

消地協第15号  
平成23年2月10日

各都道府県知事殿

消費者庁長官  
福島 浩彦

消費生活相談員に対するいわゆる「雇止め」について（お願い）

日頃より、消費者行政の推進にご尽力いただき厚くお礼申し上げます。

さて、地域の消費者行政の推進に当たっては、消費者からの苦情相談に対応する消費生活相談員が重要な役割を担っておられます。ただし、消費生活相談員の大半は非常勤職員であり、中には任用の回数に制限が設けられている場合もあります（いわゆる「雇止め」）。

一方、近年、消費生活相談の内容は、ますます複雑化、高度化しており、消費者が抱えるトラブルや悩みの解決のためには、関係法令や制度など専門的な知識はもちろんのこと、カウンセリング技術の習得、粘り強い説得の技術が求められます。このような知識や技術は一朝一夕で身につくものではなく、不断の学習や継続的に相談実務に携わることによってはじめて得られるものです。

もちろん、消費生活相談員の任用は、それぞれの自治体の御判断によるものでありますが、専門的な知識・技術を有する人材の確保は消費者行政の充実のために不可欠です。各自治体におかれましては、消費生活相談員の研修の充実に取り組んでいただくとともに、非常勤職員である消費生活相談員の任用回数に制限を設けないなど、消費生活相談員の専門性の向上に御配慮いただきますようお願いいたします。

なお、消費生活相談員の任用回数に制限を設けないことに、法令上の問題があるわけではない旨申し添えます。

また、人材確保や育成に関する各地の事例を添付いたしますので、今後の取組の参考として御活用いただければ幸いです。消費者庁としても、消費生活相談員の専門性向上や処遇改善のため、一層の環境整備に努めてまいります。

「雇止め」のない自治体にも送付させていただいておりますので、御了承ください。

消地協第15号  
平成23年2月10日

市区町村長 殿

消費者庁長官  
福島 浩彦  
(公印省略)

消費生活相談員に対するいわゆる「雇止め」について (お願い)

日頃より、消費者行政の推進にご尽力いただき厚くお礼申し上げます。

さて、地域の消費者行政の推進に当たっては、消費者からの苦情相談に対応する消費生活相談員が重要な役割を担っておられます。ただし、消費生活相談員の大半は非常勤職員であり、中には任用の回数に制限が設けられている場合もあります (いわゆる「雇止め」)。

一方、近年、消費生活相談の内容は、ますます複雑化、高度化しており、消費者が抱えるトラブルや悩みの解決のためには、関係法令や制度など専門的な知識はもちろんのこと、カウンセリング技術の習得、粘り強い説得の技術が求められます。このような知識や技術は一朝一夕で身につくものではなく、不断の学習や継続的に相談実務に携わることによってはじめて得られるものです。

もちろん、消費生活相談員の任用は、それぞれの自治体の御判断によるものでありますが、専門的な知識・技術を有する人材の確保は消費者行政の充実のために不可欠です。各自治体におかれましては、消費生活相談員の研修の充実に取り組んでいただくとともに、非常勤職員である消費生活相談員の任用回数に制限を設けないなど、消費生活相談員の専門性の向上に御配慮いただきますようお願いいたします。

なお、消費生活相談員の任用回数に制限を設けないことに、法令上の問題があるわけではない旨申し添えます。

また、人材確保や育成に関する各地の事例を添付いたしますので、今後の取組の参考として御活用いただければ幸いです。消費者庁としても、消費生活相談員の専門性向上や処遇改善のため、一層の環境整備に努めてまいります。

「雇止め」のない自治体にも送付させていただいておりますので、御了承ください。

## 【参考】長期的な観点から消費生活相談員の確保や育成に取り組む事例

### ○香川県の事例 ～更新回数の上限がない職種との位置付け～

香川県では、平成 22 年度より、定年（60 歳）までは更新回数の上限がない職種と位置付けることとした。具体的には、非常勤嘱託員の設置要綱の中に、更新が可能な規定を置いた。消費生活相談員については、広範囲な法律知識と相談技法、長期間の勤務経験等が必要である職種と整理し、女性相談員、母子自立相談員とともに、更新回数に上限を設けないことと整理された。

県内では消費生活相談員の資格を有する者が少ないことや、消費生活相談員はノウハウの蓄積が重要である点を踏まえ、非常勤職員の任用に関する全庁的な見直しに合わせて、対応したとのこと。

### ○山形県の事例 ～相談員確保のため任用の年数の限度を撤廃～

山形県では、平成 15 年 1 月から、非常勤の嘱託職員の在職年限について、原則 3 年、図書館司書や保育士など「資格を必要とする職務内容」や、外国語翻訳・通訳や医療事務など「実務経験等を必要とする職務内容」を嘱託する職員は例外として 5 年を限度とされた。

同年 11 月の改正で、消費生活専門相談員及び消費生活アドバイザーが、「採用が困難な資格」とされ、その職務内容を嘱託する職員には年限を設けないこととされた。

### ○佐賀県の事例 ～相談員による NPO 法人設立～

佐賀県では、平成 16 年度から消費生活相談業務を「NPO 法人 消費生活相談員の会さが」に委託している。

消費生活相談件数が急増する中で、迅速的確な相談対応が求められていたが、嘱託職員は雇用期間の制限があり、専門性の高い相談員がやめざるを得ない状況にあった。

NPO 法人に委託することにより、県の嘱託職員のような雇用期間の制限がなくなったことから、消費生活相談の専門性が確保され、さらに、曜日によって配置人員を調整するなど柔軟な相談体制が可能となった。

また、同法人は、県の相談業務と同様に、県内の 20 市町のうち 19 市町の相談業務も受託している。

これにより、小規模な市町の非常勤職員で相談窓口の開設日数（勤務日数）が少な

く、まとまった収入にならない場合でも、ある相談員を週2日はA市、週2日はB町、週1日はC町に配置することで、勤務日数や給与が確保され、社会保険の適用も可能となった。

研修についても、消費生活相談員が一人しか配置されていない自治体では、国民生活センターが開催する研修に参加することは容易ではなかったが、NPO法人から代替相談員を配置することで、研修に派遣することができるようになった。

### ○青森県の事例 ～関係者によるNPO法人に委託～

青森県では県の消費生活センターの業務を「特定非営利活動法人青森県消費者協会」に委託している。同協会は学習会から始まった組織であったが、消費者問題に主体的に取り組むため、積極的に政策提言を行ったり、地域社会の課題解決などに努めている。平成14年5月にNPO法人となり、平成15年度には県の消費生活センターの消費者啓発・教育業務を受託、平成16年度からは、相談業務を含むセンター機能全体（法定事務、物価行政等を除く）の業務を受託することとなった。

同協会では、消費生活相談担当のみならず、啓発担当や総務担当も配置している。消費生活相談員は、現在16名体制となっており、同協会の職員として、長期雇用も可能となっていることから、経験豊富なベテランの相談員が新人の相談員を教育するなど長期的な視点で、実務能力の向上を図っている。