

2022.11.28 消費者委員会本会議

説明資料

消費者庁地方協力課

地方消費者行政の現状

地方消費者行政の現況（ポイント）

1. 消費者行政予算の状況

（１）消費者行政予算の推移：令和４年度当初予算は前年度比増。

(単位：百万円)

	平成21年度	平成22年度	平成23年度(注1)	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年度差	増減率
全自治体計	14,530	19,472	20,708	19,409	17,961	17,770	17,510	17,774	18,470	17,000	17,693	18,327	18,222	18,658	436	2.4%
基金及び交付金	1,417 (9.8%)	7,215 (37.1%)	6,986 (33.7%)	5,679 (29.3%)	4,963 (27.6%)	5,118 (28.8%)	4,914 (28.1%)	5,784 (32.5%)	6,161 (33.4%)	4,165 (24.5%)	3,640 (20.6%)	3,506 (19.1%)	3,287 (18.0%)	3,168 (17.0%)	▲ 119	▲ 3.6%
自主財源	13,114 (90.2%)	12,257 (62.9%)	13,723 (66.3%)	13,730 (70.7%)	12,997 (72.4%)	12,652 (71.2%)	12,585 (71.9%)	11,990 (67.5%)	12,309 (66.6%)	12,836 (75.5%)	14,053 (79.4%)	14,820 (80.9%)	14,935 (82.0%)	15,490 (83.0%)	555	3.7%

※ 当初予算ベース。
※ 平成26年度の補正予算以降、地方消費者行政活性化交付金（基金）から地方消費者行政推進交付金へ移行し、平成30年度当初予算以降は、地方消費者行政強化交付金へ移行しているため、「基金及び交付金」欄については、平成25年度までは基金のみの額、平成26年度から令和2年度までは基金と交付金の合計額、令和3年度は交付金のみの額となっている（基金は令和2年度で活用終了）。
（注1）平成23年度予算のみ最終予算ベース。

（２）消費者行政予算のない市区町村数：令和４年度は前年度比減。

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年度差
市区町村数	223	144	114	139	135	138	141	160	125	133	138	156	163	159	▲ 4

※ 令和3年度までは最終予算であり、令和4年度は当初予算である。

※ 赤枠内は「令和４年度 地方消費者行政の現況調査」の調査結果（調査時点は４月１日）。

地方消費者行政の現況（ポイント）

2. 相談窓口の状況

（１）市区町村（政令市を除く。）における相談窓口（消費生活センターを含む。）の設置状況：センター設置率は前年比増。

	平成 21年	平成 22年	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成 30年	平成 31年	令和2年	前年差	令和3年	前年差	令和4年	前年差
相談窓口設置の市区町村数 （設置率）	1,375 (77.6%)	1,490 (86.1%)	1,580 (91.4%)	1,603 (93.1%)	1,627 (94.5%)	1,717 (99.8%)	1,721 (100.0%)	1,721 (100.0%)	1,721 (100.0%)	1,721 (100.0%)	1,721 (100.0%)	1,721 (100.0%)	0	1,721 (100.0%)	0	1,721 (100.0%)	0
うちセンター設置 （センター設置率）	379 (21.4%)	525 (30.3%)	636 (36.8%)	725 (42.1%)	773 (44.9%)	814 (47.3%)	862 (50.1%)	932 (54.2%)	1,019 (59.2%)	1,084 (63.0%)	1,083 (62.9%)	1,095 (63.6%)	12	1,116 (64.8%)	21	1,118 (65.0%)	2
うち単独設置	348	462	536	577	601	622	647	660	691	724	727	726	▲ 1	729	3	732	3
広域連携	31	63	100	148	172	192	215	272	328	360	356	369	13	387	18	386	▲ 1
うち相談窓口設置	996	965	944	878	854	903	859	789	702	637	638	626	▲ 12	605	▲ 21	603	▲ 2
うち単独設置	989	959	939	869	843	893	849	783	694	635	637	626	▲ 11	605	▲ 21	603	▲ 2
広域連携	7	6	5	9	11	10	10	6	8	2	1	0	▲ 1	0	0	0	0
相談窓口未設置の市区町村数 （未設置率）	396 (22.4%)	241 (13.9%)	148 (8.6%)	119 (6.9%)	95 (5.5%)	4 (0.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0
（参考）市区町村数	1,771	1,731	1,728	1,722	1,722	1,721	1,721	1,721	1,721	1,721	1,721	1,721	0	1,721	0	1,721	0

※「広域連携」は、広域連合、一部事務組合又はその他の広域的な連携により相談窓口（消費生活センターを含む。）を設置している自治体の数。

（２）消費生活センターの数：市区町村（政令市を除く。）は前年比増。

	平成 21年	平成 22年	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成 30年	平成 31年	令和2年	前年差	令和3年	前年差	令和4年	前年差
全自治体計	501	611	684	724	745	763	786	799	830	855	858	853	▲ 5	854	1	856	2
都道府県 （うちサブセンター数）	123 (76)	116 (69)	113 (66)	110 (63)	106 (59)	103 (56)	102 (55)	97 (50)	94 (47)	88 (41)	88 (41)	86 (39)	▲ 2 (▲ 2)	86 (39)	0 (0)	86 (39)	0 (0)
政令市 （うちサブセンター数）	26 (8)	30 (11)	30 (11)	31 (11)	31 (11)	31 (11)	31 (11)	31 (11)	31 (11)	31 (11)	31 (11)	28 (8)	▲ 3 (▲ 3)	26 (6)	▲ 2 (▲ 2)	26 (6)	0 (0)
市区町村（政令市を除く）	351	462	538	579	603	624	648	661	693	725	728	727	▲ 1	730	3	732	2
広域連合、一部事務組合	1	3	3	4	5	5	5	10	12	11	11	12	1	12	0	12	0

※ 赤枠内は「令和4年度 地方消費者行政の現況調査」の調査結果（調査時点は4月1日）。

地方消費者行政の現況（ポイント）

3. 消費者行政担当職員の配置状況

（1）消費生活相談員の配置：相談員数は前年比減。

		平成 21年	平成 22年	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成 30年	平成 31年	令和2年		令和3年		令和4年	
													前年差		前年差		前年差	
全 体		2,794	3,138	3,313	3,381	3,362	3,337	3,359	3,384	3,421	3,424	3,379	3,324	▲ 55	3,335	11	3,313	▲ 22
うち資格保有		2,138	2,325	2,484	2,561	2,542	2,605	2,651	2,692	2,691	2,784	2,770	2,672	▲ 98	2,646	▲ 26	2,659	13
		(76.5%)	(74.1%)	(75.0%)	(75.7%)	(75.6%)	(78.1%)	(78.9%)	(79.6%)	(78.7%)	(81.3%)	(82.0%)	(80.4%)		(79.3%)		(80.3%)	
	うち消費生活相談員 資格試験合格者※	—	—	—	—	—	—	—	—	512	964	1167	1248	81	1,324	76	1,439	115
		—	—	—	—	—	—	—	—	(19.0%)	(34.6%)	(42.1%)	(46.7%)		(50.0%)		(54.1%)	
うち資格未保有		656	813	829	820	820	732	708	692	730	640	609	652	43	689	37	654	▲ 35
		(23.5%)	(25.9%)	(25.0%)	(24.3%)	(24.4%)	(21.9%)	(21.1%)	(20.4%)	(21.3%)	(18.7%)	(18.0%)	(19.6%)		(20.7%)		(19.7%)	

※改正消費者安全法（平成28年4月1日施行）第10条の3に規定する登録試験機関による消費生活相談員資格試験に合格した者。

（2）消費者行政担当の事務職員の配置：事務職員数は前年比増。

		平成 21年	平成 22年	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成 30年	平成 31年	令和2年		令和3年		令和4年	
													前年差		前年差		前年差	
全 体		5,190	5,226	5,180	5,182	5,158	5,200	5,183	5,230	5,255	5,209	5,213	5,169	▲ 44	5,164	▲ 5	5,166	2
	うち専任職員	1,494	1,570	1,588	1,560	1,528	1,531	1,497	1,489	1,478	1,440	1,413	1,389	▲ 24	1,356	▲ 33	1,342	▲ 14
	うち兼務職員	3,696	3,656	3,592	3,622	3,630	3,669	3,686	3,741	3,777	3,769	3,800	3,780	▲ 20	3,808	28	3,824	16

※ 赤枠内は「令和4年度 地方消費者行政の現況調査」の調査結果（調査時点は4月1日）。

4. 消費生活相談員の処遇等の状況

(1) 消費生活相談員の平均報酬額（1時間当たりの報酬単価）：平均報酬額は全体で前年比増。

(単位:円)

	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成 30年	平成 31年	令和 2年	令和 3年	令和 4年	前年差
全体	1,500	1,508	1,511	1,527	1,521	1,537	1,553	1,562	1,574	1,760	1,827	1,841	14
都道府県	1,446	1,470	1,440	1,459	1,472	1,490	1,508	1,513	1,516	1,749	1,831	1,793	▲ 38
政令市	1,657	1,650	1,615	1,626	1,634	1,644	1,639	1,645	1,654	1,973	2,038	2,034	▲ 4
市	1,459	1,466	1,477	1,500	1,481	1,496	1,515	1,526	1,536	1,692	1,759	1,772	13
区	2,249	2,237	2,241	2,253	2,268	2,277	2,292	2,283	2,297	2,751	2,872	2,772	▲ 100
町村	1,369	1,384	1,455	1,425	1,431	1,461	1,458	1,480	1,506	1,609	1,630	1,790	160

※令和2年以降は、会計年度任用職員等の非常勤職員（委託を含まない）、賞与を含む。なお、賞与を含めずに算出した全体の平均報酬額は1,593円。
※全体には、広域連合及び一部事務組合を含む。

(2) 雇止めの規定等の有無：雇止めの規定等がある自治体は前年同。

	令和4年			
		有		無
			前年差	
都道府県	47	0	0	47
政令市	20	0	0	20
市区町村等	1,729	1	0	1,728
合計	1,796	1	0	1,795

※雇止めの規定等がある自治体：石川県金沢市
※「雇止め」：条例、規程等（人事等の内部規程を含む。）において、非常勤職員として任用する消費者行政担当者について任用回数に上限を設け、上限を超えた場合には同一者を任用しないとする規定、若しくは同様の効果を持つ規定を置いている場合、又は一定の任用回数を超えた者を再度任用しない人事慣行が確認される場合をいう。

※ 赤枠内は「令和4年度 地方消費者行政の現況調査」の調査結果（調査時点は4月1日）。

地方消費者行政の現況（ポイント）

令和4年10月



5. 事業の実施状況

（１）相談・あっせん件数：相談件数、あっせん件数は前年度比減。

	平成 21年度	平成 22年度	平成 23年度	平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	前年度 差
全自治体計	1,063,167	1,013,557	982,434	953,652	1,030,219	1,044,958	1,031,187	988,906	1,036,855	1,094,041	1,043,007	1,038,161	950,581	▲ 87,580
うちあっせん件数	73,610	73,000	70,471	71,790	82,493	86,303	86,316	86,633	86,072	84,084	93,658	93,271	85,386	▲ 7,885
（あっせんの割合）	6.9%	7.2%	7.2%	7.5%	8.0%	8.3%	8.4%	8.8%	8.3%	7.7%	9.0%	9.0%	9.0%	▲0.0
都道府県	404,624	361,013	330,690	305,641	317,264	309,448	300,208	277,039	275,778	269,173	256,992	262,319	236,475	▲ 25,844
うちあっせん件数	20,591	19,148	17,669	17,432	19,237	20,275	18,540	17,790	17,727	15,804	17,235	17,772	16,122	▲ 1,650
（あっせんの割合）	5.1%	5.3%	5.3%	5.7%	6.1%	6.6%	6.2%	6.4%	6.4%	5.9%	6.7%	6.8%	6.8%	0.0
政令市	182,369	187,135	189,889	181,143	199,389	200,419	197,733	190,978	192,870	194,949	188,139	184,448	167,682	▲ 16,766
うちあっせん件数	12,244	13,907	13,258	12,255	12,878	12,386	12,451	12,525	12,176	11,305	11,421	10,796	10,498	▲ 298
（あっせんの割合）	6.7%	7.4%	7.0%	6.8%	6.5%	6.2%	6.3%	6.6%	6.3%	5.8%	6.1%	5.9%	6.3%	0.4
市区町村等	476,174	465,409	461,855	466,868	513,566	535,091	533,246	520,889	568,207	629,919	597,876	591,394	546,424	▲ 44,970
うちあっせん件数	40,775	39,945	39,544	42,103	50,378	53,642	55,325	56,318	56,169	56,975	65,002	64,703	58,766	▲ 5,937
（あっせんの割合）	8.6%	8.6%	8.6%	9.0%	9.8%	10.0%	10.4%	10.8%	9.9%	9.0%	10.9%	10.9%	10.8%	▲0.2

※あっせん：単なる事業者への連絡や取次ぎではなく、事業者との間に立って、解決策を提示することなどにより、解決することを指す。

（２）自治体職員、消費生活相談員の研修への参加：市区町村等の約62%で職員や相談員が研修に参加。

	都道府県						政令市						市区町村等					
	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	前年度 差	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	前年度 差	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	前年度 差
研修参加自治体数	47	47	46	47	47	0	20	20	20	20	20	0	1,286	1,236	1,184	1,086	1,076	▲ 10
研修不参加自治体数	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	443	493	545	643	653	10
参加自治体の割合	100.0%	100.0%	97.9%	100.0%	100.0%	0.0	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0	74.4%	71.5%	68.5%	62.8%	62.2%	▲0.6

※ 赤枠内は「令和4年度 地方消費者行政の現況調査」の調査結果（調査時点は4月1日）。

地方消費者行政の現況（ポイント）

令和4年10月



5. 事業の実施状況

（３）講習等（シンポジウムやセミナーを含む。）・出前講座の実施：全ての都道府県で講習等を開催。

	都道府県				政令市				市区町村等			
	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	前年度差	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	前年度差	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	前年度差
講習等実施自治体数	47	47	47	0	20	19	20	1	927	692	734	42
講習等未実施自治体数	0	0	0	0	0	1	0	▲ 1	802	1,037	995	▲ 42
出前講座実施自治体数	46	45	46	1	19	19	20	1	828	609	656	47
出前講座未実施自治体数	1	2	1	▲ 1	1	1	0	▲ 1	901	1,120	1,073	▲ 47
実施自治体の割合	100.0%	100.0%	100.0%	0.0	100.0%	95.0%	100.0%	5.0	53.6%	40.0%	42.5%	2.5
出前講座実施自治体の割合	97.9%	95.7%	97.9%	2.2	95.0%	95.0%	100.0%	5.0	47.9%	35.2%	37.9%	2.7

（４）地域サポーター、消費生活協力団体、消費生活協力員の活用状況：地域サポーター、消費生活協力員は前年比増。

地域サポーター(自治体数)					消費生活協力団体(自治体数)					消費生活協力員(自治体数)				
	令和 2年	令和 3年	令和 4年	前年度差		令和 2年	令和 3年	令和 4年	前年度差		令和 2年	令和 3年	令和 4年	前年度差
全体	173	174	176	2	全体	120	122	122	0	全体	101	122	144	22
都道府県	26	26	26	0	都道府県	1	2	2	0	都道府県	2	3	3	0
政令市	14	14	14	0	政令市	1	1	1	0	政令市	1	1	2	1
市区町村	133	134	136	2	市区町村	118	119	119	0	市区町村	98	118	139	21

※ 赤枠内は「令和4年度 地方消費者行政の現況調査」の調査結果（調査時点は4月1日）。

消費生活相談員担い手確保の取組

(1) 消費生活相談員担い手確保事業について

令和2年度 消費生活相談員担い手確保事業の結果について

事業概要

【受託者】公益社団法人 全国消費生活相談員協会

【内容】e-ラーニングによる講座（全19回）、模擬面接・フォローアップスクーリング、就職支援サポート

事業結果

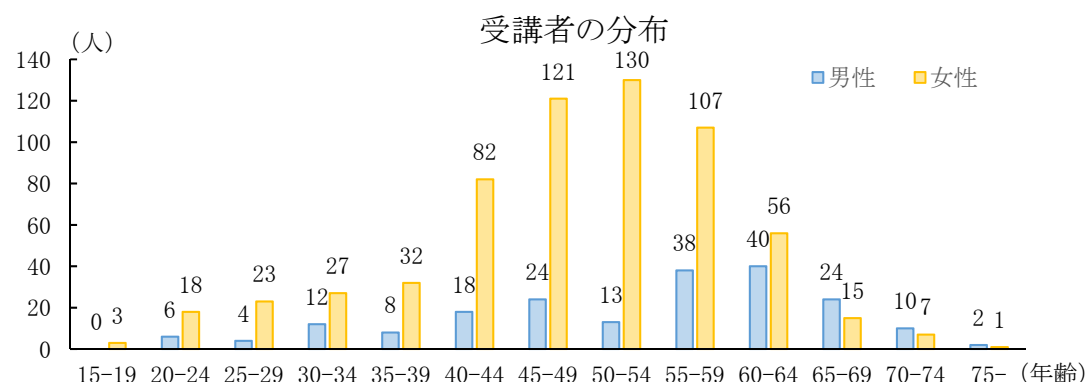
（1）受講者（821人）の構成

【性別】男性 199人（24.2%） 女性 622人（75.8%） 【相談員経験】有 236人（28.7%） 無 585人（71.3%）

※（公社）全国消費生活相談員協会における会員の男性比率は3.5%。

【年齢別】

- ・10代から70代まで幅広く受講。
- ・45～59歳が多く、この世代で半数以上を占める。（52.7%）
- ・男性では55～64歳が多い。
（退職後の仕事として検討している方が多いと推察）



（2）試験結果（受講者へのアンケート（450人から回答）等より）

【1次試験合格者】国民生活センター試験 128人、日本産業協会試験 23人

【最終合格者】 国民生活センター試験 115人、日本産業協会試験 13人

⇒就職支援サポートには34人が希望。2021年2月26日現在、消費生活センターに6名の就職が決定。

まとめ

- ・受講者は、男性が2割以上を占める、相談員経験なしの者が多数など、**潜在的な担い手候補の裾野を広げる意味で一定の成果。**
- ・最終合格者を120名以上輩出し、現役相談員の資格取得（46人）も含め、**資格保有者の拡大にも寄与。**

令和3年度 消費生活相談員担い手確保事業の結果について

事業概要・結果【資格取得支援】

消費者安全法に基づく消費生活相談員資格試験の対策講座（e-ラーニング）

1. 一般財団法人日本産業協会が実施する試験対策（※1）

【概要】受講者800名 e-ラーニングによる講座（全18回）/Q&A提供等

【結果】日産協試験合格者184名（内10名は両試験合格）国セン試験合格者24名 ※受講者アンケート（566人から回答）等より

2. 独立行政法人国民生活センターが実施する試験対策（※2）

【概要】受講者780名 e-ラーニングによる講座（全20回）/Q&A提供等

【結果】国セン試験合格者166名（事業期間の関係上、日産協試験合格者は期間内に判明せず）※受講者アンケート（467人から回答）等より

事業結果【実務研修及び就業サポート事業】

消費生活相談員資格保有者等に対する実務研修及び消費生活センターへの就業サポート事業（※1）

【受講者】 116名

【概要】●実務研修：「相談員養成講座」e-ラーニング講座（オンライン講座（全2回）、オンデマンド講座（全16回））

●採用試験対策サポート：論文添削、模擬面接指導、メールマガジン配信（全6回）

【結果】●就業・採用決定者 13名

●人材バンク登録者 25名 ※受講者アンケート（95名から回答）等より

まとめ

- ・2つの試験対策講座はいずれも受講者が全都道府県に渡る。講座実施により有資格者増加に寄与。
- ・実務研修及び就業サポート事業により、将来を含む消費生活相談員の担い手増に寄与。

※1（公社）NACS実施

※2（公社）全国消費生活相談員協会実施

令和4年度 消費生活相談員担い手確保事業について

令和4年度 消費者庁委託事業 消費生活相談員担い手確保事業

消費生活相談員 資格試験対策講座



人に寄り添い、暮らしを守る。消費生活相談員を目指してみませんか。

消費生活相談員は全国の自治体に設置されている消費生活センター等で、消費者トラブルの解決や被害防止の業務に従事しています。

- 申込開始： 6月27日（月）12:00～（定員に達した時点で受付終了）
- 開講日： 7月1日（金）
- 受講方法： eラーニング
 - ・PC、スマホ、タブレットから受講できます
 - ・オンデマンド講座（合計約30時間）
- 受講料： 無料
- 定員： 1600名（先着順）
- 申込方法： 下記URLまたは二次元コードからお申込みください。



<https://forms.gle/qSMTcjAc2XMIjVNC07>



※お申込者には、申込完了の自動返信メールが届きます。（受講決定通知はメールで別途お送りします）
 ※本講座は消費生活相談員試験の合格や消費生活センター等への就職を約束するものではありません。
 ※本講座は国の事業であり、受講者には本講座及び消費生活相談員試験の受験状況に関するアンケートに御協力頂きます。
 ※新たに消費生活相談員資格の取得を目指す方はどなたでも受講できます。既に「消費生活専門相談員」資格及び「消費生活アドバイザー」資格の両方をお持ちの方はご遠慮ください。

本講座の特徴



充実の講師陣
各テーマを専門とする弁護士等が登壇します

全国・いつでも・どこでも
インターネット環境があれば、
お仕事や勉強の隙間時間にどこでも受講できます



2つの試験を同時に対策
消費生活アドバイザー試験と消費生活専門相談員試験の両方に対応した講座カリキュラムです

就業を見据えた支援
消費生活センターでの勤務を見据え、消費生活センターでの仕事をテーマにした実務対策講座も実施します

この事業は、消費者庁から委託を受けた一般財団法人日本消費者協会が実施します。

詳細は裏面へ

■講座の内容（全33コマ／講義時間30時間程度）※順次動画をアップ

消費生活相談員の役割／消費生活センターでの仕事とは
 消費者問題／消費者行政／消費者基本法／消費者安全法／民法／消費者契約法／特定商取引法／割賦販売法／決済／金融商品／多重債務と貸金業法／個人情報保護法／情報通信・ネットトラブル／景品表示法／家庭用品品質表示法／製品安全／衣食住に関わる知識／環境・エネルギー／民事紛争／経済一般／企業経営／医療と健康／社会保険と福祉／消費者教育／試験対策講座／論文の書き方講座／面接対策

■資格を取得するには

以下2つの試験のうち、いずれかの試験に合格すると「消費生活相談員」の国家資格が付与されます。

消費生活アドバイザー試験の概要

- ▶ 申込期間 7月1日（金）～8月31日（水）
- ▶ 1次試験
 - 択一および〇×式。下記いずれかの1日を選択
 - 10月8日（土）10～12時または13～15時
 - 10月15日（土）13～15時
 - 10月16日（日）13～15時
 - ※47都道府県の33試験会場で受験
 - ※テストセンターでコンピューターを使用して受験
- ▶ 2次試験（論文・面接）
 - 11月27日（日）
 - ※札幌、東京、名古屋、大阪、福岡の指定会場
 - ※面接試験は論文試験終了後、同日に実施
- ▶ 最終合格発表日：2023年2月1日（水）
- ▶ 受験料：16,500円
- ▶ 実施機関：（一財）日本産業協会
- 詳細は下記URLからご確認ください。
<https://www.nissankyo.or.jp/adviser/siken/2022-test.html>

消費生活専門相談員試験の概要

- ▶ 申込期間 6月20日（月）～8月1日（月）
- ▶ 1次試験
 - マークシート式および論文
 - 10月15日（土）
 - ※全国22か所の試験会場で実施
- ▶ 2次試験（面接）
 - 12月10日（土）札幌、東京、名古屋
 - 12月11日（日）大阪、福岡
- ▶ 最終合格発表日：2022年12月下旬
- ▶ 受験料：14,300円
- ▶ 実施機関：（独）国民生活センター
- 詳細は下記URLからご確認ください。
<https://www.kokusen.go.jp/shikaku/shikaku.html>

※ どちらの試験も1次試験を通過した場合のみ、2次試験を実施。

※ 受験料は自己負担です。※ 両方の試験を受験することが可能です。

※ 各試験については、試験実施機関のウェブサイト及び受験要項などを必ずご確認ください。

資格試験対策講座に関するFAQ

Q：この講座は無料ですか？

A：はい、無料です。ただし通信料、試験受験料は自己負担となります。

Q：この講座は、2つの試験の両方の対策になるのですか？

A：はい、両方の試験に対応した講座となります。

Q：どちらか一方の資格を持っている人でも受講できますか？

A：はい、受講できます。両方の資格をお持ちの方はご遠慮ください。

Q：学生でも受講できますか？

A：はい、受講できます。

Q：テキストはもらえるのですか？

A：各自でダウンロードしてご用意いただけます。

Q：論文対策の講座はどのようなものですか？

A：論文の書き方のポイントなどを講座内でお伝えします。



問合せ先（受託事業者）

一般財団法人 日本消費者協会（相談員資格取得支援事業推進室）
 〒101-0051 東京都千代田区神田神保町1-18-1 千石ビル3階
 メール：2022soudanin@jca-home.com
 電話番号（代表）：03-5282-5311 ※平日10～12時・13～17時
 （原則メールで問合せを頂きますようお願いいたします。）

消費生活相談員担い手確保の取組

(2) 消費生活相談員の雇用維持の取組

地方消費者行政強化交付金

令和4年度予算 17.5億円
令和3年度補正予算 14.0億円

概要

- 国として取り組むべき重要な消費者政策の推進のため、積極的に取り組む地方公共団体を支援
- 消費生活相談員、消費者行政職員等のレベルアップのため、消費者トラブル等に関する研修の参加に必要な経費を支援
- 引き続き、どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられるよう体制整備を支援

地方消費者行政強化事業(補助率: 1/2)

1 重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化※

※自主財源化の充実への取組が不十分な地方公共団体に対し、一部3分の1の補助率を導入。

事業メニュー

- (1) 情報化対応の推進(メール、SNS等を活用した消費生活相談のデジタル対応、デジタル補助員の設置に係る経費など)
 - ・自治体連携の促進による相談体制の維持・充実(指定消費生活相談員及び主任相談員による相談機能の強化、広域連携の立上げなど)
- (2) 配慮を要する消費者(高齢者、障害者、外国人等)に対する相談・見守り体制の整備・運用
- (3) 消費者教育・啓発への取組
- (4) SDGsへの取組(エシカル消費、消費者志向経営、食品ロス削減等)
- (5) 法執行体制の強化、事業者のコンプライアンス確保への取組

2 国の重要政策に係る消費生活相談員レベルアップ事業

研修メニュー

- (1) 社会のデジタル化の進展・電子商取引の拡大への対応
- (2) 配慮を要する消費者(高齢者、障害者、外国人等)への相談対応
- (3) 消費者教育・消費者政策の普及啓発(新型コロナウイルス感染症に関する消費者問題を含む)
- (4) 消費者政策に関連する法改正等への対応

<補助対象>

消費者行政に関わる
・消費生活相談員
・行政職員
・教員

地方消費者行政推進事業(旧地方消費者行政推進交付金)(補助率: 定額)

- 平成29年度までに『地方消費者行政推進交付金』等を活用し行ってきた消費生活相談体制の整備等の事業について引き続き支援

地方消費者行政の持続的な充実・強化に向けた重層的な対策 令和3年度補正予算・令和4年度予算額 38.1億円

デジタル化・
自治体連携

孤独・孤立対応
など、見守り力の
強化

相談員の担い手
確保、力を発揮
できる環境づくり

地域における
協働の促進

○地域のトップランナーの創出

〔モデル事業として、民間事業者等
と地方公共団体が連携して実施〕

先進的モデル事業
1.1億円 (1.1億円)

・事業テーマ（イメージ）
・孤独・孤立化する消費者対応事業
・食品ロス・ファッションロス削減への官民連携
・オンライン相談などの実証事業 等

○全国共通の課題への対応

○取引デジタル化への対応

〔消費者庁、国民生活センターが
直接事業を実施〕

地方消費者行政人材育成
1.0億円 (1.0億円)

消費生活相談のデジタル化・国際化対応
4.5億円 (8.2億円)

・相談員担い手の確保
・国民生活センターにおける研修強化
(オンライン研修の拡充)
・消費生活相談のデジタル改革
(PIO刷新、トラブル解決を支援する情報サイ
トの構築等)
・見守りの担い手(協力員等)の養成
・越境消費者トラブル相談体制強化 等

○地域の特性に応じた ・重要消費者施策への取組 ・基礎的な相談体制整備

地方消費者行政強化交付金による支援
31.5億円 (32.3億円)

・相談業務のデジタル化対応 (TV会議、メー
ル、SNS等による相談受付など)の推進
・自治体連携の推進
・消費生活相談員が活躍できる環境整備
(主任消費生活相談員の配置・キャリア
アップ支援等の処遇改善、メンタルケア)
・消費者志向経営、エシカル消費、食品ロス
削減、見守りネットワーク等の推進 等

地方公共団体の自主財源による取組

() : 令和2年度第1・2・3次補正予
算・令和3年度予算額

地方消費者行政強化交付金交付要綱（令和4年度当初予算）の総額等について（通知） 〔消地協第45号・令和4年3月22日〕〔抜粋〕

（別紙）

令和4年度地方消費者行政強化交付金強化事業実施メニュー

1. 重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化
 - （1）情報化対応の推進・自治体連携の促進による相談体制の維持・充実
 - ①消費生活相談のデジタル対応を行うための体制整備
 - ②相談員の業務のテレワーク化に向けた体制整備
 - ③非対面型来所相談対応の強化
 - ④消費生活協力員等の見守り活動の支援
 - ⑤指定消費生活相談員及び主任相談員による相談機能の強化
 - ⑥広域連携の立上げ
 - （2）配慮を要する消費者（高齢者、障害者、外国人等）に対する相談・見守り体制の整備・運用
 - ①配慮を要する消費者（高齢者、障害者、外国人等）への対応力強化
 - ②消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の構築
 - （3）消費者教育・啓発への取組
 - ①新型コロナウイルス感染症に伴う対応、相談員等のメンタルケア等
 - ②消費者教育の推進
 - ③風評被害の払拭のための取組
 - ④食品表示制度の普及・啓発
 - ⑤適格消費者団体及び特定適格消費者団体設立に向けた支援
 - （4）SDGsへの取組（エシカル消費、消費者志向経営、食品ロス削減等）
 - ①エシカル消費の普及・促進
 - ②消費者志向経営
 - ③食品ロス削減の取組
 - （5）法執行体制の強化、事業者のコンプライアンス確保への取組
 - ①価格監視・悪質事業者等への対応強化
 - ②公益通報者保護制度の推進
2. 国の重要政策に係る消費生活相談員レベルアップ事業
 - （1）国が指定するテーマの研修への参加
 - （2）国が指定するテーマでの研修開催

⑤指定消費生活相談員及び主任相談員による 相談機能の強化

○事業内容

指定消費生活相談員等を活用した日常的な指導により、小規模自治体を中心に、コロナ禍での相談対応、見守り対応の強化を行うとともに、市町村間の連携強化について支援する。

消費生活相談員の育成や指導等を行なう主任相談員等を配置し、消費生活相談員が活躍できる環境を整備する。

○対象経費の例

- ・市町村訪問に係る旅費
- ・指定消費生活相談員及び主任相談員の報酬の増額分

消費生活相談員担い手確保の取組

(3) その他の取組

国民生活センターの行う研修事業について

2022年度研修実施計画(当初予定)

消費者行政 職員研修 (12回)	・管理職講座(2)○☆ ・職員講座(1)○ ・基礎力強化研修 行政職員向け1(3)☆ ・基礎力強化研修 行政職員向け2(2)☆ ・PIO-NETテーマ活用(1)○ ・消費者行政職員研修支援コース(3)	消費者教育推進 のための研修 (21回)	・消費者教育に携わる講師養成講座 幼・小・中学生対象(2)○☆ 高校生対象(2)○☆ 高齢者・見守り関係者対象(1)○ 特別支援学校の生徒等対象(1)○ 生涯の生活設計(1)○ ・消費者教育学生セミナー(1)☆ ・徳島オリジナル講座 SDGs消費者教育講座(1)◇ ・教員を対象にした消費者教育講座(地域コース)(2) ・教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新講習)(4) ・消費者教育コーディネーター講座(地域コース)(2) ・消費者教育推進研修支援コース(4)
消費生活相談員研修 (87回)	・消費生活相談員基礎講座(1)○ ・基礎力強化研修 相談員向け1(3)☆ ・基礎力強化研修 相談員向け2(2)☆ ・専門・事例講座 2泊3日コース(24)○★ 1泊2日コース(15)○◇★ 1泊2日コース(2)◇ 徳島オリジナル講座・若年者の消費者トラブル、相談DX ・PIO-NETセミナー(2)○ ・専門講座地域コース(14)◆☆ ・専門講座地域コース オンデマンド配信コース(6)★ ・相談関連業務研修支援コース(18)	消費生活 サポーター研修 (6回*)	・地域の見守りネットワーク推進のための講座 (地域で取り組む人向け)(1)◎☆ * 集合研修を同時にリアルタイム配信(2回カウント) ・消費生活サポーター講座(地域コース)(2) ・消費生活サポーター研修支援コース(2)
遠隔研修 (27回)	・消費生活相談員対象 ・消費者行政職員対象	消費者リーダー研修 (1回)	・全国消費者フォーラム(1)☆
		企業職員研修 (2回*)	・企業職員セミナー(2)◎☆ * 集合研修を同時にリアルタイム配信(2回カウント)

- 相模原事務所研修施設で開催する集合研修
- ◎ 東京事務所で開催する集合研修
- ◇ 徳島県内で開催する集合研修
- ◆ 地方都市で開催する集合研修
- ☆ リアルタイム配信
- ★ オンデマンド配信

※新型コロナウイルスの感染状況等を踏まえ、上記当初予定から中止等の判断をする場合がある。

合計 156回
相模原研修施設での研修31回

国民生活センターの行う研修事業について

消費生活相談員のレベルアップ研修の充実

全国各地の消費生活センターの相談員の能力及び知識水準の向上等を図るため、相談員のレベルアップに向けた教育・研修の充実を図っている

【専門・事例講座】

各分野ごとに、最新の事例に基づき相談処理に必要な専門知識や技法を学ぶ。集合研修を収録し、一定期間オンデマンド配信する

2021年度は2,952名が受講（36回）

2022年度は41回を実施予定

[2022年度 実施予定のテーマ]

- ・インターネット取引に関する消費者トラブル
- ・金融・保険関連の消費者トラブル
- ・通信サービス等に関する消費者トラブル
- ・キャッシュ決済と消費者トラブル
- ・最新の情報セキュリティの仕組みと消費者トラブル など

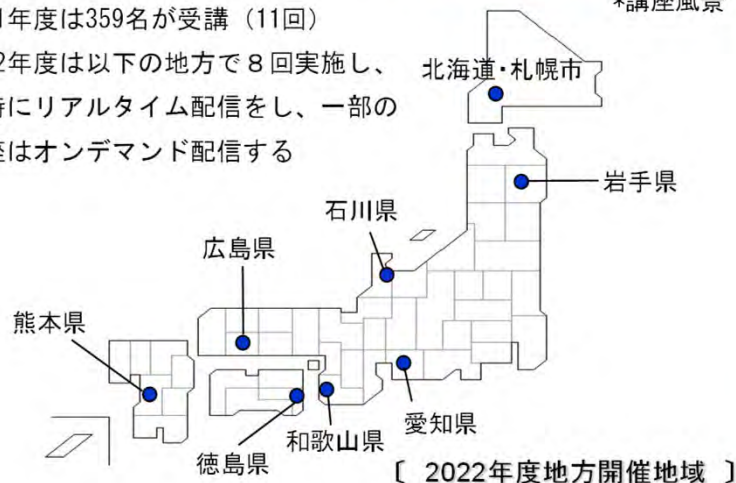


*講座風景

【専門講座 地域コース】

2021年度は359名が受講（11回）

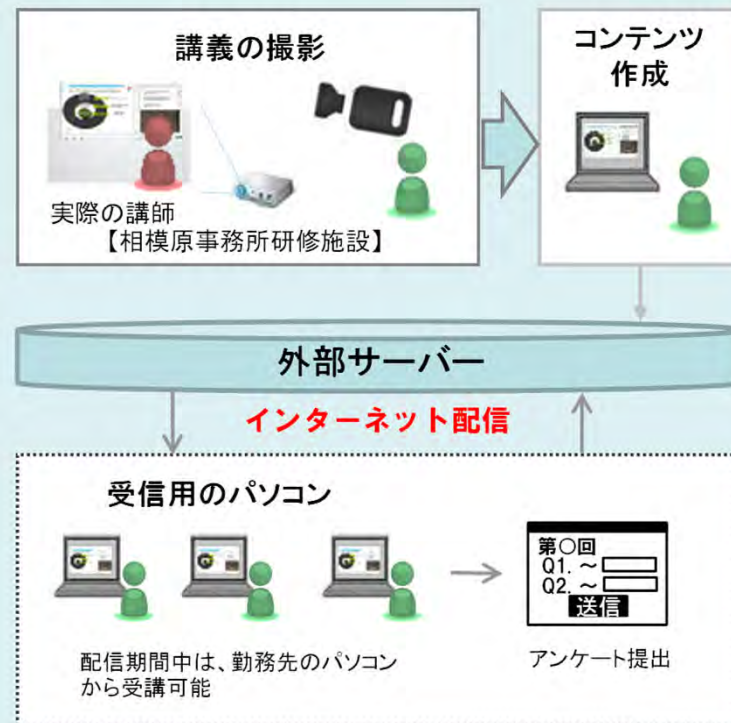
2022年度は以下の地方で8回実施し、同時にリアルタイム配信をし、一部の講座はオンデマンド配信する



〔2022年度地方開催地域〕

【オンデマンド配信】

主に相模原事務所研修施設での研修を録画し一定期間配信する「オンデマンド配信」（より専門性の高い講座を30日間に渡り配信。期間中はいつでも視聴可能）を実施。また、「専門講座地域コース」について、新たな取り組みとして、異なるテーマの講義を組み合わせ一定期間オンデマンド配信を実施



国民生活センターの行う研修事業について

国民生活センターの研修実績

	2015 年度	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度
集合研修回数合計	99	114	117	109	104	79 (14)	118 (54)
予定人員	7,520	8,600	8,750	7,354	6,353	3,670 (750)	6,630 (3,680)
受講者数	5,925	6,566	6,993	6,558	5,486	3,355 (1,252)	6,537 (4,539)

※2019年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により予定していた集合研修のうち5回（予定人員846名）を中止した。

※2020年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により予定していた集合研修120回（予定人員6,284名）のうち、17回をオンライン研修に切替え（13回に集約して実施）、38回を中止した。また、新たにオンライン研修を1回実施した。カッコ内は総数のうちオンライン研修に係る値を示す。

※2021年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により予定していた集合研修128回（予定人員7,090名）のうち、26回をオンライン研修に切替え（25回に集約して実施）、9回を中止した。カッコ内は総数のうちオンライン研修に係る値を示す。

D－ラーニング (遠隔研修)	回数	9	10	12	12	12	15	27
							24*	
	受講者数 (アンケート回答者数)	3,962	4,578	6,225	5,661	4,318	7,171	8,653
							5,119*	

※2020年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響を踏まえ、3回追加し、15回実施した。

* 2020年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響を踏まえ、2018年度12本、2019年度12本を4月下旬から7月上旬までの期間緊急配信した。

消費生活相談員についての広報資料

消費生活相談員 INFORMATION BOOK

消費者庁 消費生活相談員 検索



消費者庁 地方協力課

TEL: 03-3507-8800 (代表)

FAX: 03-3507-9286

<https://www.caa.go.jp>

2020.3

消費者トラブル ひとりで悩まず すぐ相談

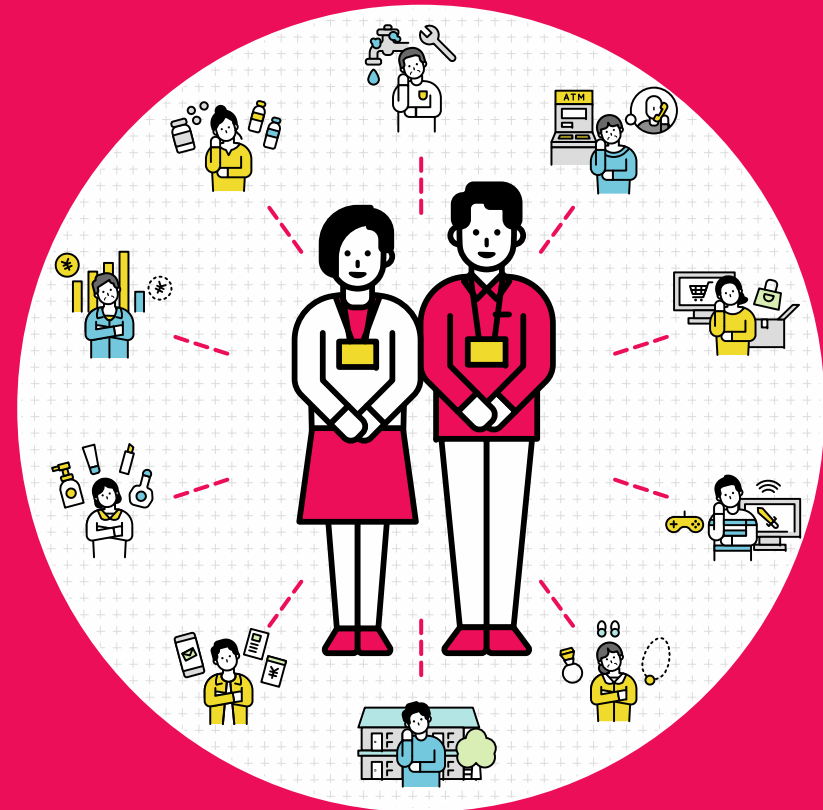
消費者ホットライン



消費生活センターなどの消費生活相談窓口の存在や連絡先をご存じでない消費者の方に、お近くの地方公共団体が設置している消費生活相談窓口をご案内するサービスです。

消費者ホットライン188
イメージキャラクター
イヤヤン

消費生活相談員 INFORMATION BOOK



人に寄り添い、暮らしを守る。

消費生活相談員 INFORMATION BOOK

消費生活相談員の果たす役割

強引に勧誘され契約してしまった。高額すぎる請求がきた。これって架空請求？
消費者を取り巻く環境は、ますます多様化しています。
モノやサービスの売買に関する消費者の相談に乗り、解決や被害の防止に導くことが、
消費生活相談員の役割です。



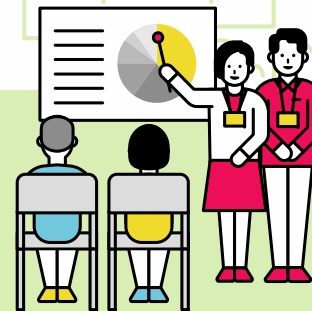
消費者に助言をする

電話や窓口で相談を受け付け、トラブルの解決策や、事業者との交渉など、対処方法のアドバイスを行います。消費者を守るための法律や契約など、消費者問題に関連する専門知識を活用し、場合によっては弁護士や専門機関などを紹介しながら、問題解決に導きます。



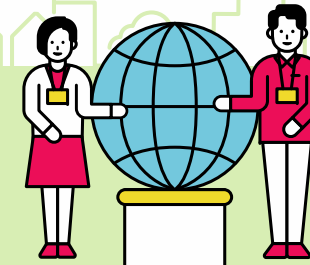
事業者と交渉をする

若者や高齢者など、自力で事業者と交渉することが難しい場合があります。必要に応じて、事業者側と交渉をするのも消費生活相談員の役割です。消費者からの相談内容を的確に分析し、双方の間に立って調整を行い、解決の道を探ります。



消費者に啓発する

社会の変化に伴い、消費者トラブルも多様化します。最新の事例に基づいて、消費者に正しい情報を伝え、被害を未然に防ぐのも消費生活相談員の役割です。問題が広がりそうな事例があれば、消費者への注意喚起を行うこともあります。



公正な社会を構築する

「消費者への助言」「事業者との交渉」「消費者に啓発する」こうした相談員の仕事は、消費者被害の回復や未然防止を目的として、日々発生するトラブルを解決しながら、正しい契約や取引が行われる公正な社会の構築に寄与しています。

消費生活相談員 INFORMATION BOOK

必要とされる知識と能力

消費者に適切なアドバイスをするためには、消費者問題の専門家である必要があります。知識を得て、マニュアル的な対応をするだけでなく、消費者に寄り添い、消費者の言葉を理解し、きちんと耳を傾けることが求められる仕事です。

公正さ

消費生活相談は、地方公共団体などが行う公的な行政サービスであるため、中立・公平な立場に立って業務に当たることが求められます。また、事業者と消費者との間の情報の質・量、交渉力の格差を踏まえ、消費者に寄り添ってその被害の回復や未然防止に取り組む必要があります。



法律・制度の知識

「この契約の場合、クーリング・オフの適用はあるか?」「この法改正によって、契約の取消しはできるか?」など、具体的な相談に対処するには、消費者に関わる法律や制度、法改正の動きなどの知識が必要です。



社会・経済の知識

政府の政策や新しいビジネスモデルなど、一見、普段の生活とは関わりのないような話題が、思わぬトラブルにつながる可能性があります。社会の動きに応じて相談内容も変化するため、広くアンテナを張っておく必要があります。



聴き取る力

トラブルに巻き込まれた相談者は、不安を抱え、混乱しています。まずは相談者の言葉を受け入れ、耳を傾けること。そして、解決に導くために必要な客観的な事実を、具体的に聴き取ることが必要です。



調べて、考える力

相談者から聴き取った情報を体系的に整理した上で、関連情報や関係法令を調査します。その上で、最適な解決策は何かを考える力が必要です。



伝える力

消費者や相談者に分かりやすくトラブルのポイントや解決策を伝えたり、交渉においては相談者から聴き取った内容を事業者に正確に伝えたりする必要があります。また、被害の未然防止に向けた啓発活動の際は、若者から高齢者まで幅広い世代を対象に行うため、どう伝えれば相手に効果的かを考えて伝える必要があります。



交渉する力

消費者に被害が生じた場合には、適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であり、その権利を守るために積極的に事業者と交渉することが求められます。



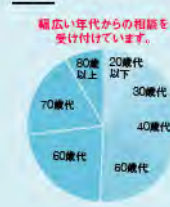
消費生活相談の概況と事例

消費にまつわる相談は、年間100万件前後で推移し、特に、身に覚えのない「架空請求」に関する相談が、近年増加傾向にあります。

相談件数の推移



相談者の年齢層



主な相談ジャンル



相談事例 1

もうけ話のほずが悪質商法?

相談内容
友人から「投資で儲かる話がある」とSNSでメッセージが届き、5日前に近くのカフェで会った。「実際に儲けるためには60万円をUSBを購入する必要がある」と説明されUSBを購入した。USBを使って実際にやってみたが、儲けてくれないので解約したい。

解決方法
この契約は、事業者が販売の目的を隠して画会の約束をし、契約させる「アポイントメントセールス」に該当するので、クーリング・オフが可能。そこで、事業者に着信（ハガキ）で通知をしたところ、契約は解除され、USBを返金でき、支払済みの代金全額を返された。

相談事例 2

設置業者を装い不要な契約

相談内容
業者から電話で、給湯器の保証切れと無料点検の案内があり、設置業者と思い承諾。点検後、赤外線除去装置の設置を勧められ、付けば給湯器の保証が10年間付くと言われ契約。1か月後、実際の設置業者から注意喚起があり、給湯器は保証期間内であり、今回の装置の設置も不要だと分かったので、契約を解除したい。

解決方法
販売目的を告げず、無料点検を口実に訪問しているため、「問題のある契約である」として、相談員が赤外線除去装置の販売業者と交際し、支払済みの代金全額の返金と装置の撤去がされた。

相談事例 3

航空券が届かず音信不通

相談内容
ネットで旅行業者に往復の国内航空券を申込み、代金4万円を申込当日、業者の口座に全額振り込んだ。HPには、出発3日前までにeチケットが届くことだったが、出発2日前になっても届かず、催促のメールにも返信はなく、電話もつながらない。既払い金を返金してほしい。

解決方法
相談員の調べで「この旅行業者は、既に行政の担当部署において、営業保証金制度による旅行代金の返金中립手続の受付が始まっている」との情報を得て、制度や手続の助言を行った。業者は廃業届を提出していたと分かり、営業保証金の還付手続を行った。

消費生活相談員についての広報資料

消費生活相談員 INFORMATION BOOK

消費生活相談員の声

北海道釧路市 消費生活センター
石川 徳馬 さん



困っている人たちの力になりたい、という想いから相談員の仕事に興味を惹かれ、消費生活相談員を志すようになりました。事業者とあっせん交渉を経て解約・返金という方向で話をまとめた時は、少しでも役に立てたかなと思います。相談処理の過程で相談者からお礼を言われた時に、やりがいを感じます。大変なのは、相談内容、相談者の要望などを的確に把握すること。契約内容や契約時の問題点を理解していなければ、助言・アドバイスは難しく、相談者によって異なる目的をくみ取らないと見当違いな結果に。大変なことですが、相談員として一番求められるスキルではないかと考えています。

愛媛県東温市/松前町/砥部町
消費生活相談窓口
武田 咲枝 さん



地元銀行を退職して専業主婦となり、出産後、主婦としての買物経験や生活知識を生かした職業に就くことを思いつきました。地方公共団体で公認していれば「消費者モニター」になり、学んだ経験から、消費生活相談員の職業に興味を持ち、目指すことに。相談員の知識や経験をいかすことで、一人の被害者の生活や人生を救済できるケースもある中で、大変やりがいのある仕事です。自分ごとでも、消費生活に関する知識や、法的な知識、様々な経験が得られます。近年、消費生活相談の内容は多岐の分野にわたるようになり、悪質商法の手法も巧妙になっているため、日々勉強し続けなければならない職業だと思います。

京都府 消費生活安全センター
森 順美 さん



友人から訪問販売で高額な商品を購入したと相談を受け、クーリング・オフで解決。何度も「ありがとう」と言ってくれたことが印象的で、消費生活相談員になれば事業者と直接交渉ができ、社会の中の不条理や不平等がなくなるような活動ができると思ったのが目指したきっかけです。事業者とのあっせんは大変なことも多いですが、そこから得られた貴重な情報が行政指導や法改正につながっていると実感し、やりがいを感じます。一方、啓発講座や高校・大学等の講師を通じて消費者教育を行い、新入りの手口などの注意喚起をすることで、被害の予防や拡大防止につながれることも、この仕事の魅力です。

埼玉県入間市/飯能市
消費生活センター
橋本 直樹 さん



長く、金融関係の企業に勤務していました。業務上、消費生活センターと話す機会が時々あり、定年退職後も可能な限り現役に働くことができ、生活者の役に立つ仕事にしたいと思ったのが、消費生活相談員を志したきっかけです。相談者が「ありがとう」「助かりました」と言っていたことが多く、私にとってはストレス解消の特効薬です。多様な相談が寄せられ、応じるのは正直言って大変です。しかし、必ずしも相談に就いて即答する必要はなく「お調べしてから折り返し電話させていただきます」と率直に答えてもよいのです。しっかり確認してから答えるべきだと、私は思っています。

消費生活相談員 Q&A

Q1 これから消費生活相談員を目指すには？

内閣総理大臣の登録を受けた登録試験機関の実施する**消費生活相談員資格試験**に合格することが必要です。資格は更新制ではなく、一度取得すれば失効しません。登録試験機関として、「**独立行政法人国民生活センター**」及び「**一般財団法人日本産業協会**」の2つがあります。

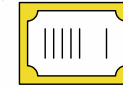
※資格試験に合格する以外に「資格試験合格者と同等以上の専門的な知識及び技術をもつ」と都道府県知事又は市町村長が認める場合にも消費生活相談員になることができます。

消費生活相談員資格試験の詳細については、各試験機関にお問い合わせください。

- 独立行政法人 国民生活センター
<http://www.kokusen.go.jp/shikaku/shikaku.html>
- 一般財団法人 日本産業協会
<http://www.nissankyo.or.jp/adviser/sken/about-test.html>

Q2 どんな種類の資格なの？

消費者庁が所管する消費者安全法によって定められた**国家資格**です。



Q3 どこに勤務するの？

地方公共団体が設置する消費生活センターなどの**消費生活相談窓口**、**独立行政法人国民生活センター**などがあります。



※その他、企業の消費者対応部門などで活躍されている方もいます。

Q4 全国に相談員は何人いるの？

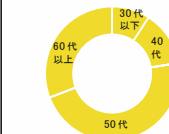
地方公共団体に勤務する相談員数

3,379名



「令和元年度地方消費者行政の現状調査 平成31年4月1日時点」より

Q5 相談員の年代は？



幅広い年代の相談員が活躍していますが、新たな担手の育成が求められています。

公益社団法人全国消費生活相談員協会 会員実態調査報告書 平成30年10月より

Q6 相談員として採用されるにはどうしたらいいの？

各地方公共団体など、募集機関にお問い合わせください。

全国の相談員の募集状況は、以下のURLを参考にしてください。

- 独立行政法人 国民生活センター
http://www.kokusen.go.jp/shikaku/s_saiyou.html
- 一般財団法人 日本産業協会
<http://www.nissankyo.or.jp/adviser/qualified/jinzai-bosyu.html>



消費生活相談員についての広報資料

消費生活相談員PR動画／消費生活相談員インタビュー動画

▶ <PR動画>



- ① 60秒動画
- ② 15秒動画（短縮版）

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_affairs_consultants_movie/index.html

▶ <消費生活相談員紹介動画>



- ① 8分45秒動画
- ② 30秒動画（短縮版）

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_affairs_consultants_movie/movie_002.html