

「消費者取引に関する意識等調査」
結果報告書

平成26年4月

総務省行政評価局

第1 調査の概要

1 調査の趣旨等

本意識等調査は、「消費者取引に関する政策評価」の一環として、消費者取引の適正化に関し、国、都道府県・市区町村等が講じている施策についてどのような効果を上げているか等を明らかにするために、都道府県・市区町村等の消費生活相談窓口及び消費生活センターに所属する消費生活相談員から、現在取り組まれている各種施策の課題等に関し、おおむね平成24年度の状況について意見を伺ったものである。

2 調査対象

全国の都道府県・市町村等（注）において消費生活相談員として消費生活相談業務に従事している者3,379人。

（注） 都道府県・市町村等には広域連合、一部事務組合を含む。

3 回収数及び回収率

2,355人（69.7%）

4 調査方法

調査票を郵送し、自計申告方式（回答者自身が調査票に回答を記入する調査方式）により実施

5 調査期間

平成25年7月16日～9月5日（調査票の配布から回収までの期間）

6 調査事項

- ① 消費者からの消費生活相談（注1）の取組状況
- ② クーリング・オフ等の民事ルールの利用（注2）状況
- ③ 消費者教育、消費者に対する普及啓発に関する認識
- ④ 消費者取引施策全般に関する現状認識

（注）1 消費生活相談とは消費者取引に関する相談（契約、解約又は販売方法に係るもの）を指す。

2 「民事ルールの利用」とは、事業者と消費者の契約上の問題に関し、消費者が不当な損害を受けないように消費者による契約の解除等を認めた消費者契約法等の消費者保護関係法令上の規定を用いてその解決を図ろうとすることを指す。

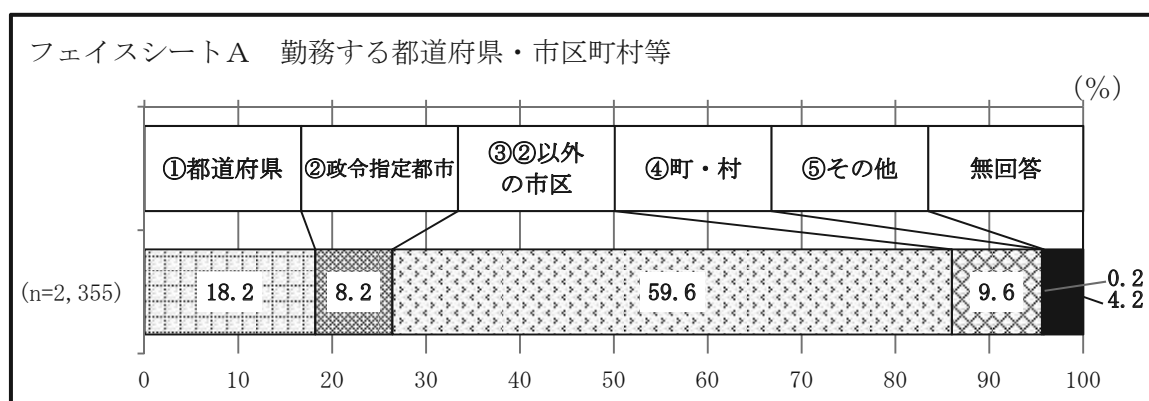
6 フェイスシート

(1) A 勤務する都道府県等

勤務する都道府県等は、政令指定都市以外の市区の相談窓口に勤務している者が最も多く、全体の59.6%であった。

(単位：人、%)

区 分	回答者数	割合
① 都道府県	429	18.2
② 政令指定都市	192	8.2
③ ②以外の市区	1,404	59.6
④ 町・村	226	9.6
⑤ その他	5	0.2
無回答	99	4.2
計	2,355	100

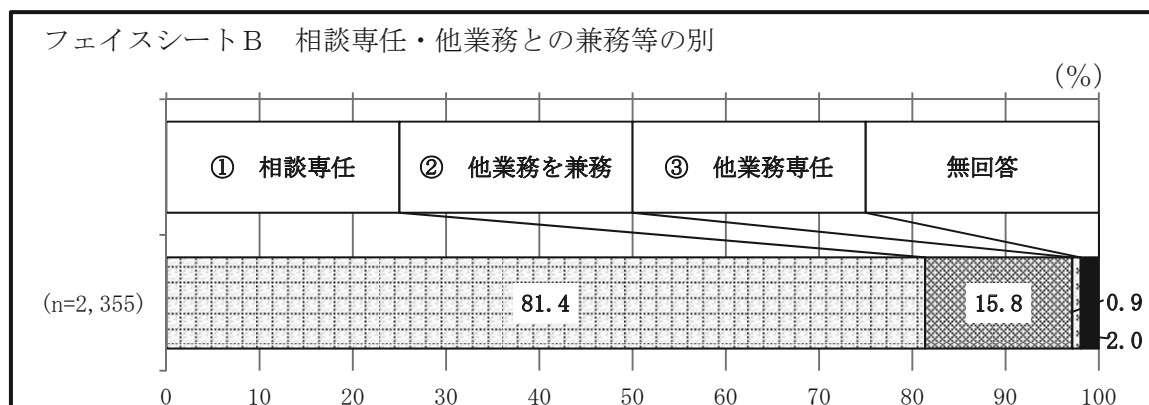


(2) B 相談専任、他業務との兼務等の別

相談専任、他業務との兼務の別は、消費生活相談員の81.4%が相談業務専任であった。

(単位：人、%)

区 分	回答者数	割合
① 相談専任	1,916	81.4
② 他業務を兼務	372	15.8
③ 他業務専任	21	0.9
無回答	46	2.0
計	2,355	100

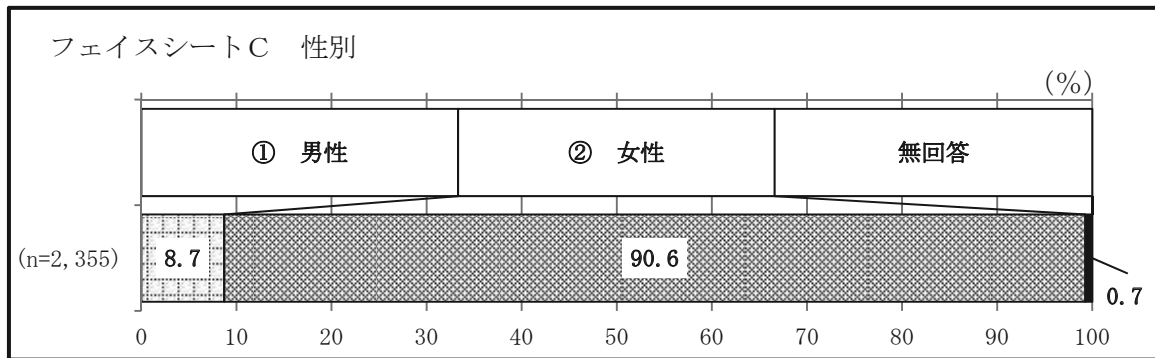


(3) C 性別

男女の割合は、女性 90.6%、男性 8.7%であった。

(単位：人、%)

区分	回答者数	割合
① 男性	205	8.7
② 女性	2,133	90.6
無回答	17	0.7
計	2,355	100

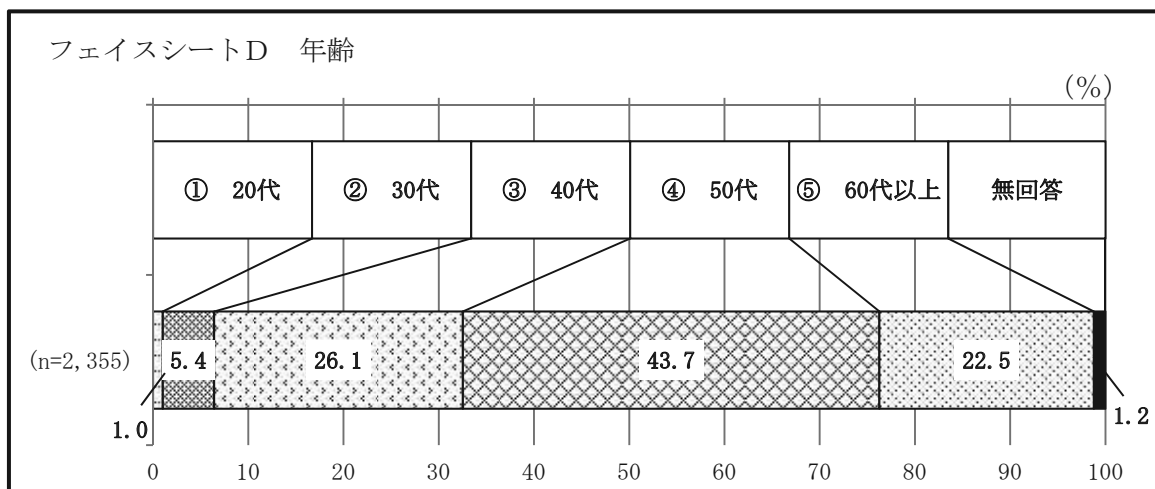


(4) D 年齢

年代別の割合は、50代が 43.7%と最も多く、次いで 40代が 26.1%、60代以上が 22.5%であった。

(単位：人、%)

区分	回答者数	割合
① 20代	24	1.0
② 30代	127	5.4
③ 40代	615	26.1
④ 50代	1,030	43.7
⑤ 60代以上	530	22.5
無回答	29	1.2
計	2,355	100

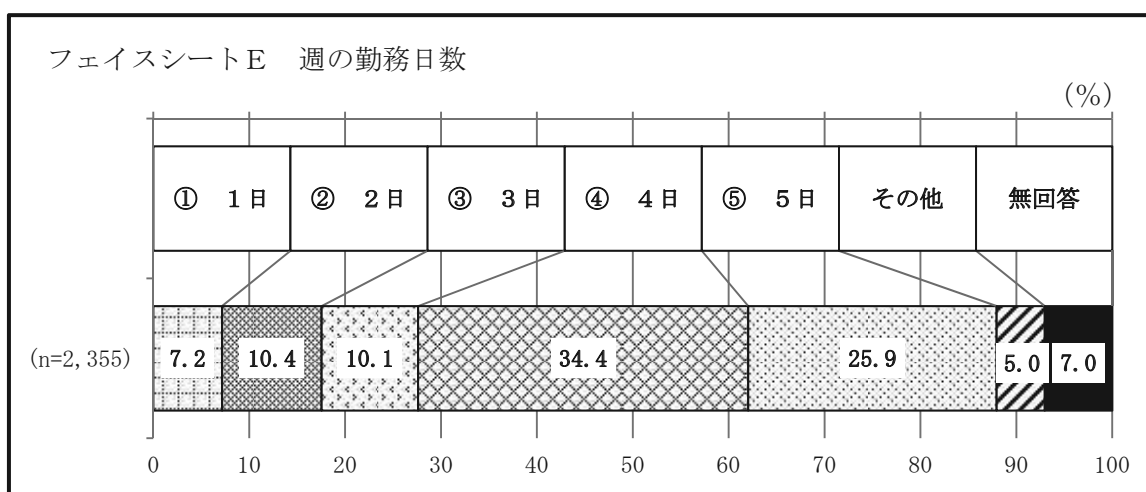


(5) E 週の勤務日数

週の勤務日数は、4日が34.4%で最も多く、次いで5日が25.9%で両者合わせると60.3%であった。

(単位：人、%)

区 分	回答者数	割合	
① 1日	169	7.2	} 週3日以下 (27.7)
② 2日	244	10.4	
③ 3日	237	10.1	
④ 4日	811	34.4	} 週4・5日勤務 (60.3)
⑤ 5日	610	25.9	
その他	118	5.0	
無回答	166	7.0	
計	2,355	100	



(6) F 取得資格（複数回答）

取得資格の保有状況は、消費生活相談に関する資格（消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント）のうち少なくとも1つは保有している者が79.2%であり、資格別では「消費生活専門相談員」が63.8%で最も多かった。

表1：各資格の保有状況

(単位：人、%)

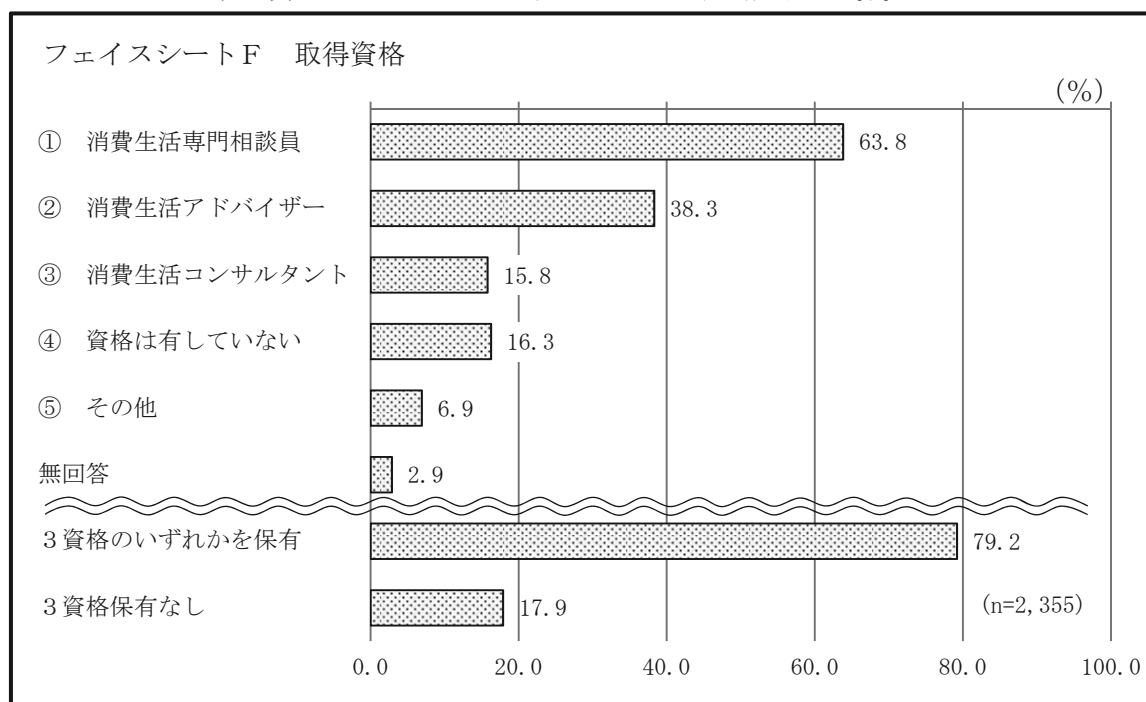
区 分	回答者数	割合
① 消費生活専門相談員	1,503	63.8
② 消費生活アドバイザー	902	38.3
③ 消費生活コンサルタント	372	15.8
④ 資格は有していない	383	16.3
⑤ その他	163	6.9
無回答	68	2.9
計	2,355	100

表2：消費生活相談に関する資格の保有状況

(単位：人、%)

区 分	回答者数	割合
3資格(注)のいずれかの資格を保有(少なくとも①, ②, ③のうち1つを選択)	1,865	79.2
3資格保有なし(④, ⑤のみ選択)	422	17.9
無回答	68	2.9
計	2,355	100

(注) 3資格とは、消費生活相談に関する資格（消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント）のことをいう（以下同じ）。

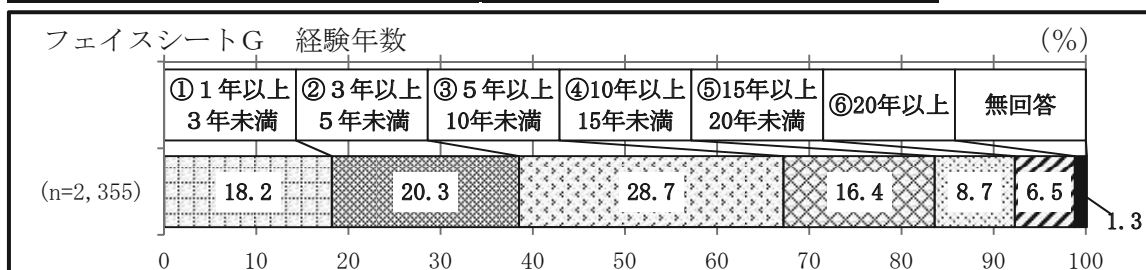


(7) G 経験年数

消費生活相談の経験年数は、5年以上10年未満が28.7%で最も多く、次いで3年以上5年未満が20.3%、1年以上3年未満が18.2%であった。

(単位：人、%)

区分	回答者数	割合
① 1年以上3年未満	428	18.2
② 3年以上5年未満	477	20.3
③ 5年以上10年未満	677	28.7
④ 10年以上15年未満	386	16.4
⑤ 15年以上20年未満	205	8.7
⑥ 20年以上	152	6.5
無回答	30	1.3
計	2,355	100

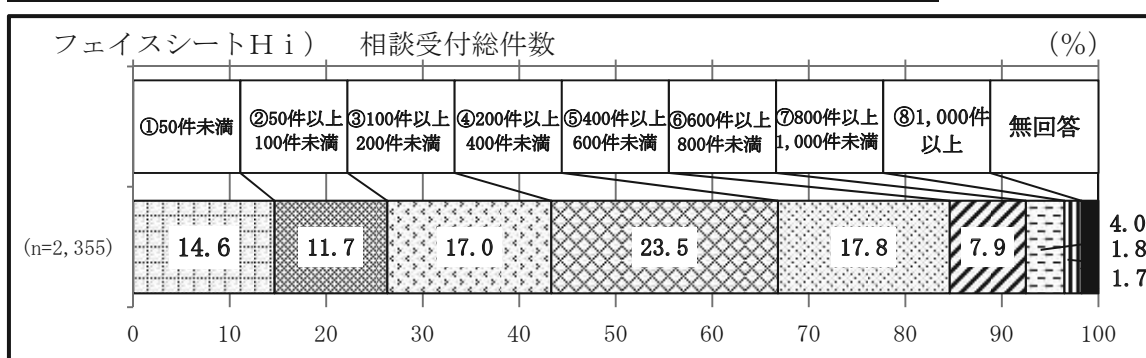


(8) Hi) 相談受付総件数

平成24年度に受け付けた相談件数は、200件以上400件未満が23.5%で最も多く、次いで400件以上600件未満が17.8%であった。一方、1,000件以上と回答した者も1.8%いた。

(単位：人、%)

区分	回答者数	割合
① 50件未満	345	14.6
② 50件以上100件未満	275	11.7
③ 100件以上200件未満	400	17.0
④ 200件以上400件未満	553	23.5
⑤ 400件以上600件未満	419	17.8
⑥ 600件以上800件未満	186	7.9
⑦ 800件以上1,000件未満	94	4.0
⑧ 1,000件以上	42	1.8
無回答	41	1.7
計	2,355	100

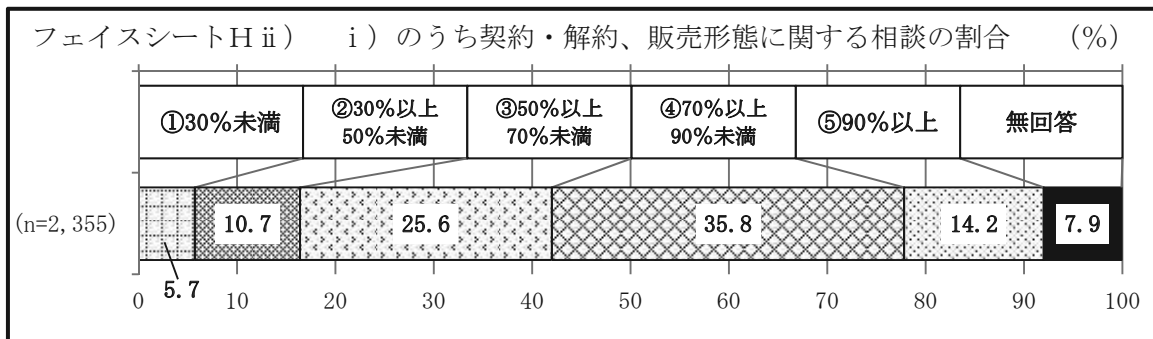


(9) H ii) i) のうち契約・解約、販売形態に関する相談の割合

平成 24 年度に回答者が受けた相談件数(概数)のうち、契約・解約、販売方法に関する相談の割合は 70%以上 90%未満が 35.8%で最も多く、次いで 50%以上 70%未満が 25.6%であった。

(単位：人、%)

区 分	回答者数	割合
① 30%未満	135	5.7
② 30%以上 50%未満	251	10.7
③ 50%以上 70%未満	604	25.6
④ 70%以上 90%未満	843	35.8
⑤ 90%以上	335	14.2
無回答	187	7.9
計	2,355	100



(10) I 相談処理マニュアルの有無

相談処理を行う際のマニュアルの有無は、37.8%が「あり」と回答し、57.8%が「なし」と回答した。

(単位：人、%)

区 分	回答者数	割合
あり	890	37.8
なし	1,361	57.8
無回答	104	4.4
計	2,355	100

