

市民委員会資料

議案第20号

川崎市消費生活センター条例の制定について

- 資料1 川崎市消費者行政センターの組織及び運営等に関する条例の制定に対するパブリックコメント手続の実施結果について
- 資料2 川崎市消費者行政センターにおける消費生活相談業務の拡充について

経済労働局

平成28年2月12日

川崎市消費者行政センターの組織及び運営等に関する条例の制定に対する パブリックコメント手続の実施結果について

1 概要

平成26年度に消費者安全法が改正され、消費生活センターを設置する都道府県および市町村は、消費生活センターの組織、運営、情報管理その他内閣府令で定める事項ならびに相談処理の基準等を「条例で定めるものとする」（同法第10条の2）と規定されました。

本市においても、消費生活センターの役割・位置付け等を明確化する観点から消費生活センターに関する条例の制定に向けた検討を行い、基本となる考え方について、市民の皆様からの御意見を募集いたしました。

その結果、11名の個人及び1団体から25件の御意見をいただきました。御意見の内容とそれに対する本市の考え方を次のとおり公表いたします。

2 意見募集の概要

題名	川崎市消費者行政センターの組織及び運営等に関する条例の制定について
意見の募集期間	平成27年10月13日（火）～平成27年11月13日（金）
意見の提出方法	電子メール、ファクス、郵送、持参
意見募集の周知方法	<ul style="list-style-type: none"> ・本市ホームページ ・かわさき情報プラザ（市役所第3庁舎2階） ・各区役所（市政資料コーナー） ・川崎市消費者行政センター 川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階 （午前8時30分～午後5時15分 ※土日祝日を除く）
結果の周知方法	<ul style="list-style-type: none"> ・本市ホームページ ・かわさき情報プラザ（市役所第3庁舎2階） ・各区役所（市政資料コーナー） ・川崎市消費者行政センター 川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階 （午前8時30分～午後5時15分 ※土日祝日を除く）

3 結果の概要

意見提出数（意見件数）	計 12通（25件）
電子メール	5通（7件）
FAX	2通（4件）
郵送	0通（0件）
持参	5通（14件）

4 御意見の内容と対応

今回提出された意見は、その趣旨が概ね基本となる考え方に反映されているものや新たに考え方に反映させるもの等の意見がありました。休日の開設については、意見を踏まえた対応が図れるよう条例案を作成して議会に提出します。

【御意見に対する市の考え方の区分】

- A：御意見の趣旨を踏まえ、新たに考え方（案）に反映させるもの
- B：考え方（案）の趣旨に沿った御意見であり、既に考え方（案）に反映されているもの
- C：御意見の趣旨を踏まえ、今後検討するもの
- D：考え方（案）に対する要望・質問等であり、内容を説明・確認するもの
- E：その他の御意見

【御意見の件数と対応区分】

項目	件数	市の考え方の区分				
		A	B	C	D	E
(1) 名称及び住所等の公示に関する事	8件	2			6	
(2) 消費生活相談員の人材及び処遇の確保に関する事	10件		10			
(3) 消費生活相談等の事務に従事する相談員等に対する研修に関する事	5件		5			
(4) その他の意見	2件					2
合計	25件	2	15	0	6	2

具体的な意見の内容と考え方【詳細】

(1) 名称及び住所等の公示に関する事（8件）

No.	意見の内容（要旨）	意見に対する本市の考え方	区分
1	休日に開設し、相談受付時間の拡大を望みます。 【同様意見 計2件】	休日の開設については、他の政令指定都市の状況等を鑑み、平成28年4月より試行的に土曜日に開設し、休日における相談窓口開設の必要性について検証してまいります。	A
2	休日に開設しても、関係する事業者等も休日の場合が多く、満足な結果が得られない可能性があります。 【同様意見 計6件】	休日の開設については、他の政令指定都市の状況等を鑑み、本市においてもその必要性を検討することとしました。平成28年4月より試行的に土曜日に開設し、休日における相談窓口開設の必要性について検証してまいります。	D

(2) 消費生活相談員の人材及び処遇の確保に関すること（10件）

No.	意見の内容（要旨）	意見に対する本市の考え方	区分
1	<p>消費生活相談は、地方公共団体の責務であると考え、委託事業ではなく市の業務の一部として職員（非常勤を含む）が行うべきだと思います。相談員の位置づけは「委託」に限定せず、「非常勤」としても対応できる可能性を含んだ条例の制定を望みます。</p> <p>【同様意見 計10件】</p>	<p>本市では、業務を委託する形態で消費生活相談を実施しており、今後も同形態により行うこととしておりますが、この条例では、非常勤嘱託職員が相談業務を行うことも可能としております。</p>	B

(3) 消費生活相談等の事務に従事する相談員等に対する研修に関すること（5件）

No.	意見の内容（要旨）	意見に対する本市の考え方	区分
1	<p>消費生活相談員の研修等の充実を図り、複雑化・高度化する消費生活相談に対処していくと明記されたことに賛成します。その上で、相談員の研修の機会を確保するための予算措置や、相談員が希望通りに幅広い研修に参加できるような環境の整備を望みます。</p> <p>【同様意見 計5件】</p>	<p>消費生活相談員等に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保することは、複雑化・高度化している消費者事故等への対応としては不可欠であり、消費生活における安全・安心のまちづくりの形成には重要な要素と考えておりますので、引き続き相談員の研修の充実を図ってまいります。</p>	B

(4) その他（2件）

No.	意見の内容（要旨）	意見に対する本市の考え方	区分
1	<p>高齢者等の消費者被害の深刻化には、区役所出張相談体制や、地域包括支援センターとの連携などの充実も望まれており、相談体制の充実にも有効な施策が何かを検証し行う必要があります。</p> <p>【同様意見 計2件】</p>	<p>高齢者等の消費者被害の深刻化に対しては、地域包括支援センターをはじめ、関係機関等との連携を図っており区役所出張相談体制の周知も含め、今後も相談体制の充実に向けた取組を進めてまいります。</p> <p>併せて、神奈川県や近隣自治体とも情報の共有を図り、検証に役立ててまいります。</p>	E

川崎市消費者行政センターにおける消費生活相談業務の拡充について

○川崎市消費者行政センターの消費生活相談業務の現状

- ・消費生活相談：平日の午前9時から午後4時まで（金曜日は電話相談を午後7時まで）。
- ・時間外や休日の対応：応答メッセージにより「かながわ中央消費生活センター」などの相談窓口を案内。
- ・休日において「かながわ中央消費生活センター」が対応する川崎市民からの相談は1日当たり6件前後となっている。⇒（右側1参照）

○当初の考え方

- ・これまで平日に相談業務を実施し、平成26年度は8,766件の相談を受け、助言（自主交渉）、情報提供、あっせん等により解決に至っている。また、あっせん不調も含め、相談全体の6.8%をあっせんしており、全国的に見ても高い水準を維持している。
- ・休日の相談業務は、「かながわ中央消費生活センター」を案内し混乱なく対応してきたことから、現状の受付時間を継続していくこととしていた。

○市民委員会及び市民意見

- ・パブリックコメントの実施について市民委員会に報告した際に、委員より他の政令指定都市における開設時間等についての確認があった。また、相談件数の多い日時等についての質問があり、月曜日が多い傾向にあると回答したところ、本市においても休日における相談業務拡大の必要性についての意見があった。
- ・パブリックコメントでも、休日における相談業務の拡大を望む意見があった。

○政令指定都市の状況等

- ・政令指定都市20市中12市が土曜日・日曜日において消費生活相談を実施している。
⇒（右側2参照）

○今後の対応

- ・市民委員会やパブリックコメントの意見及び他の政令指定都市の開設状況等を踏まえて再検討を行う必要があると判断した。
- ・相談員配置体制や市職員の勤務体制の調整を行ったうえ、平成28年4月から試行的に土曜日に開設し、休日における相談窓口開設の必要性について検証する。
- ・休日の相談窓口開設に当たっては、国の「地方消費者行政推進交付金」の活用を想定しているが、交付決定時期が未確定なことなどから、条例（案）では規則に委任する等の対応をする。

1. かながわ中央消費生活センターにおける土日の川崎市民対応の概要

年度	曜日	日数	相談者住所川崎市分	
			相談件数	1日当たりの件数
平成26年度	土曜日	49日	308件	6.3件
	日曜・祝日	60日	349件	5.8件
	合計	109日	657件	6.0件

注1：土曜日と祝日が重なった場合は祝日として集計

注2：年末年始及び県民センターの休館日（偶数月の第3日曜日）は休み

2. 政令指定都市消費生活相談実施概要

平成27年度 政令指定都市消費生活センター土曜日・日曜日開設状況一覧

No.	都市名	月曜日～金曜日	土曜日	日曜日	備考
1	札幌市	9:00～19:00			
2	仙台市	9:00～18:00	9:00～18:00	9:00～18:00	
3	さいたま市	9:00～16:30	9:00～16:30	9:00～16:00	
4	千葉市	9:00～16:30	9:00～16:30		
5	横浜市	9:00～18:00	9:00～16:45	9:00～16:45	*土日は電話相談のみ
6	川崎市	9:00～16:00 ※金曜日は電話相談のみ19:00まで延長			
7	相模原市	9:00～12:00 13:00～16:00	9:00～12:00 13:00～16:00	9:00～12:00 13:00～16:00	
8	新潟市	8:30～17:30	8:30～17:30	8:30～17:30	
9	静岡市	9:00～16:00			
10	浜松市	8:30～17:15			
11	名古屋市	9:00～16:15	9:00～16:15	9:00～16:15	*土日は電話相談のみ
12	京都市	9:00～17:00	10:00～16:00	10:00～16:00	*土日は電話相談のみ
13	大阪市	10:00～17:00	10:00～17:00	10:00～17:00	
14	堺市	9:00～17:00			
15	神戸市	8:45～17:30			
16	岡山市	9:00～16:00			
17	広島市	10:00～19:00 ※毎週火曜日は定休日	10:00～19:00	10:00～19:00	*火曜を除く祝日は相談受付
18	北九州市	8:30～16:45	8:30～16:45		*第3土曜は受付13:00まで
19	福岡市	9:00～17:00	10:00～16:00		*第2・4土曜のみ実施 *電話相談のみ
20	熊本市	9:00～17:00			