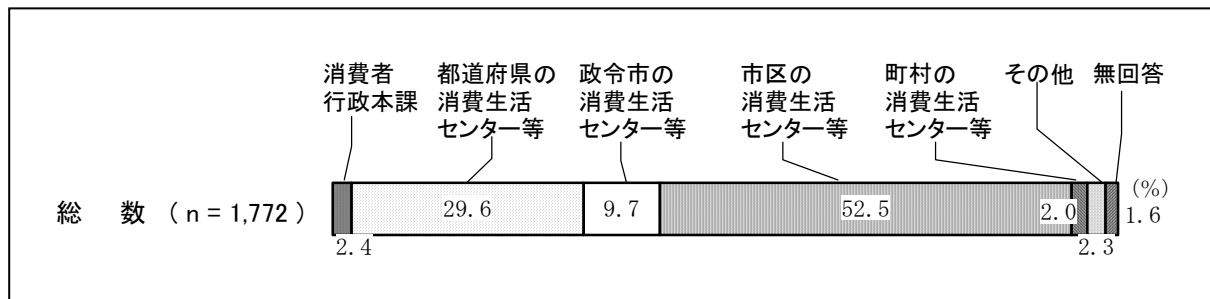


Ⅱ 調査結果の概要

* 調査結果の概要は、「非常勤職員（嘱託職員等を含む）」の回収総数1,772人についての集計結果をまとめている。

1 勤務先の勤務条件

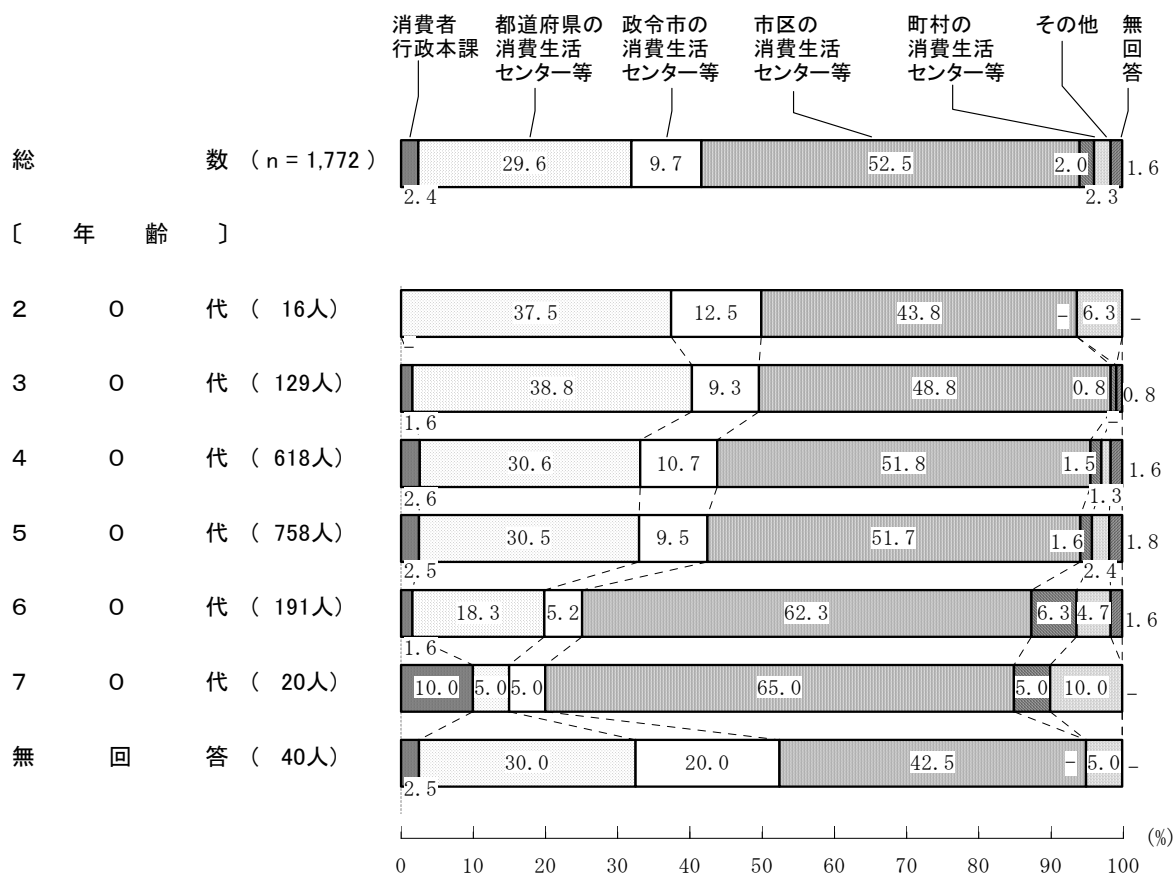
(1) 勤務地



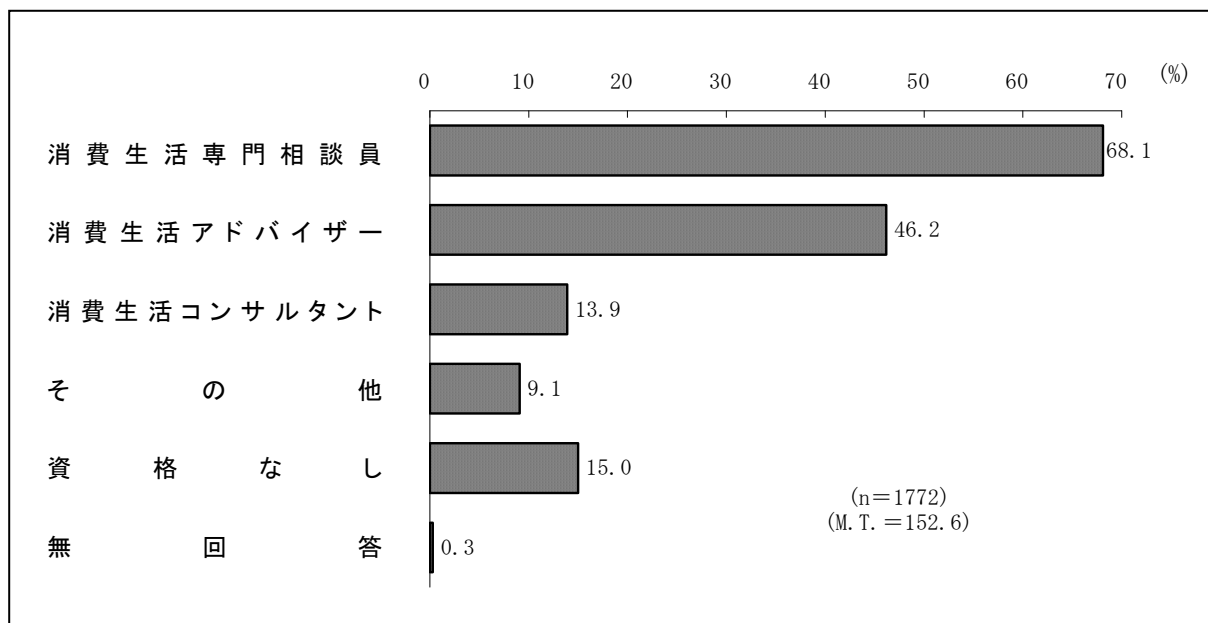
勤務地については、「消費者行政本課」と答えた者の割合が2.4%、「都道府県の消費生活センター等」と答えた者の割合が29.6%、「政令市の消費生活センター等」と答えた者の割合が9.7%、「市区の消費生活センター等」と答えた者の割合が52.5%、「町村の消費生活センター等」と答えた者の割合が2.0%、「その他」と答えた者の割合が2.3%となっている。

年齢別に見ると、「都道府県の消費生活センター等」と答えた者の割合は30代（38.8%）で、「市区の消費生活センター等」と答えた者の割合は60代（62.3%）で、それぞれ高くなっている。

図表1-1 勤務地



(2) 資格等の有無



有資格者は 85.0%であり、「資格なし」と答えた者の割合は 15.0%となっている。持っている資格等については、「消費生活専門相談員」を挙げた者の割合が 68.1%、「消費生活アドバイザー」を挙げた者の割合が 46.2%と高く、以下、「消費生活コンサルタント」(13.9%)、その他(9.1%)の順となっている。(複数回答)

年齢別に見ると、「消費生活専門相談員」を挙げた者の割合は 50代(73.1%)で、「消費生活アドバイザー」を挙げた者の割合は 40代(56.1%)で、それぞれ高くなっている。一方、「資格なし」は 60代以上で高くなっている。

勤務地別に見ると、「消費生活専門相談員」と「消費生活アドバイザー」を挙げた者の割合は政令市の消費生活センター等(順に 85.4%、60.8%)で、「消費生活コンサルタント」を挙げた者の割合は市区の消費生活センター等(17.0%)で、それぞれ高くなっている。一方、「資格なし」の者の割合はいずれも該当数は少ないが、消費者行政本課(25.6%)とその他(35.0%)で、それぞれ高くなっている。

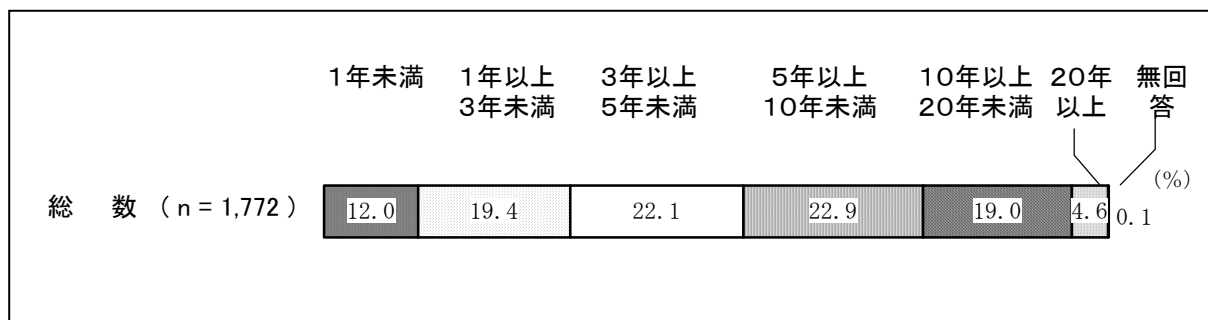
資格の保有状況を相談員の経験年数別に見ると、「消費生活専門相談員」「消費生活アドバイザー」とも、10年未満までは経験年数が長くなるほど割合が高くなっており、5年以上10年未満(順に 78.3%、56.3%)で最も高い。また、「消費生活専門相談員」の資格を有する者は10年以上20年未満(76.9%)、20年以上30年未満(77.2%)でも同様に高くなっている。「消費生活コンサルタント」を挙げた者の割合は10年以上で高くなっている。一方、「資格なし」は経験年数が短くなるほど割合が高くなる傾向が見られる。

図表 1-2 資格等の有無（複数回答）

(%)

	総数	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	その他	資格なし	無回答	回答計
** (総数) **	1772	68.1	46.2	13.9	9.1	15.0	0.3	152.6
〔年齢〕								
20代	16	50.0	25.0	18.8	6.3	18.8	-	118.8
30代	129	62.0	42.6	9.3	7.0	17.1	-	138.0
40代	618	70.2	56.1	10.2	6.1	13.8	0.3	156.8
50代	758	73.1	46.8	15.7	11.5	11.9	0.3	159.2
60代	191	55.0	23.0	17.8	11.5	24.6	0.5	132.5
70代	20	25.0	5.0	40.0	10.0	35.0	-	115.0
無回答	40	52.5	32.5	17.5	7.5	27.5	-	137.5
〔勤務地〕								
消費者行政本課	43	60.5	44.2	7.0	9.3	25.6	-	146.5
都道府県の消費生活センター等	524	68.7	46.4	8.6	10.3	15.8	0.4	150.2
政令市の消費生活センター等	171	85.4	60.8	12.9	10.5	5.3	0.6	175.4
市区の消費生活センター等	931	66.3	46.0	17.0	7.9	15.1	0.1	152.4
町村の消費生活センター等	35	60.0	20.0	11.4	17.1	14.3	2.9	125.7
その他	40	45.0	22.5	20.0	7.5	35.0	-	130.0
無回答	28	67.9	32.1	21.4	10.7	7.1	-	139.3
〔相談員の経験年数〕								
1年未満	151	38.4	31.8	15.2	2.6	34.4	0.7	123.2
1年以上3年未満	264	53.4	42.4	15.2	8.7	21.6	-	141.3
3年以上5年未満	348	65.2	50.6	8.6	7.5	16.4	-	148.3
5年以上10年未満	460	78.3	56.3	7.6	10.9	10.2	0.2	163.5
10年以上20年未満	438	76.9	44.5	19.2	11.0	10.5	0.5	162.6
20年以上30年未満	101	77.2	28.7	30.7	9.9	5.0	-	151.5
30年以上	7	85.7	-	42.9	-	-	-	128.6
無回答	3	-	-	-	33.3	33.3	33.3	100.0

(3) 現在の勤務地の勤務年数

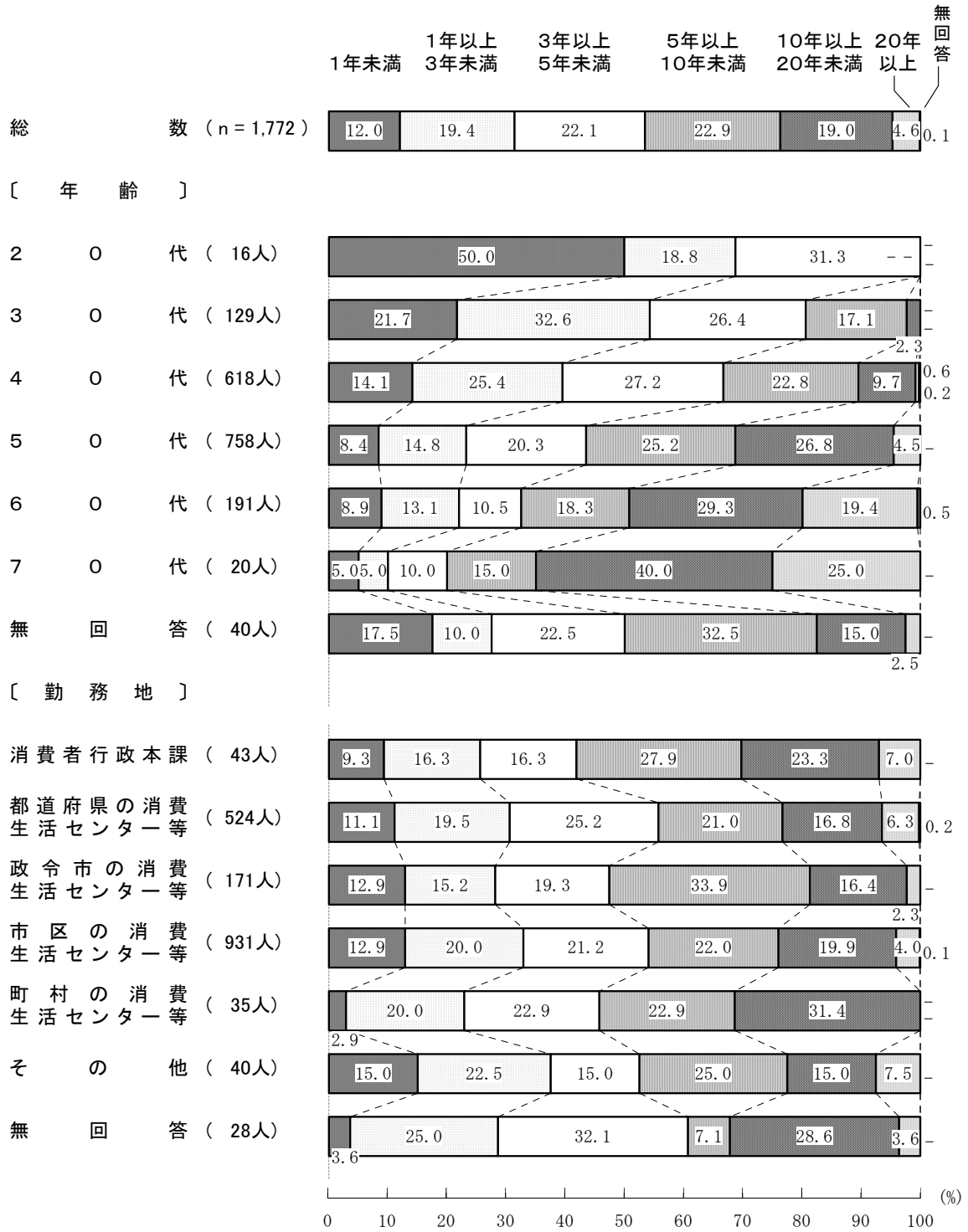


現在の勤務地の勤務年数については、「1年未満」と答えた者の割合が12.0%、「1年以上3年未満」と答えた者の割合が19.4%、「3年以上5年未満」と答えた者の割合が22.1%、「5年以上10年未満」と答えた者の割合が22.9%、「10年以上20年未満」と答えた者の割合が19.0%、「20年以上」と答えた者の割合が4.6%となっている。

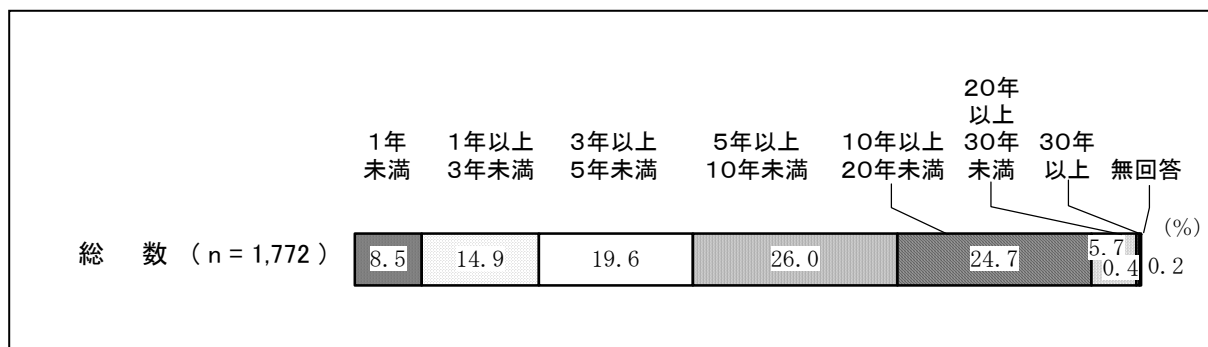
年齢別に見ると、年齢が高くなるほど勤務年数が長くなる傾向が見られる。「1年未満」と答えた者の割合は30代以下で、「1年以上3年未満」と答えた者の割合は30代(32.6%)と40代(25.4%)で、「3年以上5年未満」と答えた者の割合は40代(27.2%)で、「5年以上10年未満」と答えた者の割合は50代(25.2%)で、「10年以上20年未満」と答えた者の割合は50代以上で、「20年以上」答えた者の割合は60代以上で、それぞれ高くなっている。

勤務地別に見ると、「5年以上10年未満」と答えた者の割合は政令市の消費生活センター等(33.9%)で高くなっている。

図表 1-3 現在の勤務地の勤務年数



(4) 相談員としての経験年数

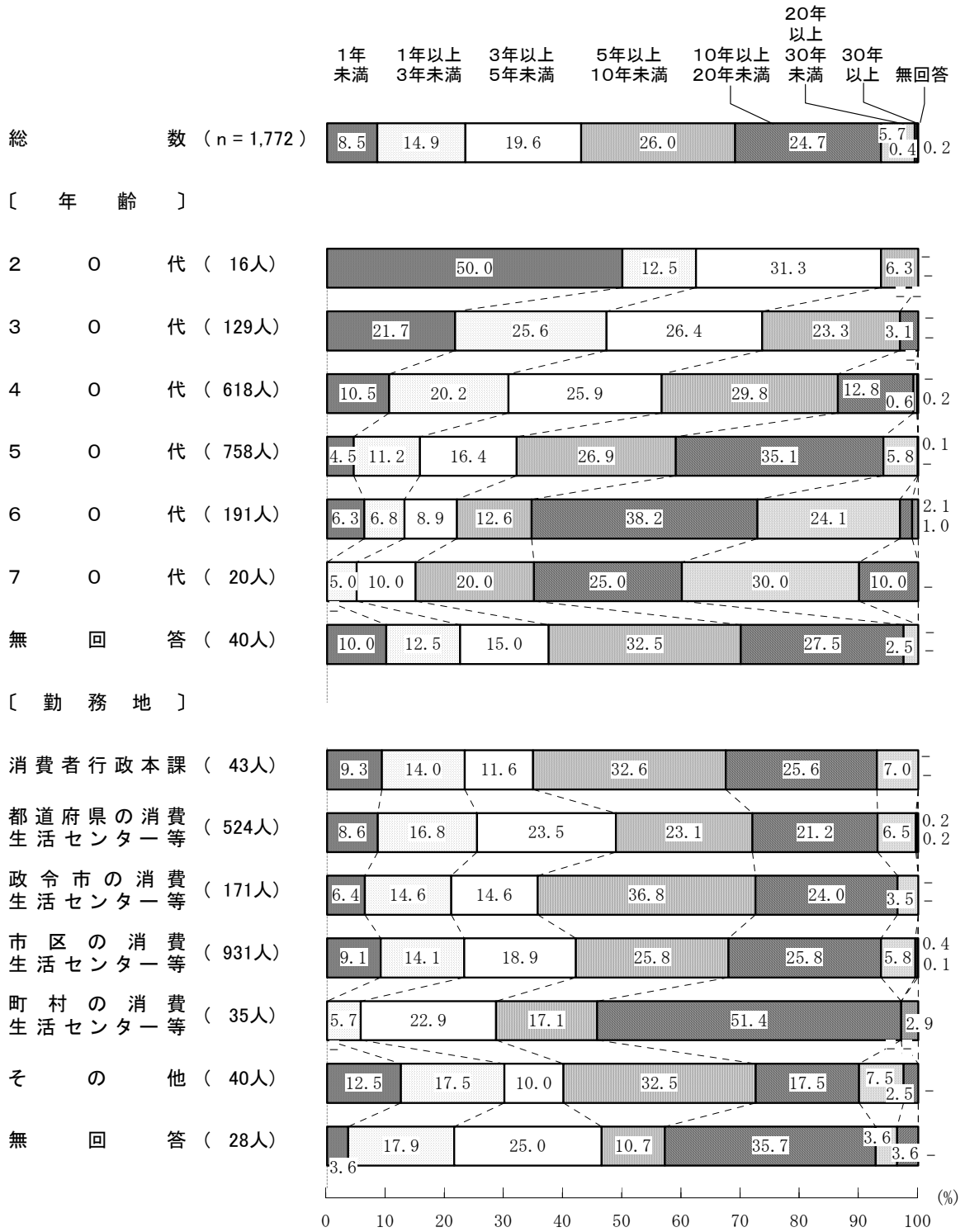


相談員としての経験年数については、「1年未満」と答えた者の割合が8.5%、「1年以上3年未満」と答えた者の割合が14.9%、「3年以上5年未満」と答えた者の割合が19.6%、「5年以上10年未満」と答えた者の割合が26.0%、「10年以上20年未満」と答えた者の割合が24.7%、「20年以上30年未満」と答えた者の割合が5.7%、「30年以上」と答えた者の割合が0.4%となっている。

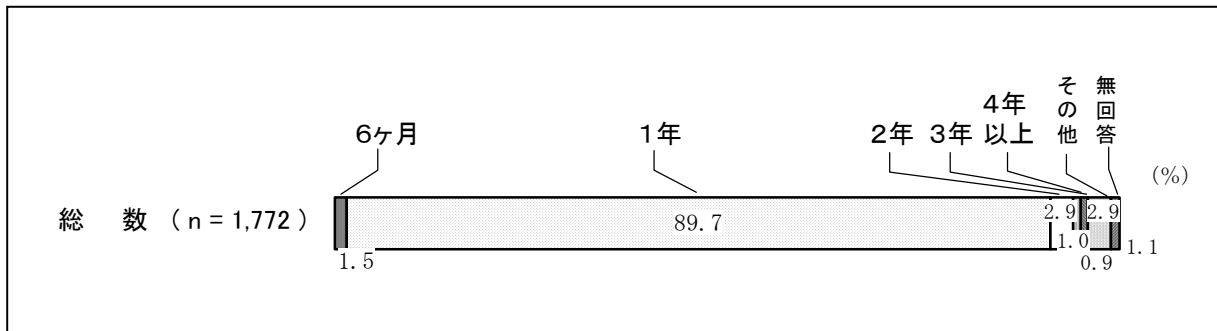
年齢別に見ると、「1年未満」と答えた者の割合は30代以下で、「1年以上3年未満」と答えた者の割合は30代(25.6%)と40代(20.2%)で、「3年以上5年未満」と答えた者の割合は30代(26.4%)と40代(25.9%)で、「5年以上10年未満」と答えた者の割合は40代(29.8%)で、「10年以上20年未満」と答えた者の割合は50代(35.1%)と60代(38.2%)で、20年以上と答えた者の割合は60代以上で、それぞれ高くなっている。

勤務地別に見ると、「3年以上5年未満」と答えた者の割合は都道府県の消費生活センター等(23.5%)で、「5年以上10年未満」と答えた者の割合は政令市の消費生活センター等(36.8%)で、「10年以上20年未満」と答えた者の割合は町村の消費生活センター等(51.4%)で、それぞれ高くなっている。

図表 1-4 相談員としての経験年数



(5) 契約上の雇用期間（委嘱状の期間）

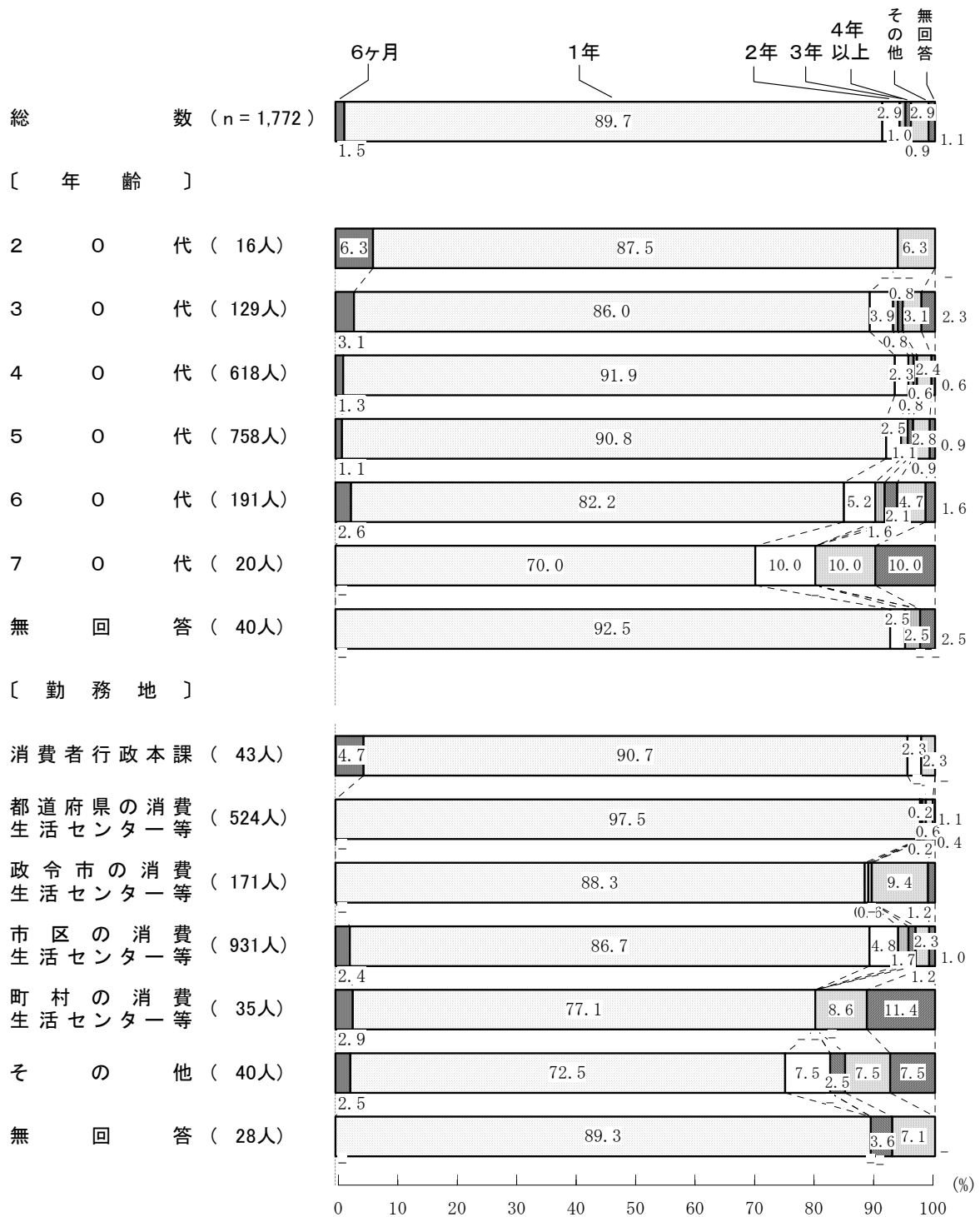


契約上の雇用期間（委嘱状の期間）については、「1年」と答えた者の割合が89.7%と圧倒的に高く、それ以外では、「6ヶ月」と答えた者の割合が1.5%、「2年」と答えた者の割合が2.9%、「3年」と答えた者の割合が1.0%、「4年以上」と答えた者の割合が0.9%、「その他」と答えた者の割合が2.9%となっている。

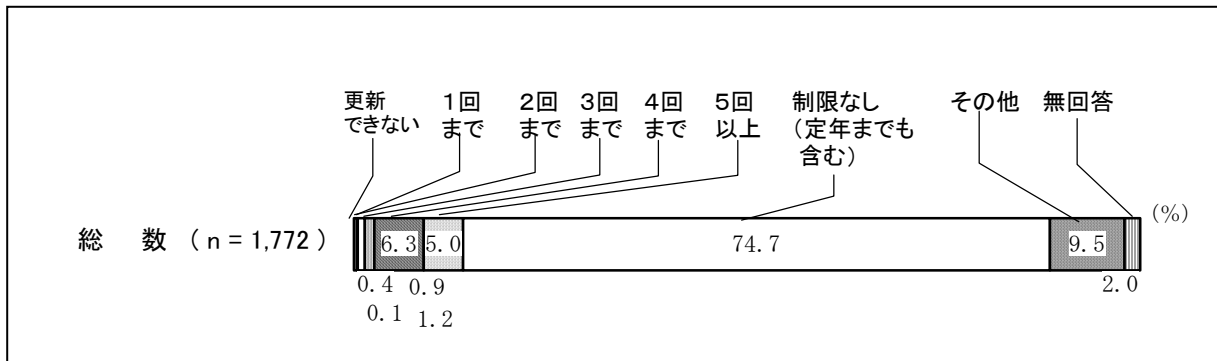
年齢別では大きな差は見られない。

勤務地別に見ると、「1年」と答えた者の割合は都道府県の消費生活センター等（97.5%）で高くなっている。

図表 1-5 契約上の雇用期間（委嘱状の期間）



(6) 雇用期間についての更新回数の制限

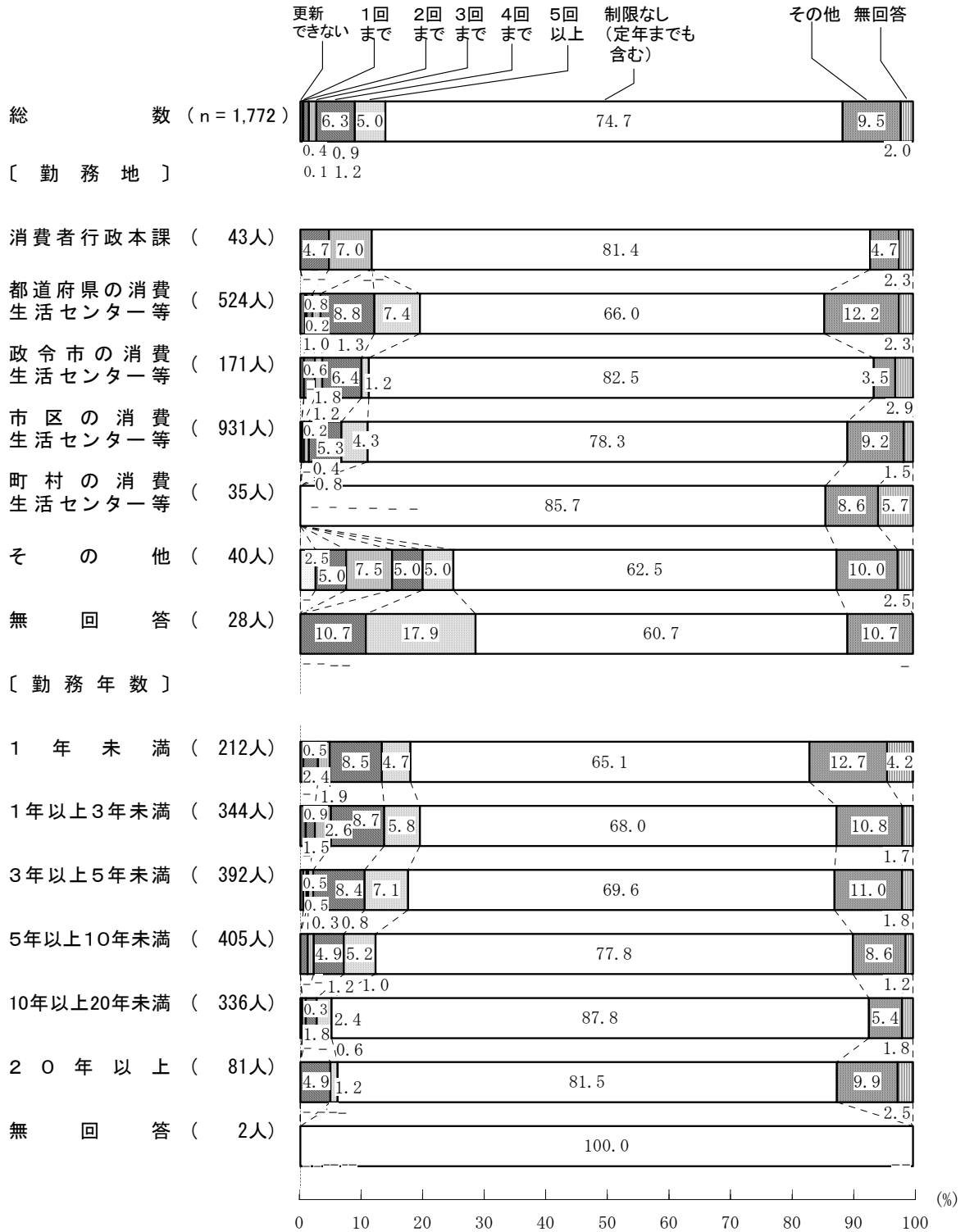


雇用期間の更新回数の制限については、「制限なし（定年までも含む）」と答えた者の割合が74.7%と高く、それ以外では、「更新できない」と答えた者の割合が0.4%、「1回まで」と答えた者の割合が0.1%、「2回まで」と答えた者の割合が0.9%、「3回まで」と答えた者の割合が1.2%、「4回まで」と答えた者の割合が6.3%、「5回以上」と答えた者の割合が5.0%、「その他」と答えた者の割合が9.5%となっている。

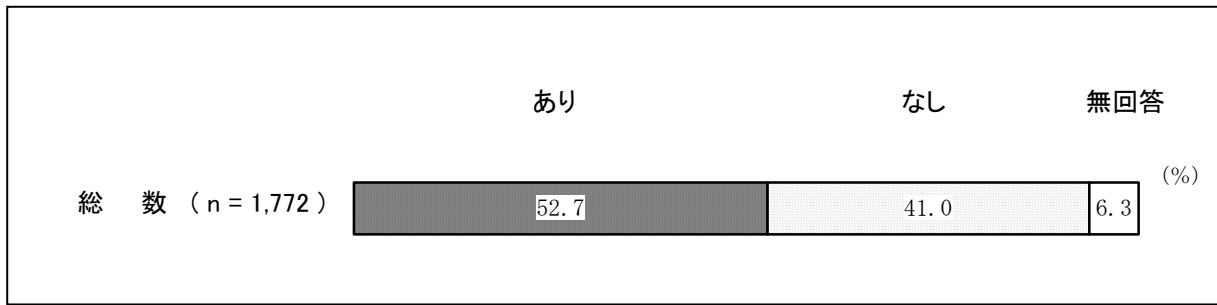
勤務地別に見ると、「制限なし（定年までも含む）」と答えた者の割合は政令市の消費生活センター等（82.5%）と市区の消費生活センター等（78.3%）で、それぞれ高くなっている。

勤務年数別に見ると、「制限なし（定年までも含む）」と答えた者の割合は勤務年数が長くなるほど割合が高くなる傾向が見られ、10年以上の各層で高くなっている。

図表 1-6 雇用期間についての更新回数の制限



(7) - 1. 定年制の有無について

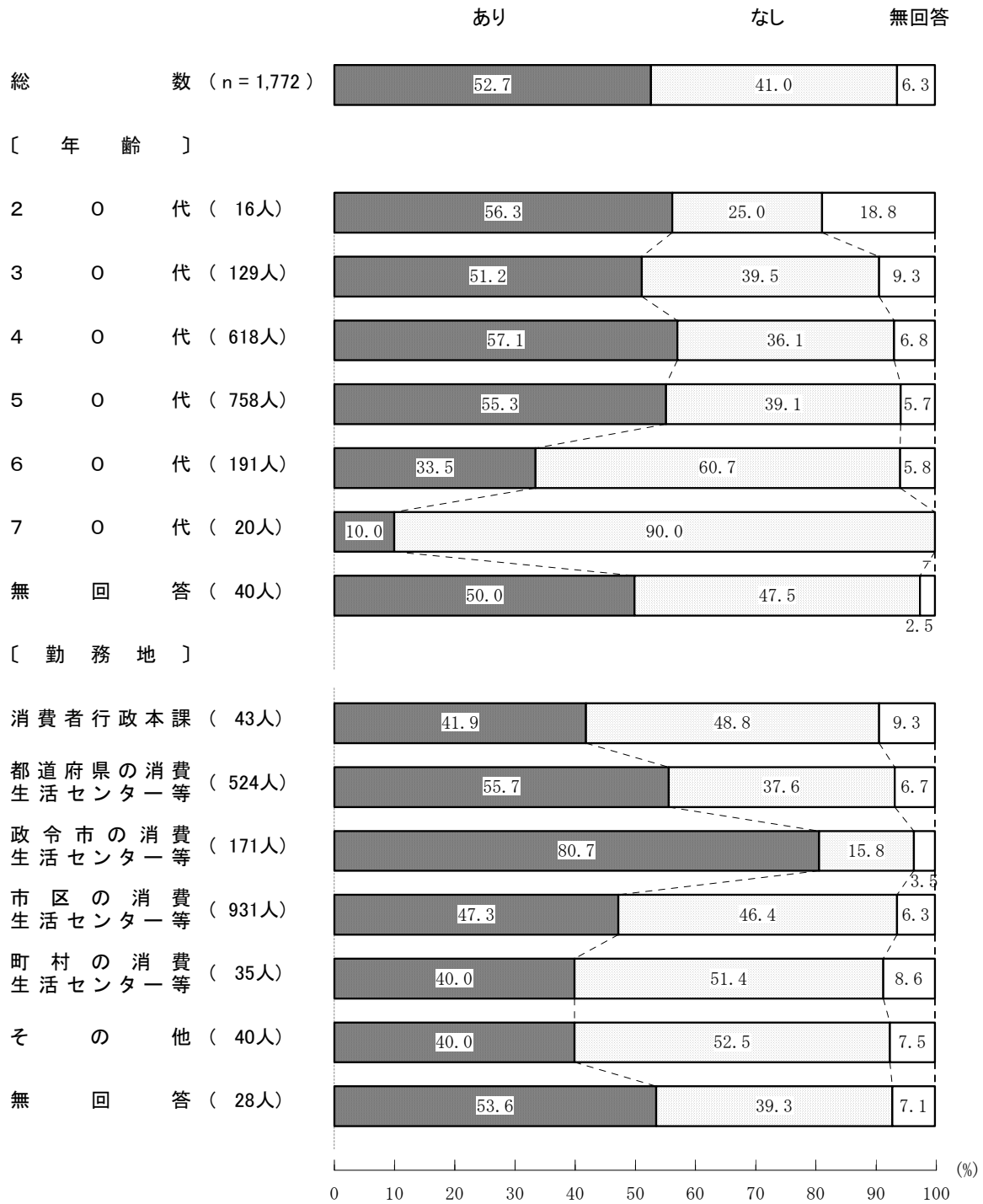


定年制については、「あり」と答えた者の割合が 52.7%、「なし」と答えた者の割合が 41.0% となっている。

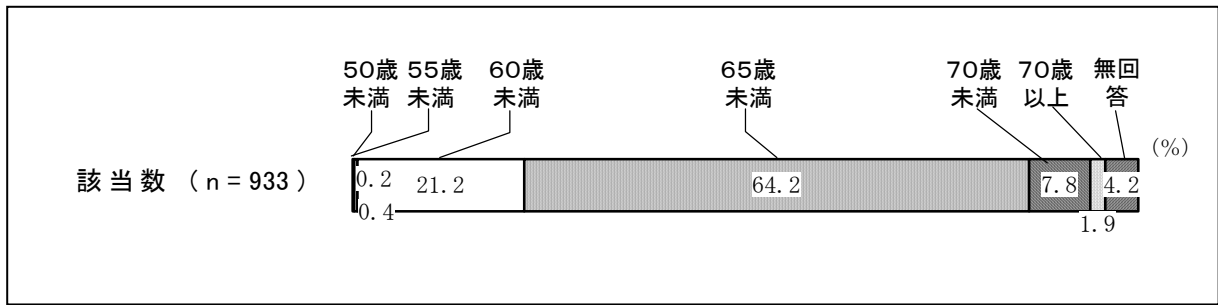
年齢別に見ると、「あり」と答えた者の割合は 40代 (57.1%) で、「なし」と答えた者の割合は 60代以上で、それぞれ高くなっている。

勤務地別に見ると、「あり」と答えた者の割合は政令市の消費生活センター等 (80.7%) で、「なし」と答えた者の割合は市区の消費生活センター等 (46.4%) で、それぞれ高くなっている。

図表 1-7-1 定年制の有無について



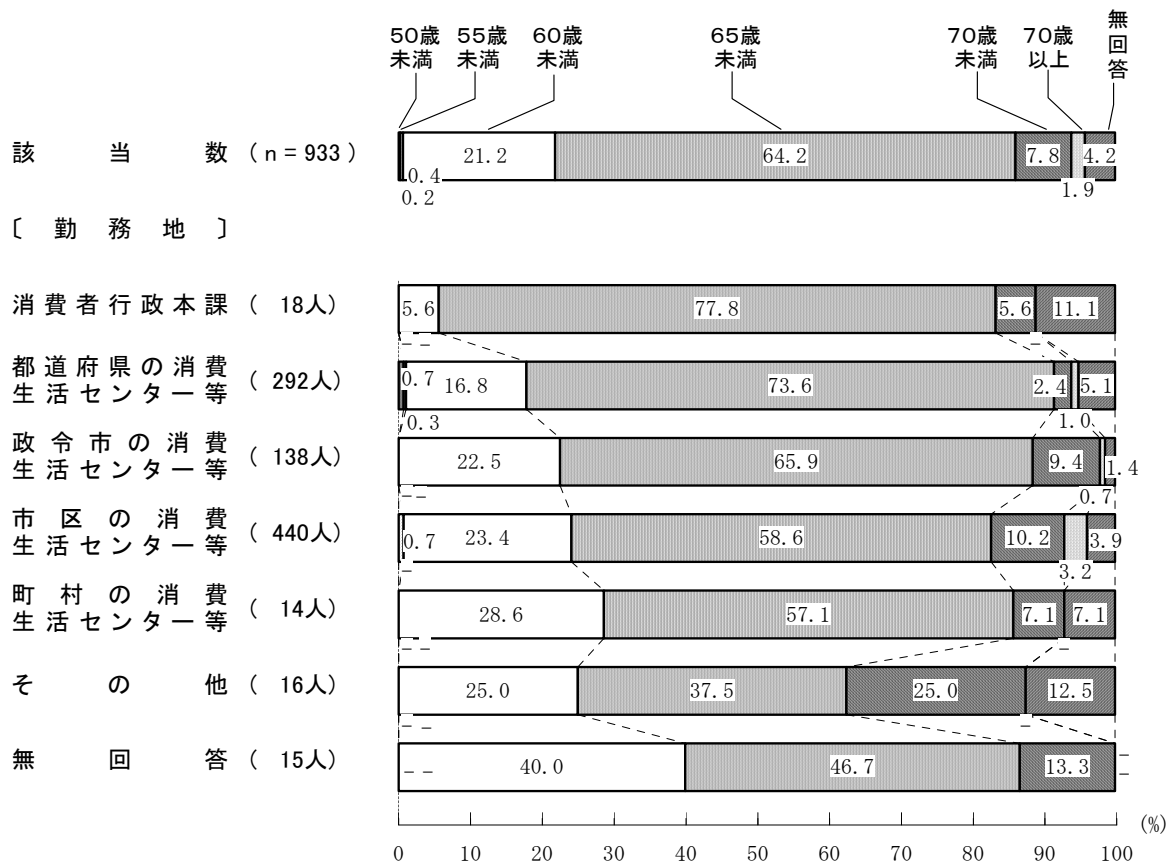
(7) - 2. 定年年齢について



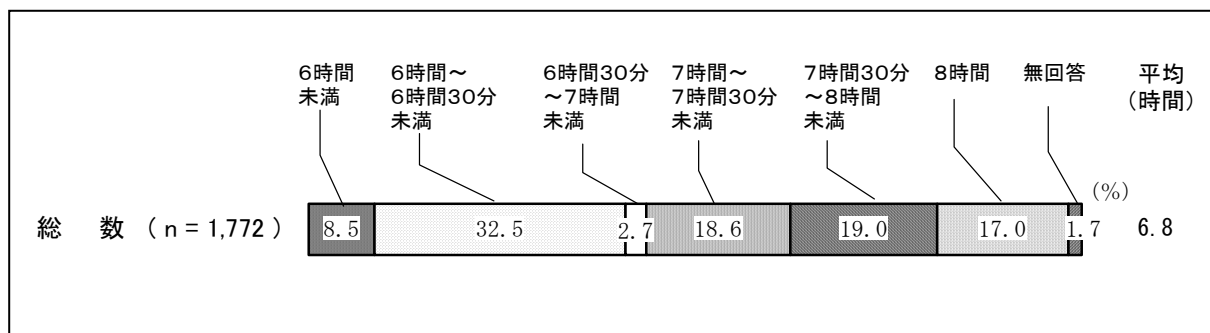
定年制について、「あり」と答えた者（933人）に定年年齢を聞いたところ、「65歳未満」と答えた者の割合が64.2%と高く、それ以外では、「50歳未満」と答えた者の割合が0.2%、「55歳未満」と答えた者の割合が0.4%、「60歳未満」と答えた者の割合が21.2%、「70歳未満」と答えた者の割合が7.8%、「70歳以上」と答えた者の割合が1.9%となっている。

勤務地別に見ると、「65歳未満」と答えた者の割合は都道府県の消費生活センター等（73.6%）で高くなっている。

図表 1 - 7 - 2 定年年齢について



(8) - 1. 契約上の勤務時間数/日



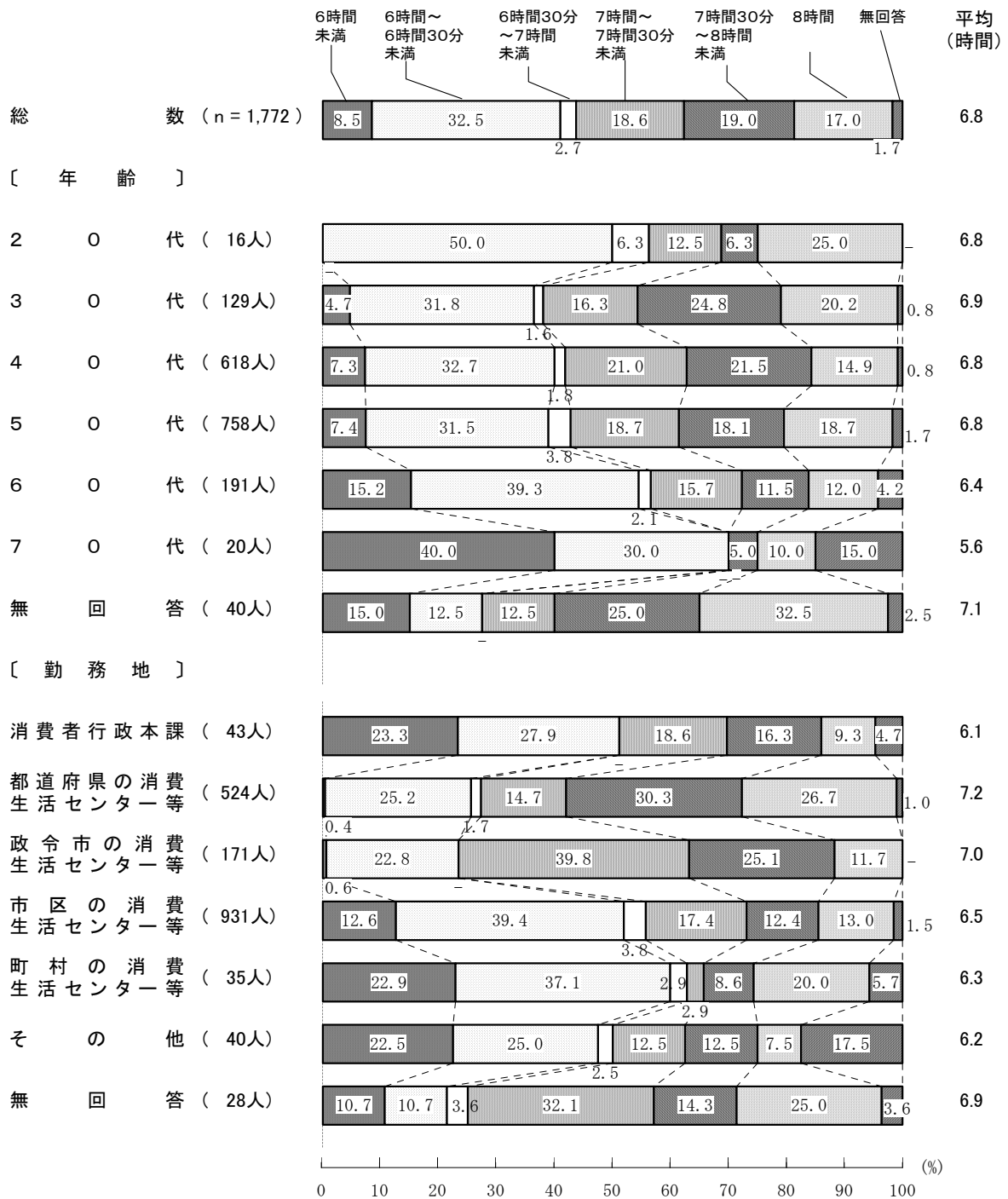
契約上の勤務時間数/日については、「6時間未満」と答えた者の割合が8.5%、「6時間～6時間30分未満」と答えた者の割合が32.5%、「6時間30分～7時間未満」と答えた者の割合が2.7%、「7時間～7時間30分未満」と答えた者の割合が18.6%、「7時間30分～8時間未満」と答えた者の割合が19.0%、「8時間」と答えた者の割合が17.0%となっている。平均勤務時間数^{注*}は、6.8時間/日となっている。

年齢別に見ると、6時間30分未満と答えた者の割合は60代以上で高くなっている。

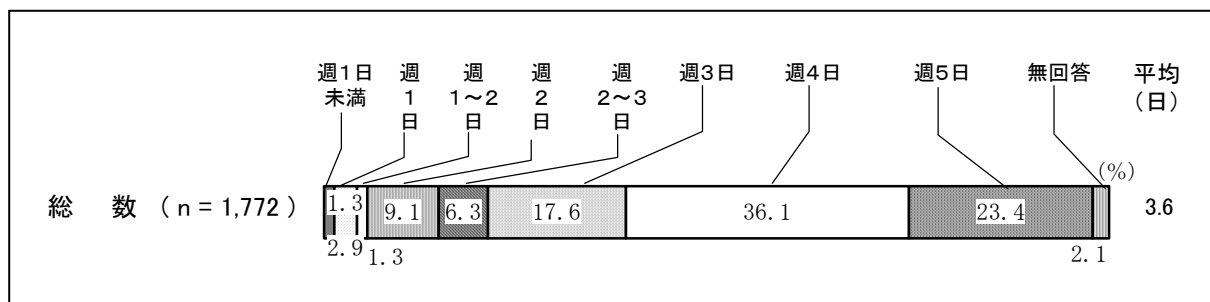
勤務地別に見ると、「6時間未満」と答えた者の割合は市区の消費生活センター等(12.6%)で高くなっている。消費者行政本課(23.3%)、町村の消費生活センター等(22.9%)も該当数は少ないが、それぞれ高くなっている。「6時間～6時間30分未満」と答えた者の割合は市区の消費生活センター等(39.4%)で、「7時間～7時間30分未満」と答えた者の割合は政令市の消費生活センター等(39.8%)で、「7時間30分～8時間未満」と「8時間」と答えた者の割合は都道府県の消費生活センター等(順に30.3%、26.7%)で、それぞれ高くなっている。平均勤務時間数は、都道府県の消費生活センター等(7.2時間)と市区の消費生活センター等(7.0時間)で7時間以上となっている。

注*) 契約上の「1日の平均勤務時間数」は、回答者が調査票の「1日の勤務時間」の回答欄に記入した値(小数点第1位まで)の合計値を回答者数(無回答を除く)で除して算出している。

図表 1-8-1 契約上の勤務時間数/日



(8) - 2. 契約上の勤務日数/週



契約上の勤務日数/週については、「週1日未満」と答えた者の割合が1.3%、「週1日」と答えた者の割合が2.9%、「週1~2日」と答えた者の割合が1.3%、「週2日」と答えた者の割合が9.1%、「週2~3日」と答えた者の割合が6.3%、「週3日」と答えた者の割合が17.6%、「週4日」と答えた者の割合が36.1%、「週5日」と答えた者の割合が23.4%となっている。

『週3日以上』となる者の割合は77.0%、『4日以上』となる者の割合は59.4%となっており、平均勤務日数^{注*}は、3.6日/週となっている。

年齢別に見ると、年代が低くなるほど平均勤務日数が多くなる傾向が見られる。

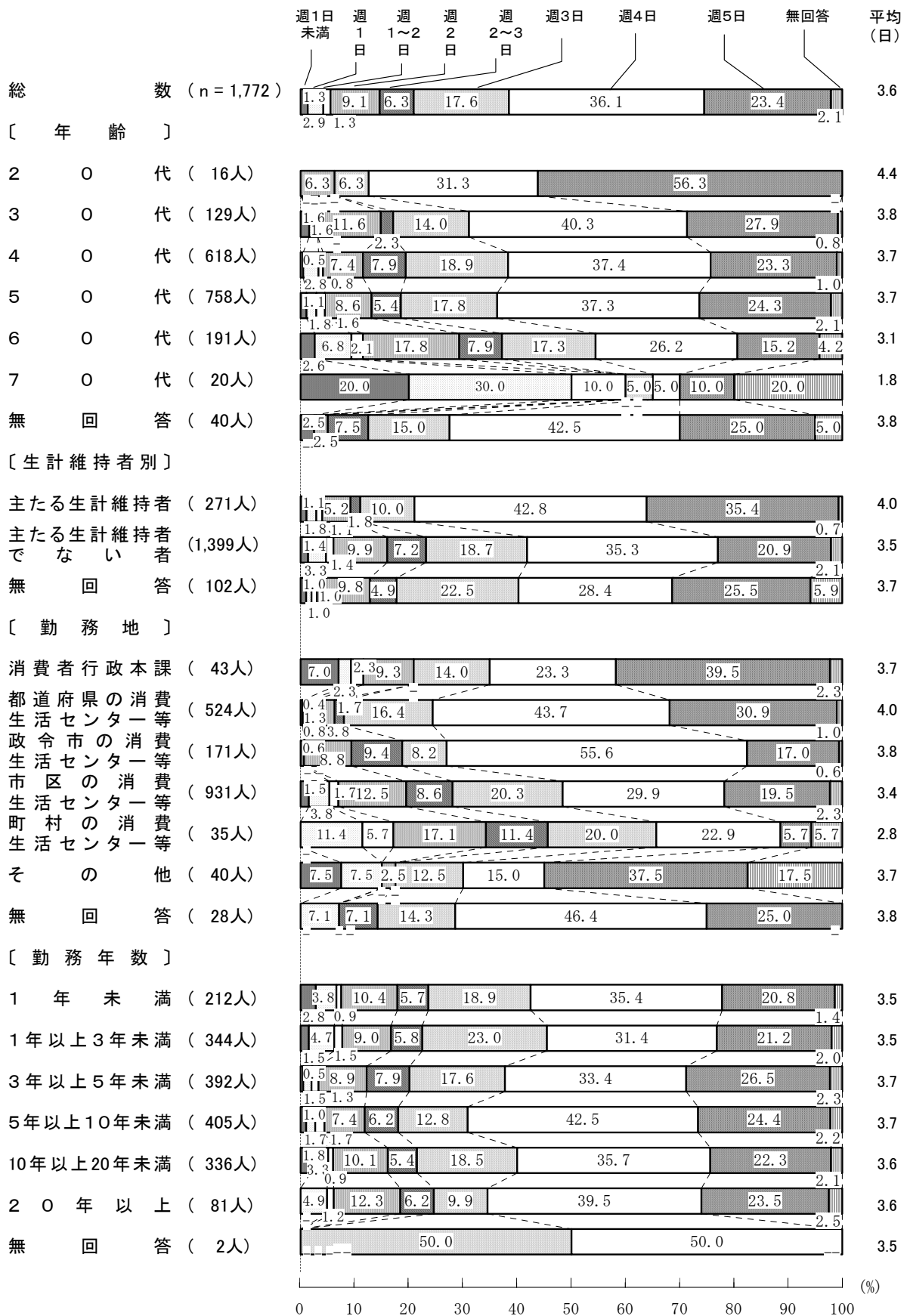
生計維持者別に見ると、「週5日」と答えた者の割合は主たる生計維持者(35.4%)で高くなっている。

勤務地別に見ると、「週3日」と答えた者の割合は市区の消費生活センター等(20.3%)と該当数は少ないが町村の消費生活センター等(20.0%)で、「週4日」と答えた者の割合は都道府県の消費生活センター等(43.7%)と政令市の消費生活センター等(55.6%)で、「週5日」と答えた者の割合は消費者行政本課(39.5%)と都道府県の消費生活センター等(30.9%)で、それぞれ高くなっている。

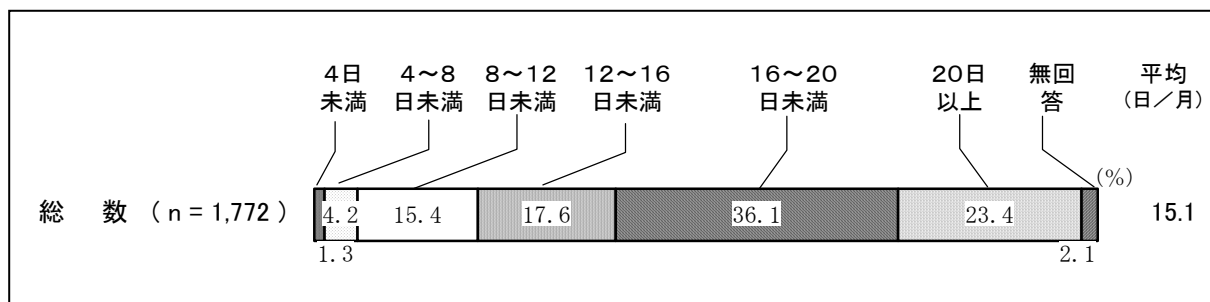
勤務年数別に見ると、「週3日」と答えた者の割合は1年以上3年未満(23.0%)で、「週4日」と答えた者の割合は5年以上10年未満(42.5%)で、それぞれ高くなっている。

注*) 契約上の「週の平均勤務日数」は、回答者が調査票の「週の勤務日数」の回答欄に記入した値の合計値を回答者数(無回答を除く)で除して算出している。なお、回答が「2~3日」という場合は、2.5日として算出している。

図表1-8-2 契約上の勤務日数/週



(8) - 3. 契約上の勤務日数/月



契約上の勤務日数/月については、「4日未満」と答えた者の割合が1.3%、「4～8日未満」と答えた者の割合が4.2%、「8～12日未満」と答えた者の割合が15.4%、「12～16日未満」と答えた者の割合が17.6%、「16～20日未満」と答えた者の割合が36.1%、「20日以上」と答えた者の割合が23.4%となっている。

平均勤務日数^{注*}は、15.1日/月である。

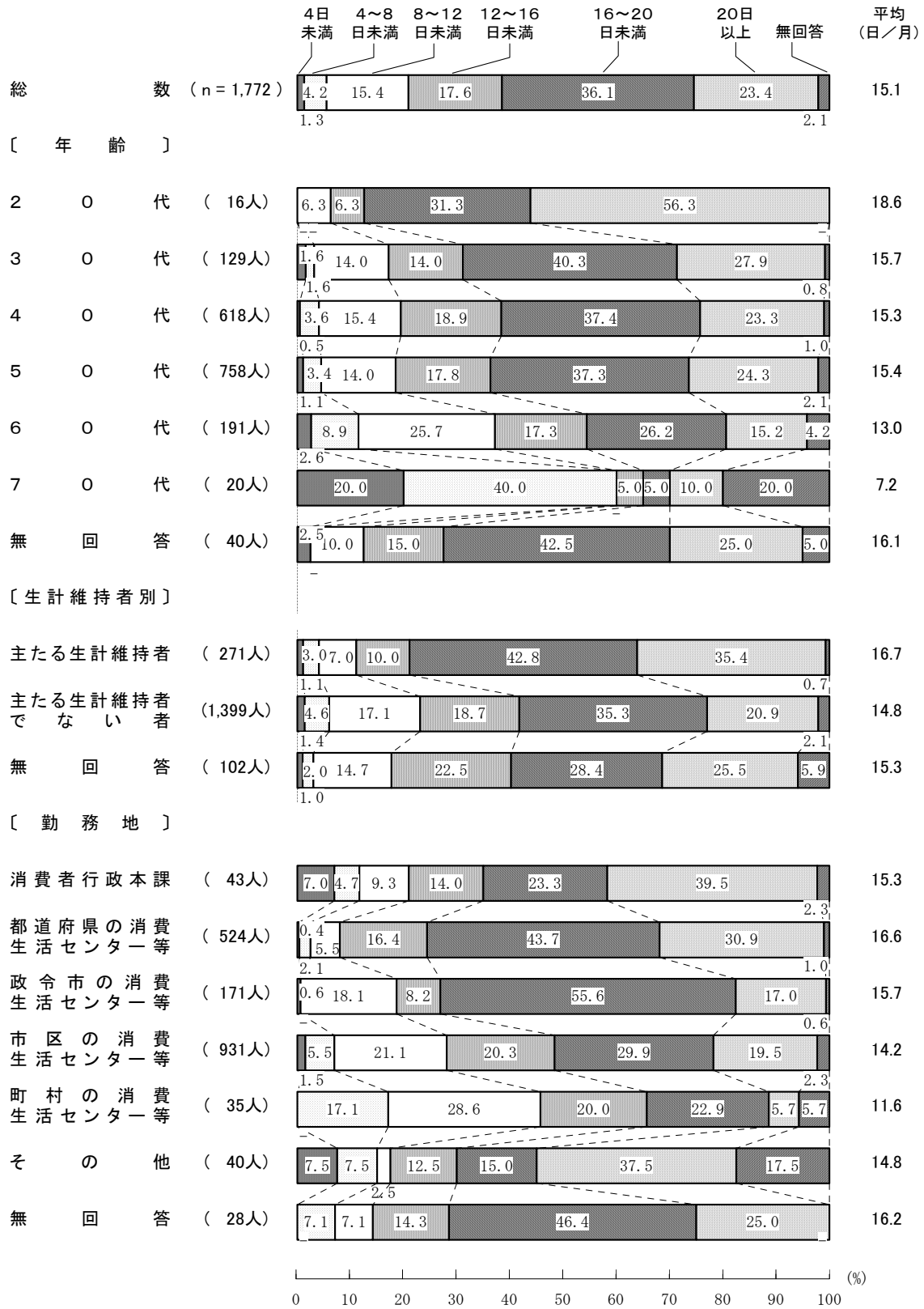
年齢別に見ると、年齢が高くなるほど勤務日数が少なくなる傾向が見られ、60代以上では全体の平均勤務日数より少ない。

生計維持者別に見ると、「8～12日未満」「12～16日未満」と答えた者の割合は主たる生計維持者でない者（順に17.1%、18.7%）で、「16～20日未満」「20日以上」と答えた者の割合は主たる生計維持者（順に42.8%、35.4%）でそれぞれ高くなっている。そのため、主たる生計維持者でない者（14.8日/月）より主たる生計維持者（16.7日/月）の方が平均勤務日数が多い。

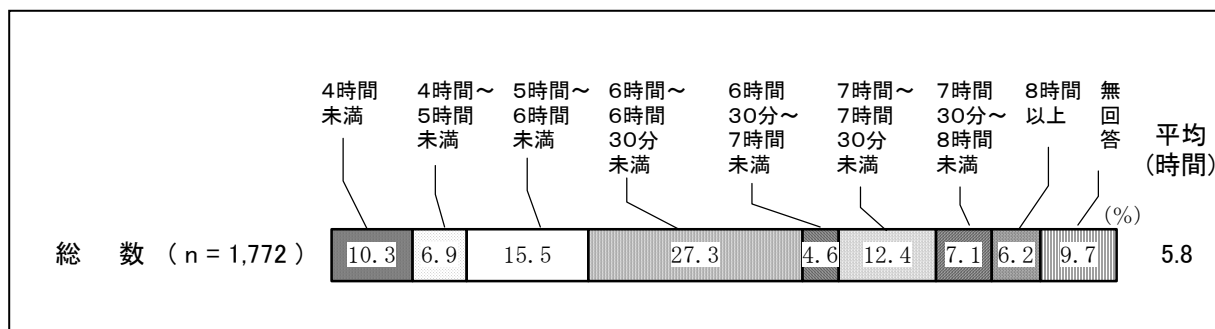
勤務地別に見ると、16日未満の回答は市区の消費生活センター等と該当数は少ないが町村の消費生活センター等で、いずれも高くなっている。「16～20日未満」と答えた者の割合は都道府県の消費生活センター等（43.7%）、政令市の消費生活センター等（55.6%）で、「20日以上」と答えた者の割合は消費者行政本課（39.5%）と都道府県の消費生活センター等（30.9%）で、それぞれ高くなっている。平均勤務日数は都道府県の消費生活センター等（16.6日）で最も多い。

注*）契約上の「月の平均勤務日数」は、回答者が調査票の「月の勤務日数」の回答欄に記入した値の合計値を回答者数（無回答を除く）で除して算出している。

図表 1-8-3 契約上の勤務日数/月



(9) 受付業務時間数／日



消費生活相談の受付業務時間／日については、「4時間未満」と答えた者の割合が10.3%、「4時間～5時間未満」と答えた者の割合が6.9%、「5時間～6時間未満」と答えた者の割合が15.5%、「6時間～6時間30分未満」と答えた者の割合が27.3%、「6時間30分～7時間未満」と答えた者の割合が4.6%、「7時間～7時間30分未満」と答えた者の割合が12.4%、「7時間30分～8時間未満」と答えた者の割合が7.1%、「8時間以上」と答えた者の割合が6.2%となっている。

平均受付業務時間数^{注*}は、5.8時間／日となっている。

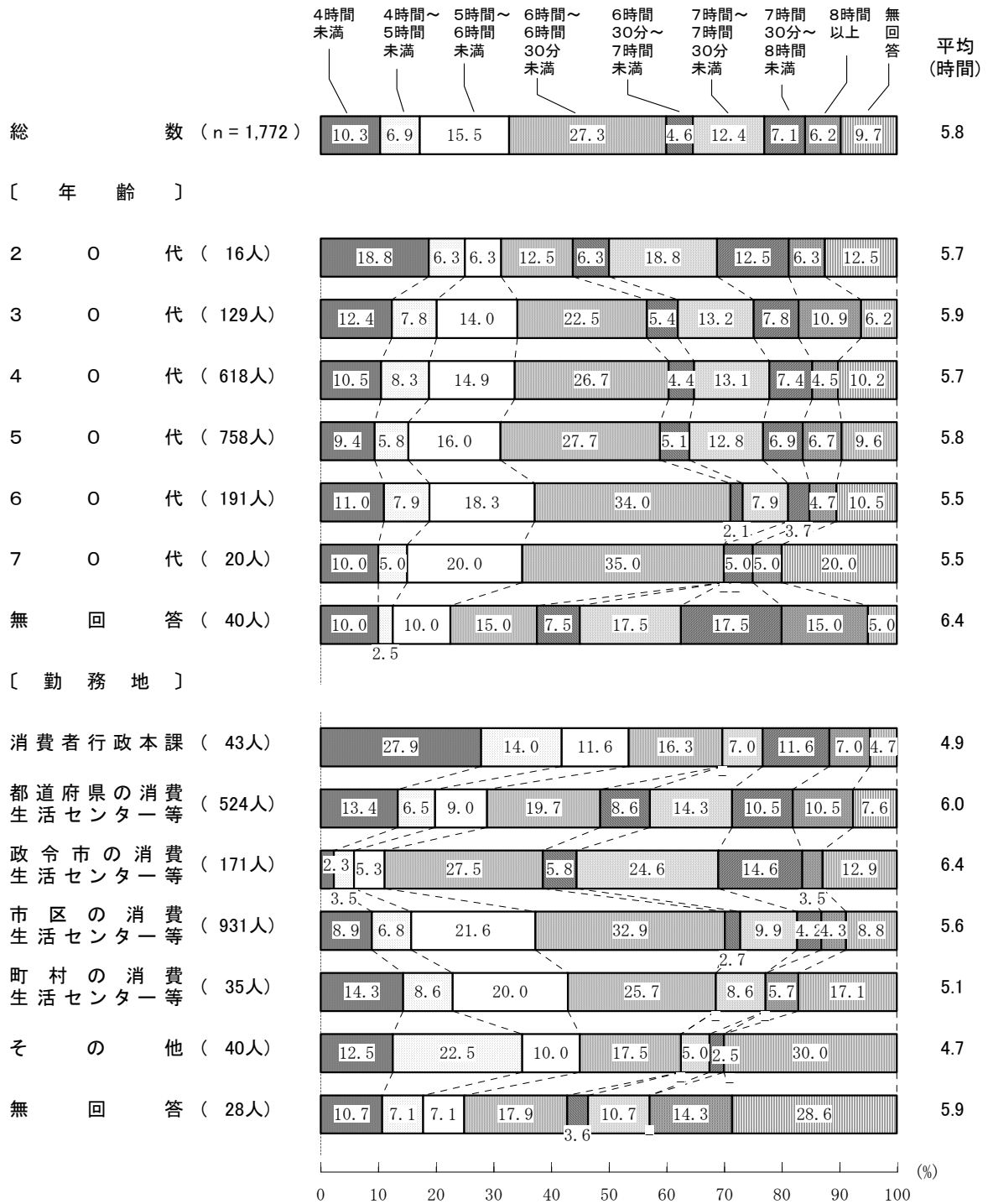
年齢別に見ると、平均受付業務時間数は60歳以上では少なくなっている。

勤務地別に見ると、「4時間未満」と答えた者の割合は消費者行政本課(27.9%)で、「5時間～6時間未満」「6時間～6時間30分未満」と答えた者の割合は市区の消費生活センター等(順に21.6%、32.9%)で、「7時間～7時間30分未満」「7時間30分～8時間未満」と答えた者の割合は政令市の消費生活センター等(順に24.6%、14.6%)で、「8時間以上」と答えた者の割合は都道府県の消費生活センター等(10.5%)で、それぞれ高くなっている。

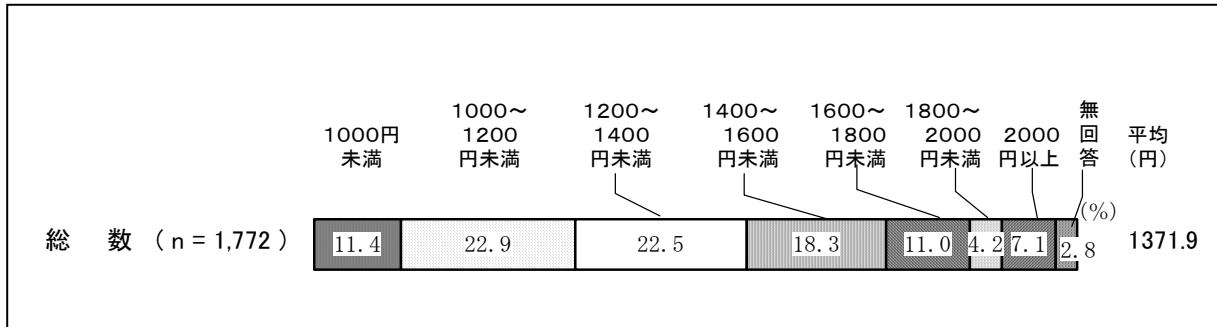
平均受付業務時間数は政令市の消費生活センター等(6.4時間)で最も多い。

注* 「平均受付業務時間数」は、回答者が調査票の「1日の消費生活相談の受付業務(電話対応等)時間」の回答欄に記入した値(小数点第1位まで)の合計値を回答者数(無回答を除く)で除して算出している。

図表 1-9 受付業務時間数/日



(10) - 1. 基本給与（時給額）



基本給与（時給額）については、「1000円未満」と答えた者の割合が11.4%、「1000～1200円未満」と答えた者の割合が22.9%、「1200～1400円未満」と答えた者の割合が22.5%、「1400～1600円未満」と答えた者の割合が18.3%、「1600～1800円未満」と答えた者の割合が11.0%、「1800～2000円未満」と答えた者の割合が4.2%、「2000円以上」と答えた者の割合が7.1%となっている。基本給与の平均時給額（注*）は、1371.9円となっている。

年齢別に見ると、年齢が高くなるほど平均時給が高くなっており、60代以上では1400円を超えている。

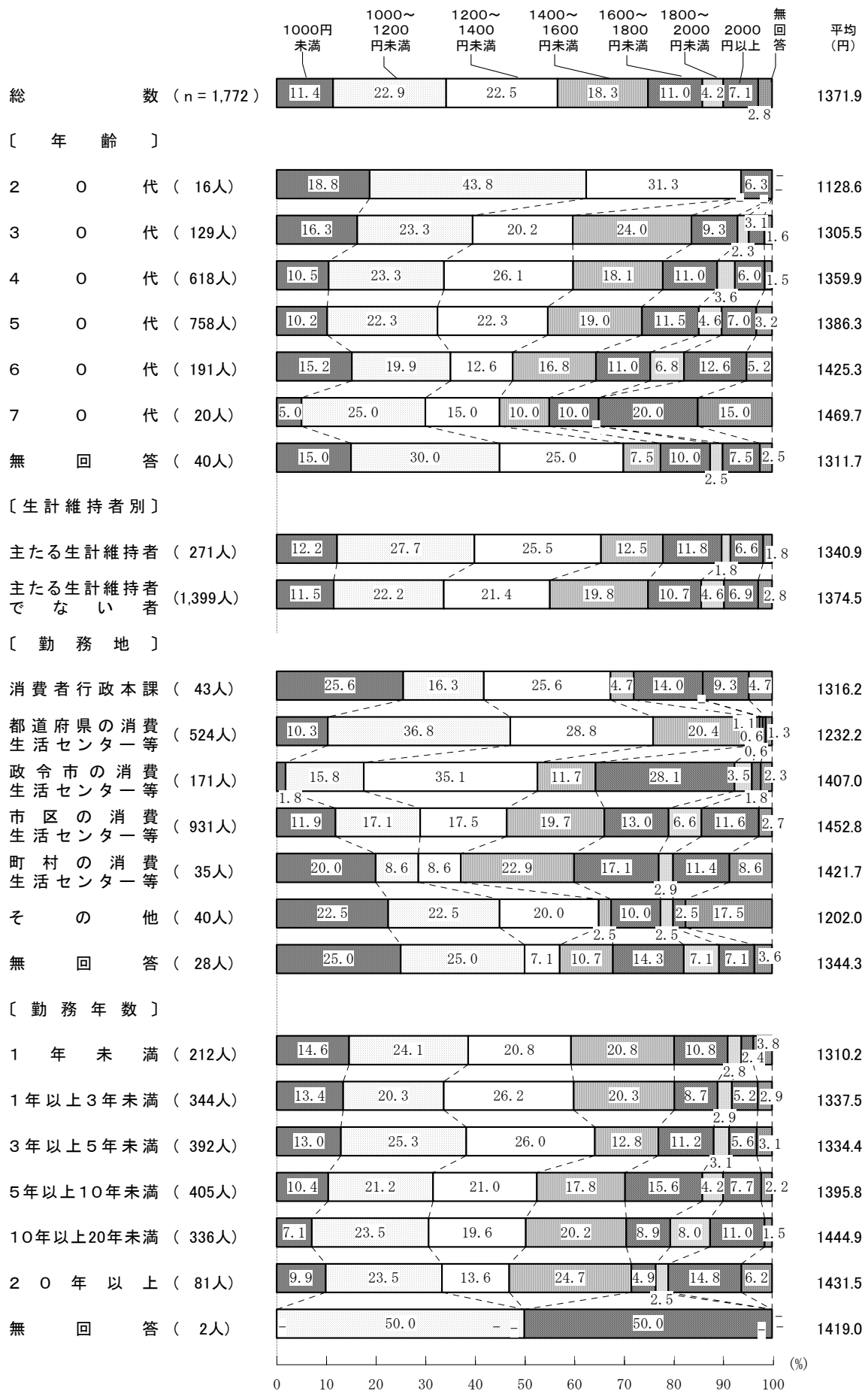
生計維持者別に見ると、「1000～1200円未満」と答えた者の割合は主たる生計維持者（27.7%）で、「1400～1600円未満」と答えた者の割合は主たる生計維持者でない者（19.8%）で高くなっている。平均時給は主たる生計維持者でない者（1374.5円）の方がやや高い。

勤務地別に見ると、「1000～1200円未満」と答えた者の割合は都道府県の消費生活センター等（36.8%）で、「1200～1400円未満」と答えた者の割合は都道府県の消費生活センター等（28.8%）と政令市の消費生活センター等（35.1%）で、「1600～1800円未満」と答えた者の割合は政令市の消費生活センター等（28.1%）で、「2000円以上」と答えた者の割合は市区の消費生活センター等（11.6%）で、それぞれ高くなっている。平均時給は、政令市の消費生活センター等（1407.0円）、市区の消費生活センター等（1452.8円）、該当数は少ないが町村の消費生活センター等（1421.7円）で1400円を超えている。

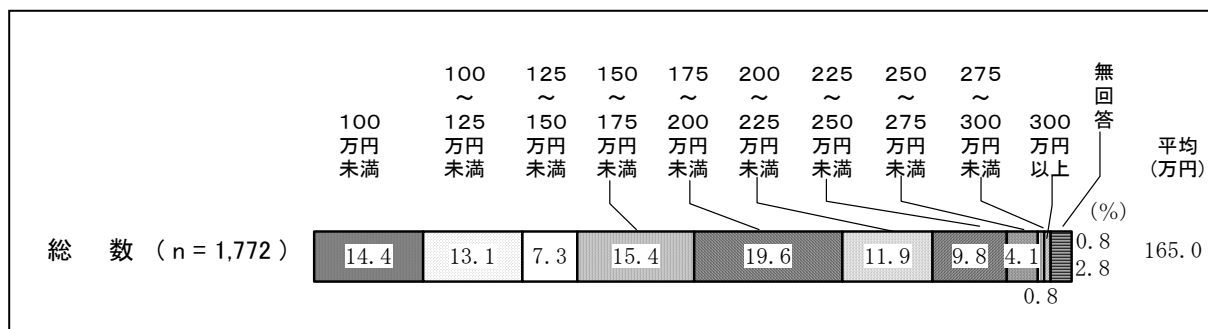
勤務年数別に見ると、「2000円以上」と答えた者の割合は10年以上20年未満（11.0%）、20年以上（14.8%）で、それぞれ高くなっている。勤務年数が長くなるほど平均時給が高くなる傾向が見られる。

注* 「基本給与の平均時給額」は、回答者が調査票の「換算後の時給」の回答欄に記入した値の合計値を回答者数（無回答を除く）で除して算出している。回答者が円単位まで正確に換算していないケースもあるため、「基本給与（月額給）の平均値」÷「契約上の勤務日数の平均値」÷「契約上の勤務時間数の平均値」の金額と異なる。

図表1-10-1 基本給与（時給額）



(10) - 2. 基本給与（換算した年収）



基本給与の回答を元に年収を換算したところ注*)、「100万円未満」の割合が14.4%、「100～125万円」の割合が13.1%、「125～150万円」の割合が7.3%、「150～175万円」の割合が15.4%、「175～200万円」の割合が19.6%、「200～225万円」の割合が11.9%、「225～250万円」の割合が9.8%、「250～275万円」の割合が4.1%、「275～300万円」の割合が0.8%、「300万円以上」の割合が0.8%となっている。平均年収金額注**)は165.0万円である。

年齢別に見ると、「100万円未満」の割合は年齢が高くなるほど高くなっている。平均年収は50代（170.8万円）が最も高くなっている。

生計維持者別に見ると、『150万円以上』は主たる生計維持者でない者より主たる生計維持者で、『150万円未満』は主たる生計維持者より主たる生計維持者でない者で、それぞれ高くなっている。平均年収は主たる生計維持者（181.9万円）の方が主たる生計維持者でない者（161.5万円）より約20万円高い。

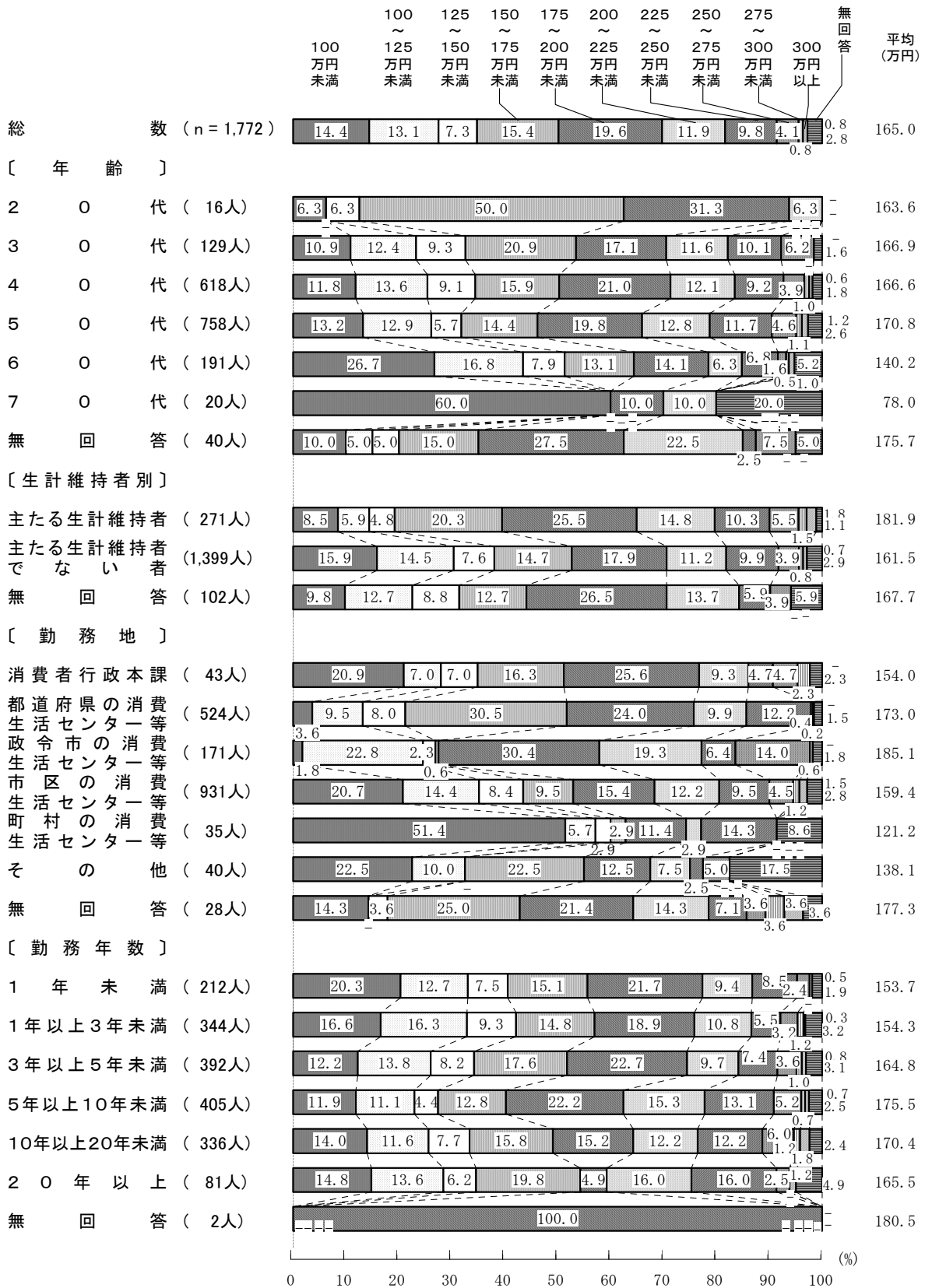
勤務地別に見ると、「100万円未満」の割合は市区の消費生活センター等（20.7%）で、「125～150万円」の割合は政令市の消費生活センター等（22.8%）で、「150～175万円」の割合は都道府県の消費生活センター等（30.5%）で、「175～200万円」の割合は都道府県の消費生活センター等（24.0%）と政令市の消費生活センター等（30.4%）で、「200～225万円」と「250～275万円」の割合は政令市の消費生活センター等（順に19.3%、14.0%）で、それぞれ高くなっている。平均年収は都道府県の消費生活センター等（173.0万円）と政令市の消費生活センター等（185.1万円）で高くなっている。

勤務年数別に見ると、「100万円未満」の割合は1年未満（20.3%）で高くなっている。10年未満の層では勤務年数が長くなるほど平均年収が高くなっており、5年以上10年未満（175.5万円）で最も高くなっている。

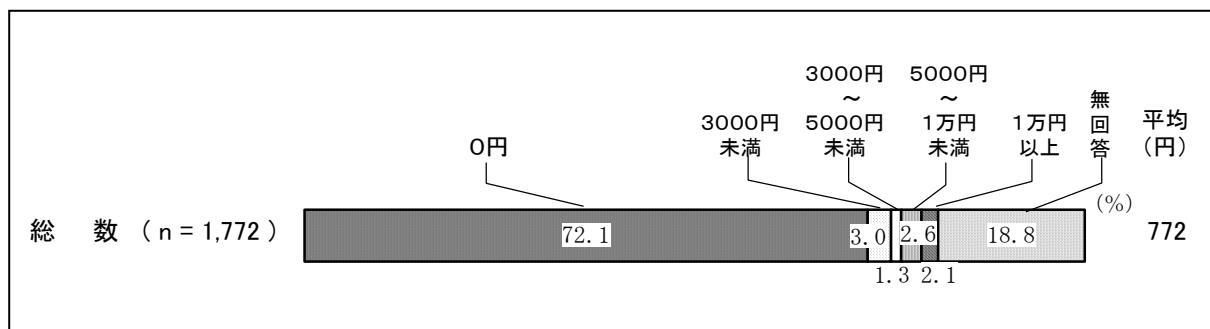
注*)「基本給与（換算した年収額）」は、調査票で「月単位で支給」と回答した人（1,079人）については調査票の「月額」の回答×12ヵ月、「日単位で支給」と回答した人（589人）については調査票の「換算後の月給」×12ヵ月、「時間単位で支給」と回答した人（109人）については調査票の「換算後の月給」×12ヵ月、で算出している。

注**)「平均年収金額」は、上記の「基本給与（換算した年収額）」のそれぞれの値の合計額を回答者数（無回答を除く）で除して算出している。そのため、「基本給与（年収額）の平均値」は、「換算後の時給の平均値」×「契約上の勤務時間数の平均値」×「契約上の月勤務日数の平均値」×12ヵ月の金額と若干異なる。

図表 1-10-2 基本給与（換算した年収）



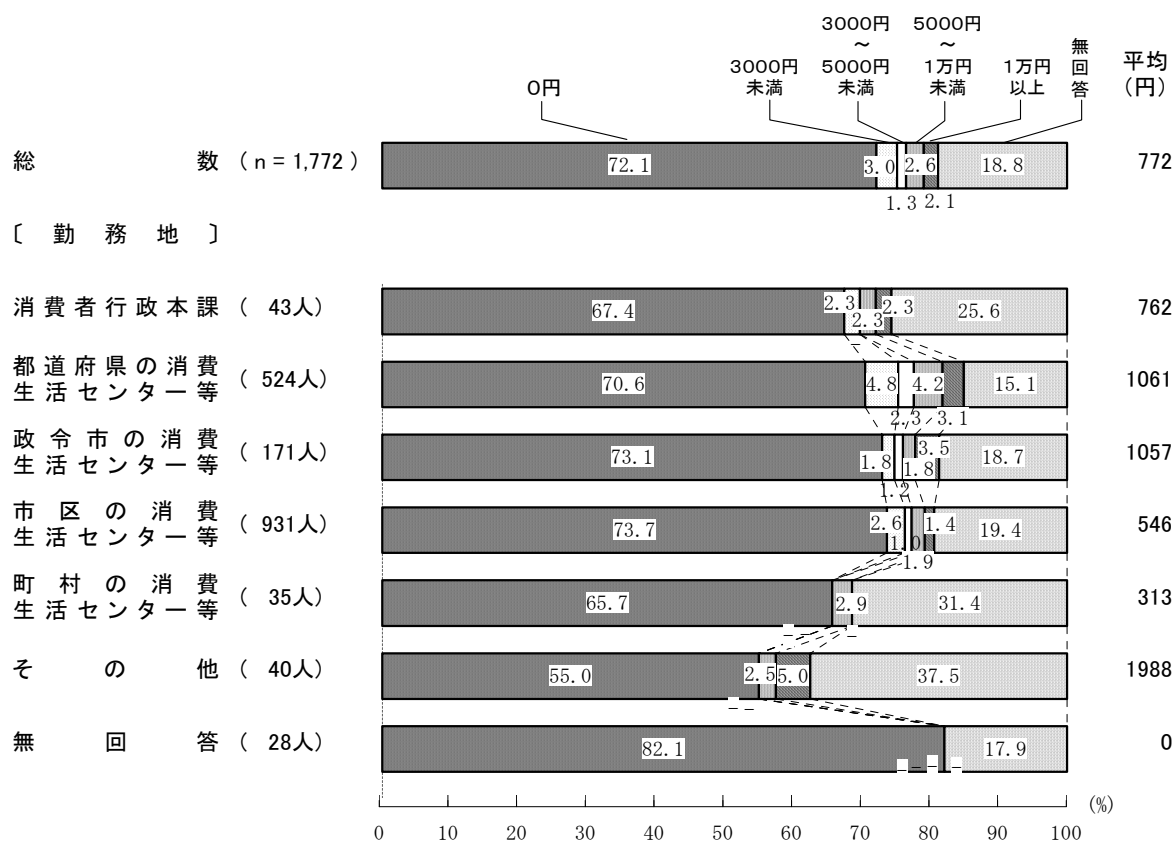
(10) - 3. 1ヶ月の各種手当



1ヶ月の各種手当については、「0円」と答えた者の割合が72.1%と高く、「3000円未満」と答えた者の割合が3.0%、「3000円～5000円未満」が1.3%、「5000円～1万円」と答えた者の割合が2.6%、「1万円以上」と答えた者の割合が2.1%となっている。1ヶ月の各種手当の平均金額^{注*}は772円である。

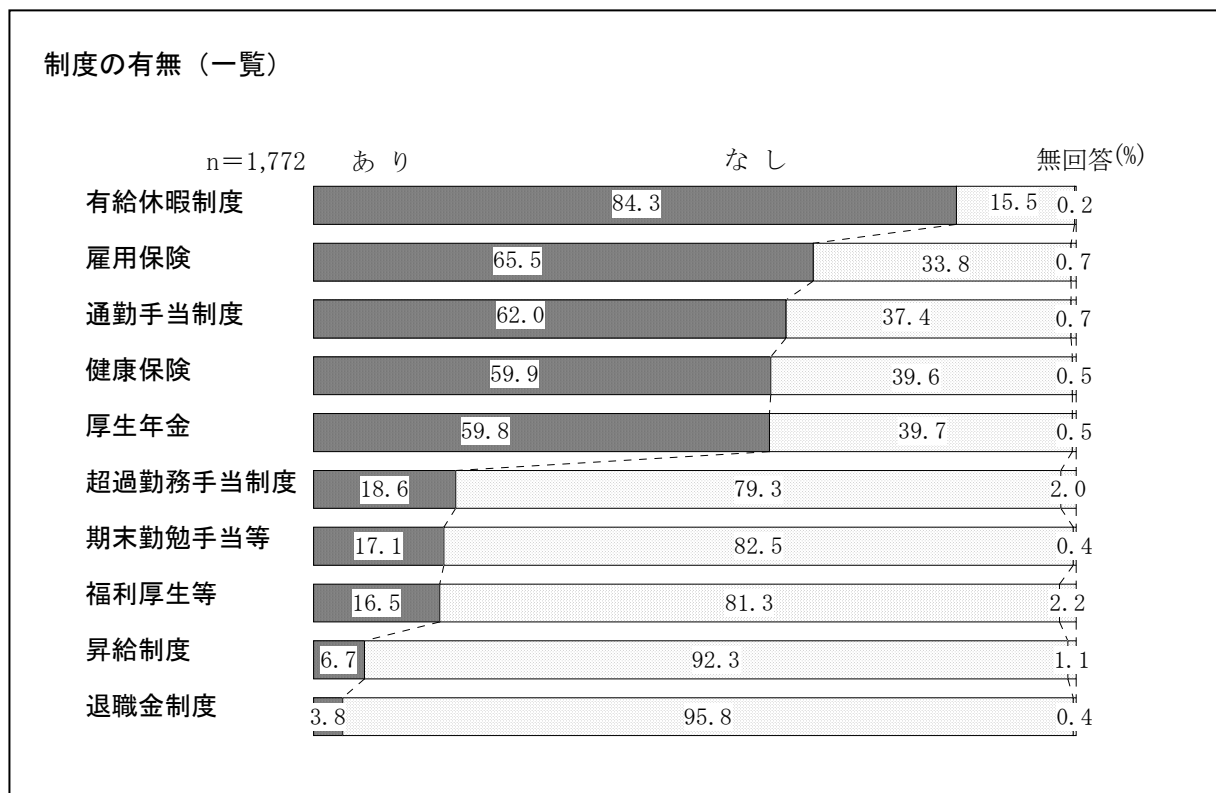
勤務地別に見ると、都道府県の消費生活センター等（1061円）と政令市の消費生活センター等（1057円）で高くなっている。

図表1-10-3 1ヶ月の各種手当



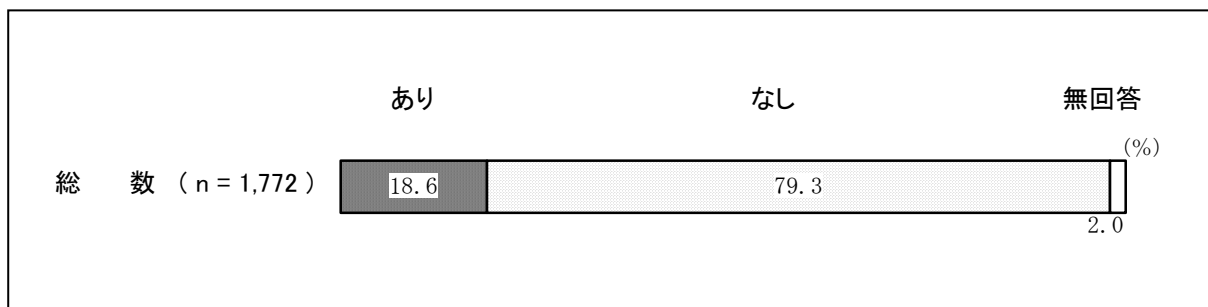
注*) 「1ヶ月の各種手当の平均金額」は、回答者が調査票の「1日の各種手当」の回答欄に記入した値の合計値を回答者数(無回答を除く)で除して算出している。

(11) 制度の有無 (一覧)



制度の有無を比べて見ると、「有給休暇制度」(84.3%)の導入が最も多く、以下、「雇用保険」(65.5%)、「通勤手当制度」(62.0%)、「健康保険」(59.9%)、「厚生年金」(59.8%)の順である。一方、「超過勤務手当」(18.6%)、「期末勤勉手当等」(17.1%)、「福利厚生等」(16.5%)、「昇給制度」(6.7%)、「退職金制度」(3.8%)の導入は少ない。

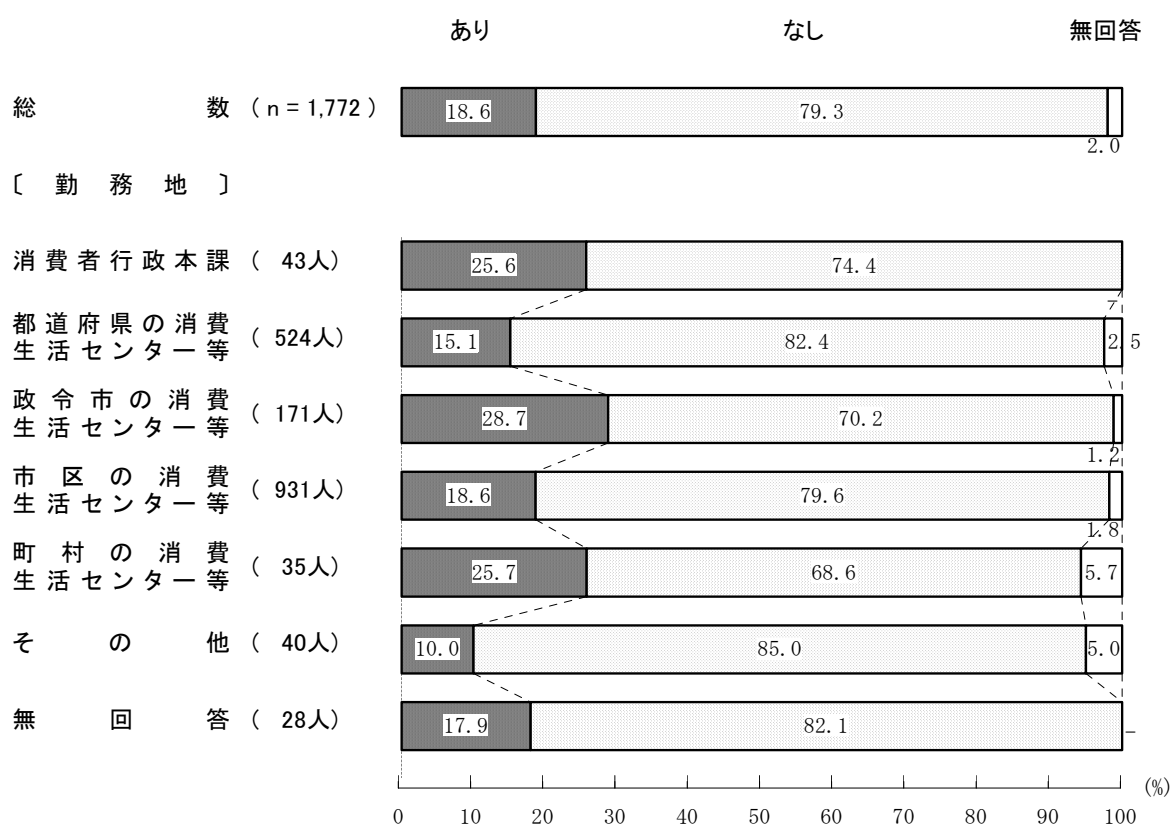
(12) - 1. 超過勤務手当制度



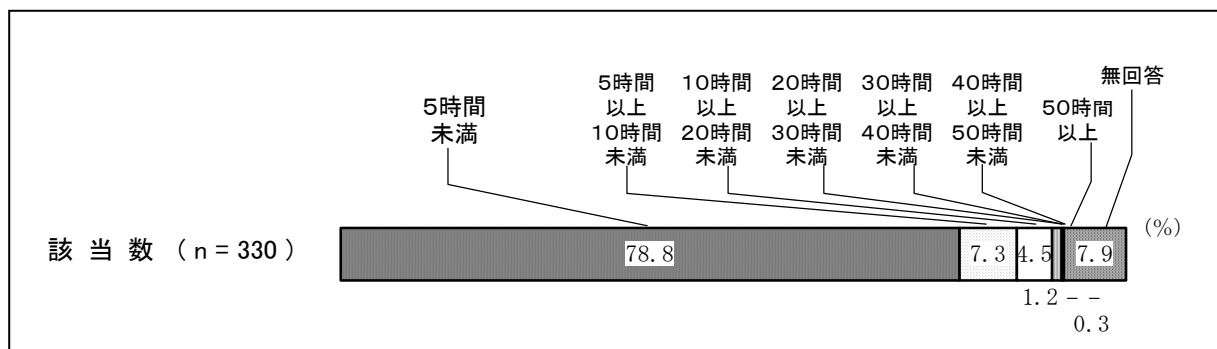
超過勤務手当制度について、「あり」と答えた者の割合が 18.6%、「なし」と答えた者の割合が 79.3%となっている。

勤務地別に見ると、「あり」と答えた者の割合は政令市の消費生活センター等 (28.7%) で高くなっている。

図表 1 - 1 2 - 1 超過勤務手当制度



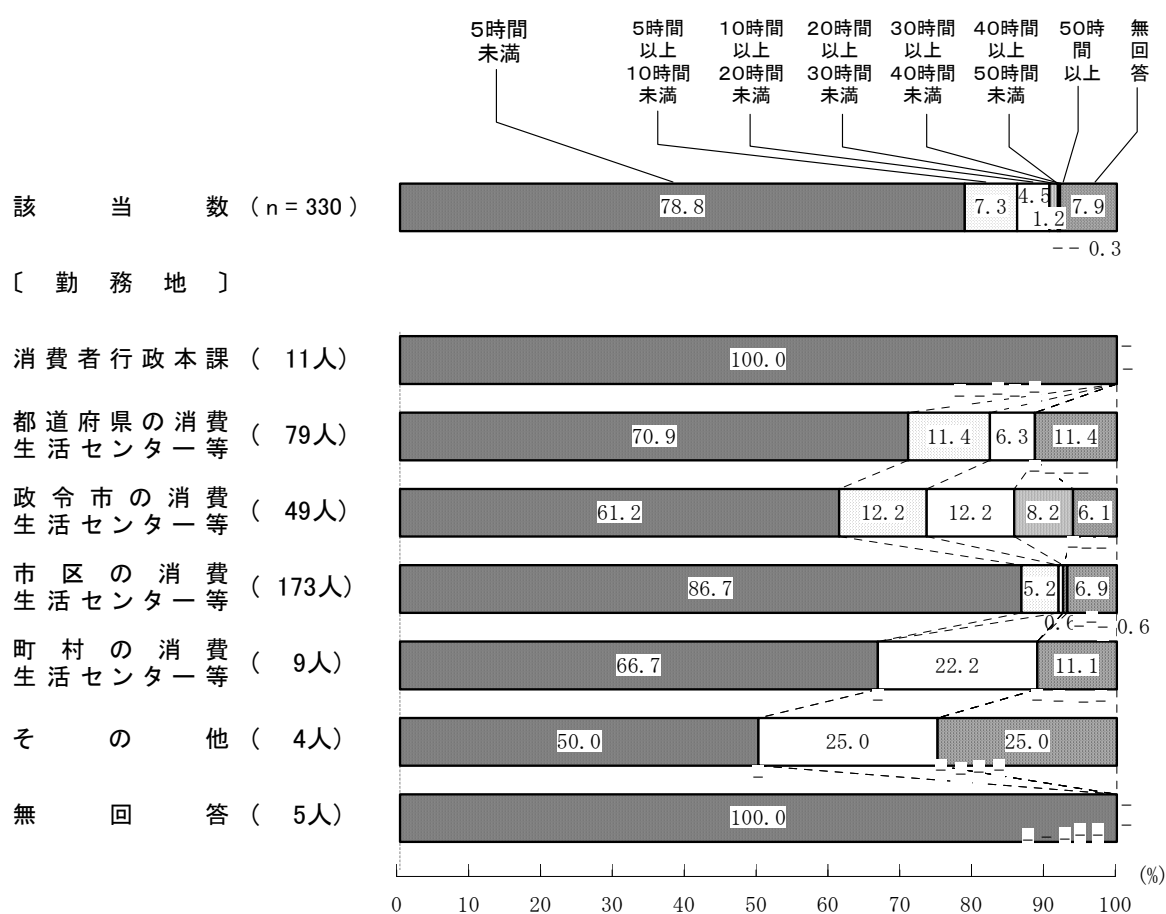
(12) - 2. 1ヶ月当りの超過勤務時間



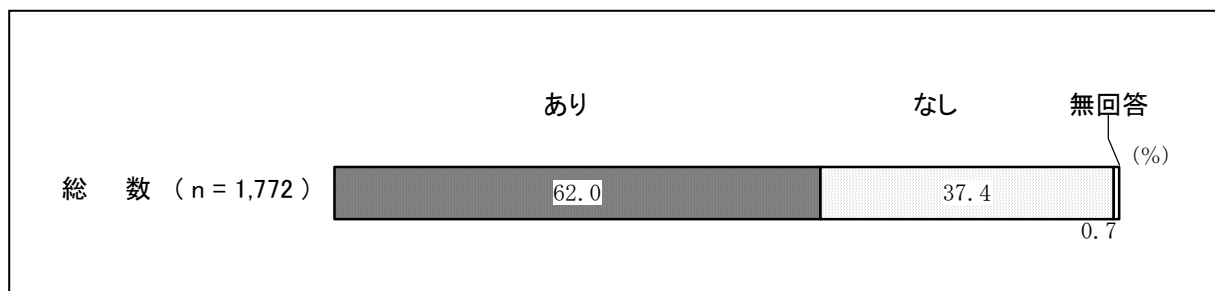
超過勤務手当制度について、「あり」と答えた者(330人)に超過勤務時間を聞いたところ、「5時間未満」と答えた者の割合が78.8%と高く、「5時間以上10時間未満」と答えた者の割合が7.3%、「10時間以上20時間未満」と答えた者の割合が4.5%、「20時間以上30時間未満」と答えた者の割合が1.2%、「50時間以上」と答えた者の割合は0.3%となっている。「30時間以上40時間未満」と「40時間以上50時間未満」と答えた者はいなかった。

勤務地別に見ると、「5時間未満」と答えた者の割合は市区の消費生活センター等(86.7%)で高くなっている。

図表1-12-2 1ヶ月当りの超過勤務時間



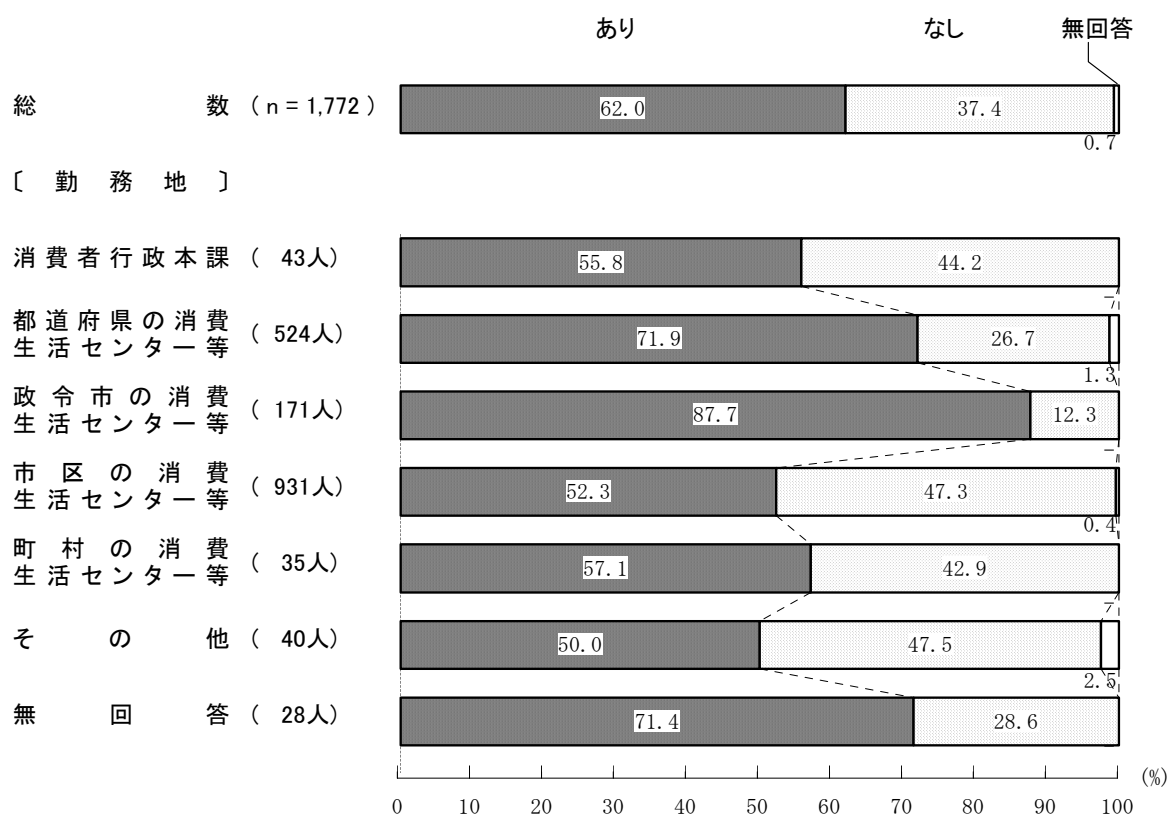
(13) 通勤手当制度



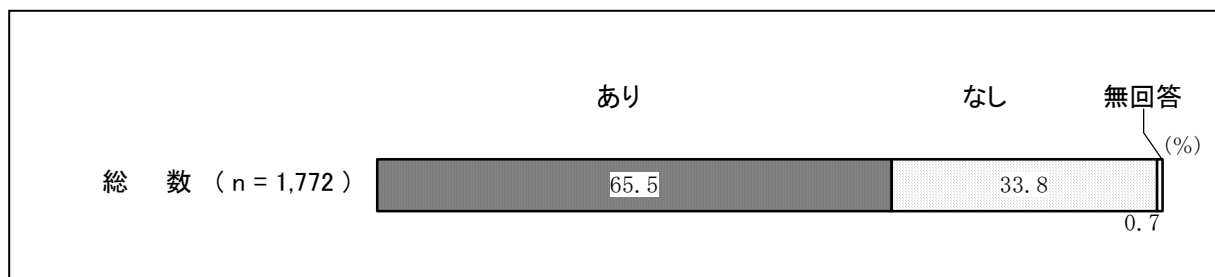
通勤手当制度について、「あり」と答えた者の割合が 62.0%、「なし」と答えた者の割合が 37.4%となっている。

勤務地別に見ると、「あり」と答えた者の割合は都道府県の消費生活センター等 (71.9%)、政令市の消費生活センター等 (87.7%) で、「なし」と答えた者の割合は市区の消費生活センター等 (47.3%) で高くなっている。

図表 1 - 13 通勤手当制度



(14) 雇用保険への加入

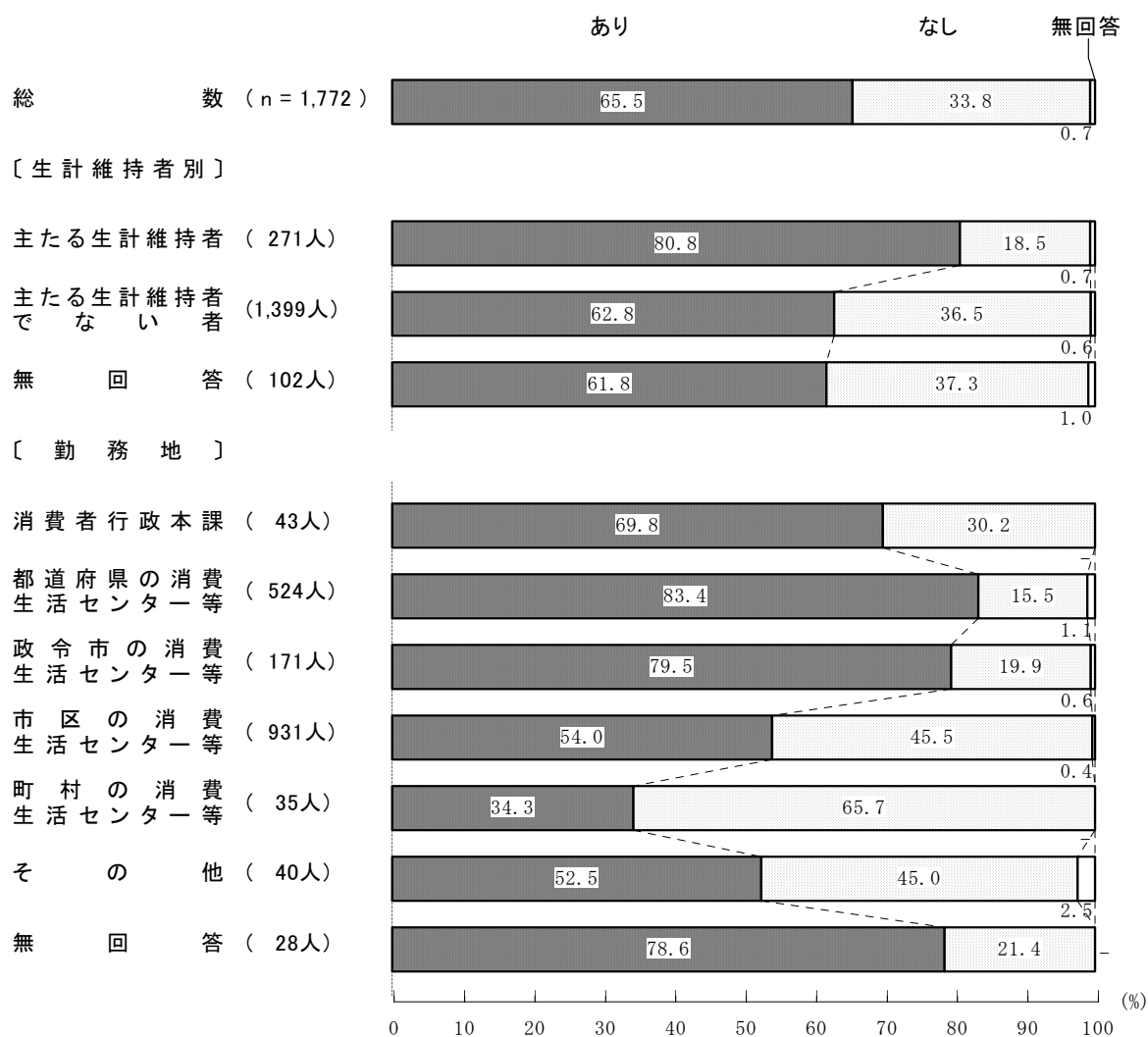


雇用保険への加入について、「あり」と答えた者の割合が 65.5%、「なし」と答えた者の割合が 33.8%となっている。

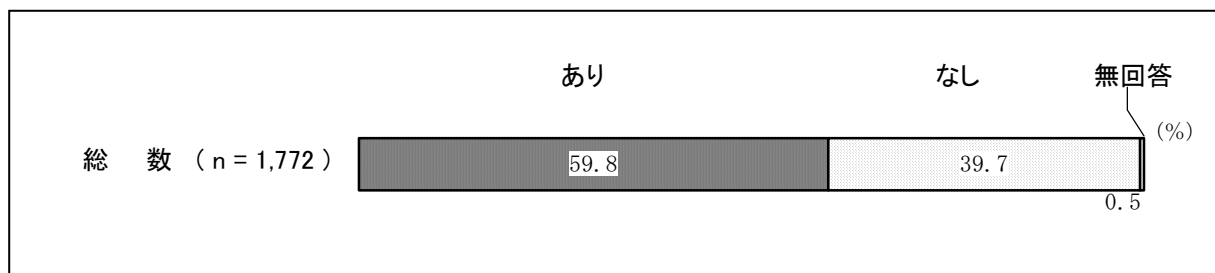
生計維持者別に見ると、「あり」と答えた者の割合は主たる生計維持者 (80.8%) で高くなっている。

勤務地別に見ると、「あり」と答えた者の割合は都道府県の消費生活センター等 (83.4%)、政令市の消費生活センター等 (79.5%) で、「なし」と答えた者の割合は市区の消費生活センター等 (45.5%)、町村の消費生活センター等 (65.7%) で、それぞれ高くなっている。

図表 1-14 雇用保険への加入



(15) 厚生年金への加入

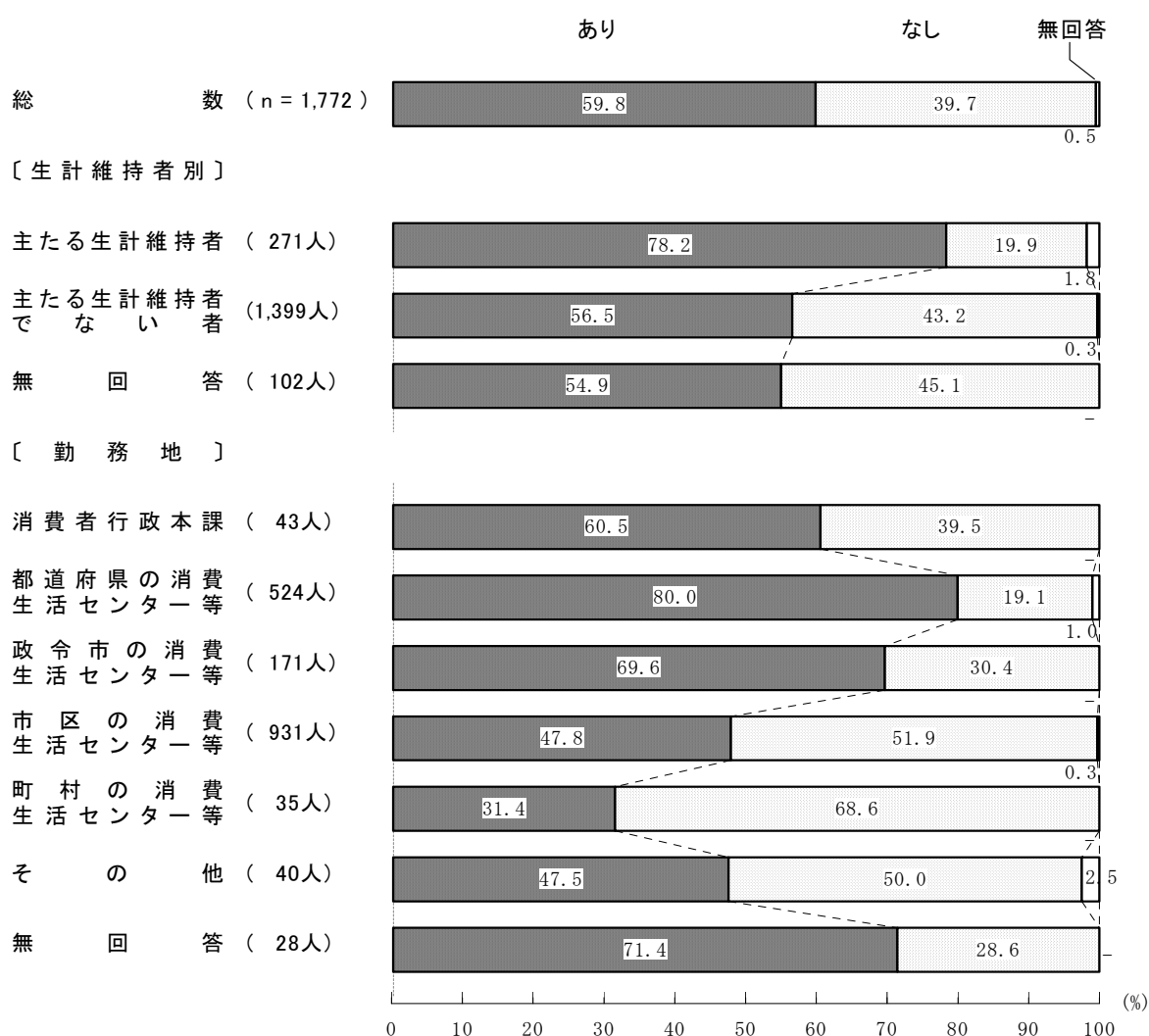


厚生年金への加入について、「あり」と答えた者の割合が 59.8%、「なし」と答えた者の割合が 39.7%となっている。

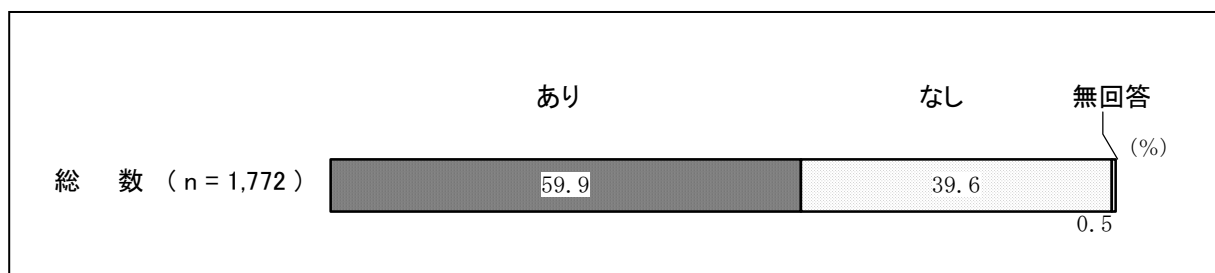
生計維持者別に見ると、「あり」と答えた者の割合は主たる生計維持者（78.2%）で高くなっている。

勤務地別に見ると、「あり」と答えた者の割合は都道府県の消費生活センター等（80.0%）、政令市の消費生活センター等（69.6%）で、「なし」と答えた者の割合は市区の消費生活センター等（51.9%）、町村の消費生活センター等（68.6%）で、それぞれ高くなっている。

図表 1-15 厚生年金への加入



(16) 健康保険への加入

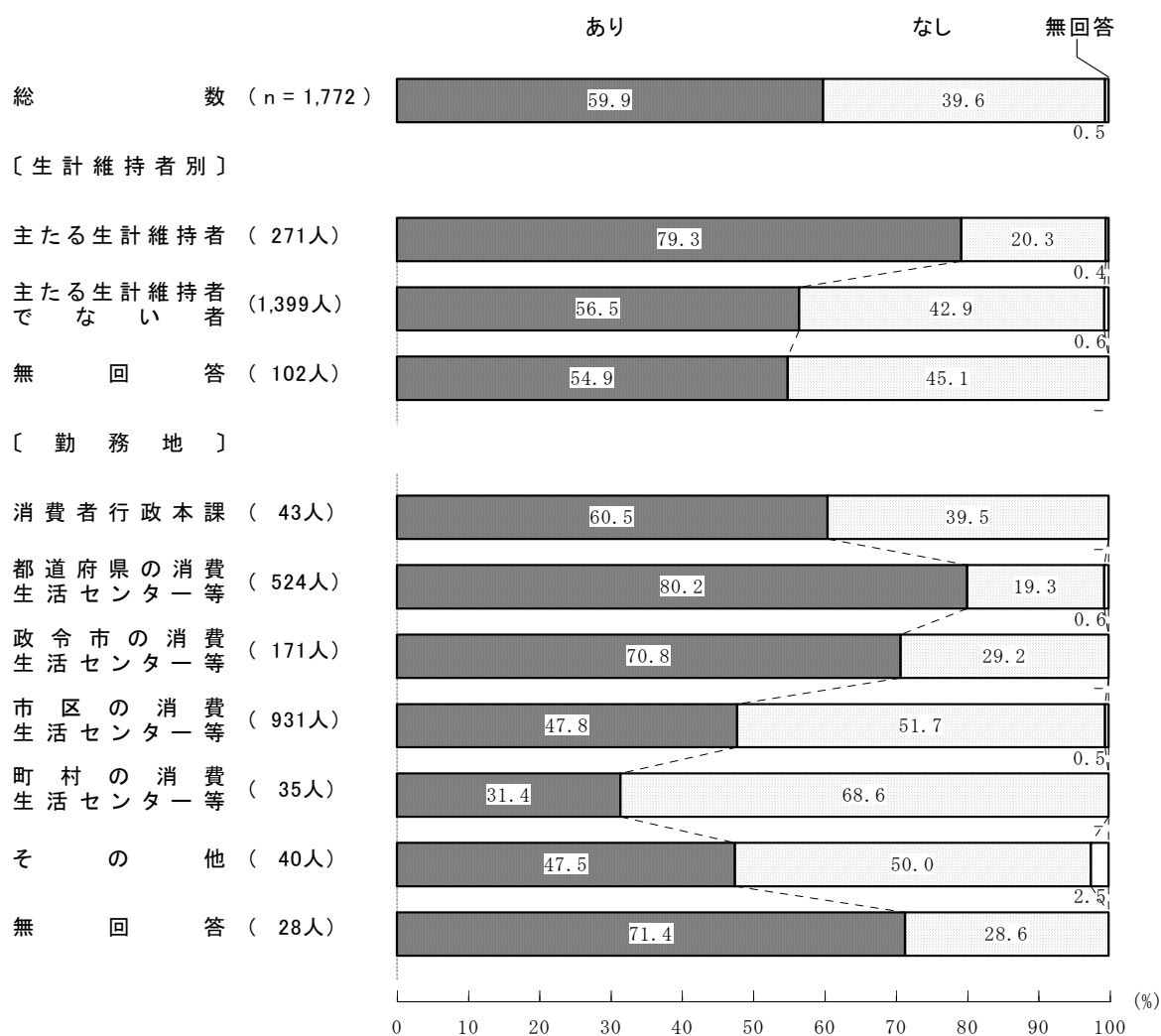


健康保険への加入について、「あり」と答えた者の割合が 59.9%、「なし」と答えた者の割合が 39.6%となっている。

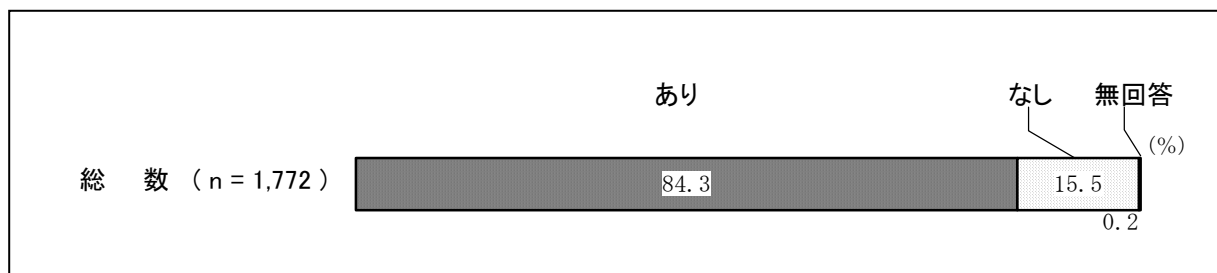
生計維持者別に見ると、「あり」と答えた者の割合は主たる生計維持者 (79.3%) で高くなっている。

勤務地別に見ると、「あり」と答えた者の割合は都道府県の消費生活センター等 (80.2%)、政令市の消費生活センター等 (70.8%) で、「なし」と答えた者の割合は市区の消費生活センター等 (51.7%)、町村の消費生活センター等 (68.6%) で、それぞれ高くなっている。

図表 1-16 健康保険への加入



(17) 有給休暇制度の有無

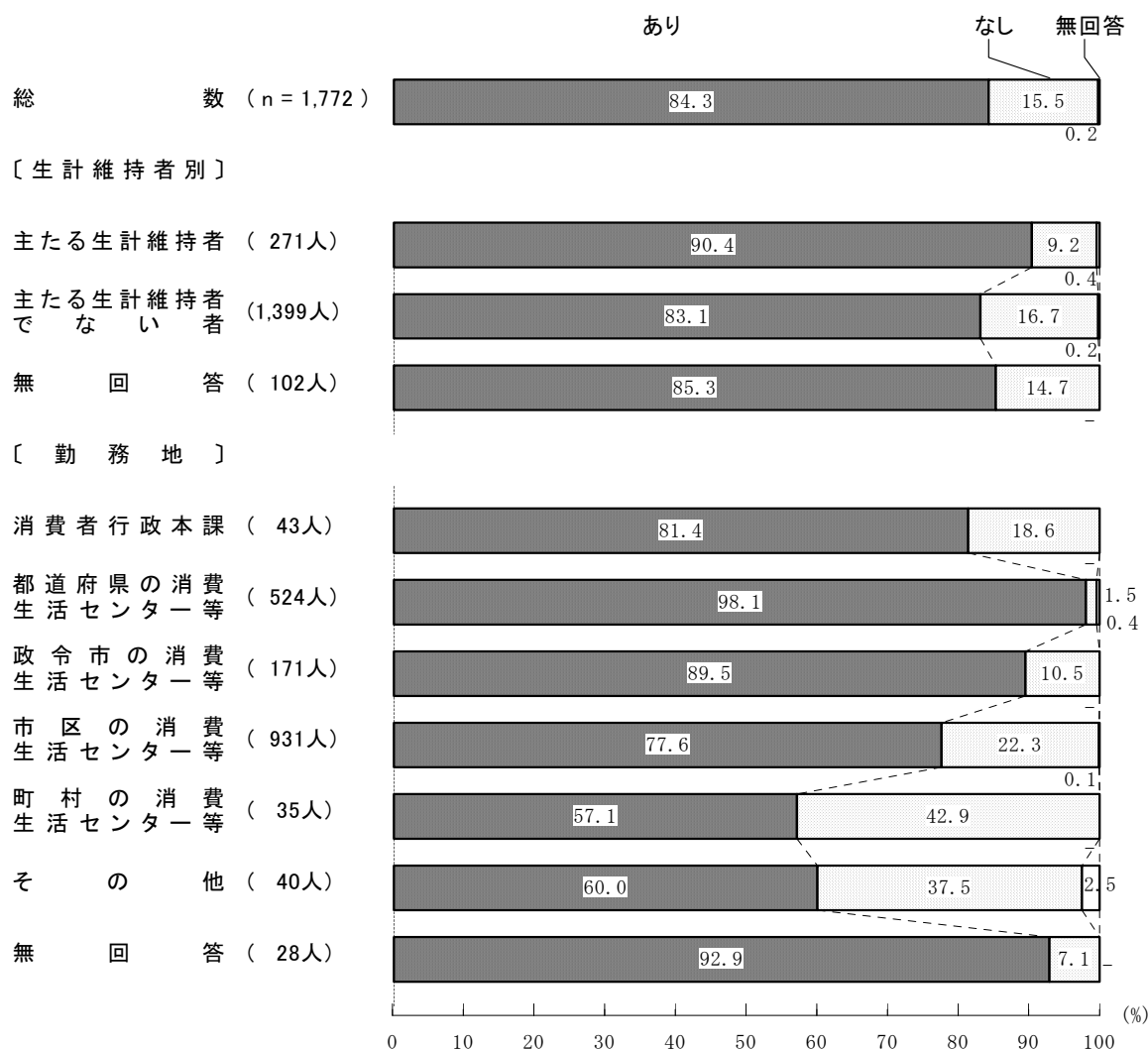


有給休暇制度の有無について、「あり」と答えた者の割合が 84.3%、「なし」と答えた者の割合が 15.5%となっている。

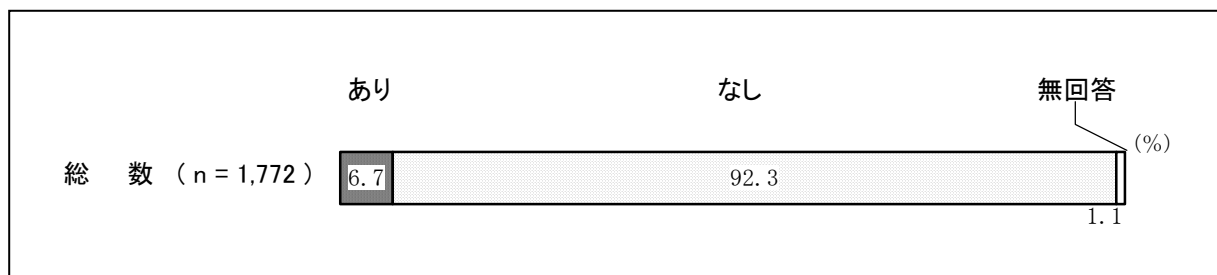
生計維持者別に見ると、「あり」と答えた者の割合は主たる生計維持者 (90.4%) で高くなっている。

勤務地別に見ると、「あり」と答えた者の割合は都道府県の消費生活センター等 (98.1%) で、「なし」と答えた者の割合は市区の消費生活センター等 (22.3%)、町村の消費生活センター等 (42.9%) で、それぞれ高くなっている。

図表 1-17 有給休暇制度の有無



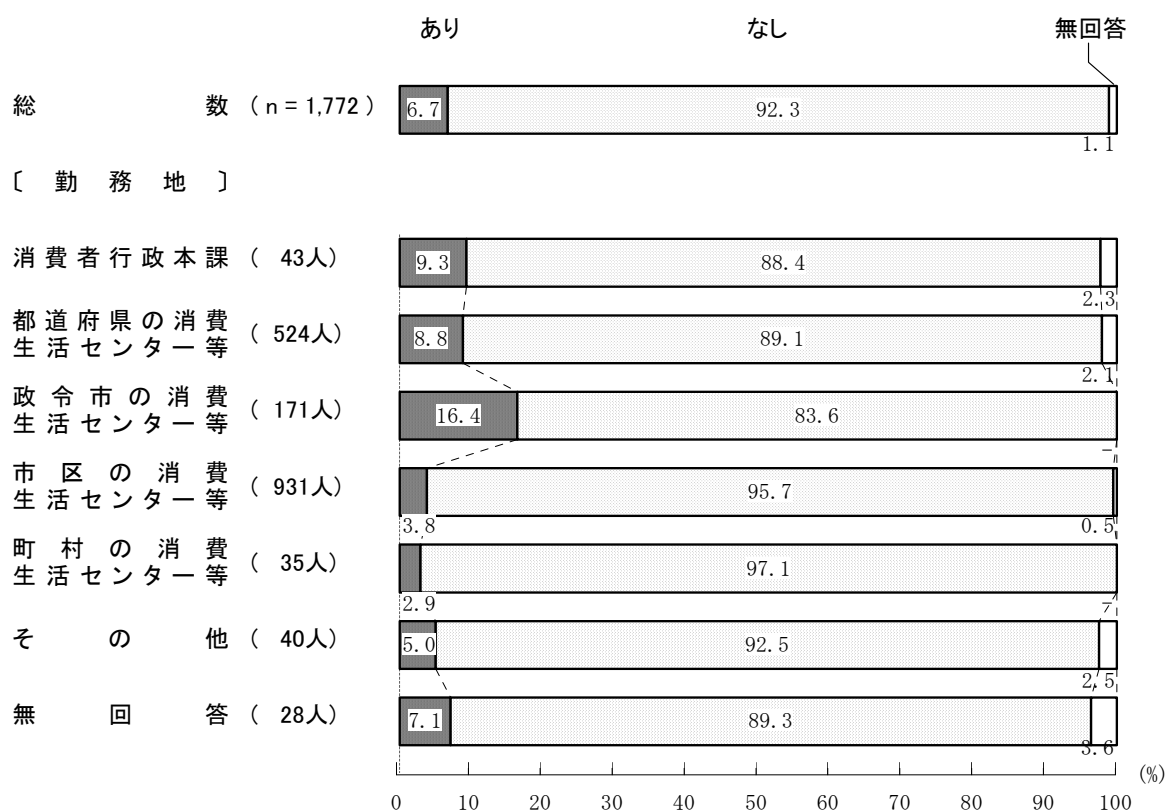
(18) 昇格等の昇給制度



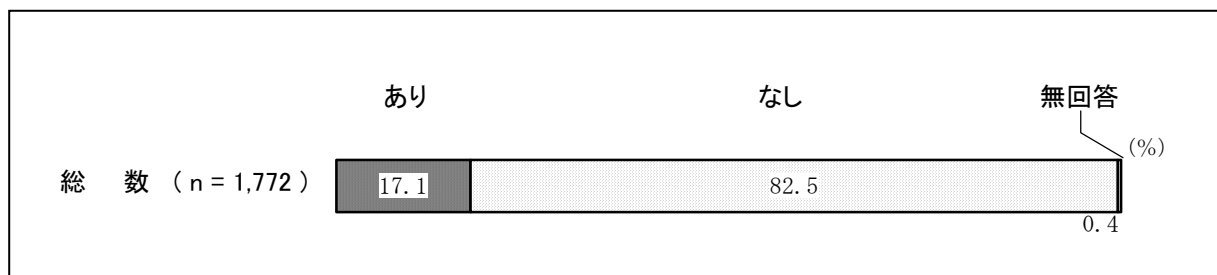
昇格等の昇給制度について、「あり」と答えた者の割合が6.7%、「なし」と答えた者の割合が92.3%となっている。

勤務地別に見ると、「あり」と答えた者の割合は政令市の消費生活センター等(16.4%)で、「なし」と答えた者の割合は市区の消費生活センター等(95.7%)で、それぞれ高くなっている。

図表1-18 昇格等の昇給制度



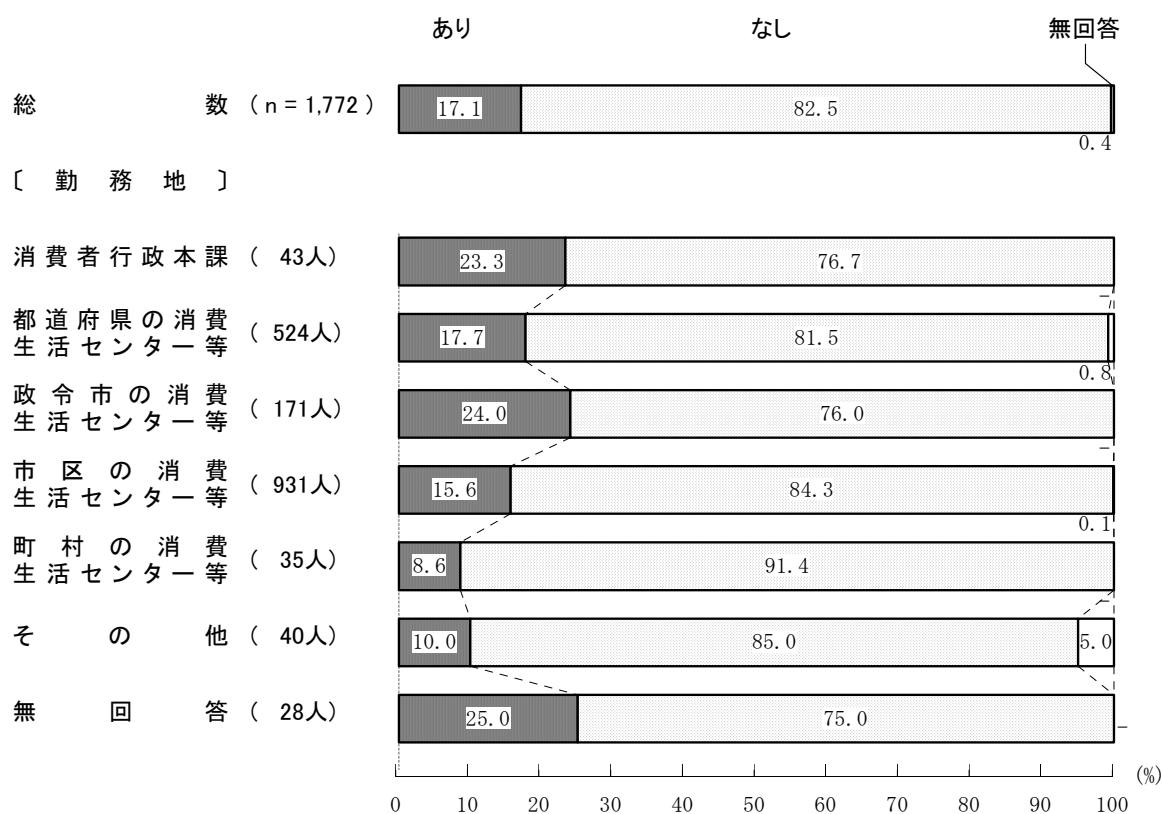
(19) 期末勤勉手当（ボーナス）等の有無



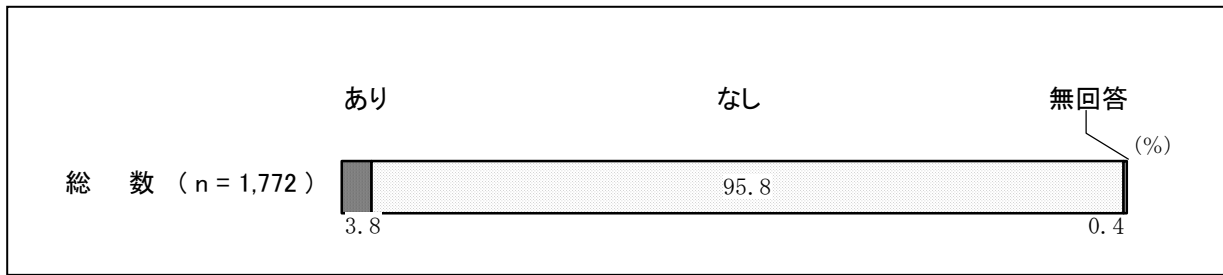
期末勤勉手当（ボーナス）等の有無について、「あり」と答えた者の割合が17.1%、「なし」と答えた者の割合が82.5%となっている。

勤務地別に見ると、「あり」と答えた者の割合は政令市の消費生活センター等（24.0%）で高くなっている。

図表1-19 期末勤勉手当（ボーナス）等の有無



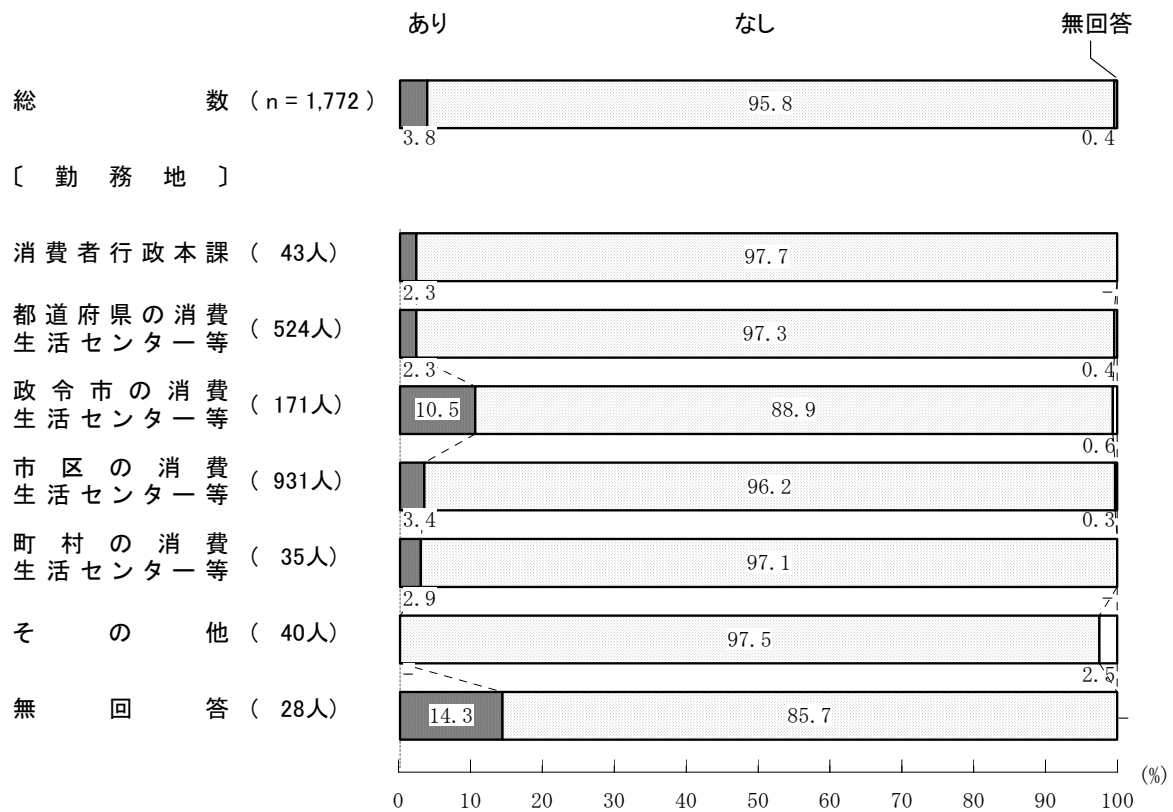
(20) 退職金の有無



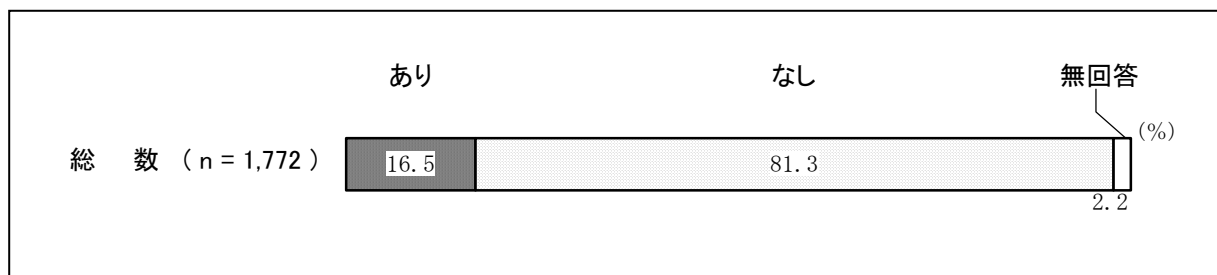
退職金の有無について、「あり」と答えた者の割合が3.8%、「なし」と答えた者の割合が95.8%となっている。

勤務地別に見ると、「あり」と答えた者の割合は政令市の消費生活センター等（10.5%）で高くなっている。

図表1-20 退職金の有無



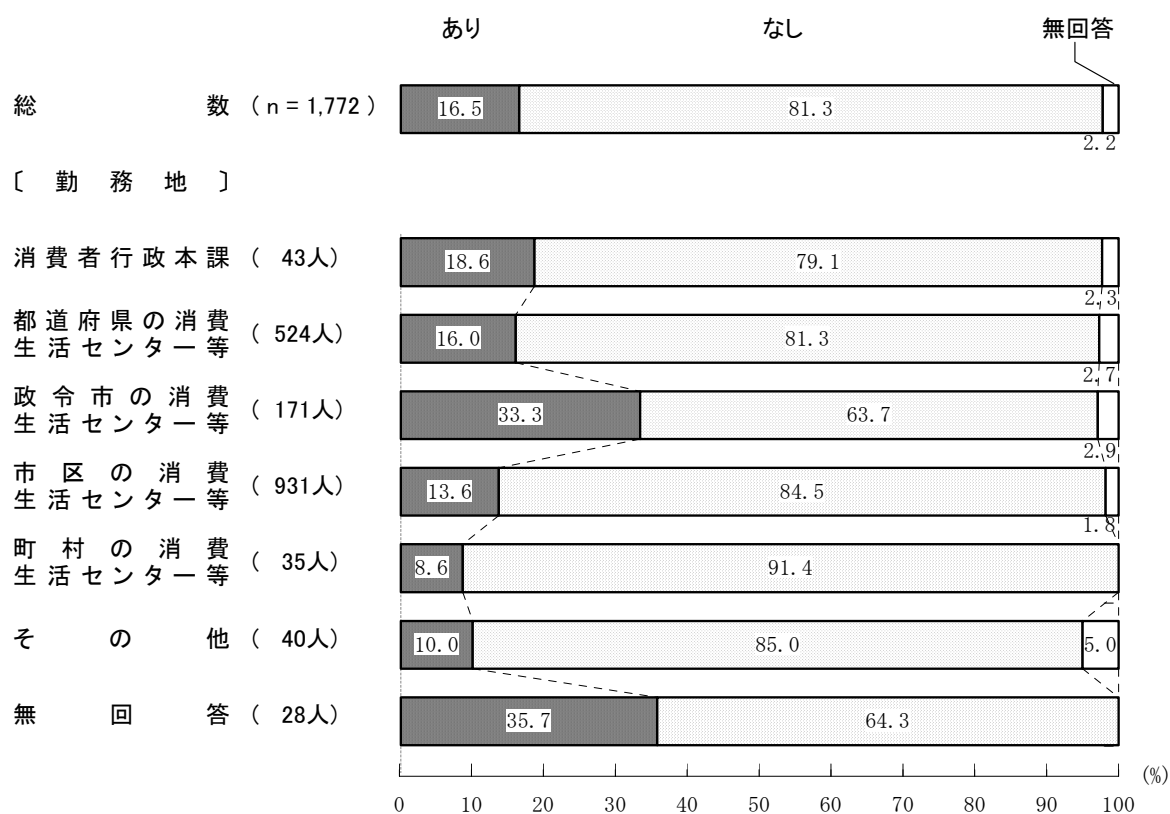
(21) 福利厚生等の有無



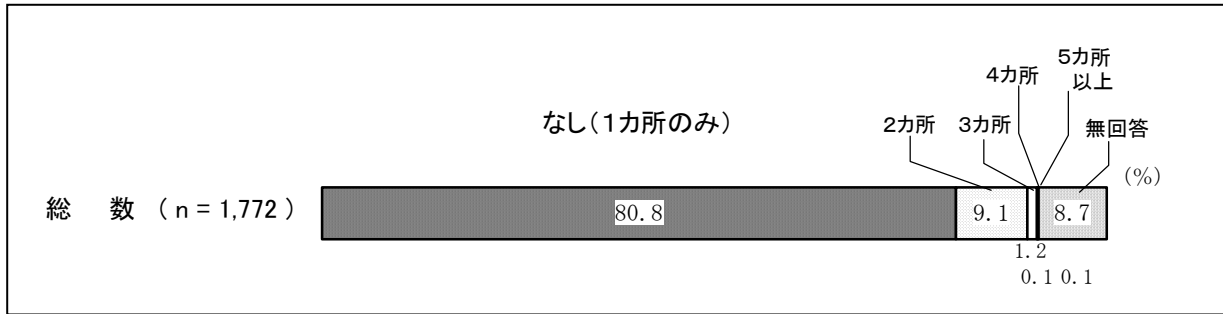
福利厚生等の有無について、「あり」と答えた者の割合が 16.5%、「なし」と答えた者の割合が 81.3%となっている。

勤務地別に見ると、「あり」と答えた者の割合は政令市の消費生活センター等（33.3%）で高くなっている。

図表 1-21 福利厚生等の有無



(22) 他のセンター等に勤務している勤務カ所数

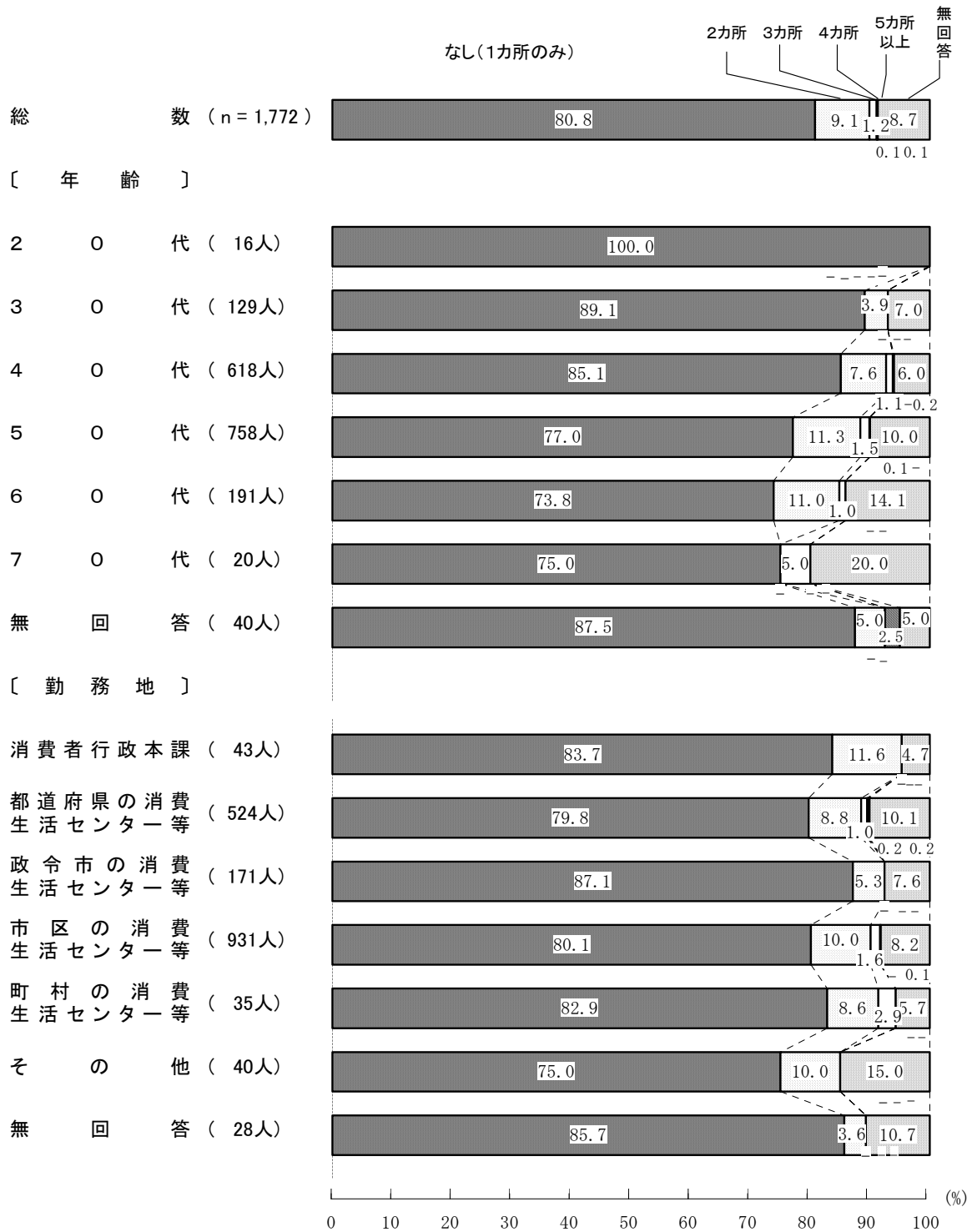


他のセンター等に勤務している勤務カ所数については、「なし（1カ所のみ）」と答えた者の割合が80.8%、「2カ所」と答えた者の割合が9.1%、「3カ所」と答えた者の割合が1.2%、「4カ所」と答えた者の割合が0.1%、「5カ所以上」と答えた者の割合が0.1%となっている。

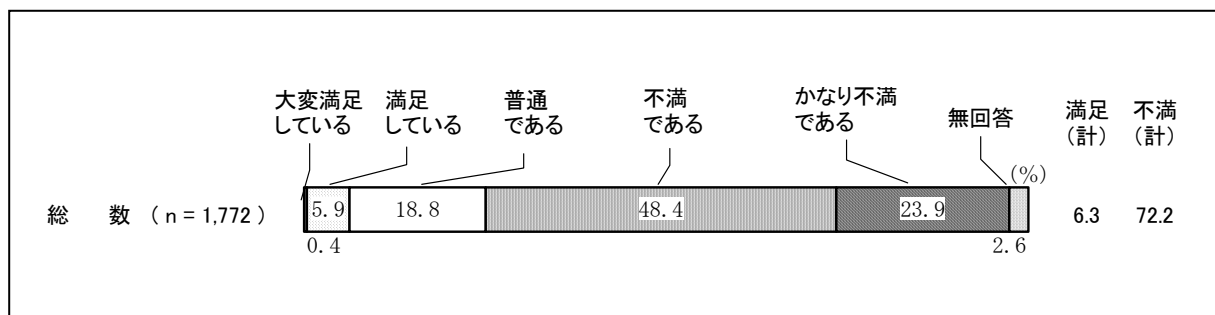
年代別に見ると、「なし（1カ所のみ）」は年齢が低くなるほど割合が高くなる傾向が見られる。

勤務地別に見ると、大きな差は見られない。

図表 1-22 他のセンター等に勤務している勤務カ所数



(23) 待遇への全体的な満足度



待遇への全体的な満足度については、「満足（計）」とする者の割合が 6.3%（「大変満足している」0.4%+「満足している」5.9%）、「不満（計）」とする者の割合が 72.2%（「不満である」48.4%+「かなり不満である」23.9%）、「普通である」と答えた者の割合が 18.8%となっている。

年齢別に見ると、「不満（計）」と答えた者の割合は50代（77.7%）で高くなっている。

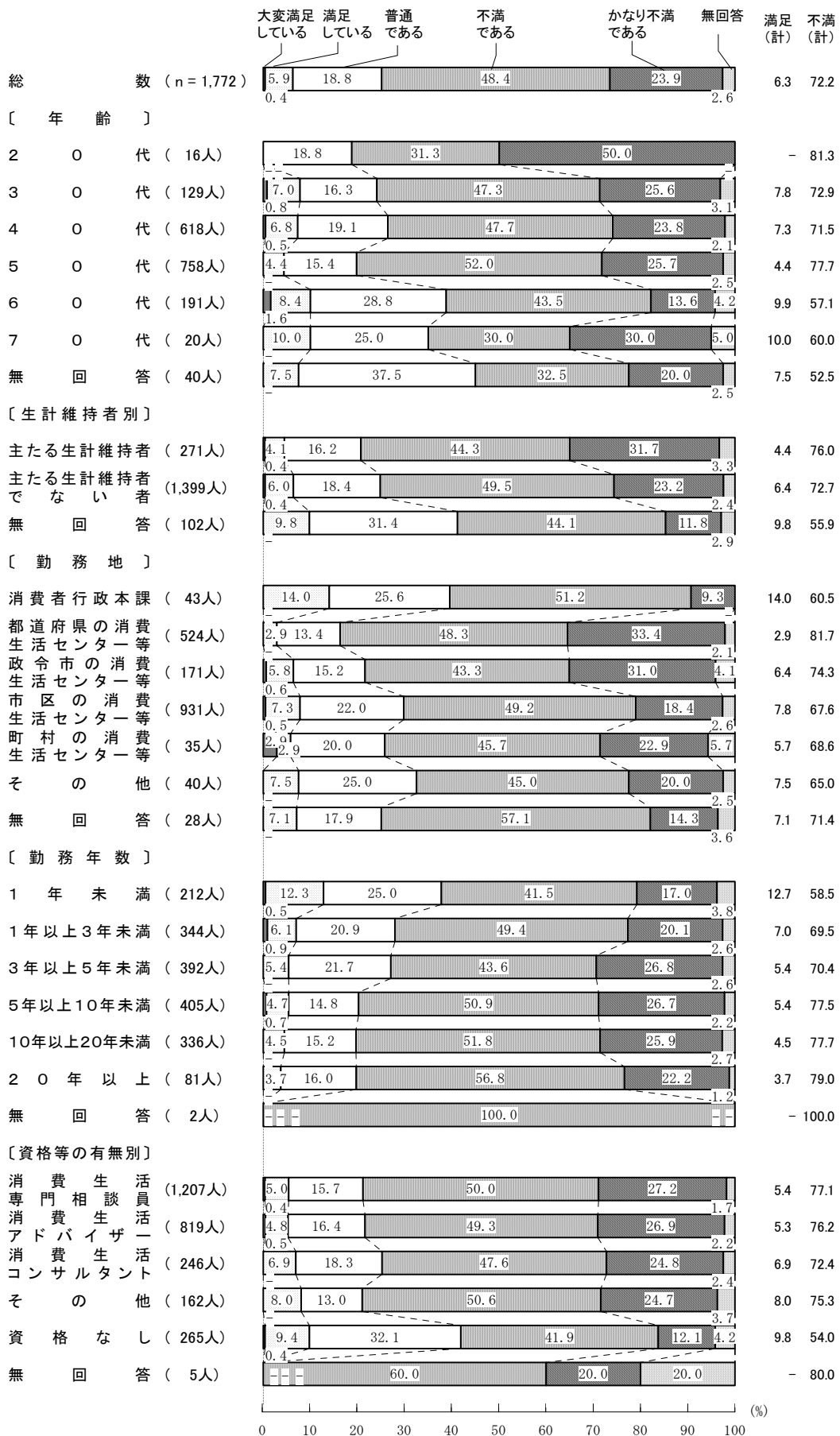
生計維持者別に見ると、「かなり不満である」と答えた者の割合は主たる生計維持者（31.7%）で高くなっている。

勤務地別に見ると、「かなり不満である」と答えた者の割合は都道府県の消費生活センター等（33.4%）が高く、「不満（計）」と答えた者の割合も都道府県の消費生活センター等（81.7%）で高くなっている。

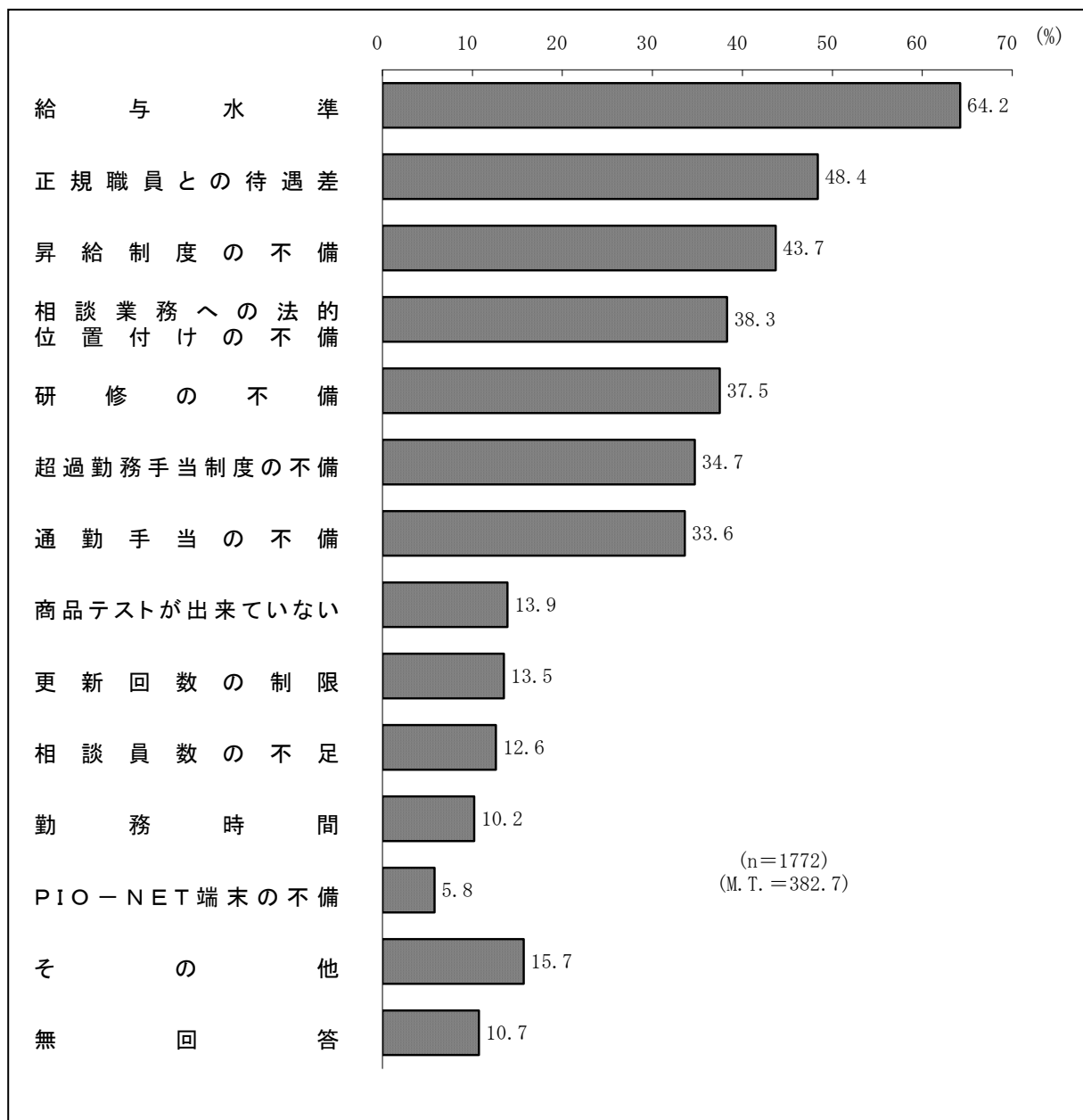
勤務年数別に見ると、「満足している」と答えた者の割合は1年未満（12.3%）で高くなっている。一方、「不満（計）」と答えた者の割合は5年以上の各層で高くなっている。

資格の有無別に見ると、「不満（計）」と答えた者の割合は「資格なし」（54.0%）より資格がある者でいずれも高くなっている。

図表 1-23 待遇への全体的な満足度



(24) 不満である点



待遇への不満である点については、「給与水準」を挙げた者の割合が 64.2%と最も高く、以下、「正規職員との待遇差」(48.4%)、「昇給制度の不備」(43.7%)、「相談業務への法的位置付けの不備」(38.3%)、「研修の不備」(37.5%)、「超過勤務手当制度の不備」(34.7%)、「通勤手当の不備」(33.6%)、「商品テストが出来ていない」(13.9%)、「更新回数制限」(13.5%)、「相談員数の不足」(12.6%)、「勤務時間」(10.2%)、「PIO-NET 端末の不備」(5.8%)、「その他」(15.7%)などの順になっている。(複数回答)

年齢別に見ると、「給与水準」と「正規職員との待遇差」を挙げた者の割合は50代(順に 69.7%、54.7%)で高くなっている。「昇給制度の不備」は年齢が低くなるほど多く挙げられる傾向が見られる。

生計維持者別に見ると、「給与水準」「正規職員との待遇差」「昇給制度の不備」「相談業務への法的位置付けの不備」「更新回数制限」は主たる生計維持者でない者より主たる生計維

持者で割合が高くなっている。

勤務地別に見ると、「給与水準」を挙げた者の割合は都道府県の消費生活センター等(77.3%)で高くなっている。「正規職員との待遇差」と「昇給制度の不備」を挙げた者の割合は都道府県の消費生活センター等(順に 55.2%、49.6%)で高くなっている。「研修の不備」を挙げた者の割合は政令市の消費生活センター等(48.5%)で高くなっている。「通勤手当の不備」を挙げた者の割合は市区の消費生活センター等(39.5%)で高くなっている。「商品テストが出来ていない」を挙げた者の割合は政令市の消費生活センター等(27.5%)で高くなっている。「更新回数制限」を挙げた者の割合は都道府県の消費生活センター等(21.6%)で高くなっている。

勤務年数別に見ると、「給与水準」は勤務年数が長くなるほど多く挙げられており、5年以上の各層では7割前後が挙げている。「正規職員との待遇差」と「昇給制度の不備」も年数が長くなるほど多く挙げられており、5年以上の各層で半数以上が挙げ高くなっている。

待遇の満足度別に見ると、ほぼすべての項目で不満の割合が増すほど多く挙げられ、割合が高くなっている。特に、「給与水準」と「正規職員との待遇差」を挙げた者の割合は、不満である(順に 73.9%、52.5%)と、かなり不満である(順に 94.3%、76.4%)で高くなっている。

図表 1-24 不満である点（複数回答）

(%)

	総数	給与水準	正規職員との待遇差	昇給制度の不備	相談業務への法的な位置付けの不備	研修の不備	超過勤務手当制度の不備	通勤手当の不備	商品テストが出来ていない	更新回数制限
【総数】	1772	64.2	48.4	43.7	38.3	37.5	34.7	33.6	13.9	13.5
〔年齢〕										
20代	16	81.3	43.8	68.8	31.3	31.3	37.5	37.5	12.5	25.0
30代	129	64.3	54.3	47.3	38.0	38.8	32.6	34.1	11.6	18.6
40代	618	62.8	46.8	44.7	37.9	38.5	38.5	32.0	13.8	17.6
50代	758	69.7	54.7	44.6	41.3	40.0	34.8	35.1	14.9	11.5
60代	191	51.8	34.0	34.6	30.9	27.2	24.1	34.6	11.0	5.2
70代	20	40.0	10.0	45.0	50.0	35.0	35.0	30.0	30.0	-
無回答	40	45.0	25.0	32.5	20.0	22.5	30.0	22.5	12.5	12.5
〔生計維持者別〕										
主たる生計維持者	271	70.5	56.8	49.4	45.4	40.6	36.2	33.2	11.8	21.4
主たる生計維持者でない者	1399	64.2	48.2	43.2	37.8	37.6	35.0	34.2	14.3	12.2
無回答	102	47.1	28.4	34.3	25.5	27.5	26.5	26.5	14.7	9.8
〔勤務地〕										
消費者行政本課	43	51.2	44.2	30.2	32.6	30.2	23.3	7.0	11.6	7.0
都道府県の消費生活センター等	524	77.3	55.2	49.6	40.5	35.7	37.4	32.3	13.9	21.6
政令市の消費生活センター等	171	69.6	54.4	42.7	36.8	48.5	39.2	17.0	27.5	14.6
市区の消費生活センター等	931	56.9	44.9	43.1	37.6	37.3	33.0	39.5	12.4	9.1
町村の消費生活センター等	35	57.1	37.1	34.3	34.3	25.7	31.4	17.1	8.6	5.7
その他	40	55.0	27.5	17.5	35.0	45.0	30.0	30.0	7.5	12.5
無回答	28	67.9	53.6	28.6	46.4	25.0	42.9	28.6	3.6	21.4
〔勤務年数〕										
1年未満	212	54.2	29.2	30.2	31.6	34.9	26.9	31.1	8.5	11.8
1年以上3年未満	344	57.0	40.7	31.7	34.3	33.1	28.8	30.5	9.3	15.7
3年以上5年未満	392	63.8	51.8	44.4	39.5	37.5	39.0	36.5	14.8	17.6
5年以上10年未満	405	69.9	55.1	51.9	40.2	42.7	38.0	36.8	16.5	15.6
10年以上20年未満	336	69.6	53.9	50.9	39.3	37.8	36.6	32.7	17.0	6.8
20年以上	81	70.4	59.3	54.3	50.6	35.8	34.6	25.9	17.3	6.2
無回答	2	100.0	50.0	100.0	100.0	-	50.0	50.0	50.0	-
〔待遇の満足度〕										
大変満足している	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-
満足している	105	3.8	5.7	4.8	9.5	16.2	6.7	13.3	6.7	5.7
普通である	334	25.1	20.1	19.5	24.6	19.8	16.8	18.9	6.0	3.6
不満である	857	73.9	52.5	46.1	39.0	39.8	36.3	37.0	14.4	14.7
かなり不満である	423	94.3	76.4	70.9	57.2	53.9	55.1	44.7	21.7	22.0
無回答	46	37.0	26.1	19.6	21.7	26.1	17.4	26.1	10.9	4.3
満足（計）	112	3.6	5.4	4.5	8.9	15.2	6.3	12.5	6.3	5.4
不満（計）	1280	80.6	60.4	54.3	45.0	44.5	42.5	39.5	16.8	17.1

図表 1-24 不満である点（複数回答）（続き）

(%)

	総数	相談員 数の不足	勤務時 間	P I O - N E T 端末 の不備	その他	無回答	回答計
【 総 数 】	1772	12.6	10.2	5.8	15.7	10.7	382.7
〔年齢〕							
20代	16	6.3	6.3	6.3	18.8	-	406.3
30代	129	13.2	10.1	6.2	14.7	5.4	389.1
40代	618	11.5	10.2	5.5	16.0	9.7	385.4
50代	758	14.2	11.5	5.8	16.4	7.9	402.4
60代	191	9.9	5.8	6.8	11.5	24.6	312.0
70代	20	5.0	-	5.0	10.0	35.0	330.0
無回答	40	15.0	15.0	2.5	22.5	22.5	300.0
〔生計維持者別〕							
主たる生計維持者	271	10.0	11.8	5.2	19.2	10.3	421.8
主たる生計維持者でない者	1399	13.1	9.8	6.1	15.5	10.4	381.7
無回答	102	12.7	11.8	2.0	8.8	16.7	292.2
〔勤務地〕							
消費者行政本課	43	18.6	11.6	9.3	7.0	27.9	311.6
都道府県の消費生活センター等	524	12.0	14.1	2.5	14.3	7.3	413.5
政令市の消費生活センター等	171	15.2	10.5	5.8	21.1	5.8	408.8
市区の消費生活センター等	931	12.2	8.2	6.9	16.4	12.0	369.5
町村の消費生活センター等	35	11.4	8.6	14.3	8.6	17.1	311.4
その他	40	7.5	7.5	12.5	12.5	25.0	325.0
無回答	28	17.9	7.1	3.6	10.7	7.1	364.3
〔勤務年数〕							
1年未満	212	13.2	12.3	9.4	19.3	14.2	326.9
1年以上3年未満	344	15.1	9.6	8.1	12.8	10.2	336.9
3年以上5年未満	392	12.2	8.9	4.8	12.5	11.5	394.9
5年以上10年未満	405	12.3	9.9	3.7	16.5	10.1	419.3
10年以上20年未満	336	11.0	10.4	4.5	17.9	9.2	397.6
20年以上	81	9.9	14.8	6.2	21.0	9.9	416.0
無回答	2	-	-	-	-	-	500.0
〔待遇の満足度〕							
大変満足している	7	-	-	-	14.3	85.7	100.0
満足している	105	1.0	3.8	3.8	8.6	50.5	140.0
普通である	334	8.1	4.5	4.5	10.8	33.8	215.9
不満である	857	13.0	10.2	6.5	15.5	0.4	399.1
かなり不満である	423	18.9	17.3	5.9	22.7	-	561.0
無回答	46	8.7	4.3	4.3	6.5	32.6	245.7
満足（計）	112	0.9	3.6	3.6	8.9	52.7	137.5
不満（計）	1280	14.9	12.5	6.3	17.9	0.2	452.6