2013 年調査
40 代：211 人 (22.0%)
50 代：466 人 (48.5%)
60 代：205 人 (21.4%)

1-3　所属支部　〔67〕

回答者が所属している支部は、会員数が多い関東支部、関西支部で６割を占めていた。なお、各支部の割合と全会員に対する各支部人数の構成比は概ね同じであった。

1-3　所属支部

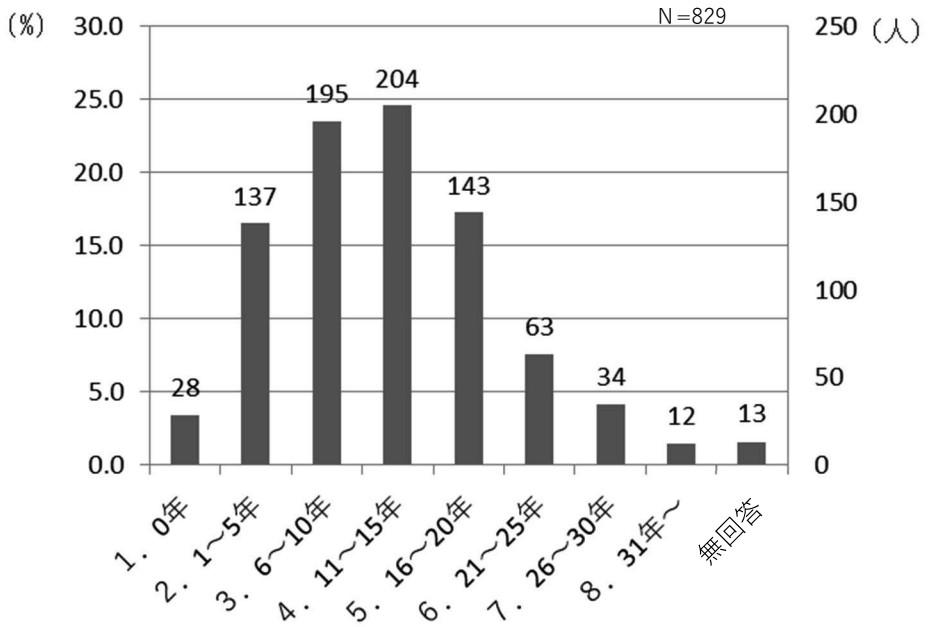
項目	人	%
１．北海道	28	3.4
２．東北	39	4.7
３．関東	327	39.4
４．中部	93	11.2
５．北陸	23	2.8
６．関西	173	20.9
７．九州	142	17.1
無回答	4	0.5
合計	829	100.0

〔参考〕調査時の会員の支部別構成比

支部	%
北海道	5.2
東北	5.6
関東	40.2
中部	9.0
北陸	2.5
関西	25.4
九州	15.1
合計	100.0

1-4　相談員経験年数累計　〔68〕（１年未満切り上げ）

「11～15 年」が 204 人(24.6%)、「６～10 年」195 人(23.5%)と続き、合わせると約５割を占めていた。また、「１～５年」が 137 人(16.5%)、「16～20 年」が 143 人(17.2%)であった。「21 年～25 年」は 63 人(7.6%) 、また、26 年以上は 46 人(5.5%)であった。



1-4　相談員経験年数累計

1-5　消費生活センター等における勤務経験　〔１〕

消費生活センター等に「現在勤務」している人は、711 人(85.8%)、現在は勤務していないが過去に勤務したことがある人は 96 人(11.6%)であり、合わせて97.4%が、行政等の公的機関が設置する消費生活センター等の勤務経験者であった。

1-5消費生活センター等における勤務経験

項目	人	%
１．現在勤務	711	85.8
２．過去に勤務	96	11.6
３．ない	21	2.5
無回答	1	0.1
合計	829	100.0

1-6　複数の消費生活センター等の兼務の状況　〔２〕

消費生活センター等に勤務する人のうち８割を超える594 人(83.5%)が１か所のみの勤務であったが、111 人(15.6%)は複数の消費生活センター等を兼務していた。週当たりの勤務日数が少ない場合、複数の消費生活センター等に勤務することが可能であることによると考えられる。

1-6　複数の消費生活センター等の兼務の状況

項目	人	%
１．1か所	594	83.5
２．2か所	88	12.4
３．3か所以上	23	3.2
無回答	6	0.8
合計	711	100.0

2　勤務先の消費生活センター等について

消費生活センター等に「現在勤務」している（相談業務に携わっている人、携わっていない人の両方）と回答した人に質問した。

＊複数の消費生活センター等を兼務している場合、月当たりの勤務日数の最も多い(同じ場合は勤務年数の長い)勤務先について回答。

概要

○回答者の 95%が消費者安全法に基づく消費生活センター等に勤務していた【2-1】。

○勤務先の消費生活センター等の設置者は地方公共団体等の公的機関であるが、運営者は、「消費者団体・NPO 法人」が１割を占めていた【2-2】。

○現在の勤務先における勤務年数は、「１年～５年」が約 35%で最も多く、次いで「６～10 年」の 25%であった。相談員経験年数累計【1-4】では、「６～10 年」及び「11～15 年」の合計が５割近くを占めることから、複数の勤務先を経験している人がいることが分かった【2-3】。

○職名は「消費生活相談員」が 95%を占めていたが、僅かではあるが、教育・啓発の職名の人もいた。また、仕事の内容(複数回答可)は、全体の 97%が「消費生活相談」であった。一方、全体の 65%が「教育・啓発」に携わっており、2013 年調査の約 50%と比較して増加していた【2-4、2-5】。

○直接関わる消費者行政の職員数は、「２～３人」が最も多く４割を占めていたが、専任の職員数は「０人」が３割を占め最も多かった【2-6】。

2-1　消費者安全法に基づく消費生活センター等か〔４〕

94.7%が消費者安全法に基づく消費生活センター等に勤務している相談員であった。

2-1　消費者安全法の基準に該当する窓口か

項目	人	%
１．はい	673	94.7
２．いいえ	32	4.5
無回答	6	0.8
合計	711	100.0

＊消費者安全法による消費生活センターの基準

①消費生活相談員(注)の配置、②PIO-NET の配備、③週４日以上開所、である。

なお、本調査において独立行政法人国民生活センターは消費生活センター等ではないが、上記①～③の条件を満たしていることから消費者安全法に基づく窓口として数えた。(注)消費生活相談員資格試験合格者、消費生活専門相談員・消費生活アドバイザー・消費生活コンサルタントのいずれかの資格を有する者、消費生活相談についての専門的な知識及び技術を有することが実証されているといえる者。

2-2　勤務している消費生活センター等の設置者及び運営者〔６、７〕

設置者については、「市区町村」が441 人(62.0%)で最も多く、「都道府県」が 142 人(20.0%)、政令市が 62 人(8.7%)であった。

運営者については、行政（地方公共団体、市町村による広域連合、国)の直営の消費生活センター等に勤務する人が629 人(88.4%)で９割近くを占めていた。

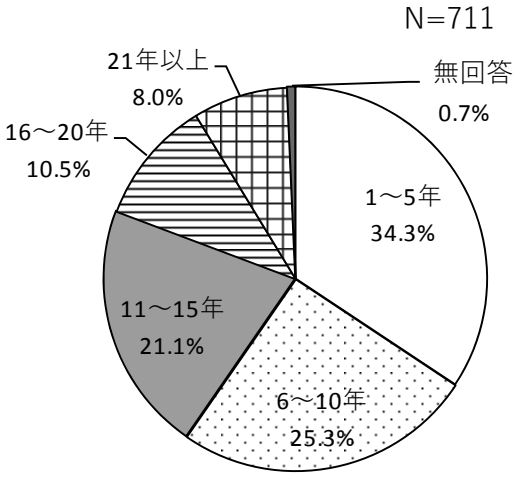
業務を委託している消費生活センター等に勤務している人は、75 人(10.6%)であり、委託先の内訳は、「消費者団体、NPO 法人」71 人(10.0 %)、民間事業者４人(0.6%)であった。

2-2　消費生活センター等の設置者及び運営者

項目	設置者		運営者	
	人	%	人	%
１．国	28	3.9	28	3.9
２．都道府県	142	20.0	124	17.4
３．政令市	62	8.7	43	6.0
４．市区町村	441	62.0	405	57.0
５．市町村による広域連合	32	4.5	29	4.1
６．消費者団体、ＮＰＯ法人	-	-	71	10.0
７．民間業者	-	-	4	0.6
８．その他	-	-	0	0.0
無回答	6	0.8	7	1.0
合計	711	100.0	711	100.0

2-3　現在勤務している消費生活センター等での勤務年数〔８〕（１年未満切り上げ）

「１年～５年」が 244 人(34.3%)で最も多く、次いで「６～10 年」180 人(25.3%)、「11～15 年」150 人(21.1%)であった。



2-3　現在の務先の勤務年数

2-4　現在の職種〔９〕

辞令に記載されている職名は、「消費生活相談員」が 672 人で 94.5%を占めていた。「教育・啓発」の担当者としての職名は 10 人(1.4%)だった。

その他は 26 人(3.7%)で、主な回答は、以下のとおりであった。

職名は異なるが、仕事の内容で分類すると、

2-4　現在の職種

項目	人	%
１．消費生活相談員	672	94.5
２．教育・啓発	10	1.4
３．その他	26	3.7
無回答	3	0.4
合計	711	100.0

①相談業務も行うが、立場の違いから「消費生活相談員」以外の辞令（例：受託団体の管理職、常勤事務職、相談員の指導・支援担当）

②金融関係、多重債務等、内容を特化した相談であるため「消費生活相談員」以外の辞令

③苦情処理委員会担当者としての辞令

④消費者情報・資料に係る業務担当者としての辞令

⑤消費生活相談・教育及び啓発、原稿執筆・講師等複合的な業務の担当者としての辞令

2-5　仕事の内容（複数回答可）〔10〕

具体的な仕事の内容では、687 人（96.6%）が「消費生活相談」に携わっており、「教育・啓発」にも、全体の３分の２にあたる 466 人（65.5%）が携わっていた。2013 年調査と比較し、教育・啓発に携わる人が 50%から 65%に増加していた。

その他については、管理・事務全般、相談員への助言・指導、PIO-NET 関連業務（アカウント管理、データ精査、分析、カードチェック等）、巡回訪問等の市町村支援、法律相談の補助、年報、議会・マスコミ対応、啓発等の情報資料作成・展示、地域連携に係る業務、苦情処理委員会に係る事務、調査・公表作業、講座の企画運営、市民生活相談、研修等の調整、金融及び多重債務相談、交通事故相談等であり、消費生活に関わる多岐にわたる業務内容について記載があった。

2-5　仕事の内容

項目	2018年調査（回答者数707）		2013年調査（回答者数785）	
	人	%	人	%
１．消費生活相談	687	96.6	752	95.8
２．教育・啓発（講師・原稿執筆等）	466	65.5	387	49.3
３．その他	57	8.0	81	10.3

2-6　職員の人数　〔41、42〕

消費生活センター等において仕事をする際、直接関わる職員の人数は、「２～３人」が 288 人(40.5%)と４割を占め最も多かった。2013 年調査と比較して、「２～３人」、「４～５人」が増加し、「０人」と「６人以上」は僅かに減少していた。

2-6①　直接関わる職員数

項目	2018年調査		2013年調査	
	人	%	人	%
１．0人	16	2.3	26	3.3
２．1人	114	16.0	121	15.4
３．2～3人	288	40.5	276	35.2
４．4～5人	125	17.6	123	15.7
５．6人以上	159	22.4	201	25.6
無回答	9	1.3	38	4.8
合計	711	100.0	785	100.0

直接関わる職員のうち消費者行政専任の職員数は、「０人」が 217 人(30.5%)と３割を占めている。2013 年調査との比較では、「４～５人」、「６人以上」が微増してはいるものの、概ね変化はなかった。

2-6②　直接関わる職員のうち消費者行政専任職員数

項目	2018年調査		2013年調査	
	人	%	人	%
１．0人	217	30.5	225	28.7
２．1人	116	16.3	154	19.6
３．2～3人	140	19.7	149	19.0
４．4～5人	87	12.2	83	10.6
５．6人以上	139	19.5	134	17.1
無回答	12	1.7	40	5.1
合計	711	100.0	785	100.0

3 消費生活センターの相談業務について

消費生活センター等に「現在勤務」していると回答した人で、2-5 で「消費生活相談」の仕事に携わっていると回答した人に質問した。

概要

○相談窓口の１週間の開設日数は、「５日」が６割強を占めていたが、「６日」及び「７日」も合計で３割弱あった。夜間開設が「ある」は５％であった。一方、開設日数が「１日」あるいは「２日」が合計で３％あった【3-1、3-2】。

○相談員の配置人数は、「６～９人」が 24%で最も多かった。「1 人」あるいは「２人」は合計で 16%であった【3-4】。

○平日の相談員「１人」体制は 16%であった。「1 人」体制の場合、相談受付におけるマンパワーの問題のみならず、困難案件に関する相談・検討、更に新人の育成ができないという問題がある【3-5】。

○相談員１人１日当たりの平均相談対応件数は、「４～５件未満」が４割を占めていた。なお、「３件未満」が微減し、「４～５件未満」が微増した。【3-6】。

○困難案件に関する相談先（複数回答可）は、８割近くが「他の相談員」と回答し、「国民生活センター」（約 65%）、弁護士（55%）と続いた。身近で、継続して相談できる点で「他の相談員」が多いと思われる。また、消費生活センター等の相談業務を支援することが、役割の一つである国民生活センターも活用されていた。弁護士への相談は事案の法的観点からの検討において有用であるが、2013 年調査と比較すると微減していた【3-7】。費用が課題となっている可能性がある。

3-1　勤務先の窓口の１週間の開設日数　〔11〕

「５日」開設が 431 人(62.7%)、次いで「６日」が 116 人(16.9%)であった。「7 日」は 72 人(10.5%)であった。回答者のうちの約１割が、毎日窓口を開設している消費生活センター等に勤務していた。

一方、週当たりの開設日数が１日～３日である窓口に勤務している人は、31 人(4.5%)であった。

3-1　１週間の窓口開設日数

項目	人	%
１．1日	5	0.7
２．2日	15	2.2
３．3日	11	1.6
４．4日	32	4.7
５．5日	431	62.7
６．6日	116	16.9
７．7日	72	10.5
８．1日未満	2	0.3
無回答	3	0.4
合計	687	100.0

3-2　夜間（18 時以降）の相談窓口開設状況　〔12〕

夜間の窓口が「ある」は 33 人(4.8%)であった。

3-2 夜間の窓口

項目	人	%
１．ある	33	4.8
２．ない	651	94.8
無回答	3	0.4
合計	687	100.0

3-3　土・日・祝日の窓口開設状況　〔13〕

「土・日・祝は開設していない」センターに勤務している人が最も多く 480 人(69.9%)であった。平日以外にも相談可能な曜日を設けている窓口に勤務している人が３割いた。平日以外で開設している場合は、「土のみ」が 108 人(15.7%)で最も多かった。

なお、平日以外を開所する代わりに、平日のうちの１日を閉所し、週５日開設体制としている窓口もあった。

3-3 土・日・祝日の窓口開設

項目	人	%
１．土のみ	108	15.7
２．土・日	43	6.3
３．土・日・祝	38	5.5
４．土・祝	1	0.1
５．日・祝	1	0.1
６．土・日・祝は開設していない	480	69.9
７．日のみ	12	1.7
８．祝のみ	1	0.1
無回答	3	0.4
合計	687	100.0

3-4　勤務している消費生活センター等の相談員数　〔14〕

最も多かったのが「６～９人」167 人(24.3%)、次いで「５人」89 人（13.0%)、「４人」86 人（12.5%）であった。

2013 年調査と比較すると、僅かではあるが「1 人」、「２人」、「３人」及び「10～14 人」が減少した。一方、「20～24 人」が 11 人(1.4%)から 31 人（4.5%）と増加した。

3-4 消費生活センター等の相談員数

項目	2018年調査		2013年調査	
	人	%	人	%
１．1人	37	5.4	46	5.9
２．2人	74	10.8	97	12.4
３．3人	74	10.8	104	13.2
４．4人	86	12.5	79	10.1
５．5人	89	13.0	87	11.1
６．6人～9人	167	24.3	186	23.7
７．10人～14人	54	7.9	85	10.8
８．15～19人	42	6.1	44	5.6
９．20～24人	31	4.5	11	1.4
１０．25人以上	28	4.1	32	4.1
無回答	5	0.7	14	1.8
合計	687	100.0	785	100.0

なお、今回の調査において、「25 人以上」と回答があった勤務先は、東京都消費生活総合センター、横浜市消費生活センター、国民生活センターであった。

3-5　平日の相談体制*　〔15〕

平日の相談体制（相談員数）は、「２人」が 129 人(18.8%)で最も多く、次いで「１人」110 人（16.0%）であった。「１人」あるいは「２人」の窓口が依然多かった。

2013 年調査と比較して、大きな変化はみられなかった。

***相談員の多くは非常勤で必ずしも週５日勤務してはいないことから、任用されている相談員全員が出勤している状況ではない消費生活センター等が多い。**

3-5　平日の相談体制（相談員数）

項目	2018年調査		2013年調査	
	人	%	人	%
１．1人	110	16.0	121	15.4
２．2人	129	18.8	170	21.7
３．3人	101	14.7	130	16.6
４．4人	95	13.8	70	8.9
５．5人	73	10.6	77	9.8
６．6人～9人	94	13.7	109	13.9
７．10人以上	77	11.2	94	12.0
無回答	8	1.2	14	1.8
合計	687	100.0	785	100.0

3-6　相談員１人１日当たりの平均相談受付件数　〔16〕

相談員１人の１日当たりの平均相談件数は、「４～５件未満」が 279 人(40.6%)で最も多く、次いで３件未満 209 人(30.4%)、「５～８件未満」149 人(21.7%)であった。2013 年調査と比較すると大きな変化は見られなかったが、「３件未満」が微減し、「４～５件未満」が微増していた。最高は１人１日当たり 17 件であった。

なお、相談件数と仕事量とは必ずしも比例するものではなく、契約関係が複雑な相談、高齢者等の聞取りに配慮が必要な相談等においては、１件の相談に長時間を要する場合もある。

また、新規受付以外に、さらに詳しい聞取りや契約書等の資料確認、事業者とのあっせん交渉等、継続した相談対応業務がある。

3-6　1人1日当たりの平均相談受付件数

項目	2018 年調査		2013年調査	
	人	%	人	%
３件未満	209	30.4	248	31.6
４～5件未満	279	40.6	296	37.7
５～8件未満	149	21.7	166	21.1
８～10件未満	15	2.2	20	2.5
10件以上	11	1.6	20	2.5
無回答	24	3.5	35	4.5
合計	687	100.0	785	100.0

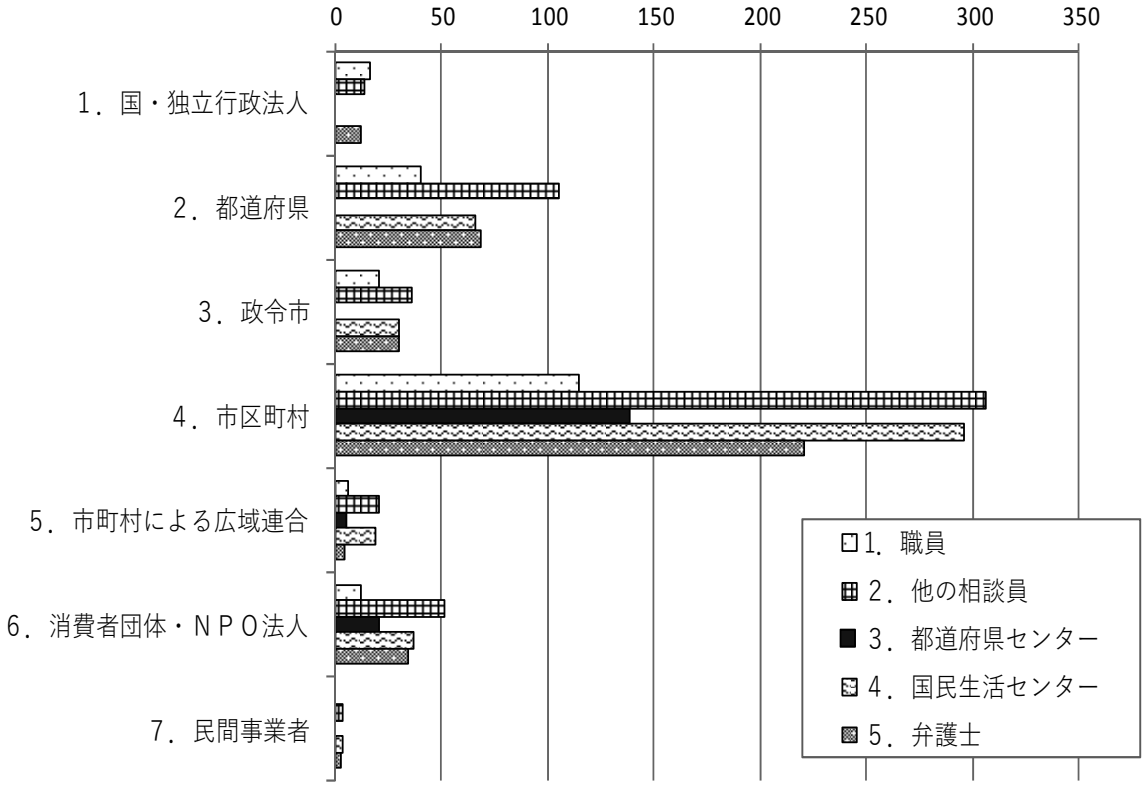
3-7　解決困難案件に関する相談先（複数回答可）〔17〕

「他の相談員」が最も多く 541 人(78.7%)と８割近くを占めていた。全体として 2013 年調査と比較して大きな変化はないが、「他の相談員」、「国民生活センター」の割合が微増し、「弁護士」の割合が微減していた。

3-7 ①　解決困難な案件の相談先

項目	2018年調査　N=687		2013年調査　N=785	
	人	%	人	%
1．職員	212	30.9	234	29.8
2．他の相談員	541	78.7	588	74.9
3．都道府県センター	165	24.0	191	24.3
4．国民生活センター	454	66.1	498	63.4
5．弁護士	377	54.9	468	59.6
6．その他	37	5.4	48	6.1
無回答	7	1.0		

消費生活センター等の運営者と相談先をクロス集計した結果が、3-7②である。運営者の相違にかかわらず、困難案件については「他の相談員」に相談をしていた。「都道府県」の消費生活センターに相談をしていると回答した人は、主に「市区町村」、「市町村による広域連合」、「消費者団体・NPO 法人」が運営している消費生活センター等に勤務している人であった。



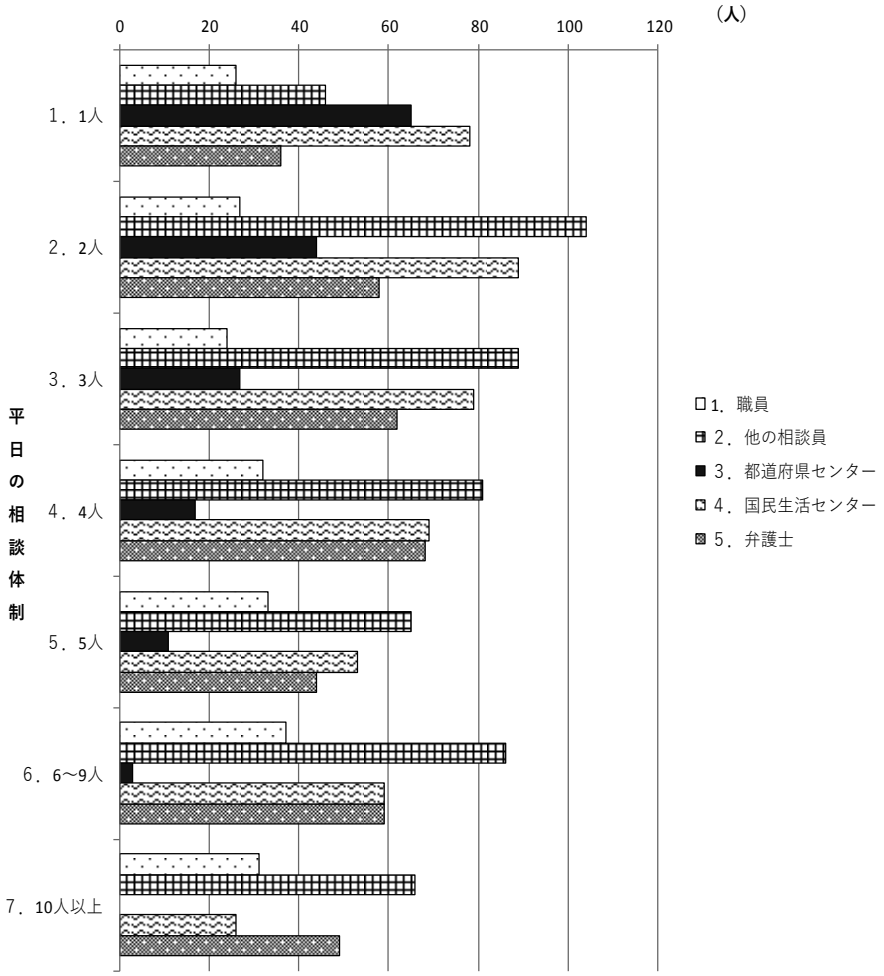
3-7 ②　消費生活センター等の運営者と相談先との関係

（「その他」、「無回答」は省略）

また、平日の相談体制(相談員人数)と相談先とをクロス集計したところ、都道府県の消費生活センターへの相談は、1人体制の消費生活センター等の相談員に多く利用されていた。

3-7 ③　相談体制(相談員数)と相談先との関係

相談員体制	相談先				
	1位	2位	3位	4位	5位
1人	国セン	都道府県セン	他の相談員	弁護士	職員
2人	他の相談員	国セン	弁護士	都道府県セン	職員
3人	他の相談員	国セン	弁護士	都道府県セン	職員
4人	他の相談員	国セン	弁護士	職員	都道府県セン
5人	他の相談員	国セン	弁護士	職員	都道府県セン
6～9人	他の相談員	国セン・弁護士		職員	都道府県セン
10人以上	他の相談員	弁護士	職員	国セン	―



3-7 ④　相談体制（相談員数）と相談先との関係

（「無回答」は省略）

４ 消費生活センター等における雇用の状況

消費生活センター等に「現在勤務している」（相談業務に携わっている人、携わっていない人の両方）と回答した人に質問した。

4-A 任用形態等

概要

○特別職非常勤職員が５割近く、次いで一般職非常勤職員が約２割を占め、両者に臨時職員、国・独立行政法人における非常勤職員を加えると８割近くが非常勤あるいは臨時の職員であった。また、１割近くを占める業務受託者が雇用する職員は、委託契約が継続しなくなった場合、同一の仕事を継続することが困難になるため、雇用の安定性においては非常勤職員と同じ状況である。したがって、約85%の人がいわゆる「非正規職員」の立場であった【4-1】。

○採用時の任用期間は、「１年」が約 85%で突出していた。また、2013 年調査と比較すると、割合において「１年」が１割増加し、一方で「期間の定めがない」が減少していた【4-6】。

○任用期間満了後、公募によらずに再任用される回数の制限の有無については、約２割が「ある」で、約８割が「ない」であった。更新回数に制限がある場合は「５年」が半数を超えていた【4-7、4-8】。

○更新回数が上限に達した後、公募に対して再応募「できる」が約 85%であり、その際の選考方法は、「書類審査・面接」が７割近くを占めていた。一方、いわゆる「雇止め」（更新回数満了後公募に対し再応募できない）があるのは 15%弱であった【4-9、4-10】。

○定年制については、「定年制はない」が 2013 年調査より増加し半数を超えた。また、定年制がある場合、「65 歳まで」が約 75%を占めていた【4-6】。

4-1　採用の形態　〔24〕

「特別職非常勤職員」が最も多く 342 人(48.1%)で約半数を占め、「一般職非常勤職員」156 人（21.9%）を加えると７割を占める。両者に「臨時職員」33 人（4.6%）、「国・独立行政法人における非常勤職員」21 人（3.0%）の合計である 54 人（7.6%）を加えると、非常勤職員として働く人の割合は８割近くを占めていた。また、「業務受託者が雇用する職員」58 人（8.2%）も、業務委託が継続しなくなった場合、同一の仕事(同じ窓口・条件下での相談業務)を継続することがほぼ不可能となるため、雇用の安定性という点では非常勤職員と同じ状況にある。以上から、相談員はほとんどが非常勤の立場であるといえる。2013 年調査と比

較しても余り変化はみられなかった。

4-1　採用の形態

項目	人	%
1．常勤	7	1.0
2．特別職非常勤職員(地公法３条)	342	48.1
3．一般職非常勤職員(地公法17条)	156	21.9
4．臨時職員（地公法22条）	33	4.6
5．任期付任用職員	18	2.5
6．国・独立行政法人における非常勤職員	21	3.0
7．職員(業務受託者が雇用)	58	8.2
8．その他	57	8.0
無回答	19	2.7
合計	711	100.0

〔参考〕2013年調査

項目	人	%
正規職員(設置者)	3	0.4
正規職員(委託先)	51	6.5
非正規職員	721	91.8
無回答	10	1.3
合計	785	100.0

4-2　１か月の勤務日数・時間　〔18〕〔19〕

１か月の勤務日数は、「16 日～20 日未満」が半数近くを占めていた。また、1 日の勤務時間は、「７～8 時間未満」が半数を超えていた。概ね週４日、７～８時間程度の勤務をしている人が多かった。

なお、勤務日数が少ない１か月当たり「４日未満」、「４～８日未満」、「８～12 日未満」が微減した。

4-2①　1か月の勤務日数

項目	2018年調査		2013年調査	
	人	%	人	%
4 日未満	6	0.8	12	1.5
4 ～８日未満	33	4.6	48	6.1
8 ～12日未満	90	12.7	106	13.5
12～16日未満	89	12.5	100	12.7
16日～20日未満	341	48.0	362	46.1
20日以上	143	20.1	152	19.4
無回答	9	1.3	5	0.6
合計	711	100.0	785	100.0

4-2②　1日の勤務時間

項目	今回調査		前回調査(2013年)	
	人	%	人	%
3 時間未満	3	0.4	0	0.0
3 ～5時間未満	17	2.4	25	3.2
5 ～6時間日未満	62	8.7	68	8.7
6 ～7時間未満	187	26.3	214	27.3
7 ～8時間未満	403	56.7	422	53.8
8 ～９時間未満	26	3.7	53	6.8
無回答	13	1.8	3	0.4
合計	711	100.0	785	100.0

4-3、4-4、4-5　各種休暇の有無等　〔20、21、22、23〕

年次有給休暇、夏季休暇、慶弔休暇ともに「ある」が増加していた。基本的には採用時の条件（任用形態）に応じた法律上の根拠に基づく休暇等の付与となるが、2013 年調査と比較すると、休暇に関する環境は整備されつつある。

4-3　年次有給休暇

項目	2018 年調査		2013年調査	
	人	%	人	%
1．ある	628	88.3	671	85.5
2．ない	78	11.0	111	14.1
無回答	5	0.7	3	0.4
合計	711	100.0	785	100.0

4-4①　夏季休暇

項目	2018年調査		2013年調査	
	人	%	人	%
1．ある	373	52.5	347	44.2
2．ない	332	46.7	432	55.0
無回答	6	0.8	6	0.8
合計	711	100.0	785	100.0

4-4②　慶弔休暇

項目	2018年調査		2013年調査	
	人	%	人	%
1．ある	481	67.7	448	57.1
2．ない	224	31.5	309	39.4
無回答	6	0.8	28	3.6
合計	711	100.0	785	100.0

4-5　希望する休暇　N＝711

項目	人	%
1．介護休暇	286	40.2
2．産前産後休業	33	4.6
3．育児休業	33	4.6
4．時間休	114	16.0
5．その他	78	11.0
無回答	272	38.2

今後希望する休暇（複数回答可）については、「介護休暇」が 286 人（40.2%）と最も多く、約４割が希望していた。また、子育てに関する「産前産後休暇」、「育児休暇」を希望する人は、ともに 33 人(4.6%)であった。時間休を希望する人は 114 人(16.0%)であった。

4-6　辞令交付時の任用期間　〔25〕

「１年」が最も多く 617 人（86.8%）で突出していた。

2013 年調査と割合を比較すると、「１年」が約１割増えている一方で、「期間の定めがない」は１割弱減少していた。

4-6　辞令交付時の任用期間

項目	2018年調査		2013年調査	
	人	%	人	%
１．6か月	24	3.4	39	5.0
２．1年	617	86.8	594	75.7
３．2年以上	32	4.5	43	5.5
４．期間の定めはない	23	3.2	81	10.3
５．その他	9	1.3	22	2.8
無回答	6	0.8	6	0.8
合計	711	100.0	785	100.0

4-7　更新回数の制限　〔26〕

採用時に示された任用期間満了後、公募によらずに再任用される回数の制限の有無については、「ある」が 132 人（18.6%）、「ない」が 557 人（78.3%）であった。

4- 7　更新回数制限の有無

項目	人	%
１．ある	132	18.6
２．ない	557	78.3
無回答	22	3.1
合計	711	100.0

4-8　4-7 で更新回数制限がある場合における継続勤務の上限年数〔27〕

「５年」が 73 人(55.3%)で半数を超えていた。

4-8　上限年数

項目	人	%
１．1年	4	3.0
２．2年	1	0.8
３．3年	24	18.2
４．4年	9	6.8
５．5年	73	55.3
６．6～10年	10	7.6
７．その他	11	8.3
合計	132	100.0

4-9　更新回数が上限到達後の再応募の可否〔28〕

更新回数が上限に達した後も継続勤務を希望する場合、公募に対して再応募することが「できる」が 113 人(85.6%)であった。制度上として、いわゆる「雇止め」があるのは 18 人(13.6%)で、2013 年調査と比較すると割合において２割減少していた。

ただし、2018 年調査は 2013 年調査と比較して、「期間の定めがない」任用期間の人が減少したことを踏まえると、任用期間に制限を設けた上で、任期満了後に再応募を可能とし、選考された場合は継続勤務が可能になる仕組みにする傾向がうかがわれる。

4-9　再応募の可否

項目	2018年調査		2013年調査	
	人	%	人	%
1．できる	113	85.6	93	54.1
2．できない	18	13.6	59	34.3
無回答	1	0.8	20	11.6
合計	132	100.0	172	100.0

4-10　再応募時の選考方法〔29〕

「書類審査・面接」が 78 人（69.0%）と７割近くを占めていた。試験を実施している（3、4、5)と回答した人は、合わせると 22 人（19.5%）で２割近くいた。「面接のみ」は、7.1%であった。

4-10　再応募時の選考方法

項目	人	%
1．書類審査のみ	2	1.8
2．書類審査・面接	78	69.0
3．書類審査・試験	1	0.9
4．書類審査・試験・面接	13	11.5
5．試験・面接	8	7.1
6．面接のみ	8	7.1
7．その他	3	2.7
無回答	0	0.0
合計	113	100.0

4-11　定年制度と定年の年齢〔30〕

「定年制はない」人は 384 人（54.0%）で、2013 年調査より増加し、半数を超えた。

「定年制はある」場合は、「60 歳まで」が減少する一方、「65 歳まで」が増加し、定年制がある中では４分の３を占めていた。

4－11　定年制の有無

項目	2018年調査		2013年調査	
	人	%	人	%
1．定年制はない	384	54.0	367	46.8
定年制はある	308	43.3	369	47.0
2．60歳まで	52	16.9	108	29.3
3．65歳まで	233	75.6	220	59.6
4．66歳以上	23	7.5	19	5.1
未回答	0	0.0	22	6.0
無回答	19	2.7	49	6.2
合計	711	100.0	785	100.0

4-B 報酬等

概要

○過半数が月給制で、全体の４分の３が社会保険に加入していた【4-12､4-13】。
○実際に超過勤務をすることが「ある」が８割に上っていた【4-15①】。
○超過勤務手当が「ある」は４割弱であるが、「振替」、「調整」等の対応を含めると、７割が超過勤務に対する何等かの手当がされていた。一方、「特にない」が25%強あった。勤務時間内で業務が終了することが理想ではあるが、相談者、事業者との対応においては時間どおりに業務が終わらない場合もあり、また、受けた相談をPIO-NETに入力する作業もある。相談体制、賃金体系など、多方面から検討し、質の高い相談対応を実施するための整備が必要である【4-15②】。
○賞与が「ある」は10%、退職金が「ある」は３%弱であった【4-16、4-17】。
○希望する働き方については、半数弱が「社会保険加入対象となる勤務」を、半数強が「週４日勤務」又は「週５日勤務」を希望していた【4-18】。
○賃金が増加する仕組みについては、経験年数や主任等の立場によって加算される仕組みがあると回答した人は３割であった。本調査においては、約４割が現在の職場における勤務年数が 11 年以上であり、一定の経験を積んだ相談員であることから、適正な評価と処遇が求められる。適正な評価と処遇が実現することにより、スキルアップへの動機付けとなり、新人相談員の将来への展望にも繋がり、質の高い人材の確保が可能となる【4-19①②③】。

4-12　賃金体系と額　〔31〕

「月給制」がもっとも多く 400 人(56.3 %)であった。「日給制」は 226 人(31.8%)で、僅かに減少していたが、2013 年調査と比較すると概ね変わらなかった。

4-12 ①　賃金体系

項目	2018年調査		2013年調査	
	人	%	人	%
1．月給制	400	56.3	433	55.2
2．日給制	226	31.8	290	36.9
3．時給制	62	8.7	61	7.8
無回答	23	3.2	1	0.1
合計	711	100.0	785	100.0

次に、金額を回答してもらい時給換算した。勤務先により業務内容・範囲や業務量が必ずしも一律ではないことから、参考としての数字である。なお、2013 年調査においては賞与も含めて算出していたが、2018 年調査では、賞与のある人が１割程度であることから、賞与を含めずに算出した金額である。時給 1,400 円未満までがそれぞれ僅かではあるが減少し、1,400 円以上が増加していることから、報酬額は少し改善の兆しを見ることができる。しかし、各地方公共団体の判断によるため、ばらつきがあることにも留意が必要である。

4-12 ②　時給換算額

項目	2018 年調査		2013年調査	
	人	%	人	%
800円未満	1	0.1	3	0.4
800～1000円未満	15	2.1	19	2.4
1000～1200円未満	45	6.3	69	8.8
1200～1400円未満	99	13.9	148	18.9
1400～1600円未満	149	21.0	164	20.9
1600～1800円未満	143	20.1	142	18.1
1800～2000円未満	83	11.7	81	10.3
2000円以上	128	18.0	117	14.9
無回答	48	6.8	42	5.4
合計	711	100.0	785	100.0

4-13　社会保険　〔32〕

社会保険（雇用保険、健康保険、厚生年金）の加入は「ある」が 540 人(75.9%)であった。2013 年調査と比較すると、「ある」人の割合は僅かながら増加した。

4-13　社会保険への加入

項目	2018年調査		2013年調査	
	人	%	人	%
1．ある	540	75.9	562	71.6
2．ない	166	23.3	222	28.3
無回答	5	0.7	1	0.1
合計	711	100.0	785	100.0

4-14　通勤手当　〔33〕

通勤手当が「ある」は、561 人(78.9%)と８割弱で、2013 年調査における割合と比較すると少し増加した。

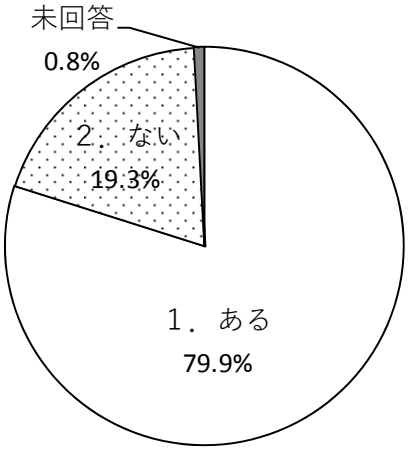
4-14　通勤手当(上限ありも含む。)

項目	2018年調査		2013年調査	
	人	%	人	%
1．ある	561	78.9	584	74.4
2．ない	143	20.1	199	25.4
無回答	7	1.0	2	0.3
合計	711	100.0	785	100.0

4-15　超過勤務と超過勤務手当　〔34、35〕

超過勤務手当の有無にかかわらず、実際に超過勤務をすることが「ある」が 568 人(79.9%)と８割にのぼった。超過勤務手当の有無を聞いたところ、「ある」は 268 人（37.7%）と４割弱だった。なお、手当はないが「代休」や「勤務時間調整等」によって対応されている場合を合計すると（1,2,3)、７割が超過勤務手当あるいは何等かの調整によって時間外勤務に対する手当がなされていた。「特にない」は、約３割だった。

4-15①　実際の超過勤務の有無　N=711



4-15②　超過勤務手当の有無

項目	人	%
1．超過勤務手当がある	268	37.7
2．手当はないが代休に振替	64	9.0
3．手当はないが勤務時間調整等	168	23.6
4．特にない	191	26.9
無回答	20	2.8
合計	711	100.0

4-16　賞与（年額）〔36、37〕

賞与が「ある」人が 71 人(10.0%）であった。2013 年調査と割合を比較すると、変化はなかった。

参考までに、賞与の「ある」人に具体的な額を質問したところ、2013 年調査との変化は特に見られなかった。「50 万円以上」が 25.4%であったが、「10 万円未満」もあった。

4-16①　賞与

項目	2018年調査		2013年調査	
	人	%	人	%
1．ある	71	10.0	83	10.6
2．ない	632	88.9	695	88.5
無回答	8	1.1	7	0.9
合計	711	100.0	785	100.0

4-16②　賞与の額（年額）

項目	2018年調査		2013年調査	
	回答	%	回答	%
10万円未満	5	7.0	9	10.8
10～20万円未満	3	4.2	4	4.8
20～30万円未満	11	15.5	7	8.4
30～40万円未満	11	15.5	15	18.1
40～50万円未満	12	16.9	10	12.0
50万円以上	18	25.4	21	25.3
無回答	11	15.5	17	20.5
合計	71	100.0	83	100.0

4-17　退職金制度　〔38〕

「ない」が 681 人（95.8%）を占めており、2013 年調査と比較して変化はなかった。

4-17　退職金制度

項目	2018年調査		2013年調査	
	人	%	回答(人)	%
1．ある	19	2.7	24	3.1
2．ない	681	95.8	757	96.4
無回答	11	1.5	4	0.5
合計	711	100.0	785	100.0

4-18　希望する働き方（複数回答可）〔39〕

希望する働き方について質問をした。

「社会保険加入対象となる勤務」を希望する人が 322 人（45.3%）で最も多かった。日数では、「週４日」が 241 人(33.9%)、「週５日」が 161 人(22.6%)であった。

一方、人数は多くはないが「週１～２日」、「週３日」を希望する人もいた。

4-18　希望する働き方（複数回答可）　N=711

項目	人	%
1．配偶者控除内の勤務	17	2.4
2．国民年金第3号被保険者の範囲内の勤務（130万円以内）	41	5.8
3．社会保険加入対象となる勤務(正規職員の概ね３/４以上の勤務)	322	45.3
4．週１～２日勤務	47	6.6
5．週３日勤務	97	13.6
6．週４日勤務	241	33.9
7．週５日勤務	161	22.6
8．その他	32	4.5
未回答	19	2.7

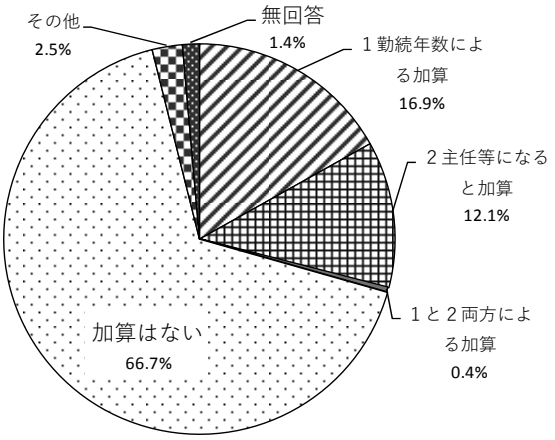
4-19　賃金が増加する仕組み　〔40〕

「勤続年数による加算がある」が 120 人（16.9%）、「主任等になると加算がある」が 86 人（12.1%）、「勤続年数と主任等になった場合との両方による加算がある」が３人（0.4%）であり、合わせるとほぼ３割が賃金の増加する仕組みがあると回答をした。

一方、「加算はない」は 474 人（66.7%）であった。

4-19①　賃金が増加する仕組み

項目	人	%
1．勤続年数による加算がある	120	16.9
2．主任等になると加算がある	86	12.1
3．勤続年数と主任等になった場合との両方による加算がある	3	0.4
4．加算はない	474	66.7
5．その他	18	2.5
無回答	10	1.4
合計	711	100.0



4-19 ②　賃金が増加する仕組み　N=711

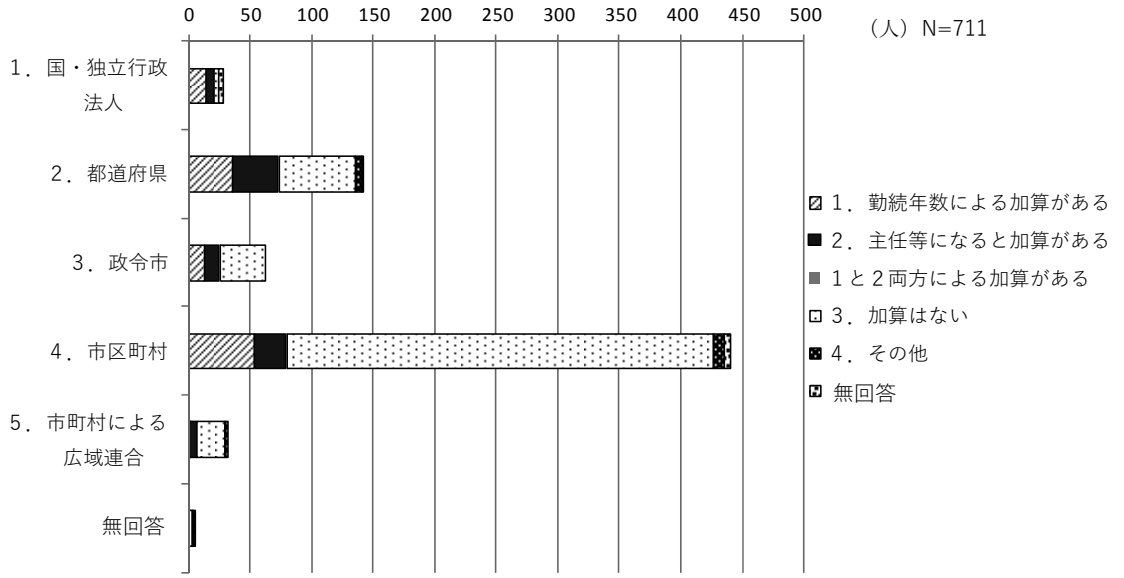
勤続年数等を考慮した賃金体系における「考慮される年数」の基準については、今回の調査では質問していないが、付記されたコメントを見ると「5 年・10 年等の期間を単位とする」、「一定の年数以降は増加しない」、「一定の年齢以上は増加しない」等、状況は異なっていた。

また、「主任等になると加算がある」の「主任等」とは、主任、指導係等名称は異なるが、他の相談員等に対してリーダー的な役割を果たしている相談員であった。しかし、具体的な業務の内容及び職場内での位置付けは、それぞれの消費生活センター等によって異なり、また、賃金増加の具体的な額や主任等になる機会や条件も異なる。なお、「その他」には、「資格を取得すると賃金が増加する」という回答が複数あった。

下記(4-19③)は、賃金が増加する仕組みと消費生活センター等の設置者との関係をクロス集計したものである。

4-19 ③ 賃金が増加する仕組みと消費生活センター等の設置者

	１．勤続年数による加算がある	２．主任等になると加算がある	１と２両方による加算がある	３．加算はない	４．その他	無回答	合計
１．国・独立行政法人	15	6	0	4	0	3	28
２．都道府県	36	37	1	62	5	1	142
３．政令市	13	12	1	36	0	0	62
４．市区町村	54	25	1	347	9	5	441
５．市町村による広域連合	1	6	0	23	2	0	32
無回答	1	0	0	2	2	1	6
合計	120	86	3	474	18	10	711



4-19 ③　賃金が増加する仕組みと消費生活センター等の設置者

賃金が増加する理由として、都道府県においては、「勤続年数」と「主任等」と回答した人数がほぼ同数であったが、「市町村」では、「勤続年数」が「主任等」の 2 倍となっていた。

都道府県の消費生活センターは、相談員の人数が多いこと、また、域内の市区町村への支援の役割もあることから、「主任等」の役割を担う相談員の配置が他と比較して多い傾向を示していると考えられる。一方、圧倒的に相談員数が多いのが市区町村の消費生活センター等に勤務する相談員であることから、個々の実情を踏まえた検討も必要であろう。

5 研修及び地方消費者行政の充実について

地方公共団体が設置する消費生活センター等に「現在勤務」していると回答した人（相談業務に携わっている、携わっていない人の両方）に、本調査時点における研修への参加状況と、地方消費者行政の充実に関して質問した。

概要

○国民生活センターが主催する研修への今年度の参加予定については、「参加」と回答した人が 85%近くいたが、回数は「１回」が６割近くを占めていた。一方、参加予定が「ない」が 1 割近くあった。参加回数について前年度（2017 年度）との比較では、7 割が「変わらない」と回答したものの、約２割が「減少した」と回答し、「増加した」は 2.5%にとどまった。交付金削減の影響と思われる。また、2013 年調査と比較すると、研修への参加が「ない」は減少した。「１回」は増加したが、「２回」、「３回以上」の複数回の参加は減少していた【5-1①②】。

○地方公共団体が主催する研修については、９割近くが「参加」を予定していた。「１回～３回」が約 45%、「４～６回」が約 30%であった。前年度と比べて７割強が「変わらない」としていたが、「減少した」が１割強、「増加した」が約１%であり、交付金削減の影響がでていると考えられる【5-2①②】。

○2018 年(平成 30 年)度の交付金見直しによる変化に対する自由記述では、交付金の削減による研修、消費者教育、相談体制、勤務条件、環境整備等に関する停滞や後退等の影響及びそれを懸念する声が多数寄せられた。なお、首長・職員の意識や努力により、交付金削減による影響を少なくしているという報告が僅かではあるがあった【5-3】。

○非常勤職員という立場から、行政職員から交付金について言及されたことがなく分からないと回答した人もいた【5-3】。

5-1 国民生活センター主催の研修への参加〔43、44〕

調査時点(2018 年５月～７月)で、予定としている回数では、「１回」395 人(58.3%)と６割近くを占めていた。次いで「２回」が 143 人（21.1%）で、両者でほぼ８割であった。2013 年調査と比較すると、「ない」は減少、

5-1① 国セン主催の研修への参加

項目	2018年調査		2013年調査	
	人	%	人	%
1．1回	395	58.3	360	49.5
2．2回	143	21.1	196	27.0
3．3回以上	33	4.9	51	7.0
4．ない	64	9.5	111	15.3
5．不明	29	4.3		
無回答	13	1.9	9	1.2
合計	677	100.0	727	100.0

「１回」が増加しているものの、複数回については減少していた。

また、今年度と前年度の参加回数の変化を質問したところ、70%近くが「変わらない」であったが、「減少した」が 21%あり、一方「増加した」は僅か 2.5%であった。

＊本質問における国民生活センター主催の研修とは、地方公共団体の行政職員・消費生活相談員等を対象とした研修を指している。

5-1②　国セン主催の研修参加の変化

項目	回答人	%
１．増加した	17	2.5
２．変わらない	471	69.6
３．減少した	142	21.0
４．不明	33	4.9
無回答	14	2.1
合計	677	100.0

5-2　地方公共団体主催の研修への参加　〔45，46〕

都道府県あるいは地域の市町村等が実施する研修への参加回数は、「１～３回」が 302 人（44.6%）と半数弱を占めて最も多く、次いで「４～６回」が 222 人(32.8%)で、「７回以上」も 81 人(12.0%)であった。

また、参加回数について前年度との変化を質問したところ、「変わらない」が 497 人(73.4%)と７割を超え最も多かった。「減少した」は 94 人（13.9%）であったが、一方、「増加した」は８人(1.2%)に過ぎなかった。

地方公共団体による研修は、地域内で実施されるため、個々の相談員に対する旅費や宿泊費、また時間的な負担は軽減されるため、その地域の多くの相談員の出席が可能となる。地方公共団体における研修については、地域の実情に合わせた形式や回数、時宜にかなったテーマの設定などを工夫し、研修に出席しやすくなるよう、相談現場の声を地方消費者行政担当者に伝えていくことが必要である。

5-2①　地公体主催の研修への参加

項目	人	%
１．１～３回	302	44.6
２．４～６回	222	32.8
３．７回以上	81	12.0
４．ない	29	4.3
５．不明	28	4.1
無回答	15	2.2
合計	677	100.0

5-2②　地公体主催の研修参加の変化

項目	回答人	%
１．増加した	8	1.2
２．変わらない	497	73.4
３．減少した	94	13.9
４．不明	60	8.9
無回答	18	2.7
合計	677	100.0

5-3　交付金の見直しに対する意見（自由記述）〔47〕

314 人から寄せられた回答を、内容別に分類した。主な意見は以下のとおりである。

＊（　　）内は支部

（１）国民生活センター主催の研修

●経験者向け研修の予算が取れなかった。交通費が高額なため自腹で受講すべきか迷っている（東北）。

●国民生活センターへの研修には、交付金対象の講座参加が基本となり、学べる分野が狭まった（関東）。

●人件費が全て交付金だったため、研修の減少を説明された（関東）。

●国民生活センターの研修は教育分野を重点に選ばなければならなくなり、専門事例講座に行きにくくなった（関東）。

●昨年度、国セン研修は年２回参加できたが、今年度は１回に減った（中部）。

●国民生活センターへの研修は今年度までと言われている（関西）。

（２）地方公共団体主催の研修

●平成 30 年度は、相談員１名、日帰り研修分の予算しか付かず、ほとんどの相談員が研修に参加できない（北海道）。

●センター独自の研修、司法書士によるアドバイザー制度がなくなった（関東）。

●交付金の減額分は市より予算を付けてもらい、弁護士による勉強会などが継続して行われるようになった（関東）。

●交付金の減額により県主催の研修講座がかなり減少している（北陸）。

●Ｄラーニングも活用したいとは思うが、法律や制度が変わり、新たな仕組みが出てくる中で相談員としてのレベルを保つのが大変になる（関西）。

（３）消費者教育・啓発

●啓発物作成も困難。今年度から０(ゼロ)とのことだった（関東）。

●啓発用のパンフレット等の作成は今年度で終了となる（関西）。

●交付金が削減されたため、専門家による小中学生対象の大変評判の良い講座の対象学校が大幅に削減された（関西）。

（４）相談体制

●消費者行政に対する町長の意識が高く、交付金等についても充実している。現状が続くよう願っている（北海道）。

●困難事案を相談していたスーパーバイザー２人が交付金減により退職。相談経験年数は相談の質に直結するのに残念（東北）。

●相談員が２人削減され、基本的に１人体制（１日のみ２人）となった（関東）。

●１日に出勤する相談員数が減少することになり、相談員の総数を減らさないと、常勤者の毎日勤務が確保できなくなる可能性があると言われている（関西）。

●昨年念願だった相談員の増員が実現したが、交付金見直しにより人件費の確保が厳しくなった。今後の見通しが立たないため、減員にならないよう実績を求められているが、センターの業務内容が理解されていないため数字での実績を出すように言われて困っている（九州）。

（５）勤務条件

●時間外手当が無くなった（中部）。

●昨年、交付金で相談員報酬を増額しており、今後を心配している（関西）。

（６）資料等の購入

●書籍購入費も認められず「くらしの豆知識」すら購入できないため、必然的に自費で購入することになる（東北）。

●相談に必要な「消費者六法」を含めた書籍が購入できなくなった。懇願して１冊だけ購入してもらった（中部）。

（７）変化はない

●これまでも交付金等をあまり活用していなかったようなので変化はあまり感じない（関東）。

●職員の努力で広域連携が実現し、交付金が確保できたようで、大きな変化はないが、それに伴って、相談員は連携先へ出張相談に行くなど、負担は増えた。専属職員が配置できるような予算がほしい（九州）。

（８）分からない

●交付金の使途については相談員には一切知らされていないので分からない（関東）。

６ 地方消費者行政、消費者教育について

消費者庁設立から９年が経過した。2018 年（平成 30 年）度は交付金減額という新たな状況も見られる中、消費生活センター等に「現在勤務」している人及び「過去に勤務」していた人の両方に、この間の消費者行政に対する意見を質問した。

6-A 消費庁設立後の９年間における交付金と地方消費者行政【6-1】

（自由記述）

概要

○自主財源の確保が困難な状況であれば、この９年間で進みつつあった地方消費者行政の衰退につながることから、交付金の減額には納得できない。

○交付金の削減は、相談員数、研修参加回数の減少に影響を及ぼす。既に減少となっており、さらに来年度が危惧される。

○研修は、相次ぐ法律の改正や、ますます複雑・多様化する相談に対応するため、また、新人の育成のためにも不可欠であり、受講機会の減少が心配である。

○高齢者の消費者被害に関する見守りと啓発、成年年齢引下げを踏まえた若年者への消費者教育を充実させる必要があり、消費生活センター等は消費者教育の拠点としての役割を求められているが、交付金削減により、出前講座の縮小等の影響がでている。

○相談員の処遇が改善されないままであれば、新たな資格取得者数、相談員希望者数にも影響がでる。

○交付金削減により、自主財源の状況等から各地の消費者行政における格差が大きくなり、どこにいても質の高い相談を受ける体制の構築はますます困難になる。

○継続的な雇用について不安がある。安心して相談業務に邁進できる環境を望む。

○現時点における交付金の有効な活用方法を検討する必要がある。

○国は、消費者政策を実施するための基礎情報を地方公共団体に委ねていることから、恒常的な予算を付けるべきである。

○地方公共団体も、消費者行政の充実は住民サービスの基本であることを認識して、自主財源の確保に尽力すべきである。

○国からも、地方公共団体及び首長へ、地方消費者行政の重要性について働きかけてほしい。

6-1　消費者庁設置以後の９年間における交付金と地方消費者行政（自由記述）〔48〕

消費者庁設置から９年が経過し、この間、消費生活センター等の相談窓口や消費生活相談員が増加するなどの変化があった。一方、2018 年（平成 30 年）度は交付金が減額された。こうした状況について意見を聞いたところ、回答対象者のうちの約半数の 415 名から、消費者行政に対する声が寄せられた。

地域性、消費生活センター等の規模等から個別の課題に関する記載もあったが、主な意見は以下のとおりであった。＊（　　）内は支部

（１）相談体制の縮小、相談員の人数減への危惧

●予算がついて行われた施策は全て交付金ありきの施策のため、交付金が減額、削除されれば「お金がないから」と、容赦なく全て終了になる（関東）。

●現在勤務先である地方公共団体より、交付金の減額により次年度相談員が退職すると新たな雇用はないと言われている。交付金の減額は相談体制の後退に直接つながる（関東）。

●交付金で増員した小規模の自治体では、増員しセンターとしての体制を充実させたにもかかわらず自治体の予算ではまかなえず減員となり、消費者行政の後退になりかねない（関西）。

●消費者相談を強化するために、相談受付時間を延長したり、消費生活出前講座を年間通して実施するようになった。昨年、相談員の勤務時間を増やし報酬も増額された。しかし、交付金が前提だったので、今年度の大幅削減で人件費確保が大変なようだ。このままでは、相談員を削減することになりかねない（関西）。

（２）消費者啓発・教育の停滞への危惧

●零細な市町村の窓口では業務の縮小が懸念される。当室では、啓発予算が削減された（中部）。

●啓発講座を増やす目的で人員もプラス１になった。実際に依頼も増え、相談現場に影響なく出前講座に行くことができる。交付金が減り、人が減るとせっかく定着した講座開催に応えられなくなる（関西）。

●消費生活センターを消費者教育の拠点化とすることを基本方針でも明記しているので、その実現には自主財源の確保ももちろんだが、国の継続的支援が必要（関東）。

●啓発資料等を法律改正に合わせて新しく作成してほしいと思うが、予算がないということで改正以前の資料を使ったり、資料不足になっている（九州）。

（３）相談員の育成・資質向上の機会等の減少への危惧

●交付金が減らされると一番に考えられるのが研修参加回数の減少だ。地方のセンターは交通費もたくさんかかるので影響が大きい（東北）。

●消費者に十分な相談対応をするためには、相談員の知識向上のための研修等や弁護士アドバイザーが必要不可欠である。自主勉強には限界があるため、そのような相談員教育に関わる交付金が減額になることは、相談員にとっては厳しい（関東）。

●今年度予算を要求する際に研修の必要性を強く訴え、今年度は予算を確保できたと聞いている。しかし、来年度以降は予算（特に旅費）を確保できるかは不明である。国民生活センター主催の研修には参加できなくなる（関西）。

●３町の中核センターとして各町より負担金があり、相談員が１名から３名に増えた。それは交付金があったから実現できたわけで、今後３町の負担金を増額しないと、今までと同様の相談員体制は厳しくなると思う（関西）。

●質の高い相談業務を行うためにも相談員の日々の研鑽は欠かせない。勉強の場が減っていく不安を感じる。勉強は自分でもできることだが研修会の場での質問や意見交換等は非常に有意義だと感じている（九州）。

●当初は専門家派遣事業などがあり、新人を育てることができたが現在はそれもなく、新人は各自の努力のみとなる。小さな窓口は相談する人もおらず孤立し、相談員が長続きしない実態もある。自主財源を確保できない現状では交付金を減らさないでほしい。また担当職員の教育やレベルアップも必要と思われる（九州）。

（４）相談員の働き方（雇用）に関する課題

●現状でも相談員の待遇に反映されていない。待遇が悪いので、新たに資格取得をして相談員になろうとする人材がいない（北海道）。

●消費生活センター数は増加しても相談員の数が足りていない。相談員は経験と知識が必要なので、仕事を継続してスキルアップを図っていくことができる体制作りが必要だと思う（東北）。

●交付金の減額により相談員の人数が減少し負担が増えた。継続的な雇用が確保されるのか不安との声もあり先行きが不透明。安心して相談業務に邁進できる環境ではない（北陸）。

●無報酬で残業や勤務日以外の出勤をすることも相談内容によっては発生している。相談員の厚意と心意気で運営されているようなものである（中部）。

●市町の窓口では研修の機会は減り、特に１人窓口の不安は増している。県では各市町と連携を取りながら支援しているが、小さい町にも安定した環境で長く勤務する相談員の存在は欠かせない（九州）。

（５）国・地方公共団体への期待及び要望

●特定商取引法、消費者契約法、食品表示法など法律、制度の改正が進む状況において、相談員の研修は常に必要である。成年年齢引下げを目前に、消費者教育も緊急の課題となっている。研修を受ける機会が減ったり、消費者教育の事業を実施できなくなる可能性が容易に想像でき、重大な問題である。今年度の状況をしっかり把握して来年度以降の交付金を要請していかなくてはならない。また、国として消費者政策を実施するための基礎情報を自治体に委ねていることからも、交付金ではなく、恒常的な予算を付けるべきと考える。一方で、各自治体も消費者行政の充実は住民サービスの基本であることを認識して、自主財源の確保に尽力すべきと思う（関東）。

●消費生活相談は単なる制度、法律の説明に留まらず、相談者の被害の「救済」に直接関わるものであることをもっと国に理解してほしい。また、消費生活相談窓口に寄せられる相談内容をより敏感に把握し、先んじて防止対策を講ずることが政策には必須であると考える。そのための正確な聴き取り、対応を行うには、専門的に携わる相談員の待遇、状況の改善が重要である。交付金の減額はこれに逆行する姿勢であり、危機感を感じる（関東）。

●自治体の消費者行政に対する意識がこの９年で醸成されていれば、交付金を減額されても自治体が予算を計上することをいとわないと思う。しかし、交付金の減額に任せ独自予算を拡充しないということは、消費生活行政の必要性に対する理解が広がっていないということ。交付金がある間に、その広がりを期待していたが、現実には交付金の恩恵でしか進まなかった。理解を得ることは現場の相談員の力だけでは難しい。消費生活行政が特殊な分野のことではなく、誰にでも関係していて必要があるということを分かってもらうには、また、地方ほど予算も人員も削られていく現在、全国どこにいても同じ相談が受けられる前提が崩れつつあることを考えると、交付金の増額がやはり必要になるのではないか（関東）。

●消費者行政の枠組みの整備は進みつつあると思う。これらの成果の達成は相談員に負うところが大きいため、相談員研修の充実、相談員の人材確保、バックアップする職員の確保が不可欠である。単に額の確保だけではなく、限られた経済的、人的資源をいかに有効に活用していくかを考えることも大切だと思う。イベント開催やグッズ配布も一定の効果はあると考えるが、中身を考える時期に入っている。組織としての在り方を考え

る職員と、現場感覚を備えた相談員とが知恵を出し合い、被害の防止と回復のために必要なネットワーク作りや体制整備、相談員のスキルアップ等、具体的かつきめ細かな対策を検討していくことができる職場の環境作りも大切だと考える（関東）。

●交付金については使用目的を明確にし、効率よく使い、結果についての検証を厳格に行うべきである。今回交付金が減額された理由を見直し、不必要なものは削ぎ落とし、必要なものを加えて、地域住民に分かりやすく説明できる骨格づくりが必要である。地方の消費者行政の活性化に寄与し、消費者市民社会構築の推進力となる交付金は必要経費である。地域住民の安心・安全を守る安心料であり教育費でもあると考える（関東）。

●相談員の増加は好ましいことだが、必要箇所への交付金が補充されたとは言えないと思う。一人体制の相談窓口の対応についてのフォローが必要である。現地での相談員の採用が難しければ派遣という形で相談員の確保をする財源を検討すべきである。減額された交付金の使い道を検証する良い機会だとも思える。今までは相談員を増やすことや書籍、消費者啓発と称して安易に交付金を使っていたと思う（関東）。

●消費者行政の衰退が懸念される。地方自治体が消費者行政の重要性をいかに認識しているかが問われる、国は自治体の自主性を求めているが、そのためには、自治体任せではなく国はさらに積極的に働きかけることが重要である（北陸）。

●啓発事業に充てる予算の減少により、昨年度までは NPO 法人に委託できた出前講座を自前でやることとなった。相談員が１名なので基本的に相談業務に集中する必要があり、行政職員が出前講座の講師をする。職員は消費者トラブルの学習の必要性が高まり、１名が相談員の国家資格試験に合格した。このことは、消費者行政担当職員として質を高めることになっている（関西）。

●交付金がスタートし、研修を公費で受講できるとしたことが一番うれしかった。それまでは県外旅費０円、受講したい研修は、年休をとり私費で受講していた１人である。相談件数が少なくトラブル事例も多種類の日々だったので、専門的な知識の内容と全国の相談員の事例には目を見張るものがあった。全国どこに住んでも同レベルの相談対応を！と国は言うがそれは無理である。知識と経験が必要である。いつまでも国の交付金に頼ってはいけないという思いもあるが、首長の意識が高くならない以上、相談員の資質向上はできない。国として首長の意識改革へのお力添えを望む（関西）。

●消費生活センターの相談員の業務が、国の消費者行政に貢献している部分は非常に大きい。各自治体の相談窓口がなければ国の消費者行政は成り立たない（関西）。

●相談内容は日々複雑化している。それについていくための研修を積みながら、相談員のレベルアップを図るためには交付金をもっと有効活用し、消費者に還元できる仕組みを

作ってほしい。国、地方自治体は消費者問題の現状を分かっているのか。相談員の高齢化が進み、若い相談員の育成が急がれる。しかし、子育てをしながら安定した収入を確保しつつ、かつ相談員自らの将来の安定の確保は今のままではきっとできない。私もその一人。昇給も退職金もない。国家資格をとり、また大変やりがいのある仕事をやらせていただいているが、将来が不安。生活が不安（九州）。

6-B 消費生活センターの充実のために必要なこと【6-2】

（複数回答可による質問と自由記述）

概要

○45%近くが、「自主財源の確保」、「相談員の処遇改善」、「相談員のレベルアップ」をあげ、次いで 35%強が「首長等トップの消費者行政に対する意識」、約 30%が「交付金の充実」、「職員の意識」が必要であるとしていた。
財源なくして取組は困難であり、財源確保にはトップや職員の意識が重要である。その上で、消費生活センター等の中身の充実を図るために、相談員のレベルアップが必須である。また、処遇の改善は、相談員が継続して相談業務に専念し、経験を積んでスキルアップをしていくにための前提条件であるといえる。
○自由記述の主な意見は以下のとおりであった。
・行政職員の意識の向上に期待する。
・消費生活センターの周知、他部署との連携、物理的な整備も必要である。特に、消費生活センターの周知は、住民の安全・安心のためにも、地方公共団体内における消費者行政の推進と充実のためにも不可欠である。
・相談員の人材確保、後進の育成は喫緊の課題であり、そのためには処遇の改善、相談員の役割に対する適正な理解が必要である。
・相談員の育成においては、相談員自身の、仕事の意義に対する高い意識が重要である。

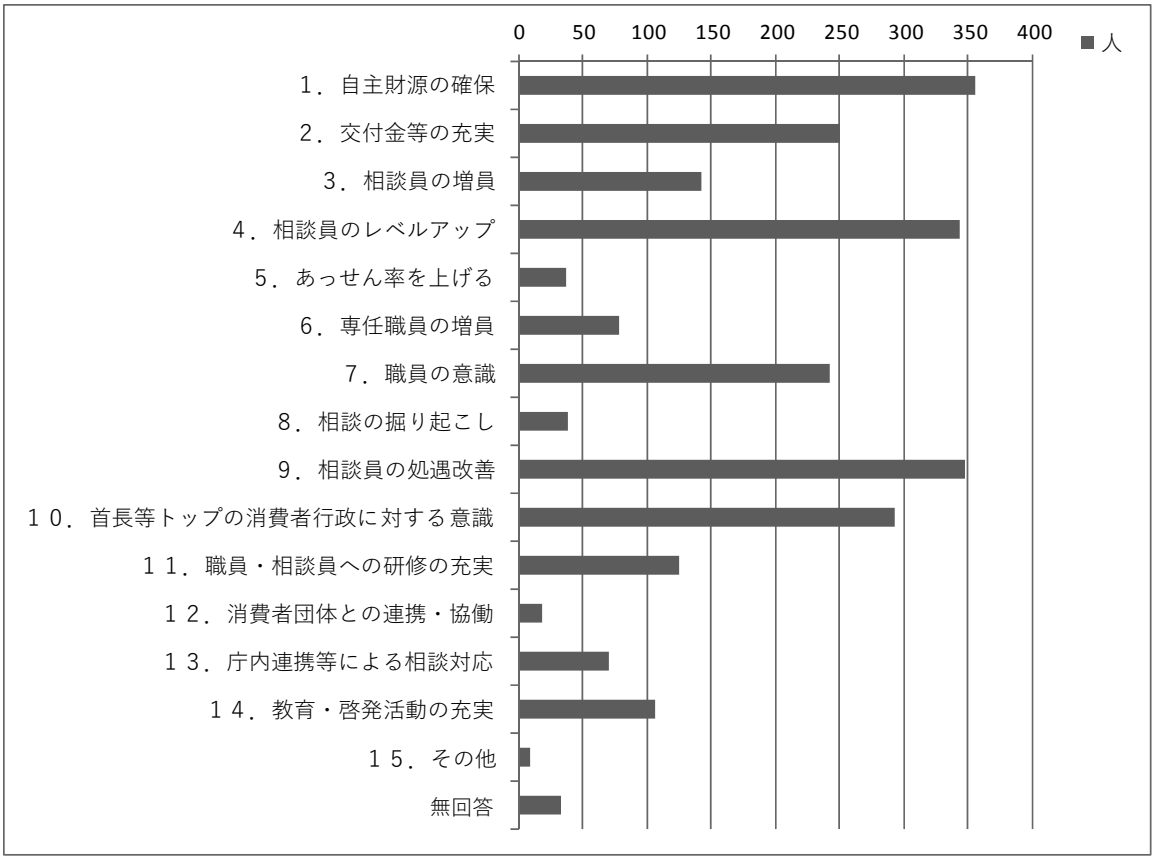
6-2　消費生活センター等の充実のために、まず必要なことは何か〔49〕

消費生活センター等の充実のために必要な項目は多数あり、相互に関連することであるが、あえて優先順位を付けて回答を求めた。なお、質問票では「３つまで選択」と記載したところ、３つ以上選択をしていた人もいたが、その回答も含めて集計した。また、自由記述では、率直な意見が 194 人から寄せられた。

6-2　消費生活センター等の充実のために必要なこと　N=807

項目	人	%
１．自主財源の確保	355	44.0
２．交付金等の充実	250	31.0
３．相談員の増員	142	17.6
４．相談員のレベルアップ	344	42.6
５．あっせん率を上げる	37	4.6
６．専任職員の増員	79	9.8
７．職員の意識	243	30.1
８．相談の掘り起こし	38	4.7
９．相談員の処遇改善	347	43.0
１０．首長等トップの消費者行政に対する意識	293	36.3
１１．職員・相談員への研修の充実	125	15.5
１２．消費者団体との連携・協働	18	2.2
１３．庁内連携等による相談対応	71	8.8
１４．教育・啓発活動の充実	106	13.1
１５．その他	9	1.1
無回答	33	4.1

6-2　消費生活センター等の充実のために必要なこと　　N=807



〔消費生活センターの充実のための主な意見〕（自由記述）＊（　　）内は支部

●給与が充実してこそ、スキルの高い相談員が集まる。受託事業者には、その給与を契約で行政から勝ち取る交渉能力（責任、経験、実績をもとに）をもってほしい（北海道）。

●消費者行政に理解を得て、自主財源を増やすことにつなげるには、自治体職員に消費生活センターを認知してもらうことも必要。センターの業務を知ってもらうことで庁内連携もスムーズにできるようになる。そのため、今年度から新採職員研修のほかに部局研修（職員向け研修）を積極的に行っている。これは社会人向け消費者教育にもつながる事業であり、将来的にもセンターの応援者が増えてくれると思う（東北）。

●学校と連携し消費者教育を実施していく必要がある（東北）。

●消費生活センターの周知度を上げるべきと考える（関東）。

●消費者教育の拠点として、センターを強化すべきと考える（関東）。

●地域包括支援センターとの連携（関東）。

●相談員だけが頑張ってもセンターの充実はできない。職員にも重要性を分かってほしい（関東）。

●週３日や４日勤務では迅速な相談処理はできない。また処遇を改善しなければ有望な若い人材は集まらない。相談員＝パート勤務のような考え方は改めるべきである（関東）。

●相談員としてのキャリアアップが図れるようにしてほしい（関東）。

●資格試験に合格したらすぐに一人で仕事ができるものではない。経験のある相談員とペアで仕事ができる機会の確保が必要である。１日１人体制の市町村が増えており改善が必要（中部）。

●相談員資格が国家資格となったが、資格を取得しても処遇の改善は行われていない現状がある。相談員の処遇改善について、本格的に議論をしないと、今後、経験年数のある相談員が退職し、若い相談員に対してノウハウの引き継ぎができないことによる相談処理の低下等が考えられる。消費生活相談員を募集しても条件が悪い場合、人材が集まらず、複数回の募集を行っても、なお確保できない窓口を目にしている。もちろん、相談員のレベルアップ等は喫緊の課題ではあるが、相談員の人材確保を最優先しなければ消費者行政の衰退化に直結する（関西）。

●地方のため資格保持者がいない。後任の相談員育成が課題（関西）。

●PIO-NET が無く、すこぶる業務がしくにい（関西）。

●相談員自身の意識改革が必要。相談窓口の設置と相談員の配置という形のみにこだわり、「仏作って魂入れず」の状況になっている。地方ではまず相談員として雇って、そこで

勉強して試験に受かってもらうというパターンが多いが、法律や接遇の研修の前に、消費者問題の歴史について知るべき。特に、現場の相談員や専門家が悪質商法と戦い、どれほど苦労して消費者法を充実させてきたかを、しっかり伝えてほしい。若い相談員には、日々の相談業務をこなすだけではなく、法律を変えていくこともできるのだという当事者意識を持ってほしい。ただ、そのためには、消費生活相談員としてのプライドを持てるだけの十分な待遇を受ける必要がある（関西）。

●面談室に関して、プライバシーが守れないのが困る（九州）。

●専任の職員がいないため（超多忙な担当者が兼任）、啓発などの充実が疎かになる（九州）。

●広域で取り組むことを決めたが形態のみである。実際に広域としての機能強化や住民の利便性・相談業務のあり方を検討して、積極的に推進してほしい（九州）。

6-C 消費者教育の取組状況【6-3】

概要

○回答者のうち８割が消費者教育に取り組んでいた。その取組の場は、「地方公共団体」が８割、「全相協」と「他の団体」がそれぞれ４分の１強であった。
○扱う分野は、９割近くが消費者「被害防止」についてであったが、「金銭教育」、「消費者市民社会」、「生活知識」、「法教育」、「食」、「環境」と幅広かった。

6-3　消費者教育の取組等〔51〕

消費生活センター等への勤務経験にかかわらず、全ての回答者のうち 662 人(82.0%)と８割が消費者教育に取り組んでいた。

取組の場（複数回答可）は、「地方公共団体」が 548 人(82.8%)と８割を占めていた。本協会においても自主事業として消費者教育を行っているが、４分の１に当たる 176 人(26.6%) が「全相協」を取組の場として活動していた。また、「他の団体」において取り組んでいる人も 180 人（27.2%）とほぼ同数であった。

地域・専門分野に応じて多様な団体と関与し消費者教育を実践していることが分かった。

6-3①　消費者教育の取組の有無

項　目	人	%
１．実施している	662	82.0
３．実施していない	95	11.8
４．実施したくない	5	0.6
無回答	45	5.6
合計	807	100.0

6-3② 消費者教育の取組の場
(複数回答可)N=662

項目	人	%
１．地方公共団体	548	82.8
２．全相協	176	26.6
３．他の団体	180	27.2
無回答	32	4.8

「実施していない」１割の人の理由として、時間的・人数的に余裕がない、職員あるいは外部団体が担当している、機会がない(例えば学校からの依頼がない)、行政内の意識が低く取り組めない、現在勉強中である、等の意見が寄せられた。

また、僅かであるが「実施したくない」と回答した人がいた。その理由は、時間的余裕がない、スキルがない、丸投げ（依頼者との打合せが不十分等「全てお任せ状態」）等の依頼状況に問題がある、消費生活相談の現場から遠ざかっている等であった。

取り組んでいる分野は、「被害防止」が592人(89.4%)と９割近くを占め、「金銭教育」242人(36.6%)、「消費者市民社会」202人(30.5%)と続き、さらに「生活知識」、「法教育」、「食」、「環境」と幅広かった（複数回答可　6-3③)。

6-3③消費者教育の取組分野（複数回答可）

N=662

項目	人	%
１．被害防止	592	89.4
２．金銭教育	242	36.6
３．生活知識（衣・住等）	138	20.8
４．食	96	14.5
５．環境	76	11.5
６．法教育	111	16.8
７．消費者市民社会	202	30.5
８．その他	48	7.3
無回答	24	3.6

なお、「被害防止」の分野には、インターネットに関連したトラブル（ネットショッピング関連、移動通信サービス関連、インターネット通信サービス関連、デジタルコンテンツ関連）の事例が含まれ、具体的な電子商取引及び情報リテラシー等に関する学習が行われているのが実態である。また、「金銭教育」においても、インターネット上の取引及び電子決済に関した情報リテラシー等に触れる場合があり、情報通信（インターネット）分野の学習は横断的に取り入れられている状況である。

「消費者市民社会」については３割にとどまっているが、身近な消費者被害を題材に、消費生活センターに相談することの意義、被害防止のための見守り活動等は、自分だけのためではなく社会に思いをはせた消費行動につながる学びであり、消費者市民社会の構築につながる。

「法教育」における契約の基本に関する学習は、消費者被害の救済において必須である。

回答者がどこに重点を置いて講座を実施したか、あるいは教材を作成したか等によって回答が異なっていると推測される。

消費者教育の範囲は消費生活相談の範囲と同様に幅が広く、相互に関連し合っている。生活知識、食、環境についても、相談員の知識・経験を活用した消費者教育が取り組まれていることが分かる。

6-D 地域の安全・安心のために自らしていること【6-4】　（自由記述）

概要

○消費生活相談員の経験を生かして、本協会が実施している出前講座、「週末電話相談」、自主研究会での活動のほか、地域の多様な主体と連携して、安全・安心な生活の実現に向けた活動をしていることが分かった。具体的には、適格消費者団体、高齢者等の見守り活動、消費者啓発・教育、環境教育等であった。
○地域の協議会や審議会等の委員として意見を述べたり、民生委員、調停委員等の公の立場で活動をしているという回答もあった。
○個人の活動として、SNS の活用や地域でのコミュニケーションを図ることにより消費者被害等に関する情報を発信したり、環境関連の活動をしているという回答もあった。

6-4　地域の安全・安心のためにしていること（自由記述）　〔50〕

199 人から記述回答が寄せられた。

本協会が実施している、出前講座の開拓（チラシ配布や関係者への働き掛け）及び講師、「週末電話相談」、自主研究会での活動等のほか、以下のように、地域での幅広い活動について記載があった。消費生活相談員として培った知見と経験を生かし、日々の暮らしの中にある消費生活の問題について、自らが草の根的な立場で積極的に関わり、安全・安心な社会を目指して活動していることが分かった。主な内容は以下のとおりである。

●適格消費者団体における活動。
●地域の消費者団体にも所属し啓発活動に協力。
●地域の福祉分野の方とのネットワーク作りや、近所の見守り。
●有志の団体で、持続可能な社会についての啓発活動。
●悪質商法防止啓発活動チーム（ボランティア）を主宰し活動している。
●地域の消費者関連団体に所属し、調査・研究を行って発表している。
●欠陥住宅問題の研究会で活動。
●相談員や弁護士が集まって結成された多重債務のボランティア団体に参加している。
●ボランティア団体に登録し、環境活動を行っている。
●地域で弁護士、生協、消費者団体等と連携し活動している。
●住んでいる行政の消費生活講座の住民ボランティアとしての講師活動。
●在日外国人対象の日本語ボランティアを通じた安全・安心の提供。
●地域の学校での消費者教育・法教育活動（生徒・PTA 向け研修講師として）。

●NPO 法人に加入し、消費者教育の啓発や教材開発を長年行っている。
●コンビニエンスストアに啓発資料を配布。
●広報誌や防災無線による注意喚起、高齢者や障害者施設への出前講座、小中学校へ資料配布等。職員や包括センターと連絡を取り情報共有することで注意が必要な方を見守ることができている。
●金融広報委員会アドバイザーとして、お金と暮らしの講座提供。
●民生委員も担っており、高齢者宅への訪問の際のトラブルの未然防止の啓発活動。
●調停委員を兼務。
●地域の情報公開制度及び個人情報保護制度運営審議会の委員。
●警察署協議会の委員として、地域の防犯、安全安心な暮らしについて定期的に情報交換。
●成年後見支援センターの後見支援員。
●安全安心まちづくり推進協議会の委員となり、警察、防犯指導員、民生委員、自治会長、老人会などのメンバーへの消費者被害啓発と振り込め詐欺防止キャンペーンなどへ参加。
●地域の「公民館広報紙」に、消費生活の最近の話題を執筆し情報提供。
●SNS で被害予防の発信。
●自分の友人や地元の知り合いに事あるごとに注意を呼びかけている。
●住まいのある消費生活センターへの情報提供。
●自治会活動経験を生かした住民とのコミュニケーション。

6-E 消費生活相談員の職の法定化（新資格制度）について【6-5】（自由記述）

概要

自由記述のため一人が複数の内容に関する意見を述べていた。それらを主な内容別に分類してマルチカウントし、意見の概要をまとめた。

○半数近くが、「職の法定化」以後の変化がないと回答していた。具体的には、処遇、地位、社会的認知度、行政内での評価等の「評価面」において変化がないと回答しており、特に処遇について記述している人が多かった。

＊現実的な賃金の増加は財源及び組織内の制度等とも関連することから、地位の向上、社会的認知度、行政内での評価と単純には連動しない場合があるが、相互に関連した事項であることから「評価面」と記してまとめた。

○２割近くが、「職の法定化」に対して「良い」、「評価する」と記していた。また、「対外的に認知されたてよかった」、「市民や相談者からの信頼度が高まったように思う」、「相談員自身の自信につながった」等、具体的に記された回答もあった。なお、処遇の改善等の変化はないと回答した人の中にも、「職の法定化」自体については評価していると記している人もいた。さらに、「職の法定化」は必要とした上で、「消費生活相談員（国家資格）」試験に合格しただけは十分ではな

く、実務経験をとおしたスキルアップが重要であるという意見もあった。
○１割強の人が、従来の三資格保有者について、「消費生活相談員」（国家資格）の資格を取得しないと「みなし合格者」とされることに対する不満、受験の負担、「消費生活相談員」（国家資格）との間で雇用面における格差が生じることへの懸念等、「みなし合格者」に関する意見を記していた。
○回答者の実感、現場の実態に基づく意見として、試験の難易度、試験方法、試験制度に関する意見もあった。完璧な試験制度を創設することの難しさを示している。
○「職の法定化」後も変化がないことから、制度の必要性に疑問を持つ声も少数あった。

6-5　職の法定化と相談現場に関する意見（自由記述）　〔52〕

消費者安全法が改正され、「消費生活相談員」の職が法律上明確に位置付けられたことについて、意見、感想を質問したところ、対象者の 44.7%に当たる 385 人から回答があった。

単に「変化がなかった」、「メリットはなかった」と回答した人と、処遇、地位、社会的評価・認知度、職場や行政内での評価等に変化がないことを具体的に記している人がいた。また、現時点では「変化がなかった」ことから、「期待外れ」という意見を述べた人と、「変化はなかった」が「今後の地位の向上等の変化につながる（と思う）」と記している人がいた。いずれにしても、「変化がない」ことに言及している意見が半数近くを占めていた。なお、具体的な処遇の改善があったと明記した人は１人のみであった。

一方、「良いことだ」、「評価する」と記載した人が２割近くいた。「信頼を得られやすい」、「評価すべきだが相談員自身のレベルアップも必要」等の具体的な記述もあった。また、「職の法定化」は評価するとしつつも、「自分自身の試験の負担」を述べた意見もあった。

このように、「職の法定化」に対する評価は、何をポイントとして考えるかによって異なるが、その中でも「処遇」関する意見が多かった。

「みなし合格者」に関する意見も寄せられた。「みなし合格者」は新たな資格制度の導入に伴うものだが、保有する資格の種類（従来の三資格及び「消費生活相談員」（国家資格））にとらわれず適切な人材の活用と処遇が行われることが重要である。そのためにも、消費生活相談業務に関する理解が必要であろう。

また、現場の実態に基づく意見として、試験の難易度、試験方法、試験制度に関する意見もあった。

その他の意見として、市町における資格の効果と活用、地方における試験合格者の人材確保の難しさ、男性相談員の増加等への言及があった。

以上のように相談員の期待と現実が錯綜する思いが伺われる意見を数字の上で正確に示すことは難しいところもあったが、概ねの傾向を示すために、6-5 の表では主な意見ごとの人数を記した。

6-5 職の法定化と相談現場に関する主な意見　　N=385
（自由記述。意見を(1)～(16)に分類し複数回答として集計）

主な意見		人
（1） 変化がない		175
主な具体的意見	① 処遇の変化なし	90
	② 地位の向上なし	18
	③ 社会的評価、認知度が低い	23
	④ 職場、行政内の評価が低い	15
（2） 法定化を評価する		70
（3） 地位の向上、相談員の認知度につながる		28
（4） 相談員について説明しやすく信頼を得ることができる		20
（5） 相談員の質の向上につながる		19
（6） 資格取得で終わらず経験・実践的能力、研修が重要		22
（7） 自信、励み、やる気につながる		6
（8） 受験によって知識の確認ができた		8
（9） 認知度の向上と資格取得希望者の拡大が重要		14
（10）「消費生活相談員」（国家資格）取得者が増えることを希望する		9
（11）賃金が増加した		1
（12）「みなし合格者」の在り方に不満、今後に不安		50
（13）試験問題の難易度、試験方法に関する意見		13
（14）試験制度自体に関する意見		11
（15）必用な制度であったか疑問		12
（16）その他		46

以下は、自由記述による回答からの抜粋である。

（１）変化がない（175 人）

●有資格相談員の処遇改善には全く結びついていないのが現状である。公務員制度改定に従って、非常勤特別職から会計年度任用職員に移行した場合、消費生活相談員資格を正当に評価されないとしたら処遇改善に結びつかないどころか処遇の改悪になってしまわないかと心配である。

●国家資格に認定されステータスは上がったが、実際に給料アップや待遇改善には何ら影響がなく、メリットは感じられない。厳しい言い方をすれば、内輪受けしただけであり、消費生活相談員の存在そのものの積極的なアピールがまだまだ足りないような気がする。確かに私たちの存在は縁の下の力持ちであり、表立つものではない。知人

に自分の職業を説明する際「消費生活相談員」と言ってすぐに分かる人は皆無だ。一から説明しなければならず、世間一般の方に私たちの仕事について知ってもらう機会を積極的に作っていく必要があると思う。

●国家資格を取得しても，職員の関心はなく，待遇改善にも全く結びつかない

（２）法定化を評価する（70 人）

●国家資格といえども、任用や処遇は自治体に依存していることに変わりがない。はじめの一歩というところだが、大きな一歩と感じる。

（３）地位の向上、相談員の認知度につながる（28 人）

●相談員の社会的地位の向上の基礎になると考える。

（４）相談員について説明しやすく信頼を得ることができる（20 人）

●相談員としての立場が法定化されたことで、消費者、事業者にとって分かりやすい存在となった。

●市民の方や相談者からの信頼度が高まったように思う。

（５）相談員の質の向上につながる（19 人）

●相談員のレベルアップの一つの指針となるものと考える。

（６）資格取得で終わらず経験・実践的能力、研修が重要（22 人）

●相談員の実力アップ、地位・処遇改善のためには必要な制度である。相談員は人間力が問われる仕事である。資格取得を契機に人間力にさらに磨きをかけ、地域住民の信頼に答えていかなければならない。相談者が多種多様であるので、対応する相談員も老若男女を問わず国家資格を有するさまざまな人材を配し、住民サービスを充実していくべきだと考える。

●法定化されたことは意義があるが、新資格取得=相談員の質の担保とは言えない。知識面において試験は一定の尺度になるが、実務上のスキルについては、OJT において身に付ける部分が大きい。従前の三資格を持つ相談員による「相談員としての心得と技術」の伝授が必要である。

●法定化は本来、相談員の知識充実＋実践力確保が前提のはず。身分の安定に甘んじているだけではなく、あっせんに真剣に取り組むべき。

●法定化により自治体の理解が一部深まったと感じる。資格取得をしていない相談員は、取得を目指してほしい。社会的には相談員の職を希望する方の裾野が少し広がり、男性も多くなってきているのはよい傾向だと思う。相談員の資格は相談の電話に出ても

よいというだけの免許。相談力は全くゼロからのスタートであると認識して臨み、たゆまない研修を続けてほしい。

（７）自信、励み、やる気につながる（６人）

●職として認められたので、仕事をする上での励みになる。

●国家資格を取得したことで自信が持てるようになった。

（８）受験によって知識の確認ができた（８人）

●相談員として再度学び直しができたので、資格を取得して良かったと思う。

（９）認知度の向上と資格取得希望者の拡大が重要（14 人）

●法定化されることで資格取得者が増え、人材確保につながると期待したが、募集しても応募者が 60 歳前後の方が多いという現状。若い方が興味を持てるよう、現役の相談員が、もっとこの仕事の魅力をアピールしていく必要があるのではないか。

(10)「消費生活相談員」（国家資格）取得者が増えることを希望する（９人）

●今後もっと資格保有者が増えるとよいと思う

(11) 賃金が増加した（１人）

●昨年度国家資格に合格したことで賃金が上がった。説得する材料にはなったようだが、まだ十分に理解されていないように感じる。

(12)「みなし合格者」の在り方に不満、今後に不安（50 人）

●「みなし資格」の相談員があらたに受験する、しないで混乱している。

●すでに専門相談員試験を受験、実績もあるのにさらに国家資格を受験して取得すべきと言われても心情的にモチベーションが上がらない。

●実践力のある相談員が、資格だけで除外されるようなことがあるとすれば残念である。

●消費生活専門相談員の今後の身分が不透明であり、不安である。

●みなし資格者と法定資格者に、処遇や資格の上下があるような意識を、職員や相談員同士が持たないよう配慮しなければならない。

●再度国家資格をとらなければならないプレッシャー、ストレスを感じている。

●みなし資格について、勤務証明を当時の職場に発行してもらわずにすむようにしてほしい。国セン等が、みなし資格保持者証明書を交付すべきだ。一度合格した試験を再度受験する制度には全く納得いかない。別の団体がするのならよいと思っている。

（13）試験問題の難易度、試験方法に関する意見（13 人）

●国家資格をうたっている割には認知度が低く、一方で合格率は低い。

●第一回の国家資格の相談員試験を受けた結果、国家資格にしては簡単すぎる。国家資格、相談員のレベルを維持するためには、もう少し難しくするべきだと思う。

●現場に生かせる試験の内容にすべき。適性の試験も必要。

●知識や論文だけでなく、事例に対する相談対応を５～10 問程度、具体的に記述や面談で回答させるような試験の方が良いのではと思われる。

（14）試験制度自体に関する意見（11 人）

●国家資格になったが、現実的な意味は見いだせない。これまで３種類の資格があったが、さらに煩雑になっただけのような気がする。

●消費生活専門相談員資格との違いが分かりにくい。

●消費生活専門相談員と消費生活アドバイザーは出題内容が異なるのに、どちらも消費生活相談員国家資格に繋がるのは違和感がある。一本化するべき。

（15）必要な制度であったか疑問(12 人)

●特に何も状況が変わらないので、本当に必要な「法定化」だったのか非常に疑問。

参考：2018 年調査における回答者の保有する資格（本調査の全回答者）は以下のとおりであった。〔69、70〕

消費生活に関係する保有資格（複数回答可）

項目	人	%
1．消費生活専門相談員	754	91.0
2．消費生活アドバイザー	441	53.2
3．消費生活コンサルタント	106	12.8
4．消費生活相談員（国家資格）	324	39.1
5．国民生活センター養成講座修了者	155	18.7
6．自治体の養成講座修了者	41	4.9
7．その他	182	22.0
8．特にない	6	0.7
無回答	6	0.7
合計	829	100.0

「消費生活相談員」（国家資格）
保有者の登録試験機関　N=323

項目	人
1．国民生活センター	304
2．日本産業協会	30

その他：宅地建物取引士、ファイナンシャルプランナー関係、繊維製品品質管理士、行政書士、教員免許等多岐にわたっていた。

7　消費生活センター等に現在は勤務していないが、過去に勤務していた人の状況

消費生活センターに現在は勤務していないが
「過去に勤務」していたと回答した人に質問した。

○消費者関連の団体において、また、民生委員等を務めるなど、公益的な活動をしている人が多かった【7-1】。
○今後希望する活動については、半数が「高齢者福祉（見守り、支援、後見等）」と回答しており、また、４割近くが「教育・啓発講座の講師」を希望していた【7-2】。
○相談員の経験を生かし、地域で高齢者の安全・安心な暮らしの実現のための活動、多様な主体に対する消費者教育・啓発活動の中心的な役割を担うことが期待される【7-3】。

7-1　現在の活動の場（複数回答可）〔53〕

「消費者団体」が 21 人(21.9%)と最も多く、その他に「公益団体・業界団体」、「NPO 法人」、「高齢者・福祉関係団体」などの団体において活動している人が多かった。

また、調停委員(司法委員)、法テラス、民生委員等の公的な活動をしている人もいた。

7-1　現在の活動の場　N=96

項目	人	%
1．消費者団体	21	21.9
2．高齢者・福祉関係団体	6	6.3
3．民生委員	2	2.1
4．調停委員	9	9.4
5．法テラス	3	3.1
6．ＮＰＯ法人	13	13.5
7．１、２以外の公益団体、業界団体	17	17.7
8．その他	30	31.3
9．特になし	19	19.8
無回答	2	2.1

7-2　本協会会員として今後の活動に関する希望（複数回答可）〔56〕

「高齢福祉（見守り・支援・後見等)」を希望する人が 48 人(50.0%)と５割を占め最も多く、次いで、「教育・啓発講座の講師」が 37 人(38.5%)であった。

7-2　今後の活動への希望　N=96

項目	人	%
1．週末相談に参加	15	15.6
2．現役相談員の育成・指導	16	16.7
3．教育・啓発講座の講師	37	38.5
4．ブックレットや発行物の編集	18	18.8
5．高齢者福祉（見守り・支援・後見等）	48	50.0
6．その他	8	8.3
無回答	51	53.1

また、15 人(15.6%)が本協会が実施している「週末相談に参加」[1]し直接相談に関わることを希望していた。

7-3　今後、どのような活動をしたいか（自由記述）〔55〕

主な意見は以下のとおりであった。

●民法の成年年齢の引き下げの実施に備え、中高生への金融リテラシーの啓発。
●老人ホームや地域包括支援センターなどで高齢者の相談を受ける役割があればと思う。傾聴力とさまざまな知識を活かし、社会福祉士等とは異なる立場として今後必要ではないかと思う。
●消費者啓発講座は相手に言葉をとおして情報を届けることである。高齢者の講座には、同年代や近い世代の啓発員が出向いたほうが言葉が届きやすいことが多いと思う。本協会の組織を堅固なものにするためにもリタイア組の有効活用が急務と考える。
●日本在住の外国人に消費生活の知識と消費者啓発活動。
●口コミでの相談の掘り起こし。
●地元での週末相談所の開設。
●被害防止を対象とした内容だけでなく、基本的生活である衣、食、住、通信、医療サービス等の選択時において消費者視点での情報提供ができるような分野別専門家の育成。
●相談員自身の労働条件や、シニアシングル女性等の生き方の情報収集など。

[1] 「週末電話相談」は、東京本部事務所（土・日)、関西事務所(日)、北海道事務所(土)において、電話による消費生活相談を受け付け、助言やあっせんにより消費者被害の回復を図っている。2017 年度は全国から 2,578 件の相談が寄せられた。

８ 消費生活センター等での勤務経験がない人の状況

消費生活センターに勤務した経験が「ない」と回答した人に質問した。

概要

○公益団体、業界団体、NPO 法人、消費者団体等に属し、公益的な活動をしている人が多かった【8-1】。
○４割近くが今後消費生活関連の仕事に就くことを希望していた【8-2】。
○そのうちの約６割が行政の消費生活相談員を、５割が教育・啓発講座講師を希望しており、人材としての育成の必要性と、その活躍が期待される【8-3】。

8-1　現在の活動状況（複数回答可）〔57〕

多くは、公益的な活動をしていた。その他としては、消費生活センター以外の官公庁勤務、消費者サポーター、区民講師であった。

8-1　現在の活動状況　　N=21

項目	人	%
１．消費者団体	2	9.5
２．高齢者・福祉関係団体	0	0.0
３．民生委員	0	0.0
４．調停委員	0	0.0
５．法テラス	1	4.8
６．ＮＰＯ法人	2	9.5
７．１、２以外の公益団体、業界団体	4	19.0
８．その他	4	19.0
９．特になし	0	0.0
無回答	8	38.1

8-2　消費生活関連の仕事を希望するか〔58〕

４割近くが、今後消費生活関連の仕事に就くことを希望していた。

8-2　消費生活関連の仕事への希望

項目	人	%
１．はい	8	38.1
２．いいえ	5	23.8
無回答	8	38.1
合計	21	100.0

8-3　消費生活関連で希望する仕事（複数回答可）〔59〕

約６割が行政の消費生活相談員を希望、５割が教育・啓発講師の希望していた。

8-3　消費生活関連で希望する仕事　N=21

項目	人	%
１．行政の消費生活相談員	5	62.5
２．教育・啓発講座講師	4	50.0
３．企業のお客様相談窓口	0	0.0
４．消費者団体	3	37.5
５．その他	1	12.5

９ 勤務先以外での消費生活関連の活動

全ての人に質問した。

概要

○８割近くが勤務先以外の研修に参加していた。その内訳（複数回答可）は、「全相協主催の研修に参加」が９割近く、また「全相協以外の団体等が主催する研修に参加」が７割近くであった【9-1①】。６割近くの会員が、自主勉強会等、積極的な自己研鑽の場に参加していた。

○半数が地方公共団体以外の立場で啓発活動を行っており、そのうちの３割近くが「全相協の立場で講師・執筆等」の活動をしていた(複数回答可)【9-2】。

9-1　勤務先以外が実施する消費生活関連の研修への参加〔60〕〔61〕

勤務先以外が実施する研修への参加が「ある」人は655人(79.0%)であった。

内訳(複数回答可)をみると、本協会が実施する研修には９割近くが、他の団体が実施する研修にも７割近くが参加していた。さらに、６割近くが自主勉強会等、積極的に自己研鑽の場に参加していた。

一方、「特にしていない」94人(11.3%)に、参加しない理由を質問したところ(複数回答可)、「時間的に厳しい」が約７割を占め、「近隣での研修がない」が約２割であった。

9-1① 勤務先以外での研修への参加　N＝829

項目		人	%
ある		655	79.0
	1．全相協主催の研修に参加	578	88.2
	2．全相協以外の団体等が主催する研修に参加	442	67.5
	3．自主勉強会に参加（全相協、その他団体、グループ、個人）	376	57.4
	4．その他	39	6.0
5．特にしていない		94	11.3
無回答		80	9.7

9-1② 勤務先以外での研修等に参加しない理由　N＝94

項目	人	%
1．近隣での研修がない	22	23.4
2．近隣での勉強会がない	10	10.6
3．希望の内容の研修がない	5	5.3
4．時間的に厳しい	68	72.3
5．不要	5	5.3
6．その他	8	8.5

9-2　地方公共団体以外での啓発活動（複数回答可）〔62〕

多くの会員が地方公共団体に勤務していることから、地方公共団体以外の立場での啓発活動について質問した。３割近くが「全相協の立場で講師・執筆等」を行っていたが、「全相協以外の団体の立場」及び「個人の立場」で活動している会員もいた。

9-2　勤務先以外での啓発活動　　N=829

項目	人	%
１．全相協の立場で講師・執筆等	236	28.5
２．全相協以外の団体の立場で講師・執筆等	190	22.9
３．個人の立場で講師・執筆等	70	8.4
４．企業の立場で講師・執筆等	2	0.2
５．業界団体の立場で講師・執筆等	15	1.8
６．その他	25	3.0
７．特にない	409	49.3
無回答	39	4.7

9-3　勤務先以外での、消費生活に関する活動（自由記述）〔63〕

勤務先及び本協会における活動以外の主な回答は以下のとおりであった。

●大学の講師、学会活動

●本協会以外の消費者団体の委員、事務局、理事としての活動

●本協会以外の消費者団体での講師、講座展開活動

●所属する研究会での研究、調査発表

●悪質商法防止啓発活動の自主公演

●国、地方公共団体嘱託等による啓発員、アドバイザー、登録講師

●公的機関、他の消費者団体から依頼された原稿執筆

●特定適格消費者団体、適格消費者団体等での活動

●金融広報委員会としての活動

Ⅳ　まとめ

調査結果から分かった消費生活相談員及び消費者行政に関する実態を踏まえ、（１）交付金の削減による影響、（２）「職の法定化」と相談員の役割・処遇、（３）本協会の活動と役割の３つの観点から整理した。

なお、本調査結果は、勤務する消費生活センター等によって状況が異なることもあるため、あくまでも今回の調査結果から見えてくる消費生活相談の現場の実情となる。

（１）交付金の削減による影響

これまで、地方消費者行政推進交付金による国の支援を呼び水とし、相談員の増員、相談員研修の充実、窓口開設日・時間の拡大、出前講座の推進、教育・啓発資料等の作成、サポーターの養成等、地方消費者行政は少しずつ充実してきたところであるが、これらを根付かせ周知していくためには相当の時間が必要であり、道半ばの状態である。

交付金削減が及ぼす影響について質問したところ、①相談体制、②研修、③消費者教育の３点について、危惧する意見が寄せられた。

① 相談体制について

相談員の人数は、雇用の問題でもあり財源と密接に結びつく事項であるが、「相談員が削減されて１人体制となった。」、「次年度相談員が退職すると新たな雇用はない。」と言われている等の回答があり、相談窓口体制の縮小化が懸念される。「相談員の人数が削減されることにより仕事の負担が増えた。」、「雇用への不安なく業務に邁進したい。」等の意見もあった。

また、直接関わる消費者行政専任職員の人数「０人」が３割を占めていた。消費生活相談の幅は広く、相談者が抱える問題は複雑多岐にわたる。住民サービスとして対応するには、福祉や警察との連携が必要である。また消費者教育では学校関係者との連携も欠かせない。住民の安全・安心の確保には、相談員だけの力ではなく行政内の連携が重要になる。さらに今後、情報化社会、高齢社会を背景に、個人情報の保護と情報公開制度への対応が必要な場面も想定され、消費生活

相談においても組織としての対応力が求められる。相談員として適正に力を発揮するためには、職員のバックアップが必要であり、さらなる消費者行政部門の拡充が望まれる。

② 研修について

研修に及ぼす影響について質問したところ、昨年度と比較して、国民生活センター主催の研修への参加が減少したと回答した人が２割、地方公共団体主催の研修への参加回数については１割が減少したと回答していた。消費者取引がますます複雑化し、特定商取引法、消費者契約法等の関連法規の改正が続く状況において、相談員の研修は必須であるにもかかわらず、交付金の削減により相談解決レベルが低下するのではないかと心配する声が多かった。

また、相談員が実践的なスキルを身に付けるためには、各分野の事例検討が大変有用であることから、参加が奨励される研修が限定的にならないことを求める意見もあった。

国民生活センターでの研修以外に、地方公共団体主催の研修があるが、地方公共団体主催の研修への参加回数は、「７回以上」が１割あったものの、「１～３回」が４割を占めていたことから、地域格差が生じていることが分かる。国民生活センターの研修への参加が困難であればこそ、参加しやすい地方における研修の一層の充実が必要である。

なお、国民生活センターが実施するＤラーニングの活用もあるが、講師から直接学び、実際に事例検討やグループワークを行ったり、同じ悩みを抱える相談員同士が意見交換をする場は重要である。必要なテーマ、効果的な方法による研修を受講できることが望ましい。

③ 消費者教育・啓発について

「消費者教育の推進に関する基本的な方針」で、消費者教育の拠点として消費生活センターが位置付けられている。消費者と直接向き合う相談員の知識・経験が実践的な消費者教育に果たす役割は大変大きい。消費者教育推進法制定以降、これまで以上に出前講座に取り組み、消費者教育に関するスキルアップに努めてきた相談員も多い。高齢者や若年者の消費者被害が依然として多い状況にあり、予算がないからという理由で、消費者教育が停滞することに対して危機感を持っているという意見が多数寄せられた。「相談員を増員して出前講座の実績ができ

てきたが減員となれば定着した講座を開催できなくなる。」、「法改正前の資料しかない。」等の具体的な意見も多く寄せられた。

消費者行政において、縮小しやすい業務から縮小されている状況ではないかと思われる。今後、自主財源の厳しい地方公共団体とそれ程ではない地方公共団体との間で、消費者行政の格差が広がることが懸念される。最近の消費者被害はインターネットを利用したものが多く、相談内容における地域性が薄れてきている。また、高齢化の進展に伴う消費者被害、成年年齢引下げを控えた若年者の消費者教育は、全国どの地域においても喫緊の課題となっている。消費者庁が「地方消費者行政強化作戦」において目指してきた、どこに住んでいても質の高い相談と被害の救済を受けることができ、また、体系的な消費者教育を受けられるようにするには、格差を生じさせることのない消費者行政の充実が求められる。そのためには、地域の実情に応じた国の支援が不可欠である。

その他に、「PIO-NET への入力等、国は消費者行政を実施するための基礎情報を地方公共団体に委ねていることから、国として恒常的な予算を付けるべきである。」という意見、「国は地方公共団体の自主性を求めているが、そのためには、積極的に地方公共団体への働きかけも必要ではないか。」という意見があった。また、「地方公共団体においても、消費者行政は住民すべてに関係することであり、住民サービスの基本であることを認識し、自主財源の確保に努めるべき。」という意見もあった。

（２）「職の法定化」と相談員の役割・処遇

消費生活相談員は、地方消費者行政において大きな役割を果たしていながら、その位置付けが不明確であった。そこで、「消費生活相談業務の一層の質の向上と体制の整備を図るため、消費生活相談員の資格の法的位置付けの明確化等に向けて検討を行うこととする。これにより、都道府県及び市町村において相談員が専門職として適切な評価を得られ、ひいては消費生活相談員の待遇改善に資する。」という趣旨の下に 2011 年 10 月から開催された「消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会」[2]が、「職の法定化」の具体的な検討の始まりであった。

[2] 消費者庁　2011 年（平成 23 年）10 月～2012 年（平成 24 年）8 月開催。

検討を重ねた結果、2016 年より消費生活相談員試験が始まり、本協会では「消費生活相談員試験対策講座」を開催する等、資格取得のための支援を行っている。

そこで、消費者安全法が改正され職が法的に位置付けられたことに対する、意見・感想を自由記述で質問し、忌憚のない意見の収集を試みた。「職の法定化」は大きな前進であり、法定化によって、「相談者や事業者の信頼を得やすくなった。」、「相談員として自信が持てるようになった。」等の変化をあげた意見もあった。しかし、法定化後現在まで、処遇、地位、社会的な認知度、行政職員の意識に関して「具体的な変化はなかった。」と多くが回答していた。

試験制度に対する意見も寄せられた。試験だけでは能力を図ることは難しいという意見があった。また、「みなし合格者」という呼称に対する違和感を持つ意見も多かった。従来の三資格[3]のいずれかを取得し長年消費生活相談に従事している立場からは、実際に実務をする上で、あえて「消費生活相談員」（国家資格）資格を取得する必要性はないが、「消費生活相談員」（国家資格）を取得した相談員と比較して不利益な立場になるのではないかという不安、あるいは、再度国家資格取得のための受験をすることに納得がいかない、という意見が多数あった。

資格は一つの尺度にはなるが、被害救済のための「あっせん」は机上の知識だけでは難しく、知見と経験が不可欠である。現実には、特定商取引法等の関連法規に当てはめてクーリング・オフ等によりスムーズに解決できる相談は少なく、また、相談者及び事業者も多種多様であることから、忍耐力、傾聴力、説明力やコミュニケーション力、相談者に対する想像力等が求められる。

現在、会計年度任用職員制度への移行が予定されているが、消費生活相談について理解を得て、消費生活相談員の役割や専門性が適正に評価されることを望む。

処遇が悪いことから若い相談員が集まらないという意見も多数あった。より多くの人が「消費生活相談員」の試験を受けるようになることが、消費生活センター及び相談員の社会的な認知度の向上に役立つと考えられ、そのためには、一定の収入がインセンティブになると考えられる。

[3]独立行政法人国民生活センターが付与する 「消費生活専門相談員」、一般財団法人日本産業協会が付与する「消費生活アドバイザー」、一般財団法人日本消費者協会が付与する「消費生活コンサルタント」

新たに始まる「指定消費生活相談員」制度[4]については、その役割や業務の範囲、担う人材が確保されるか等、明確になっていない。都道府県ごとに市町村のセンター数、有資格者数（従前の三資格も含め）等も状況が異なる。相談員が相談対応に苦慮している際、どのような支援が有効であるかにつき、現場の意見に耳を傾けた十分な検討が必要である。

（３）本協会の活動と役割

本協会の主な構成員は、地方公共団体等に勤務する消費生活相談員であるが、調査の結果においても、97.4%が現在消費生活センター等の相談員あるいは過去に相談員であった。1977 年、本協会の前身である「国民生活センター消費生活相談員養成講座修了者の会」が結成されて以来、相談者に耳を傾け、消費者被害を回復するとともに、行政庁に対して提言をし、さらに消費者行政の補完的な役割を担うことを使命としてきたことを、ベテランの会員の回答から改めて認識することができた。

社会経済情勢の変化は著しく、絶えず新しい知識と情報を身に付けていないと相談に対応することは難しいことから、回答者の８割近くが勤務先以外での研修にも参加していた。そのうちの９割近くが、本協会の本部及び各支部において開催している研修への参加であり、また、自主的な勉強会等にも参加し、研鑽に励んでいることが分かった。

本協会の重要な役割は、会員に対する研修である。これまで以上に、利用しやすく役立つ研修を実施していきたい。

---

[4]指定消費生活相談員の指定は、試験に合格し、かつ、規則で定める消費生活相談員としての実務の経験を有する都道府県の消費生活相談員の中から、都道府県知事が指定するものである。 また、法第 10 条の４にいう、「試験に合格」することとは、法第 10 条の３の規定により実施される試験に合格することを指し、景表法等改正等法附則第３条第１項及び第２項で試験合格者とみなされる者については含まれない。これは、指定消費生活相談員に、市町村の消費生活相談員に対する助言や協力を行うなど、高度な役割が期待されていることに鑑み、実務経験に加えて、消費生活相談員資格試験制度により、知識、技術の両面で客観的に能力が評価されていることを求めるものである。 なお、指定消費生活相談員を指定する都道府県においては、指定消費生活相談員に指定された者が、指定後も消費生活相談員として直接相談・あっせんの事務を行うなどにより、相談・あっせんの事務に関する知識・技術を維持できるよう配慮することが求められる。
（消費者庁平成 27 年３月「改正消費者安全法の実施に係る 地方消費者行政ガイドライン」）

過去に消費生活センター等に勤務していた人に今後の希望する活動を質問したところ、高齢者福祉（見守り・支援・後見）の活動を希望する人が半数を占め、次いで４割の人が「教育・啓発講座の講師」を希望していた。現代は、終の住処を得るのも契約であり、生涯消費者としての行動をとらざるを得ない。また、消費者教育は幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行うべきである[5]、とされている。消費生活相談員として培った知識と経験を生かした実践的な消費者教育が期待される。学校、地域、家庭、職域等において、会員が、得意分野を生かした消費者教育を実施することができるよう、活動の場を創出したり、講師としての質の向上や活動をバックアップするのも本協会に求められる役割であると確認できた。

全体の中で少数ではあるが、消費生活センター等での勤務経験のない人に状況を質問したところ、そのうちの４割が消費生活関連の仕事に就くことを希望していた。具体的な内容を質問（複数回答可）したところ、６割が「行政の消費生活相談員」を、５割が「教育・啓発講座の講師」を希望していた。本協会では、「週末電話相談」や実務研修等の研修を実施しているが、資格取得間もない人や相談員経験の少ない人の研修の場でもある。引き続き後進の育成にも取り組んでいきたい。

[5]消費者教育の推進に関する基本的な方針　平成 25 年６月 28 日閣議決定　（平成 30 年３月 20 日変更）

会員実態調査（平成 30 年度）ご協力のお願い

平成 30 年 5 月 15 日
公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長　増田　悦子

いつも本協会の活動にご協力いただきありがとうございます。この度、5年ぶりとなる平成 30 年度の会員実態調査を実施することといたします。この調査は、本協会の会員である皆様の現況についてご回答いただき、会員の実態と消費者行政の現状を把握することにより、今後の会員の皆様の活動や消費者行政の充実、環境整備に役立てることを目的とするものです。

なお、本調査は、これまでも政策検討等の場で貴重な参考資料として活用されてきました。ご多用とは存じますが、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

（1）今回の会員実態調査（アンケート）の趣旨

前回の実態調査以降、以下のような変化が生じています。そこで、相談現場や地域の状況を知る会員の皆様の目をとおして、各地の消費生活センター及び消費生活相談員等の具体的な実態を調査します。

・地方消費者行政活性化基金・推進交付金による支援がありましたが、平成 30 年度は交付金が減額され、地方消費者行政の停滞や後退が危惧されています。
・相談窓口未設置自治体は解消されましたが、窓口の内容の充実が求められています。
・消費生活相談員の職が法定化され、相談員の配置、質の向上が図られることになっています。
・消費者教育推進法が施行され、消費者教育・啓発の担い手として相談員が期待されています。
・消費者関連法や制度の整備に伴い、相談員は常に研鑽が不可欠となっています。

（2）回答方法

◆期限　　平成 30 年6月 11 日（月）　必着

◆回答方法　次の3つの方法があります。

（集計作業上、出来るだけ**WEB入力**、**メールでの返信**にご協力をお願いいたします。）

1. WEB入力

①当協会 HP（URL: http://www.zenso.or.jp/）「会員専用ページ」→「実態調査」を開く

②WEB入力画面を開く→そのまま入力して送信してください。

2. メールにて返信

①WEB入力と同様に、「実態調査」を開く→調査票をいったんダウンロードする→入力する

②入力後、メールに添付して、下記アドレスへご返信下さい。

返送先アドレス [redacted]　　**件名 「会員実態調査」**

3. 同封の調査票に記入後、返信用封筒にて返送

＊アンケート結果は、上記の目的と趣旨に従い会員の皆様に資するために活用します。いただいた回答は統計的に処理され、特定の個人が識別できる情報として公表されることはありません。

(公社)全国消費生活相談員協会
ＴＥＬ：03－5614－0543
ＦＡＸ：03－5614－0743
担　当：　尾嶋、坪田、前田

（公社)全国消費生活相談員協会会員実態調査

2018年5月15日

＊質問は、（1）～（10）まであり、各Qには、1～70まで通し番号が振られています。
＊グレーの色がついている欄が回答欄になります。
・選択肢から1つを選ぶQには、ドロップ（プル）ダウンのリストから数字を選んでください。
・複数回答可は、選択肢の番号を算用数字を用い、カンマでつないでご記入ください（例：1,2,3）。
・任意の記入欄は、文字でご記入ください。
＊本調査において消費生活センター等とは、地方公共団体が設置する消費生活センター及び消費生活相談窓口のほか（独）国民生活センター、消費生活に関連する相談窓口を設置している省庁等公的機関も含みます。

（1）あなたの現在の状況についてお聞きします。

1	消費生活センター等への勤務経験をお聞きします	1．現在勤務している 2．（現在は勤務していないが）過去に勤務経験がある 3．（現在も過去も）勤務したことがない
		「2．過去に勤務経験がある」の方は（6）Q48へ 「3．勤務したことがない」の方は（8）Q57へ
2	「現在勤務している」と答えた方は、勤務先は何か所ですか	1．1か所　2．2か所　3．3か所以上

★以下、複数の消費生活センター等にお勤めの方は、月当たりの勤務日数が最大の（同じ場合は勤務年数の長い）勤務先について、ご回答ください。

（2）あなたが勤務する消費生活センター等についてお聞きします。

3	消費生活センター等の機関名をお書きください	
4	上記機関は名称にかかわらず、消費者安全法の基準に該当する「消費生活センター」*ですか	1．はい　2．いいえ　（*…要件：相談員配置、PIO-NET配備、週4日以上開所）
5	上記機関の所在地の都道府県名	（右のセルのドロップダウンのリストから選択してください）
6	上記消費生活センター等の機関の設置者	1．国・独立行政法人　2．都道府県　3．政令市 4．市区町村　5．市町村による広域連合
7	消費生活センター等の機関の運営者 （A市が「A市センター」を設置し、その業務を消費者団体に委託している場合、運営者は6となる）	1．国・独立行政法人　2．都道府県　3．政令市 4．市区町村　5．市町村による広域連合 6．消費者団体・NPO法人（受託者）　7．民間事業者（受託者）

（3）あなたの現在の勤務状況をお聞きします。

8	勤務している消費生活センター等での勤務年数（1年未満切上げ）	1．1～5年　2．6～10年　3．11～15年 4．16～20年　5．21年以上
9	現在の職種は何ですか（辞令記載の職名）	1．消費生活相談員 2．消費者教育・啓発員（必ずしもこの名称に限らない、教育・啓発を行う者） 3．その他（常勤（正規）職員、その他事務職等含む）
	その他を具体的にご記入ください	
10	仕事の内容は何ですか（複数回答可）	1．消費生活相談　2．教育・啓発（講師・原稿執筆等） 3．その他
	「その他」を具体的にご記入ください	
		（3）Q10で「消費生活相談」を選択しなかった方（相談業務に関わっていない方）は（4）Q18へ
11	1週間（7日）のうちの窓口開設日数 （週により不定期の場合、平均日数を四捨五入）	1．1日　2．2日　3．3日　4．4日　5．5日　6．6日　7．7日 8．週により異なる等のため平均すると1日未満（例：隔週水曜日のみ）
12	夜間（18時以降）の窓口開設	1．ある　2．ない
13	土・日・祝日の窓口開設	1．土のみ　2．土・日　3．土・日・祝　4．土・祝 5．日・祝　6．土・日・祝は開設していない　7．日のみ　8．祝のみ

14	相談員の総数	1．1人　2．2人　3．3人　4．4人 5．5人　6．6～9人　7．10～14人 8．15～19人　9．20～24人　10．25人以上	
15	平日の相談員が勤務している日は、平均すると概ね何人体制ですか	1．1人　2．2人　3．3人　4．4人 5．5人　6．6～9人　7．10人以上	
16	あなた自身の1日当たりの平均相談受付件数		
17	解決困難な案件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	

(4)あなたの現在の勤務条件・環境についてお聞きします。

18	1か月の勤務日数 (祝日のない30日の「6月」を想定して回答)		
19	1日の勤務時間 (休憩時間を除く所定の労働時間。超勤は含まない)	左側に時間数、右側に分数をお書きください (7時間15分の場合は、左に「7」、右に「15」となる)	
20	年次有給休暇	1．ある　2．ない	
21	夏季休暇	1．ある　2．ない	
22	慶弔休暇	1．ある　2．ない	
23	上記以外で現在はないが希望する制度(複数回答可)	1．介護休暇　2．産前産後休業　3．育児休業　4．時間休　5．その他	
	「その他」を具体的にお書きください		
24	採用の形態(身分)についてお聞きします (辞令を確認、あるいは担当課にお聞きになり、お答えください)	1．常勤(正規)職員(センター等設置者が任用) 2．特別職非常勤職員(地公法3条) 3．一般職非常勤職員(地公法17条) 4．臨時職員(地公法22条) 5．任期付任用職員(任期付職員法) 6．国・独立行政法人における非常勤職員 7．職員(業務受託者が雇用) 8．その他	
	「その他」を具体的にお書きください		
25	辞令交付時に示されている任用期間	1．6か月　2．1年　3．2年以上 4．期間の定めはない　5．その他	
26	更新の回数制限	1．ある　2．ない	
27	「ある」の場合、連続何年で更新(公募によらない再任用)されなくなりますか	1．1年　2．2年　3．3年　4．4年 5．5年　6．6～10年まで　7．その他	
28	「ある」の場合、更新が上限に達した後、改めて募集に対して応募できますか	1．できる　2．できない	
29	「できる」の場合、その際の選考方法 (書類審査には履歴書、論文等を含む。試験には論述を含む)	1．書類審査のみ　2．書類審査・面接 3．書類審査・試験　4．書類審査・試験・面接 5．試験・面接　6．面接のみ　7．その他	
30	定年制の有無と定年の年齢	1．定年制はない　2．60歳まで　3．65歳まで　4．66歳以上	
31	賃金体系とその具体的額(税等込。超勤手当、ボーナスは含まない)。該当する欄に額を算用数字でご記入ください。	1．月給の方	
		2．日給の方	
		3．時給の方	
32	社会保険等への加入	1．ある　2．ない	
33	通勤手当　(上限あり、の場合も含む)	1．ある　2．ない	
34	超過勤務手当の有無とは関係なく、現実として、超過勤務をすることがありますか	1．ある　2．ない	
35	超過勤務をした場合の、超過勤務手当等についてお聞きします	1．超過勤務手当がある　2．手当はないが代休に振替 3．手当はないが勤務時間調整等　4．特にない	

36	ボーナス（期末手当）	1．ある　　2．ない	
37	「ある」と答えた方に年間支給額をお聞きします		
38	退職金制度	1．ある　　2．ない	
39	希望する働き方（複数回答可）	1．配偶者控除以内の勤務（103万円以内） 2．国民年金第3号被保険者の範囲内の勤務（130万円以内） 3．社会保険加入対象となる勤務(正規職員の概ね3/4以上の勤務） 4．週1～2日勤務　5．週3日勤務　6．週4日勤務 7．週5日勤務　8．その他	
	「その他」を具体的にお書きください		
40	あなたの部署において、経験その他の理由により賃金が増加する仕組みはありますか	1．勤続年数による加算がある　2．主任等になると加算がある 3．加算はない　4．その他	
	「その他」を具体的にお書きください		
41	あなたの業務（消費生活相談、教育・啓発等）に直接関わる職員の人数	1．0人　2．1人　3．2～3人　4．4～5人　5．6人以上	
42	上記職員のうち消費者行政専任の職員の人数（専任：他の課、担当等との兼務でない職員）	1．0人　2．1人　3．2～3人　4．4～5人　5．6人以上	

（5）地方消費者行政の充実という観点から、あなたの勤務先の状況についてお聞きします。

★現在、地方公共団体が設置する消費生活センター等へ勤務している方のみ、お答えください。
地方公共団体以外が設置する公的相談窓口に勤務している方は、（6）Q48へ。

43	平成30年度の国民生活センター主催の研修への参加（予定を含む）の有無及びその回数	1．1回　2．2回　3．3回以上　4．ない　5．不明	
44	平成30年度の国民生活センター主催の研修への参加（予定を含む）は、前年度と比較し変化しましたか	1．増加した　2．変わらない　3．減少した　4．不明	
45	地方公共団体等主催（勤務先単独も含む））の研修への参加の有無（予定を含む）及びその年間回数	1．1～3回　2．4～6回　3．7回以上　4．ない　5．不明	
46	平成30年度の地方公共団体等主催の研修への参加（予定を含む）は前年度と比較し変化しましたか	1．増加した　2．変わらない　3．減少した　4．不明	
47	あなたが勤務している消費生活センター等において、交付金等の見直しによる変化の有無について、ご意見をお書きください。		

（6）現在、消費生活センター等に勤務している方と、現在勤務していないが過去に消費生活センター等に勤務した経験がある方の、両方にお聞きします。

48	消費者庁設置から9年が経過し、この間、消費生活センター等の相談窓口や消費生活相談員が増加するなどの変化がありましたが、今年度は交付金が減額されました。こうした状況について、ご意見をお聞きします。

49	消費生活センター等の充実のためには、まず何が必要だと思いますか。 必要なものとして3つをお選びください。 （記入例：2,4,6）	
	1．自主財源の確保　2．交付金等の充実　3．相談員の増員　4．相談員のレベルアップ 5．あっせん率を上げる　6．専任職員の増員　7．職員の意識　8．相談の掘り起こし 9．相談員の処遇改善　10．首長等トップの消費者行政に対する意識　11．職員・相談員への研修の充実 12．消費者団体との連携・協働　13．庁内連携等による相談対応　14．教育・啓発活動の充実　15．その他	
	「その他」消費生活センターの充実のためのご意見をお書きください。	
50	地域の安全・安心な暮らしのために、あなた自身が具体的に活動していることがあれば、お書きください。	
51	消費者教育の必要性が訴えられていますが、消費者教育の取組状況と意見をお伺いします。((1)(2)は複数回答可） (1)実施している【取組の場】 1．地方公共団体（自治体）で　2．全相協で　3．他の団体で	
	(2)実施している【分野】 1．被害防止　2．金銭教育　3．生活知識（衣・住等）　4．食　5．環境　6．法教育 7．消費者市民社会　8．その他	
	(3)実施していない(理由をご記入ください）	
	(4)実施したくない（理由をご記入ください）	
52	消費生活相談員の資格が法定化されましたが、ご意見、ご感想をお聞かせください。	

現在、消費生活センター等に勤務している方は（9）Q60へ

（7）現在消費生活センター等に勤務していないが、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。

53	現在の活動の場（状況）（複数回答可）	1．消費者団体　2．高齢者・福祉関係団体　3．民生委員 4．調停委員（司法委員）　5．法テラス　6．NPO法人 7．1、2以外の公益団体、業界団体　8．その他　9．特になし	
54	「その他」を具体的にお書きください		
55	相談員としての経験を生かし広く活動の場を広げるために要望していく予定です、今後、どのような活動をしたいかお伺いします。		
56	相談員としての経験を生かし、今後、全相協会員として活動していただけるとしたらどれですか（複数回答可）	1．週末相談に参加　2．現役相談員の育成・指導 3．教育・啓発講座の講師　4．ブックレットや発行物の編集 5．高齢者福祉（見守り・支援・後見等）の活動　6．その他	
	「その他」を具体的にお書きください （9）Q60へ		

（8）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。

57	現在の活動状況（報酬の有無は問わない）をお聞かせください （複数回答可）	1．消費者団体　2．民生委員　3．調停委員（司法委員） 4．法テラス　5．1以外の公益団体、業界団体 6．NPO法人　7．その他　8．特になし	
	「その他」を具体的にお書きください		
58	消費生活関連の仕事を希望しますか	1．はい　2．いいえ	
59	「はい」と答えた方に、希望する仕事をお聞きします （複数回答可）	1．行政の消費生活相談員　2．教育・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	

（9）すべての方に、勤務先以外の消費生活関連の活動についてお聞きします。

60	勤務先以外が実施する消費生活関連の研修に参加することがありますか（複数回答可）	1．全相協主催の研修に参加 2．全相協以外の団体等が主催する研修に参加 3．自主勉強会に参加（全相協、その他団体、グループ、個人） 4．その他 5．特にしていない	
61	「特にしていない」と答えた方に、その理由を伺います（複数回答可）	1．近隣での研修がない　2．近隣での勉強会がない 3．希望の内容の研修がない　4．時間的に厳しい 5．不要　6．その他	
	「その他」を具体的にお書きください		
62	地方公共団体以外の立場での、消費者教育・啓発活動についてお聞きします（複数回答可）	1．全相協の立場で講師・執筆等 2．全相協以外の団体の立場で講師・執筆等 3．個人の立場で講師・執筆等　4．企業の立場で講師・執筆等 5．業界団体の立場で講師・執筆等 6．その他　7．特にない	
	「その他」を具体的にお書きください		
63	勤務先以外で、上記以外の消費生活に関する活動をしている方は、具体的にお書きください。		

（10）あなたご自身についてお聞きします。

64	名前		
65	性別	1．男　2．女	
66	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	
67	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	
68	消費生活相談員としての勤務年数の累計（1年未満切り上げ）	1．0年　2．1～5年　3．6～10年　4．11～15年 5．16～20年　6．.21～25年　7．26～30年　8．31年～	
69	消費生活に関する保有資格等（相談、啓発・教育等）についてお聞きします（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．消費生活相談員（国家資格） 5．国民生活センター養成講座修了者 6．自治体の養成講座修了者　7．その他　8．特にない	
	「その他」を、具体的にお書きください （例：繊維製品品質管理士、〇〇科教員免許等）		
70	消費生活相談員（国家資格）を保有されている方に、受験した登録試験機関をお聞きします	1．国民生活センター　2．日本産業協会	

大変お疲れ様でした。 最後までご回答いただき、ありがとうございました。

(公社)全国消費生活相談員協会
会員実態調査報告書

2018年10月発行

公益社団法人　全国消費生活相談員協会

制作・・・・・・©2018(公社)全国消費生活相談員協会

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町 2-3-5
グランドメゾン日本橋堀留 101
TEL:03-5614-0543 / FAX:03-5614-0743
URL: http://www.zenso.or.jp/
＜関西事務所＞
〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜 2-6-26 大阪グリーンビル B1
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 プレジャー大通西 18-108
TEL&FAX:011-622-2725