

令和 7 年度 岩手県及び協力市における
消費生活相談に係る業務調査報告書

令和 8 年 3 月

岩 手 県

目次

第1章	はじめに	3
第2章	岩手県及び協力市における消費生活相談の概況.....	6
第3章	本調査の概要	13
1.	調査の進め方	13
2.	データ取得・集計方法	14
第4章	調査結果	17
第5章	総括	24
付録	記録用紙	25

第1章 はじめに

本県では、全県民を対象とする県民生活センター、各地域住民を対象とする市の消費生活センター等が消費生活相談に対応している。

令和8年9月に、全国の消費生活相談情報を蓄積したデータベースである全国消費生活情報ネットワークシステム^{※1}（以下、「PIO-NET」という。）が刷新される予定である。

（図1-1参照）

加えて、本県では、PIO-NETの刷新に合わせて、本県及び4つの協力市（盛岡市、花巻市、大船渡市及び釜石市）において、消費生活相談員の通話内容が自動で録音・文字起こしされ、AIによる要約が可能となるテレフォニーシステム^{※2}を試験的に導入すべく検討を進めている。（図1-2参照）

テレフォニーシステムの導入により、消費生活相談員によるPIO-NETへの消費生活相談情報の入力時間や、消費生活相談対応における通話時間の短縮が期待されると同時に、消費生活相談件数や応答率のほか、消費生活相談員の通話件数等の業務状況に変化がみられることが予想される。

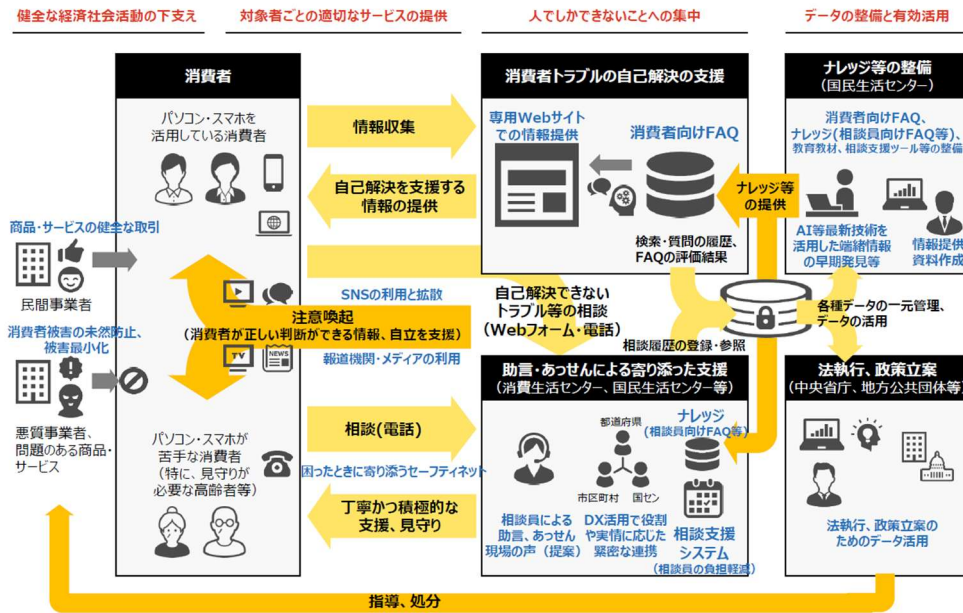
本調査では、本県及び協力市において、テレフォニーシステムを含む消費生活相談の新システム（以下、単に「新システム」という。）の導入前の消費生活相談業務の状況を可視化し、分析を行うことで、新システム導入後の効果検証や、本県及び県内市町村の連携体制の在り方の検討に繋げることを目的とする。

※1：全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET；Practical Living Information Online Network System）…国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活相談情報の収集を行っているシステム。

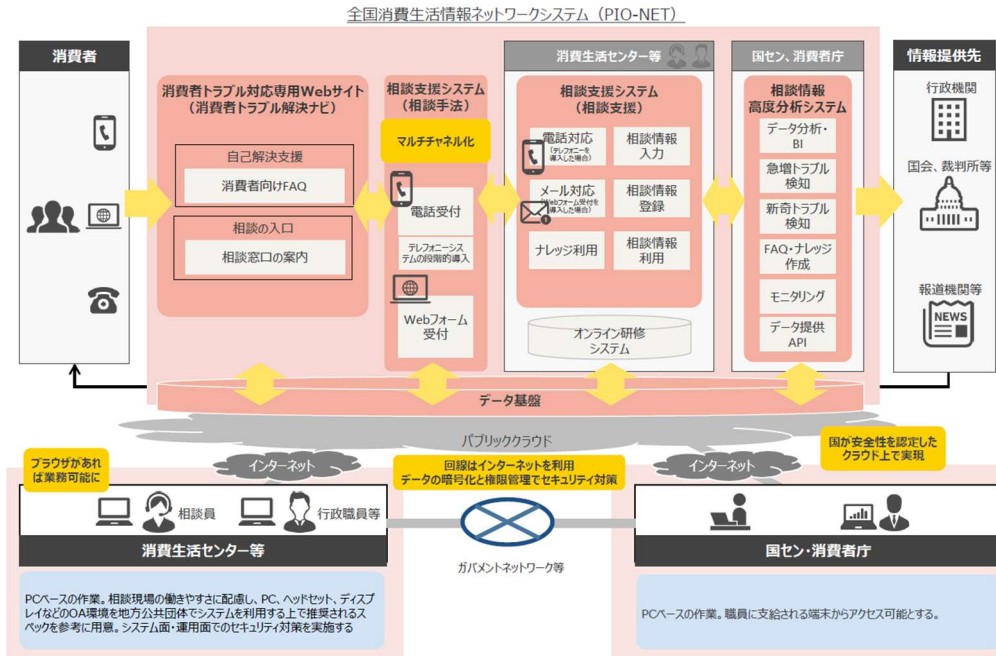
※2：テレフォニーシステム…電話網やインターネットを利用し音声通話等を実現・管理を行う仕組み及び設備。

図1-1 2026年リリース予定の新システム及び業務の全体像

1. 2026年度リリース予定の新システム及び業務の全体像 — (1) 消費生活相談業務



1. 2026年度リリース予定の新システム及び業務の全体像 — (2) システム



消費者庁・国民生活センター「消費生活相談の新システム及び業務の概要について」より引用

図 1—2 テレフォニーシステム（先行モデル実施自治体対象）

4. 他のシステム — (2) テレフォニーシステム（先行モデル実施自治体対象）

- 先行モデル実施自治体(※)では、相談支援システムに加え、拡張的機能としての**テレフォニーシステム**(パソコン上で電話を受けるシステム)を導入いただく予定
- テレフォニーシステムでは、**通話録音・文字起こし**、**相談履歴の自動表示**、**電話ルーティング**等により、電話業務を効果的・効率的に実施できる

※先行モデル実施自治体は、一都道府県を対象とし、当該都道府県と域内の市区町村に導入する予定

機能等	内容
通話録音	・相談者との電話でのやりとりを録音する
通話内容の文字起こし	・相談者との電話でのやりとりを文字で起こす → メモを取る負担を減らすことができる → 文字起こしされたテキストデータを検索して、通話内容を確認することができる
相談履歴の自動表示	・電話を受けた段階で、過去の相談情報の履歴が自動でシステム画面上に表示される → 円滑に相談対応を始めることができる
モニタリング	・相談員と相談者との電話でのやりとりを、他の者が自席で聞くことできる → 相談員の電話対応を上長等がモニタリングできる
電話業務の状況確認	・曜日や時間帯ごとの電話着信数や平均相談対応時間等の状況をデータで確認できる → データをセンター運営に活かすことできる
着信自動振り分け (ルーティング)	・各センター等内で、電話着信の順番等を自動設定する → 電話受付を効率的に行うことができる ・電話混雑時等に、あらかじめ定めた範囲及びルートで他センター等への自動転送を行う → 相談者が電話をかけ直さずに済み、相談電話の不通率が下がる

消費者庁・国民生活センター「消費生活相談の新システム及び業務の概要について」より引用

第2章 岩手県及び協力市における消費生活相談の概況

1. 岩手県内の消費生活相談の概況

消費生活センター等では、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問合せなど、消費者からの相談を専門の相談員が受け付け、公正な立場で処理にあっている。

県内の過去10年間における相談件数は、おおむね9千件台前後で推移しており、ほぼ横ばいの状態である。直近の令和6年度では、9,933件の相談が寄せられており、そのうち2,337件（約24%）を県民生活センター、7,596件（約76%）を県内11市の消費生活センター等で対応している。（図2-1、図2-2参照）

相談経路別にみると、電話が7,362件（約74%）、来所が2,553件（約25%）、文書が18件（1%未満）となっており、電話による相談が多い傾向にある。（表2-1参照）

相談件数がほぼ横ばいで推移している一方、相談業務に従事する消費生活相談員の人数は、高齢化や担い手不足により減少しており、相談員一人当たりの対応件数は増加している。これは本県に限らず、全国的に見ても同様の傾向が見られる。

他方で、消費者を取り巻く環境は、デジタル化の進展や高齢化の進行等により急速に変化しており、県及び県内の消費生活センター等に寄せられる相談の内容も多様化・複雑化していることから、消費生活相談に対応する消費生活相談員には、広範な分野に関する高い専門性が必要とされる。今後も、消費生活相談の多様化・複雑化が進む一方で、消費生活相談員の高齢化や担い手不足等の深刻化が懸念される。

図2-1 県内における相談件数・消費生活相談員数の推移



岩手県「令和6年度 岩手県における消費生活相談の概要」
消費者庁「地方消費者行政の現況調査」より引用・加工

図2-2 消費生活センターの設置状況

消費生活センター名称	対象地域	連携の形式
盛岡市消費生活センター	盛岡市、八幡平市、滝沢市、雫石町、葛巻町、岩手町、紫波町、矢巾町	事務協定
北上市消費生活センター	北上市、西和賀町	事務協定
花巻市市民生活部市民生活総合相談センター	花巻市	-
遠野市消費生活センター	遠野市	-
奥州市総合相談室	奥州市、金ヶ崎町	事務協定
一関市消費生活センター	一関市、平泉町	地方自治法第252条の14に基づく事務委託
大船渡市消費生活センター	大船渡市、陸前高田市、住田町	事務協定
釜石市消費生活センター	釜石市、大槌町	地方自治法第252条の14に基づく事務委託
宮古市消費生活センター	宮古市、山田町、岩泉町、田野畑村	事務協定
久慈市消費生活センター	久慈市、洋野町、野田村、菅代村	事務協定
二戸消費生活センター	二戸市、一戸町、軽米町、九戸村	地方自治法第252条の14に基づく事務委託



※赤字表記の市は「消費生活センター設置市」

表 2—1 相談経路別の相談件数

消費生活センター等	相談経路別の相談件数(単位:件)			合計
	電話	来所	文書	
県民生活センター	2,089	232	16	2,337
盛岡市消費生活センター	2,183	464	1	2,648
八幡平市市民課	20	24	0	44
北上市消費生活センター	365	158	0	523
花巻市市民生活部 市民生活総合センター	372	106	0	478
遠野市消費生活センター	67	166	0	233
奥州市総合相談室	782	572	1	1,355
一関市消費生活センター	551	229	0	780
大船渡市消費生活センター	182	103	0	285
釜石市消費生活センター	164	73	0	237
宮古市消費生活センター	194	97	0	291
久慈市消費生活センター	181	185	0	366
二戸市消費生活センター	212	144	0	356
合計	7,362	2,553	18	9,933

「PIO-NET の情報に基づく県民生活センターによる集計（令和7年10月）」

2. 協力4市における消費生活相談の概況

本調査の対象となる協力4市の消費生活相談の概況は、以下のとおりである。

(1) 盛岡市

盛岡市消費生活センターの所管エリアは、盛岡市を中心市として3市5町で構成されている。人口及び相談件数は、どちらも盛岡市が多くを占めている。

	盛岡市 (中心市)	八幡平市	滝沢市	雫石町	葛巻町	岩手町	
人口	277,423人	23,179人	54,413人	14,995人	5,293人	11,542人	
相談員数	7人	1人	0人	0人	0人	0人	
職員数	4人	1人	2人	2人	1人	3人	
担当部門	盛岡市 消費生活 センター	市民部 市民課	福祉部 地域福祉課	福祉課	住民会計課	総務課	
担当部門における消費者行政業務の割合	100%	10%未満	10%未満	10%~20%	10%未満	10%未満	
相談 件 数	市町村 受付	2,076件	91件	203件	37件	4件	28件
	県受付	825件	44件	133件	36件	8件	26件

	紫波町	矢巾町	合計	
人口	32,684人	26,160人	445,689人	
相談員数	0人	0人	8人	
職員数	1人	2人	16人	
担当部門	商工部 商工観光課	福祉課	—	
担当部門における消費者行政業務の割合	10%~20%	10%未満	—	
相談 件 数	市町村 受付	117件	93件	2,649件
	県受付	91件	85件	1,248件



(2) 花巻市

花巻市では、市民生活総合相談センター内の業務の一部として相談を受け付けている（単独設置）。

市民生活総合相談センターでは、消費生活相談の他、市民相談や人権擁護、交通安全等に関する業務を取り扱っており、職員・相談員共に消費生活相談以外の業務を兼務しているため、担当業務に占める消費者行政業務の割合は、3割未満となっている。

人口	89,867人	
相談員数	4人	
職員数	3人	
所管部門	花巻市市民生活部市民生活総合相談センター	
担当部門における消費者行政業務の割合	10～30%	
相談件数	市町村受付	457件
	県受付	168件



(3) 大船渡市

大船渡市消費生活センターの所管エリアは、大船渡市を中心市として2市1町で構成されている。

人口及び相談件数は、どちらも大船渡市が多くを占めている。

	大船渡市 (中心市)	陸前高田市	住田町	合計	
人口	32,059人	17,226人	4,681人	53,966人	
相談員数	2人	0人	0人	2人	
職員数	5人	3人	3人	11人	
担当部門	大船渡市 消費生活 センター	まちづくり 推進課	住民税務課	—	
担当部門に おける消費 者行政業務 割合	100%	10%未満	10%未満	—	
相談 件数	市町村 受付	191件	53件	17件	261件
	県受付	29件	29件	7件	65件



(4) 釜石市

釜石市消費生活センターの所管エリアは、釜石市を中心市として1市1町で構成されている。

人口及び相談件数は、どちらも釜石市が多くを占めている。

	釜石市 (中心市)	大槌町	合計	
人口	28,934 人	10,492 人	39,426 人	
相談員数	2 人	0 人	2 人	
職員数	5 人	1 人	6 人	
担当部門	釜石市消費生活センター	町民課	—	
担当部門における消費者行政業務割合	100%	10%未満	—	
相談件数	市町村受付	129 件	19 件	148 件
	県受付	32 件	11 件	43 件



第3章 本調査の概要

1. 調査の進め方

(1) 調査項目

テレフォニーシステムの通話録音、文字起こし、相談履歴の自動表示、モニタリング機能等により、消費生活相談員の通話時間や通話後の平均処理時間（本調査では、PIO-NET への消費生活相談情報の入力時間を指す）、及びそれらの合計時間（処理時間）が短縮されることが期待される。処理時間が短縮された結果、相談件数、通話件数、他の地方公共団体住民からの相談件数、あっせん件数、消費生活相談員1人が1時間あたりに対応した件数の増加や、消費者ホットライン188^{※3}（以下、単に「188」という。）経由で受電する消費生活相談の応答率の向上に繋がることも期待される。

また、これらの変化により、勤務時間のうち、相談対応に要した時間の割合にも変化が生じる可能性がある。以上の変化が実際に見られるかを調査するために、本年度は新システム導入前の状況把握として表3-1にある10項目を収集した。

表3-1 調査項目

No.	調査項目	説明
1	相談件数	対応した消費生活に係る相談件数（来訪、電話、文書、合計）
2	通話件数	消費者ホットライン 188 ^{※3} 経由及び各消費生活センター直通通話の着信・発信件数
3	応答率	着信件数のうち、応答した割合（188 経由のみ）
4	他の地方公共団体の住民からの相談件数	他の地方公共団体の住民からの、消費生活相談に係る相談件数
5	あっせん件数	あっせんを実施した相談件数
6	相談員1人が1時間あたりに対応した件数	相談員1人が1時間あたりに対応した通話件数
7	平均通話時間	1通話及び1相談あたりの平均通話時間
8	通話後の平均処理時間	1相談あたりの平均PIO-NET 入力時間
9	平均処理時間	1相談あたりの通話とPIO-NET 入力の平均合計時間
10	相談対応に要した割合	勤務時間のうち、相談対応に要した時間の割合

※3：消費者ホットライン188…全国共通の3桁の電話番号で、地方公共団体が設置している消費生活センター等の身近な消費生活相談窓口へ接続される。

(2) 調査対象

表 3—2 調査対象

No.	センター	回答者	開所日時
1	県民生活センター	相談員 7 名	月～金 9:00～17:30 土日 10:00～16:00
2	盛岡市消費生活センター	相談員 7 名及び相談補助員 1 名	月～金 9:00～16:00
3	花巻市市民生活総合相談センター	相談員 4 名 (消費生活以外の相談対応も担当)	月～金 9:00～12:00 13:00～17:00
4	大船渡市消費生活センター	相談員 4 名	月～金 8:30～17:15
5	釜石市消費生活センター	相談員 2 名	月～金 8:30～17:15

(3) 調査時期 令和 7 年 10 月 1 日～令和 7 年 12 月 31 日

(4) 調査手段 郵送・メール配布、郵送・メール回収

(5) 調査実施委託機関 有限責任監査法人トーマツ

2. データ取得・集計方法

(1) 相談件数、他の地方公共団体住民からの相談件数、あっせん件数

10/1～12/31 の間に新規相談を受付、PIO-NET の承認または仮登録が完了した事案について、下記データ項目を PIO-NET からダウンロードし、集計した。

- 相談方法
- 契約当事者県 (または相談者県)
- 契約当事者地域 (または相談者地域)
- 処理結果

他の地方公共団体の住民からの相談件数は、岩手県の場合は県外からの相談、盛岡市、大船渡市、釜石市の場合は広域連携の対象地域外からの相談を他の地方公共団体の住民からの相談として集計した。あっせん件数は、処理結果があっせん解決またはあっせん不調となっている相談記録を集計した。

(2) 応答率

10/1～12/31における各センターの188経由の応答率を集計した。応答率は、「つながった回数」÷（かかってきた回数－地域外呼数－時間外呼数）と定義して算出した。

(3) 通話件数、相談員1人が1時間あたりに対応した件数、平均通話時間

10/1～12/31の間に、全相談員が勤務時間中に実施した消費生活相談に係る通話（受電、架電を含む）を集計した。記録用紙（付録・様式1から様式3参照）に、通話に紐づくPIO-NET受付番号、通話の開始時刻、終了時刻、受電/架電、新規相談/継続相談/相談者以外^{※4}との通話のいずれに該当するか、新規相談の場合、単発の通話で終了する事案/要継続対応が必要な事案のいずれに該当するかを記録した。

ただし、相談員が通話件数及び通話時間を記録するにあたり、通話件数が特に多いセンターに対しては記録作業の負荷を抑えるための配慮が必要であった。そのため、本調査実施前に各センターの相談員へ対応可能な調査項目・方法に関する意向を確認し、業務に支障のない範囲で協力を依頼することとした。

結果として、岩手県、花巻市、盛岡市では通話に紐づくPIO-NET受付番号は記録せず、加えて盛岡市ではセンターから架電した通話や相談者以外から受電した通話を記録対象外とした。

相談員1人が1時間あたりに対応した件数は、3カ月間の総通話件数を分子、各センターの開所時間×回答者数（相談員と相談補助員の合計）を分母として算出した。

なお、通話時間は、「時：分」単位の通話記録の差分を分単位で集計した。通話時間が0分または1分の通話は、他相談員への取次対応や通話相手の不在等により相談対応に関する会話は行っていない可能性が高いことから、集計の対象外とし、2分以上の通話を集計の対象とした。

※4：相談者以外…消費生活に関する相談者ではない、業者や他消費生活センターの職員、関係機関等。

(4) 通話後の平均処理時間、平均処理時間

10/1～12/31 の間に、全相談員が勤務時間中に行った PIO-NET 入力作業について、PIO-NET 受付番号ごとの入力作業時間を集計した。毎日、記録用紙（付録・様式 4 参照）に PIO-NET 受付番号と入力時間を記録した。盛岡市の一部相談員のみ、入力時間ではなく入力開始時刻を記録用紙（付録・様式 5 参照）へ記録し、事務員が PIO-NET の操作ログから作業終了時刻を特定し、作業開始と終了時刻の差分を算出することで、PIO-NET 入力時間を集計した。なお、平均処理時間は通話時間と通話後の処理時間の紐づけができた大船渡市と釜石市でのみ集計した。

なお、通話時間は、「時：分」単位の通話記録の差分を分単位で集計した。通話時間が 0 分または 1 分の通話は、他相談員への取次対応や通話相手の不在等により相談対応に関する会話は行っていない可能性が高いことから、集計の対象外とし、2 分以上の通話を集計の対象とした。

(5) 相談対応に要した割合

10/1～12/31 の間で、各相談員の総勤務時間に対し、消費生活に係る相談対応を行った時間がどの程度の割合であったかを集計した。ただし、相談員の記憶に基づいて集計したものであり（付録・様式 6 参照）、勤務日誌等から正確な時間を算出したものではない。

第4章 調査結果

(1) 相談件数

相談件数は全体で1,379件であった。センター別では、多い順に岩手県が647件、盛岡市が494件、花巻市が128件、大船渡市が75件、釜石市が35件であった。全体的には電話による相談の方が、来訪及び文書による相談より多かった。

表4-1 相談件数

	全体					
		岩手県	盛岡市	花巻市	大船渡市	釜石市
相談件数 (件)	1,379	647	494	128	75	35
うち来訪	216	67	95	26	14	14
電話	1,160	577	399	102	61	21
文書	3	3	0	0	0	0

(2) 通話件数

通話件数は全体で3,077件であった。盛岡市では相談者以外から受電したデータや、架電のデータを取得できていないため、盛岡市のデータを除いた計2,056件のうち、受電が1,459件(約71%)となり、架電よりも受電の方が多い傾向にあった。

表4-2 通話件数

	全体					
	岩手県	盛岡市	花巻市	大船渡市	釜石市	
通話件数 (件)	3,077	1,160	1,021	371	125	400
うち受電	2,480	850	1,021	299	80	230
うち新規相談	1,468	569	654	143	51	51
うち単発	899	443	331	95	15	15
要継続対応	513	126	322	24	27	14
不明	56	0	1	24	9	22
継続相談	695	200	366	72	17	40
相談者以外	310	81	—	83	7	139
不明	7	0	1	1	5	0
架電	596	310	—	71	45	170
うち新規	13	11	—	1	0	1
うち単発	11	9	—	1	0	1
要継続対応	2	2	—	0	0	0
不明	0	0	—	0	0	0
継続相談	273	174	—	39	18	42
相談者以外	302	125	—	27	23	127
不明	8	0	—	4	4	0
不明	1	0	—	1	0	0

(3) 応答率

188 経由の着信に対する応答率は全体で 73%であった。センター別では、高い順に大船渡市が 91%、花巻市が 81%、岩手県が 78%、盛岡市が 64%、釜石市が 62%であった。なお、応答率は「つながった回数」÷（かかってきた回数－地域外呼数－時間外呼数）と定義している。

表 4－3 応答率

	全体					
		岩手県	盛岡市	花巻市	大船渡市	釜石市
応答率 (%)	73	78	64	81	91	62
(参考)つながった回数	663	319	204	79	32	29
かかってきた回数	1156	485	460	119	40	52
地域外呼数	0	0	0	0	0	0
時間外呼数	249	75	143	21	5	5

(4) 他の地方公共団体住民からの相談件数

他の地方公共団体住民からの相談件数は全体で 32 件であった。センター別では、多い順に岩手県が 15 件、盛岡市が 10 件、花巻市と釜石市が 3 件、大船渡市が 1 件であった。

表 4－4 他の地方公共団体住民からの相談件数

	全体					
		岩手県	盛岡市	花巻市	大船渡市	釜石市
他の地方公共団体住民からの相談件数(件)	32	15	10	3	1	3

(5) あっせん件数

あっせん件数は全体で 115 件であった。センター別では、多い順に盛岡市が 50 件、岩手県が 38 件、釜石市が 16 件、花巻市が 10 件、大船渡市が 1 件であった。

(1 月のデータ抽出時点でのデータであり、PIO-NET 上での登録・承認状況により件数は今後変動する可能性あり。)

表4—5 あっせん件数

	全体					
	岩手県	盛岡市	花巻市	大船渡市	釜石市	
あっせん件数 (件)	115	38	50	10	1	16

(6) 相談員1人が1時間あたりに対応した件数

相談員1人が1時間あたりに対応した通話件数は、全体で0.24件であった。センター別では、多い順に釜石市が0.38件、盛岡市が0.30件、岩手県が0.25件、花巻市が0.22件、大船渡市が0.06件であった。

表4—6 相談員1人が1時間あたりに対応した件数

	全体					
	岩手県	盛岡市	花巻市	大船渡市	釜石市	
相談員1人が 1時間あたり に対応した件 数(件)	0.24	0.25	0.30	0.22	0.06	0.38
(参考)通話件 数	3,077	1,160	1,021	371	125	400
センターの開 所時間×相談 員数(人時間)	12,810	4,620	3,360	1,680	2,100	1,050

本調査では簡易的にセンターの開所時間×回答者数(相談員と相談補助員合計)を分母として算出したが、実際には時間帯により稼働している相談員の人数は異なる。

(7) 平均通話時間

平均通話時間は、全体で約10分であった。受電の平均通話時間は約10分であるのに対し、架電の平均通話時間は約8分であるため、受電の方が通話時間は長くなる傾向にあった。また、新規相談の方が継続相談よりも平均通話時間が長く、特に要継続対応の新規相談が最も通話時間が長かった。(秒は切り捨てで記載。)

表 4—7 平均通話時間

	全体					
	岩手県	盛岡市	花巻市	大船渡市	釜石市	
平均通話時間 (時 : 分 : 秒)	0:10:22	0:10:34	0:11:20	0:07:58	0:14:44	0:08:11
うち受電	0:10:56	0:11:11	0:11:20	0:08:40	0:18:23	0:08:33
うち新規相談	0:13:33	0:12:41	0:14:12	0:11:38	0:22:13	0:11:46
うち単発	0:12:47	0:11:59	0:13:51	0:11:43	0:21:24	0:10:52
要継続対応	0:14:57	0:15:06	0:14:32	0:12:45	0:22:27	0:12:34
不明	0:13:03	—	0:19:00	0:10:12	0:22:53	0:11:52
継続相談	0:07:03	0:07:53	0:06:11	0:07:44	0:12:21	0:07:15
相談者以外	0:07:06	0:08:55	—	0:04:20	0:06:26	0:07:44
不明	0:16:17	—	0:19:00	0:12:00	0:16:36	—
架電	0:08:02	0:08:53	—	0:05:03	0:08:15	0:07:41
うち新規	0:12:09	0:12:49	—	0:07:00	—	0:10:00
うち単発	0:11:11	0:11:47	—	0:07:00	—	0:10:00
要継続対応	0:17:30	0:17:30	—	—	—	—
不明	—	—	—	—	—	—
継続相談	0:07:36	0:08:19	—	0:04:57	0:08:53	0:06:30
相談者以外	0:08:18	0:09:19	—	0:05:22	0:07:39	0:08:04
不明	0:06:00	—	—	0:03:15	0:08:45	—
不明	0:05:00	—	—	0:05:00	—	—

(8) 通話後の平均処理時間 (PIO-NET 入力時間)

通話後の平均処理時間 (PIO-NET 入力時間) は、全体で約 43 分であった。センター別では、長い順に大船渡市が約 3 時間 21 分、花巻市が約 1 時間 23 分、釜石市が約 44 分、岩手県が約 31 分、盛岡市が約 29 分であった。(秒は切り捨てで記載。)

表 4—8 通話後の平均処理時間

	全体					
	岩手県	盛岡市	花巻市	大船渡市	釜石市	
通話後の平均処理時間 (時 : 分 : 秒)	0:43:11	0:31:53	0:29:36	1:23:47	3:21:39	0:44:27
(参考) データ取得できた相談事案数 (件)	1,902	675	900	147	87	93

(9) 平均処理時間 (通話時間と PIO-NET 入力時間の合計 : ※ 2 市のみ調査)

平均処理時間 (通話時間と PIO-NET 入力時間の合計) は、全体で約 2 時間 55 分であった。センター別では、長い順に大船渡市が約 4 時間 24 分、釜石市が約 1 時間 27 分であった。(秒は切り捨てで記載。)

表 4—9 平均処理時間

	全体		
	大船渡市	釜石市	
平均処理時間 (時 : 分 : 秒)	2:55:54	4:24:17	1:27:31
(参考) データ取得できた相談事案数 (件)	128	64	64

(10) 相談対応に要した割合

業務全体の勤務時間に対し、相談対応に要した割合は、全体で 75%であった。センター別では、高い順に盛岡市が 90%、釜石市が 83%、岩手県が 81%、花巻市が 69%、大船渡市が 37%であった。

表 4—10 相談対応に要した割合

	全体					
		岩手県	盛岡市	花巻市	大船渡市	釜石市
相談対応に要した割合 (%)	75%	81%	90%	69%	37%	83%

第5章 総括

本調査の対象期間である令和7年10月から12月の3か月間において、調査対象である5センター全体の調査結果は以下のとおりであった。（秒は切り捨てで記載。）

- ・相談件数：1,379件
- ・通話件数：3,077件
- ・応答率：73%
- ・他の地方公共団体の住民からの相談件数：32件
- ・あっせん件数：115件
- ・相談員1人が1時間あたりに対応した件数：0.24件
- ・平均通話時間：約10分
- ・通話後の平均処理時間（PIO-NET入力時間）：約43分
- ・相談対応に要した割合：75%

本調査では、全センターにおいて新規相談は継続相談よりも通話時間が長くなる傾向にあった。新規相談は全体の通話件数に占める割合も高いため、テレフォニーシステムの機能による効率化が特に期待される。

また、各センターが対応する相談内容・件数や各相談員・各センターにおける業務の進め方の特性等により、センター間での違いが見られる項目もあった。テレフォニーシステムの機能により、通話内容が自動で録音・文字起こしされ、通話後の処理時間が短縮されることで、相談員の業務負荷軽減に繋がることが期待される。

令和7年度調査では、新システム導入前の業務状況を調査したものであり、令和8年度の新システム導入後に同様の項目を調査し、導入前後の比較を行うことにより、消費生活相談業務の状況の変化を分析する予定である。

付録 記録用紙

様式1 岩手県及び花巻市の通話記録用紙

「通話時間」記録用紙

月日：

記録者氏名：

No.	開始時刻	終了時刻	受電/架電	新規/継続 /相談者以外 <small>※相談者以外…業者・ 他センター相談員等</small>	単発/要継続対応 <small>※新規相談の場合のみ記 載</small>
(記入例)	10:00	10:35	受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
1			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
2			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
3			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
4			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
5			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
6			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
7			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
8			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
9			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
10			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続

様式2 盛岡市の通話記録用紙

「通話時間」記録用紙

月日：

記録者氏名：

No.	開始時刻	終了時刻	新規/継続	単発/要継続対応 <small>※新規相談の場合のみ記載</small>
(記入例)	10:00	10:35	新規・継続	単発・要継続
1			新規・継続	単発・要継続
2			新規・継続	単発・要継続
3			新規・継続	単発・要継続
4			新規・継続	単発・要継続
5			新規・継続	単発・要継続
6			新規・継続	単発・要継続
7			新規・継続	単発・要継続
8			新規・継続	単発・要継続
9			新規・継続	単発・要継続
10			新規・継続	単発・要継続

様式3 大船渡市及び釜石市の通話記録用紙

「通話時間」記録用紙

月日：

記録者氏名：

PIO-NET 受付番号	開始時刻	終了時刻	受電/架電	新規/継続 /相談者以外 <small>※相談者以外…業者・ 他センター相談員等</small>	単発/要継続対応 <small>※新規相談の場合のみ記 載</small>
(記入例) 11101	10:00	10:35	受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続

(追加質問) 相談対応の時間割合

センター名

ご自身のお名前と、10/1～12/31における勤務時間中の相談対応の時間割合をご記載ください（感覚値で構いません）

お名前	10/1～12/31における勤務時間中の相談対応の時間割合（感覚値）
（記入例）佐藤友子	90%