

国民生活センター「消費生活相談の視点からみた消費者契約法のあり方」(抜粋)

I 調査概要**1 調査の目的**

消費生活センターにおける、消費生活相談員の消費者契約法の活用状況等を明らかにし、消費者契約法のあり方を探ろうとした。

2 調査対象・調査事項等

- (1) 調査地域・対象：全国の消費生活センターに勤務する消費生活相談員
- (2) 調査対象数：2,040
- (3) 有効回収数・回収率：1,553 (76.1%)
- (4) 調査方法：相談業務を週4日以上行っている消費生活センター510ヵ所を通じて、消費生活相談員に調査票を配布。
各個人が国民生活センターに返信用封筒で郵送。
- (5) 調査時期：2007年6月～7月
- (6) 調査事項
 - ① 「情報提供に関する努力義務」規定(3条1項)の利用経験
 - ② 「情報提供に関する努力義務」規定(3条1項)の利用しやすさ
 - ③ 不当勧誘規定(4条)の利用経験
 - ④ 広告の表示内容に関する、事業者からの資料の提示状況
 - ⑤ 契約取消権の行使期間(7条1項)を過ぎた相談を受けた経験
 - ⑥ 不当条項規定(8～10条)の利用経験
 - ⑦ 違約金等の額に関する、事業者からの資料の提示状況
 - ⑧ 事業者名義の取引に関する相談への対応状況等
 - ⑨ 消費者契約法と特定商取引法のどちらを優先して利用しているか

3 回答者の属性等

(1) 回答者の所属センター 回答者数 計 1,553 人

- ① 都道府県立消費生活センター 484 (31.2%)
- ② 政令市立消費生活センター 166 (10.7%)
- ③ 市区町立消費生活センター 903 (58.1%)

(2) 回答者の年齢および性

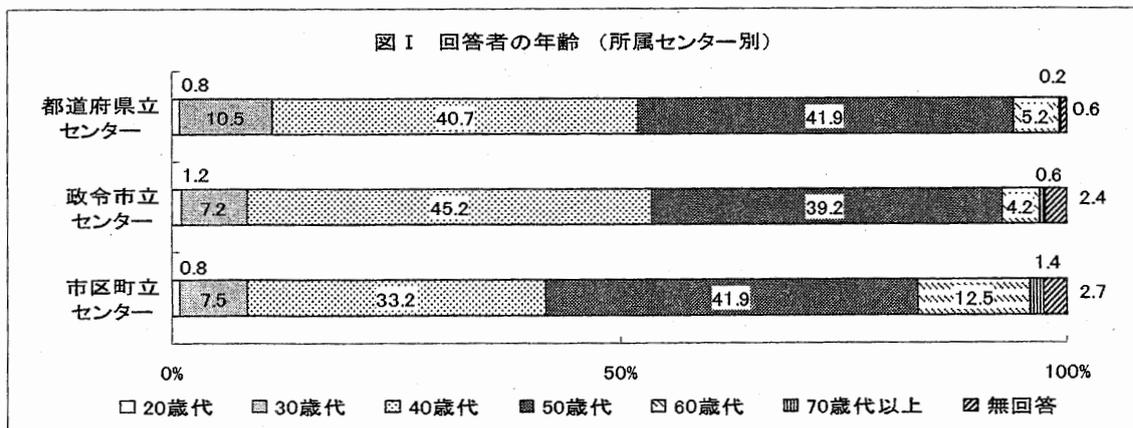
① 回答者の年齢 — 約 8 割は 40 歳代と 50 歳代

全体では、50 歳代が最も多く 41.6%、次いで 40 歳代が 36.8%であり、40 歳代と 50 歳代が 78.4%を占める。20 歳代 0.8%、30 歳代 8.4%、60 歳代 9.3%、70 歳代以上 1.0%。平均年齢は 49.8 歳。

所属センター別にみると、市区町立センターは、60 歳代以上が 13.9%であり、都道府県立センター 5.4%、政令市立センター 4.8%に比べて比率が高い。

表 I 回答者の年齢（所属センター別）

	(回答者数・%)			
	全 体	都道府県立 センター	政令市立 センター	市区町立 センター
計	1,553 (100.0)	484 (100.0)	166 (100.0)	903 (100.0)
20歳代	13 (0.8)	4 (0.8)	2 (1.2)	7 (0.8)
30歳代	131 (8.4)	51 (10.5)	12 (7.2)	68 (7.5)
40歳代	572 (36.8)	197 (40.7)	75 (45.2)	300 (33.2)
50歳代	646 (41.6)	203 (41.9)	65 (39.2)	378 (41.9)
60歳代	145 (9.3)	25 (5.2)	7 (4.2)	113 (12.5)
70歳代以上	15 (1.0)	1 (0.2)	1 (0.6)	13 (1.4)
無回答	31 (2.0)	3 (0.6)	4 (2.4)	24 (2.7)
平均年齢	49.8	48.5	48.5	50.8



② 回答者の性 — 大半が女性

女性は1,553人中1,505人であり、96.9%を占める。男性は41人(2.6%)、無回答は7人(0.5%)である。

(3) 消費生活相談員としての経験年数 — 半数近くは5年未満

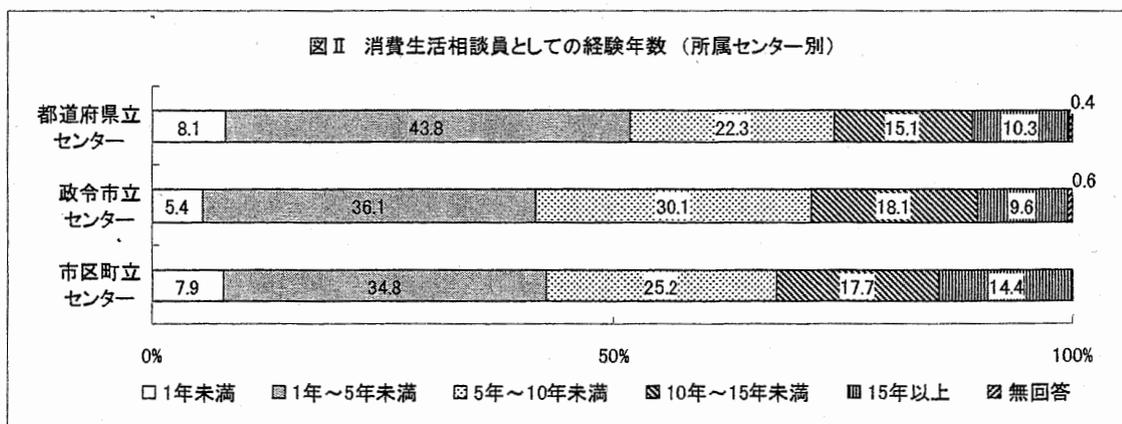
所属センターにかかわらず、1年～5年未満の相談員が最も多く37.7%、次いで5年～10年未満が24.9%であり、経験年数が長くなるにつれ、比率は低くなる。

5年未満の相談員は、全体では45.4%であるが、都道府県立センター(51.9%)と、政令市立センター(41.5%)および市区町立センター(42.7%)との差は、10ポイント前後ある。

市区町立センターに勤務する相談員の約3分の1(32.1%)は、10年以上の経験者である。

表Ⅱ 消費生活相談員としての経験年数(所属センター別)

	(回答者数・%)			
	全 体	都道府県立 センター	政令市立 センター	市区町立 センター
計	1,553 (100.0)	484 (100.0)	166 (100.0)	903 (100.0)
1年未満	119 (7.7)	39 (8.1)	9 (5.4)	71 (7.9)
1年～5年未満	586 (37.7)	212 (43.8)	60 (36.1)	314 (34.8)
5年～10年未満	386 (24.9)	108 (22.3)	50 (30.1)	228 (25.2)
10年～15年未満	263 (16.9)	73 (15.1)	30 (18.1)	160 (17.7)
15年以上	196 (12.6)	50 (10.3)	16 (9.6)	130 (14.4)
無回答	3 (0.2)	2 (0.4)	1 (0.6)	0 (0.0)



(4) 1ヵ月あたりの相談処理件数 — 所属センター別に顕著な差

1ヵ月あたりの相談処理件数を所属センター別にみると、顕著な差が見られる。

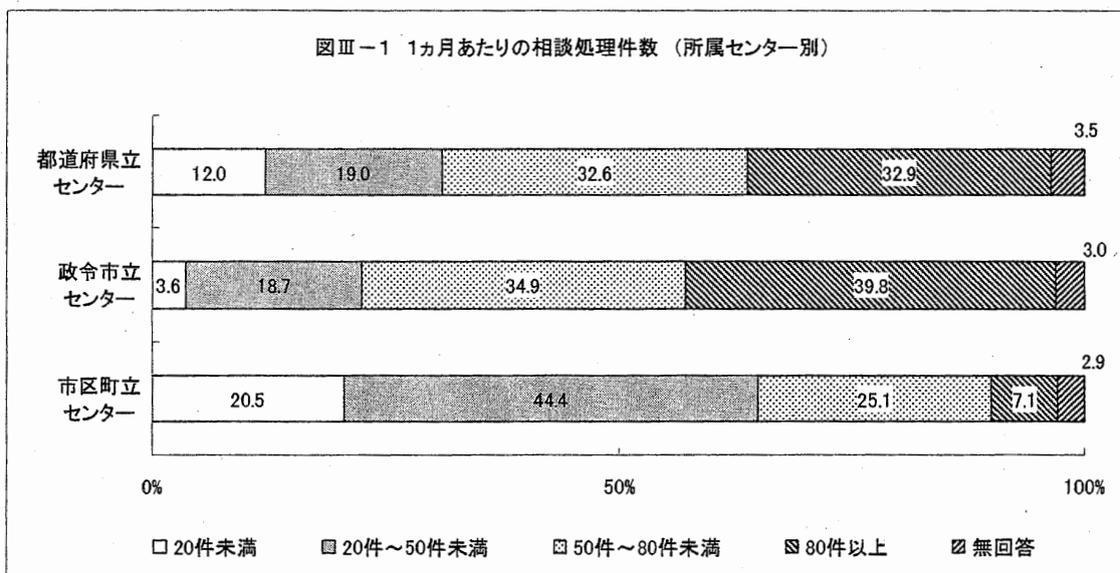
都道府県立センターに勤務する相談員の1ヵ月あたりの平均相談処理件数は63.8件、政令市立センターは72.3件であり、市区町立センターの39.0件を大きく上回る。

1ヵ月あたり50件以上の相談を処理している相談員の比率をみると、政令市立センターは74.7%、都道府県立センターは65.5%であり、市区町立センター(32.2%)とは大きな差異がある。

表Ⅲ-1 1ヵ月あたりの相談処理件数（所属センター別）

	(回答者数・%)			
	全 体	都道府県立 センター	政令市立 センター	市区町立 センター
計	1,553 (100.0)	484 (100.0)	166 (100.0)	903 (100.0)
20件未満	249 (16.0)	58 (12.0)	6 (3.6)	185 (20.5)
20件～50件未満	524 (33.7)	92 (19.0)	31 (18.7)	401 (44.4)
50件～80件未満	443 (28.5)	158 (32.6)	58 (34.9)	227 (25.1)
80件以上	289 (18.6)	159 (32.9)	66 (39.8)	64 (7.1)
無回答	48 (3.1)	17 (3.5)	5 (3.0)	26 (2.9)
平均相談処理件数	50.2	63.8	72.3	39.0

図Ⅲ-1 1ヵ月あたりの相談処理件数（所属センター別）



☆ 1ヵ月あたりの相談処理件数を、相談員としての経験年数別にみると、

経験年数1年未満の相談員は、1年以上の相談員に比べて相談処理件数が少ない傾向にある。

経験年数1年未満の相談員の35.3%は、1ヵ月あたりの処理件数が20件未満であり、1年以上の相談員(12~17%程度)に比べて、20ポイント前後、比率が高い。

一方、1ヵ月あたりの処理件数50件以上では、経験年数1年未満の相談員(28.5%)は、1年以上の相談員(46~50%程度)に比べて、20ポイント前後、比率が低い。

表Ⅲ-2 1ヵ月あたりの相談処理件数(経験年数別)

(回答者数・%)

1ヵ月あたりの相談処理件数	経験年数	全 体	1年未満	1年~5年未満	5年~10年未満	10年~15年未満	15年以上	無回答
計		1,553 (100.0)	119 (100.0)	586 (100.0)	386 (100.0)	263 (100.0)	196 (100.0)	3 (100.0)
20件未満		249 (16.0)	42 (35.3)	89 (15.2)	47 (12.2)	44 (16.7)	27 (13.8)	0 (0.0)
20件~50件未満		524 (33.7)	39 (32.8)	194 (33.1)	137 (35.5)	82 (31.2)	71 (36.2)	1 (33.3)
50件~80件未満		443 (28.5)	23 (19.3)	176 (30.0)	102 (26.4)	78 (29.7)	64 (32.7)	0 (0.0)
80件以上		289 (18.6)	11 (9.2)	115 (19.6)	84 (21.8)	53 (20.2)	25 (12.8)	1 (33.3)
無回答		48 (3.1)	4 (3.4)	12 (2.0)	16 (4.1)	6 (2.3)	9 (4.6)	1 (33.3)

図Ⅲ-2 1ヵ月あたりの相談処理件数(経験年数別)

