

消費生活アドバイザーの現状と課題 (消費者志向人材の育成と活躍の場づくり)

2019年2月27日
日本産業協会 菅原

（一財）日本産業協会について

1.財団の母体

（一財）日本産業協会は、大正10年にその前身である（社）博覧会協会と（財）国産奨励会の合併により発足しました。

当時は国産品を奨励し、輸出を促進する目的で見本市の開催、博覧会への出品の斡旋、産業功労者の表彰等の事業を行っていましたが、第2次大戦後は社会情勢の変化に伴い、活動を停止していました。

2.消費生活アドバイザーの試験実施団体として再スタート

昭和54年～55年にかけて通商産業省（当時）は、消費者苦情の増大等を背景に、消費者苦情の適切な処理や、消費者の意向を企業経営に反映させ、かつ、消費者に適切なアドバイスができる人材の育成を目的として、消費者と企業や行政の架け橋となる「消費生活アドバイザー」制度の創設を決定。

これを受けて昭和55年10月には、当協会が通商産業大臣（当時）の事業認定を得て、消費生活アドバイザー資格の試験実施団体として活動を再開しました。

平成12年9月には、訪問販売等に関する法律に基づく「訪問販売取引等適正化業務」を行う法人に指定され、消費生活アドバイザー試験の実施をはじめ申出制度の普及・相談業務等を行ってきました。

（現在は、特定商取引に関する法律第61条の「特定商取引適正化業務」を実施する指定法人〔内閣府、厚生労働省、農林水産省、経済産業省及び国土交通省の5府省共同指定〕となっています）

なお、平成21年9月の消費者庁の発足に伴い、消費生活アドバイザー資格は、内閣総理大臣及び経済産業大臣の事業認定資格となるとともに、消費者安全法の制定・施行により、地方自治体の消費生活センターで消費者相談等に従事する者の資格の一つに指定されました。

平成28年4月26日には、消費者安全法（平成21年法律第50号）第11条の11第1項の規定に基づき、消費生活相談員資格試験の登録試験機関となりました。また、不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）附則第3条第2項に規定する講習会を実施する機関として指定されました。

消費生活アドバイザー試験の概要

試験日程

第1次試験	9月30日(日)
第2次試験	11月23日(金・祝)

試験地

第1次試験地	札幌・仙台・東京・名古屋・大阪・広島・高松・福岡・那覇
第2次試験地	札幌・仙台・東京・名古屋・大阪・広島・高松・福岡

受験手数料

通常受験	12,960円(税込)
第1次試験免除	9,720円(税込)

いずれの受験も合格後、資格保有者として登録するため、別途、登録管理手数料10,800円(税込)がかかります。

試験の範囲

第1次試験(択一試験)

1. 消費者問題
2. 消費者のための行政・法律知識
 - (1) 行政知識
 - (2) 法律知識
3. 消費者のための経済知識
 - (1) 経済一般と経済統計の知識
 - (2) 企業経営一般知識
 - (3) 金融の知識
 - (4) 生活経済
 - (5) 地球環境問題・エネルギー需給
4. 生活基礎知識
 - (1) 医療と健康
 - (2) 社会保険と福祉
 - (3) 余暇生活
 - (4) 衣服と生活
 - (5) 食生活と健康
 - (6) 快適な住生活
 - (7) 商品・サービスの品質と安全性
 - (8) 広告と表示
 - (9) 暮らしと情報

第2次試験(論文試験)

上記第1次試験のうち、1～3の範囲より出題されます。出題は次の2グループにわけ、各グループ4題より1題選択し、2題記述します。

第1グループ(4題)

- ・消費者問題
- ・行政知識
- ・法律知識(2題)

第2グループ(4題)

- ・経済一般知識
- ・企業経営一般知識
- ・生活経済
- ・地球環境問題・エネルギー需給

消費生活アドバイザーの合格者属性

1. 年度別・男女別合格者数推移

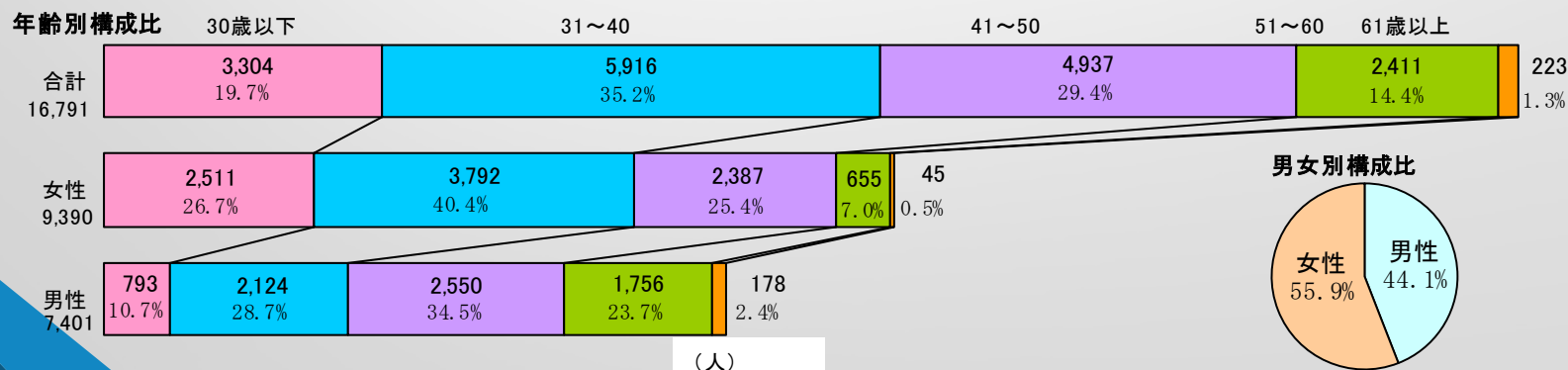
(単位：人、2019年2月1日現在)

性別\年度	合計	1980	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992
合計	16,791	225	167	187	204	197	229	266	345	395	366	430	445	487
男性	7,401	89	75	89	93	85	92	88	106	117	121	137	129	134
女性	9,390	136	92	98	111	112	137	178	239	278	245	293	316	353

性別\年度	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
合計	515	458	527	527	567	569	485	581	564	579	577	474	457	462
男性	170	129	155	180	200	234	158	182	206	220	209	192	225	236
女性	345	329	372	347	367	335	327	399	358	359	368	282	232	226

性別\年度	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
合計	500	538	498	474	441	396	306	312	461	514	516	550
男性	282	279	293	220	242	230	175	203	337	344	358	387
女性	218	259	205	254	199	166	131	109	124	170	158	163

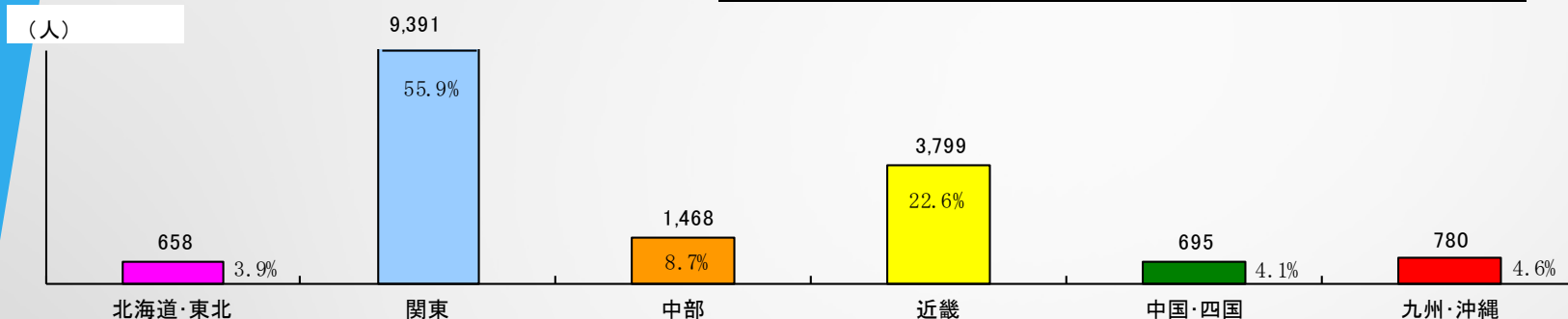
2. 年齢別・男女別構成比



消費生活アドバイザーの合格者属性

3.地域別構成比

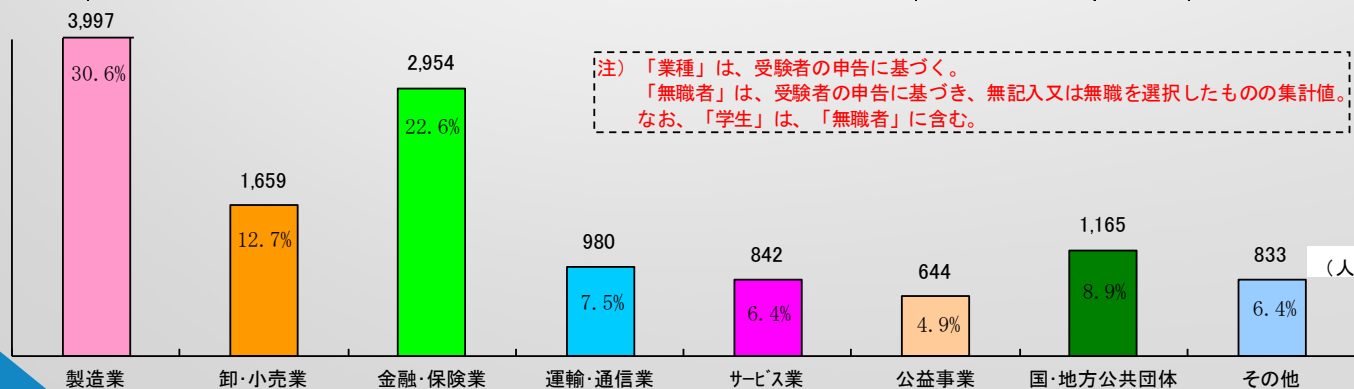
地域	北海道・東北	関東	中部	近畿	中国・四国	九州・沖縄	合計
人数	658	9,391	1,468	3,799	695	780	16,791
構成比	3.9%	55.9%	8.7%	22.6%	4.1%	4.6%	100%



4.業種構成比

業種	製造業	卸・小売業	金融・保険業	運輸・通信業	サービス業	公益事業	国・地方公共団体	その他
人数	3,997	1,659	2,954	980	842	644	1,165	833
構成比	30.6%	12.7%	22.6%	7.5%	6.4%	4.9%	8.9%	6.4%

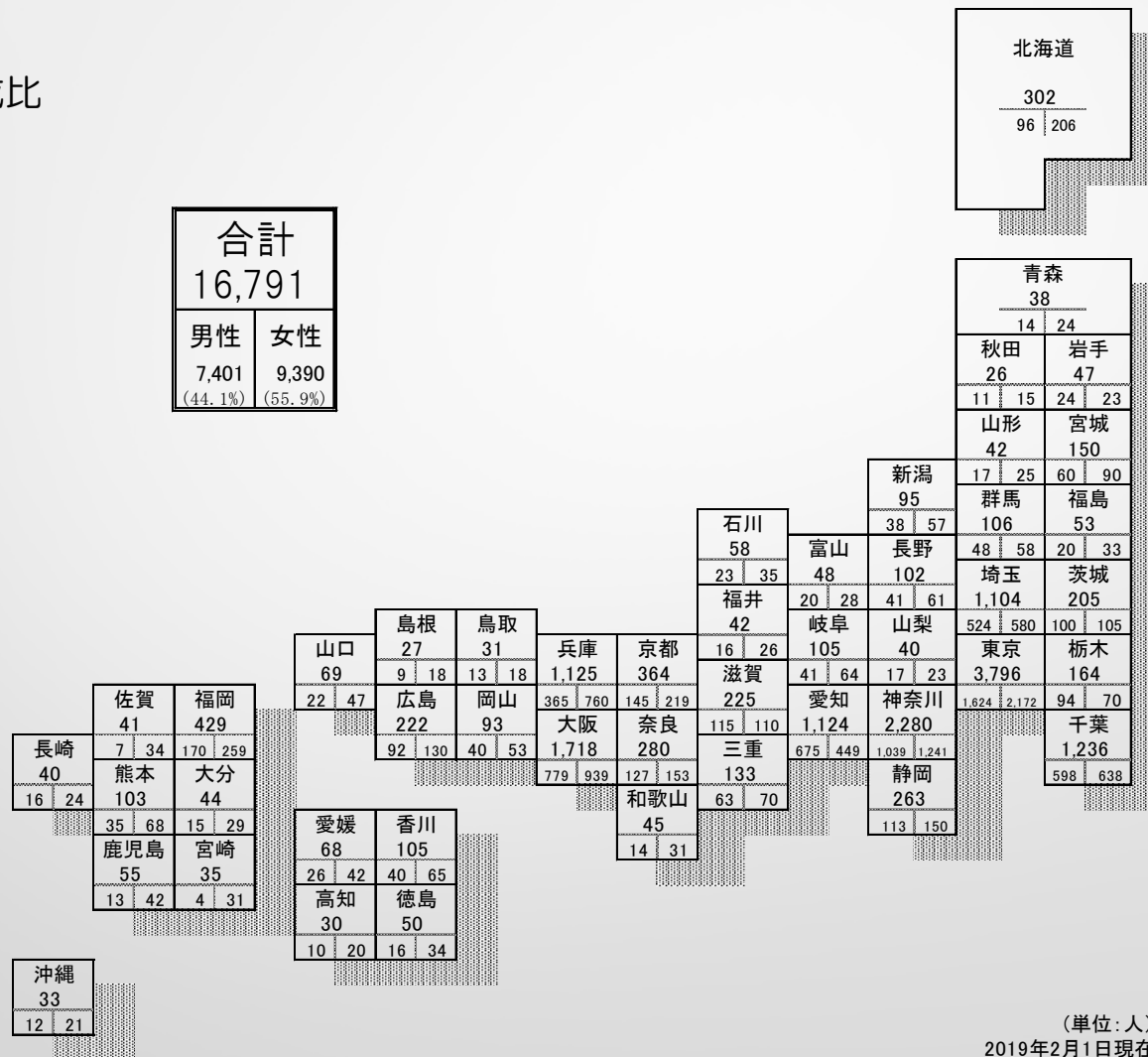
	有職者	無職者	合計
人数	13,074	3,717	16,791
構成比	77.9%	22.1%	100%



注) 「業種」は、受験者の申告に基づく。
「無職者」は、受験者の申告に基づき、無記入又は無職を選択したものの集計値。
なお、「学生」は、「無職者」に含む。

消費生活アドバイザーの合格者属性

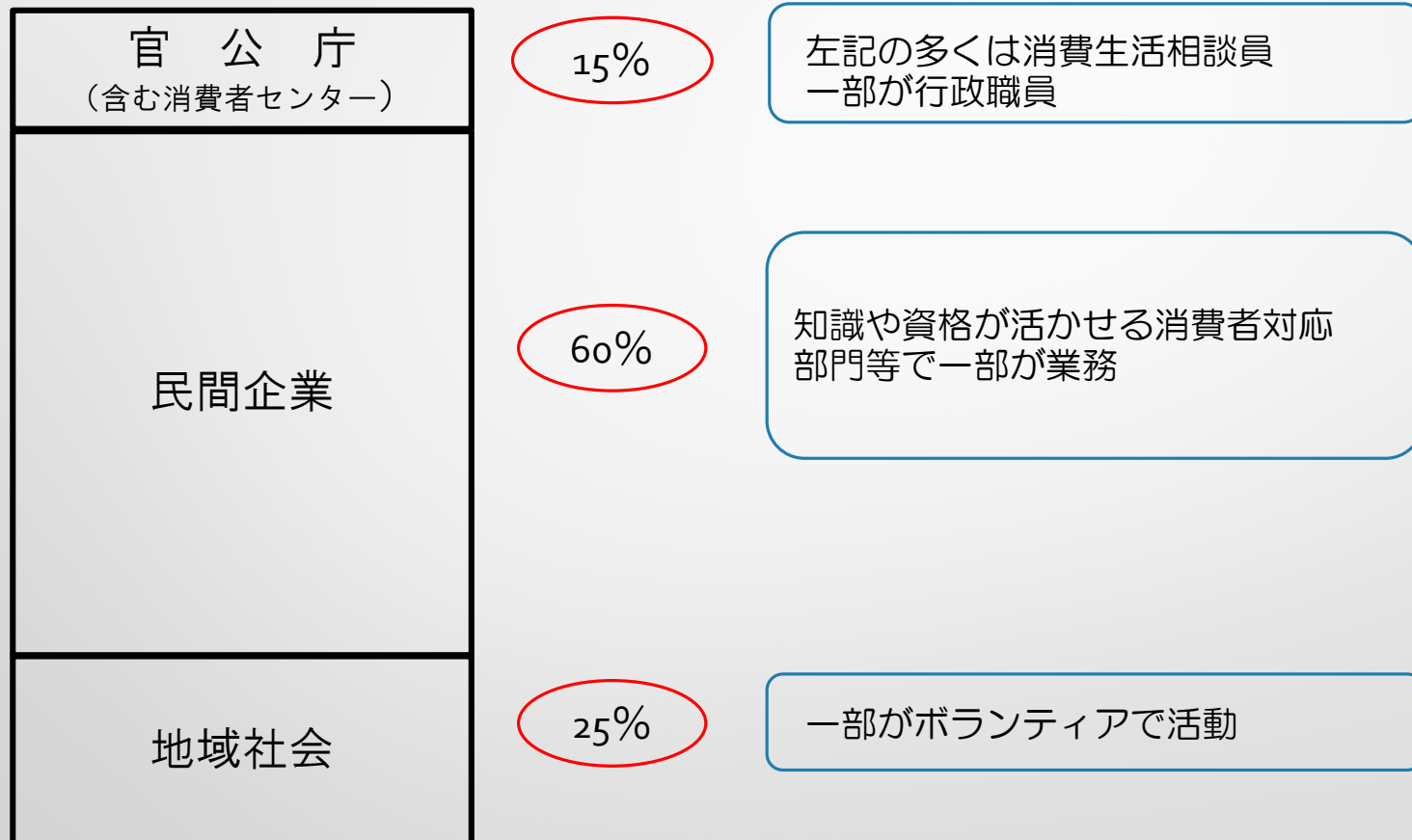
5.都道府県別構成比



(単位:人)

2019年2月1日現在

消費生活アドバイザー有資格者の属性



消費生活アドバイザーの活躍（民間企業）

お客様相談

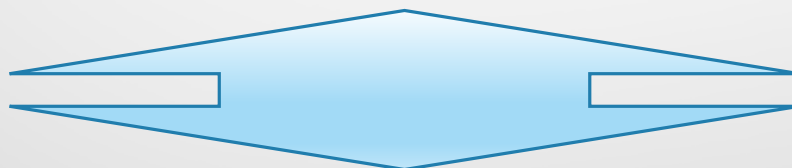
新商品開発

ご来社窓口

C S 推進

お客様向け
帳票作成

コンプライアンス



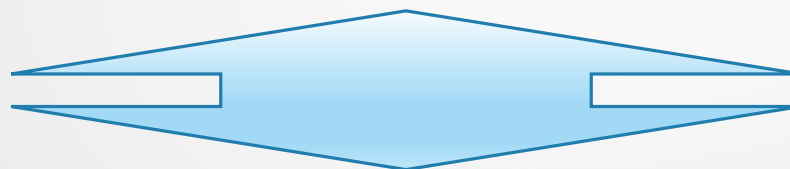
業務上、消費者関連の知識を必要としない部署に有資格者が在籍
逆に、上記のような部署において有資格者が存在しないケースも

消費生活アドバイザーの活躍（官公庁）

消費生活相談員

消費者政策

高齢者福祉



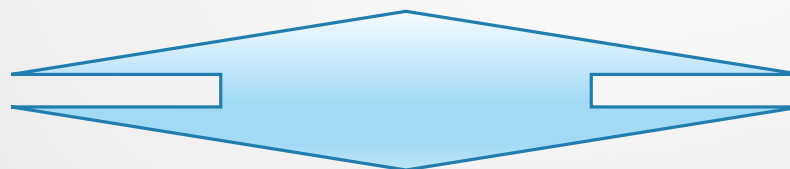
消費生活相談員には国家資格が求められているにもかかわらず、地方公共団体で消費者政策を担当する職員のうち、ごく一部が高い志で資格を取得し業務に活かしている。
多くは人事異動後に業務を覚えていき、慣れた頃にはまた異動

消費生活アドバイザーの活躍（地域社会）

消費生活相談員

消費生活
サポーター

高齢者支援等の
ボランティア



超高齢社会が到来する中、地域社会において有資格者が活躍する場は増えてきている。
地方公共団体のニーズと有資格者を結ぶ効率的な方法を模索中。

消費生活アドバイザーの企業での活躍イメージ

民間企業勤務の消費生活アドバイザー（ペルソナ）

- 大企業・総合職入社・管理職・勤続20～25年
- 消費者志向強い・正義感強い・真面目で一所懸命
- 継続的な学びの意識も旺盛
- SDGsを意識・日常生活でもエシカル・ボランティアへも意欲



- ◎お客様相談・来社窓口・コールセンター
- ◎コンプライアンス部門・CS推進部門・CSR関連部署
- ◎公益通報・コンプライアンスダイアル・ハラスメント等の社内受付者

消費生活アドバイザーの継続的な学び

消費生活アドバイザー更新講座（例）

講座内容	講師（敬称略）
消費者教育と消費者市民社会の形成	東 珠実
消費者志向経営におけるマーケティングの在り方	高橋 郁夫
医療改革の動向と医療提供体制の将来像	尾形 裕也
持続可能な社会を目指す企業と消費者・市民の取組	古谷 由紀子
消費者法概論	山本 和彦
消費相談の現場から	石田 幸枝
仮想通貨と最近の金融関連トラブル	吉川 みどり
最近のネットトラブル事例	原田 由里

消費生活アドバイザーの課題

1. 受験者数の伸び悩み

最盛期に3500名を超えていた受験者数は漸減傾向で最盛期の半分程度。

	平成15年	平成20年	平成25年	平成30年
受験者数	3,100名	2,650名	1,500名	1,850名

2. 業種別の偏りが顕著

大手生保が積極的に受験している結果、合格者における生保業界のウェイトは60%にも及び業種別の偏りが顕著。

昨年度の合格者における業種別のウェイトと10年前の有資格者におけるそれを比較すると以下の通り。流通業の大幅な落ち込みが目立つが、製造業も半分以下となっている。

	2017年	2008年
サービス業・公務員等	16.7%	27.8%
流通業	2.6%	16.4%
製造業	14.4%	34.1%
建設・不動産業	0.8%	1.4%
運輸・通信業	1.6%	8.1%
金融・保険業	63.8%	12.2%

アドバイザーのいない大企業（とりわけ業績好調で、それがために足元の消費者対応が疎かになりがちな企業）や中小企業、地方の企業への展開も必要である。

消費生活アドバイザー有資格者の所属

消費生活アドバイザー在籍上位20社

順位	企業名	登録者数(人)	前年順位
1	日本生命保険	823	1
2	第一生命保険	548	2
3	パナソニック	375	3
4	トヨタ自動車	230	4
5	NTTドコモ	170	5
6	東京電力	138	6
6	明治安田生命保険	138	7
8	損害保険ジャパン日本興亜	82	9
9	NTT西日本	74	8
10	NTT東日本	65	10
11	ドコモCS	63	12
12	東京ガス	62	13
13	花王	57	14
13	三菱自動車	57	17
15	富士フイルムホールディングス	55	17
16	イオン	54	11
16	デンソー	54	15
18	本田技研工業	44	15
19	大阪ガス	42	19
20	サントリーホールディングス	38	20

- 一部の大企業に集中
- 大企業であっても消費生活アドバイザーが全く在籍していない企業も多い
- 中小企業はアドバイザーが不在の企業がほとんど
- 東京・大阪に集中
地方企業には不在

消費生活アドバイザーの課題

3. 受験者伸び悩みの要因

①出題範囲が広く量も多い

消費者問題・行政・法律に始まり、マクロ経済・企業経営・金融、更には衣食住全般と勉強すべき内容が多岐に渡り量的にも非常に多い。

②難易度が高い（合格率20%未満）

一次のペーパー試験合格後にも論文と面接があり、申込者ベースの最終的な合格率は20%未満と非常に狭き門である。

③個人として学習内容の魅力が十分でない

昭和55年の創設以降、新たな項目を加える、といったマイナーチェンジは行っているが、受験希望者にとって必ずしも十分に魅力のあるものになっていない。

④企業に対してメリットを訴えづらい

幅広い学習範囲は本試験の売りではあるものの、企業側からみると焦点がぼける。そのため会社として積極的に推奨する企業は限られる。

⑤受験のハードルが高い

実施は年一回のみ。落ちると1年後まで受験できない。
受験地は大都市のみ。地方在住者は新幹線や飛行機での移動を強いられる。

消費生活アドバイザー資格の試験範囲

消費生活アドバイザー試験範囲①

範 囲	内 容
1. 消費者問題	① 消費者問題発生社会・経済的背景と最近の消費者問題 ② 我が国及び欧米の消費者活動の歴史と現状 ③ 企業の社会的責任と消費者対応 ④ 商品テストの意義と活用方法及び消費者教育(学校・企業・行政)
2. 消費者のための行政・法律知識	① 消費者行政の歴史 ② 国(各府省)及び地方自治体の消費者行政の役割、内容、仕組み ③ 国際機関による消費者保護等の動向
(1) 行政知識	
(2) 法律知識	① 消費者基本法及び取引・契約の適正化、安全性の確保、品質・表示・計量の適正化に関する法令の目的と内容 ② 公正・自由な競争の確保に関連する法令の目的と内容及び消費者紛争処理手続きに関する諸制度 ③ 生活環境の保全とリサイクルに関連する法令の目的と内容
3. 消費者のための経済知識	
(1) 経済一般と経済統計の知識	① 我が国経済の発展及び活動の特徴 ② 我が国の財政及び資本の特徴と問題点 ③ 景気変動、物価変動の原因と種類及び対策 ④ 国際貿易、国際収支及び外国為替相場の仕組み ⑤ 需要と供給の仕組み、産業構造の変化、市場経済のメカニズム ⑥ 調査及び調査結果分析の方法 ⑦ 経済統計の考え方と特性、種類 ⑧ 主たる経済統計の概要 ⑨ 経済統計と景気の見方及び国民経済計算の仕組み
(2) 企業経営一般知識	① 企業の役割、経営原理、経営改革及びコミュニケーション ② 経営分析の手法及び企業経営の課題と対応 ③ 市場の変化とマーケティング活動及び消費者行動
(3) 金融の知識	① 金融知識と金融分野の動き
(4) 生活経済	① 家族形態の多様化や国民経済と家計の関係 ② 家計の収支構造の変化と資金計画 ③ 今後の社会構造の変化と生活設計のあり方 ④ 家計に関する税と社会保障費の負担
(5) 地球環境問題・エネルギー需給	① エネルギー利用の歴史とエネルギー需給の現状 ② 廃棄物処理とリサイクル問題、化学物質の環境問題 ③ 地球温暖化問題への対応と省エネルギーの現状と対策

消費生活アドバイザー資格の試験範囲

消費生活アドバイザー試験範囲②

範 囲	内 容
4. 生活基礎知識	
(1) 医療と健康	① 医療制度の変遷と現状及び問題点 ② 医薬品の安全確保のための法的仕組み
(2) 社会保険と福祉	① 社会保障制度の現状と課題 ② 社会保険の現状と課題 ③ 社会福祉制度の発展過程と制度の概要及び公的扶助制度 ④ 介護保険制度の目的と仕組み
(3) 余暇生活	① 日本人の余暇環境 ② 高齢者を含めた余暇活動への参加動向と地域社会との関係強化 ③ 余暇産業の変化と新たな余暇活動への動き等
(4) 衣服と生活	① 衣料品の材質、品質、性能、管理方法 ② 衣料品の生産・流通及び表示 ③ 衣料品の資源・環境問題
(5) 食生活と健康	① 栄養素・食品成分の概要と健康との関係 ② 食品需給と輸入食品及び食生活の変化 ③ 食品の衛生・安全性と表示問題
(6) 快適な住生活	① 住宅の計画・取得・管理方法のあり方 ② 住宅の構造とその特徴及び建築材料の種類と性質 ③ 室内環境と住宅設備及び今後の住宅のあり方
(7) 商品・サービスの品質と安全性確保	① 商品・サービスの特質 ② 主要商品・サービスの品質と安全性 ③ 製造物責任と被害者救済制度
(8) 広告と表示	① 広告の役割 ② 広告規制と監視の枠組み ③ 表示の役割とその法的仕組み
(9) 暮らしと情報	① 暮らしにおける電子情報化 ② 電子情報社会を支える技術、ルール及びセキュリティ対策等 ③ 暮らしにおける電子情報化の今後の展開と問題点

新資格「お客様対応専門員」の概要

●消費者問題

消費者問題

消費者行政

消費者関連法律

●経済・企業経営

経済一般

企業経営一般

生活経済

●生活知識全般

衣食住

医療・社会福祉

商品・サービスの安全



●消費者問題

消費者問題

消費者行政

消費者関連法律

◎コンピューター試験

＝いつでも、どこでも受験できる

新資格「お客様対応専門員」の概要

	消費生活アドバイザー 伸び悩みの原因	お客様対応専門員
出題範囲	極めて広い	消費者分野に限定
難易度(合格率)	20%未満	50~60%
個人としての魅力	総論的	限定ニーズ
企業にとってのメリット	訴えづらい	限定ニーズ
受験のハードル	年一回・7~8都市	毎日・全国260会場

消費生活アドバイザーにおけるミスマッチ

消費者志向人材の
ニーズは増大



消費生活アドバイザー
受験者は伸び悩み

消費者志向経営に意識の高い
企業にはアドバイザーが在籍



消費者志向経営への取組が弱い
企業にはアドバイザーが不在がち

消費生活相談員は
国家資格化



地方公共団体行政職員
の有資格者は少数

時間もお金もあり資格を活かして
活躍・貢献したいアドバイザー



地域における人材不足
(高齢化の進展で今後一段と不足)

消費者志向人材の育成と活躍の場作り

消費生活アドバイザー
受験者は伸び悩み

消費者志向経営の傍ら
アドバイザーが不在

地方公共団体行政職員
の有資格者は少数

地域における人材不足



エントリー資格を活用した
裾野の拡大

いずれは消費生活アドバイザーへ



日本産業協会にて地方公共団体と
地域のアドバイザーをマッチング