

22川監公第13号

平成22年12月10日

監査の結果の報告に基づく措置について（公表）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により、平成22年4月12日付け22川監報第4号で報告した行政監査「消費者行政について－消費者行政センターを中心として－」の結果に基づき、川崎市長から、平成22年10月29日付け22川総行革第297号により措置を講じた旨通知がありましたので、次のとおり公表します。

川崎市監査委員	松川欣起
同	奥宮京子
同	後藤晶一
同	宮原春夫

22川総行革第297号
平成22年10月29日

川崎市監査委員	松	川	欣	起	様
同	奥	宮	京	子	様
同	後	藤	晶	一	様
同	宮	原	春	夫	様

川崎市長 阿部 孝夫

監査の結果の報告に基づく措置について（通知）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により、平成22年4月12日付け22川監報第4号で報告の提出がありました行政監査の結果について、次のとおり措置を講じましたので通知します。

平成21年度行政監査（消費者行政について）の結果に対する措置状況

1 区役所出張相談について

〔指摘の要旨〕

区役所出張相談の平成20年度実績は、3区役所分合計で37件であり、平成21年度の前半（4～9月）も16件にとどまっている。廃止前の平成19年度における北部消費者センターへの来訪による相談件数は595件あり、それと比較すると大幅に減少している。なお、平成20年度の消費者行政センターでの来訪による相談は、約200件の増にとどまっている。

出張相談の利用件数が少ないことにはいくつか要因があると考えられるが、市民の認知度を高めるための積極的な情報提供等の対策を講じられたい。

[措置の内容]

区役所出張相談の市民の認知度を高めるため、平成22年度は、市政だよりへ消費者行政特集を掲載するとともに、ホームページ、情報誌、街頭キャンペーンにより情報発信を行ったほか、保存版リーフレットの全戸配布を実施します。

今後も市民の認知度を高めるため、関係機関と連携し、積極的に情報提供を行います。

2 相談業務の委託契約について

(1) 委託業者の選定

[指摘の要旨]

消費生活相談業務委託契約については、当初の受託者と特命随意契約で毎年度、契約を締結している。専門性や継続性の確保が必要な業務であることなどから、特命随意契約としていることに一定の合理性は認められるところではある。

ただし、特命随意契約は例外的な取扱いであることから、相談体制や相談対応状況等について検証を実施するなど、契約締結にあたっては、慎重に判断されたい。

[措置の内容]

経験豊富で専門性を有する相談員を確保していることや、他都市に比べて高いあっせん率となっているなどの実績があることなどから、同一の受託者と特命随意契約を締結しているところです。

今後の契約締結にあたっては、毎年度、相談体制や相談対応等の状況を検証した上で、特命随意契約の是非について慎重に判断していきます。

(2) 長期継続契約の導入

[指摘の要旨]

委託する相談業務の内容は、長期継続契約に適合するものと考えられる。長期継続契約であれば、受託者側は相談員の計画的な確保や研修が行いやすく、消費生活相談の機能強化の点で有意義であると考えられる。

この点は、消費者行政センターも同様の認識であるが、現状は委託する相談業務の内容が流動的な面もあり、直ちに長期継続契約の導入は困難と思われる。しかしながら、将来的には、改めて公募等により受託者を選定した上で、長期継続契約を導入されることが望まれる。

[措置の内容]

業務内容や相談体制の充実を図るなかで、長期継続契約の導入を引き続き検討します。なお、将来的に長期継続契約を導入する際には、募集要件等を十分精査し、改めて公募等により受託者を選定する方向で準備を進めていきます。

(3) 相談員について

[指摘の要旨]

本市では、業務委託の受託者との協定書において、相談業務に従事する者の要件として、「消費生活専門相談員」、「消費生活アドバイザー」、「消費生活コンサルタント」の資格を有する者以外に、「消費生活相談員養成講座修了者」も含めているが、有資格者と同等以上の専門的な知識及び経験を有する者に該当するものか疑問がある。

現状において、消費者行政センターで消費生活相談業務に従事する相談員は上記三つの何れかの資格を有しているものの、資格に関する現行の協定書における取扱いが、消費者安全法施行規則の規定の趣旨に適合しているのか、再度検討する必要があると考える。

[措置の内容]

平成２３年度の相談業務委託にあたっては、協定書の相談業務に従事する者の要件から「消費生活相談員養成講座修了者」を削除し、「消費生活専門相談員」、「消費生活アドバイザー」、「消費生活コンサルタント」の有資格者であることを要件としていきます。

3 相談処理結果状況の公表

[指摘の要旨]

消費者行政センターでは、消費生活相談の状況について、様々な区分・項目で統計を年報、ホームページ等で公表しているが、相談についての処理結果状況については、公表されていなかった。

相談処理結果状況の公表は、消費者行政センターの消費生活相談事業の実績や意義をより明確に示すことになり、市民の同センターへの信頼や理解を深めることも期待できるので、公表について検討されたい。

[措置の内容]

あっせん等の相談処理結果状況については、処理結果が確定するまで時間を要する場合は公表時期によって数値が変動するため、今後は基準日を定め、平成２２年度上半期消費生活相談統計からあっせん等の相談処理結果状況を公表していきます。

4 消費者モニターへのアンケート

[指摘の要旨]

消費者モニターへのアンケートについて平成１８年度から２１年度の状況を確認すると、テーマや具体的な設問が毎年度ほぼ同一であった。市民意識の変化を把握するだけであるならば、数年間隔で実施すれば十分であると思われ、アンケート実施が形骸化している感も否定できない。消費生活の実情把握や市民意見

の市政への反映を目的として、毎年度、アンケートを実施するのであれば、より多様なテーマで行う方が効果的と考えられるので、テーマ選定のあり方について検討されたい。

[措置の内容]

平成22年度の消費者モニターへのアンケートについては、新たな課題に関する設問を盛り込むなど、設問を見直して実施しております。

今後も、アンケートが形骸化しないよう、テーマや設問を工夫し、アンケートを実施します。

5 庁内連携の強化について

(1) 全庁的・横断的取組みの強化について

[指摘の要旨]

消費者行政施策の総合的かつ円滑な推進の確保に向け、「川崎市消費者行政連絡調整会議」（以下、「連絡調整会議」という。）を設置し、施策の内容、体系化及びその執行管理について協議することとしている。

しかしながら、連絡調整会議の構成メンバーは、経済労働局、環境局、健康福祉局及び教育委員会の関係部課長のみにとどまり、開催回数も年1回程度となっている。

「消費者行政事業概要」では、消費者行政の具体的施策の所管局としてはその他に、市民・こども局、まちづくり局、水道局、消防局があげられているほか、日常生活に係る一般的な相談である市（区）民相談並びにクレジット・サラ金相談及び住まいのリフォームから新築工事相談等の特別相談を実施している総務局、各区役所との連携を強化することも、効果的な消費者生活相談の実施にあたっては重要である。

全庁的かつ迅速な情報の共有化とともに、横断的取組みの強化を図るため、連

絡調整会議の構成メンバーを拡充した上で、開催回数を増やすことを検討されたい。

[措置の内容]

川崎市消費者行政連絡調整会議については、「消費者行政事業概要」で具体的施策を実施しているすべての所管部局を構成メンバーに加えました。

また、「消費者行政事業概要」の取りまとめの会議のほか、全庁的取組を協議する会議を開催します。さらに、迅速な対応が求められる緊急テーマや重大事故発生時には、全庁的かつ迅速な情報の共有化を図るとともに、横断的取組みの強化を図るため、本会議を活用します。

(2) 関係部署との連携の深化について

[指摘の要旨]

本市においては、食の安全に関する情報提供及び情報交換を行い、施策体系の充実を図るため、「川崎市食の安全確保対策協議会」（以下、「協議会」という。）を設置している。協議会の下には幹事会が置かれており、幹事は6局14課の課長級職員で構成されている。食の安全に係る事業はそれぞれ所管局が異なるため、この協議会及び幹事会を有効に機能させ、各局の施策について十分な情報交換を行いながら全庁的に取り組むこととしている。

そのためには、問題が生じた場合には、随時幹事会を開催し、情報の共有や課題解決に向けた協議を行うことが必要であると考えられるが、幹事会が開催された実績はないとのことである。迅速かつ的確な施策推進を図るためにも、幹事会の有効活用を図られたい。

また、消費者行政センターと食品衛生等の所管部署との連携については一定程度強化を図っているが、相談内容に応じて保健福祉センター等関係部署を相談者に紹介した場合に、その後の対応状況について十分には把握していない面も見受

けられる。さらなる対応状況の把握に努め、今後の相談業務にフィードバックさせるなど、より一層効果的な相談業務の推進に向け、関係部署との有機的な連携を図られたい。

[措置の内容]

平成22年度は、川崎市食の安全確保対策協議会幹事会を12月に開催し、食の安全確保に係わる事業の課題等を検討します。また、今後重大事故等の問題が生じた場合には、随時幹事会を開催し、課題解決に向けた協議を行います。

また、食品衛生以外の保健福祉センター等関係部署とも相談者の紹介時のフィードバックや消費者教育・啓発事業などを通じ、有機的な連携を図っていきます。

6 消費者行政推進委員会苦情処理部会について

[指摘の要旨]

本市においては消費者条例第23条第1項の規定に基づき、川崎市消費者行政推進委員会を設置しているが、さらに同条第6項の規定に基づき苦情処理部会を設置している。

この苦情処理部会について同施行規則第25条第1項では、苦情の処理のあっせん・調停等を行うこと、及び消費者訴訟の援助に関し意見を述べることを所掌事務として規定している。

しかしながら、平成7年に同部会が設置されてから現在まで、同規則に規定されている事務を取り扱った実績はなく、消費生活相談における悪質・解決苦慮事例についての意見交換等が主な議題となっている。これは同部会設置要綱第2条第3号で所掌事項として規定されている「消費者行政センターにおける相談事案について意見交換すること」に基づいているものと推察されるが、これはあくまで付随的な業務であると考えられる。

ただ、こうした状況は本市特有のものではなく、平成21年2月に当時の内閣府国民生活局により取りまとめられた「都道府県等の消費者行政の現況」においても、あっせん・調停事案は少ないと記載されている。

苦情事案が存在しない状況が続くようであれば、定期的に行われている同部会について、必要に応じて開催するよう見直しを図るなど、同部会のあり方について検討すべきである。

[措置の内容]

苦情処理部会は、条例により付託事案が生じた場合速やかに開催することになっておりますが、本市も他の多くの指定都市と同様に付託の実績はありません。当面は相談状況の報告と悪質事案や重大事故に対する専門家としての意見を聞いて相談事業の充実を図ることも重要であるため、年1回程度部会を開催していきたいと考えておりますが、他都市の状況等を踏まえ、今後の部会のあり方を検討していきます。

7 実績評価について

[指摘の要旨]

消費者行政センターが取りまとめている「消費者行政事業概要」の中で、当該年度の推進計画に位置付けられている各具体的施策の事業概要と前年度の実績評価を記載しているが、現年度の事業概要と前年度の実績評価が対比するかたちで記載されているため、どのような目標に対する実績評価であるか明らかではない。市民にとってわかりやすい内容となるよう、目標数値等を明示した上で実績評価を記載することを検討されたい。

また、評価は消費者行政センターが所管する事業の一部を除いては、各所管局において実施しており、結果については上位AからEまでの5段階評価（Cが標準）となっているが、127事業のうち、35事業がB評価、17事業が「実績

評価に該当しない事業または、評価の判断ができない事業等」とされ、残り 75 事業が C 評価となっている。B 評価について、所管局別でみると環境局が 23 事業（全 25 事業、1 事業は評価なし）、教育委員会事務局が 5 事業（全 5 事業）、消防局が 4 事業（全 4 事業）、経済労働局が 3 事業（全 69 事業）となっている。これは、平成 20 年 1 月に評価基準が改正され、以前は計画通り遂行していれば B 評価であったものが、現在では C 評価に変更されたことが、経済労働局以外の関係局に浸透していないことによるものと考えられる。評価基準を再度、関係局に周知徹底されたい。その上で、少なくとも B 以上の評価結果については消費者行政センターで内容を確認することが望ましい。

さらに、いわゆる行政評価の主たる目的の一つとして、PDCA サイクルにおけるチェック（評価）を「事務事業」、「施策」、「政策」といった階層毎に実施し、アクション（改善）につなげることがあげられるが、上記実績評価は「事務事業」に相当する具体的施策の評価のみにとどまっている。今後は上位の階層における評価も実施することにより、課題解決に向けた重層的な検討を行い、より一層効果的な消費者行政を推進していくことが望まれる。

[措置の内容]

「消費者行政事業概要」中の事業概要及び実績評価については、平成 23 年度事業計画から各事業に目標数値を設定し、実績評価を記載します。

また、平成 22 年度事業概要における平成 21 年度事業実績評価にあたっては、消費者行政センターで内容を確認し、5 段階の評価基準を再度関係部に周知を図るとともに、B 以上の評価結果に対して実施内容を十分精査した結果、8 事業が B 評価、112 事業が C 評価、残り 11 事業が評価できなくなりました。今後も、B 以上の評価結果については消費者行政センターで内容を確認いたします。

また、階層毎の評価の実施については、事務事業の数値目標を明確化する

など、評価内容を見直していく中で、「施策」、「政策」といった階層毎に第3期中期実行計画との整合性を図り、アクション（改善）につなげることで、より一層効果的な消費者行政の推進に努めていきます。