

# 消費生活相談の現状と 将来に向けた課題



全国消費生活相談員協会の取組み  
会員実態調査から見えてくること

令和元年7月31日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

# 全国消費生活相談員協会（全相協）の紹介



## ■設立

- 1977年 「国民生活センターの消費生活相談員養成講座修了者の会」として発足  
消費者問題の専門家集団
- 1987年 社団法人 全国消費生活相談員協会  
(経済企画庁所管、現在消費者庁)
- 2007年 適格消費者団体 (内閣総理大臣認定)
- 2012年 公益社団法人 全国消費生活相談員協会

## ■会員

全国の自治体等の消費生活相談窓口勤務する消費生活相談員を主な会員としている 約1900名  
全国に7支部がある

## ■事務所

本部事務所 東京都中央区  
関西事務所 大阪市  
北海道事務所 札幌市



# 全相協の主な活動



## ■全相協の4つの柱

### 1 週末電話相談

東京、大阪市、札幌市の3ヵ所の事務所で、土・日相談を開設

### 2 適格消費者団体

事業者の不当勧誘、不当表示、不当条項等に対して差止請求や改善要望

### 3 消費者教育研究所

消費者教育・啓発活動を行うための冊子作成、講座などの活動

### 4 消費生活相談員養成・研修

消費生活相談員資格取得養成講座や相談員レベルアップ講座などの開催

- その他
- ・「電話相談110番」の実施
  - ・「消費者問題出前講座」の実施
  - ・行政機関からの委託による消費生活相談・啓発活動
  - ・各省庁、業界団体、事業者等との意見交換、各種委員会等への参加

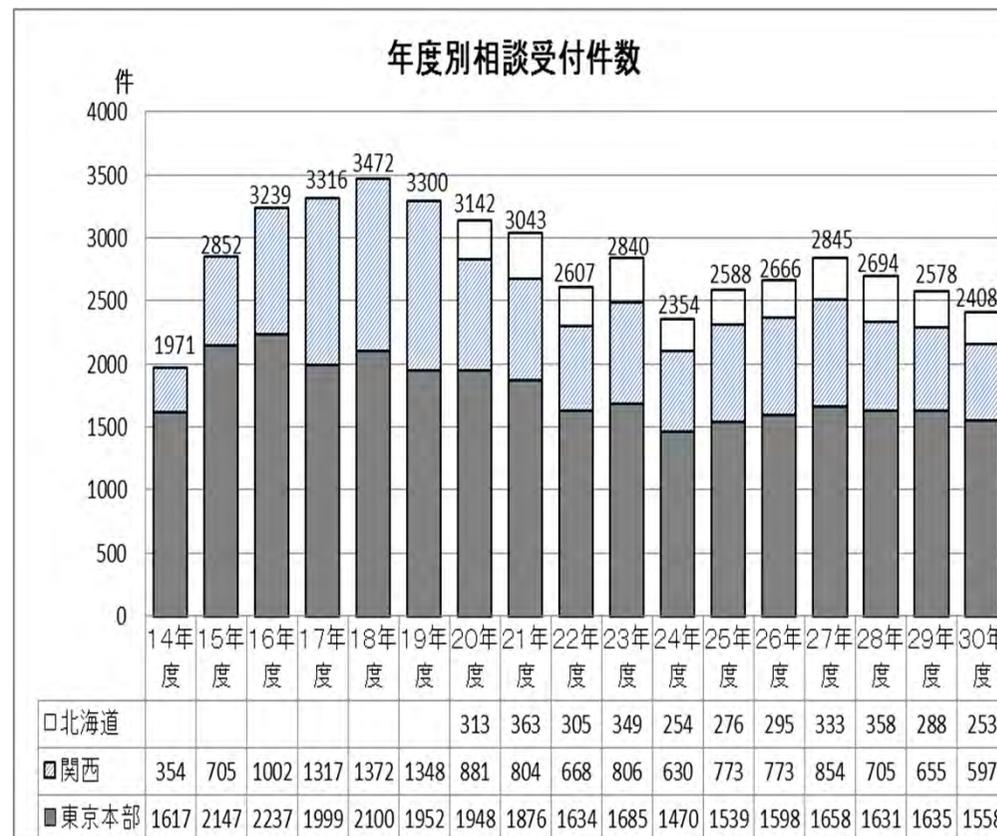
# 週末電話相談

平成30年度は2408件



## 週末電話相談

- 1998年4月より開始
- 東京、大阪市、札幌市の各事務所で実施
- 土・日に実施
- 「週末電話相談報告書」及び主な相談事例をまとめた冊子「こんな相談ありました！」を毎年作成し、消費者啓発・消費者教育に役立てている
- 寄せられた相談等から、適格消費者団体の活動を行う
- 寄せられた相談を分析し、各省庁等への要望や提言、意見書等の活動を行う



# 地方消費者行政における消費生活相談員の役割



## 相談窓口は消費者行政の基盤、担うのは消費生活相談員

### ■相談業務

- ・寄せられる個別相談に対して助言、情報提供を行う
- ・消費者と事業者との消費者トラブルをあっせんによって解決する
  - ・行政職員とともに、自治体内の福祉部署などと連携して解決をはかる
- ・相談の受付内容、処理結果等をまとめP I O-N E T入力を行う
  - ⇒相談内容を詳細に聞き取り、丁寧なP I O-N E T入力を行うことは、法執行や法律の改正等に結びつき、重要である

### ■消費者教育・啓発業務

- ・寄せられる相談をもとに、地域の消費者に対し消費者教育・啓発活動を行う
- ・教育関係者、福祉関係者、消費者団体などと連携し、必要な情報を提供し、消費者教育・啓発活動を行う

# 地方消費者行政における行政職員の役割

## 消費者行政の充実には、行政職員の専門性が必須

### ■相談業務

- ・寄せられた相談の解決のために、相談員とともに自治体内の関係部署と連携し解決を図る
  - ・相談内容を理解するための専門性
  - ・関係部署と連携し問題解決する力
    - ⇒消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会、見守りネットワーク

### ■消費者教育・啓発活動

- ・地域の消費者に対し、未然防止のための消費者教育・啓発活動を企画・運営する
- ・自治体の関係部署とともに、多くの関係諸団体と連携して消費者教育・啓発活動を進める
  - ・「消費者教育推進法」基本方針（平成30年3月）より
  - 消費生活センターは、地域における消費者教育の拠点である

- くらしの安全・安心の視点で、自治体の消費者行政を総合的に展開・推進する
  - ⇒消費者問題に関する専門性
  - ⇒関係部署と連携し、消費者行政を推進する力

# 課題1 消費生活相談員の確保 現状

## ■ 相談員確保は難しい現状にある

- ・ 地方では資格保有者が少ない。都市部では100%の資格保有率だが、地域によって50%以下のところもあり、（地方の市町村相談員の資格保有率はさらに低下している）  
地域による格差が大きい
- ・ 都市部では、30～40歳代女性が相談員資格を取得しても、給料の安さ、雇用の不安定さなどから、相談員希望者が減少している
- ・ 専門性が高く範囲も広く、資格取得後も自己研鑽が必要で、給料に見合わない
- ・ ハードクレマーの増加で心身ともに疲弊する
- ・ 国家資格となったが、待遇は改善されない。消費生活相談員の認知度が低い
- ・ 交付金等により相談員数が増加してきたが、交付金等の見直しにより相談員が退職すると補充はされない。交付金等の減額は相談体制の後退につながっている
  - ⇒相談員の高齢化が進んでいる
  - ⇒消費生活センターや相談窓口数は増加しても相談員は不足している  
(常に募集状態)

## 課題1 消費生活相談員の確保

## 本協会の取り組み

### ■消費生活相談員資格試験の対策講座の開催

#### ★東京本部事務所

##### (1) 通学コース

4月から9月の毎土曜日に全10回の講座を開催。

テキストは、本協会が作成した『消費者問題入門 消費生活相談員資格試験受験対策テキスト』『消費生活相談員資格試験解答・解説』を使用している

##### (2) 通信コース

通学できない方のために、通信コースを設けている。通学コースと同様の教材を使用し、「復習テスト」を送り、本協会で添削し、知識の定着を図り、資格試験の受験に備える

##### (3) 資格試験直前対策講座

資格試験実施日の約1か月前に行っている

#### ★各支部での対策講座の開催

本年度は、7支部中、4支部が開催している

支部によっては、交通費負担等で、受講者が減少傾向にある



- 週末電話相談での相談員養成・・資格試験に合格したばかりの会員、経験の浅い相談員の養成も行っている
- 全相協セミナーの開催・・賛助会員から一般の方まで、消費者問題を知ってもらうためのセミナーを開催
- 指定講習の開催・・指定講習実施機関として、有期限のみなし資格を得るための指定講習を実施

# 課題1 消費生活相談員の確保 対策

## ■相談員資格取得・新人育成のためには都道府県の支援が必要

- ・都道府県は、相談員資格保有状況を把握し、特に相談員が不足している地域では資格取得のための講座を積極的に行う必要がある
- ・資格を保有していない相談員が講座に参加しやすくするため、都道府県、行政職員等のバックアップ体制が必要である
- ・資格試験に合格した人に、国や都道府県は新人研修を行うなどの支援が必要
- ・行政職員も資格取得をめざす必要があるのではないか（行政職員の専門性）

例：愛媛県では、資格取得促進の取組みを実施（国民生活センター主催「消費者行政職員研修」より）

- ・県センター及び市町の相談員、行政職員に資格試験の受験を促している
- ・県が受験対策講座を開催

## ■消費生活相談員の待遇改善が必要（会員調査）

# 本協会会員実態調査報告書(2018年3月)

## 1 調査の概要

調査対象:本協会会員

回収方法:Web回答、メール返信、調査票返送

調査時期:平成30年5月15日～7月10日

回収状況:調査票配布数1853、回収数829

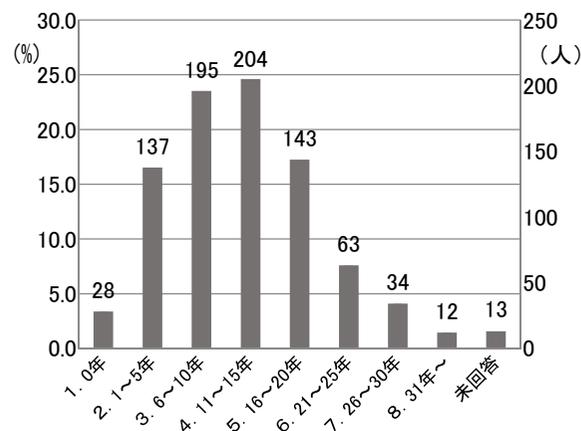
回収率:44.7%

## 2 回答した会員の基本属性

### (1)年代

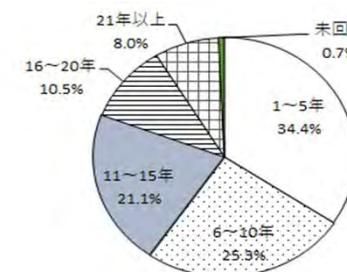
年代	%
30代	1.8
40代	13.3
50代	46.9
60代	30.6
70代	5.7
その他	1.7

### (2)相談員経験年数累計



### (3)消費生活センター等の勤務経験(4)現在勤務の勤務年センターの勤務年数

項目	回答数	%
現在勤務	711	85.8
過去に勤務	96	11.6
ない	21	2.5
未回答	1	0.1
合計	829	100.0



### (5)平日の相談員体制 (6)直接関わる職員 (7)そのうち、専任職員

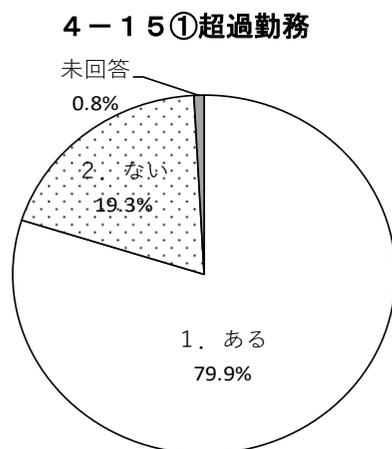
相談員数	回答数	%
1人	110	16.0
2人	129	18.8
3人	101	14.7
4人	95	13.8
5人	73	10.6
6～9人	94	13.7
10人以上	77	11.2
未回答	8	1.2
合計	682	100

職員数	直接関わる職員	
	回答数	%
0人	16	2.3
1人	115	16.2
2～3人	287	40.4
4～5人	125	17.6
6人以上	159	22.4
未回答	9	1.3
合計	711	100

専任職員数	専任の職員	
	回答数	%
0人	217	30.5
1人	116	16.3
2～3人	140	19.7
4～5人	87	12.2
6人以上	139	19.5
未回答	12	1.7
合計	711	100



- 賃金体系は過半数の56.3%が月給制で、31.8%が日給制、8.7%が時給制だった。社会保険に加入は全体の4分の3だった。
- 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、70%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。相談体制及び賃金体系の両方面から検討し、質の高い相談対応ができるための整備が必要である。
- 賃金が上が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、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ったことから、適正な評価と処遇が求められる。



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
未回答	20	2.8
合計	711	100.0

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
未回答	10	1.4
合計	711	100.0



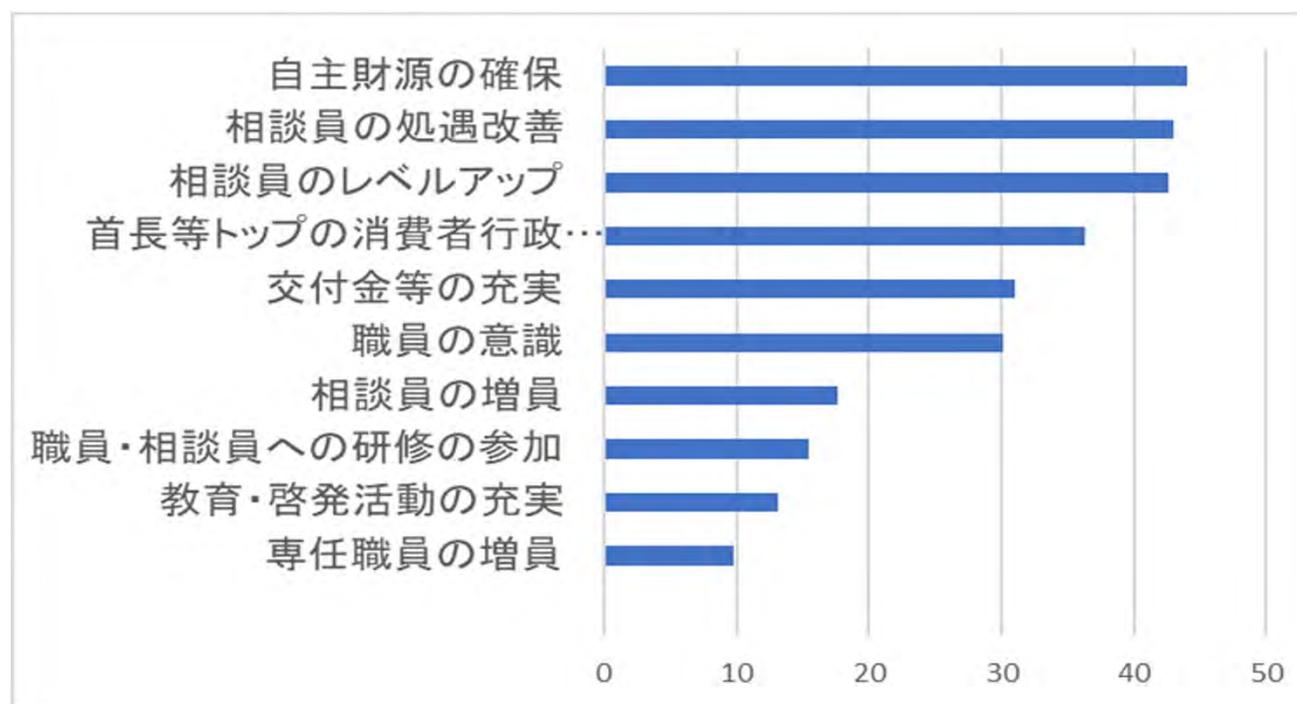
### ■質の高い相談や消費者教育(啓発)を提供できる体制が整っていない

- ・消費生活相談員の研修参加率（国民生活センター・都道府県）は交付金等の見直しにより減少傾向
- ・行政職員の研修参加率は相変わらず低く、改善されていない  
⇒相談内容を理解するための専門性が高まらない
- ・質の高い相談対応や消費者教育・啓発が提供できるだけの人数（相談員・職員）が確保されていない  
(課題1にも関連)
- ・小規模 or 一人体制の相談窓口の相談員の環境は問題が多い  
研修に参加できる環境にない  
以前は実施されていた国・都道府県の市町村への巡回事業がない  
P I O-N E T※ が設置されていない相談窓口もあり、国からの情報が届かない
- ・格差が広がる状況がある

※ 消費者安全法による消費生活センターの基準は ①相談員の配置、②PIONETの配備 ③週4日以上開所  
その他は消費生活相談窓口としている

○「消費生活センターの機能充実のために必要と思うこと」を14項目の中から3つを選んでもらい、上位10項目を示した。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」、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ための前提条件であると言える



## 解決困難な案件の相談先 本協会会員実態調査報告書（2018年3月）より

「解決困難な案件に関する相談先」について質問したところ(複数回答可)、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年と比較すると5%程度減少している【3-7】費用が課題となっている可能性がある。都道府県の消費生活センターへの相談は、相談員数が少ない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 ① 解決困難な案件の相談先

項目	2018年調査	
	人	%
1. 職員	212	30.9
2. 他の相談員	541	78.7
3. 都道府県センター	165	24.0
4. 国民生活センター	454	66.1
5. 弁護士	377	54.9
6. その他	37	5.4
未回答	7	1.0

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	—

## 課題2 消費生活センター機能の充実 対策 その1



### 2014年に改正された消費者安全法には、都道府県の市町村支援が明記された

#### 8条1項1号 都道府県の市町村支援

都道府県は市町村が行う消費者からの相談・あっせん・情報提供等の事務について、必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うこと

#### 10条の4 指定消費生活相談員

都道府県は市町村による消費生活相談業務を援助するため、「指定消費生活相談員」を配置して助言、協力、情報提供を行うよう努めること

⇒2019年4月から導入されている  
実態把握が必要ではないか

⇒都道府県の市町村バックアップ体制の充実・強化が必要

⇒行政職員の専門性

⇒自主財源の確保

⇒国の恒久的な財政支援が必要

## 課題2 消費生活センター機能の充実 対策 その2



### ■行政職員の専門性

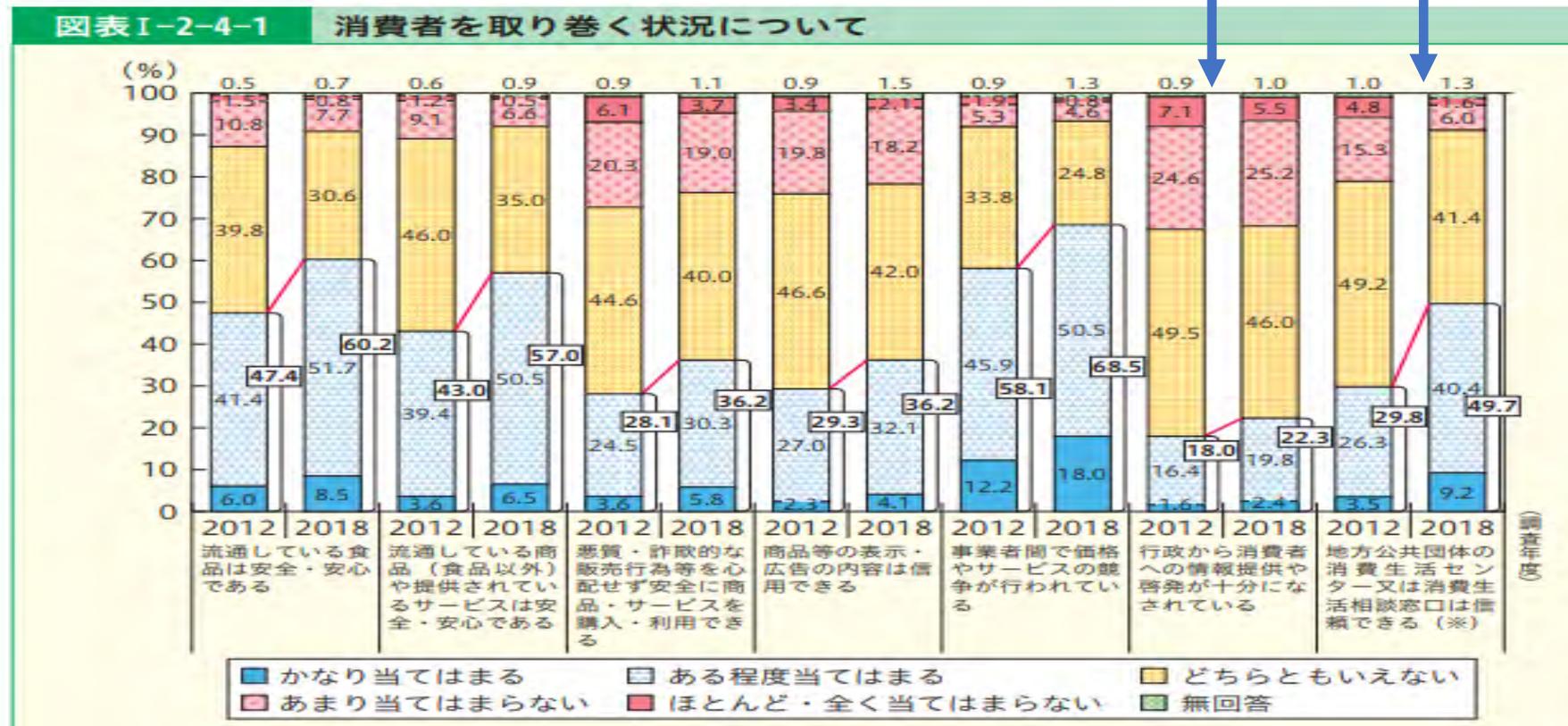
- ◎消費生活相談員数は増加したが、行政職員数は増加していない
- ◎行政職員の研修機会が確保されていない
  - ・行政職員の研修機会を確保し、専門性の充実をめざす必要がある
- ◎消費生活相談員資格の取得も必要ではないか
  - 愛媛県の例を参考に
- ◎都道府県の行政職員については、法執行に対応できる専門性も必要

### ■消費生活相談員に対する研修の確保

- ◎地方での研修の開催
- ◎Webなどによる研修の充実
- ◎研修に参加出来る体制の整備

### ■相談業務とともに、消費者教育・啓発が可能な相談員の配置

消費者意識から見た消費者政策の評価 行政からの情報提供・センターの信頼



・消費生活センターの信頼度は高くなったが、行政からの情報提供がまだまだ不十分ではないか

令和元年度消費者白書より

## 課題 3 広域連携を進めるにあたって



### ■広域連携

	メリット	デメリット
自治体	<ul style="list-style-type: none"><li>・財政負担が減少</li><li>・受託自治体は、周辺自治体の多くの情報を入手できる</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・委託自治体の消費者行政を推進する意識が低下する可能性</li><li>・委託自治体に情報が入りにくく、自治体の連携部署や消費者団体などとの連携もしにくくなる可能性</li><li>・委託自治体の消費者教育・啓発が不十分になる可能性</li><li>・分担金の調整などが必要</li></ul>
相談体制	<ul style="list-style-type: none"><li>・複数の相談員体制で対応できる</li><li>・相談員の研修参加等が可能になる</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・委託料低減による相談員の待遇低下の可能性</li></ul>
住民	<ul style="list-style-type: none"><li>・相談窓口が週5日開設される</li><li>・地元で相談しにくいものも相談できる</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・相談窓口が遠方になる地域がある</li></ul>

### 広域連携を進めるにあたっての課題

- ①「相談窓口は消費者行政の基盤である」ことを踏まえ、委託している自治体が、住民への注意喚起・被害防止・消費者教育（啓発）・救済などが取り組めるような仕組みを整える必要がある
- ②委託している自治体が消費者行政を推進する問題意識を持続するためのしくみを整える
- ③委託している自治体の消費者団体・住民団体が関与する仕組みを整える
  - ⇒関連する自治体間の情報共有と活用
  - ⇒委託している自治体の行政職員の関与
  - ⇒都道府県の支援      ⇒国の支援

## 課題3 広域連携を進めるにあたって

### 参考資料

「2017年度 神奈川県市町村消費者行政についてのアンケートまとめ」より  
広域連携に関して（「消費者会議かながわ」※1）

町村が近隣市への委託※2をしている場合、自らの自治体区域内で起こっている消費者被害を把握しづらく、適時適切な施策を打つタイミングを失する可能性が高い。とりわけ、消費者行政予算の全額が委託費で占められている町村においては、この点が懸念される

#### ※1 「消費者会議かながわ」

真に消費者が主役となる社会の実現を目指すことを目的とし、消費者、消費生活相談員、弁護士、司法書士らにより構成される任意団体

※2 神奈川県内には、5つの広域連携があり、相互乗入方式が1、中心市集約方式が4で、中心集約方式で相談業務等を委託しているのはII自治体

⇒全国の広域連携を行っている自治体に対し、予算、委託先との連携内容、行政職員の関わり、委託している自治体の関連部署との関わりなど、詳細な調査をする必要があるのではないかと

## 課題 4 消費者教育・啓発の推進

### ■消費生活センターの消費者教育・啓発が後退している

「消費者教育推進法」が2014年に施行され、各自治体は交付金等を使って、消費者教育関連の施策を進めてきた。しかし、交付金等の見直しにより、消費者教育関連の予算は削減される傾向にある

「消費者教育推進法」の基本的方針には、「消費生活センターを消費者教育の拠点とし、様々な情報を集積して、地域住民に消費者教育を提供する場として、また、消費者教育の担い手を支援する場として活用することが期待される」とあるが拠点化は進んでいない。むしろ後退しているのではないか。

成年年齢が引下げられることや、若者の消費者トラブルの実態を考慮すると、さまざまな年代の消費者教育・啓発を積極的に行う必要がある

### ■拠点化に必要なこと

- ・消費者教育関連予算の確保
- ・行政職員の消費者教育の必要性の認識を高める必要
- ・相談業務に追われているセンターの現状から相談業務と啓発業務の両立のため相談員の増員が必要
- ・学校・教育委員会との連携、福祉関係、消費者団体と連携⇒消費者教育コーディネーターの配置

# 課題4 消費者教育・啓発の推進 本協会の取り組み



## ■消費者講座

本協会では、2001年より内閣府受託事業として「消費者問題出前講座」を始め、全国津々浦々まで講座を実施してきた

現在は自主事業として、高齢者、障害者、若者を対象にして、無料の消費者講座を実施している。また、自治体等からの講座を受託しているさまざまな講座に対応できるよう、冊子や、リーフレットを作成している



## ■消費者教育研究所を設立

2017年6月、消費者教育研究所を設立した。多くの会員が消費生活相談員であることから、消費生活相談現場に立脚した地に足の着いた消費者教育ができる団体として、会員の消費者教育・啓発活動の支援をしている

高齢者・障害者の消費者教育、学校への消費者教育、若者・社会人など、さまざまな年代、特性に応じた消費者教育に積極的に取り組んでいる





## 課題 5 消費生活相談員の活用

経験を生かしたさまざまな活動

消費生活センターに現在は勤務していないが、過去には勤務していた96人に現在の活動について質問した

「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。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

相談員としての経験を生かして活動する場合の要望を質問した（自由記述）

●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

●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

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	4	4.2
6. NPO法人	13	13.5
7. 1、2以外の公益団体、業界団体	18	18.8
8. その他	30	31.3
9. 特になし	21	21.9
未回答	2	2.1

- 消費生活相談員は、勤務以外にもさまざまな活動をしている
- 本協会での消費者教育・啓発の活動
- 地域の消費者団体での活動
- 適格消費者団体の活動
- 退職後も、相談員の経験を生かし、地域での啓発活動に寄与



ご清聴ありがとうございました