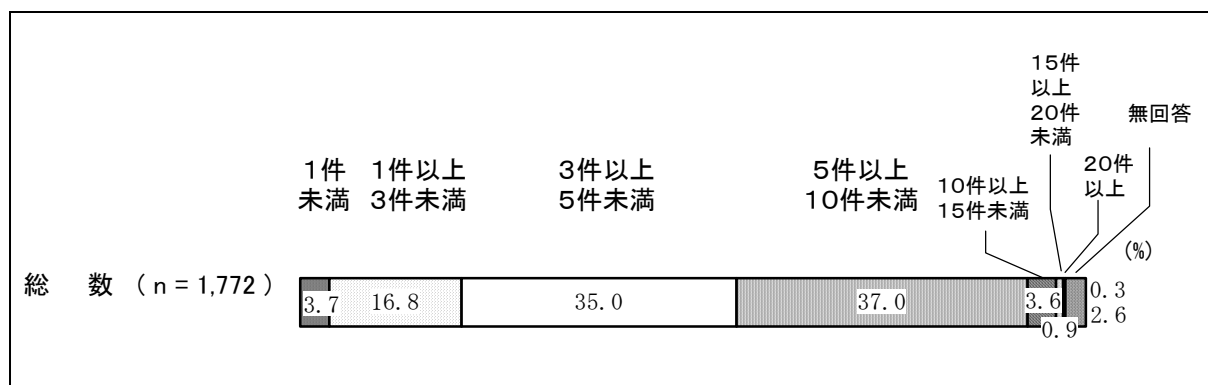


## 2 業務内容

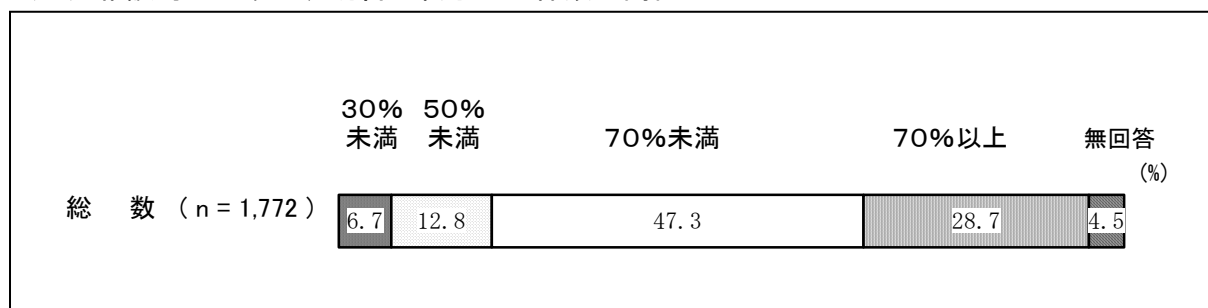
### (1) 1日に受ける平均相談件数



1日に受ける平均相談件数について、「1件未満」と答えた者の割合が3.7%、「1件以上3件未満」と答えた者の割合が16.8%、「3件以上5件未満」と答えた者の割合が35.0%、「5件以上10件未満」と答えた者の割合が37.0%、「10件以上15件未満」と答えた者の割合が3.6%、「15件以上20件未満」と答えた者の割合が0.9%、「20件以上」と答えた者の割合が2.6%となっている。

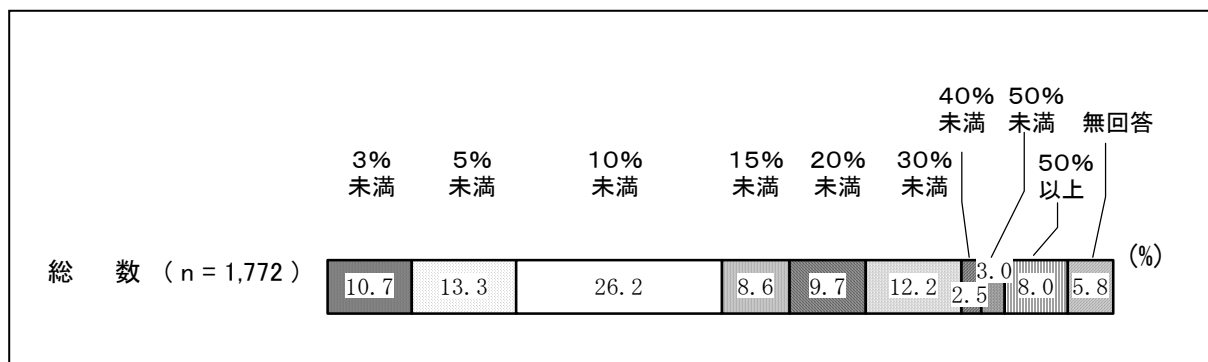
「3件以上10件未満」とする者の割合が72.1%となっている。

### (2) 相談対応のうち、助言で終了した件数の割合



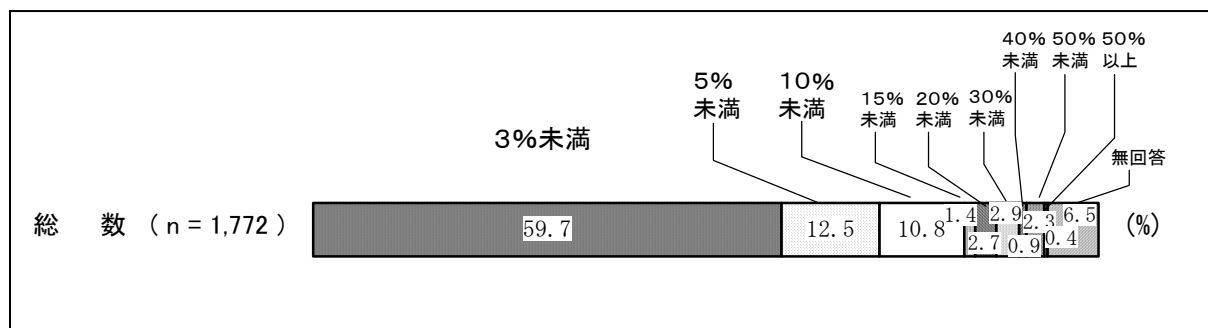
相談対応のうち、助言で終了した件数の割合については、「30%未満」と答えた者の割合が6.7%、「50%未満」と答えた者の割合が12.8%、「70%未満」と答えた者の割合が47.3%、「70%以上」と答えた者の割合が28.7%となっている。

### (3) 相談対応のうち、あっせんで解決した件数の割合



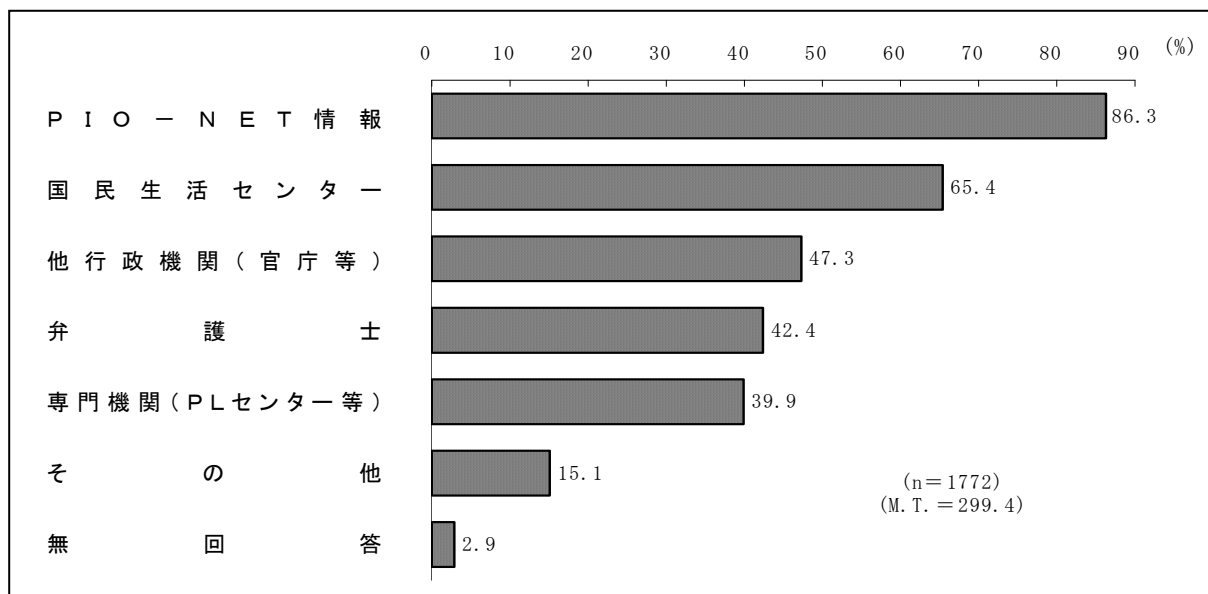
相談対応のうち、あっせんで解決した件数の割合については、「3%未満」と答えた者の割合が10.7%、「5%未満」と答えた者の割合が13.3%、「10%未満」と答えた者の割合が26.2%、「15%未満」と答えた者の割合が8.6%、「20%未満」と答えた者の割合が9.7%、「30%未満」と答えた者の割合が12.2%、「40%未満」と答えた者の割合が2.5%、「50%未満」と答えた者の割合が3.0%、「50%以上」と答えた者の割合が8.0%となっている。

### (4) あっせん件数のうち、不調になる件数の割合



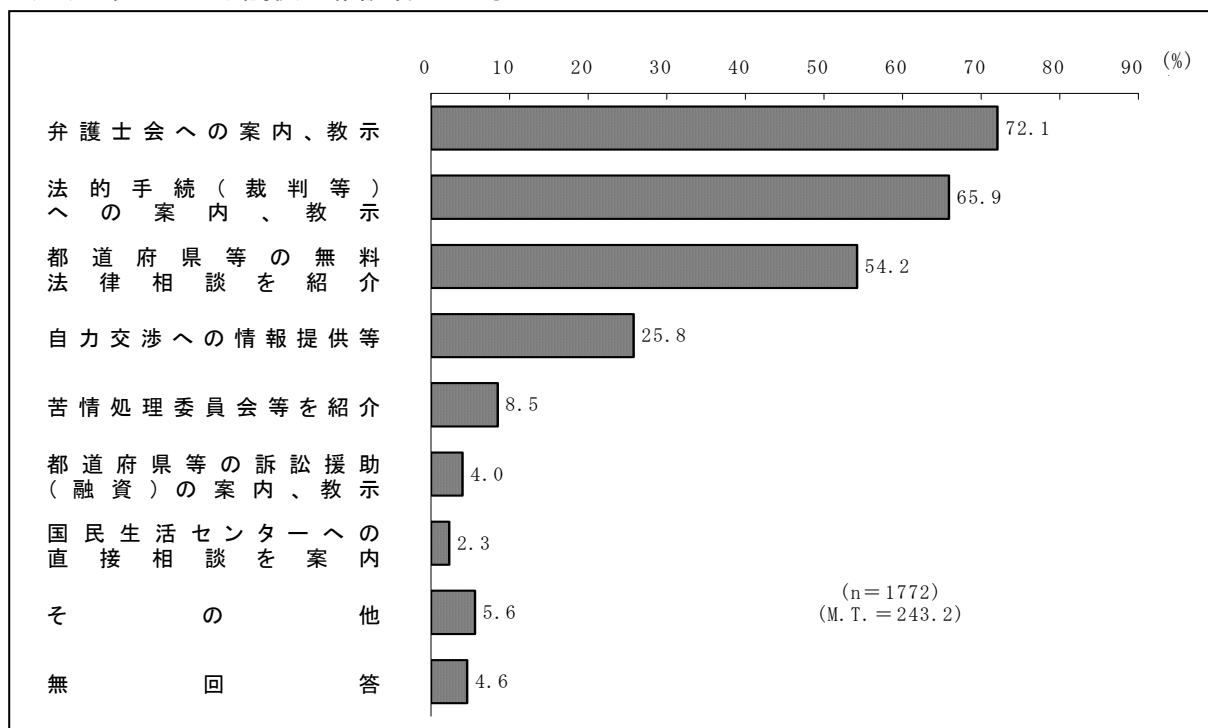
あっせん件数のうち、不調になる件数の割合については、「3%未満」と答えた者の割合が59.7%、「5%未満」と答えた者の割合が12.5%、「10%未満」と答えた者の割合が10.8%、「15%未満」と答えた者の割合が1.4%、「20%未満」と答えた者の割合が2.7%、「30%未満」と答えた者の割合が2.9%、「40%未満」と答えた者の割合が0.9%、「50%未満」と答えた者の割合が2.3%、「50%以上」と答えた者の割合が0.4%となっている。

### (5) あっせんの際の情報の収集先



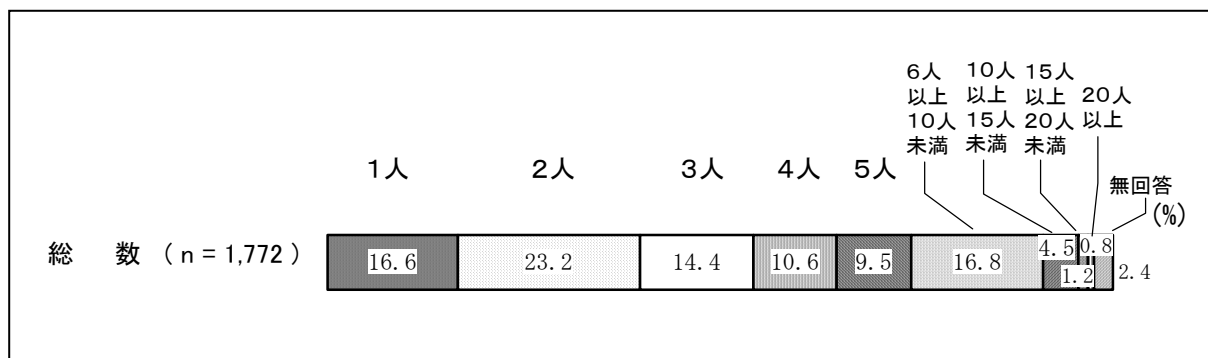
あっせんの際の情報の収集先については、「PIO-NET 情報」を挙げた者の割合が 86.3%、「国民生活センター」を挙げた者の割合が 65.4%と高く、以下、「他行政機関（官庁等）」（47.3%）、「弁護士」（42.4%）、「専門機関（PL センター等）」（39.9%）がそれらに続いている。（複数回答）

### (6) あっせん不調後の相談者への対応



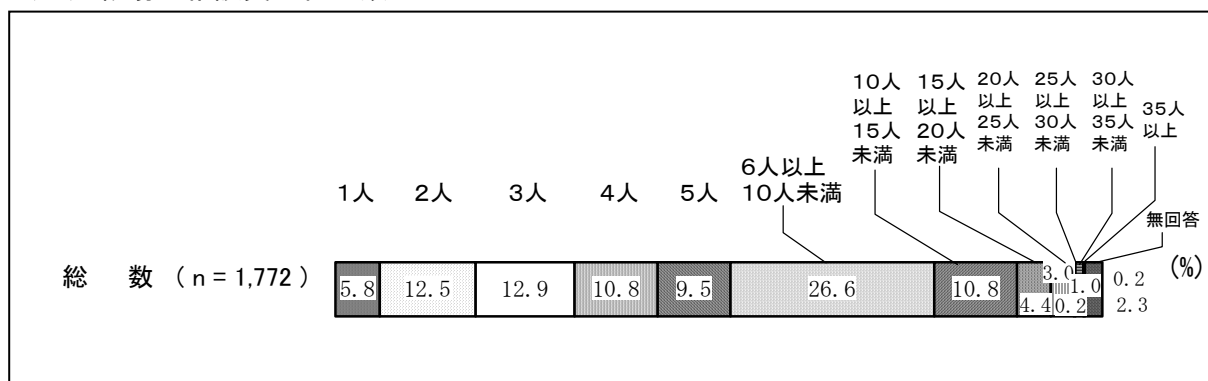
あっせん不調後の相談者への対応については、「弁護士会への案内、教示」を挙げた者の割合が 72.1%、「法的手続（裁判等）への案内、教示」を挙げた者の割合が 65.9%と高く、以下、「都道府県等の無料法律相談を紹介」（54.2%）、「自力交渉への情報提供等」（25.8%）、「苦情処理委員会等を紹介」（8.5%）がそれらに続いている。（複数回答）

(7) 1日の平均的な相談員の勤務人数



「1人」と答えた者の割合が16.6%、「2人」と答えた者の割合が23.2%、「3人」と答えた者の割合が14.4%、「4人」と答えた者の割合が10.6%、「5人」と答えた者の割合が9.5%、「6人以上10人未満」と答えた者の割合が16.8%、「10人以上15人未満」と答えた者の割合が4.5%、「15人以上20人未満」と答えた者の割合が1.2%、「20人以上」と答えた者の割合が0.8%となっている。

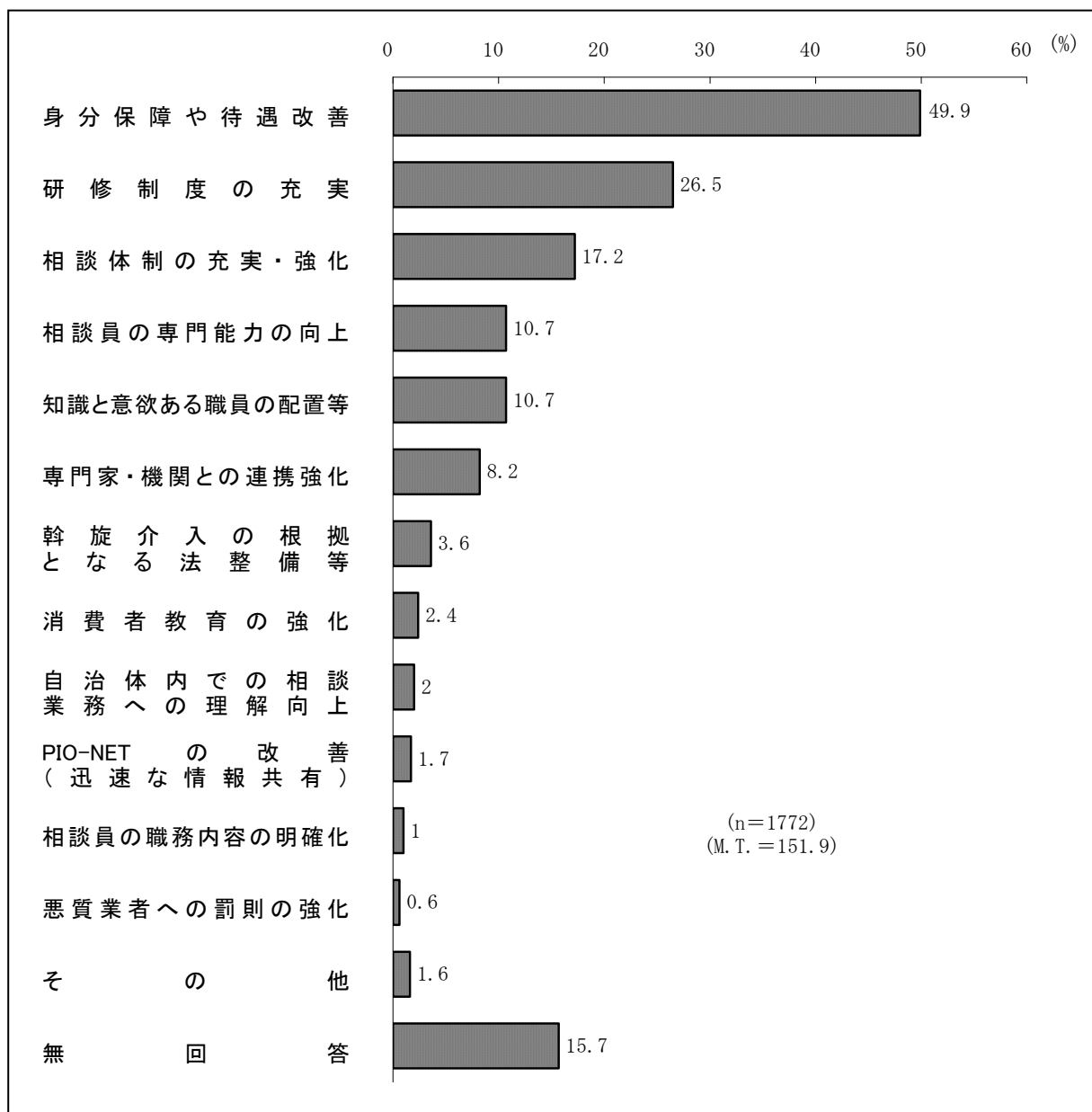
(8) 職場の相談員の総人数



「1人」と答えた者の割合が5.8%、「2人」と答えた者の割合が12.5%、「3人」と答えた者の割合が12.9%、「4人」と答えた者の割合が10.8%、「5人」と答えた者の割合が9.5%、「6人以上10人未満」と答えた者の割合が26.6%、「10人以上15人未満」と答えた者の割合が10.8%、「15人以上20人未満」と答えた者の割合が4.4%、「20人以上25人未満」と答えた者の割合が3.0%、「25人以上30人未満」と答えた者の割合が0.2%、「30人以上35人未満」と答えた者の割合が1.0%、「35人以上」と答えた者の割合が0.2%となっている。

### 3 待遇面についての現状認識と要望

#### (1) 消費生活相談を充実させていくために、今後必要なこと



消費生活相談を充実させていくために、今後必要なことについての自由回答を分類したところ、「身分保障や待遇改善」と回答した者の割合が49.9%と最も高く、以下、「研修制度の充実」(26.5%)、「相談体制の充実・強化」(17.2%)、「相談員の専門能力の向上」(10.7%)、「知識と意欲がある職員の配置等」(10.7%)、「専門家・機関との連携強化」(8.2%)がそれらに続く。(複数回答)

年齢別に見ると、「身分保障や待遇改善」と回答した者の割合は50代(53.2%)で高くなっている。

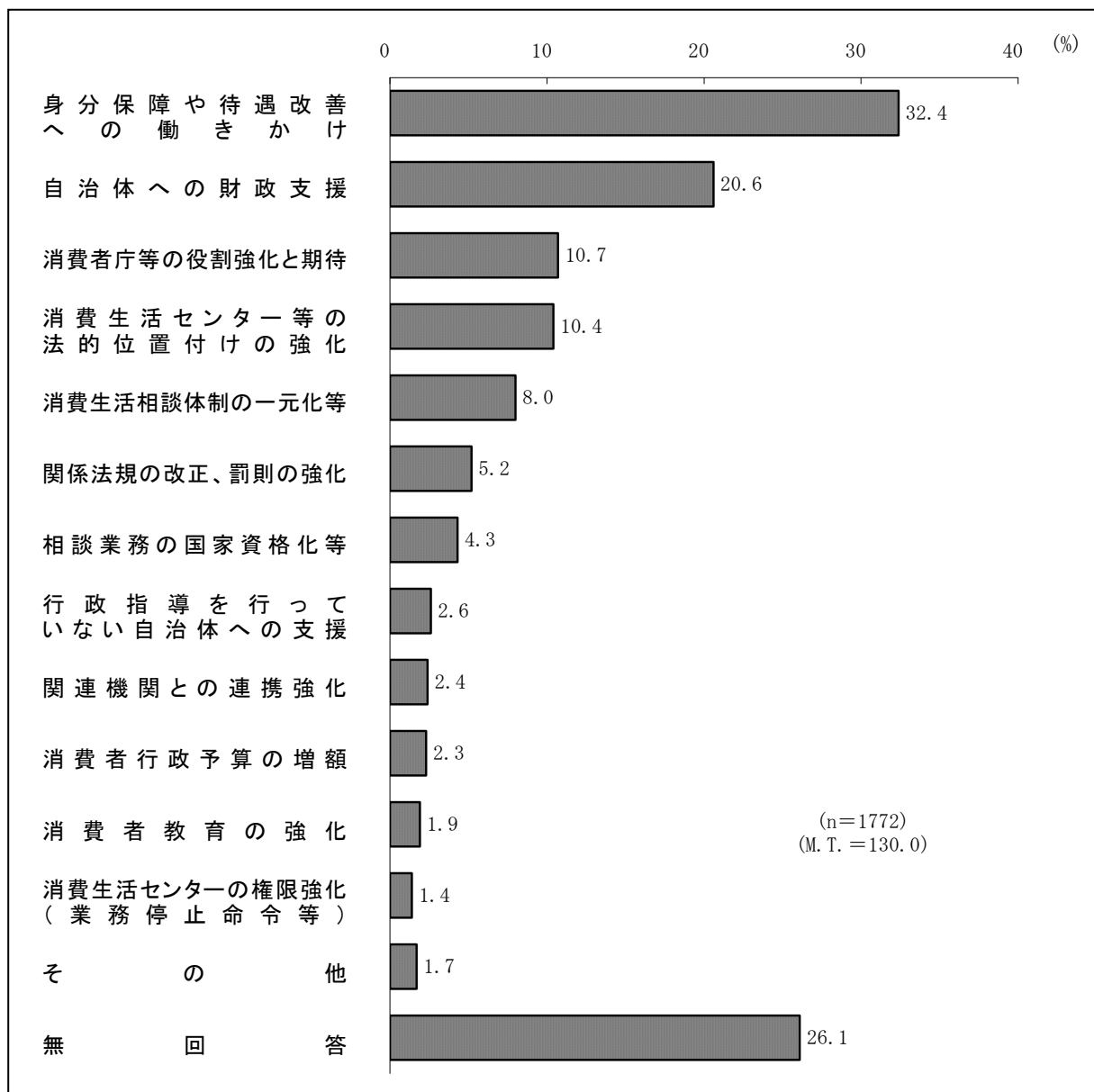
勤務地別に見ると、「身分保障や待遇改善」と回答した者の割合は都道府県の消費生活センター等(56.3%)で高くなっている。

図表3-1 消費生活相談を充実させていくために、今後必要なこと（複数回答）

(%)

	総数	身分保障や待遇改善	研修制度の充実	相談体制の充実・強化	相談員の専門能力の向上	知識と意欲あがる職員の配置等	専門家・機関との連携強化	斡旋介入の根拠となる法整備等	消費者教育の強化	自治体内での相談業務への理解向上
**【総数】**	1772	49.9	26.5	17.2	10.7	10.7	8.2	3.6	2.4	2.0
〔年齢〕										
20代	16	43.8	31.3	12.5	-	12.5	6.3	18.8	-	6.3
30代	129	52.7	23.3	19.4	10.1	11.6	8.5	2.3	2.3	5.4
40代	618	50.5	26.9	16.8	10.8	10.2	7.3	2.9	2.8	1.3
50代	758	53.2	28.5	17.5	10.7	11.5	8.6	4.2	2.0	2.4
60代	191	41.9	23.0	17.3	14.7	11.0	9.9	3.7	2.6	0.5
70代	20	30.0	20.0	25.0	5.0	-	5.0	-	10.0	5.0
無回答	40	22.5	10.0	5.0	-	5.0	7.5	2.5	2.5	-
〔勤務地〕										
消費者行政本課	43	51.2	20.9	23.3	30.2	18.6	11.6	2.3	4.7	2.3
都道府県の消費生活センター等	524	56.3	25.8	16.8	10.3	9.4	8.0	3.6	1.5	2.1
政令市の消費生活センター等	171	49.1	24.6	18.7	9.9	14.6	7.6	2.9	1.8	2.9
市区の消費生活センター等	931	47.7	27.8	16.4	10.3	10.5	8.8	3.8	3.1	1.6
町村の消費生活センター等	35	51.4	22.9	17.1	2.9	2.9	-	-	-	2.9
その他	40	20.0	22.5	20.0	15.0	12.5	2.5	2.5	2.5	7.5
無回答	28	50.0	25.0	25.0	10.7	14.3	7.1	10.7	-	-
	総数	PIO-NETの改善 (迅速な情報共有)	相談員の職務内容の明確化	悪質業者への罰則の強化	その他	無回答	回答計			
**【総数】**	1772	1.7	1.0	0.6	1.6	15.7	151.9			
〔年齢〕										
20代	16	-	-	-	-	6.3	137.5			
30代	129	1.6	3.1	0.8	1.6	18.6	161.2			
40代	618	2.4	1.1	0.5	2.1	15.0	150.6			
50代	758	0.9	0.7	0.3	1.3	13.5	155.1			
60代	191	3.1	1.0	1.6	1.6	15.7	147.6			
70代	20	-	-	-	-	20.0	120.0			
無回答	40	-	-	2.5	-	62.5	120.0			
〔勤務地〕										
消費者行政本課	43	-	-	2.3	-	16.3	183.7			
都道府県の消費生活センター等	524	0.8	1.3	-	1.1	13.4	150.4			
政令市の消費生活センター等	171	1.2	1.2	-	3.5	15.2	153.2			
市区の消費生活センター等	931	2.0	1.0	1.0	1.7	16.6	152.4			
町村の消費生活センター等	35	5.7	-	-	-	25.7	131.4			
その他	40	5.0	-	-	-	22.5	132.5			
無回答	28	3.6	-	-	-	10.7	157.1			

## (2) 国に対する要望



国に対する要望については、「身分保障や待遇改善への働きかけ」と回答した者の割合が32.4%、「自治体への財政支援」と回答した者の割合が20.6%と高く、以下、「消費者庁等の役割強化と期待」(10.7%)、「消費生活センター等の法的位置付けの強化」(10.4%)、「消費生活相談体制の一元化等」(8.0%)、「関係法規の改正、罰則の強化」(5.2%)がそれらに続く。(複数回答)

年齢別に見ると、「身分保障や待遇改善への働きかけ」と回答した者の割合は30代(41.1%)で、「自治体への財政支援」と回答した者の割合は50代(23.9%)で高くなっている。

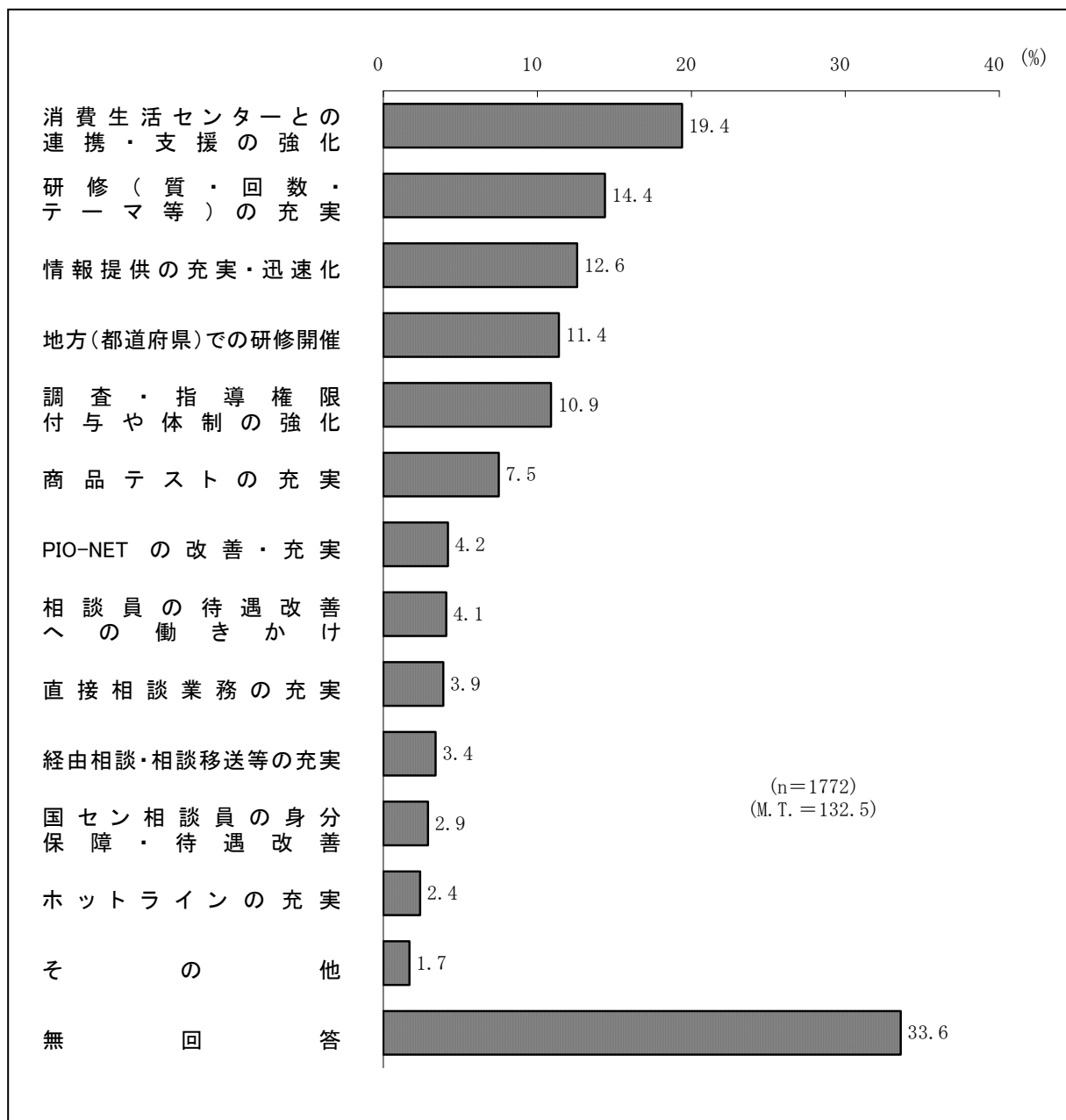
勤務地別に見ると、「身分保障や待遇改善への働きかけ」と回答した者の割合は都道府県の消費生活センター等(40.3%)で高くなっている。

図表3-2 国に対する要望（複数回答）

(%)

	総数	身分保 障や待 遇改善 への働 きかけ	自治体 への財 政支援	消費者 庁等の 役割強 化と期 待	消費生 活セン ター等 の法的 位置付 けの強 化	消費生 活相談 体制の 一元化 等	関係法 規の改 正、罰 則の強 化	相談業 務の国 家資格 化等	行政指 導を行 ってい ない自 治体へ の支援	関連機 関との 連携強 化	消費者 行政予 算の増 額
**【総数】**	1772	32.4	20.6	10.7	10.4	8.0	5.2	4.3	2.6	2.4	2.3
〔年齢〕											
20代	16	50.0	12.5	-	12.5	12.5	6.3	6.3	-	-	-
30代	129	41.1	20.9	10.9	7.0	6.2	4.7	7.8	2.3	5.4	3.9
40代	618	32.4	17.5	10.8	11.8	9.5	5.3	5.0	1.9	2.9	2.9
50代	758	33.6	23.9	10.2	11.7	7.3	5.1	4.1	3.6	1.6	2.1
60代	191	25.7	21.5	13.6	5.2	7.9	5.8	1.0	1.6	2.6	0.5
70代	20	30.0	20.0	20.0	-	5.0	-	-	5.0	-	5.0
無回答	40	10.0	5.0	5.0	2.5	2.5	7.5	2.5	-	-	-
〔勤務地〕											
消費者行政本課	43	23.3	16.3	9.3	7.0	11.6	9.3	-	2.3	11.6	2.3
都道府県の消費生活センター等	524	40.3	18.1	11.1	9.4	7.3	4.6	4.0	2.1	1.9	2.1
政令市の消費生活センター等	171	36.8	21.1	10.5	13.5	6.4	5.8	5.3	-	1.2	4.7
市区の消費生活センター等	931	28.2	21.8	11.4	10.6	8.5	5.7	4.3	3.0	2.6	2.0
町村の消費生活センター等	35	28.6	25.7	5.7	8.6	8.6	-	-	11.4	-	-
その他	40	17.5	15.0	2.5	5.0	7.5	5.0	10.0	2.5	2.5	2.5
無回答	28	39.3	32.1	3.6	17.9	7.1	-	7.1	3.6	-	3.6
	総数	消費者 教育の 強化	消費生 活セン ターの 権限強 化（業 務停止 命令	その他	無回答	回答計					
**【総数】**	1772	1.9	1.4	1.7	26.1	130.0					
〔年齢〕											
20代	16	-	-	-	18.8	118.8					
30代	129	2.3	-	3.1	24.8	140.3					
40代	618	1.8	2.3	1.0	26.2	131.4					
50代	758	1.6	1.1	1.7	23.2	130.7					
60代	191	2.6	1.0	3.7	28.8	121.5					
70代	20	10.0	-	5.0	25.0	125.0					
無回答	40	-	-	-	75.0	110.0					
〔勤務地〕											
消費者行政本課	43	-	-	2.3	25.6	120.9					
都道府県の消費生活センター等	524	2.1	1.3	0.6	23.1	127.9					
政令市の消費生活センター等	171	1.2	1.8	3.5	26.9	138.6					
市区の消費生活センター等	931	1.8	1.3	1.9	27.2	130.4					
町村の消費生活センター等	35	-	-	2.9	37.1	128.6					
その他	40	5.0	2.5	2.5	42.5	122.5					
無回答	28	3.6	3.6	3.6	7.1	132.1					

### (3) 国民生活センターに対する要望



国民生活センターに対する要望については、「消費生活センターとの連携・支援の強化」と回答した者の割合が19.4%、「研修(質・回数・テーマ等)の充実」と回答した者の割合が14.4%と高く、以下、「情報提供の充実・迅速化」(12.6%)、「地方(都道府県)での研修開催」(11.4%)、「調査・指導権限の付与や体制の強化」(10.9%)、「商品テストの充実」(7.5%)がそれらに続く。(複数回答)

年齢別に見ると、「消費生活センターとの連携・支援の強化」と回答した者の割合は年齢が高くなるほど高くなる傾向が見られる。一方、「研修(質・回数・テーマ等)の充実」と回答した者の割合は年齢が低くなるほど高くなる傾向が見られる。「情報提供の充実・迅速化」と回答した者の割合は50代(15.7%)で高くなっている。

勤務地別に見ると、「消費生活センターとの連携・支援の強化」と回答した者の割合は市区の消費生活センター等(21.5%)で高くなっている。

図表3-3 国民生活センターに対する要望（複数回答）

(%)

	総数	消費生活センターとの連携・支援の強化	研修（質・回数・テーマ等）の充実	情報提供の充実・迅速化	地方（都道府県）での研修開催	調査・指導権限付与や体制の強化	商品テストの充実	PIO-NETの改善・充実	相談員の待遇改善への働きかけ	直接相談業務の充実	経由相談・相談移送等の充実
** 総数 **	1772	19.4	14.4	12.6	11.4	10.9	7.5	4.2	4.1	3.9	3.4
[年齢]											
20代	16	18.8	12.5	6.3	37.5	-	-	-	12.5	6.3	6.3
30代	129	15.5	19.4	9.3	12.4	7.0	7.8	5.4	4.7	2.3	3.1
40代	618	16.8	17.2	10.5	13.1	11.8	5.5	4.4	3.6	3.9	3.9
50代	758	21.5	13.2	15.7	9.2	10.9	9.8	4.5	4.7	4.1	3.4
60代	191	23.0	9.9	11.5	12.0	12.6	6.3	2.1	3.1	5.2	3.1
70代	20	35.0	5.0	5.0	10.0	20.0	10.0	5.0	-	-	-
無回答	40	7.5	5.0	7.5	10.0	-	2.5	2.5	2.5	-	-
[勤務地]											
消費者行政本課	43	16.3	23.3	20.9	16.3	9.3	-	4.7	11.6	4.7	-
都道府県の消費生活センター等	524	19.8	15.3	13.0	10.3	9.7	7.4	4.2	5.5	3.8	2.9
政令市の消費生活センター等	171	10.5	11.7	11.7	7.6	14.6	9.4	5.8	5.8	4.1	2.3
市区の消費生活センター等	931	21.5	13.7	12.2	12.2	11.3	7.8	3.8	2.8	4.0	4.2
町村の消費生活センター等	35	20.0	14.3	14.3	8.6	8.6	5.7	-	2.9	5.7	2.9
その他	40	7.5	15.0	15.0	17.5	2.5	-	12.5	-	-	2.5
無回答	28	17.9	21.4	3.6	14.3	14.3	10.7	-	7.1	3.6	3.6
	総数	国セン相談員の身分保障・待遇改善	ホットラインの充実	その他	無回答	回答計					
** 総数 **	1772	2.9	2.4	1.7	33.6	132.5					
[年齢]											
20代	16	-	-	12.5	25.0	137.5					
30代	129	3.1	1.6	3.1	34.1	128.7					
40代	618	3.2	2.4	1.9	33.7	131.9					
50代	758	3.2	2.4	1.5	30.9	135.0					
60代	191	2.1	4.2	1.0	37.2	133.5					
70代	20	-	-	-	35.0	125.0					
無回答	40	-	-	-	67.5	105.0					
[勤務地]											
消費者行政本課	43	-	2.3	2.3	27.9	139.5					
都道府県の消費生活センター等	524	3.6	2.1	1.1	32.6	131.5					
政令市の消費生活センター等	171	3.5	2.9	2.9	31.6	124.6					
市区の消費生活センター等	931	2.5	2.6	1.7	34.4	134.7					
町村の消費生活センター等	35	2.9	-	2.9	45.7	134.3					
その他	40	5.0	2.5	5.0	40.0	125.0					
無回答	28	3.6	3.6	-	21.4	125.0					

## 4 待遇面についての現状認識と要望（自由回答）

以下、自由回答に寄せられた意見や要望の一部を原文のまま掲載する。

### （1）消費生活相談を充実させていくために、今後必要なこと（自由回答）

- ・現在の非常勤職員という立場では、生計を立てられないので、どうしても既婚女性に限られてしまう。若い有能な男女を確保するための待遇改善を希望。
- ・相談員の能力を高めること、常に4～5人の相談員で意見を交わしながら進めた方がよい。
- ・現在、相談を解決するだけで条例や問題業者の改善のための呼び出しなどはされていない。職員も相談にかかわり未然に防止の処理に力を入れるべき。
- ・相談員の資質の平均化、知識の充実を図る為に国センによる研修の充実と相談員が参加し勉強する機会を増やしてもらいたい。
- ・待遇改善には相談員の資質向上をはかる必要がある。
- ・PIO-NETが陳腐化している。現状では、業者名でしか検索できず、同名他社や登記地などの情報が利用できない。全国から集まる情報の宝庫として、被害防止に活用されるべきである。
- ・相談員が専門知識を高めることはもちろんですが、職員も法律知識を持った、消費生活相談に理解と意欲のある人を配置することが大事。
- ・速やかに対応してくれる弁護士や専門家がいる機関があれば良いと思う。
- ・相談員の雇用条件を整備すること。正規職員との待遇差を縮めること。
- ・相談員として自力で情報を収集しているが限界がある。研修の機会を最寄の都道府県で実施して欲しい。
- ・モンスター市民（不合理的な要求をするクレーマー）が増え相談業務の支障と成るケースが多い。相談員の熱意に支えられている相談窓口の現状を周知してもらい、待遇改善を実現させたい。
- ・①被害救済のための権限を持つ機関との連携またはセンターに権限付与。②被害拡大のため、すばやく悪質性を判断、処分執行できる、例えばハイパーレスキュー隊のような精鋭チームを設置し、センターとホットラインを設けてほしい。
- ・窓口のレベルをあげる。地方と都市の格差がありすぎる。
- ・雇用の不安定さ、給与の低さから、若く優秀な人が相談員を目指すことができないと思います。『新卒者などが就職したい、と思う環境を作る』ことにより、相談員のレベルも上がっていくと思われまます。
- ・なぜ消費者行政が必要なのかということを担当職員が学習し、認識しなければならないと思う。今まで職員の公務員的体質（悪い意味での）が相談業務を相談員任せにしてきた。消費者庁設立により基本理念をしっかりと植えつけることが必要と思う。
- ・自治体の財政力によって、消費者行政の格差が大きすぎると思います。国の財政支援が必要だと思えます。
- ・現在研修会への参加は勤務時間外なので、勤務時間内の研修会への参加はほとんど認められていません。勿論研修会への参加に交通費や手当てもなく、自主自費での参加です。相談業務に必要な知識の習得が追いつかない現状の改善を要望します。
- ・行政職員が消費生活相談の現状を理解し、所属の垣根なく連携を取っていかないと解決困難な問題も増えていくと思えます。
- ・若い人は相談員として不向きという考えでいるから、生計がたてられるくらいの給料が望めない。弁護士や裁判所の判事にも若い人はいる。広い年齢層で消費者行政を支えていくべきだと思います。とてもやりがいがあるのにこの仕事では子どもや両親を養えない。
- ・相談員自らの努力が必要とは思いますが、いろんな分野の研修を受けたい。
- ・研修費等、全く予算化されていないので日々勉強していく必要があるにもかかわらず難しい。知識を学ぶためには自費での研修参加では限界があるので予算化してほしい。1人体制で相談を受けているが、複数の相談員の意見を聞きながら対応していくことがベストだと思う。
- ・相談員の育成には5年は必要です。各地のセンターで行われている雇い止めを止めさせ、相談員の地位を向上し、専門職として仕事内容に見合った報酬を改善し、その使命感と熱意を持続させる事が必要です。
- ・消費者行政という点では受付は無休体制が望ましいのかもしれませんが。
- ・相談員のレベルアップと、他職員との連携が最も重要と考えます。そのためには不安定な立場（雇用）を改善する事が必要です。経験を考慮した雇用体制にして欲しい。レベルアップについてはそれぞれが自費で研修や勉強会に参加している現状です。勤務時間内で研修の機会を増やして欲しい。

- ・常勤の相談員を置くことと、専門性を持たせることが必要（相談が複雑で難しくなっている）。土日や夜間の相談という動きもあるが、その場合には給与面などでも検討しなければ人材の確保は難しいと思います（主婦のパートだけでは成り立ちません）。
- ・研修制度を充実させ、相談員のレベル向上をはかるのが第一だと思います。相談について気軽に私たちが相談できる窓口（たぶん国セン）の方を増やしていただきたいです（現状回答が遅い）。
- ・消費者教育が必要、すべての基本ではないかと思う。
- ・（同じ時間仕事している）正規職員との待遇差を改善し、あっせん不調となるようなことのないよう、苦情処理委員会の活用が出来るように職員の知識、意識向上を望みたい。
- ・有資格者をきちんとした待遇で雇用し、職業として成り立つようにして人材を確保する。その上であっせんの法的位置付けをはっきりさせ業務を行う（個人の資質の差により結果の差がありすぎる）。
- ・スーパーバイザーのような立場の人を各センターに配置し、相談員の精神的負担を減らしてほしい。
- ・相談員の資質の向上、現場担当職員の理解、熱意、危機管理能力等、より良い処理のため、人材と環境の整備が必要不可欠。
- ・一般的な知識や情報収集に加えて、専門分野・得意分野を持ち、分野ごとの相談員が県センターにいとありがたい。
- ・①最低、交通費、失業保険は付けて欲しい。待遇はかなり不満である。昼休みも、時間外も相談を受ける事も多々あり、精神的な疲労もかなり増加している。②相談内容が複雑化している中で、相談員の増加は大事である。③相談員一人が受付、相談、助言、解決するまで行っている事を、行政は知らないのが不満である。行政と一体化して相談を受けてこそ、消費生活相談を充実させることが出来ると思います。
- ・自立して生活できる給料を最低限確保。経験や能力に応じた昇給、賞与・退職金の適用。
- ・①相談員と職員の協力。相談実務担当・法律のわかる職員がほしい。一元化といわれているが、現場のみが負担が多くなる事を避けてほしい。②何の相談を上部機関のどこが受け持つのか、ルートをはっきりさせてほしい。
- ・良い相談者の育成。研修の充実。もしも、待遇が良くなったとして、必ずしも資質を備えた相談員ばかりではなくなると思われるので。
- ・クレーマー、精神的に病んでいる人等々の相談が増え、神経をすり減らすことも多い。給与面の充実をお願いしたい。
- ・専門職に見合った勤務条件と雇い止めの廃止など、全国の行政で異なる待遇について、きちんとした法的基準が欲しい。非常に責任の重い業務なので、行政のバックアップの法的裏付けが欲しい。
- ・単なる事務系の非常勤と同様の扱いであるが、相談員の専門性からかんがみて、安定雇用策が必要と思われる。身分の安定（精神面も含む）あってこそその相談業務。
- ・勤務人数が一人なため判断の難しい案件を相談することができない。できるだけベストな対応をしたいが、相談員がいつでも相談できる場所があったら助かります。
- ・法律改正も多く、また、新しい商品・サービスに関する相談を受けることも多いので、常に勉強していないと相談業務に支障をきたす。区で行かせてもらえる研修は国セン研修が年1回、都セン研修が年6回と限られており、自主的に参加している研修が年10回以上あり、自己負担が多いのが現状。給与水準も低く、待遇も悪いので、なぜ重要な仕事なのにボランティア的に扱われているのが不思議である。今後、ますます重要度が高まる（昔は悪質商法が少なかったと思うが時代と共に増加している）と思われるので、若い優秀な人材がこの仕事をやりたいと思うように待遇改善して欲しい。
- ・相談員を斡旋交渉まで行う行政としては、特殊な位置づけとして認めてほしい。現状、単なる助言のみで対応している県民相談よりかなり待遇面で劣っている。報酬、研修、資料、検索設備の不十分さを自己の努力でカバーするのも限度がある。
- ・相談内容が複雑化し1件に費やす時間が長くなってきている。1件の中でも次々販売など複数の業者との斡旋もあり、件数以上に仕事量が多くなっている感がある。調べたりすることも多く、高齢者などの相談以外のフォローも多々あるので、人員のさらなる確保が必要。
- ・非常勤で何の保障もない。社会保険への加入ができれば勤務日数の制限等なく勤務できる。相談内容が複雑化しているにもかかわらず、件数のみの判断で予算が減らされるのは困る。何年働いても報酬が変わらないということも不満（本当にボランティアです）。業務内容に見合ったものを。
- ・相談員の資格を国家資格にし、一定の法律的権限を付与すること。専門職としての給料、設定が必要。
- ・やみくもに相談窓口と人数を増やして体裁を整えても窓口は機能しない。正確な情報と高度な専門性を備えた相談員の配置が必要であり、それに見合う待遇への改善を図るべき。今の相談員の給与は養ってくれる人がいて成り立つ職であり、自活できない待遇ではモチベーションに限界。相談員の善意に頼るのはやめて、現実の窮状に向き合うことが必要。

- ・ 1年雇用で首を切られるかと不安な毎日です。消費生活相談員を看護師等と同様に職業として確立させるべきだと思います。国家資格化して、自治体の相談窓口には必ず配置しなければならないという規定を設けていただきたいです。正規職員の給料が高いので、待遇差を痛切に感じます。財務事務所の多重債務相談員の年収（427万円＋交通費＋超過勤務手当）と同等でもバチは当たらないのではないのでしょうか。国で一括雇用し、各自治体に配置していただくのが理想です。
  - ・ 行政本課の行政処分実施と連携体系をつくること。
  - ・ 当センターは現在、消費者団体が相談業務を受託しているが、市センター（行政職員）との連携が年々希薄になっている。指定管理者制度が導入されるとこの傾向に拍車がかかることは必至。政策の大転換が必要ではないか。弁護士・建築士・福祉関係者との連携。機動力のある相談対応の体制整備。
  - ・ 相談件数が少ないので1人体制も仕方ないと思うが、複雑な相談を受け付けた時は1人では対応しきれない。多重債務の相談が増えているが研修と経験を積まなければ、十分な対応ができない。負担に感じる。
  - ・ 日々勉強が必要。しかし、机上の学習よりも一件でも多く相談を受けるほうが勉強になる。
  - ・ 「消費生活相談室」として独立した部屋で対応できるようならベスト。総合案内兼相談員なので、相談以外でいろいろな人が訪れ、また、電話の取り次ぎも対応しなければならず、大変。
  - ・ 地方自治体の都合により、雇用条件を変更されている状況である（土日勤務が必要になれば規約を変更するなど）。相談員の待遇改善のためには資格・専門職としての位置付けが重要。
  - ・ ①窓口の開設時間を長くすることも必要だろうが相談員の待遇が低下することになるので、職員との分担も必要だと思う。②消費者センターでは解決の難しい相談について、相談者をたらい回しにしないようなワンストップの相談機関が必要。③個人的には生計維持者ではないし、育児家事などとの両立のためには、週2回で扶養の範囲内の今の勤務条件が望ましいと思っています（フルタイム勤務だけでなくさまざまな働き方を認めてほしい）。
  - ・ ①身分・相談員の精神的ケア ②各自治体の温度差、統一できないもののでしょうか。
  - ・ 身分保証…社会保険をつける。20年以上働いても退職金も年金もないなんて！！
  - ・ 消費生活センターの役割をもっと国民に広めて欲しい。無料の弁護士と勘違いしている相談者もいるし過剰な要求をされる場合もある。
  - ・ 経験年数等何年経とうが関係なく、新人と同じ報酬（一律）というのは納得できない。
  - ・ 相談員数が不足しており、電話相談に追われ、十分な対応ができていない。法的見解を知りたい時にすぐ相談できる弁護士等専門家がいないので、相談員の数のUPと法の専門家の配置が必要。
  - ・ 身分の位置づけが不安定。消費生活専門の弁護士とすぐに連絡やアドバイスがとれる仕組み。役所をあげて、消費生活相談は大切な事業であるという意識改革。相談員の質のバラつきをなくし一定レベルに保つ。
  - ・ 助言で終了する事が多い相談員のカット。
  - ・ 日替わり相談員を改め常駐の相談員を置くようにしてもらいたい。
  - ・ 弁護士を交えた定期的な検討会の実施。
  - ・ 相談員の待遇と地位向上は絶対必要。相談員のボランティア精神と、責任感や正義感だけに頼っている現状では充実した相談はできない。相談員自身が安定した生活基盤を保障されなければならない。相談員が自費で勉強や研修を受講するには限界がある。
  - ・ 消費生活相談業務を行政が行う最大の意義は、相談の処理の過程で得た情報を被害の拡大防止のために消費者（国民）にフィードバックすること。しかし、現場が疲弊してこの機能が果たされていないことが問題ではないかと思います。
- こういう業務に就く人間が1年更新の非常勤職員の雇用というのは実態にそぐわないので、専門職として安定雇用されるべきだと考えます。
- 給与が同じ年齢の高卒の正規職員の半分以下の収入で、彼らより仕事が難しく、長時間働いて同じ給料というのは非常に辛いです。年収200万円では質の高い人材は集まりません。

## (2) 国に対する要望（自由回答）

- ・各センターへの補助金の充実による体制の確保。
- ・相談員が自身と誇りを感じるような認知と評価をして欲しい。
- ・消費者庁創設で末端の現場は不安がある。現場の充実を考えて欲しい
- ・窓口の一元化が言われているが末端のセンターの体制は必ずしも充実していない。体制の充実と関連機関との連帯強化を徹底して欲しい
- ・週4日勤務であっても厚生年金、社会保険の加入の有無にバラつきがある。自治体の任意に委ねるのではなく、国が一定の方針（4日勤務なら上記2つに加入する）を提示する仕組み作りを図っていただきたい。
- ・食品の表示や異常、疑問についての相談が保健所から転送されてくることが多い。何でもかんでも消費生活センターに回されても困る。担当の専門窓口の業務や対応の改善を望みたい。検査の要望があっても無料でやってくれるところが無いので困っている。
- ・各センターの現状を把握して欲しい。研修も休暇を取り、自費で参加することが多いので改善して欲しい。
- ・消費者保護が必要な場合は今でも多くの場面で見受けられるので、私たち相談員はいつも相談一つ一つに尽力をしていることを理解して欲しい。是非とも消費者庁を設置されるよう強く希望する。
- ・行政指導を行っていない県の支援をして、行政指導が出来るようにして欲しい。行政指導の（消費者行政専門の）講演会、問い合わせ窓口等が欲しい。
- ・消費者庁で盛り上がっているが、現場の待遇の状況の期待を寄せるばかりで（義務を果たさず、エゴ、権利だけの主張）ある。なんでも解決できるというような誤解を招かぬよう方向づけをしっかりとって欲しい。
- ・金融庁からの要望で、消費生活センターが多重債務者相談の窓口となり、かなり仕事量が実質増え、相談員への負担が大きくなっています。負担が増えた分、しっかりと待遇改善を行ってほしい。
- ・継続的な財政支援と、消費生活センター、消費生活相談員配置の根拠法の制定。中央ばかりが充実することに危惧、地方のセンターが整わなければ意味がない。
- ・消費者行政予算の圧縮は、直ちに相談員の待遇圧縮につながります。交通費もなく、社保もなく、時間外勤務は当たり前の現実、消費者被害救済の意欲をそがないでほしいです。
- ・センターによる相談処理の際、回答に困った場合関係省庁の問い合わせをすることもありますが、たらい回しのような時もあるため、一元化等明確にしてほしいです。
- ・消費生活相談の資格を学芸員、図書館司書、社会福祉主事の資格と同様に、大学で指定科目を履修して卒業して与えられる任用資格を取り入れてほしい。
- ・法が整備されても悪質な業者はより悪質になっている。厳罰化が必要だと思います。
- ・相談員とセンターの法的裏づけ、交渉のよりどころとなる組織を作ってほしい。他の省庁に振り回されていては消費者が守れない。
- ・地方自治体は財政難で、消費生活関連の予算を確保できない状況。商品テスト室は絶対になくすべきではないが、テストもままならないのが現状。国から雇用していただくと身分、待遇面の改善も期待できると思う。
- ・①センターに寄せられる情報を元に迅速な事業者指導を徹底してほしい。例えばNOVAの指導ももっと早ければ被害はずっと少なかったと思います。②製品苦情対応できる検査機関の充実を要望します。
- ・①悪い業者ほどセンターの斡旋を拒絶する。センター介入の法的根拠をはっきりさせてほしい。②資格が国家資格ではないという理由で、待遇はこんなもんだ、我慢しろ、と言われてる。私達を専門職だと持ち上げるならそれなりの制度や予算を!!
- ・消費生活専門相談員を国家資格とし、消費生活センターを消費庁の直属にする。相談員と担当職員、法律家を配置して欲しい。
- ・市、県、国、関連機関（警察、郵便局、銀行、各業界団体）との連携が必要。消費者行政をすすめる上で現場での活動が大切である。1つの苦情が大きな問題の提起・解決につながるかもしれない。その最前線にいる相談員の気持ちを向上させる目に見える形での支援を願いたい。
- ・「相談員は官製ワーキングプア」という記事が新聞に掲載されていました。まさにその通りです。相談員の業務内容を把握し、法的に位置づけてほしいです。一生懸命努力しているのにもかかわらず、今の状態では給与、正職員との待遇の格差に不満があります。「消費者行政一元化」となれば、負担は増加の一方です。何とか待遇を改善していただけないでしょうか。
- ・消費者問題に中央と地方の格差はなく、全国どこでも同じ内容の相談がやってくる。どこに住んでいようが同じ処理が図られるよう相談員のレベルを一定水準まで向上させられるよう希望する。

- ・国会議員の中には消費生活相談員は国家公務員として国の責任の中で業務につくべきとの意見がありますが、市民直結の相談は市町村の職員として雇用すべきと思います。国は地方自治体に補助を！
- ・①やりがいのある仕事と思っているが、待遇面でよくないために友達にもこの仕事を勧められない。若い人が育たない。②相談業務は精神的にハードである。日々研修も必要（自費で研修参加）、テレビでは何かあれば“お近くの消費生活センターへ”と流れる。消費者は自分に都合の良い回答をもらえないと激怒ということもある。このような状況の中で相談員の待遇は決してよいとはいえない。行政は財政難ですから我慢を！というが、職員の待遇と相談員の待遇は違いすぎる。待遇面の改善と自立できる待遇である事を望む。
- ・消費者庁が間口を広げすぎて消費生活センターの位置付けがぼやけてしまわないか心配。しっかりとした体制作りを。
- ・相談電話を一本化し、どこのセンターでも同じ相談ができるようにしてほしい。
- ・消費者庁ができることで現場はどうなるのか、役割や相談・指導のルートをはっきりさせてほしい。“消費生活相談”の位置付け、できること・できないことをはっきり公表してほしい。（過剰な要求が多い。何でもやってくれと消費者は思っている）
- ・各自治体によって相違があるが、当市はセンター事業が指定管理者制度の対象になっており、5年毎に受託者として指定されるが、不安定な状態にある。相談が複雑化する中、経験・蓄積を必要としているため、指定管理者制度の対象にはそぐわないと感じる。センター運営形態、待遇について国で統一、指針のようなものがあればと感じています。
- ・各自治体で必要最低限の人員の基準を作っていただきたい。それ以上は各自治体の裁量でいいのではと考えます。
- ・自費で研修に出席しているので出張扱いにしてもらえるように。予算を県に。
- ・市、県ができない広域、高度な相談に対する対応をしてほしい。土日の相談を行ってほしい。
- ・現場でなければ分からない難しさや苦労を理解して欲しい。
- ・消費者庁には直接相談の部門を充実させてほしい。
- ・待遇改善、窓口一本化による相談の受けやすさ→消費者にとって必要。
- ・弁護士や司法書士より身近な相談相手としてみんな毎日ががんばっています。その重責と重要度を理解して、設置している自治体の補助をお願いします。
- ・国が業者を指導するときには被害者が多数出たあと。なるべく早く情報収集・分析を行い、迅速な対応を望みます。
- ・末端の相談員は悲鳴をあげています。件数の増加、高齢者、認知症の方、精神や知的障がいのある方の被害回復は容易ではありません。最新の法改正、事例等の研修は私費にて行っています。消費者行政のためだけに使える予算を継続的につけてください。センターに相談すれば何でも解決できて全て代わりにやってくれると思っている消費者が多く困っています。できることとできないことがあります。万能とのイメージを与える広報は控えていただきたい。救済と同時に消費者が自立できるための教育は重要です。国をあげて消費者教育にも力を入れていただくようお願いいたします。
- ・インターネットなどトラブルが多いにも関わらず、有効な手立て、ルールのない分野に対して何らかの措置を講じてほしいと思います。
- ・①国民生活センターの予算増額で商品テスト、相談・研修等の充実を望む。相談員は自己研鑽に励んでいるが、知識レベルアップ、スキルアップのため、相談員の育成・研修の充実を望みたい。②消費者庁来年度創設で消費者行政の一元化、迅速な対応に期待。食品問題でも厚労省、農水省、公取など窓口のスリム化要望。③相談件数だけではなく質の評価も望みたい。
- ・斡旋する場合、業者によっては全く相手にされない。そのような業者の情報を集め指導してほしい。被害が大きくなるまで放置せず、早めの対策をお願いしたい。
- ・事例が発生した際、注意喚起がすぐできるように、国営放送と連携して速報として流し、消費者を守るようにすべきではないか。
- ・全相協に加入していますけど、私たちの待遇改善等については何の役にも立ってくれません。国主導で各センターの相談員の身分・待遇の確保を希望します。
- ・年々高齢の相談者が増え、聞き取りや解決に非常に困難を抱えています。高齢者専門窓口の整備を検討してほしいです。
- ・各センターによって、雇用形態や待遇もバラバラである。また、センターによって相談件数も違う。センター間の格差をなくし、社会的立場を明確にしてほしい。
- ・消費者センター及び相談員の立場を安定したものにしてほしい。また、センターで何でも相談できると広報すると、電話番号を調べるとか、業者の苦情を教えるとか、本来の仕事でないことを要求する相談者が増え、対応に困る。適切なPRを希望する。
- ・消費者庁がより充実した機能を果たす為には、草の根で働いている消費生活相談センターの相談員の質の向上が求められます。1年1年の更新制で更新期間も決められている当県の現状では経験豊かな相談員が育ちません。魅力ある職場でないと人は集まりません。

- ・相談窓口を法的に位置付けることも必要だが、囑託職員ではなく、正規職員として位置づけてほしい。
- ・消費生活相談が複雑多岐にわたる専門的知識を要する業務であることから、社会的に認められる存在として働ける環境を作っていただきたい。
- ・消費者、生活者目線で他省庁に指令を出す「消費者庁」の新設（強い勧告権限）。
- ・消費者庁の早期の設置を熱望、消費者相談の窓口の一本化により効率が良い。
- ・①悪徳商法（振り込め詐欺なども）などについてTVなどのスポットで何回も何回も流すと国民に伝わると思う。②消費生活センターの知名度が上がるよう工夫して欲しい（だれもが消費生活センターの存在を知り、契約トラブルの相談窓口であることを認識しているように十分に広めて欲しい）。
- ・国は第三者的な立場ではなく、消費者側にしっかり立ってもらいたい。行政指導が全く行われていない地方（県）があることを問題と思ってもらいたいし、自治体の担当者の中には意識認識の低い人も多い。
- ・①消費者庁の内容が一進一退しているように思われる。省庁間の力関係等、内部事情に影響されることなく、「消費者のために」という信念を貫いてほしい。②高齢の視聴者も多い国営放送で、悪徳商法等、消費者に対する情報番組を増やしてほしい。
- ・相談員の待遇は、官製ワーキングプアと囁かれています。皆が実感しています。地域差も大きい。仕事内容は充実感を覚えるものであるが、待遇の位置付けが低くむなしさを感じる。国は位置付けの向上を考えてほしい。国が地方行政への意識向上の仕切り役を担ってほしい。
- ・あっせん等では、まともな事業者のみならず、いんちき、悪質業者と消費者の仲介に入るので、身の危険を感じる。相談の電話ですら、電話の向こう側の相談者から狂気を感じることもある。自らの待遇と危険度を比較しても、不遇な現状を改めて欲しいと強く思う。
- ・現在ある全国の消費者センターの充実。まだ消費者窓口のない地域やとくに毎日複数の相談員（有資格者）の配置がされていない所への支援。
- ・①行政職員を3年毎に異動させるのではなく、スペシャリストを育てて欲しい。②全国の消費生活相談員の雇用止め（年数制限）をやめさせてほしい。③短時間公務員として（非常勤ではなく）働くことができる制度を作してほしい。
- ・都道府県の予算で私達の雇用が左右される。毎年、12月～3月までの間いつ解雇されるのか不安です。不安があると頑張れる事でも不安事があると頑張れない。国から「使い捨て」しないよう都道府県に伝えてほしい。
- ・法律を勉強しやる気のある職員と、丁寧に話を聞いて親身になって相談に乗る相談員がいないと、悪質な業者と対決できない。一所懸命な職員の配置と勉強しやる気のある相談員を使い捨てしないように配慮いただきたい。
- ・心が病んでいる方からの相談が増え、相談員として精神的な負担を感じる。また悪質な業者との交渉にはストレスを感じてしまう。そのような相談員のケアについても考えてほしい。センター勤務の職員は専従するような体制にしてほしい。
- ・消費者庁に期待したいが、私達相談員は全ての広い範囲で常に情報収集し、勉強をしている。併せて相談員の位置づけ、待遇UPを検討して欲しい。とにかく東京都以外の相談員の待遇を見て欲しい。また件数だけでは判断できないことを理解して欲しい。1件の相談の複雑化（相談者の問題、悪質業者など）。
- ・消費者庁ができることによって、消費者はより一層センターへ期待すると思う。一方、研修など自助努力によるところが大。相談者は年々、自己中心的になっている。
- ・消費者教育をもっと義務教育の中に取り入れて欲しいです。若い時からの勉強が必要だと思います。
- ・センターに多大な期待を持たせすぎ（市民）。何の権限、命令権、指揮権もなく市民からは不満をぶつけられる。弁護士なみの知識、手腕を求められる。
- ・商品テストについて、県単位では設備を最新に維持するのは困難と考える。地方局くらいの単位での一元的な商品の商品テスト機関の設置を望みます。
- ・消費生活相談員になることが夢だったが、親や周りの人の幸せをとるか迷っている。給与が低くこのままでは仕事を続けられない。悩みながら仕事をするのは嫌です。
- ・全国のセンターは予算不足に悩んでいます。センターの設置と相談員の数について法的に位置づけて、予算の一部を国は負担する。相談処理のみでなく、消費者教育にも力を入れることで、悪質業者による被害者を減らし、経済的に余裕が出れば地元の経済の活性化にもつながることになります。

### (3) 国民生活センターに対する要望（自由回答）

- ・ PIO-NET に処理結果を入力して欲しい。
- ・ ホットラインを利用させてもらっているが広域的な事案が増え、解決に苦勞する。相談移送、共同処理の機会を増やしてもらいたい。
- ・ 国センをどのように利用させていただけるかが良くわからずにいます。
- ・ 中立な立場であることを生かし、もっと権限を有する組織になって欲しい。
- ・ 相談員の待遇向上に関して国や地方自治体に意見を言ってもらいたい。
- ・ 研修に申し込んでもいっばいで断られる事がある。研修の回数を増やして欲しい。相談者からのテストの要望に対応できず困る。テストの充実と受け入れ態勢の拡充を望みたい。
- ・ 国センは専門家もバックにいるのですから事業者名の公表を積極的に行うべきです。被害が拡大してから、こんなに全国で苦情があったなんて、早く知らせて、という一般の人の声です。
- ・ 例えば、架空かどうか判断に迷う相談を受け、国センに問い合わせた際、直接当所で業者に問い合わせしてみたらと提案された事がある。当所では相談者が直接話ができる状況で事実確認のため電話で問い合わせするケースは別として、基本的には相談者が手紙で経緯等を通知してからでないと業者と話しをすることは無い。弁護士のような代理権が無い為、当所だけでなく全センター共通の手続きと認識していたが、国センの助言を受け、少々ショックだった。斡旋スタイルは人によりセンターにより違いはあるだろうが、基本的なルールは変わらないと思う。安心して相談できる窓口であって欲しいと願っている。
- ・ N I T E との連携（一つにしてもいいのでは！）。
- ・ センターオブセンターとして今後も直接相談を行いつつ、相談情報の提供や相談支援をして欲しい。研修事業、特に市町村に対して、相談員の仕事やメンタルサポートのできる講座を企画して欲しい。
- ・ ホットラインで相談した場合、資料ばかり F A X して、それほどのアドバイスを受けられないことが多い。
- ・ 最近、経由相談時に、国センの相談員のレベル低下を感じます。待遇面がかなり悪いとの話を聞きますが、そのために人材が集まらないのだと思います。国センには高度な相談処理能力を持って欲しいと思います。それにより県、市の能力も上がると思うからです。又、緊急情報にある国センの事業者に対する対応も以前より落ちていていると感じます。相談員のみならず、行政職員にも直接相談を受けてもらい、現場を知ってもらうことが必要ではないかと思います。
- ・ 業者指導権限を付与していただきたい（または、仲裁機関として位置付けていただきたい）。今まで以上に PIO-NET の管理と運用について充実させていただきたい。全国各地に寄せられる相談の処理に対するお手本となるような処理をしていただきたい。困難、複雑案件を積極的に処理していただきたい。
- ・ センター化されていない市町の相談窓口に対する情報提供を切に願う。
- ・ 専門分野別に対応してもらえると具体的意見を聞きやすい（高齢者、通信、多重債務など…）。
- ・ 地方のあっせんが充実するよう支援してほしい。
- ・ PIO-NET の処理速度アップ。研修の増加。
- ・ センターオブセンターを目指すべく頑張ってください！
- ・ ①各センター相談員の助言を相談員でなく弁護士にしてほしい。②相談員を指名できるようにしてほしい。③移送した相談の交渉状況や結果の報告がほしい。
- ・ 地方センターからの情報収集していることに懸命に見える。現場で困り果てた時に相談をする事が年に1回はあるが、その時に力になってもらえたことはない。だんだんあてにしくなくなった。その解決をした結果のみをデータインプットで上げることにむなしさを感じている。商品テストをしてもらうにも実際は何段階にもわたる協議、提出書類が要る。現場で、そのような時間、手間を、今困っている消費者に納得して貰えない。テストをすすめられないのが現実である。あきらめてもらうよううまく説明する努力をしている実状である。国民センターは機能をもっと充実して存続するならしてほしい。
- ・ 相談支援の情報提供、全国展開業者との総合的な斡旋交渉。
- ・ 相談業務で集められた内容の分析と迅速な対応（現状は後追いでしかない）。
- ・ 他のセンターの PIO-NET 情報が即座に閲覧できるシステムの導入。
- ・ PIO-NET 入力のカードを簡単化してほしい。入力字数をある程度広げてほしい。
- ・ PIO-NET の運用について、登録、訂正が大変な手間であるため、最新情報が活用されません。入力した時点で電送しなくても、簡単に活用できる方法などを考えていただきたい。
- ・ PIO-NET について、あっせんした場合の状況等をわかるようにしてほしい。問題業者を一覧でわかるようにしたい。
- ・ カードの入力に日々奮闘しています。相談者は次から次へと来訪し、カードは入力しなければならず、常に何かに追いかけている状態です。いつも事例相談には丁寧に教えていただけて感謝しております。

- ・キーワードマニュアル、記載要綱（PIO 通信を盛り込んだもの）の更新を充実（現在使用のものは 1997 年版）。
- ・全国の消費生活センターに的確な指示を出してほしい。相談してもはっきりした回答が得られず相談する意味がないと感じることが多い。
- ・各消費センターのよりどころである国民生活センターにはより強い権限が必要だと思います。国民生活センターの斡旋であっても限界があり無力感を感じます。
- ・国民生活センターの相談員の質の向上と指導力の向上（問い合わせをしても的確な答えが得られない）。
- ・何度か電話で相談したことはあるが、具体的に解決することは少なかった。
- ・あっせん率の低下を防いで下さい。相談員の待遇が改善され、あっせんを行いやすくなるのなら、国に働きかけて下さい。最近、あっせんせずに助言のみで終わる窓口が多いので、PIO-NET の情報があまり役立ちません。
- ・2年後、PIO-NET の更新があるとききました。自治体には、直接入力システムも導入されていません。ハード面の充実を求めます。
- ・同種事例を国民生活センターで一括処理するような体制があればよい。
- ・地方での研修を増やしていただきたい。家庭の事情で日帰り研修しか受講できない。
- ・国民生活センターのテリトリー（相談・斡旋）の範囲を明確にしてほしい。各センターの先頭にたち、裁判等も頑張ってもらいたい。マニュアル等作り直してほしい。
- ・毎月ある相談員研修・専門・事例講座はとても勉強になります。
- ・新人が相談員として十分な経験が積めるようになるまでの育成研修を充実してほしい。例えばロールプレイとか、現地では失敗が許されないの。
- ・新卒の消費者被害が発生した時点で、注意喚起のPR活動を積極的に行ってほしい。
- ・国セン自体がもっと力（指導、処分など）をつけて、各地方のセンターのバック、後ろだてとなってほしい。各地のセンターに与えられた権限はあまりにも小さく、相談員の努力が報われない。
- ・地方センターに対する助言等を充実してほしい。何か助言を求めると資料とか、経緯とうんざりするほど求められた挙句、国センは何もできない、との回答が少なくない（何もできないことをわかっているにもかかわらず求めていることもある）。
- ・相談者の相談が、消費者行政にどのように反映されているのか、一般の消費者にもわかるようにしてほしいと思います。
- ・消費者相談の中核センターを担う国民生活センターには、全国からのリアルタイムな情報や相談事例が毎日入ってきていると思うが、早急に分析し、全国の相談窓口で最新の情報をいち早く伝える機能の強化の取り組みが必要。また、日々変化する相談に対応するための相談員のスキルアップに取り組む研修の確保と拡充を望みます（年数回の研修に参加しやすい場の設定など）。
- ・ベテラン相談員を多く置いてほしい。分野別に相談員を育て各センターからの相談に対応してほしい。
- ・PIO-NET につながっていないため、対応の仕方に迷ったとき、心細い思いをしています（反面、1人か2人の勤務のためPIO-NET につながったとき、事務処理が増えてしまうと相談業務ができなくなるのも困ります。ジレンマです）。
- ・研修回数と内容の充実。現在、相模原で行われている研修と同程度のものの地方開催。相談員に対するメンタルケア。
- ・現在、国民生活センターはホットラインを通じて地方のセンターの支援を行っていただいていると思いますが、基本的に斡旋解決内容は、各センター次第です。今後、全国的に同様の被害が発生したケースでは国センで統一的に業者と交渉し、地方センターでもそれと同じ条件で解決できるようにしていただけないかと思います。
- ・きめ細かい研修をしてほしい。相談業務に必要な情報提供を（相談窓口一覧作成など）情報はもっと早く出してほしい（早く出せと求められるけどおりにくるのは遅い）。PIO-NET の処理概要を書かないのはおかしい（国セン受付分には処理概要が書かれていないように見受けられます）。
- ・国民生活センターの役割をきちんと定義し、各センターから寄せられた情報をすぐに発信してセンターに情報提供するとともに、国センで分別することなく、経由相談、危害危険、テストと動いていくべきである。ADRとして機能を十分に発揮し、各消費者センターと連携が取れることを望む。今は「国センだから解約できた、解決できた」ということが多くある。そうではなく、国センで解約できたことは、各センターでも出来るという判例的な要素を十分にアピールしてほしい。経由相談して、「国センだから出来た」では、全く役に立たないのである。
- ・国民生活センターは、消費者の立場に立って対応してくれる組織で、困った時は最終的に国センの情報に頼っています。全国からの情報を早くフィードバックして頂けることを期待します。
- ・センター、保健所、各省庁や自治体に寄せられた情報を一元化し、迅速に処理対応できる機関に。
- ・直接相談は絶対に必要。パイオに関してキーワード等の問い合わせに対して対応する人が変わると返事が違うので統一してほしい。
- ・地方での研修の充実。啓発ビデオ・DVDの作成。

- ・ 困難な問題にぶつかったとき、相談員だけでは解決方法が見つからないとき、行政職員も相談員以上に詳しくない。このようなセンターも多いと思う。頼みの綱として、何でも国セン（専門家として）に気軽に相談、助言を受けられるようにしてほしいです。
- ・ 相談員一人体制のため、国民生活センターホットラインにたびたび相談させてもらって情報等助言頂き活用させてもらっています。ホットラインの充実を！
- ・ 相模原の研修センターは場所が不便。東京（横浜）などで研修して欲しい。
- ・ 以前はホットラインで現場を応援、バックアップして下さったのですが、独立行政法人化の後は電話してがっかりすることが多くなったようです。テストの縮小、直接相談の縮小も不安です。
- ・ 国民生活センターが指導権限などを強化してADRとして機能してほしい（事業者があっせんに応じないことが増えているため）。
- ・ 組織が大きくなると、常に小回りがきかなくなり、一つの体制が出来上がると、変化を認めずいずれ硬直化・独裁化していきがちですが、消費者問題は生きものですから、常にフットワーク軽く、スタッフには優秀な人材を確保して下さい。
- ・ 国民生活センターで発行している書籍やパンフレットの借用面での配慮をしてほしい。（イラストの著作権等のフリー化）
- ・ 地方で開催する相談基礎講座では、どうして行政が消費者相談に取り組まないといけないのか、消費者基本法のところから（この法律の存在すら知らない人も多いので）入って頂けると行政職員の意識も多少は変わるのではないかと思います。
- ・ 生活相談はよく受付件数でみてますが件数でみないでほしいです。相談終了してからの相談や多重債務については1件の事について何日も時間をかけ相談にのることになります。
- ・ 消費生活専門相談員養成講座は地方からはハンデがあり参加は難しい。それが資格試験の一部免除の特例になっているのは不平等だと思う。是非通信プラススリーリングで受講できるようお願いしたい。全国均一の環境になることを期待します。
- ・ 従来の宿泊が必要な3日間の研修だけでなく、1日単位の参加しやすい研修を企画してもらいたい（交通の便利な場所で、土日などに）。長年あこがれてやっとなれた消費生活相談員ですが、勤務日は少なく相談件数も少ないため1人体制なので経験もつめません。複数人体制で週4～5日勤務がしたいです。
- ・ 研修をもっとしてほしい。特にあっせんの実務。自動車の販売、修理に対する苦情への処理及び住宅、土地の販売、建築に関する苦情への処理。センターでは処理できず自動車公正取引協会や弁護士に回すことが多く、その後どうなったかわからないので、とても気になっています。センターでどこまで関与できるのでしょうか（国セン研修設備で持ち込みパソコンがLAN回線につなげられるとよい。研修の3日間メールチェックできないととても困る）。
- ・ 相談のレベルアップ（現場で相談している相談員より、理解力不足、認識力不足が見受けられ、殆ど相談になりません）。指導力の強化。情報収集だけするのではなく、その結果のフォローを明確にしてほしい。力不足と思う。逃げ腰、不明瞭。
- ・ 市町村は1人体制の所が多く、複雑な案件に対して、バックアップできる体制にしてほしい。情報の収集と発信をすばやく行い、他省庁への要望も行えることが望ましい。
- ・ 地方は弁護士に直接相談できないため弁護士相談が直接受けられるシステムが欲しい。
- ・ 困って相談しているので、PIO-NETの事例の処理結果を具体的に書いて欲しい。
- ・ ①消費者からの直接相談の受け入れを接極的にした方が、センターからの経由相談について臨場感をもって対応できるように思います。②経由相談の返答の時間短縮をして欲しい。
- ・ 消費者教育を東京に集中しないシステムの構築。国民生活センターを大阪、福岡にも設置。
- ・ 食品偽装問題が話題になっていますが、手口が巧妙になり地方都市のテスト設備では対応できなくなっていると思います。国民生活センターやNITEのテスト設備を充実させて、全国のテスト依頼を一手に引き受けるようにして、問題があれば一日も早く公表するという体制を整える方がよいのではないのでしょうか。