

消費生活相談員に関する調査

報 告 書

平成 20 年 11 月調査

内閣府国民生活局消費者企画課消費者行政推進室

目 次

I	調査の概要	1
II	調査結果の概要	7
1	勤務先の勤務条件	9
(1)	勤務地	9
(2)	資格等の有無	10
(3)	現在の勤務地の勤務年数	12
(4)	相談員としての経験年数	14
(5)	契約上の雇用期間（委嘱状の期間）	16
(6)	雇用期間についての更新回数の制限	18
(7)	－ 1. 定年制の有無について	20
(7)	－ 2. 定年年齢について	22
(8)	－ 1. 契約上の勤務時間数／日	23
(8)	－ 2. 契約上の勤務日数／週	25
(8)	－ 3. 契約上の勤務日数／月	27
(9)	受付業務時間数／日	29
(10)	－ 1. 基本給与（時給額）	31
(10)	－ 2. 基本給与（換算した年収）	33
(10)	－ 3. 1ヶ月の各種手当	35
(11)	制度の有無（一覧）	36
(12)	－ 1. 超過勤務手当制度	37
(12)	－ 2. 1ヶ月当りの超過勤務時間	38
(13)	通勤手当制度	39
(14)	雇用保険への加入	40
(15)	厚生年金への加入	41
(16)	健康保険への加入	42
(17)	有給休暇制度の有無	43
(18)	昇格等の昇給制度	44
(19)	期末勤勉手当（ボーナス）等の有無	45
(20)	退職金の有無	46
(21)	福利厚生等の有無	47
(22)	他のセンター等に勤務している勤務カ所数	48
(23)	待遇への全体的な満足度	50
(24)	不満である点	52
2	業務内容	56
(1)	1日に受ける平均相談件数	56
(2)	相談対応のうち、助言で終了した件数の割合	56
(3)	相談対応のうち、あっせんで解決した件数の割合	57
(4)	あっせん件数のうち、不調になる件数の割合	57
(5)	あっせんの際の情報の収集先	58
(6)	あっせん不調後の相談者への対応	58
(7)	1日の平均的な相談員の勤務人数	59

(8) 職場の相談員の総人数	59
3 待遇面についての現状認識と要望	60
(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	60
(2) 国に対する要望	62
(3) 国民生活センターに対する要望	64
4 待遇面についての現状認識と要望（自由回答）	66
(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）	66
(2) 国に対する要望（自由回答）	69
(3) 国民生活センターに対する要望（自由回答）	72
Ⅲ 調査票	75