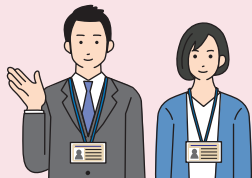


特集3

消費生活相談員資格制度の課題とこれから
—創設来10年の歩みを踏まえて—



田口 義明 Taguchi Yoshiaki

(公財)消費者教育支援センター 理事長、名古屋経済大学 名誉教授

経済企画庁、内閣府で消費者行政に長年携わる。内閣府国民生活局長、国民生活センター理事、名古屋市消費生活審議会会長等を歴任。国民生活センター客員講師、(公財)横浜市消費者協会評議員



はじめに

2014年6月に改正された消費者安全法では、地方公共団体における消費生活相談員の人材確保や質の向上を図るため、「消費生活相談員」を法定の職として規定するとともに、消費生活相談員に関する資格制度を創設し、内閣総理大臣の登録を受けた機関が実施する資格試験に合格した者等*1から任用することとされました。

この法改正を受けて、2016年4月に、独立行政法人国民生活センターと一般財団法人日本産

業協会が登録試験機関として登録され、2016年度以降2025年度までに、両機関により各10回の消費生活相談員資格試験が実施されてきました。本稿では、消費生活相談員資格制度創設から10年にわたる歩みを振り返りつつ、現在直面する課題とこれからのを考えてみます。

消費生活相談員資格制度10年の歩み

(1) 資格試験の受験者・合格者数は減少傾向

消費生活相談員資格試験の過去10年の受験者、合格者の推移は図表1にあるとおりです。

国民生活センターによる試験*2では、2016

図表1 消費生活相談員資格試験の受験・合格状況

年度	国民生活センター試験			日本産業協会試験		
	受験者数	合格者数	合格率 (%)	受験者数	合格者数	合格率 (%)
2016	1,550	735	47.4	2,333	514	22.0
2017	1,385	539	38.9	2,338	516	22.1
2018	1,136	279	24.6	1,826	550	30.1
2019	874	325	37.2	1,633	528	32.3
2020	946	242	25.8	1,640	625	38.1
2021	877	342	38.8	1,829	570	31.2
2022	765	276	36.1	1,592	478	30.0
2023	818	389	47.6	1,534	415	27.1
2024	815	323	39.7	1,317	406	30.8
2025	804	193	24.0	1,270	368	29.0
累計	9,970	3,643	36.5	17,312	4,970	28.7

(備考) 1. 国民生活センター及び日本産業協会の公表資料による

2. 国民生活センター試験

- ・受験者:第1次試験(マークシート式及び論文)の実受験者数
- ・合格者:第2次試験(面接)の合格者と、第1次試験合格者で第2次試験を免除される者

3. 日本産業協会試験

- ・受験者:第1次試験(択一・〇×式)受験者と、同試験を免除された第2次試験(論文・面接)受験者の合計
- ・合格者:第2次試験の合格者

*1 新制度への円滑な移行のための経過措置として、従来の3資格保有者(国民生活センターが付与する「消費生活専門相談員」、日本産業協会が付与する「消費生活アドバイザー」、日本消費者協会が付与する「消費生活コンサルタント」)のうち、相談業務等の一定の実務経験のある者は、新資格試験合格者とみなすこととされた

*2 国民生活センターが1991年度から実施してきた「消費生活専門相談員資格」の認定試験を兼ねる

年度から2018年度までの3年間は、受験者数が1,000人を超えていました。これは、各地の消費生活センターで相談業務等に当たっている現職相談員が新しくできた国家資格を得るために多数受験したことによるものと思われます。この現職相談員による受験が次第に一巡していくのに伴い、受験者数は徐々に落ち着いていき、2019年度以降、700～900人台で推移した後、最近3カ年は、800人強でやや減少気味になっています。

こうした受験者数の動向等を反映して、合格者の数^{*3}は、現職相談員の受験が多かった2016年度、2017年度は、それぞれ700人台、500人台でしたが、2018年度以降は、200～300人台で推移し、直近の2025年度は200人をやや下回りました。合格率は、20%台から40%台の幅で、年により変動がみられます。

一方、日本産業協会による試験^{*4}では、受験者数は、2016年度、2017年度は2,300人台でしたが、その後、減少傾向にあり、直近の2025年度では1,270人となっています。こうした受験者数の動向等を反映して、合格者数は、2021年度以降は減少傾向にあり、直近の2025年度は300人台に低下しています。合格率は、20～

30%台で推移しています。

(2) 相談現場では資格取得者が過半へ

登録試験機関による10年にわたる試験実施と資格付与の結果、全国の消費生活センター等で勤務する現職相談員の中で、国家資格となった消費生活相談員の資格保有者が徐々に増加しています。

消費者庁「地方消費者行政の現況調査」によれば、消費生活相談員の資格保有者が現職の消費生活相談員全体に占める比率は、**図表2**のとおりです。2016年度に初めての資格試験が実施されて以降、2017年度に15.0%となった後、2019年度に30%台、2022年度に40%台となり、直近の2025年度では53.5%と過半を占めるようになっていきます。

なお、国民生活センター、日本産業協会及び日本消費者協会の3機関が従来付与してきた3資格の保有者も含めた有資格者の比率は、2025年度で83.3%となっています。

資格制度を導入した当初のねらいはどの程度実現したか？

本資格制度の概要を固めた消費者庁「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会」の報告書(2014年11月)では、「消費生活相談の質を担保する観点から」登録試験機関の要件等を規定するとともに、「消費生活相談を担う人材の裾野の拡大を図る観点から」複数の試験機関が試験を実施できる制度となったと記述されています^{*5}。これにより、消費生活相談の「質と量」双方の確保がめざされていました。

それでは、この制度が当初めざしていた消費生活相談の「質と

図表2 相談現場における資格保有者の状況

年度	消費生活相談員	うち国家資格保有者	
		うち国家資格保有者	従来3資格を含む有資格者
2016	3,384	—	2,692 (79.6)
2017	3,421	512 (15.0)	2,691 (78.7)
2018	3,424	964 (28.2)	2,784 (81.3)
2019	3,379	1,167 (34.5)	2,770 (82.0)
2020	3,324	1,248 (37.5)	2,672 (80.4)
2021	3,335	1,324 (39.7)	2,646 (79.3)
2022	3,313	1,439 (43.4)	2,659 (80.3)
2023	3,332	1,571 (47.1)	2,662 (79.9)
2024	3,349	1,737 (51.9)	2,759 (82.4)
2025	3,355	1,795 (53.5)	2,794 (83.3)

(備考) 1. 消費者庁「地方消費者行政の現況調査」による(調査時点は各年度4月1日現在)

2. ()内は、消費生活相談員全体に対する資格保有者の比率%

*3 1次試験の合格者のうち、現職相談員等で2次試験(面接)を免除される者を含む

*4 日本産業協会が1980年より実施してきた「消費生活アドバイザー試験」を兼ねる

*5 消費者庁「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会報告書」(2014年11月)2ページ

https://warp.ndl.go.jp/web/20180401154219/http://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/committee_002/pdf/soudanin_houkoku.pdf

量」は、制度導入後の10年でどのように推移してきたのかをみてみましょう。

(1)消費生活相談の「質」はどう動いている？

消費生活相談の質を総体的にみるのはなかなか困難ですが、その一端として、全体としての相談実施状況の推移をみてみましょう。

資格制度導入当時(2016年度)とデータがとれる最近時(2024年度)を比較すると、**図表3**にあるように、相談件数は、この期間に3.7万件増加している一方、相談対応に当たる消費生活相談員はやや減少し、相談員1人当たりの年間相談件数は14.1件(4.8%)増加しています。また、相談全体の中で対応に時間や労力を要するあっせんの件数は1.7万件増加し、相談全体に占めるあっせん比率も10.1%へと1.3ポイント上昇しています。

相談全体の実施状況をみる限りでは、相談業務のいわば密度が高まっているように思われます。

(2)消費生活相談を担う「人材」の裾野は拡大したか？

本資格試験制度がスタートして以降の10年間でみると、前述のように、消費生活相談の件数がやや増加している中で、特に、インターネット上の詐欺的トラブルをはじめ複雑・多様な事案が増加し、相談対応に時間や労力を要するあっせん事案も増えています。他方、相談対応に当たる消費生活相談員の数は、資格制度スタート

時に比べ近年では若干の減少となっています(**図表2**参照)。

消費生活相談の現場では、現状、相談員の担い手不足が深刻な問題となっており、大きな政策課題になっています。2025年3月に閣議決定された現行の「消費者基本計画」では、「今後も消費者にとって身近な消費生活相談体制を維持・強化していくために必要な消費生活相談の担い手確保が深刻な課題」と指摘されています*6。

有資格者の新たな輩出は低調

以上のような消費生活相談をめぐる全体的な状況に照らすと、本資格制度を通じて、消費生活相談員として必要な資質・能力を備えた人材が十分輩出されることが強く求められています。しかし、**図表1**でみたように、国民生活センター及び日本産業協会の両試験ともに、近年、受験者数が減少傾向にあり、合格者数も概して減少傾向で推移しています。大きな懸念点と言えるでしょう。

地域的に偏在

消費生活相談を担う人材という点では、もう1つ、消費生活相談員の資格取得者が概して都市部に集中し、地域的に偏在している点も問題です。

受験者の相談現場への就職志向が高いと思われる国民生活センターの資格試験でみると、2016年度以降10年間の累計合格者3,643人の

居住地は、南関東*7が1,043人(全体の28.6%)、次いで、近畿*8 496人(同13.6%)、東海*9 466人(同12.8%)、北九州*10 328人(同9.0%)となっており、この4地域だけで全体の3分の2近く(64%)を占めています*11。

図表3 消費生活相談業務の実施状況(2016年度と2024年度の比較)

	2016年度	2024年度	増減
全国の相談件数	98.9万件	102.6万件	+3.7万件
うち あっせん件数	8.7万件	10.3万件	+1.7万件
あっせん比率	8.8%	10.1%	+1.3ポイント
消費生活相談員	3,384人	3,349人	△35人
相談員1人当たりの相談件数	292.2件	306.3件	+14.1件

(備考) 1. 消費者庁「地方消費者行政の現況調査」による
2. 相談・あっせん件数は概数

*6 消費者基本計画(令和7年3月18日閣議決定)24ページ

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/basic_plan/assets/consumer_policy_cms102_250318_01.pdf

*7 東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県

*8 兵庫県、大阪府、滋賀県、京都府、和歌山県、奈良県

*9 愛知県、静岡県、三重県、岐阜県

*10 福岡県、大分県、熊本県、佐賀県、長崎県

*11 国民生活センター公表資料による https://www.kokusen.go.jp/shikaku/pdf/25shiken_ccresult.pdf

地方部においては、消費生活相談員を募集しても応募者がいないなど有資格者を採用するのが難しいとの声が聞かれます。地方部も含め、消費生活相談員の担い手を掘り起こし、資格取得につなげていくことが急務と言えるでしょう。

消費生活相談員資格制度をめぐる 主な課題

消費生活相談の「質と量」双方を今後持続的に高めていく上で、相談業務を担う消費生活相談員の有資格者を増やしていくこと、また、その前提として、資格試験の受験者の増加を図り、相応の資質・能力を備えた合格者を輩出することがまず必要となります。

そのためには、

- ①消費生活相談員の魅力を高める
- ②資格試験の受験者を掘り起こす
- ③資格試験を受験しやすくする
- ④資格取得者を相談員の職につなげることが重要と考えられます。

以下、順に考えてみましょう。

(1)消費生活相談員の魅力を高める

－専門職にふさわしい地位と処遇を

消費生活相談員の資格が国家資格となりながら、その資格試験の受験者数が減少傾向にあるのは、消費生活相談員の役割や仕事が現状において十分広くは知られていないことに加え、より直接的には、消費生活相談員の地位や処遇が十分とは言えないという事情があると考えられます。

消費者庁の前記現況調査によれば、2025年4月1日現在で、消費生活相談員の83.1%は非常勤職員という不安定な雇用形態の下にあります(常勤職員は1.7%、その他は法人委託、個人委託)。雇用期間の更新回数に制限がある地方公共団体もなお3割近くみられます。また、消費生活相談員(常勤職以外)の平均報酬額(1時間当たりの報酬単価)は、2025年4月1日現在、全国

平均で賞与を含め2,246円となっています。非常勤の地方公務員に会計年度任用職員制度が導入された2020年と比べると27.6%上昇しているものの、相談員の収入のみで生計を立てるのは困難な状況にあります。地域間格差も大きく、全体として相談員の専門性に見合う水準とは言い難いと思われます。

消費生活相談員には、広範かつ専門的な知識だけでなく、相談者・事業者とのコミュニケーション能力や交渉力が求められます。こうした相談員の職務と処遇の間には、現状、大きなミスマッチがあると言わざるを得ません。相談員の職務が国家資格化された専門職であることを踏まえ、一層の地位・処遇の改善が求められます。

(2)資格試験の受験者を掘り起こす

－若年・壮年層含めて担い手を育成

現在の消費生活相談体制をめぐることは、消費生活相談員が全体として不足していることに加え、もう1つ、現職相談員の高齢化が進んでいるという問題があります。

消費者庁の前記現況調査によれば、2025年4月1日現在、全国の消費生活相談員のうち、60歳以上の相談員が54.2%と過半を占めています。しかも、この比率は、年々高まっています(2023年48.2%、2024年50.6%)。

わが国の消費生活相談体制を今後も持続的なものにするためには、消費生活相談員の今後の担い手として、若年・壮年層も含めて資格試験の受験者を掘り起こし育成していくことが急務と言えます。消費者庁においては、消費生活相談業務を担う人材を掘り起こすため、2020年度以降、消費生活相談員資格の取得に向けた対策講座を開催しています。この講座は、資格試験の合格をめざして、全国どこでも受講できるように、eラーニングにより学べる形態がとられています*12。熊本県など一部の地方公共団体でも、同様の担い手育成講座が開講されています。

こうした講座を効果的に実施することによ

*12 2025年度における資格試験合格をめざすeラーニング講座の定員は2,000名

り、資格試験の受験者層を厚くし、有資格者の増加につなげていくことが期待されます。

(3) 資格試験を受験しやすくする

－CBT方式導入も課題

近年、消費者取引のデジタル化が急速に進み、消費生活相談において、デジタル取引に関連するトラブルの比重が高まっています。また、消費生活相談の業務自体においても、デジタル化を進めており、2026年9月には、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)が新システムに移行する予定です。

こうした中で、消費生活相談員資格試験もデジタル化時代への対応が求められていると言えるでしょう。試験問題の内容面に関し不断の見直しを行っていくとともに、試験の実施方法についても、資格取得を目指す人たちがより受験しやすいものとなるよう見直していく必要があるでしょう。

民間の資格試験の分野では、受験負担の軽減等を目的として、近年、CBT(Computer Based Testing)方式^{*13}を採用するものが多くみられます。国家資格の試験においても、独立行政法人情報処理推進機構が実施するITパスポートや情報セキュリティマネジメント試験などCBT方式を採用するものが出てきています。司法試験でも、2026年より、本試験の短答式及び論文式でCBT方式への移行が予定されています。

消費生活相談員資格試験においては、日本産業協会が行う試験で、2021年度より第1次試験(択一式・〇×式)をCBT方式に変更し、各都道府県にあるテストセンターで年4日程の試験日が設定されています。国民生活センターの試験でも、受験負担軽減の観点から、CBT方式の導入が今後の課題と言えるでしょう。

(4) 資格取得者を相談員の職につなげる

－実践的な知識・スキルの習得支援

資格試験に合格すれば、消費生活相談の現場で直ちに活躍できるわけでは必ずしもありません。

国民生活センターの資格試験受験要項には、「この試験は、相談現場に消費生活相談員として第一歩を踏み出す際に必要な基礎的な知識とその活用能力を確認することを目的に実施」と記されています。あくまで消費生活相談員として踏み出す「第一歩」と言えるものです。相談現場ではさまざまな相談が寄せられます。相談者の方々も多様です。そうした方々の相談を真摯に聴き取り、適切な助言やトラブル解決につなげていくためには、実践と経験で培われる知識・スキルが欠かせません。

消費者庁では、消費生活相談の即戦力となるよう、必要な心構えや実践的な知識・スキルを習得する機会を提供する相談員養成講座を対面やオンラインで実施し^{*14}、消費生活センター等での就労に向けた支援が行われています。消費生活相談員資格試験の合格者を消費生活相談の担い手として実際の職につなげることが大事と言えるでしょう。

おわりに

どこに住んでいても質の高い消費生活相談を受けられることは、消費者の安全・安心にとって欠かせないものです。国家資格となった消費生活相談員の資格試験制度は、その基礎となるものであり、次の10年間に向け、直面する諸課題への適切な対応が求められています。

*13 コンピュータを用い、試験会場の端末上で出題・解答する試験方式

*14 2025年度では、オンラインに加え、全国10地域で対面講座も実施(定員計300名)