消 教 地 第 498 号
平成 30 年 9 月 21 日
（令和２年２月 20 日一部修正）
消費者庁消費者教育・地方協力課

指定消費生活相談員に関するＱ＆Ａ（都道府県向け）

【制度全般】

１．指定消費生活相談員に求められる役割は何ですか。

→　指定消費生活相談員の役割は、市町村の行う消費生活相談及びあっせんの事務に関し「助言、協力、情報の提供その他の援助」を行うことです。市町村で受け付けた高度な知識が必要となる相談について、当該市町村の消費生活相談員や行政職員から問合せがあった場合に、助言を行ったり、当該相談について共同で処理を行ったりすること、及び市町村の消費生活相談窓口を巡回し、その場で受け付けた相談に関して助言を行うこと等を想定しています。

　援助の実施方法を縛るものではなく、各都道府県における市町村に対する援助の経緯や地域の実情に応じて行っていただくことになります。

２．指定消費生活相談員を指定することの意義は何ですか。

→　小規模市町村やセンターを新設した市町村において、解決困難事案等に対して、相談すべき相手が明確になり、より高度な知識や経験に基づく助言等を受けることが可能となります。

　また、都道府県にとっては、指定消費生活相談員の指定を行うことで、職務を明確化するとともに、法的根拠に基づいて、市町村に助言、協力等を行うことによって、人材育成を含め、管内市町村全体の消費生活相談のレベルアップに繋がることが期待されます。さらに、指定消費生活相談員自身のキャリアアップやステータスの向上にも寄与するものと考えます。

３．現行で市町村への支援を行う相談員を特定（指定）している場合であっても、今回の法施行時に改めて「指定消費生活相談員」として指定する必要はあるのでしょうか。

→　指定消費生活相談員の指定の要件（消費生活相談員試験合格、実務経験５年以上）を満たし、法第 10 条の４に定められた業務を行う場合には、改めて、都道府県知事による指定消費生活相談員の指定を行ってください。

４．法においては「都道府県知事が指定消費生活相談員を指定する」こととされておりますが、指定にあたってのルールや様式は定められていますか。

→　指定に際しては、対象となる消費生活相談員の消費生活相談員試験合格及び通算５年以上の実務経験の確認をお願いいたします。実務経験を通算する場合、他の自治体における実務経験については証明を受けてください。

　指定の様式につきましては、消費者庁にて以下の参考様式を用意いたしましたので必要に応じてご活用ください。

・別紙参考様式１「指定通知書」

・別紙参考様式２「消費者安全法第 10 条の４に係る実務経験証明書」

　各都道府県におかれまして、別途定められた様式等がある場合そちらをご使用いただくことは構いません。

５．都道府県知事から任命された指定消費生活相談員について、「指定消費生活相談員」以外の名称は使用できますか。

→　必ずしも指定消費生活相談員の名称を使用しなくてはならないわけではありません。しかしながら、指定消費生活相談員の要件を満たしていること、都道府県知事が指定したことを客観的に証明し得る状況を確保してください。指定の際、別添参考様式１の１．名称に、独自名称を記入すること等でご対応ください。

【指定消費生活相談員の要件】

６．市町村の消費生活相談員を指定消費生活相談員として指定することは可能ですか。

→　指定することは出来ません。消費者安全法第 10 条の 4 は、都道府県による市町村に対する援助が都道府県の事務とされていることを踏まえ規定されています。なお、法律に規定がないものの市町村において豊富な実務経験を有する消費生活相談員に他の消費生活相談員の業務の援助を行っていただくことは可能と考えています。

７．例えば 10 年以上の実務経験を持ち、現在市町村に対する指導的立場で業務を行っている消費生活相談員であっても法施行後の法定試験に合格していなければ、指定消費生活相談員として指定は出来ないのでしょうか。

→　指定することは出来ません。消費生活相談員としての実務経験に加えて、消費生活相談員資格試験により、知識、技術の両面で客観的に能力が評価されていることを求める趣旨によるものです。

８．消費生活相談業務を民間委託している場合であっても、指定消費生活相談員に係る法律上の努力義務がかかるのですか。

→　努力義務がかかります。消費生活相談事務を民間団体に委託する場合においては、個々の消費生活相談員と直接契約することにはなりませんが、委託の仕様書において、当該団体が指定消費生活相談員の要件を満たす者を雇用し、契約後に当該者を指定消費生活相談員として団体の中で位置付けることを明記するといった運用が想定されます。

【実務経験のカウント】

９．実務経験５年は、H26 年改正法実施後のH28 年度開始の消費生活相談員試験合格後から起算するべきでしょうか。

→　否。実務経験とは消費生活相談の実務経験の通算年数になります。

10．実務経験５年には、企業における消費生活相談経験も含めてよいでしょうか。

→　内閣府令 18 号においては「消費生活相談員としての実務経験は、同法第 10 条の３第２項に規定する消費生活相談の事務と通算して５年以上従事したものとする」と定められているところであり、都道府県及び市町村における消費生活業務について５年以上の実務経験を有することが必要になります。したがって、企業における消費生活相談は、指定消費生活相談員の要件とする実務経験５年にはカウントすることはできません。

　なお、みなし合格に関しては内閣府令 17 号において「消費生活相談員又はこれに準ずる事務」に通算して１年以上従事した経験を有する者としており企業での経験をカウント出来ます。混同しないようご留意ください。

11．実務経験年数５年以上の判断については、週当たり勤務日数にかかわらず、５年以上と考えてよいですか。

→　週当たりの勤務日数や勤務時間については規定をしておりません。

【処遇について】

12．指定消費生活相談員に指定した場合、処遇の改善を行わなければならないですか。

→　処遇改善については本条項において義務付けるものではありません。しか

しながら指定消費生活相談員には、市町村に対する助言・協力等の高度な役割が期待されるため、是非職責に応じた処遇改善をご検討いただきたいと存じます。

（参考）

消費者安全法　第10条の４（指定消費生活相談員）

都道府県知事は、市町村による消費生活相談の事務の実施に関し援助を行うため、試験に合格し、かつ、内閣府令で定める消費生活相談員としての実務の経験を有する都道府県の消費生活相談員の中から、市町村が行う第８条第２項第１号及び第２号に掲げる事務の実施に関し、同条第１項第１号に規定する助言、協力、情報の提供その他の援助を行う者を指定消費生活相談員として指定するよう努めなければならない。

指定消費生活相談員に係る消費生活相談員としての実務の経験を定める内閣府令（平成27年内閣府令第18号）

消費者安全法第10条の４に規定する内閣府令で定める消費生活相談員としての実務の経験は、同法第10条の３第２項に規定する消費生活相談の事務に通算して５年以上従事したものとする。

附　則

この府令は、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１条第３号に掲げる規定の施行の日から施行する。

以上

別紙参考様式１（法第 10 条の４関係）

○第○○号
○○年○○月○○日

＿＿＿＿＿＿＿＿＿殿

○○都道府県知事　　印

指　定　通　知　書

消費者安全法第 10 条の４に基づき、貴殿を指定消費生活相談員として指定します。

記

１．名称：指定消費生活相談員

２．業務：

３．業務の開始年月日：

４．業務を行う区域：

備考　この用紙の大きさは、日本産業規格Ａ４とすること。

別紙参考様式２（法第 10 条の４関係）

＿＿＿＿＿＿＿＿＿殿

機関名 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿
職　名 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿
氏　名 ＿＿＿＿＿＿＿＿印
電話番号 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿

年　　月　　日

消費者安全法第 10 条の４に係る

実務経験証明書

貴殿は、次の期間において、地方公共団体における消費生活相談の事務に従事していたことを証明します。

１　期　間　　年　　月　　日から
　　年　　月　　日まで

２　その他特記すべき事項

備考１　この用紙の大きさは、日本産業規格Ａ４とすること。