

# Ⅲ 調 査 票



# 消費生活相談員に関する調査票

内閣府国民生活局  
消費者企画課消費者行政推進室

この調査は、消費生活相談員の現状を把握するため、内閣府が調査をお願いするものです。  
この調査票は、統計以外の目的に使用することはありませんので、事実をありのままに記載して下さい。  
統計資料は、公表しますので、ご了承下さい。

## 記入上の注意

1. 回答は、特に断りのない限り、平成20年4月1日現在で記入して下さい。
2. 回答は、該当する番号に○を付けるか、数字を記入して下さい。
3. 「その他」については簡潔かつ具体的に記入下さい。
4. 複数のセンターで勤務されている方は、主として勤務するセンターについて記載して下さい。

1. あなたの主とする勤務先の都道府県に○をつけて下さい。

1 北海道	2 青森県	3 岩手県	4 宮城県	5 秋田県	6 山形県	7 福島県	8 茨城県	9 栃木県
10 群馬県	11 埼玉県	12 千葉県	13 東京都	14 神奈川県	15 新潟県	16 富山県	17 石川県	18 福井県
19 山梨県	20 長野県	21 岐阜県	22 静岡県	23 愛知県	24 三重県	25 滋賀県	26 京都府	27 大阪府
28 兵庫県	29 奈良県	30 和歌山県	31 鳥取県	32 島根県	33 岡山県	34 広島県	35 山口県	36 徳島県
37 香川県	38 愛媛県	39 高知県	40 福岡県	41 佐賀県	42 長崎県	43 熊本県	44 大分県	45 宮崎県
46 鹿児島県	47 沖縄県							

・あなたの主とする勤務地が政令指定都市である時は○をつけて下さい。  
また、政令指定都市以外であれば、「65政令市以外」に○をつけて下さい。

48 札幌市	49 仙台市	50 さいたま市	51 千葉市	52 川崎市	53 横浜市	54 新潟市	55 静岡市	56 浜松市
57 名古屋市	58 京都市	59 大阪市	60 堺市	61 神戸市	62 広島市	63 北九州市	64 福岡市	65 政令市以外

2. あなたの勤務先の勤務条件について、お答え下さい。

(1) 正規・非常勤

(1) 正規職員(公務員)

(2) 非常勤職員(嘱託員等を含む)

(2) 勤務地

(1) 消費者行政本課

(2) 都道府県の消費生活センター等

(3) 政令市の消費生活センター等

(4) 市区の消費生活センター等

(5) 町村の消費生活センター等

(6) その他( )

(3) 資格等の有無～複数回答可

(1) 消費生活専門相談員

(2) 消費生活アドバイザー

(3) 消費生活コンサルタント

(4) その他( )

(5) 資格なし

(4) 現在の勤務地の勤務年数

(1) 1年未満

(2) 1年以上3年未満

(3) 3年以上5年未満

(4) 5年以上10年未満

(5) 10年以上20年未満

(6) 20年以上

(5) 相談員としての経験年数

(1) 1年未満

(2) 1年以上3年未満

(3) 3年以上5年未満

(4) 5年以上10年未満

(5) 10年以上20年未満

(6) 20年以上30年未満

(7) 30年以上

(6) 契約上の雇用期間(委嘱状の期間)

- (1) 6ヶ月 (2) 1年 (3) 2年  
(4) 3年 (5) 4年以上  
(6) 正規職員なので期限はない (7) その他( )

(7) 雇用期間についての更新回数の制限

- (1) 更新できない (2) 1回まで (3) 2回まで (4) 3回まで  
(5) 4回まで (6) 5回以上 (7) 制限なし(定年までも含む)  
(8) その他( )

(8) 定年制について

○ 定年制:

定年制度が定められていない場合でも、一定年齢以上に達すると、任期満了後、次の更新が行なわれない場合は、定年制が「あり」として下さい。

- (1) あり (2) なし

○ 「あり」と答えた方は、その際の定年年齢を記入して下さい。

- (1) 50歳未満 (2) 55歳未満 (3) 60歳未満  
(4) 65歳未満 (5) 70歳未満 (6) 70歳以上( 歳)

(9) 契約上の勤務時間・日数

※週30時間勤務等と定められているような場合においても、勤務日数等に換算して下さい。

1日 \_\_\_\_\_ 時間

週 \_\_\_\_\_ 日

月 \_\_\_\_\_ 日

○ 勤務時間のうち、消費生活相談の受付業務(電話対応等)に従事している時間をお答え下さい。

※PIO-NETへの入力業務等は除いて下さい。

1日 \_\_\_\_\_ 時間

週 \_\_\_\_\_ 日

月 \_\_\_\_\_ 日

(10) 基本給与: **超過勤務手当、通勤手当を除く**

支払い形態に応じて、①～③のいずれかにご記入下さい。

尚、1日の勤務時間及び1ヶ月の勤務日数から、時給・月給換算も併せて行って下さい。

また、換算する際には、各種手当(超過勤務手当、通勤手当を除く)を加えて下さい。

①月単位で支払われる場合 ⇒ 月額 \_\_\_\_\_ 円

1日 \_\_\_\_\_ 時間勤務

1ヶ月 \_\_\_\_\_ 日勤務

換算後の時給 \_\_\_\_\_ 円

(1ヶ月の各種手当 \_\_\_\_\_ 円)

②日単位で支払われる場合⇒ 日額 円

1日 時間勤務

1ヶ月 日勤務

換算後の月給 円

換算後の時給 円

(1ヶ月の各種手当 円)

③時間単位で支払われる場合⇒ 時給 円

1日 時間勤務

1ヶ月 日勤務

換算後の月給 円

(1ヶ月の各種手当 円)

(11) 超過勤務手当制度

(1) あり (2) なし

○「あり」と答えた方は、1ヶ月当りの超過勤務時間をお答え下さい。

(1) 5時間未満 (2) 5時間以上10時間未満  
(3) 10時間以上20時間未満 (4) 20時間以上30時間未満  
(5) 30時間以上40時間未満 (6) 40時間以上50時間未満  
(7) 50時間以上

(12) 通勤手当制度

(1) あり (2) なし

(13) 雇用保険への加入

(1) あり (2) なし

(14) 厚生年金への加入

(1) あり (2) なし

(15) 健康保険への加入

(1) あり (2) なし

(16) 有給休暇制度の有無

(1) あり (2) なし

(17) 昇格等の昇給制度

(1) あり (2) なし

(18) 期末勤勉手当(ボーナス)等の制度

(1) あり (2) なし

(19) 退職金の有無

(1) あり (2) なし

(20) 福利厚生等の有無

(1) あり (2) なし

(21) 他のセンター等に兼務している勤務力所数(あくまで、センター等の相談業務に限る。)

(1) なし(1カ所のみ) (2) 2カ所  
(3) 3カ所 (4) 4カ所  
(5) 5カ所以上

(22) 待遇への全体的な満足度

- (1) 大変満足している
- (3) 普通である
- (5) かなり不満である

- (2) 満足している
- (4) 不満である

(23) 不満である点～複数回答可

- (1) 給与水準
- (3) 研修の不備
- (5) 超過勤務手当制度の不備
- (7) 正規職員との待遇差
- (9) PIO-NET端末の不備
- (11) 相談員数の不足
- (13) その他( )

- (2) 勤務時間
- (4) 更新回数の制限
- (6) 通勤手当の不備
- (8) 昇給制度の不備
- (10) 商品テストが出来ていない
- (12) 相談業務への法的位置付けの不備

3. あなたの業務内容についてお答え下さい。

相談業務を複数の勤務地で行っている場合は主な勤務地についてお答え下さい。

(1) 1日に受ける平均相談件数

- (1) 1件未満
- (3) 3件以上5件未満
- (5) 10件以上15件未満
- (7) 20件以上

- (2) 1件以上3件未満
- (4) 5件以上10件未満
- (6) 15件以上20件未満

(2) 相談対応のうち、助言で終了した件数の割合

- (1) 30%未満
- (2) 50%未満

- (3) 70%未満
- (4) 70%以上

(3) 相談対応のうち、あっせんで解決した件数の割合

- (1) 3%未満
- (2) 5%未満
- (5) 20%未満
- (6) 30%未満
- (9) 50%以上

- (3) 10%未満
- (4) 15%未満
- (7) 40%未満
- (8) 50%未満

(4) あっせん件数のうち、不調になる件数の割合

- (1) 3%未満
- (2) 5%未満
- (5) 20%未満
- (6) 30%未満
- (9) 50%以上

- (3) 10%未満
- (4) 15%未満
- (7) 40%未満
- (8) 50%未満

(5) あっせんの際の情報の収集先～複数回答可

- (1) 国民生活センター
- (2) PIO-NET情報
- (3) 専門機関(PLセンター等)
- (4) 他行政機関(官庁等)
- (5) 弁護士
- (6) その他( )

(6) あっせん不調後の相談者への対応～複数回答可

- (1) 苦情処理委員会等を紹介
- (2) 法的手続き(裁判等)への案内、教示
- (3) 自力交渉への情報提供等
- (4) 国民生活センターへの直接相談を案内
- (5) 都道府県等による訴訟援助(融資)への案内、教示
- (6) 都道府県等の無料法律相談を紹介
- (7) 弁護士会への案内、教示
- (8) その他( )

- (7) 1日の平均的な相談員の勤務人数
- |                |        |                |
|----------------|--------|----------------|
| (1) 1人         | (2) 2人 | (3) 3人         |
| (4) 4人         | (5) 5人 | (6) 6人以上10人未満  |
| (7) 10人以上15人未満 |        | (8) 15人以上20人未満 |
| (9) 20人以上      |        |                |
- (8) 職場の相談員の総人数
- |                 |        |                 |
|-----------------|--------|-----------------|
| (1) 1人          | (2) 2人 | (3) 3人          |
| (4) 4人          | (5) 5人 | (6) 6人以上10人未満   |
| (7) 10人以上15人未満  |        | (8) 15人以上20人未満  |
| (9) 20人以上25人未満  |        | (10) 25人以上30人未満 |
| (11) 30人以上35人未満 |        | (12) 35人以上      |

4. あなたの属性について教えてください。

- (1) 性別
- |        |        |
|--------|--------|
| (1) 男性 | (2) 女性 |
|--------|--------|
- (2) 年齢
- |         |         |         |         |
|---------|---------|---------|---------|
| (1) 10代 | (2) 20代 | (3) 30代 | (4) 40代 |
| (5) 50代 | (6) 60代 | (7) 70代 | (8) 80代 |
- (3) あなたは主たる生計維持者ですか
- |        |         |
|--------|---------|
| (1) はい | (2) いいえ |
|--------|---------|

5. 消費生活相談員の待遇面についての現状認識と要望(ご自由にお書き下さい)

- (1) 消費生活相談を充実させていくために、今後どのようなことが必要か。

---

- (2) 国に対する要望

---

- (3) 国民生活センターに対する要望

---

質問は以上です。ご協力いただきありがとうございました。

< お 願 い >

本報告書の内容を引用された場合、その掲載部分  
の写しを下記あてご送付ください。

内閣府国民生活局  
消費者企画課 消費者行政推進室  
〒100-8914 東京都千代田区永田町 1-6-1  
電話 03 (5253) 2111 内線 84274