



今日よりも明日が
安全で安心な生活が
送れる社会で
あるように

わたしたち、国民生活センターのミッションであり、
国民生活センターで働く職員共通の想いです



独立行政法人
国民生活センター

安全で安心な社会を目指して (国民生活センターの業務)

国民生活センターの全ての業務はそのミッションと共にあります。

研修業務

消費者行政や消費者問題に携わる様々な人たちに、その活動に必要なノウハウや知見を研修として提供しています。

広報業務

記者説明会等を通じて、広く迅速に情報提供を行うほか、ウェブサイトやメールマガジン・出版物等様々なメディアを通じて、情報を届けています。

団体支援

適格消費者団体に対する支援及び情報提供をしています。

情報収集・管理業務

全国の1000箇所以上にある消費生活センターの端末をネットワークでつないで、消費生活に関する相談情報を集約するデータベース「PIO-NET (パイオネット)」の運営企画をしています。このPIO-NETの情報は、国民生活センターの業務だけでなく、国や全国の自治体の消費者行政の企画・立案・実施、裁判所での紛争解決を支えています。



独立行政法人

国民生活センター

国民生活センターの機能

地方支援

[消費者センター等へ]

情報提供機能

[消費者へ]

政策提言機能

[行政等へ]

ADR業務

裁判外で、迅速・低コストでトラブルを解決できるよう、調停等の話し合いにより、解決を図ります。

必要に応じて、その解決結果を公表することで、まだ解決の手法が確立されていない紛争の解決の指針を提示しています。

相談業務

消費者トラブルに巻き込まれてしまった住民の方からの相談を受け付けている全国の自治体の消費生活センターへ、対応や処理方法に関するアドバイスをしています。

また、そのような相談情報を活用して、情報提供や政策提言を実施し、同様のトラブルの防止に寄与しています。

商品テスト業務

普段の生活の中で起きる製品による事故。その原因について、調査・分析し、広く注意喚起を行っています。そして、製品の安全性や品質・表示などに問題があれば、「同じような事故が2度と起きないために何が必要なのか」を検討し、メーカー等に改善の要望を、国には政策提言を実施しています。

総務・企画・会計業務

国民生活センターの業務を実施するために不可欠な事業計画の企画・立案や外部機関との調整、予算の確保、人事管理を行い、円滑な業務実施を可能とする組織的基盤を確立しています。



国民生活センターで働くということ

国民生活センターの機能を担う現場の案内を通して、「国民生活センターで働くということ」がどういうことかをご紹介します。

必要とされる情報を届けるために

地方支援課では、主にウェブマガジン「国民生活」や「くらしの豆知識」の出版、消費者トラブルの未然防止・拡大防止に役立つリーフレットの作成などを行っています。

担当している「国民生活」の企画・編集では、消費者関連法、新しいサービス、消費者問題に関連する社会的なテーマなどを解説する特集や連載を企画しています。読者アンケートや自治体等へのヒアリングを通じて、どのような企画が求められているかを意識しながら情報を届けることに努めています。

また、リーフレットの作成では、どのような方に対しても、一目見ただけで、消費者トラブルにあわないためのポイントが伝わるリーフレットになるように、ほかの担当者や管理職と何度も打合せを重ねて、内容やデザイン等の調整を行います。



広報部にて

人文学系卒

令和5年度入所 広報部 地方支援課 所属

「国民生活」の企画・編集、リーフレットの作成のどちらにおいても、読む方にとって「必要かつ役に立つ情報を発信する」という姿勢をもって業務に臨んでいます。そのため、「国民生活」の読者や、リーフレットを読んだ方から、「勉強になった」といったお褒めの言葉や、「出前講座などで利用した」等の声をいただいたときに、やりがいを感じます。

消費生活相談の未来のために

近年、社会全体でデジタル化が急速に進展するなか、消費生活相談の現場では、対面や電話以外での相談ニーズの高まりや、テレワークに対応できる体制構築などが課題になっています。国民生活センターでは、それらの課題に対応するため、消費生活相談のデジタル化およびPIO-NET改革に取り組んでおり、私は新システムを、消費生活相談の現場で用いるにあたっていかに使いやすいものとするか検討する役割を担っています。

現場の負担軽減のみならず、消費者にとってさらに相談しやすく、自身にとって有益な情報を得やすい環境の構築に繋がり、ひいては消費者被害の未然防止に繋がる重要な取り組みなので、緊張感を持って取り組んでいます。消費者庁や自治体等との調整には多くの時間を要し、困難を感じることもありますが、常にチームで動くことを意識し、お互いに補い合って進めています。



ミーティングルームにて

法学系卒

令和4年度入所 情報管理部 所属

以前所属した相談情報部では、消費生活センターの相談業務の支援にも携わっており、その相談現場で培った経験も活かして日々の業務に取り組んでいます。消費者問題の解決に向けて様々な角度から取り組むことで、経験を積んで成長できる職場だと思います。

子育てへの理解がある職場

私は、妻の職場復帰と子供の保育園入所までの期間、長男で8か月、長女で6か月育児休業を取得しました。復職後は、週1回の在宅勤務をしながら、職員の給与や社会保険関連手続きに係る業務等を引き続き担当しています。

近年、国の施策として男性含め育児休業取得が促進されていますが、社会全体で見ると、まだ育児休業の取得率は決して高い状況にはないと思います。一方で、当センターにあってはこれまでも育児休業等を取得して仕事と家庭の両立を実現させて、職場復帰後も活躍されている方がたくさんいる実績があり、職員のライフスタイルや希望する働き方に寄り添った組織体制であると感じます。

私の場合、育児休業取得希望を上司に伝えたとこ、担当業務の引継ぎ期間を十分確保いただいたため、安心して育児休業を取得することができました。



在宅勤務の様子

理学系卒

平成30年度入所 総務部 総務課 所属

協力し合う組織文化が浸透・確立していることが当センターの強みだと思います。

職務経験の例



ウェブ会議の様子

商学系卒

- ・平成12年 4月入所 教育研修部
- ・平成15年 4月 広報部
- ・平成18年 4月 主事へ昇格 **7年目**
- ・平成21年 4月 相談情報部
- ・平成22年10月 日本司法支援センター(法テラス)に出向
- ・平成23年 4月 主査へ昇格 **12年目**
- ・平成24年 4月 相談情報部
- ・平成26年 4月 教育研修部
- ・平成27年 4月 課長補佐へ昇格 **16年目**
- ・平成29年 4月 広報部 課長へ昇格 **18年目**
- ・平成31年 4月 総務部
- ・令和 3年 4月 相談情報部
- ・令和 7年 4月 教育研修部 部長へ昇格 **26年目**

これまでの経歴がどのように役立っていますか？

消費者問題や消費者関連法を大学で専攻しなかった私にとって、入所後配属された教育研修部で受講生とともに専門家による講義を受講できたことは大きな財産となっています。その後の専門誌の編集業務では、「今何が問題なのか」という意識で社会の動きを見る視点を養いました。消費者問題は年々変化のスピードが速くなっていますので、当センターの業務に必要なことは、大学で何を学んだかということよりも、広い視野とバランス感覚、日々新しいことを学んでいく姿勢が大切だと思います。消費者問題という側面から社会の動きを実感できる職場です。



国民生活センター 職員の1日の 仕事例

ここでは、国民生活センター職員の
ある1日の仕事の例について
ご紹介します。



法学系卒
令和5年度入所
相談情報部 相談第2課 所属

電話対応の様子



出勤

始業時間は8:30、9:00、9:30の中から
選択します。

9:30

朝のミーティング(朝会)

20名強のチーム全員で、前日に受けた相談や事業者との意見交換の内容、
近時のトピック等について情報共有します。

過去に起きた事柄の共有だけでなく、現在
進行形のもの、近い将来起こりうること等
を広く共有します。

9:45

事業者や消費者団体との意見交換会の準備

意見交換の際に伝える相談の傾向等を調べ、資料にまとめます。

予想外の質問が出ることもあるので、事前に
広く調べて備えます。

11:00

相談対応(事業者交渉)

寄せられた相談について消費生活相談員と共に事業者交渉に臨みます。
事前に相談者の申し出内容から事業者を確認することを整理します。

どうしたら相談が減少するのか、事業者
の取り組みも踏まえ、こちらの意見を伝え
ます。

12:00

お昼休み

月2回程度はお昼休みの電話当番が回ってくるため、その際はお昼休みを
1時間ずらします。

自分の机で持参のお弁当を食べ
ます。時々、同期や先輩方と品川
駅周辺で外食しています♪



13:00

取材対応

記者からの取材に対し、電話で回答します。

取材を受けた内容について、最新の相談
事例や消費者へのアドバイス等を回答します。

14:00

消費者への注意喚起資料の作成

全国の消費生活センター等に寄せられる消費生活相談のうち、急増してい
る相談や、新卒の悪質商法を確認したうえで、集計や分析を行い、消費者
への注意喚起資料案を作成します。併せて、注意喚起の内容を簡単にまと
めた資料や動画も作成し、より多くの人に伝わるように取り組んでいます。

相談を受け付けている消費生活相談員や
職員と共に相談に対応していくため、常に
チームで動くことを意識します。

担当した案件がテレビ等で取り上げられる
と、注意喚起をして良かったとよりやりがい
を感じます。

18:15

帰宅

残業する場合があります。



国民生活センター 職員の1日の 仕事例



出勤

商品テスト部のある相模原事務所は、駅から徒歩20分ほどの緑豊かな場所にあります。



理工学系卒
令和6年度入所
商品テスト部 テスト第2課 所属

商品テストの様子

9:30

本日も行う作業の確認、テスト準備

本日もどのようなテストを実施するか、前日にやり残したことはないかの確認をします。教育担当者の先輩職員に相談することもあります。

テストによっては、準備に数時間かかる場合もあるので、早めに準備をします。

10:00

商品テストの実施

相談者からの聞き取り情報をもとに、製品の調査や事故状況の再現を行います。製品の危険性を調査することも多いので、安全第一で取り組みます。

乗り物や家具、日用品など、生活に関わる大小さまざまな商品がテスト対象となります。

12:00

お昼休み

食堂で昼食をとります。

相模原事務所は屋外も広いので、食後の運動には困りません。



13:00

午前引き続き、商品テストの実施

上司や先輩職員にアドバイスをもらい、過去の報告書などを参考に、テストの進め方やテスト結果報告書の内容を考えます。

報告書の作成中に、追加で実施したいテスト項目も出てくるので、報告書の作成とテストは同時に進めています。

18:00

本日のまとめ、翌日に行う作業の確認

テストの結果をまとめ、不足しているテスト項目がないか確認します。

相談者から提供された苦情品を分解してしまうと、元の状態に戻せないこともあるので、この確認は重要です。

18:15

帰宅

力仕事をすることもあるので、速やかに帰宅して身体を休めます。

教育制度

ここでは、国民生活センターの教育制度についてご紹介します。

新人研修後の配属部署で、先輩職員が1年に渡り教育担当者として指導等を行います。

新人職員と教育担当者へインタビュー

・業務でどんなことを教育担当者から教わりましたか

新人職員:消費生活相談員や消費者行政職員等に向けた研修を企画・運営しています。講座を一から企画するにあたり、進め方や講義内容等について、アドバイスをいただきながら業務を行っています。また、弁護士の先生や大学教授の方々等と連絡調整をすることも多いため、基本的なビジネスマナーに関しても丁寧に教えていただいています。

些細な疑問にも的確かつ親身に答えていただき、毎日多くのことを学んでいます。

教育担当者:年々多様化、複雑化する消費者問題に対応するために、幅広い分野の専門的知識と最新の情報を学ぶことができる研修が求められます。職員自身も横断的な知識と情報収集が必要になりますが、基礎から学び、知見を深めながら成長できる環境だと思います。教育制度がありますので、安心して業務に取り組んでもらいたいです。

・社会人生活と学生生活の異なること

新人職員:学生時代は与えられたものをただこなすだけでも十分でしたが、社会人には何事にも積極的な姿勢が大切であると感じています。業務の一つ一つに組織の一員としての責任が伴うからこそ、周囲に対するアンテナを高く張り、分からないことを分からないままにしないよう意識しながら日々の業務に取り組んでいます。

・学生さんに一言

新人職員:今は悩みが絶えない時期かと思いますが、正解は一つではないと思います。思いがけないところに天職があるかもしれないので、いろいろな方面に目を向けて、自分のやりたいことを追求してください。そして残りの学生生活も思う存分楽しんでください!

教育担当者:消費者問題・暮らしの問題に専門的かつ多角的にアプローチしていく国民生活センターの仕事は非常にやりがいがありますので、少しでも興味を持っていただけたら嬉しいです。国民生活センターでお会いできることを楽しみにしています。



・新人職員 (写真左側)

教育学系卒
令和7年度入所 教育研修部 教務課 所属

・教育担当者 (写真右側)

教育学系卒
平成28年度入所 教育研修部 教務課 所属

FAQ



職場の雰囲気について教えてください

職員は、業務を通じて専門性を獲得し、それを研鑽しつつ、一生活者としてのハートを大切に持ちながら業務に臨んでいます。

柔軟な発想力と自主性、行動力が尊重される職場です。

職務を通じて培った専門性を活かして、大学の非常勤講師を務めたり、国の審議会をはじめ外部の委員会や講演等で有識者として活躍しています。

また、男女は共通のキャリアパスとなっており、男性と女性の比率は6:4です(管理職の男女比率も6:4)。



ワークライフバランスに関する制度はありますか?

出産や育児や介護などの家庭生活と職業生活の両立を支援するための各種制度を整備しています。例えば、育児を支援するための育児休暇・育児休業や短縮勤務制度などがあり、男性職員も取得しています。

また、夏季休暇については3日が認められており、有給休暇2日と併せての連続取得を推奨しています。



相模原事務所

〒252-0229

神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1

電話:042-758-3161(受付案内)

アクセス

JR横浜線 淵野辺駅下車 徒歩20分
淵野辺駅から神奈川中央バス
淵34 35 53 59系統 弥栄下車 徒歩5分
淵37系統(午前中のみ運行) 弥栄一丁目下車 徒歩1分

【淵野辺駅(JR横浜線)からお越しの方】

淵野辺駅南口から徒歩20分です。

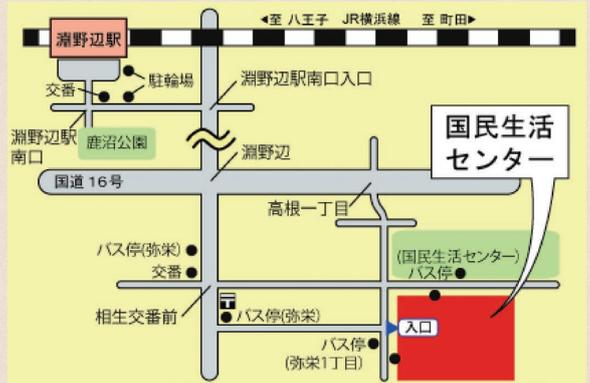
南口を出たら左手に進み、ロータリーに沿って歩き、交番を左折してください。

まっすぐ220メートルほど進み、淵野辺駅南口入口交差点を右に曲がってください。

まっすぐ850メートルほど進み、相生交番前交差点を左折します。

まっすぐ300メートルほど進み、国民生活センター前の交差点を右折してください。

50メートルほど進むと左手にあります。



東京事務所

〒108-8602

東京都港区高輪3-13-22

電話:03-3443-6211(総合案内)

アクセス

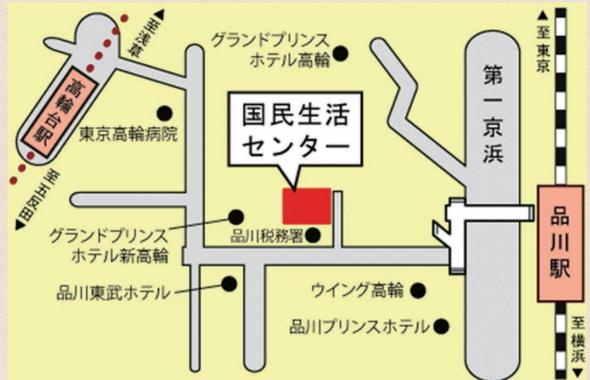
JR・京浜急行 品川駅下車 徒歩5分

【品川駅(JR東海道・山陽新幹線、JR山手線、JR京浜東北線、JR東海道本線、JR横須賀線、京浜急行)からお越しの方】

品川駅高輪口(西口)から徒歩5分です。

駅を出て横断歩道で第1京浜国道を渡ります。

300メートルほど、ざくろ坂という緩やかな坂を登ると右手にあります。



独立行政法人

国民生活センター

勤務条件

給与	基本給:大学院卒 275,205円(業績手当含) 大卒 256,725円(業績手当含) (令和7年度実績) 賞与(ボーナス):年2回(6・12月) 諸手当:業績手当、住居手当、通勤手当、扶養手当 超過勤務手当、退職手当 他
勤務場所	相模原事務所(神奈川県相模原市中央区) 又は 東京事務所(東京都港区)

さらに詳しい情報は、
マイナビをご覧ください。



URL
<https://job.mynavi.jp/27/pc/search/corp87285/outline.html>