

福祉生活病院常任委員会資料

(令和7年6月10日)

陳情7年生活環境第7号

(インターネット公開版)

鳥 取 県 議 会

陳 情 文 書 表

議 会 資 料

陳情（新規）・福祉生活病院常任委員会

受理番号及び 受 理 年 月 日	所 管	件 名	議決結果
7年－7 (R7.4.7)	生 活 環 境	消費生活センターの職員確保策の検討について	
▶陳情事項 執行部に対し、消費生活相談員の、将来に向けた確保のため、速やかな対応を求めること。			

▶陳情理由

消費生活センターの相談員が不足している。

私が、県中部の消費生活センターを使った際、担当者として米子の相談員が来られており、後日、結果を聞きに倉吉のセンターに行ったとき、「その者は普段、米子の勤務なので、おりません」・・・その理由を聞くと、「人が足りなくて、米子から、シフトで月に数回程度入ってもらっている」と言われた。対面での相談について、一番事案をよく知っているはずの担当者がおらず、継続性を持った相談対応ができないのは、改善すべきだと感じたのである。なお、P I O－N E Tというシステムはあるものの、相談の経過の概略を記録するもので、やはり、当人が一番よく知っている。

上記の事案を踏まえ、「このように、西部から中部、中部から東部などの、市をまたいだ遠距離勤務を行うケースがどの程度あるのか教えてください。」と、県に県民の声で尋ねたところ、「相談員のシフトについてはコンシューマーズサポートが決めていることなので、県では回答できません。」と、投げやりな回答があった（回答は原文そのまま）。

しかし、県は、県民が安全・安心した消費生活を送ることができるように、相談体制を構築し、管理するのが仕事のはずである。相談員の負担感を考え、勤務体制がどうか聞いたら、N P Oが決めているので知りません、では、あまりに無責任だと思う。

実際、消費生活センターは、これまでの常任委員会資料などを見ても、相談員について、今後、確保が難しくなっているとして、一つのセンターあたりの相談員の数の減少を見込んでいる。なお、一時期は、相談員の確保が難しくなっているからと、N P Oに業務委託する際の委託基準について、センターの職員の半数を、無資格者で良くする制度改正を検討していたようであるが、それはさすがに頓挫し、今は見直したようである（これは良い事だと思う）。

相談員の確保策について、本来、本年2月の当初予算で出そうとしたが、それが、諸々の理由でできなくなったようである。このように、消費生活相談員の確保策が遅れ、将来に禍根を残すことはあってはならないと思う。以前執行部は、常任委員会で、N P Oについて、「この規模の相談体制を持っているのがコンシューマーズサポートしかない」として、入札を「出来レース」と発言したこともあった。しかし、どこが手を上げてきたとしても、委託者に丸投げではなく、県民の安心して相談できる体制の確保、相談員資格者の養成など、県の果たすべき役割は大きいはずである。

については、執行部に対し、消費生活相談員の、将来に向けた確保のため、速やかな対応を求めていると、陳情するものである。

▶提出者

足羽 佑太（倉吉市）

現 状 と 県 の 取 組 状 況

執行部提出参考資料

生活環境部（くらしの安心局消費生活センター）

【現 状】

1 県内の消費生活相談員の配置状況

- 県の相談業務は特定非営利活動法人コンシューマーズサポート鳥取（以下「NPO」という）に委託をしており、県のほか1市14市町村（中部はふるさと広域連合）もNPOへ委託を行っている。
- 鳥取市、米子市、境港市、南部町は相談員を直接雇用している（3市は常駐、南部町は月2回の配置）。
- 東部、西部の町村においては常時の相談員配置ではないため、相談員不在時には行政職員が相談対応を行っている。
- 相談員の平均年齢は、58.8歳となっている（令和7年4月1日現在）。

NPO法人コンシューマーズサポート鳥取		直接雇用
県	町村等	
東部相談室（週5日）1名 中部相談室（週5日）1名 西部相談室（週7日）2名	東部4町（※各町持ち回りで週5日）1名 中部ふるさと広域連合（週6日）1名 西部5町村（各町村とも月1回）1名	鳥取市 計3名 米子市 計2名 境港市 計1名 南部町（月2回）1名

2 全国の消費生活相談員の状況（消費者庁：令和6年度地方消費者行政の現況調査）

（1）消費生活相談員数

単位（人）

	平成 21年	平成 22年	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成 30年	平成 31年	令和 2年	令和 3年	令和 4年	令和 5年	令和 6年
都道府県	708	728	707	700	678	653	619	609	615	590	580	579	582	576	587	588
政令市	247	262	260	268	262	265	263	265	271	262	256	248	244	248	251	258
市区町村	1,839	2,148	2,346	2,413	2,422	2,419	2,477	2,510	2,535	2,572	2,543	2,497	2,509	2,489	2,494	2,503
全体	2,794	3,138	3,313	3,381	3,362	3,337	3,359	3,384	3,421	3,424	3,379	3,324	3,335	3,313	3,332	3,349

※広域連合及び一部事務組合を含む

(2) 消費生活相談員の年代

	30代以下	40代	50代	60代	70代以上	合計
都道府県	10	58	251	248	21	588
	(1.7%)	(9.9%)	(42.7%)	(42.2%)	(3.6%)	(100.0%)
政令市	3	22	108	119	6	258
	(1.2%)	(8.5%)	(41.9%)	(46.1%)	(2.3%)	(100.0%)
市区町村	89	296	816	1,031	271	2,503
	(3.6%)	(11.8%)	(32.6%)	(41.2%)	(10.8%)	(100.0%)
全体	102	376	1,175	1,398	298	3,349
	(3.0%)	(11.2%)	(35.1%)	(41.7%)	(8.9%)	(100.0%)

※広域連合及び一部事務組合を含む。

(3) 国の対応状況

「消費生活相談員担い手確保事業」として、消費生活専門相談員資格試験（（独法）国民生活センター実施）及び消費生活アドバイザー資格試験（（一財）日本産業協会実施）の両方に対応した「資格試験対策講座」に加え、発展的な知識や実践力を身に付けられる「相談員養成講座」を実施し、令和5年度は延べ384名が消費生活相談に関する資格（消費生活専門相談員資格168名、消費生活アドバイザー資格71名、消費生活コンサルタント資格取得（（一財）日本消費者協会実施）145名）を取得し、うち38名が消費生活センターへ就職（又は内定）している。

【県の取組状況】

- 1 県ホームページにおいて国事業の周知を図るとともに、市町村に対しても周知を依頼している。
- 2 令和4年度から「鳥取県消費生活相談員資格者確保事業補助金」により、消費生活相談員資格試験の受験に要する費用に対する補助を行っており、国に対しては、これまでも地方消費者行政強化交付金消費生活相談員の確保・養成に資する事業の交付金対象への追加など地方における消費生活相談体制の維持に向けた対策を要望しており、今後も要望していくこととしている。
（県による補助実績）
令和4年度：0件、令和5年度：2件（うち1名が市町村において雇用）、令和6年度：1件
- 3 令和8年度末で現在の県消費生活相談業務委託契約が満了することから、令和9年度以降の相談体制について、相談員の確保も含めて市町村とともに検討することとしている。