

消費生活相談員、相談業務に関するアンケート集計結果

調査期間：4月27日（木）～5月17日（水）

回答者：都道府県・市区町村の消費者行政部局職員、消費生活相談員

利用上の注意

毎年実施している「地方消費者行政の現況調査」と異なり、悉皆調査ではないこと、回答を任意とした設問もあることから、本調査で得られた集計値については相応の幅をもってみる必要がある。

令和5年7月

消費者庁地方協力課

1. 相談員向けアンケート

①消費生活相談員の職種、年齢、相談員としての通算経験年数（全体値・人口規模別）

> 全体をみると、相談員は50～60歳代の会計年度任用職員が多く、相談員としての経験年数は概ねピラミッド構造となっている。40代以下は15.6%^①

> 人口規模別にみると、人口3万人未満の小規模自治体では常勤職員も一定数みられる^②。また、人口規模が大きい自治体ほど、50歳代以上の比率が高まるとともに^③、経験年数が多い相談員の比率も高まっていく傾向がみられる^④

Q1～3. 回答者の職種、年齢、相談員としての通算経験年数（全体値・人口規模別/N=1,067）

		人口規模									
		0～1万人	1～3万人	3～5万人	5～10万人	10～30万人	30～50万人	50～100万人	100万人以上	全体	
人口規模別 相談員数の分布		%									
		2.4	10.3	10.0	16.6	23.3	10.4	7.1	19.8		
Q1	常勤	7.7	4.5	0.9	1.7	0.4	0.0	0.0	0.9	1.3	
	会計年度任用職員	69.2	80.0	87.9	89.8	90.0	91.9	82.9	83.9	86.7	
	臨時的任用職員	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.2	
	任期付短時間勤務職員	0.0	0.9	2.8	1.7	0.8	4.5	2.6	0.5	1.6	
	再任用短時間勤務職員	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	
	定数外その他	0.0	0.9	0.0	0.0	2.0	0.9	0.0	0.9	0.8	
	法人委託	11.5	10.9	8.4	5.6	6.8	0.9	14.5	13.7	8.6	
	個人委託	7.7	1.8	0.0	1.1	0.0	0.9	0.0	0.0	0.7	
Q2	20歳代	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	
	30歳代	11.5	5.5	2.8	4.5	2.8	1.8	3.9	1.4	3.3	
	40歳代	11.5	17.3	15.0	13.6	10.4	13.5	10.5	8.5	12.1	
	50歳代	34.6	28.2	36.4	38.4	36.9	33.3	44.7	43.1	37.6	
	60歳代	30.8	38.2	38.3	35.6	41.0	50.5	38.2	43.6	40.6	
	70歳代以上	11.5	10.9	7.5	6.8	8.8	0.9	2.6	3.3	6.3	
	③	<50歳代以上の集計値>	76.9	77.3	82.2	80.8	86.7	84.7	85.5	90.0	84.4
Q3	0～5年程度	38.5	36.4	25.2	32.8	25.7	24.3	14.5	24.6	27.1	
	6～10年程度	30.8	24.5	28.0	24.3	22.1	22.5	25.0	12.8	21.9	
	11～15年程度	11.5	26.4	29.9	22.0	22.1	14.4	25.0	23.7	22.8	
	16～20年程度	7.7	8.2	7.5	10.7	13.7	14.4	17.1	18.0	13.0	
	21～25年程度	0.0	2.7	1.9	6.2	8.0	17.1	11.8	14.7	8.9	
	26年以上	11.5	1.8	7.5	4.0	8.4	7.2	6.6	6.2	6.3	
④	<11年以上の集計値>	30.8	39.1	46.7	42.9	52.2	53.2	60.5	62.6	51.0	

Note) 全体値のうち人口規模について回答のあった相談員を対象に集計

② 1週間当たりの所定勤務時間、給料表上の級・号給（全体値・人口規模別）

- > 全体をみると、週当たり勤務時間は26～30時間が最も多い^①。給料表では1級の割合が高いが、2・3級も一定数存在^②
- > 人口規模別にみると、人口規模が大きい自治体ほど、週当たり勤務時間の長い相談員の比率が高まっていく傾向がみられる^③。また、概ね、人口規模が大きい自治体の相談員ほど、1級の割合は低下し、2・3級の割合が高まる傾向がみられる^④

Q4. 1週間当たりの所定勤務時間（全体値・人口規模別/N=1,067）

Q5. 一般行政職給料表上の級・号給（全体値・人口規模別/N=1,067）

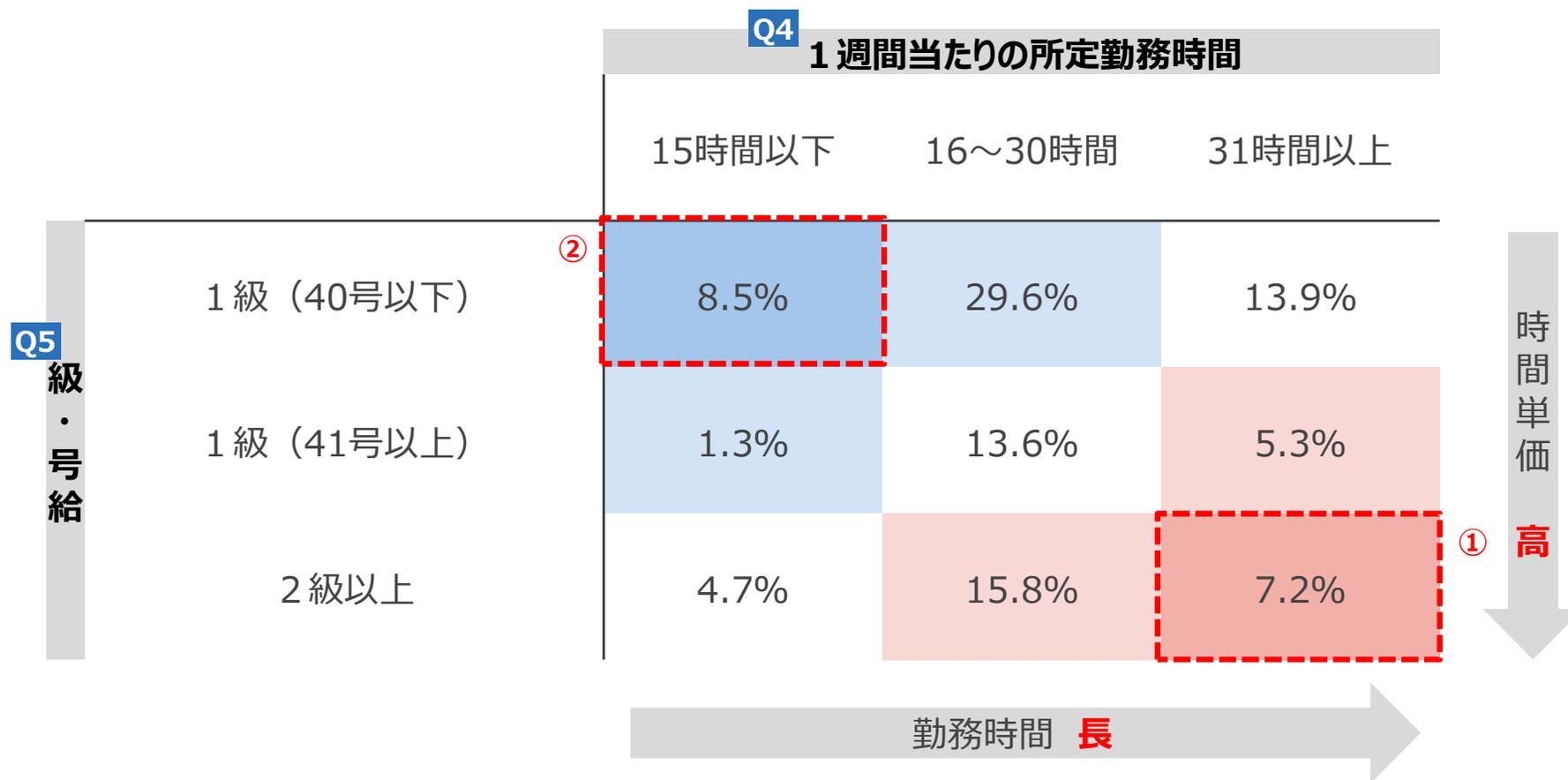
人口規模		0～1万人	1～3万人	3～5万人	5～10万人	10～30万人	30～50万人	50～100万人	100万人以上	全体	
Q4 週 当 た り 勤 務 時 間	6時間未満	%	26.9	5.5	1.9	5.6	1.6	0.0	0.0	0.0	2.7
	6～10時間程度	%	23.1	17.3	10.3	10.7	6.0	2.7	3.9	1.4	7.4
	11～15時間程度	%	7.7	8.2	10.3	15.3	8.8	4.5	1.3	1.4	7.5
	16～20時間程度	%	7.7	5.5	6.5	5.6	14.5	1.8	3.9	3.3	6.8
	21～25時間程度	%	0.0	12.7	8.4	10.2	13.7	16.2	5.3	6.2	10.3
	26～30時間程度	%	3.8	23.6	32.7	31.1	37.8	48.6	69.7	67.8	43.2
	31～35時間程度	%	11.5	14.5	22.4	12.4	12.0	19.8	9.2	14.7	14.5
	36～40時間程度	%	19.2	12.7	7.5	9.0	5.6	6.3	6.6	5.2	7.5
	26時間以上の合計	%	34.6	50.9	62.6	52.5	55.4	74.8	85.5	87.7	65.2
Q5 級 ・ 号 給	1級	%	76.9	77.3	79.4	68.4	69.1	64.0	73.7	72.0	71.4
	1～10号	%	50.0	20.9	18.7	27.1	22.1	9.0	5.3	10.0	18.2
	11～20号	%	7.7	12.7	8.4	6.2	6.4	11.7	21.1	9.0	9.4
	21～30号	%	11.5	17.3	18.7	13.0	3.6	11.7	6.6	22.3	13.0
	31～40号	%	3.8	16.4	19.6	9.6	14.5	0.0	0.0	7.1	10.1
	41～50号	%	0.0	6.4	1.9	2.3	6.4	13.5	11.8	11.4	7.2
	51～60号	%	3.8	0.0	6.5	2.3	4.4	2.7	9.2	6.2	4.3
	61号以上	%	0.0	3.6	5.6	7.9	11.6	15.3	19.7	6.2	9.2
	2級	%	15.4	17.3	17.8	22.0	25.7	31.5	18.4	23.7	22.9
3級以上	%	7.7	5.5	2.8	9.6	5.2	4.5	7.9	4.3	5.7	

(参考) 1週間当たりの所定勤務時間別／給料表上の級・号給別

> 1週間当たりの所定勤務時間別／級・号給別にみると、2級以上かつ週31時間以上勤務の相談員は7.2%^①。1級（40号以下）かつ週15時間以下勤務の相談員は8.5%^②。

Q4. 1週間当たりの所定勤務時間 (N=1,857)

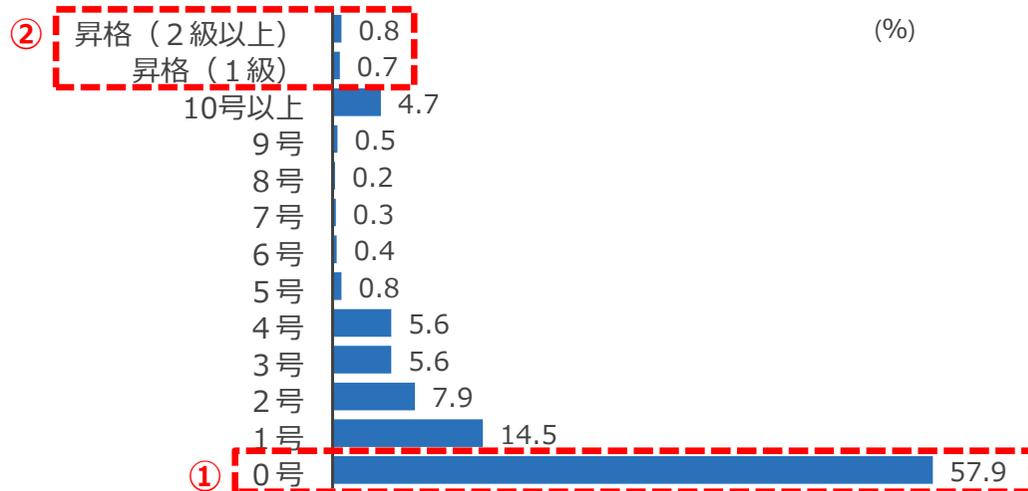
Q5. 給料表上の級・号給 (N=1,857)



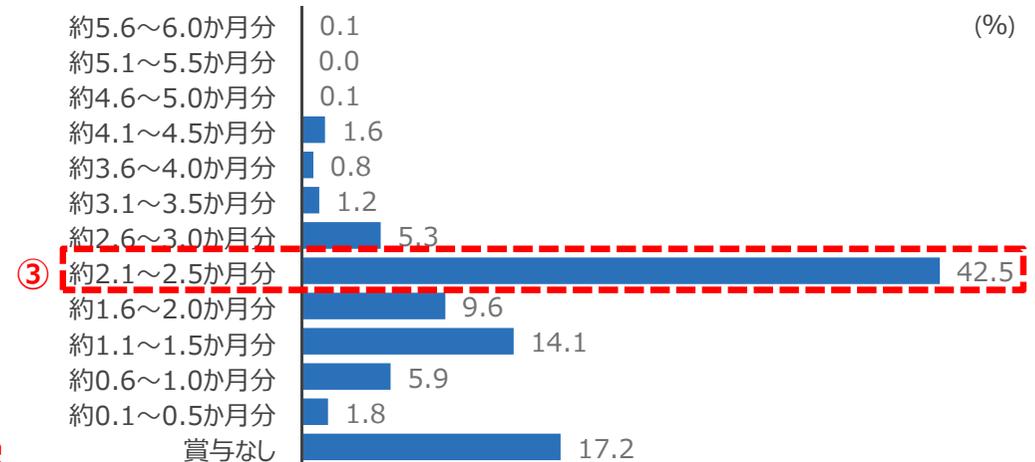
③ 2022年度末～23年度にかけての状況

- > 2022年度から継続して同一自治体に勤務している場合、2022年度から昇給なしが過半であり^①、昇給有は4割強、昇格（級が上昇）も若干数みられる^②。また、賞与は月収の2.1～2.5か月分の比率が高い^③
- > 2023年度の採用は、公募によらず能力実証等により再任用された、または公募により再任用された相談員の割合が高いが、前任者の退職等による新規採用も一定数みられる^④。22年度に任期満了となった後、23年度に再任用された相談員の報酬は「変化なし」、次いで「上がった」の割合が高いが、「下がった」「基礎級号給まで下がった（1名）」相談員も確認された^⑤

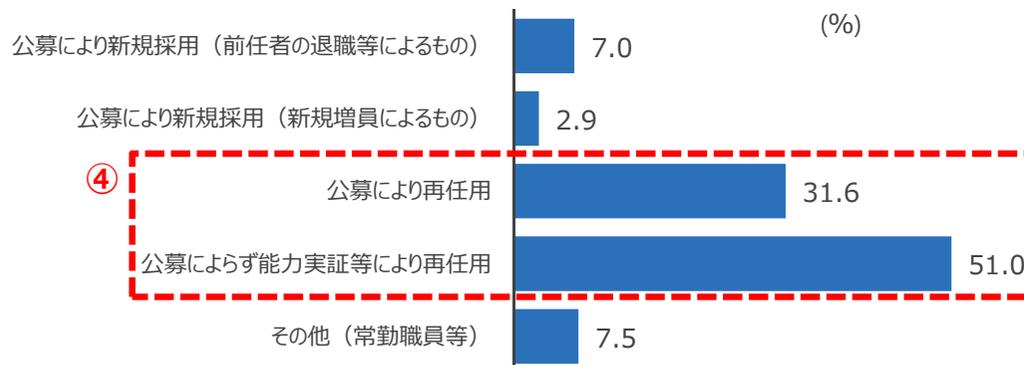
Q 6. 2022年度から継続して同一自治体に勤務している場合、2022年度からの昇給幅（N=1,311）



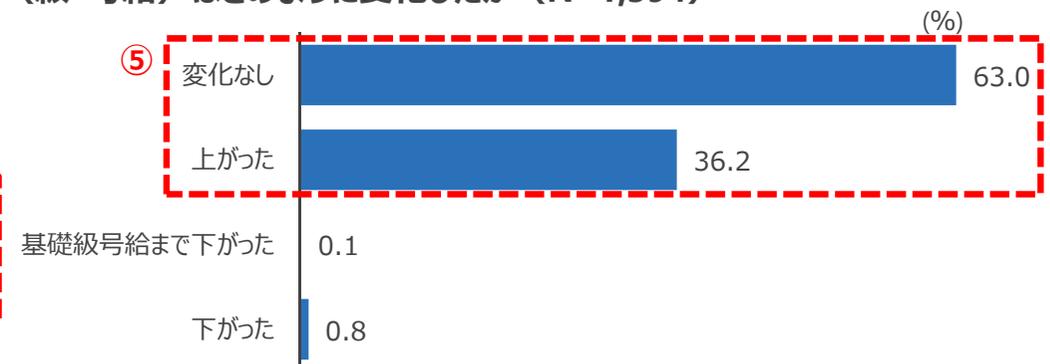
Q 7. 2022年度から継続して同一自治体に勤務している場合、2022年度に支給された賞与の総額が、月収の約何か月分に相当するか（N=1,537）



Q 8. 2023年度は、どのように採用されたか（ご自身がわかる範囲で）（N=1,669）



Q 9. 2022年度に任期満了となった後、2023年度に再任用された場合、報酬（級・号給）はどのように変化したか（N=1,394）



④ 希望する勤務形態（年齢別、現状の週当たり勤務時間別）、スキルアップに向けた取組

（希望する勤務形態）全体をみると、60.1%がパートタイム、39.9%がフルタイムを希望^①。年齢別にみると、若い年代では「フルタイム（常勤）」を希望する傾向がみられる^②。現状の週当たり勤務時間別にみると、週31時間以上勤務している相談員は「フルタイム（常勤）」を希望する割合が高く^③、週30時間以下の相談員は現状と同じ勤務形態を希望する割合が高い^④

（スキルアップに向けた取組）国民生活センターや地方自治体の研修への参加に加え、自主学習や業務後の勉強会への参加も多くみられる^⑤

Q10. 希望する勤務形態（全体値・年齢別・現状の週当たり勤務時間別/N=1,857）

		年齢							現状の週当たり勤務時間								① 全体
		20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上 ^④	6時間未満	6～10時間程度	11～15時間程度	16～20時間程度	21～25時間程度	26～30時間程度	31～35時間程度	36～40時間程度		
希望する勤務形態	パートタイム	週6時間未満 %	0.0	0.0	1.2	1.9	2.4	10.6	50.0	3.9	2.8	0.9	2.0	1.4	0.3	0.6	2.4
	週6～10時間 %	10.0	3.4	1.6	3.0	6.4	16.0	11.1	40.6	3.7	2.8	1.5	2.3	1.8	0.0	4.8	
	週11～15時間 %	0.0	3.4	3.2	4.1	5.2	18.1	5.6	12.5	54.2	9.2	1.5	0.6	0.0	0.0	5.1	
	週16～20時間 %	0.0	6.9	6.0	5.2	8.7	11.7	8.3	4.7	17.8	52.3	6.1	3.7	1.2	0.0	7.0	
	週21～25時間 %	0.0	8.6	9.5	9.5	15.9	9.6	2.8	2.3	10.3	17.4	57.6	7.5	4.0	0.6	11.9	
	週26～30時間 %	0.0	19.0	15.9	19.1	24.6	12.8	0.0	6.3	1.9	3.7	9.1	39.1	9.1	4.9	20.4	
	週31～35時間 %	0.0	6.9	8.3	7.0	7.5	5.3	0.0	4.7	0.0	0.0	1.5	2.3	29.8	6.2	7.3	
	週36～40時間 %	10.0	3.4	1.6	1.7	0.6	1.1	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	1.0	0.6	8.0	1.3	
フルタイム	非常勤 ^② %	10.0	3.4	9.5	9.8	8.9	7.4	8.3	3.9	2.8	3.7	10.1	10.0	11.9	9.9	9.1	
	常勤 %	70.0	44.8	43.3	38.7	19.8	7.4	13.9	20.3	6.5	10.1	10.6	32.1	41.3	69.8	30.8	

Q11. 相談員としてのスキルアップに向けて取り組んでいること（主なもの）

国民生活センターの研修への参加	90.3%
地方自治体の研修への参加	80.2%
⑤ 政策動向や相談対応に関する自主学習	52.7%
業務後の勉強会への参加	31.2%

⑤ デジタル技術への期待（全体値・年齢別）、

⑥ 行政端末の配備状況（全体値・週当たり勤務時間別）

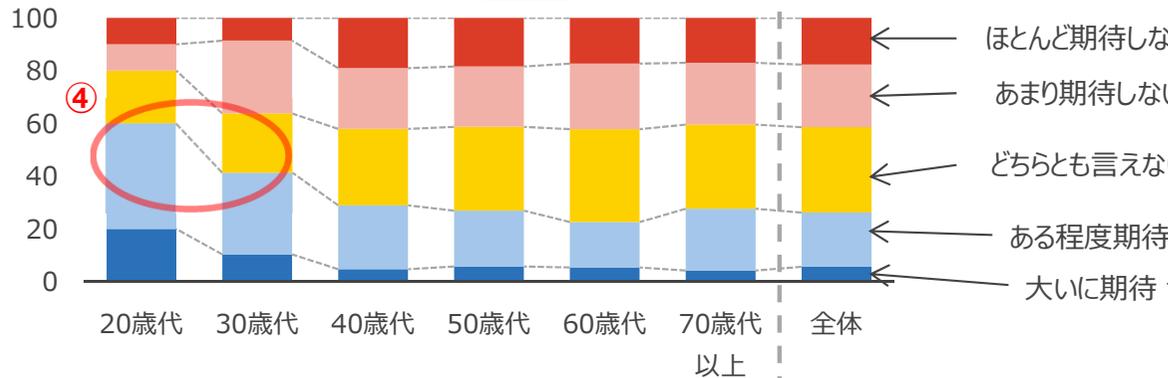
（デジタル技術への期待）全体をみると、メールやSNSによる相談受付は、相談者の利便性向上につながるとの期待が高い①。AIによる分析・情報提供や音声認識等の活用は、相談者の利便性と、相談員の業務負担軽減・質の向上につながるとの期待が高い②③。また、年代別にみると、概ね、若い年代ほどデジタル技術への期待が高まる傾向がみられる④

（行政端末）行政端末は配備済の相談員が85.4%と大半を占めるが⑤、週当たり勤務時間が短い相談員への配備が遅れている傾向もみられる⑥

Q12～13. デジタル技術への期待（全体値・年齢別/N=1,857） ※数値は次頁

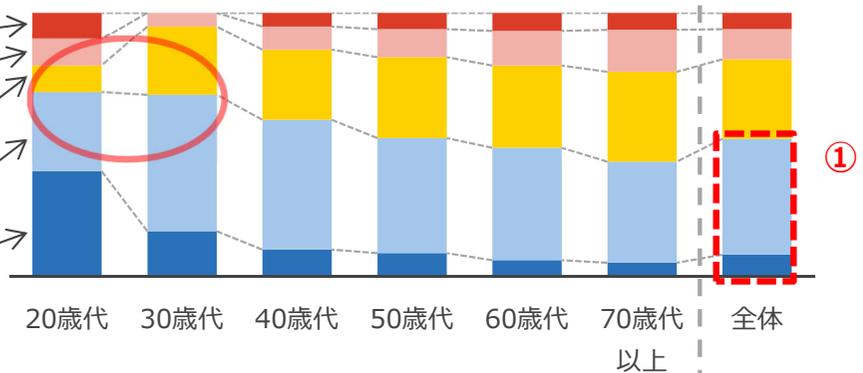
Q12-1

メールやSNSなどによる相談受付による相談員の業務負担軽減・質の向上



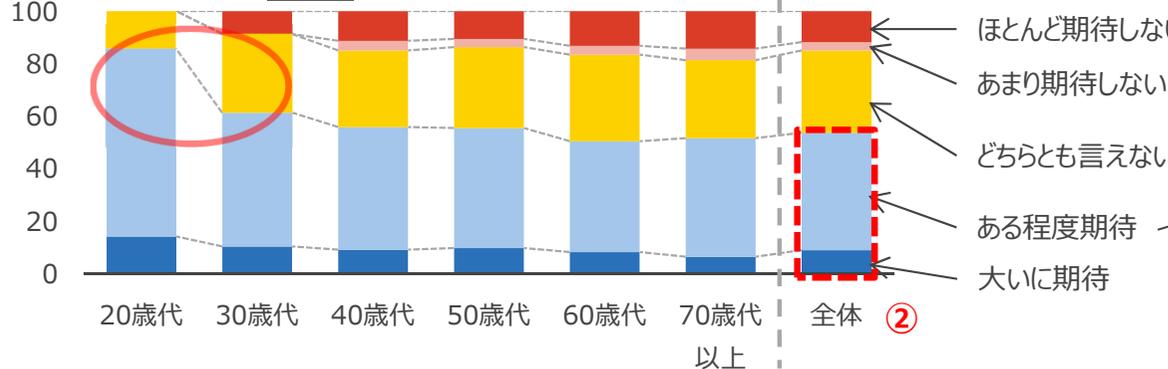
Q12-2

メールやSNSなどによる相談受付による相談者の利便性向上



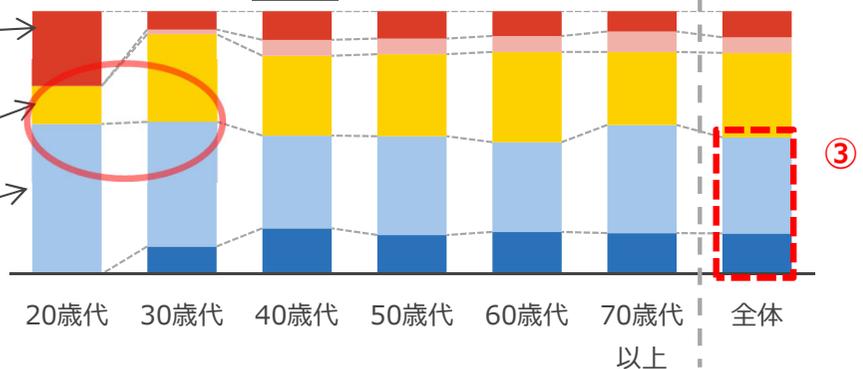
Q13-1

AIによる分析・情報提供や音声認識等の活用による相談員の業務負担軽減・質の向上



Q13-2

AIによる分析・情報提供や音声認識等の活用による相談者の利便性向上



Q15. 行政端末（PIO-NET端末とは別途、自治体から支給されるパソコン）の配備状況（全体値・現状の週当たり勤務時間別/N=1,857）

	週当たり勤務時間	6時間未満	6～10時間程度	11～15時間程度	16～20時間程度	21～25時間程度	26～30時間程度	31～35時間程度	36～40時間程度	全体
配備済 %		63.9	85.9	84.1	83.5	81.3	83.4	91.8	93.8	85.4
未配備 %		36.1	14.1	15.9	16.5	18.7	16.6	8.2	6.2	14.6

(参考) デジタル技術への期待 (詳細数値、全体値・年齢別)

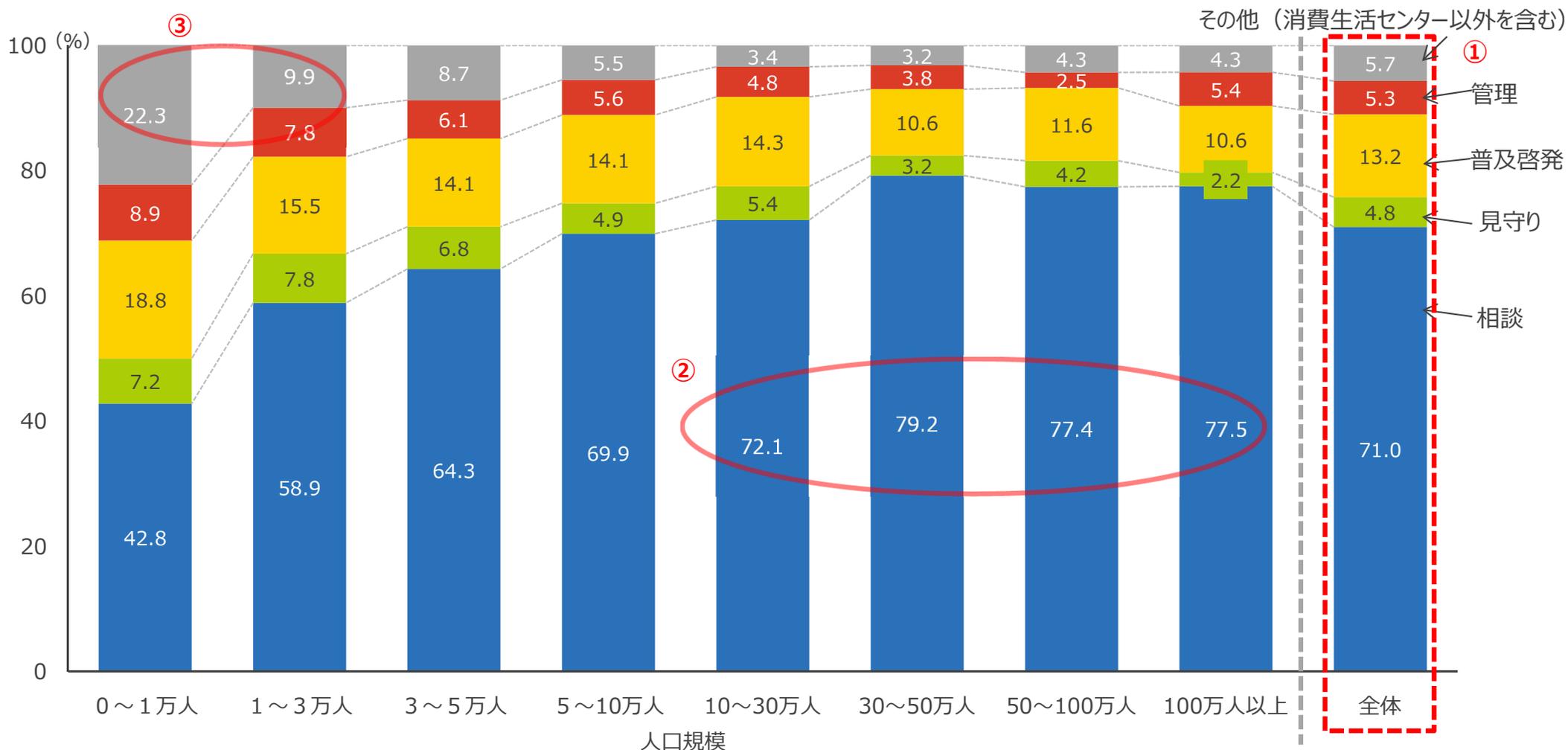
Q12~13. デジタル技術への期待 (全体値・年齢別/N=1,857)

		20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代 以上	①②③ 全体
Q12-1 メールやSNSなどによる相談受付による相談員の業務負担軽減・質の向上	大いに期待	20.0	10.3	4.8	5.8	5.4	4.3	5.7
	ある程度期待	40.0	31.0	24.2	21.2	17.2	23.4	20.6
	どちらとも言えない	20.0	22.4	29.0	31.8	35.2	31.9	32.4
	あまり期待しない	10.0	27.6	23.0	22.8	24.9	23.4	23.7
	ほとんど期待しない	10.0	8.6	19.0	18.4	17.3	17.0	17.7
④ <大いに期待・ある程度期待の合計>	60.0	41.4	29.0	27.0	22.6	27.7	26.2	
Q12-2 メールやSNSなどによる相談受付による相談者の利便性向上	大いに期待	40.0	17.2	10.3	8.9	6.3	5.3	8.3
	ある程度期待	30.0	51.7	49.2	43.6	42.6	38.3	43.9
	どちらとも言えない	10.0	25.9	26.6	30.7	31.1	34.0	30.2
	あまり期待しない	10.0	5.2	8.7	10.6	13.1	16.0	11.4
	ほとんど期待しない	10.0	0.0	5.2	6.2	6.8	6.4	6.1
<大いに期待・ある程度期待の合計>	70.0	69.0	59.5	52.5	48.9	43.6	52.2	
Q13-1 AIによる分析・情報提供や音声認識等の活用による相談員の業務負担軽減・質の向上	大いに期待	14.3	10.5	9.3	9.9	8.3	6.6	9.1
	ある程度期待	71.4	50.9	46.6	45.6	42.2	45.1	44.7
	どちらとも言えない	14.3	29.8	29.1	30.8	32.9	29.7	31.2
	あまり期待しない	0.0	0.0	3.6	3.1	3.3	4.4	3.2
	ほとんど期待しない	0.0	8.8	11.3	10.6	13.2	14.3	11.8
<大いに期待・ある程度期待の合計>	85.7	61.4	55.9	55.5	50.5	51.6	53.7	
Q13-2 AIによる分析、情報提供や音声認識の活用による相談者の利便性向上	大いに期待	0.0	10.5	17.4	14.8	16.0	15.6	15.5
	ある程度期待	57.1	47.4	35.2	37.6	34.1	41.1	36.5
	どちらとも言えない	14.3	33.3	30.4	31.2	34.3	27.8	32.1
	あまり期待しない	0.0	1.8	6.1	5.9	6.1	7.8	5.9
	ほとんど期待しない	28.6	7.0	10.9	10.5	9.5	7.8	10.0
<大いに期待・ある程度期待の合計>	57.1	57.9	52.6	52.4	50.1	56.7	52.0	

⑦業務の比重（全体平均：全体値・人口規模別）

- > 相談員の業務の比重について、全体をみると、相談業務は全体の71%。相談業務以外では普及啓発の比率が高い^①
 - > 人口規模別にみると、概ね、人口規模が大きい自治体の相談員ほど、相談業務の比重が高まる傾向がみられる^②。また、人口規模が小さい自治体では、その他※（消費生活センター以外を含む）の業務の比率が高まる傾向がみられる^③
- ※相談、見守り、普及啓発、管理以外

Q16. 相談員の各業務の比重（全体値・人口規模別/N=1,067）

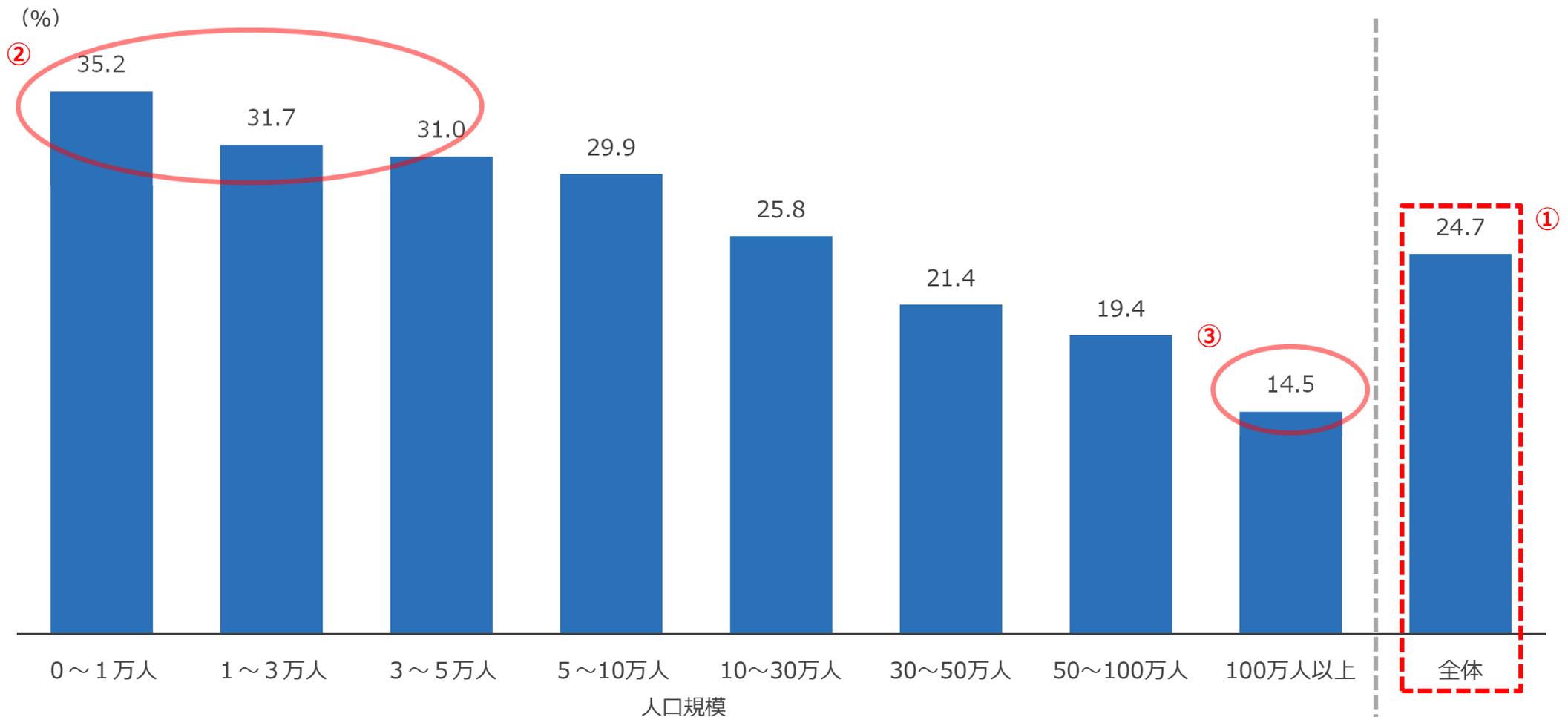


Note) 全体値のうち人口規模について回答のあった相談員を対象に集計し、各相談員毎の業務比重の積和を計算（乗累算）している

⑧ 来所相談対応に充てている時間（全体平均：全体値・人口規模別）

- > 全体をみると、業務全体のうち、来所相談対応に充てている時間は全体の24.7%を占める^①
- > 人口規模別にみると、人口規模が小さい自治体の相談員ほど来所相談対応に充てている時間の比重が高まり、人口1万人以下の自治体では35.2%を充てる^②。また、人口100万人以上の自治体でも14.5%を占めており、人口規模に関わらず、来所相談への対応が一定の業務割合を占めていることが窺われる^③

Q17. 業務全体のうち、来所相談の対応にどの程度の時間を充てているか（比重別全体値・人口規模別/N=1,067）



(参考) 業務の比重 (相談業務・見守り業務の回答詳細、全体値・人口規模別)

> 全体をみると、相談業務が業務全体の7割以上を占める相談員が大半を占める^①。見守り業務は、行っていないか、行っても業務全体の1割程度としている相談員が多い^②

> 人口規模別にみると、人口規模が大きい自治体の相談員ほど、相談業務の比重が高まる傾向がみられる^③

Q16-1. 相談・見守り業務の比重 (比重別全体値・人口規模別/N=1,067)

		人口規模	0～1万人	1～3万人	3～5万人	5～10万人	10～30万人	30～50万人	50～100万人	100万人以上	全体
相談業務の比重	0割	%	0.0	0.0	0.0	0.6	2.0	0.0	0.0	0.9	0.7
	1割	%	3.8	3.6	1.9	1.7	0.4	0.0	0.0	1.4	1.3
	2割	%	26.9	4.5	1.9	1.1	0.4	0.9	2.6	0.9	2.1
	3割	%	3.8	5.5	3.7	0.6	0.4	0.9	1.3	1.9	1.8
	4割	%	19.2	11.8	8.4	5.6	2.4	0.9	0.0	0.5	4.2
	5割	%	7.7	13.6	6.5	5.1	3.6	3.6	7.9	2.4	5.3
	6割	%	7.7	13.6	16.8	10.7	10.4	5.4	3.9	7.6	9.8
	7割	%	3.8	18.2	26.2	21.5	20.1	14.4	14.5	15.2	18.4
	8割	%	19.2	12.7	17.8	28.2	32.1	27.0	35.5	18.0	24.6
	9割	%	7.7	10.9	11.2	18.1	21.3	36.9	19.7	32.2	22.0
	10割	%	0.0	5.5	5.6	6.8	6.8	9.9	14.5	19.0	9.7
	0～3割の合計	%	34.6	13.6	7.5	4.0	3.2	1.8	3.9	5.2	5.9
	4～6割の合計	%	34.6	39.1	31.8	21.5	16.5	9.9	11.8	10.4	19.4
③ 7～10割の合計	%	30.8	47.3	60.7	74.6	80.3	88.3	84.2	84.4	74.7	
見守り業務の比重	0割	%	50.0	44.5	52.3	66.7	63.9	71.2	61.8	83.4	65.3
	1割	%	30.8	43.6	38.3	26.6	28.9	27.9	36.8	11.8	28.1
	2割	%	11.5	7.3	6.5	3.4	3.2	0.0	0.0	3.3	3.7
	3割	%	3.8	2.7	0.9	1.7	1.2	0.0	0.0	1.4	1.3
	4割	%	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.2
	5割	%	0.0	0.0	0.0	0.6	2.0	0.9	0.0	0.0	0.7
	6割	%	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
	7割	%	0.0	0.9	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
	8割	%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.1
	9割	%	0.0	0.9	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.2
	10割	%	0.0	0.0	0.9	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
	0～3割の合計	%	96.2	98.2	98.1	98.3	97.2	99.1	98.7	100.0	98.4
	4～6割の合計	%	3.8	0.0	0.0	1.1	2.0	0.9	1.3	0.0	0.9
7～10割の合計	%	0.0	1.8	1.9	0.6	0.8	0.0	0.0	0.0	0.7	

Note) 全体値のうち人口規模について回答のあった相談員を対象に集計

(参考) 業務の比重 (普及啓発業務・管理業務の回答詳細、全体値・人口規模別)

> 全体を見ると、普及啓発業務の比重が0割と回答した相談員は18.7%であり、一定程度普及啓発業務に携わっている相談員が多い^①。また、管理業務の比重が0割と回答した相談員は68.7%^②

> 人口規模別にみると、人口規模が小さい自治体の相談員ほど普及啓発業務や管理業務のウエイトが高まる傾向がみられる^{③④}

Q16-2. 普及啓発・管理業務の比重 (比重別全体値・人口規模別/N=1,067)

		人口規模	0～1万人	1～3万人	3～5万人	5～10万人	10～30万人	30～50万人	50～100万人	100万人以上	全体
普及啓発業務の比重	0割	%	7.7	11.8	13.1	15.3	13.3	18.9	21.1	35.1	18.7
	1割	%	30.8	46.4	47.7	47.5	51.0	62.2	57.9	42.7	49.1
	2割	%	26.9	21.8	26.2	24.9	24.9	13.5	13.2	12.3	20.2
	3割	%	15.4	15.5	11.2	9.0	6.0	3.6	3.9	6.2	7.9
	4割	%	15.4	2.7	0.0	0.0	0.8	0.9	2.6	1.4	1.4
	5割	%	3.8	0.0	0.9	1.7	1.6	0.9	0.0	0.5	1.0
	6割	%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	0.2
	7割	%	0.0	1.8	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.5	0.5
	8割	%	0.0	0.0	0.9	0.0	1.2	0.0	1.3	0.5	0.6
	9割	%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.2
	10割	%	0.0	0.0	0.0	0.6	0.4	0.0	0.0	0.0	0.2
	0～3割の合計	%	80.8	95.5	98.1	96.6	95.2	98.2	96.1	96.2	96.0
	4～6割の合計	%	19.2	2.7	0.9	1.7	3.2	1.8	2.6	1.9	2.6
7～10割の合計	%	0.0	1.8	0.9	1.7	1.6	0.0	1.3	1.9	1.4	
管理業務の比重	0割	%	46.2	52.7	56.1	66.1	70.7	77.5	84.2	75.8	68.7
	1割	%	23.1	28.2	29.0	22.0	20.5	14.4	10.5	12.3	19.5
	2割	%	23.1	11.8	12.1	5.6	5.2	3.6	1.3	5.2	6.7
	3割	%	0.0	4.5	0.9	3.4	0.8	1.8	3.9	2.8	2.3
	4割	%	7.7	0.9	1.9	1.1	1.2	1.8	0.0	0.9	1.3
	5割	%	0.0	0.9	0.0	0.6	0.0	0.9	0.0	0.5	0.4
	6割	%	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.5	0.2
	7割	%	0.0	0.0	0.0	0.6	0.8	0.0	0.0	0.9	0.5
	8割	%	0.0	0.9	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0	0.5	0.4
	9割	%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	10割	%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.1
	0～3割の合計	%	92.3	97.3	98.1	97.2	97.2	97.3	100.0	96.2	97.2
	4～6割の合計	%	7.7	1.8	1.9	2.3	1.2	2.7	0.0	1.9	1.9
7～10割の合計	%	0.0	0.9	0.0	0.6	1.6	0.0	0.0	1.9	0.9	

Note) 全体値のうち人口規模について回答のあった相談員を対象に集計

全体値・人口規模別)、来所相談に充てている時間 (全体値・人口規模別)

> 全体をみると、「その他」※ (消費生活センター以外を含む) の業務の比重が0割と回答した相談員は68.6%である^①。また、来所相談については、全体の2~3割程度と回答した相談員が多い^② ※相談、見守り、普及啓発、管理以外

> 人口規模別にみると、人口規模が小さい自治体の相談員ほど「その他」(消費生活センター以外を含む) の業務のウエイトが高まる傾向がみられる^③。また、人口規模が小さい自治体の相談員ほど来所相談のウエイトが高まる傾向がみられる^④

Q16-3. その他 (消費生活センター以外を含む) 業務の比重 (比重別全体値・人口規模別/N=1,067)

		人口規模	0~1万人	1~3万人	3~5万人	5~10万人	10~30万人	30~50万人	50~100万人	100万人以上	全体
その他の業務の比重	0割	%	34.6	49.1	57.0	71.8	75.9	76.6	71.1	72.5	68.6
	1割	%	7.7	33.6	23.4	16.4	18.9	19.8	22.4	20.4	20.8
	2割	%	23.1	4.5	7.5	2.8	2.8	1.8	3.9	4.3	4.2
	3割	%	3.8	5.5	5.6	6.8	1.2	0.9	1.3	1.4	3.1
	4割	%	11.5	0.0	1.9	0.6	0.4	0.0	0.0	0.0	0.7
	5割	%	3.8	2.7	1.9	0.0	0.4	0.0	0.0	0.5	0.7
	6割	%	0.0	1.8	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3
	7割	%	7.7	2.7	1.9	1.1	0.0	0.9	1.3	0.0	1.0
	8割	%	3.8	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.5	0.3
	9割	%	3.8	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.2
	10割	%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.1
0~3割の合計		%	69.2	92.7	93.5	97.7	98.8	99.1	98.7	98.6	96.7
4~6割の合計		%	15.4	4.5	4.7	0.6	0.8	0.0	0.0	0.5	1.7
7~10割の合計		%	15.4	2.7	1.9	1.7	0.4	0.9	1.3	0.9	1.6

Q17. 業務全体のうち、来所相談の対応にどの程度の時間を充てているか (比重別全体値・人口規模別/N=1,067)

		人口規模	0~1万人	1~3万人	3~5万人	5~10万人	10~30万人	30~50万人	50~100万人	100万人以上	全体
来所相談の比重	0~1割	%	11.5	12.7	14.0	11.9	13.7	24.3	35.5	56.9	24.5
	2割	%	30.8	30.0	28.0	29.4	38.2	43.2	38.2	26.5	32.9
	3割	%	23.1	25.5	28.0	35.6	33.7	24.3	18.4	11.8	26.0
	4割	%	7.7	7.3	10.3	8.5	7.6	3.6	2.6	1.9	6.1
	5割	%	11.5	15.5	9.3	6.2	2.8	1.8	2.6	0.9	5.1
	6割	%	0.0	0.9	1.9	1.7	1.2	1.8	0.0	0.0	1.0
	7割	%	7.7	2.7	4.7	4.0	1.2	0.0	0.0	0.9	2.1
	8割	%	0.0	5.5	2.8	1.7	0.8	0.0	2.6	0.5	1.6
	9割	%	3.8	0.0	0.9	0.6	0.8	0.9	0.0	0.0	0.6
	10割	%	3.8	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.5	0.3
	0~3割の合計		%	65.4	68.2	70.1	76.8	85.5	91.9	92.1	95.3
4~6割の合計		%	19.2	23.6	21.5	16.4	11.6	7.2	5.3	2.8	12.2
7~10割の合計		%	15.4	8.2	8.4	6.8	2.8	0.9	2.6	1.9	4.5

Note) 全体値のうち人口規模について回答のあった相談員を対象に集計

⑨ 相談業務に関する志向性（全体値・人口規模別）、電話相談の利点

（相談対応の比重や相談の受付先）全体をみると、必ずしも地域性・個別性が高くない相談は、地方（57.7%。うち市区町村（36.5%）、都道府県（21.2%））に加え、国・国の機関（34.4%）や民間団体等（8.0%）での対応も期待されている^①。相談業務の比重については、現状程度が望ましいとの回答が多い^②。人口規模別にみると、人口規模が大きい自治体の相談員ほど、「相談業務を大幅に減らす」「相談業務をもう少し減らす」のが望ましいとの回答が増え^③、必ずしも地域性・個別性が高くない相談は「国・国の機関」が相談を受け付けるべきとの回答が増える傾向がみられる^④

（電話相談の利点）やり取りを通じて相談の趣旨を把握しやすい点や、相談者の気持ちに寄り添った対応ができるとの回答が多い^⑤

Q19. インターネット取引におけるトラブルなど、必ずしも地域性・個別性が高くない相談に効果的・効率的に対応するには、どこで受け付けるのがよいか（最も考えに近い機関を選択）（全体値・人口規模別/N=1,067）

Q18. 現場の相談ニーズやデジタル化の流れを踏まえると、業務全体に占める相談対応の比重はどうするのが望ましい（普及啓発や見守りなどにシフトさせるかどうか）と考えるか（全体値・人口規模別/N=1,067）

		人口規模	0～1万人	1～3万人	3～5万人	5～10万人	10～30万人	30～50万人	50～100万人	100万人以上	全体
Q19 必ずしも地域性・個別性が高くない相談をどこで受け付けるべきか	国・国の機関	%	19.2	22.7	29.9	28.2	38.2	35.1	47.4	40.3	34.4
	市区町村	%	42.3	40.9	37.4	40.7	39.4	36.0	25.0	30.3	36.5
	都道府県	%	23.1	29.1	26.2	23.2	14.5	20.7	22.4	20.4	21.2
	民間団体等	%	15.4	7.3	6.5	7.9	8.0	8.1	5.3	9.0	8.0
	合計	%									
Q18 現場の相談ニーズやデジタル化の流れを踏まえると、業務全体に占める相談対応の比重はどうするのが望ましいか	大幅に増やす	%	0.0	0.0	0.9	2.8	2.8	1.8	1.3	1.9	1.9
	もう少し増やす	%	30.8	15.5	18.7	14.7	12.9	16.2	17.1	11.4	14.8
	現状程度	%	65.4	76.4	73.8	71.2	67.9	64.9	61.8	68.2	69.2
	もう少し減らす	%	3.8	8.2	6.5	9.6	15.7	16.2	19.7	16.1	13.1
	大幅に減らす	%	0.0	0.0	0.0	1.7	0.8	0.9	0.0	2.4	1.0
	大幅に増やす・もう少し増やすの合計	%	30.8	15.5	19.6	17.5	15.7	18.0	18.4	13.3	16.7
大幅に減らす・もう少し減らすの合計	%	3.8	8.2	6.5	11.3	16.5	17.1	19.7	18.5	14.2	

Q14. メールやSNSなどによる相談対応と比べ、電話相談にはどのような利点があるかと考えるか（主なもの/N=1,857）

やり取りを通じて相談の趣旨を把握しやすい	88.3%
やり取りを通じて相談者の気持ちに寄り添った対応ができる	76.8%
より多くの相談を受けることができる	13.6%

その他（自由記述より一部抜粋）

“メールやSNSなどによる相談ができな
い人の救済に関与できる。”

“文字のやり取りでは伝えたいことがそのまま
伝わらないことが多い。また、相談者の受け取
り方では二次苦情につながる場合もある。”



相談員（人口3～5万人、四国）



相談員（人口3～5万人、北陸）

Note) Q18,19については全体値のうち人口規模について回答のあった相談員を対象に集計

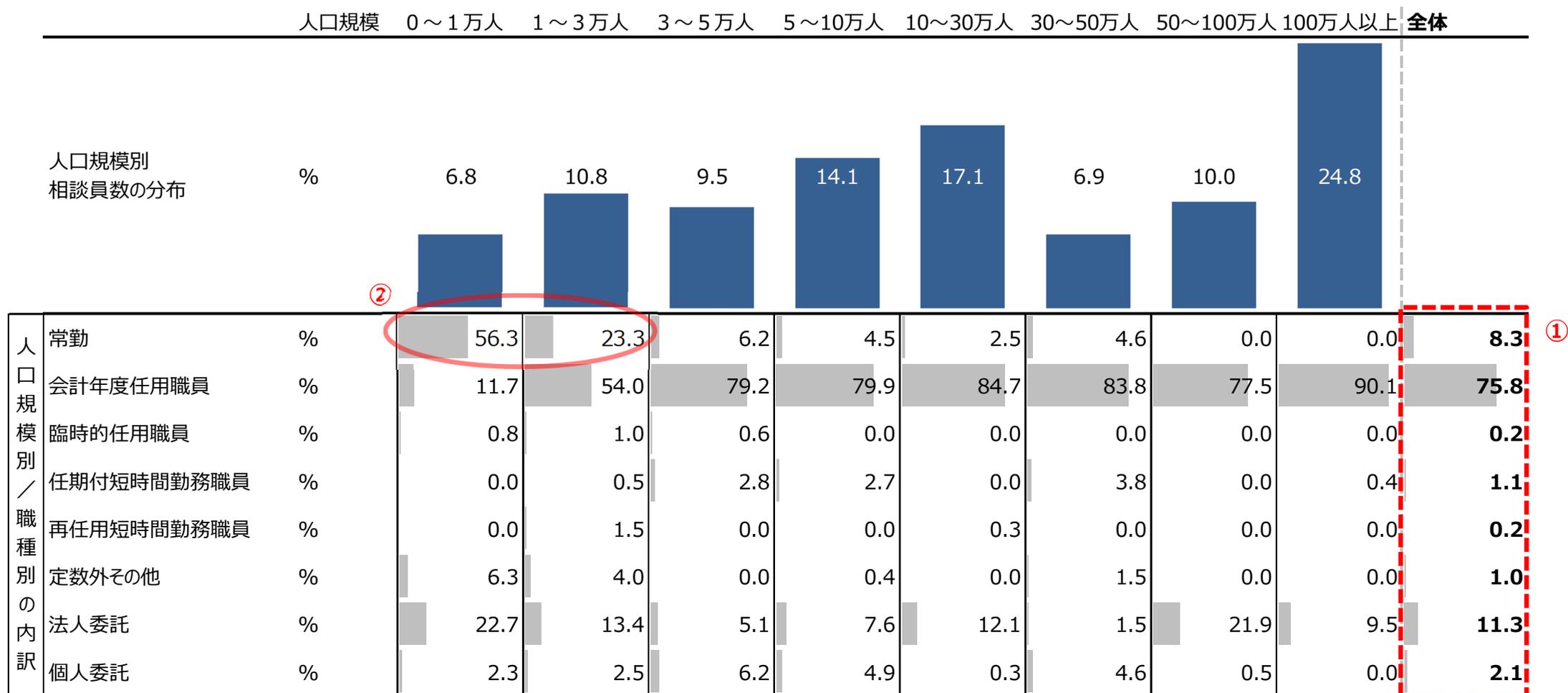
2. 行政職員向けアンケート

⑩相談員の採用職種

> 相談員の採用職種は、全体をみると、会計年度任用職員が多くを占める①

> 人口規模別にみると、人口3万人未満の小規模自治体では常勤職員も一定数みられる②

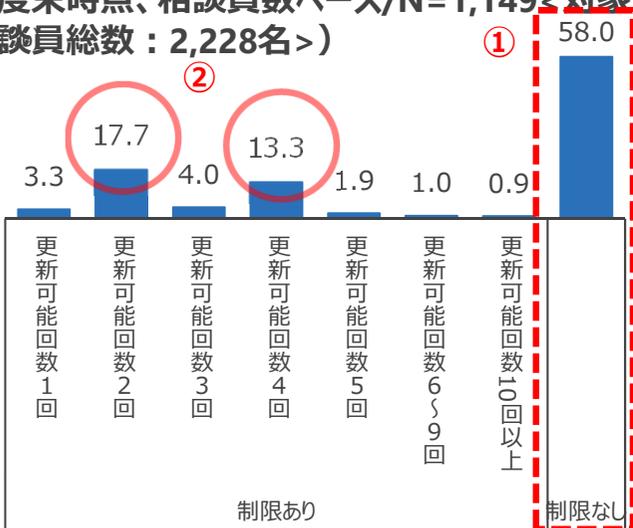
Q 1. 2022年度末の相談員の構成（全体値・人口規模別、相談員数ベース/N=1,149<対象相談員総数: 1,874名>）



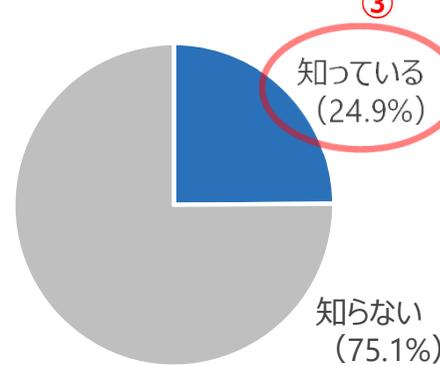
⑪相談員（会計年度任用職員）の更新回数、2022年度末の状況

- > 会計年度任用職員として勤務する相談員の更新回数制限は、「制限なし」の相談員が過半数^①。制限がある場合、更新可能回数は2回か4回が多い^②。また、「相談員以外の会計年度任用職員について、更新回数制限のない職種を知っている」との回答は24.9%^③
- > 22年度末に任期を迎えた相談員の23年度の採用方式は、再任用が9割程度（「公募に寄らず能力実証等」（56.5%）、「公募」（32.9%））^④。「公募による新規採用」は7.8%であり、公募回数は1回のケースが最も多い^⑤。「未充足」は2.8%^⑥
- > 23年度の採用が困難だった理由は、「採用基準を満たす応募者が少ない」が最も多い^⑦。22年度末の退職理由は、任期満了（自己都合勘案）が大半を占める^⑧

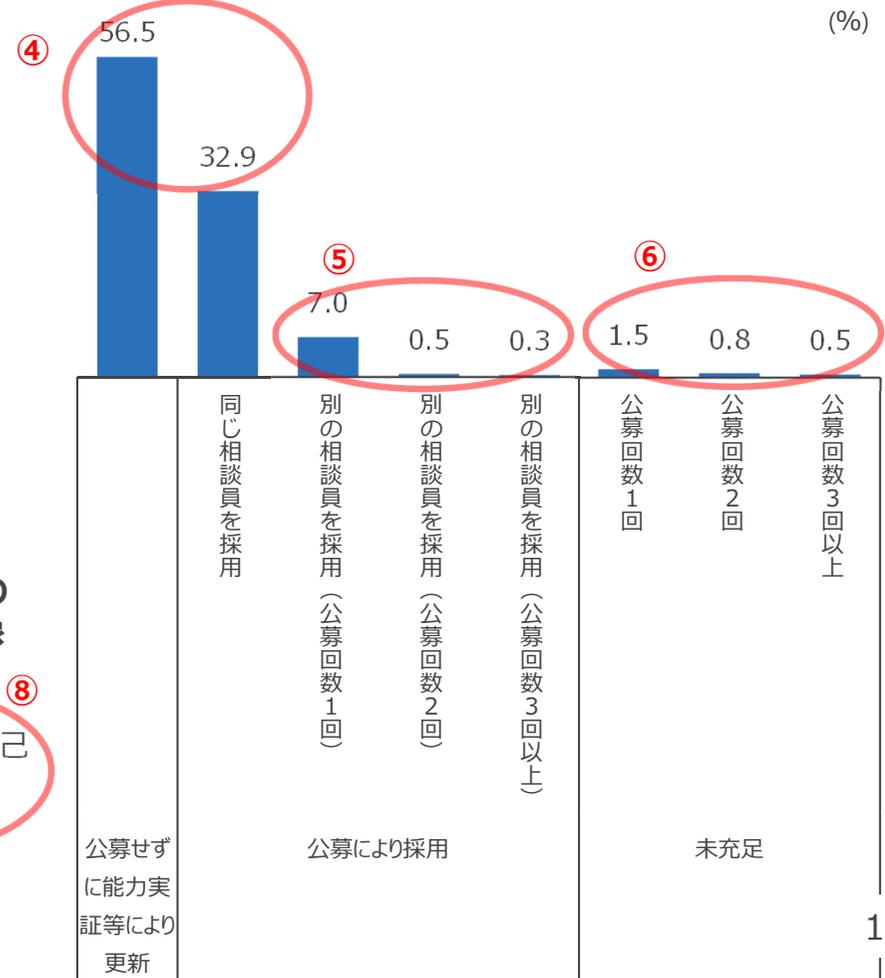
Q2. 会計年度任用職員として勤務する相談員の更新回数制限の有無、更新可能回数（22年度末時点、相談員数ベース/N=1,149<対象相談員総数：2,228名>）



Q3. 消費生活相談員以外の職種の会計年度任用職員について、更新回数制限のない職種を知っているか（N=1,149）



Q4. 2022年度末に任期を迎えた相談員（会計年度任用職員）の任用状況（相談員数ベース/N=1,149<対象相談員総数：2,066名>）



Q5. 2023年度の相談員の採用が困難だった理由（主なもの/N=1,149）

採用基準を満たす応募者が少ない	30.6%
募集をかけるために必要な予算がない	13.8%
処遇（給与・雇用期間など）が合わない	7.8%
勤務日時・場所等が合わない	5.0%
採用活動の時間が捻出できない	3.6%

Q6. 2022年度末に任期を迎えた相談員（会計年度任用職員）の退職理由の内訳（相談員数ベース/N=1,149<対象相談員総数：320名>）



⑫能力や経験等に応じた役職・処遇

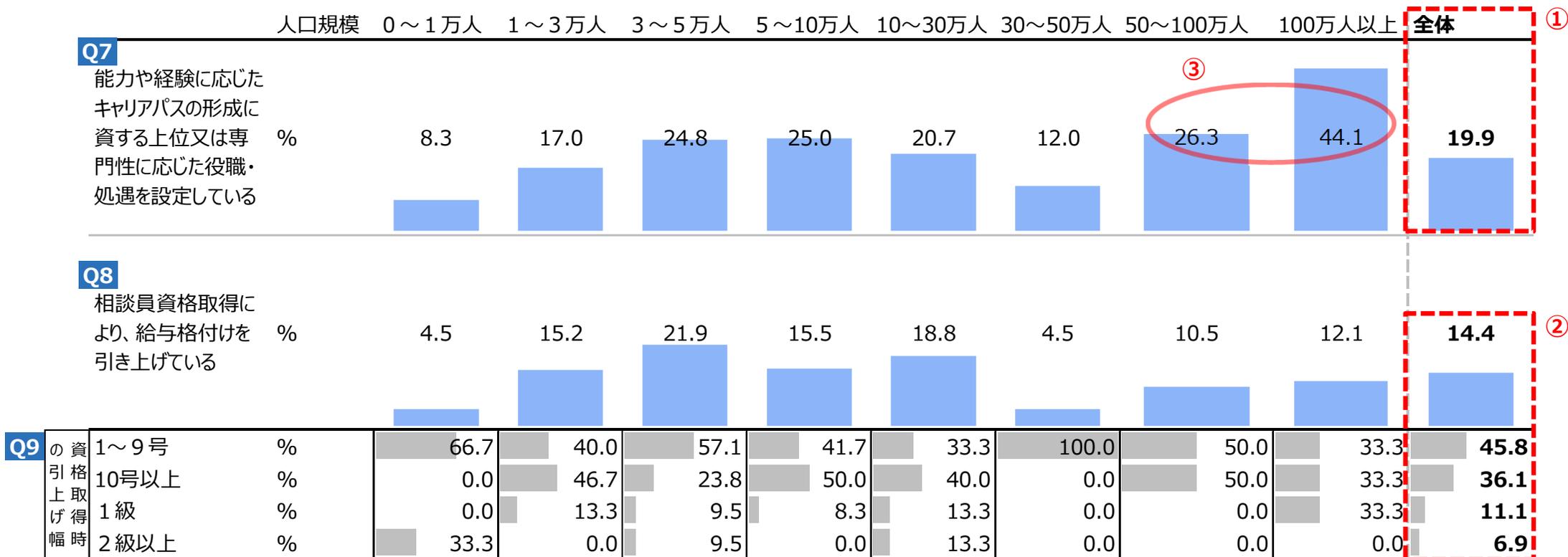
> 全体をみると、キャリアパスの形成に資する役職・処遇を設定している自治体は約2割^①。相談員資格の取得により給与格付けを引き上げている自治体は14.4%。「引上げあり」の場合は、同一級で号給を引き上げる自治体が多く、級を引き上げる自治体（18.0%）もみられる^②

> 人口規模別にみると、概ね、人口規模が大きくなるにつれて、キャリアパスの形成に資する役職・処遇を設定している自治体の比率が高まる傾向がみられる^③

Q7. 能力や経験に応じたキャリアパスの形成に資する上位又は専門性に応じた役職・処遇を設定しているか（N=1,148）

Q8. 相談員資格取得により、一般行政職給料表上の給与格付けを引き上げているか（N=1,051）

Q9. Q8で「引上げあり」とした場合、どの程度引き上げているか（N=137）

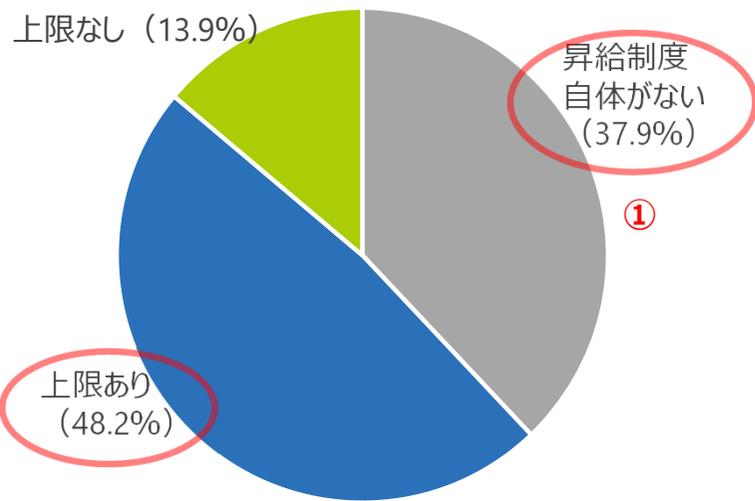


⑬昇給・昇格、退職金

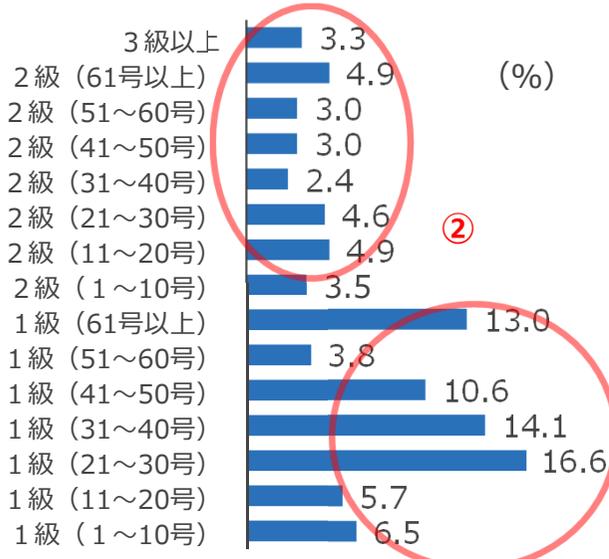
> 会計年度任用職員について、昇給制度がない自治体は37.9%。昇給制度がある自治体では、上限が設定されていることが多く、一般行政職給料表上の上限は1級が多いが、2級以上の自治体も一定数みられる①②。2級以上の相談員を配置している場合の給与格付け上の考え方としては、「業務遂行上、専門性や経験年数、資格を要するため」との趣旨の回答が多い③

> 退職金は、制度がない自治体が大半を占め、支給される場合は1～10か月分の自治体が多い④

Q10. 会計年度任用職員について、一般行政職給料表上の実質的な昇給・昇格の上限の有無 (N=1,050)



Q11-1. Q10で「2. 上限あり」の場合、上限の水準の内訳 (N=368)



Q12. 退職金の支給状況 (勤続5年の場合/N=1,148)



Q11-2. 2級以上の相談員を配置している場合の給与格付け上の考え方 (自由記述/N=99)

テーマ別分類 (※) 全ての回答 (自由記述) について、記載内容の趣旨をテーマ別に分類・整理した。

業務遂行上、専門性や一定の経験年数、資格を要するため	57.6%
他の職種等との待遇均衡を図るため	7.1%
その他 (趣旨が明らかでないもの等)	35.3%

一部回答の抜粋

“消費生活相談員は、専門性が高いため無資格者でも2級1号からスタートする”

自治体職員
(人口5～10万人、九州)

“専門的な知識や経験が必要な職種であり、他の会計年度任用職員と比較すると、平均より高い給与格付けとしている”

自治体職員
(人口30～50万人、近畿)

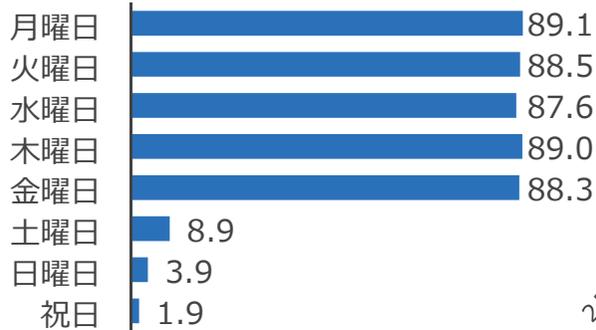
“一般事務員(初任給国2級7号相当)との権衡を考慮し格付けをしている”

自治体職員
(人口10～30万人、近畿)

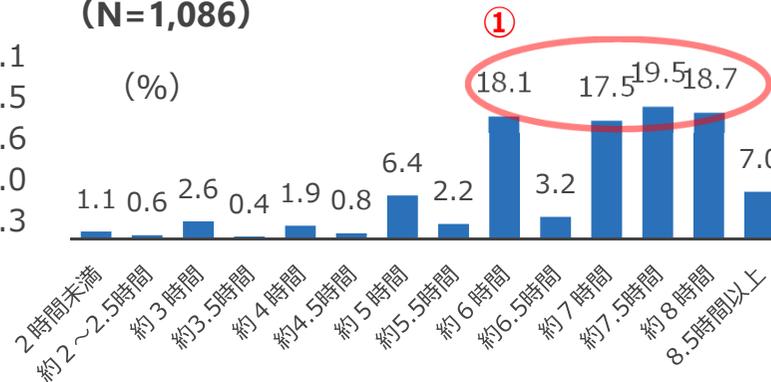
⑭消費生活センターの開所日時

- > 大半の自治体は平日のみの稼働であり、開所時間は平日・休日とも6時間以上の自治体が多い^{①②}
- > 開所日の開所時間を人口規模別にみると、人口規模が大きくなるにつれて、開所時間は長時間化する傾向がみられる^③
- > 平日・土日の開所日数・開所時間を考慮した7日間の総開所時間をみても、人口規模が大きくなるほど長時間化する傾向がみられる^④

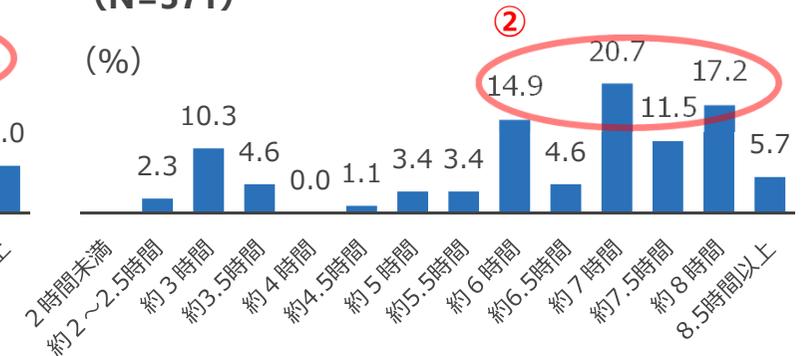
Q13. 消費生活センターの開所曜日 (N=1,148)



Q14. 消費生活センターの開所時間（平日） (N=1,086)



Q15. 消費生活センターの開所時間（土日・祝日） (N=371)



Q13～Q15. 集計値

		人口規模	0～1万人	1～3万人	3～5万人	5～10万人	10～30万人	30～50万人	50～100万人	100万人以上	全体
平日	開所日の平均開所時間【A1】	時間/1自治体あたり	6.9	6.5	6.6	6.5	7.0	8.0	8.2	7.9	6.8
	平均開所日数（1週間）【B1】	日/1自治体当たり	4.2	3.9	4.3	4.5	4.9	4.8	4.9	5.0	4.4
	総開所時間【C1=A1×B1】	時間/1自治体あたり	28.6	25.5	28.1	29.3	34.4	38.0	40.6	39.2	30.3
土日	開所日の平均開所時間【A2】	時間/1自治体あたり	1.8	1.1	1.1	1.5	3.2	3.5	7.7	5.3	2.4
	平均開所日数【B2】	日/1自治体当たり	0.1	0.1	0.0	0.1	0.2	0.2	0.8	0.6	0.1
	総開所時間【C2=A2×B2】	時間/1自治体あたり	0.2	0.1	0.0	0.1	0.5	0.7	6.0	3.0	0.3
7日間の総開所時間【C1+C2】		時間/1自治体あたり	28.8	25.5	28.1	29.4	34.9	38.7	46.7	42.2	30.6

Note) 参考については全体値のうち人口規模について回答のあった自治体を対象に集計。集計値のA1,A2,B1,B2については、各自治体毎の回答の積和を計算（乗累算）している

3. まとめ

まとめ（相談員向けアンケート）

- （消費生活相談員の職種、年齢、経験年数）** 全体をみると、50～60歳代の会計年度任用職員が多く、相談員としての経験年数は概ねピラミッド構造となっている。40代以下は15.6%。人口規模別にみると、人口3万人未満の小規模自治体では常勤職員も一定数みられる。人口規模が大きい自治体ほど、50歳代以上の比率が高まるとともに、経験年数が多い相談員の比率も高まっていく傾向がみられる。
- （週所定勤務時間、給料表上の級・号給）** 全体をみると、週当たり勤務時間は26～30時間が最も多い。給料表では1級の割合が高いが、2・3級も一定数存在。人口規模別にみると、人口規模が大きい自治体ほど、週当たり勤務時間の長い相談員の比率が高まっていく傾向がみられる。また、概ね、人口規模が大きい自治体の相談員ほど、1級の割合は低下し、2・3級の割合が高まる傾向がみられる。
- （2022年度末～23年度にかけての状況）** 2022年度から継続して同一自治体に勤務している場合、2022年度から昇給なしが過半であり、昇給有は4割強、昇格（級が上昇）もみられる。賞与は月収の2.1～2.5か月分の比率が高い。2023年度の採用は、公募によらず能力実証等により再任用された、または公募により再任用された相談員の割合が高いが、前任者の退職等による新規採用も一定数みられる。22年度に任期満了となった後、23年度に再任用された相談員の報酬は「変化なし」、次いで「上がった」の割合が高いが、「下がった」「基礎号給まで下がった（1名）」相談員も確認された。
- （希望する勤務形態）** 全体をみると、60.1%がパートタイム、39.9%がフルタイムを希望。年齢別にみると、若い年代では「フルタイム（常勤）」を希望する傾向がみられる。現状の週当たり勤務時間別にみると、週31時間以上勤務している相談員は「フルタイム（常勤）」を希望する割合が高く、週30時間以下の相談員は現状と同じ勤務形態を希望する割合が高い。
- （スキルアップに向けた取組）** 国民生活センターや地方自治体の研修への参加に加え、自主学習や業務後の勉強会への参加も多くみられる。
- （デジタル技術への期待）** 全体をみると、メールやSNSによる相談受付は、相談者の利便性向上につながるとの期待が高い。AIによる分析・情報提供や音声認識等の活用は、相談者の利便性と、相談員の業務負担軽減・質の向上につながるとの期待が高い。年代別にみると、概ね、若い年代ほどデジタル技術への期待が高まる傾向がみられる。
- （行政端末）** 行政端末は配備済の相談員が85.4%と大半を占めるが、週当たり勤務時間が短い相談員への配備が遅れている傾向もみられる。
- （各種業務の比重）** 相談員の業務の比重について、全体をみると、相談業務は全体の71%。相談業務以外では普及啓発の比率が高い。人口規模別にみると、概ね、人口規模が大きい自治体の相談員ほど、相談業務の比重が高まる傾向がみられる。また、人口規模が小さい自治体では、その他※（消費生活センター以外を含む）の業務の比率が高まる傾向がみられる。業務全体のうち、来所相談対応に充てている時間は全体の24.7%を占める。 ※相談、見守り、普及啓発、管理以外
- （相談対応の比重、相談の受付先）** 全体をみると、必ずしも地域性・個別性が高くない相談は、地方（57.7%。うち市区町村（36.5%）、都道府県（21.2%））に加え、国・国の機関（34.4%）や民間団体等（8.0%）での対応も期待されている。相談業務の比重については、現状程度が望ましいとの回答が多い。人口規模別にみると、人口規模が大きい自治体の相談員ほど、「相談業務を大幅に減らす」「相談業務をもう少し減らす」のが望ましいとの回答が増え、必ずしも地域性・個別性が高くない相談は「国・国の機関」が相談を受け付けるべきとの回答が増える傾向がみられる。
- （電話相談の利点）** 電話相談は、やり取りを通じて相談の趣旨を把握しやすい点や、相談者の気持ちに寄り添った対応ができるとの回答が多い。

まとめ（行政職員向けアンケート）

（相談員の採用職種） 相談員の採用職種は、全体をみると、会計年度任用職員が多くを占める。人口規模別にみると、人口3万人未満の小規模自治体では常勤職員も一定数みられる。

（相談員（会計年度任用職員）の更新回数、2022年度末の状況） 会計年度任用職員として勤務する相談員の更新回数制限は、「制限なし」の相談員が過半数。制限がある場合、更新可能回数は2回か4回が多い。

「相談員以外の会計年度任用職員について、更新回数制限のない職種を知っている」との回答は24.9%。

22年度末に任期を迎えた相談員の23年度の採用方式は、再任用が9割程度（「公募に寄らず能力実証等」（56.5%）、「公募」（32.9%））。「公募による新規採用」は7.8%であり、公募回数は1回のケースが最も多い。「未充足」は2.8%。

23年度の採用が困難だった理由は、「採用基準を満たす応募者が少ない」が最も多い。22年度末の退職理由は、任期満了（自己都合勸案）が大宗を占める。

（能力や経験等に応じた役職・処遇） 全体をみると、キャリアパスの形成に資する役職・処遇を設定している自治体は約2割。相談員資格の取得により給与格付けを引き上げている自治体は14.4%。「引上げあり」の場合は、同一級で号給を引き上げる自治体が多く、級を引き上げる自治体（18.0%）もみられる。

人口規模別にみると、概ね、人口規模が大きくなるにつれて、キャリアパスの形成に資する役職・処遇を設定している自治体の比率が高まる傾向がみられる。

（昇給・昇格） 会計年度任用職員について、昇給制度がない自治体は37.9%。昇給制度がある自治体では、上限が設定されていることが多く、一般行政職給料表上の上限は1級が多いが、2級以上の自治体も一定数みられる。

2級以上の相談員を配置している場合の給与格付け上の考え方としては、「業務遂行上、専門性や経験年数、資格を要するため」との趣旨の回答が多い。

（退職金） 退職金は、制度がない自治体が大宗を占め、支給される場合は1～10か月分の自治体が多い。

（消費生活センターの開所日時） 大半の自治体は平日のみの稼働であり、開所時間は平日・休日とも6時間以上の自治体が多い。

開所日の開所時間を人口規模別にみると、人口規模が大きくなるにつれて、開所時間は長時間化する傾向がみられる。

平日・土日の開所日数・開所時間を考慮した7日間の総開所時間をみても、人口規模が大きくなるほど長時間化する傾向がみられる。