

会員実態調査報告書

2011年3月

社団法人 全国消費生活相談員協会

はじめに

このたびの東北地方太平洋沖地震で被災されたみなさまに謹んでお見舞いを申し上げます。一日も早い復旧・復興をお祈り申し上げます。

当協会では、1980年から会員の実態調査を8回実施して、その結果は多方面に活用されております。

前回調査後、消費者庁・消費者委員会の設置や消費者安全法の施行によって消費生活センターの設置義務、相談員の位置づけが明確になりました。さらに、地方消費者行政の拡充・強化と消費生活相談員の待遇等改善を目的に、消費者行政活性化基金が創設されるなど、消費生活相談員の環境も大きく変化しました。

また、会員数も2000名を超え大きく成長しました。

これらを踏まえ、2010年11月、約3年ぶりに第9回目の調査を実施しました。相談員の勤務環境や処遇、地方消費者行政活性化基金の活用状況、また資格制度にも触れ幅広く調査を行いました。

この「会員実態調査報告書」が、国および地方消費者行政、そして私たち全国の消費生活相談員の処遇の改善等に有効に活用されることを願っております。

2011年3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
Ⅰ 会員(回答者)の状況	2
1 性別	2
2 年齢	2
3 消費生活に関する保有資格など	2
4 現在の勤務状況	3
Ⅱ 勤務先の勤務体制について	4
1 相談業務はどこが運営しているか	4
2 平日の勤務先窓口開設日数	4
3 土・日・祝日・夜間の窓口開設の有無	5
4 昼休み時間も相談受付があるか	6
5 相談員は何人が雇用されているか	6
6 1日あたりの配置相談員数	7
7 相談担当の職員は何人か	7
Ⅲ 会員の勤務状況	8
1 消費生活相談員としての勤務年数累計	8
2 現在の勤務センターでの勤務年数	8
3 1カ月の勤務日数	8
4 1日の勤務時間(平均的な実働時間)	9
5 どのような働き方を希望するか	9
6 年次有給休暇の有無について	10
7 特別休暇の有無	11
8 相談員等としての身分	11
9 雇用契約の期間	12
10 いわゆる「雇い止め」の有無	12
11 定年制の有無	13
12 22年度に予想される年間給与・報酬	14
13 21年度と比較した給与の増減	15
14 時間外勤務手当の有無	16
15 通勤手当の有無	16
16 退職金制度の有無	17
17 社会保険などの加入状況	18

IV	勤務先での研修参加状況について.....	19
1	国民生活センター主催研修への参加.....	19
2	自治体等主催研修への参加の有無.....	21
3	1、2以外で自己研鑽のため、研修講座などに参加の有無.....	22
V	勤務先での業務内容について.....	23
1	自分自身の21年度の相談件数.....	23
2	相談件数のうち、斡旋処理件数.....	24
3	斡旋処理を積極的にしているか.....	24
4	解決困難な事例は誰に相談するか.....	25
5	PIO-NETへの入力は業務時間内に済むか.....	25
VI	製品等による事故の相談について.....	25
1	消費者庁に通知すべき製品などによる事故の相談を受けたか.....	25
2	製品等事故の程度.....	26
3	重大事故の相談を消費者庁に通知するに当たり、困ったこと.....	26
VII	消費生活センター等に勤務経験のある会員の現況について.....	27
1	現在の活動状況.....	27
2	今後の活動希望.....	27
VIII	消費生活センター等に勤務した経験のない会員の現況について.....	28
1	現在の活動状況.....	28
2	消費者関連の仕事を希望するか.....	28
3	どのような仕事を希望するか.....	28
IX	消費生活相談員の資格制度について.....	29
1	行政の窓口勤務する消費生活相談員の資格について.....	29
2	「その他」の具体的な意見.....	29
X	その他の意見.....	30
1	地方消費者行政活性化基金の使い方についての意見・感想.....	30
2	自治体の首長・職員の消費者行政に対してどのような意見か.....	41
3	消費生活センターなど今後の設置についてどう考えるか.....	47
4	その他、当協会への意見、要望.....	50
XI	まとめ.....	54
	調査表.....	59

【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。

2007年11月には、内閣総理大臣より消費者契約法の「適格消費者団体」として認定され、不当な勧誘、不当な契約条項の使用に対する是正や差止め等を請求してきました。

一方、消費者被害が多発する中、相談員としての仕事はますます負担が増えているが、相談員の待遇は一向に良くなり、当協会では1980年から会員実態調査を8回実施し、地位の向上に向けて自治省等に要望書を提出するなど、消費生活相談員の処遇の改善を求めてきた。

2008年2月に会員実態調査を行った後、約3年が経過しており、その間に消費者庁・消費者委員会の設置や地方消費者行政活性化基金の活用など、消費生活相談員の環境も変化した。このことを踏まえ、今年度は、相談員としての処遇や、勤務状況などについて、幅広く調査することとした。

2 調査対象 (社)全国消費生活相談員協会会員 2,130人

3 調査方法 郵便、FAX、電子媒体による調査

4 調査時期 2010年11月15日～30日

5 回収状況	調査票配布	2,130人
	調査票回収	1,113人
	回収率	52.3%

【Ⅱ】調査の結果

I 会員(回答者)の状況

1 性別

回答数の性別は、男性が25人(2.2%)、女性1,084人(97.4%)だった。ちなみに当協会の男女比は2.5：97.5である。

2 年齢

回答者の年齢は50代が459人(41.2%)で最も多く、40代が295人(26.5%)、60代216人(19.4%)であった。現役の最高齢は78歳、最年少は25歳であった。

表1. 性別

項目	回答数	%
男性	25	2.2%
女性	1,084	97.4%
無回答	4	0.4%
合計	1,113	100.0%

表2. 年齢

項目	回答数	%
30代以下	60	5.4%
40代	295	26.5%
50代	459	41.2%
60代	216	19.4%
70代	47	4.2%
80代以上	1	0.1%
無回答	35	3.1%
合計	1,113	100.0%

3 消費生活に関する保有資格など(複数回答可)

消費生活に関する資格は、消費生活専門相談員が1,006人(90.4%)、消費生活アドバイザーが528人(47.4%)、国民生活センター養成講座修了者が324人(29.1%)、消費生活コンサルタント110人(9.9%)だった。消費生活専門相談員が圧倒的に多くそのうち716人が重複して他の資格を保有していた。

表3. 保有資格(複数回答)

N=1,113

項目	回答数	%
消費生活専門相談員	1,006	90.4%
消費生活アドバイザー	528	47.4%
消費生活コンサルタント	110	9.9%
国民生活センター養成講座修了者	324	29.1%
自治体の養成講座修了者	45	4.0%
その他	10	0.9%

4 現在の勤務状況

消費生活センターなどの窓口勤務しているかを聞いたところ、「消費生活センター等の窓口勤務」が854人(76.7%)で「消費生活センター等の窓口勤務していない」が259人(23.3%)だった。854人の勤務先は46都道府県、435カ所の消費生活センターである。

(1) 勤務している場合

勤務している場合、勤務箇所数を聞いたところ、「1カ所」が735人(86.1%)、「2カ所」が88人(10.3%)、「3カ所以上」が23人(2.7%)だった。

表4. 現在の勤務状況

項目	回答数	%
消費生活センター等に勤務	854	76.7%
消費生活センター等に勤務なし	259	23.3%
合計	1,113	100.0%

表5. 勤務先の数

項目	回答数	%
1カ所	735	86.1%
2カ所	88	10.3%
3カ所以上	23	2.7%
無回答	8	0.9%
合計	854	100.0%

「3カ所以上」の場合何カ所かを聞いたところ、「3カ所」が21人、「4カ所」「5カ所」がそれぞれ1人ずつだった。

表6. 業務内容(複数回答) N=854

項目	回答数	%
消費生活相談	823	96.4%
啓発担当	220	25.8%
その他	40	4.7%
無回答	14	1.6%

業務内容は「消費生活相談」が823人(96.4%)で、「啓発担当」が220人(25.8%)、「その他」が40人(4.7%)だった。ほとんどが相談を担当しており、その約3分の1が啓発もあわせて担当していることがわかる。

(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が、過去に消費生活センターなどに勤務経験が「あり」が178人(68.7%)、「なし」が81人(31.3%)だった。経験している場合の勤務年数は5年未満、5~10年未満が多いが、20年以上も39人(21.9%)と多かった。最長は35年だった。

表7. 勤務経験

項目	回答数	%
過去に経験あり	178	68.7%
経験なし	81	31.3%
合計	259	100.0%

表8 過去に勤務：勤務年数

項目	回答数	%
5年未満	48	27.0%
5～10年未満	45	25.3%
10～15年未満	18	10.1%
15～20年未満	25	14.0%
20年以上	39	21.9%
無回答	3	1.7%
合計	178	100.0%

II 勤務先の勤務体制について

1 相談業務はどこが運営しているか

近年、相談業務の運営者が多様化しているため、どこが運営しているかを聞いたところ、「市区町村」558人(65.3%)と最も多く、次に「都道府県」178人(20.8%)だった。「消費者団体」50人(5.9%)、「NPO法人」38人(4.4%)を合わせて10.3%だった。前回調査で、「民間委託されているか、指定管理者制度をしいているか」を聞いたところ、「はい」の回答は11.8%だったので、横ばい状態といえる。

表9. 相談業務の運営先

項目	回答数	%
都道府県	178	20.8%
市区町村	558	65.3%
消費者団体	50	5.9%
NPO法人	38	4.4%
国	24	2.8%
無回答	6	0.7%
合計	854	100.0%

2 平日の勤務先窓口開設日数(1週間あたり)

「毎日(5日)」が761人(89.1%)で、3年前の調査とほとんど同じだった。「4日」が少し増えた程度で前回とあまり変化がなかった。その他は「2週間に1日」が4人で、「1カ月に1日」が1人だった。

表10. 平日の勤務先窓口開設日数

項目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
1日/週	14	1.6%	28	3.0%
2日	21	2.5%	25	2.7%
3日	11	1.3%	25	2.7%
4日	31	3.6%	14	1.5%
毎日	761	89.1%	824	89.2%
その他	5	0.6%	1	0.1%
無回答	11	1.3%	7	0.8%
合計	854	100.0%	924	100.0%

3 土・日・祝日・夜間の窓口開設の有無

土・日・祝日・夜間の窓口開設の「あり」「なし」を聞いたところ「あり」312人(36.5%)、「なし」538人(63.0%)であり、3年前の前回調査より「あり」が11.0%多くなっていた。

表11. 土・日・祝日・夜間の窓口開設

項目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
あり	312	36.5%	236	25.5%
なし	538	63.0%	679	73.5%
無回答	4	0.5%	9	1.0%
合計	854	100.0%	924	100.0%

表12. 「あり」の場合の曜日
(複数回答) N=312

項目	回答数	%
土曜日	248	79.5%
日曜日	151	48.4%
祝日	61	19.6%
夜間	57	18.3%

「あり」の場合いつかを聞いたところ、「土曜日」248人(79.5%)、「日曜日」151人(48.4%)だった。前回調査と比較すると約10%増加していた。「日曜日」開設の場合は「土曜日」も開設している場合が多いので、半数は両日開設と思われる。「夜間」は57人(18.3%)であり、前回の調査(7.2%)より約2.5倍に増えていた。

「夜間あり」と回答した場合の開設時間は、19時までが多いが、20時までとの回答が8人あった。また、月に1度21時まで開設するとの回答が1人あった。

4 昼休み時間も相談受付があるか

昼休みの相談受付は「あり」が615人(72.0%)、「なし」が231人(27.0%)だった。前回の調査とほとんど同じ割合であった。

「あり」の場合、担当は「相談員のみ」が429人(69.8%)で、「相談員+職員」が159人(25.9%)だった。「職員」だけは18人(2.9%)で少数であった。

表 13. 昼休みの受付の有無

項 目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
あり	615	72.0%	667	72.2%
なし	231	27.0%	244	26.4%
無回答	8	0.9%	13	1.4%
合 計	854	100.0%	924	100.0%

表 14. 昼休み受付の担当

項 目	回答数	%
相談員	429	69.8%
職員	18	2.9%
相談員と職員	159	25.9%
無回答	9	1.5%
合 計	615	100.0%

5 相談員は何人が雇用されているか

勤務先の相談員数は「6～10人未満」の回答が最も多く203人(23.8%)、「10～15人未満」121人

(14.2%)が次に続く。

一人体制は63人

(7.4%)。最も相談員が多かったのは40人である。前回調査と比較すると「25人以上」が約2%増え、「6～10人未満」が減ったがほとんど変化はない。

表 15. 相談員は何人が

項 目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
1人	63	7.4%	75	8.1%
2人	87	10.2%	101	10.9%
3人	89	10.4%	100	10.8%
4人	89	10.4%	99	10.7%
5人	83	9.7%	88	9.5%
6～10人未満	203	23.8%	245	26.5%
10～15人未満	121	14.2%	102	11.0%
16～20人未満	44	5.2%	43	4.7%
20～25人未満	36	4.2%	45	4.9%
25人以上	27	3.2%	12	1.3%
無回答	12	1.4%	14	1.5%
合 計	854	100.0%	924	100.0%

6 1日あたりの配置相談員数(平均)

最も多かったのは、「2人」175人(21.2%)で次に「6～10人未満」143人(16.7%)、「1人」体制は130人(15.8%)で3番目に多かった。最高は30人の配置数だった。前回の調査と比べると、「6～10人未満」が少し減り、「10人以上」が増加した。

比較的規模の大きなセンターでは相談員の配置が増えているが、中小規模のセンターでは前回調査と変化がないと読むことも出来る。

表 16. 1日あたりの配置相談員数

項 目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
1人	130	15.2%	154	16.7%
2人	175	20.5%	186	20.1%
3人	113	13.2%	126	13.6%
4人	96	11.2%	113	12.2%
5人	70	8.2%	72	7.8%
6～10人未満	143	16.7%	179	19.4%
10人以上	116	13.6%	79	8.5%
無回答	11	1.3%	15	1.6%
合 計	854	100.0%	924	100.0%

7 相談担当の職員は何人か

相談担当の職員数は「1人」が264人(30.9%)で最も多かった。最多は23人で平均すると2.9人だった。前回調査では「なし」が25.2%もあったが、今回は、126人(14.8%)で10%少なくなっている。しかし、後掲の消費者行政についての自由記載の中で「消費者行政担当の職員はいない。市の消費者行政を、囑託の私が一人で受け持っている」などの回答があり、まだまだ改善の余地がある。

表 17. 相談担当職員数

項 目	回答数	%
な し	126	14.8%
1人	264	30.9%
3人未満	156	18.3%
5人未満	159	18.6%
5人以上	104	12.2%
無回答	45	5.3%
合 計	854	100.0%

Ⅲ 会員の勤務状況

1 消費生活相談員としての勤務経験年数累計

相談員としての勤務経験年数累計は「5～10年未満」が最も多く314人(36.8%)だった。また、最長は35年、平均は9.5年だった。

2 現在の勤務センターでの勤務年数

何度か勤務先のセンターを変っているケースがあるため、現在勤務しているセンターの勤務年数を聞いたところ、「5年未満」が315人(36.9%)、「5～10年未満」が305人(35.7%)だった。

表18の「5年未満」より表19の「5年未満」が15%も多いのは、雇い止め等何らかの理由で勤務先を移ったと考えられる。最長は31年、平均は7.3年だった。

表 18. 勤務年数累計

項目	回答数	%
5年未満	187	21.9%
5～10年未満	314	36.8%
10～15年未満	158	18.5%
15～20年未満	100	11.7%
20年以上	77	9.0%
無回答	18	2.1%
合計	854	100.0%

表 19. 現在のセンターの勤務年数

項目	回答数	%
5年未満	315	36.9%
5～10年未満	305	35.7%
10～15年未満	121	14.2%
15～20年未満	64	7.5%
20年以上	38	4.4%
無回答	11	1.3%
合計	854	100.0%

3 1ヵ月の勤務日数

1ヵ月の勤務日数を聞いたところ、「13～16日以内」が311人(36.4%)、「17日以上」が310人(36.3%)で、全体の72.7%を占めている。最多では「26日」という回答があり、最少は1日、平均は15.0日だった。3年前の調査と比較すると「9～12日」が少し減り、13日以上にシフトしたともいえるが、全体的に見てあまり変わっていない。

今回調査では具体的に何日勤務かを聞いているので、「13～16以内」の中身を見ると16日が226人で圧倒的に多い。また、「17日以上」では20日が104人で多かった。

この結果から、1週間に4日から5日間働いている相談員が多く、非常勤といいながらも常勤化していることがわかる。

表 20. 1 ヲ月の勤務日数

項 目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
4 日以内	38	4.4%	37	4.0%
5~8 日以内	80	9.4%	82	8.9%
9~12 日以内	100	11.7%	183	19.8%
13~16 日以内	311	36.4%	311	33.7%
17 日以上	310	36.3%	296	32.0%
無回答	15	1.8%	15	1.6%
合 計	854	100.0%	924	100.0%

4 1 日の勤務時間(平均的な実働時間)

1 日の勤務時間は「6 時間以上」が 769 人 (90.0%) でほぼ 6 時間以上働いている。勤務時間が最長は 9 時間で 6 人の回答があり、最短は 3 時間で 12 人、平均は 6.8 時間だった。

「最長 9 時間」について具体的に聞いたところ、昼食をとりながらも相談を受けたり、終業時刻間際に入った相談に対応すると、8 時間を超えてしまう、との理由だった。

表 21. 1 日の勤務時間

項 目	回答数	%
3 時間以内	12	1.4%
4~5 時間未満	13	1.5%
5~6 時間未満	50	5.9%
6~7 時間未満	255	29.9%
7~8 時間未満	380	44.5%
8~9 時間未満	128	15.0%
9 時間	6	0.7%
無回答	10	1.2%
合 計	854	100.0%

5 どのような働き方を希望するか(複数回答)

「週 3~4 日勤務」を希望が 489 人(57.3%)で、「週 5 日勤務」257 人(30.1%)より多かった。「配偶者控除以内の勤務」は 40 人(4.7%)と少なく、時代を反映していると思われる一方で「週 3~4 日」というゆとりを持った働き方を希望している人たちもいる。前回調査では、20.1%が配偶者控除の枠内を希望すると答えているので大きな変化であろう。

「その他」の場合を、具体的に聞いた。「夜間、土日、祝日の出勤がない勤務」や「子育てと両立可能な勤務」などの働き方の希望がある一方で、「ひとり親家庭なので経済的に成り立つ給与をもらえる働き方、週休2日が望ましい」や「常勤か週4日」、「1年ごと更新の不安定な立場ではなく、職員のように安定的な働き方」、「厚生年金、社会保険加入が可能な働き方」などのように自立できる働き方を望む傾向があった。

表 22. 希望する働き方（複数回答） N=854

項 目	回答数	%
週5日勤務	257	30.1%
週3~4日勤務	489	57.3%
週1~2日勤務	80	9.4%
配偶者控除以内の勤務	40	4.7%
その他	32	3.7%

6 年次有給休暇の有無について

年次有給休暇は「あり」が718人(84.1%)で圧倒的に多く、「なし」は132人(15.5%)であった。「あり」は前回調査より3%だけ増えていた。年次有給休暇「あり」の日数は、「8日以上」が544人(75.8%)で「7日以内」は120人(16.7%)であった。1カ月の勤務日数の違いで年次有給休暇の有無の割合がどう変化するかを図1で表わしてみた。16日以上勤務しても有給休暇がない場合があることがわかる。また、16日以上勤務で1年を超えても有給休暇が付与されない雇用があった。

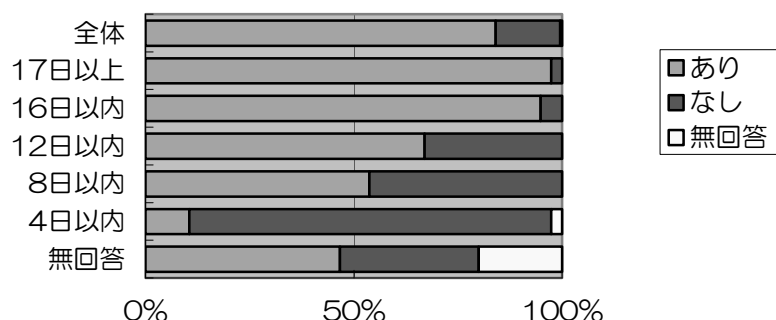
表 23. 年次有給休暇の有無

項 目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
あり	718	84.1%	748	81.0%
なし	132	15.5%	164	17.7%
無回答	4	0.5%	12	1.3%
合 計	854	100.0%	924	100.0%

表 24. 年次有給休暇日数

項 目	回答数	%
7日以内	120	16.7%
8日以上	544	75.8%
無回答	54	7.5%
合 計	718	100.0%

図1.年次有給休暇と勤務日数の関係



7 特別休暇の有無

特別休暇は、「夏期休暇」が363人(42.5%)、「忌引き」は473人(55.4%)、「その他」は151人(17.7%)が「あり」の回答だった。

表 25. 特別休暇の有無

項目	夏期休暇		忌引き		その他	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%
あり	363	42.5%	473	55.4%	151	17.7%
なし	460	53.9%	342	40.0%	536	62.8%
無回答	31	3.6%	39	4.6%	167	19.6%
合計	854	100.0%	854	100.0%	854	100.0%

「その他」を具体的に聞いたところ、「産休」「病気休暇」「介護休暇」「育児休暇」などが複数あった。また、「人間ドック」「ボランティア休暇」というのもあった。

8 相談員等としての身分

相談員等の身分は「常勤」70人(8.2%)、「非常勤」709人(83.0%)、「臨時職員」53人(6.2%)で、多くが非常勤での勤務についている状態にある。

表 26. 相談員としての身分

項目	回答数	%
常勤	70	8.2%
非常勤	709	83.0%
臨時職員	53	6.2%
無回答	22	2.6%
合計	854	100.0%

9 雇用契約の期間

雇用契約の期間は、「1年」が631人(73.9%)と80%近くを占め、「期限なし」は78人(9.1%)で「6ヵ月」73人(8.5%)とほぼ同じだった。雇用契約の期間はあっても次の質問の「雇い止め」がないとの回答が76.0%あるので短期間の契約を更新していると考えられる。

表 27. 雇用期間

項目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
6ヵ月	73	8.5%	44	4.8%
1年	631	73.9%	730	79.0%
2年以上	37	4.3%	35	3.8%
期限なし	78	9.1%	72	7.8%
その他	25	2.9%	16	1.7%
無回答	10	1.2%	27	2.9%
合計	854	100.0%	924	100.0%

いすれにしても期限の定めのない雇用に比べ、不安定な立場に変化はない。

いすれにしても期限の定めのない雇用に比べ、不安定な立場に変化はない。

10 いわゆる「雇い止め」の有無

雇用期間が満了した場合に更新しない、いわゆる「雇い止め」は「あり」183人(21.4%)「なし」649人(76.0%)であった。「雇い止め」については従来から問題が多いと指摘されているにもかかわらず、2割以上の相談員がその問題を抱えている。相談員の仕事は多岐にわたり、専門的な知識や相談のノウハウを身につけるまでにかかなりの期間を要するのに「雇い止め」をするのは大きな損失である。

1ヵ月の勤務日数と雇い止めの関係を図2に表した。17日以上勤務でも約30%に雇い止めがあることが分かる。

「あり」の場合、何年かをきいたところ「5年まで」が92人(50.3%)と一番多く、次に「10年まで」が39人(21.3%)であるが、「3年まで」が15人(8.2%)もいる。

「雇い止め」については自由記載の中でも問題点として、多くの意見があった。「毎年行政改革の話題が出るたびに相談員数削減や雇い止めの不安と向き合いながら仕事をしなければならず、精神的に疲れる」とか「消費生活相談員は、やり甲斐のある素晴らしい仕事だと思いつりを持っている。しかし、生活の不安は尽きない。母子家庭で2人の子供を育てているが、いつ雇い止め等に遭うかと不安だ」等々、切実なものがあった。

この件については、本年2月に消費者庁長官名での文書が都道府県知事及び市区町村長宛に発出されている。今後の改善に期待したい。

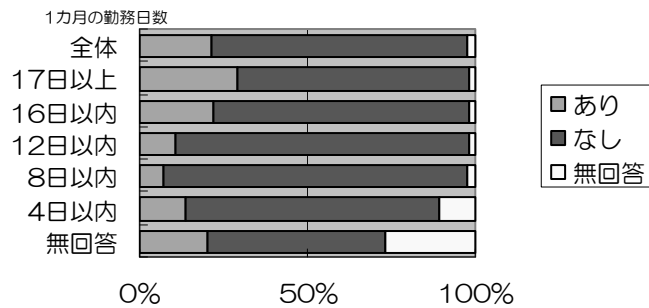
表 28. 雇い止めの有無

項目	回答数	%
あり	183	21.4%
なし	649	76.0%
無回答	22	2.6%
合計	854	100.0%

表 29. 雇い止めの年数

項目	回答数	%
3年まで	15	8.2%
5年まで	92	50.3%
10年まで	39	21.3%
その他	31	16.9%
無回答	6	3.3%
合計	183	100.0%

図2. 雇い止めと勤務日数の関係



11 定年制の有無

定年制は「あり」408人(47.8%)、「なし」401人(47.0%)でほぼ同数だった。3年前の調査と比較すると、「なし」が約10%増加し、「あり」が約10%減少している。

「あり」の場合、「65歳まで」が240人(58.8%)と最も多く、「60歳まで」が112人(27.5%)だった。そのうち、55歳定年が1人で、最高は70歳定年が11人だった。

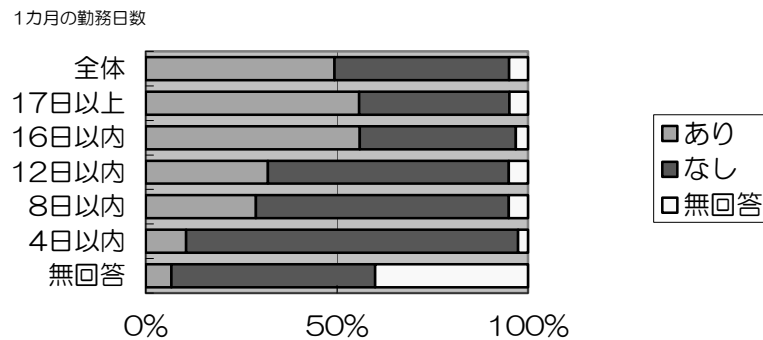
表 30. 定年制の有無

項目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
あり	408	47.8%	520	56.3%
なし	401	47.0%	346	37.4%
無回答	45	5.3%	58	6.3%
合計	854	100.0%	924	100.0%

表 31. 定年の年齢

項目	回答数	%
60歳まで	112	27.5%
65歳まで	240	58.8%
66歳以上	11	2.7%
無回答	45	11.0%
合計	408	100.0%

図3. 定年制と勤務日数の関係



12 22年度に予想される年間給与・報酬

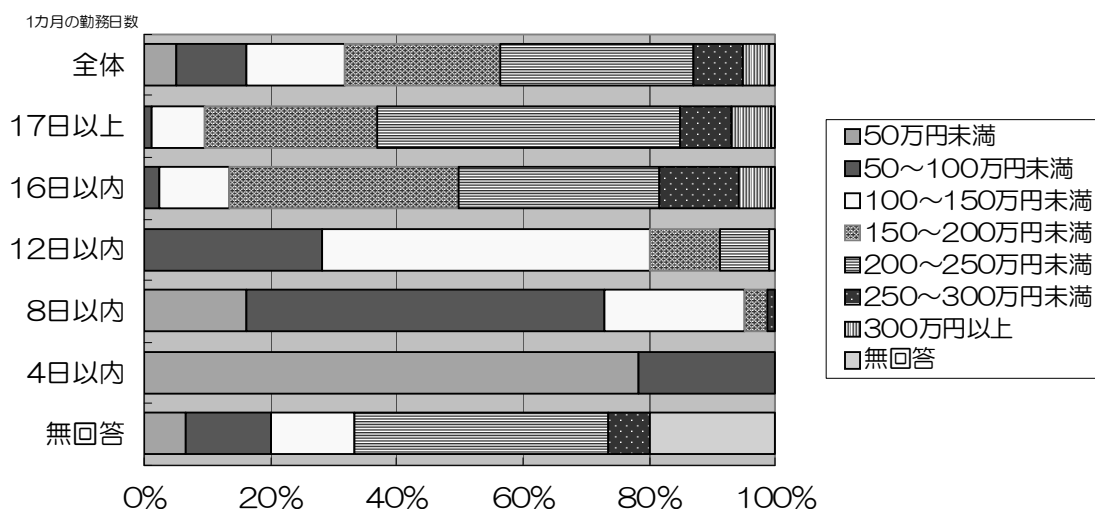
22年度の予想年間給与・報酬は「200～250万円未満」が262人(30.7%)で最も多く、次に「150～200万円未満」が209人(24.5%)となっている。前回の3年前調査より、高い方にシフトしていることがわかる。ただし、これは勤務日数が多くなっていることなどもあり、賃金水準が上がったと解釈するのは早計であろう。

年間収入と1カ月の勤務日数の関係を図4に示した。1日の勤務時間が異なるため、単純に比較できないが、相談員が仕事で得られる収入を俯瞰的にみる図である。

表 32. 年間収入

項目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
50万円未満	43	5.0%	53	5.7%
50～100万円未満	96	11.2%	109	11.8%
100～150万円未満	135	15.8%	251	27.2%
150～200万円未満	209	24.5%	208	22.5%
200～250万円未満	262	30.7%	213	23.1%
250～300万円未満	65	7.6%	51	5.5%
300万円以上	36	4.2%	21	2.3%
無回答	8	0.9%	18	1.9%
合計	854	100.0%	924	100.0%

図4. 年収と勤務日数の関係



13 21年度と比較した給与の増減

前年度と給与を比較すると、「変わらない」が499人(58.4%)で最も多い。「増」が226人(26.5%)ある一方で、「減」も95人(11.1%)だった。

「増」と「減」の回答者に具体的な状況を聞いた。

(1) 「増」の場合

a. 増えた理由をまとめると次のようなものだった。

- 日給あるいは月給の基本給が上がった。
- 日給から月給になった。
- 残業代や時間外手当、資格手当などが付くようになった。
- 勤務日数が増えた。
- 勤務先が変わった。
- 相談員の身分が変わった。

b. 増収金額

いろいろな記載の仕方があって単純に比較できないが、最も高かったのは年収で100万円以上増えたケースで「非常勤特別職から嘱託員に身分が変わり、勤務日数は変わらず、勤務時間は1時間延長されたが、正職員と同様にボーナスも支給され、約270万円になった」という記載があった。次に多かったのは月給で56,000円増えたケースで「勤務日数が週3日から4日へ1日増えて月額56,000円増」というものだった。また、増えたとはいっても増収幅が低かったのは日給100円だった。

表33. 年間収入の増減

項目	人	%
増	226	26.5%
変わらない	499	58.4%
減	95	11.1%
無回答	34	4.0%
合計	854	100.0%

(2)「減」の場合

a. 減った理由をまとめると次のようなものだった。

- 日給あるいは月給の基本給が下がった。
- 勤務日数が減った。
- 職員の給与減額措置に準じた。
- 残業手当が付かなくなった。
- 総額が上がったが勤務時間が増えたため。
- ボーナスが減額あるいはなくなった。

b. 減収金額

最も減った金額が多かったのは月額で4万円減った例であるが、理由は不明である。

「21年度は勤務時間6時間で日給8,000円だったが、22年度は7時間に増加、日給は9,000円。時給単価が下がった」とか、「月給198,000円から194,000円に減った(勤務時間が15分短くなったため)」など、いろいろなケースがあった。

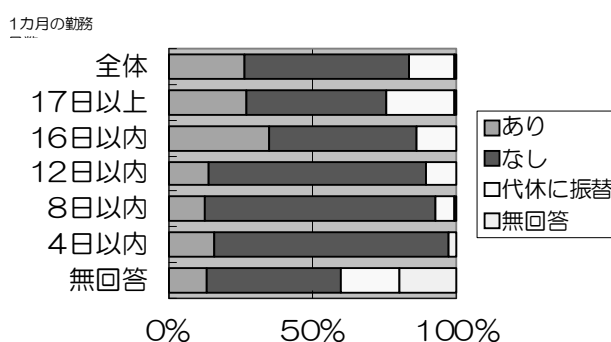
14 時間外勤務手当の有無

時間外勤務手当は「なし」が485人(56.8%)と半数以上であり、「あり」が224人(26.2%)、「代休に振替」が138人(16.2%)だった。「代休に振替」は手当としての支払いはないがその分、代休がとれるもので「あり」に分類できると考えると、「あり」は362人(42.4%)となり、前回の調査(22.1%)よりはかなり前進している。しかし、いまだに半数以上が「なし」のままである。

表 34. 時間外手当の有無

項目	回答数	%
あり	224	26.2%
なし	485	56.8%
代休に振替	138	16.2%
無回答	7	0.8%
合計	854	100.0%

図5. 時間外手当と勤務日数の関係



15 通勤手当の有無

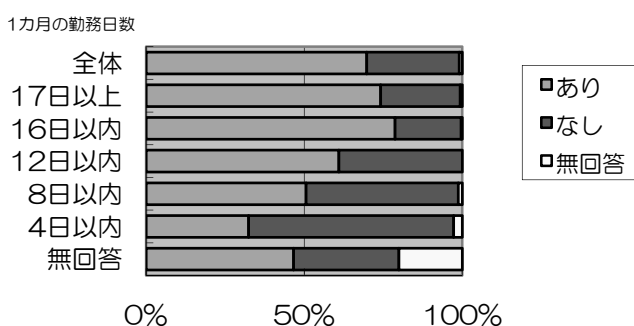
通勤手当は「あり」596人(69.8%)、「なし」250人(29.3%)だった。通勤手当「あり」も前回(58.9%)よりアップしている。しかし、まだ通勤手当なしで働いているケースが多い。また、通勤手当は一日150円と低額の例もあった。前回の調査と比べると、「あ

り」が10%増え、「なし」が10%減少している。

表 35. 通勤手当の有無

項目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
あり	596	69.8%	544	58.9%
なし	250	29.3%	363	39.3%
無回答	8	0.9%	17	1.8%
合計	854	100.0%	924	100.0%

図6. 通勤手当と勤務日数の関係



16 退職金制度の有無

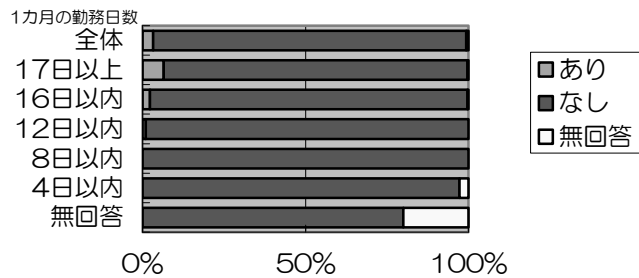
退職金制度は「なし」が820人(96.0%)でほとんどを占める。前回の調査(94.0%)とほぼ同じ割合だった。「あり」は28人(3.3%)に過ぎない。20年以上現在のセンターに勤務している38人の場合でも退職金があるとの回答者は3人であった。前回調査と比べると、ほとんど変わっていなかった。

勤務日数との関係でも退職金があるのは、17日以上では6.5%、16日以内では2.3%に過ぎなかった。

表 36. 退職金制度の有無

項目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
あり	28	3.3%	30	3.2%
なし	820	96.0%	869	94.0%
無回答	6	0.7%	25	2.7%
合計	854	100.0%	924	100.0%

図7. 退職金と勤務日数の関係



17 社会保険などの加入状況

社会保険などの加入は「あり」605人(70.8%)、「なし」242人(28.3%)で、前回調査より「あり」の割合が増加している。

表 37. 社会保険

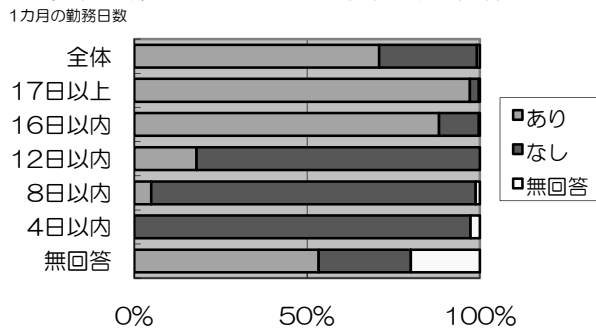
項目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
あり	605	70.8%	546	59.1%
なし	242	28.3%	363	39.3%
無回答	7	0.8%	15	1.6%
合計	854	100.0%	924	100.0%

表 38. 社会保険種類

(複数回答)N=605

項目	回答数	%
雇用保険	579	95.7%
健康保険	547	90.4%
厚生年金	535	88.4%
その他	19	3.1%

図8. 社会保険などの加入と勤務日数の関係



社会保険への加入が「あり」の場合、該当するもの(複数回答)は、「雇用保険」579人(95.7%)、「健康保険」547人(90.4%)、「厚生年金」535人(88.4%) だった。

「なし」を個別にみると、日数、勤務時間が常勤の4分の3に満たないケースだった。

IV 勤務先での研修参加状況について

1 国民生活センター主催研修への参加

国民生活センター主催研修への参加は「あり」770人(90.2%)で参加率が高かったが、「なし」も79人(9.3%)あった。

「あり」の場合、1年に参加回数を聞いたところ、「1回」が最も多くて526人(68.3%)、「2回」158人(20.5%)で、3回以上は50人(6.5%)に過ぎない。

前回の調査に比べ、「2回」「3回以上」が増えているが、地方消費者行政活性化基金により国民生活センターの研修に参加できるようになったと思われる。

しかし、後の自由記載の中に「研修予算が増えようやく国民生活センターに宿泊研修に行けるように

なったが、それでも相談員1人に年に1回予算はない。また受け入れ体制も不十分なので

申し込んでも拒否されることもある」という意見からもわかるように、数年に1度のケースがある。現に「3年に1度」が2人、「2年に1度」が7人の回答があったが1回の中に入れた。設問では答えられず、「無回答」に含まれているケースがあると推察できる。

国民生活センターの研修に参加した場合、出勤として扱われるかを聞いたところ、「出勤扱い」709人(92.1%)がほとんどだった。

表 39. 国セン研修の参加

項目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
あり	770	90.2%	754	81.6%
なし	79	9.3%	151	16.3%
無回答	5	0.6%	19	2.1%
合計	854	100.0%	924	100.0%

表 40. 研修参加回数

項目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
1回	526	68.3%	486	64.5%
2回	158	20.5%	50	6.6%
3回以上	50	6.5%	14	1.9%
無回答	36	4.7%	204	27.1%
合計	770	100.0%	754	100.0%

表 41. 研修中の勤務扱い

項目	回答数	%
出勤扱い	709	92.1%
欠勤扱い	56	7.3%
無回答	5	0.6%
合計	770	100.0%

費用負担については受講料 746 人(96.9%)、交通費 751 人(97.5%)ともに「勤務先負担」が大部分だった。宿泊費は「自己負担」が 120 人(15.6%)であるが、通える範囲の関東周辺が多い。ただし、

この中の 19 人は北海道、東北、関西などの遠隔地からであり、高額な負担を強いられている考えられる。

前回調査との比較をしてみると、受講料、交通費、宿泊費ともに「勤務先負担」が 10%近く増えている。これらも、地方消費者行政活性化基金の活用と考えられる。

表 42. 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	
	回答数	%	回答数	%
勤務先負担	746	96.9%	669	88.7%
自己負担	12	1.6%	70	9.3%
無回答	12	1.6%	15	2.0%
合計	770	100.0%	754	100.0%

表 43. 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	
	回答数	%	回答数	%
勤務先負担	751	97.5%	674	89.4%
自己負担	11	1.4%	68	9.0%
無回答	8	1.0%	12	1.6%
合計	770	100.0%	754	100.0%

表 44. 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	
	回答数	%	回答数	%
勤務先負担	577	74.9%	511	67.8%
自己負担	120	15.6%	169	22.4%
無回答	73	9.5%	74	9.8%
合計	770	100.0%	754	100.0%

2 自治体等主催研修への参加の有無

自治体等が主催する研修に参加の有無を聞いたところ、「あり」が756人(88.5%)だった。

「あり」の場合、1年の回数は3回以上が432人(57.1%)で半数以上だった。

国民生活センターの研修は1回が圧倒的に多いが、自治体の研修は交通費、宿泊費等の負担が少ないので受講する機会が多くなっていると考えられる。

自治体主催の研修が出勤扱いかどうかを聞いたところ、「出勤扱い」が648人(85.7%)で、「欠勤扱い」も101人(13.4%)であり、身近な研修も欠勤扱いになり、研修参加を断念せざるを得ない状況もあると考えられる。

表 45. 自治体研修の参加

項目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
あり	756	88.5%	748	81.0%
なし	84	9.8%	145	15.7%
無回答	14	1.6%	31	3.4%
合計	854	100.0%	924	100.0%

表 46. 研修参加回数

項目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
1回	170	22.5%	179	23.9%
2回	130	17.2%	112	15.0%
3回以上	432	57.1%	362	48.4%
無回答	24	3.2%	95	12.7%
合計	756	100.0%	748	100.0%

表 47. 研修中の勤務扱い

項目	回答数	%
出勤扱い	648	85.7%
欠勤扱い	101	13.4%
無回答	7	0.9%
合計	756	100.0%

費用負担は受講料、交通費ともに「勤務先負担」が大部分で、受講料639人(84.5%)交通費664人(87.8%)だった。宿泊費は「勤務先負担」が半数ほどだったが、宿泊費が発生しない場合が多いと考えられる。

前回調査と比較すると、国民生活センター研修と同様に受講料、交通費、宿泊費ともに勤務先負担が増えていた。これも地方消費者行政活性化基金の活用によるものと思われる。宿泊費の「無回答」が多いのは、地元での研修なので、そもそも宿泊費が発生しないためと思われる。

表 48. 受講料の費用負担（自治体等主催研修）

項 目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
勤務先負担	639	84.5%	522	69.8%
自己負担	59	7.8%	116	15.5%
無回答	58	7.7%	110	14.7%
合 計	756	100.0%	748	100.0%

表 49. 交通費の費用負担（自治体等主催研修）

項 目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
勤務先負担	664	87.8%	593	79.3%
自己負担	64	8.5%	110	14.7%
無回答	28	3.7%	45	6.0%
合 計	756	100.0%	748	100.0%

表 50. 宿泊費の費用負担（自治体等主催研修）

項 目	今回調査		前回調査	
	回答数	%	回答数	%
勤務先負担	403	53.3%	210	28.1%
自己負担	127	16.8%	199	26.6%
無回答	226	29.9%	339	45.3%
合 計	756	100.0%	748	100.0%

3 1、2以外で自己研鑽のため、研修講座などに参加の有無

相談員には日々自己研鑽が求められるため、国民生活センターや自治体等が主催する研修以外にスキルアップにつながる研修があった場合の参加状況について聞いたところ、「あり」が711人(83.3%)だった。「あり」の場合、費用(参加費+交通費+宿泊費)は年間いくらかを聞いたところ、「1万円未満」が約半数で、「5万円未満」が251人(35.3%)だった。「50万円以上」1人、「30万円から50万円」の回答が3人あった。「50万円以上」の場合の1件について、具体的な金額は60万円であった。

表 51. 自己研鑽のための研修参加

項 目	回答数	%
あり	711	83.3%
なし	127	14.9%
無回答	16	1.9%
合 計	854	100.0%

表 52. 自己研鑽のための年間費用

項 目	回答数	%
1万円未満	362	50.9%
5万円未満	251	35.3%
5～10万円未満	62	8.7%
10～20万円未満	13	1.8%
20～30万円未満	3	0.4%
30～50万円未満	3	0.4%
50万円以上	1	0.1%
無回答	16	2.3%
合 計	711	100.0%

地方消費者行政活性化基金の活用で、研修への参加機会は全体的に増えたが、「相談員同士で調整したり、譲り合ったりして何年かに1回しか参加できない」、「相談に穴をあけられない」という意見もあり、研修に参加する機会を増やすためには費用だけではなく、人的余裕も求められる。

V 勤務先での業務内容について

1 自分自身の21年度の相談件数

昨年度の自身の相談受付件数を聞いたところ、「300～500件未満」が174人(20.4%)と最も多く、次いで「500～700件未満」、「700～1,000件未満」だった。1,000件以上のなかで最多は1,740件だった。

表 53. 相談件数

項 目	回答数	%
50件未満	61	7.1%
50～100件未満	52	6.1%
100～150件未満	45	5.3%
150～200件未満	44	5.2%
200～300件未満	93	10.9%
300～500件未満	174	20.4%
500～700件未満	144	16.9%
700～1,000件未満	126	14.8%
1,000件以上	48	5.6%
無回答	67	7.8%
合 計	854	100.0%

2 受け付けた相談のうち、斡旋処理件数は何件か

斡旋件数は、50件以上が204人(23.9%)で最も多く、他は10%台だった。

表 54. 斡旋件数

項目	回答数	%
10件未満	88	10.3%
10～20件未満	107	12.5%
20～30件未満	130	15.2%
30～40件未満	123	14.4%
40～50件未満	99	11.6%
50件以上	204	23.9%
無回答	103	12.1%
合計	854	100.0%

表 55. 斡旋の積極性

項目	回答数	%
はい	729	85.4%
いいえ	72	8.4%
無回答	53	6.2%
合計	854	100.0%

3 斡旋処理を積極的にしているか

受け付けた相談を積極的に斡旋処理しているか聞いたところ、「はい」729人(85.4%)が圧倒的に多く、相談員のほとんどが積極的に斡旋に取り組んでいる様子が見える。

「いいえ」の場合その理由を聞いたところ、次のような意見が主なものであった。

a. 勤務先の方針が、基本的に助言のみで完結

具体的な記載

- 県の方針で、自主交渉可能者へは助言している為。(40代、中部)
- センターの方針として、基本的に助言。(40代、関東)

b. まず助言して相談者に自ら動いてもらう

具体的な記載

- 相談員として斡旋すべき相談は斡旋するが、相談者が自分の力で解決できるよう助言する。(40代、関東)
- 高齢者、肉体的・精神的障害者以外は、解決、交渉方法を助言し、自助努力してもらう。自身で交渉困難と再相談が入れば斡旋に入る主義。(50代、中部)
- 相談者の年齢や状況にもよるが、助言して自分で交渉等ができる相談者の場合は、自立も兼ね、自分で交渉してもらう。(50代、中部)

c. 相談件数が多いので斡旋の時間が限られる

具体的な記載

- 一件にじっくりかかわる余裕がなく自主交渉を促す事も多い。(40代、九州)

- 全体の相談件数が多く斡旋する余裕があまりない。(50代、関西)

4 解決困難な事例は誰に相談するか(複数回答)

解決困難な事例の相談先は「他の相談員」が624人(73.1%)で最も多く、「弁護士」506人(59.3%)、「国民生活センター」479人(56.1%)と続く。

Ⅱ-6で1日の相談員配置数が「1人」体制が15.8%あったが、「他の相談員」と相談しながら対応することができないという点で「1人体制」は問題が多いと思われる。

表 56. 解決困難な事例の相談先(複数回答)

N= 854

項目	回答数	%
職員	231	27.0%
他の相談員	624	73.1%
都道府県センター	214	25.1%
国民生活センター	479	56.1%
弁護士	506	59.3%
その他	62	7.3%

5 PIO-NET への入力は業務時間内に済むか

PIO-NET への入力が業務時間内に「済んでいる」は308人(36.1%)で、「時間外にすれ込むことがある」が458人(53.6%)で過半数を超えていた。458人のうち、時間外勤務手当のない人は250人で半数以上がサービス残業をしていることになる。パソコン操作に不慣れだったり、入力速度差等相談員の個人差は当然あるが、勤務時間中に処理しきれない相談件数の多さの対策が必要である。

表 57. 入力が業務時間内に済むか

項目	回答数	%
済んでいる	308	36.1%
時間外にすれ込む	458	53.6%
無回答(PIOなしを含む)	88	10.3%
合計	854	100.0%

Ⅵ 製品等による事故の相談について

1 22年4月以降、「消費者庁に通知すべき製品などによる事故」の相談を受けたか

消費者庁に通知すべき製品事故の相談を「受けた」が189人(22.1%)、「受けたことはない」が639人(74.8%)だった。受けた場合の件数は最多が20件で、最少は1件、平均は2.2件だった。

表 58. 通知すべき事故の相談

項目	回答数	%
受けた	189	22.1%
受けたことはない	639	74.8%
無回答	26	3.0%
合計	854	100.0%

表 59. 事故の程度(複数回答) N=189

項目	回答数	%
重大事故	54	28.6%
重大事故でない危害	103	54.5%
危険(ヒヤリハット)	79	41.8%

2 製品等事故の程度(複数回答)

通知すべき事故の程度は「重大事故でない危害」103人(54.5%)、「危険(ヒヤリハット)」79人(41.8%)、「重大事故」54人(28.6%)の順だった。が、通知すべき事故を受けたことがある相談員の3分の1が、命にかかわるような「重大事故」を受けているのは注目すべきである。

3 重大事故の相談を消費者庁に通知するに当たり、困ったことはあったか

困ったことがあったかどうかについて聞いたところ、「なし」は124人(65.6%)で、「あり」は52人(27.5%)だった。

表 60. 通知する際に困ったこと

項目	回答数	%
あり	52	27.5%
なし	124	65.6%
無回答	13	6.9%
合計	189	100.0%

「あり」の場合、具体的に聞いた。その内容の主なものをまとめてみた。

a. 手続きが煩雑である

具体的な記載

- NITE、国センに別途事故報告、テストの受入れ等の打診の連絡を入れつつ、自治体の苦情の解決には何の協力もない消費者庁に、別途膨大なFAXを送るのは大いに負担であり、苦痛だ。また重大事故の判断を任されるのも困る。(50代、関西)
- とにかく一度に処理すべき案件が多く、重なる。国セン危害情報、NITE、消費者庁と通知書面を作り、その日のうちに決裁をあげねばならないので帰り際に入ったときは対応に追われる。(40代、関西)

b. 通知すべきかの判断基準が難しい

具体的な記載

- 消費者の不注意として扱い受付されなかった。(60代、九州)
- 重大事故と思い報告したが、PIO-NET入力でいいと言われた。(50代、九州)
- NITEに報告すべきか消費者庁に相談すべきかPIO-NETに記入すれば足りるのか

迷ってしまい困って問い合わせる。(50代、関東)

- 通知すべきかどうか迷ったが、県の担当部署に問い合わせたところ、不要と言われた。しかし、どの段階でそれを判断するか、今でも疑問に思う。(50代、東北)

c. 相談直後ではどのくらいで治る事故かわからない

具体的な記載

- 軽微な事故でも、通院治療は必要である。事故発生直後では治療の見通しが不明であり、重大事故の判断は難しい。(50代、関西)
- 相談者が医師の受診前の相談の場合、30日を越える危害であるかどうかの判断が難しい。(50代、関東)

Ⅶ 過去に消費生活センター等に勤務した経験のある会員の現在の状況について

表 61. 現在の活動状況(複数回答)N=178

1 現在の活動状況(複数回答)

現在、どのような活動をしているかを聞いた。「その他」67人(37.6%)、「特になし」60人(33.7%)が多く、以下は「法テラス」19人(10.7%)、「消費者団体」17人(9.6%)、「調停委員」13人(7.3%)の順だった。

「その他」を具体的に聞いたところ、「行政機関での消費生活以外の相談員」や「大学非常勤講師」、「ボランティア活動」など多岐にわたっている。

項目	回答数	%
企業・団体など	6	3.4%
民生委員	1	0.6%
調停委員	13	7.3%
保護司	2	1.1%
法テラス	19	10.7%
消費者団体	17	9.6%
NPO 法人	11	6.2%
その他	67	37.6%
特になし	60	33.7%

2 過去の勤務経験を生かして、今後どのような活動をしたいか

今後の活動希望について聞いたところ、「啓発」、「再度相談員になりたい」、「新人消費生活相談員のサポート」などがあつた。

Ⅷ 消費生活センター等に勤務した経験のない会員の現在の状況について

1 現在の活動状況(複数回答)

「その他」37人(45.7%)、「特になし」27人(33.3%)が多く、以下「企業・団体など」10人(12.3%)などであった。

「その他」を具体的に聞いたところ、「行政職員」、「行政非常勤職員」、「会社員」、「介護職」、「ボランティア」、「求職中」などがあつた。

表 62. 現在の活動状況(複数回答)N=81

項 目	回答数	%
企業・団体など	10	12.3%
民生委員	0	0.0%
調停委員	3	3.7%
保護司	0	0.0%
法テラス	3	3.7%
消費者団体	4	4.9%
NPO 法人	7	8.6%
その他	37	45.7%
特になし	27	33.3%

2 消費者関連の仕事を希望するか

消費者関連の仕事希望は59人(72.8%)あり、17人(21.0%)は希望していない。

3 どのような仕事を希望するか

消費者関連の仕事を「希望する」と回答の

中で、「行政の消費生活相談員」の希望が36人(61.0%)で一番多く、「消費者団体(NPO 法人を含む)」13人(22.0%)だった。

表 63. 消費者関連の仕事を希望か

項 目	回答数	%
はい	59	72.8%
いいえ	17	21.0%
無回答	5	6.2%
合 計	81	100.0%

表 64. 希望する仕事の職種(複数回答)

N=59

項 目	回答数	%
行政の消費生活相談員	36	61.0%
啓発講座講師	12	20.3%
企業のお客様相談窓口	6	10.2%
消費者団体(NPO 法人を含む)	13	22.0%
その他	10	16.9%

ここからは全員が回答

Ⅹ 消費生活相談員として現在は、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3つの資格があるが、消費生活相談員の資格制度について

1 行政の窓口に勤務する消費生活相談員の資格について今後はどのような資格制度になればよいか

「現在の3資格のままで良い」が551人(49.5%)と半数で、「一本化した方が良い」が401人(36.0%)だった。

表 65. 相談員の資格制度について

項目	回答数	%
現在の3資格のままで良い	551	49.5%
一本化した方が良い	401	36.0%
その他	105	9.4%
無回答	56	5.0%
合計	1,113	100.0%

2 「その他」の具体的な意見

主な意見を整理すると次のようなものだった。今のままの3資格か、一本化かという2つの分け方ではなく、試験を受けた資格と講座受講のみの資格を分ける、あるいは行政と企業を分けるなど多様性のある組み合わせで整理する意見や、消費生活専門相談員を国家資格にして一本化という条件付きも多かった。

a. 資格を整理すべきである

具体的な記載

- 行政系と企業系の2種類でよい。(50代、関西)
- 行政で働く者と企業で働くものとの資格は別が良い。経験や資質によりレベルを分け、待遇も差をつけたほうが良い。(60代、中部)
- 専門相談員とアドバイザーは2資格を一本化した方が良く、コンサルタントは試験がなく3資格を一本化するのは疑問が残る。(50代、中部)
- 相談員とコンサルタントは統合した方が良く、アドバイザーは少し違うので、別の方が良いと思う。(40代、中部)
- 消費生活コンサルタントは他の2つに比べ、試験による資格取得ではないので同レベルの資格とするのは疑問を感じる。(40代、中部)

b. 消費生活専門相談員を国家資格にして一本化すべきである

具体的な記載

- 一本化した上で国家資格とし、有資格者のみ採用すべき。(40代、九州)
- 国家資格にして相談員の地位の向上が図れるようにしてほしい。(40代、関西)
- 消費生活相談業務に就くには資格を一本化して国家資格にし認知度を上げるべきだと思う。(40代、九州)

c. 今の3資格の上に上位資格を作るべきである

具体的な記載

- 現在ある資格以外に国家資格としての相談員資格を創設し、一定レベルに達していない相談員への指導的役割を担える相談員が必要ではないかと思われる。(50代、関西)
- 現在の3資格の上位資格(国家資格)を創設し、自治体窓口相談員に採用する際の条件にする。(40代、東北)
- 実務経験を必要とする上位資格を作って相談員のレベルアップにつなげてほしい。(50代、関東)

X その他の意見

1 地方消費者行政活性化基金(*)の使い方についての意見・感想

* 地方消費者行政活性化基金には次のようなものがあります。

消費生活相談員養成事業、消費生活相談員等レベルアップ事業、消費生活相談窓口高度化事業、食品表示・安全機能強化事業、消費者教育・啓発活性化事業、商品テスト強化事業など

主な意見は以下のとおりである。

消費生活相談員養成事業について(44件)

良い

- 初心者にとって、意義があり、必要な講座であると考えている。法律の改正や世の中の変化の中で、相談員がいろいろな情報を得ることは、相談業務をこなしていくためには、不可欠なことだと考える。活性化基金は期限があり、3年間だけ研修の機会が与えられるのは、奇異なことと考える。継続的な資金の準備で、相談員の継続的なスキルアップ体制が求められる。(不明、関西)
- 相談員養成事業は集中して講義が受けられ、系統立てて学べるので整理して理解できると思う。レベルアップ・高度化事業により研修の機会が増え充実した内容が受講できるので嬉しい限りである。(60代、関東)
- 相談員養成事業による講座を現役相談員も受講することができること、また消費者六法等書籍を購入していただいていることを大変ありがたく思っている。(40代、関西)
- もっと幅広く、相談業務に就きたい人に積極的に研修の機会を与えてほしい。特に若い人を育ててほしいと思う。(50代、北陸)

- 基金が永久でない事を考えると、基金があるうちにある程度の実績があがる状態にまで各事業を軌道に乗せなければならない。長年の課題である人材不足を解消することにまずは基金を使うべきであり、相談員養成事業などはもっと数多くの地域で実施して欲しい。
(経験なし、30代、関西)

養成の仕方に問題ある

- 新規の相談員養成事業が本県の目玉事業のようで、一般県民の方が多数参加されているようだ。相談員の増員ではなく、入れ替えも念頭にあるらしく、職場の雰囲気も以前とは異なってきた。基金がある間だけでも、相談員の待遇についても少し考慮してもらいたい。
(30代、関東)
- 養成事業は参加者に給料を払って雇って研修を受けてもらっていた。現場の相談員は自己負担で資格取得の勉強をし資格を取っている。3週間だったが、普段の相談業務と並行して実地研修の指導を担わされた。現場では負担以外に何ものでもなかった。これが地方行政の活性化に役立ったと言えるのだろうか。大変疑問に思う。また、行政職員の増員と、知識や意識のレベルアップを図ってもらいたい。また、現場の相談員の処遇改善に使えるような基金のあり方を望む。
(50代、中部)
- 養成事業について、税金を使って養成しても雇わなかった自治体や、養成した相談員を雇う為に古い相談員に雇い止めを実施した自治体があった。そもそも税金で相談員を養成するという事に違和感を覚える。
(50代、九州)
- 日当、交通費を出したり、全員に消費者六法を配布したと聞いた。現在、県でも十分に消費者六法を購入してもらえない状況なのに単なるばら撒きのように感じる。新人育成をするならば、相談員の欠乏している市町村に勤務できる人を選んで行うべきだと思う。
(40代、中部)
- 相談員養成事業が行われているが、5年の雇止めがあるため使い捨てにするために人数を増やしていると思えない。5年で雇止めになることは確実なので、自分の後に雇う消費生活相談員を養成する事業は止めてほしい。
(40代、中部)
- 基金の使い方はどちらかというと消費生活相談員養成事業に重点が置かれている。相談員のレベルアップ等への使い方等とバランスをとるべきだと思う。
(70代、九州)
- 相談員を目指し受験したいという人たちのために、1ヶ月か2ヶ月に講座が開かれた際の受講料を無料にするのは、まだ理解できるにしても、受講生に1日1万円近くの日当が支給されたという話を聞き、開いた口がふさがらなかった。使い道を探さなければならないような基金だったら、そのまま国に返上すべきだと思う。
(60代、中部)
- 各地の養成講座では、日当付きで勉強ができるが、こうした使い方は肯定できない。自分たちは、自らの力で費用を出し学んだ。税金の無駄使い、ばら撒きになってしまっている使い方はどうかと思う。
(経験あり、40代、九州)

その他

- 消費生活相談員養成事業修了者のレベルが低く、センターの相談員として勤務するが実力が伴っていない。（50代、関東）
- 相談員養成事業を受けた方は、資格試験を受けるべきではないか。（40代、関西）
- 研修の機会が増えたことはよいが、研修、研修で消化不良の感がある。長期に渡って研修の機会があるようにしてほしい。地方では相談員が不足しているので相談員の養成にも力をいれてほしい。（経験あり、70代、九州）

消費生活相談員等レベルアップ事業について(183件)

研修が増えてよかった

- 地元でレベルアップ講座が開催されたため、気軽に研修に参加できた。（50代、北陸）
- 消費生活相談員レベルアップ事業で弁護士、司法書士、ファイナンシャルプランナー、建築士よりレクチャーを受けることができ、非常にためになっているが、県の研修もあり正直多すぎてすべてに参加できない。（40代、関東）
- 消費生活相談員レベルアップ事業の研修を、年間を通して受けられたことがよかった。（50代、関東）
- 消費生活相談員レベルアップ事業等で最近忙しいくらい研修を受ける機会が多く、相談業務に役立つのは勿論のこと引き出しが増えて気持ちにゆとりが出来た。（60代、北海道）
- 4月より相談員になり勉強不足を痛感しているが、研修を受ける機会がありそれが消費生活相談員レベルアップ事業によるものと知りとても感謝している。（40代、関東）

研修が増えたが参加しにくい

- レベルアップ事業で研修が予算を気にすることなく受講でき相談業務にも役に立っているが、一人勤務なのでやはり席を空けることは気兼ねだ。（60代、関西）
- 昨年度は県などが主催するレベルアップ事業の研修が増え、勤務として参加できなかったもので、休みに研修に参加する事になり負担に感じることもあった。（50代、関西）
- 各主体での研修会が増えて相談業務の補強となっているものの、勤務時間内での研修の場合、相談対応人員が減り業務負担に繋がっている。休日の研修費用は、規制の関係や手続き煩雑化のため自己負担で参加。（50代、関西）
- 活性化基金は新しい事業にのみ使用可能と聞いており、その1年前より勤務している私には研修費用として利用できず、有料の研修にあまり参加できない。（50代、北陸）
- レベルアップ事業も相談に役立つようなもの、そうでないもの、レベルの差がある。研修参加はありがたいのだが、研修に参加することで、相談業務をする相談員人数が少なくなり、電話がとれない。件数が減る。雑になる。基金が来年限りとなると、その後が不安。（50代、関西）

- 基金によってレベルアップと称して研修を受ける機会が増えたのはいいが、時間外に実施されるため、当センターは交代制勤務のため、遅番にあたった場合は研修に出られない。
(60代、関東)
- 元々人数が少ない上に、相談電話はたくさんかかってくる。そこへレベルアップ研修が度々行われると、さらに電話をとる相談員が減り、センターに残った相談員が休む間も入力する間もなく電話をとっている。レベルアップ研修はほどほどにして欲しい。
(40代、関西)

国民生活センター研修について(25件)

研修に行けるようになって良かった

- 宿泊を伴う研修(相模原など)へも参加できるようになり、遠方の相談員と情報交換の機会ができ、相談業務の参考になっている。
(50代、関西)
- レベルアップ事業により、これまで5人の相談員が年に1人だけ国センの専門事例講座に参加していたが、今年から全員が年に1回参加できることになりとてもよかった。集合研修は他地域の相談員同士の意見交換ができるし、トータルな研修講座が受けられるのでありがたい。
(50代、関西)
- 今まで国センの研修を数年に1度しか受けられなかったが、基金のおかげで今年と来年は毎年受けられるので有難いと思っている。ただ、基金を活用して年に2回以上受けている別の自治体の相談員もあり、活用の仕方が自治体の職員の考えで左右される現状は残念だ。
(40代、関西)
- 基金がなくなると国センへの研修は6年に1度しか行けない状況に戻る。レベルアップ事業により相談員全員が1年に1回研修の機会を与えていただき相談業務に役立った。
(50代、北海道)
- 今年度、初めて国民生活センターの研修に参加できた。地方自治体の財政状況を考えると、現職相談員のレベルアップにも長く力を入れていただきたいと思う。
(50代、中部)

行かせてもらえない

- 相模原市の国民生活センターの研修に参加させてもらえない。宿泊研修は行かせてもらえないということだ。
(50代、関西)
- 国セン主催の研修は予算の関係で、11人の相談員のうち3人しか受けることができない状況で、すでに相談員として業務に携わっている者に対してもブラッシュアップ、そして新しい情報等を学ぶ機会が必要だと思う。
(不明、九州)
- 研修予算が増えようやく国民生活センターに宿泊研修に行けるようになったが、それでも相談員1人に年に1回予算はない。また受け入れ体制も不十分なので申し込んでも拒否されることもある。
(50代、関西)

国民生活センター研修の改善を

- 国民生活センターでの研修に全国の相談員が殺到し、定員の3倍近い受講生での講座開催に問題を覚える。通常の定員で受講できるよう、講座回数を増やしてほしい。貴重な各地方の相談員との情報交換・交流の場として、ぜひ研修施設を存続させてほしいと思う。
(40代、九州)
- 1年に1度の割合で参加できるようになり感謝している。しかし受講状況は国民生活センターの相模原研修所の講座を受講したのみであるが、人数が増えているのに対し、人数が多いまま受け入れているため、後方では講師が指示し説明している場所がパワーポイント表示のどこかなどわからなかったり、研修を開催する側にもバランスよく基金が配分されているのか疑問であった。
(40代、中部)
- 消費生活相談員のレベルアップのための、国センの講座の参加人数が多すぎるため、一方的に講義を聴く形式。グループ討議など、考える研修事業を希望。
(50代、関西)
- 国民生活センターでの研修内容をオンラインで後日受講できるような方面に予算を使ってほしい。有意義な研修だとは思いますが、対時間、対費用効果が低いと思う。後日オンラインでeラーニングで有料受講できるようにしてくれると、勤務時間であってもなくても受講できる。
(40代、関西)
- 開催回数が増えていないので施設に対して受講者数が多すぎる。もっと開催数を増やすよう検討してほしい。
(40代、九州)
- 基金を使って初めて国センの研修参加が許された。基金がなくなればこれまで通り、宿泊を伴う研修参加は認められない可能性大。
(50代、関西)

消費生活相談窓口高度化事業について(29件)

弁護士・専門家相談が増え役立った

- 消費生活相談窓口高度化事業により、弁護士の助言が受けられるようになり、相談業務に役立っている。
(50代、関東)
- 相談窓口高度化事業により月一度弁護士に来ていただき指導を受け役立っている。質問あるときにはFAX・電話での質問も可能だ。
(50代、関西)
- 相談窓口高度化事業で弁護士、建築士相談が定期的に受けられる事。相談資料(国民生活など)を定期購読など、恩恵をかなり頂いていると感謝している。
(60代、関東)

窓口新設・改善された

- 文献資料、パソコン等買ってもらい、相談業務に生かせるようになった。
(40代、中部)
- インターネットが導入され、とても役立っている。
(60代、北海道)

窓口新設・改善されない・改善して欲しい等の不満

- 高度化事業により相談室が(来所の場合)今までよりさらに暗く冷え冷えした場所になり、PIO-NET もなく電話も相談員人数分ない。多重債務相談を暗く寒い場所で行い、相談者の精神面、相談員の安全面が心配。(40代、中部)
- 相談する個室も無ければ相談員には専用電話が無く自分の席で相談電話が取れないこともある。センターとしての窓口機能には全く活用されていない。(40代、関西)
- 基金を使うため、市町村には車やカメラの購入を勧めているが、センター内では人を減らされ、古いパソコンを買い換えてもらえない。何の為の基金か。(50代、九州)
- 相談窓口が全く整備されていないので、大きな机、戸棚、チラシ展示用の物等、備品をそろえて欲しい。(50代、関東)
- 現在の居住地には消費生活センターがなく、新設費用に使用できるようにしてほしい。(40代、東北)
- 地方の相談窓口の設置、及び常設化を早急に完全実施すべき。テンポが遅い。(経験あり、80代、関西)

商品テスト強化事業について(6件)

- 商品テスト部門をもっと強化して欲しい。(40代、中部)
- 商品テスト強化が不十分。NITEは、啓発の為のテストで、経産省の管轄。テスト結果まで時間がかかり、結果も文書で出されない。(60代、関東)
- 商品テスト機関を拡大し、問題ある商品等のテストを迅速に対応できるようなシステムを早急に作ってほしいと思う。(経験あり、60代、関東)

消費者教育・啓発活性化事業について(28件)

良かった

- 当市でも消費者被害防止のための啓発用パンフレットを作成し、全戸配布をする予定。一時的にせよ、消費者行政に予算を増やすことができうれしい。(50代、関西)
- 啓発に必要な機器、ステッカー、弁護士の助言事業など、基金によって、消費生活センターの機能充実に役立っている。(50代、関東)
- 消費者教育・啓発活性化(物品購入)の予算が増え役立っている。(40代、東北)
- 活性化事業で啓発パネルを作成してもらえたので良かった。(40代、東北)

使い方に工夫が必要

- 予算のイニシアチブが職員の方にあるため、主に職員が企画する啓発活動に利用され、相談員の希望を要望するまでに労力と時間がかかった。(30代、関東)
- 出先でのパネル展で基金を使い出張相談を実施。今のところ3日実施するも相談はたったの3件。告知不足もあるが方法を考えなければ無駄遣い。(30代、関西)

- 使い方のわからぬ職員がグッズを作って余っている状態で無駄である。（40代、関東）

その他(153件)

使い方の検討が必要

- 期限のある基金は非常に使い辛いと思う。基金のおかげで研修等に参加出来る機会は増えたが、根本的な改善（相談員の確保、安定化など）にはなっていない。センターを新しく開設したところも、基金後に相談員の確保までできるか疑問。3年で（延長されることになったが）期限を切るより、国民が全て同じく救済される仕組みに予算をかけるべき。（40代、関西）
- 平日の日中に用意されて参加した研修は勤務とみなし交通費も出る。しかし、振替で別の日に休まれてしまうので留守番の相談員が忙しくなる。自己研鑽で土日や夜間に自主的に参加する研修にも補助が欲しい。研修の予算がつかない。機械ばかりにお金をかけても相談対応が向上するとは思えない。（40代、関東）
- 相談員の養成やレベルアップ等に使われている自治体が多いようだが、中には使い道がないので、とにかく何か買って消費しなくては、と無駄に使われている金額もあると聞いた。（40代、関東）
- 基金の申請に相談員の意見をもっと取り入れる仕組みにして欲しい。相談員養成事業で、受講者に無料の上、日当やプレゼントを付ける等の話を聞いた。（50代、中部）
- 基金の使い勝手が悪いらしく、行政職員の方に事務の負担をかけており心苦しい。縛りが多くて本当にほしい備品がなかなか買えない。（40代、関西）
- 活性化基金は相談員のためになっているかというところもいえない。新人相談員はレベルアップしていると思うが、研修だけで相談は務まらないのではないと思う。新人を研修に出すことが多くなりベテラン相談員の研修がおざなりになっている。活性化基金が、制限があって使いにくいために各県とも本当に必要な事業ができないと聞いているので、問題の解決のためにはその点を改善しなければならないと思う。（50代、東北）
- 21年は図書とパソコン等OA機器が基金を活用して導入され、非常にありがたかった。相談日数を増やすことについては、基金以後のことを考えて見送るとの回答であった。県では、自治体の担当職員と基金活用に関するヒアリングを年2～3回程度おこなっているようであるが、相談員からも基金活用に関する意見を吸い上げる機会があってもよいと思う。（40代、中部）
- 使途や期間が限られており使いづらく感じる。特に待遇改善には全くと言ってよいほど繋がっていない。また小さい自治体では職員も他業務と兼務で基金を活用するだけのマンパワーも不足しているため、啓発などではチラシを配布するなど偏りがちである税金の無駄遣いをしているのではという不安も感じる。（40代、九州）

- 消費生活に関する一般向け講習会、今までは出なかった相談員の残業代、機器購入費などに利用されているようだが、無料でテストが受けられないクレーム商品の検査費用などにも使えたらよいと思う。（40代、関西）
- 活性化基金は使い勝手がよい部分に流れてしまって、本当に必要な部分には全く使われていないように思う。継続的に資金が必要なプランに基金を利用してしまうと、今後の予算どりに響いてくるので行政機関は二の足を踏んでいるのが現状である。市としては何に使えばよいのか正直困っている状況である。期間限定的に、遠方の国セン講座への相談員全員参加や県主催のレベルアップ講座への参加、相談員の精神的負担を軽くするための心理カウンセラー相談制度、イベント時の啓発グッズなどの消耗品に利用している。この基金がなくなった時に消費者行政の衰弱化が反動で出てくるのではないかと不安に思っている。（50代、関西）
- 雇い止めがあるので、基金で雇用問題にも活用できるようにしてほしい。せっかく研修を受け、資格試験に合格しても雇い止めになり、次の就職先が見つからない事態になることも起こりうる。（50代、九州）
- 整備されていない消費生活センターは大いに利用し、きちんとした対応ができる消費生活センターを確立した方がよい。まず施設や設備を整備し、消費者相談で大切な人材の確保育成に利用できるようにすべき基金と思われる。ただし、行政自体が活性化基金の用途を理解していないことや、使い方や報告に制限？があり面倒と思っているなど、行政職員にきちんと基金の目的等が理解できる説明が必要と考える。（60代、関東）
- 担当職員や所長が2～3年ごとに代わるため（1年で交代になる場合もある）消費者相談の専門家が職員にはいないので活性化基金の効果的な使い道を考えるのが難しいと思われる。相談員に意見は求められるが、最終的には決裁権のある課長や財政課の了承を得なければならない。消費者庁や国セン、都道府県センターから効果的と思われる使い道を市区町村に提案する方法を取った方が使える基金になると思う。（一部自由に使える枠を作っておけば良いと思う。）（50代、関東）
- 研修などの回数が増えて勉強の機会が増えたことはありがたい。その一方で勉強のため、相談の参考にするための書籍購入などは以前よりも厳しくなってほとんど買ってもらえず、どうしても欲しいものについては個人的に購入しなければならない。予算の使い方について、もっと相談員の希望も汲んでほしいと思う。（40代、関東）
- 消費者庁が発足したことでいきなり多額の基金が使えるようになったものの、十分検討する時間が足りず「とりあえず」感が否めない。（50代、東北）
- 自治体の半額負担に縛られ、人件費など継続負担を要するものには市の財政縮減方針に逆らうため使用できない。勤務するセンターでは活性化基金で増員した相談員がいる一方で、一向に改善しない待遇にやめた相談員もいて、浮いた人件費の用途に市側は困っている様子。一方で県全体では多額で使い切れないとの声も聞く。（50代、関東）

- 継続性が不透明なので、基本的に使い切りで、しかもほとんどが物品の購入にしか当てられていない。それも大部分が啓発用である。TV、印刷機等の購入、啓発用資料作成、食品に限定しての大規模講演会などに「浪費」されている。また、どうして現役の相談員には全く何の恩恵もなく、PIO-NET 入力や事故報告などの負担が増すばかりなのに、弁護士や建築士などの専門家への委託料、高額な講演料など、他へばかりお金が流れていくのか。相談員養成も結構だが、現役相談員の雇い止めに拍車がかかるのではないかと危惧している。（50代、関西）
- 活性化基金を知り、今まで自腹を切っていた研修や専門書を購入してもらえると喜んだ。用途変更の知らせを聞き、当然の時間外手当が支払われ、給与が上がるのではないかと喜んだ。しかし、相談員が書面で出した要望（弁護士等専門相談・FP等通信教育の受講希望・専門書の購入・ヘッドセットの導入・相談員の増員・専用車両の購入等）をすべて却下。理由の説明も一切ない。相談業務は相談員との協働作業だと理解できないため、その必要性をセンター外の職員に伝えられない。結局、啓発ビデオと大量の戸配用チラシだけ。（40代、関東）
- 行政は研修の旅費や備品・文具類などの購入には積極的に利用しているが、将来に向けてのセンター充実、例えば専任センター長の配置や相談員の給与の増額、相談室のレイアウトの充実などには取り組もうとしない。（60代、関西）
- 相談員の人件費も含めて、今まで地方消費者行政が予算不足のためなかなか手を付けられない部分に対して、活性化基金（纏まった額）の投与により、その充実が図られることを当初は大いに期待した。しかし蓋を開けてみると、3年という期間限定・相談員人件費には使用不可のためか（使い切らねば・・・が優先されて）、無駄遣いと思える使用が多いように思う。食品関係の講座や商品テスト部門への使用が極端に少ないと思う。更に、相談員のレベルアップも必要だが、それ以上に、消費者行政を担当する職員の意識改革およびレベルアップへの対策が必要に思う。（60代、関東）
- 使途や期限が限られているので、無理やり使い道を探して消化した感がある。もっと有効な使い方があったのではないかと疑問に感じる部分があった。（不明、関東）
- 相談窓口が未整備な地方に重点的に使うべきで、都内23区のセンターでは必要性が低いと思う。勤務しているセンターでは残念ながら有効に使われているとはいえない。（60代、関東）
- 基金を使って研修に出してほしいと要望しているが、県費の予算が足りないと、あまり出してもらえない。使い方が各県によって違う。統一して使えるように指針を出してほしい。（50代、東北）
- 行政が基金利用に際し、費用を立て替えるためレベルアップ事業の研修であっても、前年度の予算に組まれてなければ、利用できないと言われる。又、逆に予算が残るのも困るといわれる。現場としては不便。（40代、北海道）

- 研修機会は若干増えたが、自治体の財政難の方針が厳格で思いきった予算の組み直しや企画が立てられず、基金が活用しきれていない。 (40代、北陸)
- 昨年まで、市の消費生活センターに勤務。基金の使い勝手が悪く、結局その年の基金は辞退した。現在、基金の使い方を見ていると、相談員養成の講座が多く、基金を使うために講座を行っているという本末転倒の現象のような気がする。相談員の待遇を是非上げてもらいたいし、意欲のある相談員に対してレベルアップをはかれるような使い道を考えてほしい。もっと柔軟に使えるようにしてほしい。 (経験あり 60代、関西)
- 相談窓口の環境整備が進んだところもある。相談員の配置人数が増えたところもある。相談員の研修の機会の増等プラスとなった部分は大いに評価できる。しかし継続性への不安から施設や人数の拡充に躊躇もみられた。また消化ありきのような側面も見え将来をみこしての活用ができていない部分も感じる。 (経験あり、60代、北海道)

処遇改善・人件費に使えるようにしてほしい

- 年間の研修回数が増え、法律相談が受けられるようになったが、給与や待遇は全く変更なく、期待外れ。 (50代、関東)
- 講座は増えたようだが実際には現場は、研修参加よりも相談業務優先なので、恩恵はあまり受けていない。また、相談員の待遇改善も望めそうになく、制度が有効に機能しているか感じられない。 (40代、九州)
- 現職相談員のレベルアップ、あるいはモチベーションアップにまったく利用されない現実により、相談現場は活性化どころか疲弊を続けている。 (50代、中部)
- 養成事業によって、新しく資格保有者が誕生しても、勤務することのできる窓口が設置されなければ意味がないのではないか。レベルアップ事業も、それによって研修の場が増えたのは有り難いが、研修が多すぎて消化不良を起こしている面もあり、また人員は変わらないのに研修が増え、通常業務がより忙しくなっている一面もあると思われる。私の勤務先では現在のところ、基金が人員増や報酬のアップには結びついていない。人員増や報酬アップにつながるような、恒久的な予算の配分を望みたい。 (40代、関西)
- 職員の方は、私の要望に沿って啓発活動に必要な備品購入、相談室の整備などに重点を置いてくださっている。が、一方相談員の待遇改善(交通費支給なし)や基金終了後の雇用という面では不安である。また、レベルアップのために研修にもっと参加したいが、職員の出張費を抑えている手前、基金があるからと言って「参加したい」と積極的に言い出しにくい状況である。 (50代、九州)
- 現職相談員のレベルアップや処遇改善に使われることを望む。また啓発事業への予算は必須だと思う。現職の相談員の手厚い処遇改善のために活性化基金が使えればよかったと思う。 (50代、九州)

- 現職相談員の待遇改善に使えるようになったものの、時限措置のため、自治体が積極的に考えてくれない。CMや研修には積極的に使ってもらえるが、そのため現場はより忙しくなった。相対的に、待遇は悪くなっている。(50代、関東)
- 相談員養成講座の受講者は大変恵まれた形で受講されたが、現職の相談員は自治体の研修に出かけても交通費さえ出ないところがあるので、職業人としての自立は到底無理。基金を少しでも相談員に還元する形にして欲しかった。相談窓口の相談員が教材を開発する余裕のない1人相談員の窓口に広く対応できる教材を配布してほしい。何人も相談員がいるセンターでは様々な知恵の集まりで講座用の教材も開発されると思われる。国センの作られたロールプレイも大変役に立っているので、消費者参加型の教材の開発、配置がのぞまれる。(60代、中部)
- 基金があるのは良い事だが、うまく生かされていない。又私たち相談員の待遇改善が実現されないのに苛立ちを覚える。(50代、中部)
- 消費者行政活性化基金を利用してセンターの機能拡大を行い相談員の処遇改善もしてもらった。期間限定のものなので今後の事が心配だ。(40代、関東)
- 相談員になるかどうかわからない人の研修に、日額給料を支払っているのはおかしい。現職の相談員の待遇改善にはならず、基金により仕事が増えただけである。(50代、関東)
- レベルアップ事業や施設整備など改善された事は評価するが相談員の待遇改善(賃金、残業代など)につながっていない。(50代、北海道)
- 事業ごとに分けてしまうので、相談員の待遇問題に踏み込めなかった。窓口を増やすことと同様に相談員の待遇改善も必要課題。(50代、中部)
- 活性化基金を相談員の人件費に使えることとなり、今年4月より1名増員され、その1名として採用されたので、私個人としては助かった。(50代、中部)
- 当市では消費者行政活性化基金事業すべての項目を積極的に実施している。その業務は相談員の業務となっていて、以前と比べて負担が大きくなっている。また、レベルアップとして研修に出席する機会が多く相談業務には役に立つが通常の仕事が忙しくなる。活性化事業も、国・都道府県単位で実施できる事業があれば地方の消費者行政の負担が減少するのでは。(50代、九州)
- 相談員の処遇は全く進まずワーキングプアのままである。(30代、九州)

継続して欲しい

- 消費生活相談員レベルアップ事業で最近研修を受ける機会が増えて、とても良いと思う。しかし、期限があり、期限が終わるとなくなってしまうのは困る。(50代、関東)
- 基金があるおかげで、例年より充実した研修が実施されることについてはうれしく思う。しかし、①基金が終われば、これらがなくなってしまうのでは意味がない。相談員を増やし質を向上させるのは、3年行えばよいというそんなに簡単ではないと思う。②基金の使途が極めて限定的であるために、柔軟に対応できないように思う。(50代、関西)

- 相談員として直接メリットを感じている点は、以前全て自費で参加していた研修の旅費がでるようになったことぐらいである。今後商品テストのための高額な機材の購入予定があると聞くと、使いこなせる人員が将来的にも確保されるかどうか分からない上、費用対効果から考えると本当に必要な機材かどうかは疑問。期限付き基金であるため数年先の見通しがたらず不安定。持続的な基金の必要性を感じる。（50代、関西）
- 活性化基金の使途としては、とても限定的で、期待していたような効果が少しも見えないのが相談現場での実感である。特に都市部と地方での「消費者行政活性化」に対する温度差を痛感している。相談員研修会等の機会が地元で多くなったことは、相談事業のレベルアップにつながることであり有意義なので、今後の継続に期待する。（60代、関東）
- 消費者行政には、あまり力を入れていない自治体だったために、活性化基金において、消費者センターの拡充が図れ、制度としては、十分活用出来たと思う。今後も基金の存続をお願いしたい。（50代、関東）
- 財政難の弱小自治体では恒久的な予算がつかない限り人件費（日当）窓口人員増、研修参加費の増額にはならず、活性化基金の利用範囲の拡大を望む。（50代、関東）

2 勤務する(勤務していない場合は「居住する」)自治体の首長・職員は消費者行政に対してどのような意見ですか。それに対してどう考えるか。

主な意見は下記の通りである。

積極的である(148件)

職員が協力的

- 小さい自治体ではあるが早くから相談窓口を設け、専門相談員も雇用しており、相談業務に関する理解はあると思う。ただ、役所内での認知度が低いように感じるのもっと積極的な活動が必要ではないかと思う。議会などでも消費者行政に関する質問は全くといっていいほど無い。（40代、九州）
- センターの所長、職員は非常に理解があり、消費者行政の重要性を認識している。また、消費者行政を活発化するためにどのようなことが必要なのか常に考えている。そのために相談員の意見に耳を傾けているし、意見を取り入れる場合もある。市長はどこまで理解しているのか分からない。（50代、関西）
- 市長との話し合いも出来たが、市の財政難に尽きるようだ。（50代、関東）
- 22年4月、相談室から消費者センターとなり、勤務条件も改善されたことから、積極的に取り組んでいただいていると思っている。（50代、関西）

- 職員・相談員の増員等により消費者行政の重要性を認識していると感じる。また、部長との直接面談等もあり、相談業務の大変さへの理解もあると感じている。（40代、東北）
- 市民に対する啓発、出前講座、毎月の広報誌への掲載と積極的に消費者行政に取り組み、大変良いことだと思う。（60代、東北）
- 消費者行政に関して非常に理解のある職員も多く、給与のアップ、備品の充実をして頂いた。又、他部署連携について理解して協力して頂いている。（30代、九州）
- 人が集まる市場内にセンターを移動し、相談員の増員や休日相談日を新設する等消費者行政に積極的だ。（経験あり、40代、北陸）

相談員の処遇が改善された

- 消費生活相談員の増員や雇い止め制度など相談員待遇の向上のために努力してくれている。（40代、関西）
- 1ヶ月3,800円の増額が今年度あったことで少しは理解されているのではと思う。（50代、九州）
- 月2万円ほど給料が上がり、相談員に少し目を向けてくれたかなと思う。資格手当が付けばなおさら良い。（60代、東北）

消極的である（245件）

予算が減った

- 自治体の首長は消費者行政について熱心とはいえないどころか、予算的には減少しているのではないかと。基金があるのでそう見えないが、これまでの予算と比較すると減っている。財政が逼迫しているので消費者行政にばかり予算を増やせないのはわかるがそれなりの努力をしているようには思えない。消費生活センターの意義はまだ知られていないのではないかと。（50代、東北）
- 行政改革により、消費者相談窓口の縮小もやむなしと考えているように感じ、悲しい思いだ。相談員は、毎年行政改革の話題が出るたびに相談員数削減や雇い止めの不安と向き合いながら仕事をしなければならず精神的に疲れる。（50代、関西）
- 市がセンターを設置して30年になるが、現在の職員は仕事の内容については理解があるが、前年通りの仕事になっている。市長の意見は全くわからない。しかし市の財政が厳しいため、今年度から消費者行政関係はかなり予算が削減されている。その中でこれ以上の相談員の処遇の向上は期待出来ない。（50代、関東）
- 消費者庁ができたことで以前より積極的になったとは思いますが、財政難を理由に職員の数を減らそうとする動きはあるので考え直してほしい。（50代、関東）
- 以前よりは行政として関わろうという姿勢はうかがえるようになったが、啓発事業の消費生活フェアの予算が年間70万円→0円になったのは驚くべき状態。（50代、関東）

専任職員がいない

- 専任職員が配置されておらず、消費者行政にあまり積極的ではない。非常に残念である。
（50代、関東）
- 消費者行政担当の職員はいない。消費生活相談、消費者啓発、「消費者問題研究協議会」という地域の消費者団体の事務局の仕事、県や国からの連絡など、市の消費者行政を囑託の私が一人で受け持っている。このことから軽く見られていると思う。毎日相談があるわけではないが、一人でこれだけのことをすると忙しい。もちろんPIO-NETは配備されていない。消費者行政を重視してほしいと思う。（50代、関西）
- 人手不足の為、専任の担当職員がいない。多忙であり、積極的に関わってもらえないのが現状。とてもお粗末な有様だ。（50代、関西）
- 消費者行政には無関心だと思う。専任の職員もおらず、所長も兼務でありセンターには相談員しかいない。（50代、九州）
- センター内には、職員は1名もおらず再雇用の方が1名と相談員だけである。センターを軽視しており不満である。（50代、関東）

職員の理解・認識が無い

- とにかく新規の件数を重視。忙しすぎて相談カード地獄に陥っているため、もっと余裕を持って対応できるような体制づくりをして欲しい。市町村の窓口の職員は相談が入ると迷惑そうだ。小さいコミュニティのため住民が相談をしたくないようだ。情報管理がずさんなのを感じるので改善をすべき。（40代、関東）
- 人口3万5千人の小規模自治体で、4月に立ち上げたばかりである。職員は兼務といいつつ、実質的な業務には携わっていない。消費者行政に対する理解があるとは思えない。一人で仕事をしている感覚はとても精神的につらい。多重債務の相談を収納担当と連携して行っているが、非常勤囑託という身分はとても不安定で仕事がしづらい。（50代、北陸）
- 首長は全く相談現場を見ることもなく、相談員の意見を聞くこともない。職員も消費生活センターに配置されて現場を知ることが多いので関心のない職員であれば全く腰掛のようでは何らセンター業務の理解をしようともしてくれない。（50代、関西）
- 行政職員の消費者問題に関する意識が年々薄れている。相談業務に関しても、職員自身が無関係であるかのような態度をしばしば感じる。一緒に問題を考えるとか、勉強するとか、そういった積極的な姿勢が見えないことを残念に思う。（不明、九州）
- そもそも、消費者行政に対する評価が庁内で低いため、職員に「活性化」への理解は浸透していないと思われ、基金の有効活用とは程遠い現状である。「人手不足」「やる気不足」の後向き志向で、地方行政は特に職場トップの考え次第といったところである。
（60代、関東）
- 職員は3年位で移動してしまい、真剣に積極的に消費者行政に取り組もうとする姿勢が見られない。悪質業者への指導も腰が引けている。（50代、中部）

- 消極的。無関心。苦情はとにかく相談員に一任の状態、部署間や警察との連携は一切ない。連携の必要性を説いても話が進まない。窓口を複数体制にすることは考えていない。（50代、関西）
- 消費者保護や支援より、自治体が訴えられる危険を避けることに重点を置いているように見えるところがある。消費生活センターでの斡旋の一つ一つが、法制定・法改正につながってきたことを考えると、もっと積極的に一歩先を行く姿勢がほしいと思う。職員と囑託の間には上下関係の身分制度があり、どんなに努力と経験を重ねても、相談員は職員の部下でしかない。（50代、九州）
- 消費生活問題や現場に関心理解があるとは考え難い。本来、職員として行なうべき「センターの活性化」など意欲が感じられない。非常勤の相談員が、勤務時間外でも研修会に参加しているが、職員は参加意識など持たずとも身分保障されている。職員は「自分たちは専門家ではない。」と公然と話す。少なくともセンター職員は、資格保有者か、取得する方向で研鑽すべきである。（50代、関西）
- 消費者にとっても関心が薄い。80万人以上の市民に対し、相談員が二人になること（出張相談や勤務体制のため）も多いが対策もとらない。相談員の数には他機関から退職後に来る人の席があり、資格もなく、資格をとる気も無い人を相談員に採用しているのも疑問。（60代、中部）
- 相談員が経験を積む必要があることを理解しておらず誰でもできる仕事と思っている。斡旋も「そこまでする必要はない」と市民とトラブルにならなければ、それでよいとの考え。（40代、九州）
- 首長は、消費者行政に理解があるが、財政状況が悪いため首長以下の職員は消費者行政に消極的である。消費者行政に理解があり熱心な職員のとときはよいが、やる気のない職員に交替すると、相談業務の斡旋レベルが低下し、啓発の機会もなくなり問題である。（経験あり、50代、関東）
- 22年3月で勤務先のセンターは閉鎖、本センターに集約、5箇所の分室はなくなった。その程度に考えているようだ。（経験あり、60代、関西）

処遇改善されない・悪化した

- 囑託職員であり、消費生活相談員だけの処遇を改善することはできないと言われた。一人窓口であり、研修や有給休暇で窓口を空けることを快く思っていないので増員を希望したが、基金終了後雇用ができないことから却下されている。（50代、関西）
- 窓口にとりあえず誰かいて相談を受ければよいと思っているようで、専門職として認知されていない。また週3~4日も働いているのに社会保険をかけてくれない。（50代、関東）

- 月 50 時間以上の無償残業で相談業務をこなしているが、平均月 18 日勤務で月収 10 万円という待遇だ。自治体の首長・職員も大変な状況を理解してはいるが、予算不足のため改善は難しいようである。（50代、北海道）
- 消費生活相談員の資格に対しても理解が無いように思う。一般の電話受け付けの時間給と同じ扱いだと思う。一般の行政職並みの給料にしてほしい。（50代、北海道）
- 市が開く「〇〇委員会」等で、何の意見もなく、ただ座っているだけの出席者の報酬と、消費生活相談員の報酬が全く同じというのはがっかりする。（60代、中部）
- 相談員の人数を増やしてくれたが、土曜、日曜が増え、昼休みも交替勤務で実質はあまり変わらない。今まで給与が上がったことは無い。（60代、関東）
- 4月1日より「相談室」から「消費者センター」に名称を変えたが、体制や環境は同じである。業務量が増加した。（時間延長と啓発）。相談員が1人で、職員は他の業務との兼任では、十分な対応ができない。（40代、関東）
- 各自治体で待遇に大きな格差があり、相談員のレベルアップが均等に図られていない。待遇改善は各自治体にお任せするのではなく、国（例えば消費者庁等）が統一的に検討するべきではないかと考える。（60代、九州）

雇い止めがある

- 本年より月収制になり勤務日数が増加、その上、雇い止めまで設けられ相談員の待遇が後退した。（50代、関東）
- 他の職種の非常勤職員と同様5年で雇い止めという横並びの規定を、相談員は専門職として切り離して考えてもらえれば言うこと無しだ。（40代、関西）
- 相談員の雇用形態を月額化に変更途中だが、日額だった相談員が勤務先を失くしている実態がある。6年前に月額は5年ごと試験を受け採用されるが、日額は1年契約だが継続採用されると説明を受けたが、相談員の人数を減らさず全員を月額採用して欲しい。（40代、中部）
- 継続して雇用することの弊害を公然と主張され、雇い止めを廃止する方向にない。他の非常勤職員と差別することはできないとはっきりと言われ、給与面での待遇改善も望めない。自治体によってばらつきがあるのはおかしいと思うので、消費生活センターを消費者庁の出先機関とし、職員も消費者庁から出向させてほしい。（50代、関東）
- 5年の雇用止めがある。慣れてきた相談員が再雇用してもらえないのは残念である。（50代、関西）
- 給料は一昨年上がったが、昨年また下がった。雇用年限も復活した。（50代、関東）
- 現在のセンター所長は消費者行政に積極的で給与こそ上がらないが、雇い止めの撤廃を行ってくださりありがたく思っている。（50代、関西）
- 当センターの相談員の雇用条件は他の嘱託と同じであり、雇い止めがある。私の場合、資格者がいないことを理由に13年間勤務した。しかし、来年の機構改革に伴い、今後厳格

に実施していくとの事で、この3年間で、今勤務中の相談員3人は全員交代、私は来年3月で雇用止めとなる。これでは相談員の質は保たれず、住民サービスの低下につながる。職員課は行政サービスの充実ではなく、組織の画一的な維持しか考えいないのではないか。（50代、関東）

指定管理者制度について(21件)

- 職員の引き上げや外部委託の話が出ている。都道府県に消費生活センター設置の義務付けとされているが、民間委託を認めない方策が必要である。警察や保健所のような広域の機能を持たせる事が必要と思う。（60代、関西）
- 消費者相談の委託先に任せたままで、相談体制に無関心。委託先は、資格者を公募せず、しかも既存の相談員に資格取得を奨励せず、経験のない人に相談に当たらせる。これが10年以上続いている。有資格者を増やすべきであると話しても、報酬をたくさん払わなくてはならないと言って有資格者は不要という考え。（50代、北海道）
- 相談は消費者団体への委託で丸投げ状態なので、センターの職員も内容については全く関わっていない。（40代、関西）
- 指定管理制度で運営しているのが、大きな問題。相談のスキルアップ、現場での働きやすさ等に使う時間を事務処理に費やさざるを得ないという不合理な面がある。消費者安全法で消費生活センターの運営は自治体の責任と決まったのだから、直営で責任を持って運営してほしい。（50代、関東）
- 自治体の財政が逼迫しているためセンターに箱物同様の指定管理者制度を導入し、入札で運営団体を決めているのは適切ではないと考える。センター業務は直営にすべきであると思う。（50代、北海道）
- 当地は、民間団体への全面的委託であり、自治体職員の消費者問題への認識は薄い。職員は相談現場などにいないため、状況をつかんでいない。相談現場の状況をわからずに消費者行政を動かせるはずが無い。消費者問題は、社会問題や消費者教育のあり方にも派生していくのに、単なる苦情を処理する窓口としてしか見ていないのではないかと思う。（50代、北海道）
- 委託契約のため、担当課との消費者行政に対する考え方に年々距離が生じているように思う。相談業務は委託には馴染まないと思う。（50代、九州）
- 指定管理制度で雇われているため、活性化基金は給料や交通費・残業に反映されない。（50代、北海道）

その他 (38 件)

- 前向きに検討をしてくれる半面、相談実績を主に相談件数の増減を指標にしているところがある。一人暮らしの高齢者の相談が増加し、相談から相談後の高齢者の見守りまで時間がかかること。また、高齢者の周りの各部署と今以上に連携が必要であるなど、理解を深めてもらいたいと思う。(50代、中部)
- 新PIO-NET導入後のシステム環境、設備やクレーマー対応等に振り回されて、本来すべき事業者指導がおざなりになっているように思う。(30代、関西)
- 消費者庁ができてからは、以前より消費者行政に注目がされるようになった。しかし、市町のセンター設置が進み、県の窓口が将来縮小されるのではないかと。県として市町を支援するには、ある程度の規模で相談を受け、現場を知らないとアドバイスもできない。県と市町の相談窓口が今後どのように連携するかが課題である。(経験あり、40代、関西)

3 消費者安全法により、消費生活センターの設置について、都道府県には設置義務、市町村には努力義務が課せられています。消費生活センターなどの今後の設置についてどう考えるか。

主な意見は次の通りである。

市町村に必要(273件)

- 悪質業者は、手を変え品を変え法律の隙間を上手にすり抜け、高齢者のみならず、すべての消費者を狙っている。小さな町の小さなセンターが、消費者が買い物帰りにちょっと立ち寄れるような身近なセンターが、求められている。(50代、北陸)
- 全国誰しも高いレベルでの相談を受け、同等の救済が受けられるべきと思う。そのためにも各地での相談体制の整備は必要。(40代、関東)
- 相談窓口が身近にあることは必要だが、相談処理のレベルが問題。相談員がひとりの場合サポートの充実が必要だと思う。(経験あり、60代、中部)
- 市区町村に必ず設置することを国が義務付け、予算措置をし、常勤職員として相談員を配置することが望ましい。(経験あり、60代、関東)
- 消費生活センターは現在でもあまり知られていない。すべての市町村に設置し、身近な相談窓口として学校教育と自治会組織でもっと頻繁に取り上げるべきだ。(50代、東北)
- いつでも、誰もが身近なところで相談できる窓口があることは必要。地域格差も解消されなければいけないと思う。しかし、予算がとれないという理由で設置が難しい自治体も多い。運営費、人件費等、何らかの援助が必要。努力義務だけでは解決できない。(40代、関西)

- 消費生活センターは身近な地域にあり、いつでも気軽に相談できる場所に必要だと思う。しかし、予算面で見ても、年間1件程度の相談しかないような町に対して常時窓口を開設するのは議論が必要。そのような地域に対しては都道府県が出張相談を受けるなど対応が必要だと思う。サポーター的な人を各センターで養成し、スカイプ等を使って遠隔地からの相談もできるようになれば良いと思う。（50代、関東）
- うちのような小さい市でも、身体に障害のある人、高齢者で移動が困難な人については、私と包括支援センターの職員がそろって自宅訪問して、クーリングオフ手続きをすることもある。特に過疎地では、交通の便が悪く、できるだけ身近に消費者相談窓口が必要だ。センターほどではなくても、専門の資格を持った者が自治体に勤務する必要があると思う。単独で雇うことが困難な場合は、二つの町村が一緒になって、相談窓口を設置しても良いと思う。（50代、関西）
- 高齢化と単身世帯化が進む中、近くに窓口設置が望まれる。また、社会的な弱者、知識不足、精神障害、生活困窮などの問題をはらんだ相談もあるため行政担当部署との連携が必要。その点からも市町村に設置義務がない方が不思議な気がする。（50代、中部）
- 市に週3日、町に週2日勤務している。地域住民の身近な窓口として、各部署との連携も取れている。このような機能が全国各地で取られていくことを希望する。高齢者・障害者が無理なく安心して相談できる場所に相談窓口はあるべきと考える。（40代、九州）

広域で設置したほうが良い(71)

- 各市町村に、身近な相談窓口としてセンターを設置するのは必要と思われるが、人口が少ない市町村では相談することがためらわれるという意見もよく聞くので、複数市町村での広域化相談窓口を設置するなど、地方の実情を適切に把握した相談窓口の設置が必要と考える。（60代、九州）
- 消費生活センターの名称の統一を図ることが必要である。相談窓口より消費生活センターの名称のほうが業者と対等に話ができるようになった。小さな市区町村も広域連合で設置することを考えるべきである。（50代、関東）
- 独自で消費生活センターを設置できない市区町村もあると思うので、広域連携や県センターの複数設置も検討すべきと思う。ネット被害を始め消費者トラブルは全国どこでも起こりうることであり、被害救済の地域間格差はできるだけ少なくした方がよいと思う。（50代、九州）
- 身近な窓口は必要だが、小規模な自治体には体力的に厳しいものがあるかもしれないので、広域連合も有効ではないかと考える。一方合併により人口が増加し、広範囲な地域を抱えるようになった自治体については、一定人口に見合った設置も必要とされると思う。どちらの場合も国の支援が必要ではないだろうか。（50代、九州）

連携したセンターの設置が必要(26件)

- 市町村は他の部局と連携してパーソナルサポートを積極的に行い、都道府県は斡旋、業者交渉等を行うといった場合に市町村と都道府県の役割分担が必要。(40代、関東)
- 市町村が単独で相談窓口を設置することは、経費や相談件数などを考慮すると無駄が多いように思う。県をセンターオブセンター化をしながら核にし、地域をブロックに分けて連携をとりながら効率よく相談業務が行なえればよいと思う。(50代、九州)
- 気軽に相談できる最寄りの窓口として、窓口は開ける方が望ましい。ただし、消費生活相談窓口として独自にできない環境(人的、物(システム)的)では、近隣とのネットワーク作りをすることで、窓口案内、初期対応、助言、あっせんと連携がとれるとよいと考える。(50代、関東)
- 県に事業者指導の権限があるのであれば、都道府県のセンターでの相談受付が必須。しかし、市町と二重行政といわれ、地方では県センターが縮小傾向である。市町と県で、協力してセンター設置・運営ができないだろうか。(経験あり、40代、関西)
- 都道府県単位の組織・機能の充実により都道府県センター、都道府県をブロックに分けたブロックセンター、身近な相談窓口が適正配置され有機的に連携し、補完していく事を見据えた設置が必要。(経験あり、60代、関東)

その他

- 高齢社会という現状では、出張相談も求められると思われる。相談員の安全確保が大前提ではあるが、直接来所できない高齢者が増加するので対応策を検討していただきたい。(60代、関東)
- 当地方の相談窓口は民間への全面委託を行っている場合が多いが、消費者センターは法律に基づいた位置づけがあるので、各自治体が直接運用するべきである。そうすることで、自治体の職員も消費者問題を認識できるようになり、雇用される相談員も相談を業務として認識するようになる。(50代、北海道)
- 設置は自治体の長や担当部署の考え方によって大きな差がある。国民が等しく利用できる窓口とするには国が自治体の人口による設置基準を示し設置を義務付け、その為の財源の一部を保証する事が必要と考える。(60代、北海道)
- 居住している町には職員が担当する名ばかりの相談窓口しかない。専門の相談員の配置の予定はなく、私は他の市に相談員として勤務している。「努力」が付くと他の市町村の状況を見ながら、遅れない程度の施策でとなるようだ。また、「基金終了後の財源に対する不安から踏み切れない」と町の担当者は言っている。自治体の財政難はどこも深刻で、それによって救済に地域差が出ないよう、市町村独自判断での設置ではなく、法改正も含め消費者庁としてのもっと強いリーダーシップを期待する。(60代、関東)

- 現在の市町村体制で消費生活センターを設置義務とするには無理と思われる。市であれば可能だが町村は消費者行政業務体制がまったく整っていない箇所が多い。センター設置には職員の配置が必要であり少数の職員・相談員でセンター業務をこなすことになると、他の部署との連携が取れず、啓発・広報活動に支障が出て孤立する。他団体との連携も取りづらくなる。（50代、北海道）
- 法を受けて原則全市町村にセンターを開設するとの県の方針により、相談員として職場を得ることができたが、基金がなくなったときにどうなるかが不安。人口規模の小さい自治体に専任の相談員を置くのは、実際はあまり機能的でないというか、無理があるという気になることがある。（40代、関西）
- 県の3つの一人体制の相談室が閉鎖された。センサーとして機能するには、相談室の役割は大きかったと思う。現在、市町との連携を図ろうにも、広域にまたがると難しい面もある。市町には努力義務があるが、規模によって、機能や力量に格差が出ることは致し方ないと思うが、ここを県がどうフォローするか、今後の課題だと思う。（30代、北陸）
- 今年度から消費生活センターに名称変更をしたが、条例変更等を急遽やったため、運営に支障が見受けられる。職員自体が行政の中での消費生活センターの位置づけや役割を理解していないのに消費者センターとしたため、予算、行事等がある都度戸惑っている様子が伺える。（60代、関東）

4 その他、当協会への意見、要望

主な意見は次の通りである。

資料・ブックレット・情報提供について(29件)

- ブックレットが無料で配布されなくなったのが残念。相談員（だけ）向けの実践的な講座が多いので入会して良かった。（40代、関東）
- 現場にて近頃思うのは早期消費者教育の必要性であり、重要である。契約ひとつについても私自身、学校教育の中で、しっかり学んだ記憶がない。インターネット、電子マネーの普及により、若い人達の(未成年者)契約が増加している。センター所長に教育委員会との連携で県内の小・中・高へ啓発活動を行ってはどうかと話したが、「学校側は行事、授業でいっぱいなので、教育委員会は乗ってこれない。」とあっさり一蹴されてしまった。こんなことが、全相協ならできるのではないだろうか。(素晴らしいブックレットもあるし)そんな期待をしている。（40代、関東）

- 昨年、相談員の資格を取得したものの、育児中のため仕事に就くことができない。そんな中、全相協から送って頂いている資料を読み、少しずつだが勉強させて頂いている。（経験なし、30代、関西）

研修・勉強会について(28件)

- 週末相談や実務研修等で、多くの先輩方から業務に関するアドバイスを頂けることがとても勉強になり、仕事をする上での励みになる。これからも研鑽の場として充実したプログラムの提供を希望する。（40代、関東）
- 国民生活センターや県の研修など受講できる機会が多くありがたいがレベルが高いため初心者相談員の講座を開催していただきたい。（たとえば斡旋の際のノウハウなど）（50代、北陸）
- 事例検討等の相談業務に役立つ研修会を各県ごとに開催して欲しい。（50代、関東）
- 資格を取得しても、相談業務に就けないため日々、自分の中で情報を更新するため、協会主催の講座は本当にありがたい。出前講座に経験がなくとも見学などで講座を担当できるようになるなど配慮いただくと講座担当希望を出すことが出来ると思う。（40代、東北）
- 消費者啓発についてもっと講師の出来る人材を育成すべきだと思う。各支部で講座を開くなど工夫が必要だと思う。（30代、中部）

処遇改善に努めてほしい(67件)

- 勤務先には立場の弱い相談員は発言できない事がある。採用の際のさわりになってはいけないと思い、要求できないことが多い。今回アンケートがあり本音を記入したので、機会があれば協会として意見をまとめて欲しい。特に相談員を希望している人が相談員として勤務でき、ある程度の収入も確保できるように要望して欲しい。（40代、中部）
- 消費生活相談員の資質の向上はもちろんだが、待遇改善に向けて、消費者庁や消費者委員会に意見を出してください。個々のセンターでは組合活動を通じて努力している。（60代、関西）
- 当県では、非常勤嘱託は、5年継続勤務後は半年勤務待機期間があるため、消費生活相談員も5年勤務更新後は一旦辞めさせられ、採用試験を受けなければならない。しかし、例え採用試験に一番で合格したとしても、この待機期間のため職場復帰はできず新しい相談員を雇い入れるしかないという不合理がまかり通っている。待機期間を撤廃するよう県側に申し入れしているが、聞き入れてもらえず実質的には雇い止めが成されている状態である。この改善要望にお力添えして頂けないか。既存相談員はどうせ頑張っても5年で辞めさせられると思うと士気が下がる。相談員の職場の安定が消費者行政の強化につながっていくのではないか。（50代、九州）

- 若い人の職場としては、給料が少ない。日当ではなく、1ヶ月の給料として働けるような仕組みを望む。長年働いて厚生年金もなく、配偶者控除以内で働いた私のような二の舞は若い人にはして欲しくない。（70代、九州）
- 私が相談員になった頃から、相談員が集まると「待遇が悪い」という話になる。全相協の先輩からいつも言われたことは「待遇を改善するためにはまず勉強して実力をつけなければ」ということだった。その状況は2年経っても変わらない。消費者庁設置は千載一遇のチャンスだったと思うが、相談員が一丸となって好機を生かせなかったのは残念である。消費生活相談員が職業として位置づけられることを期待していたが、非常勤から抜け出すことはできなかった。せめて国家公務員の非常勤というのが、理想ではないにせよ、実現できる最良の案ではなかったのだろうか。最初からいろいろな働き方の選択と言っていると、やっぱり地位は上がらないだろうと思う。（50代、九州）
- 長年相談員を続けても同年齢の者との生涯賃金は著しい違いがある。好きで働いていると言えばそれまでだが、エキスパートとして誇りを持って働く人に報いる報酬や地位向上にご尽力いただければと思う。（50代、九州）
- 活性化基金があっても賃金の増額はないし待遇面では改善されないままである。活性化基金も人件費に流用できると聞いたが行政は動かない。改善されるよう協会から対応をとってくださることを希望する。（40代、中部）
- 当市でも週5日勤務の話も出ている。相談員以外の活動も行っている場合戸惑いもあるが、今後は相談員としてはそのような働き方を求めてゆくべきものと考えている。協会へのかかわりも含め今後の協会の役員のあり方も検討していかなければならないと考える。（50代、関西）
- 活性化基金で新規採用、窓口増設はあったものの、既存相談員の仕事が増えただけである。待遇は全く変わらず研修にもいけない。新人採用に関わる既存相談員の負担。消費者庁ナビによるセンターについて知らない人からの相談（振り分け不可）。相談員レベルアップ事業に参加したくも、市町村から日当等の予算が取れないため出席不可。勤務優先なので平日は働けない。個人的に2箇所勤務していると勤務日数は社保加入要件を満たしているが加入できない。市町村は相談員に社保を付ける事を避けるために雇用日数を制限している。（50代、関東）
- 消費生活相談員となって18年だが、新人の頃から待遇改善を求めるなら資質を向上させるようにと言われ続けてきた。確かにこの仕事は資質の向上は不可欠である。しかし労働条件や労働環境を整える事がおろそかになっていいはずはないと思う。会員が自立して生活できるよう努力していただきたいと願っている。（50代、九州）
- 同じ仕事をしていて待遇に差があるのが情けない。何とか改善できないか。消費者庁設置が追い風になるかと思ったが、地方まで及ばず残念である。（50代、九州）

- 消費生活専門相談員の資格をとり、2年間就職活動に取り組んだが果たせず、昨年、介護職に専念する決意をした。あまりにも就職口が少なく、残念ながら断念した。消費者庁ができて変わっていないことがとても残念である。（60代、関東）

協会のあり方・体制について(32件)

- 県内の小さな自治体の中には、全相協についてあまり理解されていないのではと思うことがある。私が勤務する市の担当者も出前講座の開催を実施していることすら知らなかった。そのための広報活動を積極的にお願いできればと思う。（50代、九州）
- 本部事務局体制の強化が必要。今の事務員数では公益法人になったらとても廻っていかないと思う。理事の仕事量も多すぎる。上層部が疲弊している状況では、健全で建設的な意見を発信できるとは思えない。資金源についても不安がある。基金が無くなると受託業務も少なくなり、相談員資格への注目度が低くなると会員数も少なくなり、会費収入も少なくなるかもしれない。今後、会を運営していくにあたっては公益法人であっても経営の理念なども必要になるのではないだろうか。（50代、関西）
- 事務局体制の強化を望む。消費者委員会委員や理事長にもっと現場の声を直接伝えられるよう、現職相談員会員に限定したメール意見交換の場などを作ってください。また、各種審議会委員へも直接連絡できるよう、委員名の公表や協力プレーン会員ネットなどを考えてください。（50代、関西）
- 現在、事業仕分けで、国民生活センターの存在・役割が検討されているが、その方向性や検討内容等について会員に届く情報が少ないように思う。問題のある方向性であれば、会員に協力を得て、「要望書提出」などの速やかな行動につなげる必要があるのではないかと考える。（60代、関東）
- 会員に対して、協会の方針等をどんどん発信してほしい。社団法人の一員として、どう社会に貢献していくのか、全員が自覚できると良い。（50代、東北）
- 都会に比べ地方会員は、同じ入会金・同じ会費を払っていても、高額な交通費を払わず、丸一日時間を費やさずに参加できる全相協の研修やイベントが少なく無料の小冊子もあまり届かないので、損をしていると思う会員が多い。もちろん全相協の活動を支持し会員であることに意義を感じつつも、首都圏との格差があまりに大きいという思いがあるようだ。地方では全相協が相談員にとって遠い存在になりそうでとても心配だ。（50代、関東）

その他(26件)

- 鳴り物入りで発足した消費者庁ですが、どうも今一パツとしないとの感じを持っている。それなりの権限を持っている事は存しているが、まだ機能を発揮できていないのでは？と感じている。スタッフの方々は大変な努力をされていると思うが、反面歯がゆい思いもされているので

はないだろうか。今以上に頼れる所だと、消費者の認識を新たにさせることは、消費者行政にとっても重要なことの一つと思う。（60代、関東）

XI まとめ

1 会員の状況

回答者の年代は50代が最も多く、現役での最高齢は78歳、最年少は25歳だった。90.1%が消費生活専門相談員の有資格者であり、その中の約70%が他の資格を重複して保有していた。

また、回答者の76.7%が消費生活センターなどに勤務していた。

2 勤務先の開設状況

勤務先の開設状況は、1週間のうち毎日開設しているセンターが89.1%で3年前の調査とほとんど変わらなかった。土・日・祝日・夜間の窓口開設は「あり」が36.5%で前回より11%多くなっていた。特に「夜間」の開設が、前回より2.5倍になっていた。夜間は19時までが多かった。

昼休みの相談は72.0%で行われており、そのうち約70%が相談員だけで対応していた。

相談員の雇用人数は6～9人の回答が23.8%で最も多く、3年前の調査と大きな変化はなかった。1日当たりの配置相談員数は2人が20.5%で最も多く、5人が8.2%と少ないがあとは10%台だった。問題になることが多い「1人」体制が「6～9人」に次いで多かった。

相談担当職員は「1人」が30.9%で最も多かった。「なし」は14.8%もあったが、前回調査よりは約10%少なくなっていた。

3 会員の勤務状況

相談員としての勤務年数累計は「5～10年未満」が最も多いが、現在勤務しているセンターでの勤務年数では「5年未満」が最も多くなっている。雇い止めなどの理由で勤務先が変わった結果と考えられる。

1カ月の勤務日数は「13～16日以内」と「17日以上」が約36%でほとんど同じで3年前の調査よりやや多くなり、「9～12日」が少なくなっている。最大は「26日」が1人で、「1日」も4人だった。1日の勤務時間は「7～8時間未満」が44.5%で約半数、「6～7時間未満」が29.9%だった。希望する働き方は、「週3～4日」の余裕のある働きかたが57.3%だったが、一方で常勤に近い働き方の「毎日」勤務も30.1%だった。

年次有給休暇の付与は前回調査とほとんど変わらず84.1%だった。特別休暇の「夏季休

暇」は「なし」の方が10%多く53.9%、「忌引き」は約半数が「あり」だった。その他は「産休」、「病気休暇」、「介護休暇」であった。

相談員の身分は「常勤」が8.2%だけで、残りは無回答を含めて「非常勤」の働き方をしている事がわかる。

雇用契約の期間は「1年」が73.9%で「6カ月」の8.5%を含めると、8割以上が短期間の契約となっている。これは、自治体により多少の違いがあるが、非常勤、臨時職員ともに1年、6カ月の短期間の任用になっているからである。相談員勤務年数が「10年以上」も多数いるが、これは1年の契約を10回以上も繰り返してきたことになる。この雇用期間の回数を制限した「雇い止め」については従来から問題になっているが、今回の調査でも、21.4%が「あり」と回答している。それも、「あり」と答えた50.3%が、「5年まで」、8.2%が「3年まで」である。相談員の仕事は専門性が高く、5年ぐらいではやっとスタートに立つ時期と言わざるを得ない。

定年制の有無はほぼ同数で約50%ずつであり、定年制がある場合は65歳までが約60%だった。

今年度の年間予想給与・報酬は「200～250万円未満」が30.7%で最も多かった。3年前の調査では「100～150万円未満」が27.2%で最も多かったので、高い方にシフトしていることがわかる。勤務日数が増えたことも考えられるが、実際、昨年との比較をすると、26.5%が増えたと回答している。逆に減ったとの回答も11.1%あった。増えた理由として、①基本給があがった、②日給から月給になった、③残業や時間外手当がつくようになった等であった。また、減った理由は①基本給が下がった、②勤務日数が減った、③職員の給与減額措置に準じた等であった。

時間外勤務手当は半数以上の56.7%が「なし」であった。また、通勤手当は69.8%が「あり」で、前回調査より約10%アップした。社会保険なども70.8%が「あり」で前回調査より約10%アップであった。

退職金は96.0%が「ない」と回答、身分が非常勤であれば当然であるといえる。

4 勤務先での研修参加状況について

国民生活センターの研修は「参加あり」が90.2%で前回調査81.6%より増えた。また、回数は1回が前回とほぼ同じ68.3%だったが2回が6.6%から20.5%と大幅に増えた。地方消費者行政活性化基金によるものと考えられる。ただし、3年に1度、2年に1度のケースが少数ながらあった。受講料、交通費の費用負担はどちらも約97%が勤務先負担であり、宿泊費も74.9%だった。いずれも前回調査より10%弱の増加であった。これも地方消費者行政活性化基金の効果と考えられる。

自治体等主催の研修は88.5%が「参加あり」で、前回より7.5%だけ増えた。回数は3回以上が57.1%で前回より9%増加した。地元の自治体の研修なので地方の場合は特に交

通費、宿泊費などの費用が国民生活センター研修より少ないので、研修回数が多い。受講料、交通費の勤務先負担はそれぞれ84.5%、87.8%で前回より約15%、約8%増加している。宿泊費は15%も勤務先負担が増加した。

国民生活センター、自治体の研修のほかに自己研鑽のために83.3%以上が研修に参加していた。

5 勤務先での業務内容について

21年度の自分自身が受けた相談件数は300～500件未満が20.4%で最も多かった。最大は1,740件だった。

相談件数のうち、斡旋件数は50件以上がもっとも多かった。斡旋に積極的かを聞いたところ、85.4%が「はい」の回答だった。積極的でないと回答は8.4%だけであるがその理由を聞いたところ、①勤務先の方針が基本的に助言、②まず助言して、相談者に自ら動いてもらう、③相談件数が多く、時間的に余裕がない、などであった。

解決困難な事例の相談先は73.1%が他の相談員だった。また、PIO-NETの入力が時間内に済むかをきいたところ、約半数が時間外にずれ込むとの回答だった。

6 製品などによる事故の相談について

今年度、消費者庁に通知すべき製品事故の相談を受けたかをきいたところ、22.1%が受けたとの回答であった。受けたことがある場合、その程度は54.5%が重大事故ではない危害だった。また28.6%が重大事故の相談を受けていた。通知する場合に困ったことを聞いたところ、①手続きが煩雑、②判断基準が難しい、③相談直後はどの程度の事故か不明、などが挙げられた。

7 現在、消費生活センター等に勤務していない会員の現状

過去に消費生活センター等に勤務経験のある会員

現在の活動状況を複数回答で聞いたところ、「その他」、「特になし」が30%台で多く、次に「法テラス相談員」、「消費者団体」、「調停委員」だった。「その他」は、「行政機関での消費生活以外の相談員」や「大学非常勤講師」などだった。過去の経験を生かして今後の活動希望について聞いたところ、「啓発」、「再度相談員に」、「新人相談員のサポート」などだった。

過去に消費生活センター等に勤務経験のない会員

現在の活動状況を複数回答で聞いたところ、「その他」が45.7%で約半数、「特になし」が33.3%だった。「その他」は「行政職員」、「行政非常勤職員」、「会社員」などであった。

今後、消費者関連の仕事は、72.8%が希望し、その中で61.0%が行政の相談員を希望している。

8 行政の窓口勤務する消費生活相談員の資格について

現在、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3つの資格があるが、今後はどのような資格制度にすべきかを聞いた。「現在の3資格のままで良い」が、49.5%で約半数で「一本化した方が良い」が36.0%だった。「その他」9.4%の意見を聞いたところ、次に3つの意見に分けられた。

- ①試験を受けた資格と講座受講のみの資格を分けるなどの整理が必要
- ②消費生活専門相談員を国家資格にして一本化すべき
- ③今の3資格の上に上位資格を作るべきである

9 その他の意見

(1) 地方消費者行政活性化基金の使い方についての意見・感想

消費生活相談員養成事業は、相談員の不足している地域では良かったとの感想があるが、養成講座のみの相談員ではレベルが低いとの感想があった。また、既に相談員がいる地域においては、養成講座修了者の新しい相談員が採用され、経験豊富な相談員の雇い止めが促進されているという報告もあった。消費生活相談員等レベルアップ事業において、「宿泊を伴う国民生活センターの研修が受けられるようになって良かった」、「研修が増えてよかった」との感想が多く見られる。一方で「相談業務時間内の研修で相談窓口が手薄になり、受講できない。参加しづらい」等の感想も寄せられた。

相談窓口高度化事業は、「弁護士、建築士の相談などが増えて良かった」との意見が多くあった。「相談窓口の環境の改善はあまりされていない」、「商品テスト強化事業はあまりされていない」との意見も多く、強化を望む声が寄せられた。消費者教育・啓発活性化事業は、「啓発講座が増えて良かった」、「講座に使用する機器の購入ができて良かった」との意見があるが、センター周知のための不要なグッズの作成が多く、使い方に問題ありとの意見もあった。全体的に活性化基金の利用について相談員へ相談なく、あまり理解されていない職員が決められているので、本当に必要な事業への利用がされておらず、また使い勝手が悪いと意見があった。活性化基金終了後は、以前のように戻ってしまうと危惧する感想が多く、継続を希望する意見が多い。

(2) 勤務する(勤務していない場合は「居住する」)自治体の首長・職員は消費者行政に対してどのような意見ですか。それに対してどう考えるか。

消費者庁が設置され消費者行政が注目されるようになり積極的になった自治体がある。しかし、理解があり協力的な自治体でも、「担当職員は理解していても、首長までは理解されていない」、「財政が乏しいため、予算措置されず、センターの設備環境、処遇改善され

ない」ところが多い。また、「担当職員がおらず、相談員任せとなっている」、「相談の斡旋処理について理解されない」自治体もある。

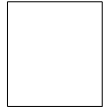
全体として、担当職員の理解により左右されること多く、「消費者庁、国民生活センターが消費者安全法に基づく自治体の対応について、職員向けの研修を開催して欲しい」、「指定管理者制は、行政へ意見が届きにくいいため、直属にすべき」などの意見があった。

- (3) 消費者安全法により、消費生活センターの設置について、都道府県には設置義務、市町村には努力義務が課せられています。消費生活センターなどの今後の設置についてどう考えるか。

消費生活センターの設置は「高齢化社会になり遠方までは出向けない」、「近くで気軽に相談できる場所に必要」、「相談を受けるとともに啓発を行い、相談の掘り起こしが必要」、「役所内の他部署との連携が必要」などの理由により、「各市町村への設置を努力義務ではなく、設置を義務化すべき」との意見が多数寄せられた。しかし、小さな市町村では「地元では相談しにくい」、「予算上、窓口の設置、相談員、職員の確保が難しい」などの理由から、近隣の市町村との広域連携、県との連携でセンターを開設するほうがよいとの意見も多い。「全国で国民が同じレベルでのサービスが受けられるように、人口比による設置基準を国が作り予算措置されるべきだ」、「相談員を養成するだけでなく、対応に差があるため相談対応のレベルを上げる必要がある」との意見も多く寄せられた。

- (4) その他、当協会への意見、要望

資料やブックレットについては、「すぐに役立つものが多く、勉強になる」との意見が多く寄せられた。研修・勉強会については、開催地に近い会員からは、「実践に基づく研修でよい」との意見が多数であるが、近くであまり開催されない地域においては、「国民生活センターのレベルの高い研修とは異なる斡旋のノウハウ、事例検討などの研修を各県で開催して欲しい」、「出前講座の講師養成の研修を開いて欲しい」との要望があった。また、処遇改善について、「協会として意見をまとめ消費者委員会、消費者庁へ、意見を出して欲しい」との意見が多く寄せられた。協会のあり方・体制については、「消費者庁が創設され協会への期待が増しており、協会の存在を広くアピールする必要がある」、「協会として行政への要望書・意見書などの提出を積極的に行って欲しい」、「公益法人化するにあたり、以前と同じ事務局の体制では無理が生じている。体制の強化が必要である」との意見が寄せられた。



- ・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。

複数回答ではカンマでつながって記入ください。

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	生年(西暦で)		年
4	電話番号(自宅・携帯)	自宅 携帯	
5	メールアドレス(パソコン・携帯)	パソコン 携帯	
6	メールアドレスのひらがなルビ	パソコン 携帯	
7	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	
8	消費生活に関する保有資格等 (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. 1～5に該当せず	
9	その他の保有資格 (複数回答可)	1. 宅地建物取引主任 2. 社会保険労務士 3. FP技能士 4. 繊維製品品質管理士(TES) 5. その他	
	「5. その他」を具体的に		
10	現在の勤務状況	消費生活センター等(*)の窓口に勤務 1. はい 2. いいえ	
	「1. はい」とお答えの方 勤務先の数	1. 1カ所の窓口 2. 2カ所の窓口 3. 3カ所以上	
	「3. 3カ所以上の窓口」とお答えの方、何か所の窓口に勤務していますか		カ所
	あなたの業務内容について (複数回答)	1. 消費生活相談 2. 啓発担当 3. その他	
	「2. 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あり 1. 有 2. 無	
	「1. 有」の場合経験年数		年
過去に消費生活センターに勤務して今は勤務していないと回答の方は →Ⅶにお進み下さい 過去に勤務経験がないと回答の方は →Ⅷ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(国民生活センターも含まれます)。

II. あなたの勤務している消費生活センター等についてお聞きます。

1	勤務先名称		
2	住所：都道府県のみお答えください		
3	相談業務はどこが運営していますか	1. 都道府県 2. 市区町村 3. 消費者団体(消費者協会等) 4. NPO法人	
4	平日の勤務先窓口開設日数(1週あたり)		日
5	土・日・祝日・夜間の窓口開設はありますか 有の場合(1~4から選んでください)	1. 有 2. 無 1. 土 2. 日 3. 祝日 4. 夜間	
	「夜間」の場合	窓口の開設時間(例 9-20)	
6	昼休み時間も相談受付がありますか	1. 有 2. 無	
7	昼休みの受付がある場合の担当は	1. 相談員のみ 2. 職員のみ 3. 相談員+職員	
8	相談員は何人が雇用されていますか		人
9	1日あたりの配置相談員数(平均でお書きください)		人
10	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ます。

1	消費生活相談員としての経験年数累計(1年未満切り上げ)		年
2	当該センターでの勤務年数(1年未満切り上げ)		年
3	あなたの1カ月の勤務日数		日
4	1日の勤務時間(平均的な実動時間)		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 5. その他	
	「5.その他」の場合、具体的に		
6	年次有給休暇の有無	1. 有 2. 無	日
	年次有給休暇「有」の場合	年間何日か	
7	特別休暇の有無	①夏季休暇 1. 有 2. 無 ②忌引き 1. 有 2. 無 ③その他 1. 有 2. 無	
	「③その他」を具体的に	(例:傷病、ボランティア休暇など)	
8	相談員等としての身分	1. 常勤 2. 非常勤 3. 臨時職員	
9	雇用契約の期間	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.有」の場合:年数	1. 有 2. 無 1. 3年まで 2. 5年まで 3. 10年まで 4. その他	
11	定年制の有無 「1.有」の場合何歳ですか	1. 有 2. 無	歳
12	22年度に予想される年間給与・報酬	1. 50万円未満 2. 50万~100万円未満 3. 100万~150万円未満 4. 150万~200万円未満 5. 200万~250万円未満 6. 250万~300万円未満 7. 300万円以上	
13	21年度と比較した給与の増減	1. 増 2. 変わらない 3. 減	
	1「増」、3「減」に回答した方 具体的に記載してください	(例:日給1万円から1万2000円に増えた)	
14	時間外手当の有無	1. 有 2. 無 3. 時間数を貯蓄して代休に振り替える	
15	通勤手当の有無	1. 有 2. 無	
16	退職金制度の有無	1. 有 2. 無	
17	社会保険等の加入状況 「1.有」の場合該当するもの (複数回答)	1. 有 2. 無 1. 雇用保険 2. 健康保険 3. 厚生年金 4. その他	
	「4.その他」を具体的に		

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。

1	国民生活センター主催研修の参加 1. (勤務先の了解のもと) 「1.有」の場合 年何回	1. 有 2. 無 1. 1年1回 2. 1年2回 3. 1年3回以上	
	2. 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	
2	1で参加「1.有」の場合の費用負担について	①受講料 1. 勤務先負担 2. 自己負担 ②交通費 1. 勤務先負担 2. 自己負担 ③宿泊費 1. 勤務先負担 2. 自己負担	
3	自治体等主催の研修への参加 1. (勤務先の了解のもと) 「1.有」の場合	1. 有 2. 無 1. 1年1回 2. 1年2回 3. 1年3回以上	
4	2. 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	
5	3.で参加「1.有」の場合の費用負担	①受講料 1. 勤務先負担 2. 自己負担 ②交通費 1. 勤務先負担 2. 自己負担 ③宿泊費 1. 勤務先負担 2. 自己負担	
6	上記以外で自己研鑽のため、研修・講座等に参加することがありますか 「1.有」と回答した方 費用(参加費+交通費+宿泊費等)は年間いくらくらいですか 「7. 50万円以上」の方、具体的な金額をお書きください	1. 有 2. 無 1. 1万円未満 2. 5万円未満 3. 10万円未満 4. 20万円未満 5. 30万円未満 6. 50万円未満 7. 50万円以上	円

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	センターでのあなたご自身の21年度相談受付件数は何件ですか 「9. 1000件以上」の場合何件ですか	1. 50件未満 2. 50~100件未満 3. 100~150件未満 4. 150~200件未満 5. 200~300件未満 6. 300~500件未満 7. 500件~700件未満 8. 700件~1000件未満 9. 1000件以上	件
2	そのうち斡旋件数は何件位ですか	1. 10件未満 2. 10件~20件未満 3. 20件~30件未満 4. 30件~40件未満 5. 40件~50件未満 6. 50件以上	
3	あなたは斡旋を積極的にしていますか 「2.いいえ」の場合その理由	1. はい 2. いいえ (例:センターの方針として基本的に助言にしている)	
4	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	
5	PIO-NETへの入力は業務時間内に済みますか	1. 済んでいる 2. 時間外にずれ込むことがある	

VI. 2009年9月より消費者安全法の施行により、重大事故等については消費者庁への通知義務が課せられました。あなた自身が受けた製品等による事故の相談についてお聞きします。

1	22年4月以降、消費者庁に通知すべき製品等による事故の相談を受けましたか 「1.受けた」場合 何件受けましたか	1. 受けた 2. 受けたことはない	件
2	「1. 受けた」と回答した方 製品等事故の程度をお聞かせください(複数回答)	1. 重大事故 2. 重大事故ではない危害 3. 危険(ヒヤリハット)	
3	重大事故等の相談を消費者庁に通知するにあたり困ったことはありましたか 「1. 有」と回答した方 具体的にお書きください	1. 有 2. 無 (例:報告すべきことに該当すると思ったがセンターとしては報告されなかった)	

Ⅶ. I-10-②-ア 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ます。

1	現在の活動状況をお聞かせください(複数回答) 「8.その他」を具体的にお書きください	1. 企業・団体等 2. 民生委員 3. 調停委員 4. 保護司 5. 法テラス 6. 消費者団体 7. NPO法人 8. その他 9. 特になし	
2	過去の勤務経験を生かして、今後どのような活動をしたいですか		

Ⅷ. I-10-②-イ 消費生活センター等に勤務した経験のない方にお聞きます

1	現在の活動状況(複数回答) 「8.その他」を具体的にお書きください	1. 企業・団体等 2. 民生委員 3. 調停委員 4. 保護司 5. 法テラス 6. 消費者団体 7. NPO法人 8. その他 9. 特になし	
2	消費者関連の仕事を希望しますか	1. はい 2. いいえ	
3	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. 企業のお客さま相談窓口 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ます。

Ⅸ. 消費生活相談員として現在は、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3つの資格がありますが、消費生活相談員の資格制度についてお聞きます。

行政の窓口勤務する消費生活相談員の資格について今後どのような資格制度になればよいですか	1. 現在の三資格のままで良い 2. 一本化した方が良い 3. その他	
「3. その他」と回答した方 具体的にご意見をお書きください		

X 以下の項目についてご意見をお聞きます

1 地方消費者行政活性化基金(※)の使い方についてあなたの感想・ご意見をお聞かせください。

※地方消費者行政活性化基金には次のようなものがあります。

消費生活相談員養成事業、消費生活相談員等レベルアップ事業、消費生活相談窓口高度化事業、
食品表示・安全機能強化事業、消費者教育・啓発活性化事業、商品テスト強化事業等

(例:消費生活相談員レベルアップ事業で最近研修を受ける機会が増えて相談業務に役立ちとても良い)

2 あなたが勤務する(勤務していない場合は「居住する」)自治体の首長・職員は消費者行政に対してどのような意見ですか。それに対しあなたはどのように考えますか。

(例:消費生活相談員の給料が上がり消費者行政に積極的だと思う。とても良いことだと思う)

3 消費者安全法により消費生活センターの設置について、都道府県には設置義務、市区町村には努力義務が課せられています。消費生活センター等の今後の設置についてあなたはどのように考えますか。

(例:身近に消費生活相談窓口があることは必要だと思う)

4 その他、当会へのご意見ご要望等ご自由にご記入ください(裏面にもお書き下さい)。

ご協力ありがとうございました。

会員実態調査 報告書

平成 23 年 3 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
