

22川監公第8号

平成22年4月12日

監査の結果について（公表）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定により監査を行いましたので、同条第9項の規定によりその結果に関する報告を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 |

第1 監査の概要

1 監査の種別

行政監査

2 監査のテーマ

消費者行政について ー消費者行政センターを中心としてー

3 監査の目的

社会経済環境の進展に伴い、消費者の利便性が大きく向上する一方で、商品やサービス内容の複雑化・多様化による消費者と事業者間の情報量、交渉力の格差が広がっており、新たな消費者取引に係るトラブルや消費者被害が発生している。

このような消費者を取り巻く環境の変化に対応するため、本市においては、「必要な情報が提供される権利」等を新たに消費者の基本理念として加えるため、平成17年に「川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例」を改正した。また、平成20年3月には、20年度から3年間の本市消費者施策の総合的な計画として、川崎市消費者行政推進計画を策定した。さらに、平成20年度の組織再編において、北部消費者センターを廃止し、相談業務を一本化した上で、消費生活の安定向上に向けた取組みを一層強化することなどを目的として、本市の消費者行政を担う消費者行政センターを、市民局から経済労働局へ移管した。

また、国においては、平成20年6月に消費者行政推進基本計画を閣議決定し、その後、各省庁縦割りになっている消費者行政を統一的・一元的に推進することを目的として、平成21年9月に消費者庁が発足した。併せて、平成20年度の補正予算で都道府県に「地方消費者行政活性化基金」を設置し、地方の消費者行政の強化のための取組みを始めた。

このように本市の消費者行政に係る状況が大きく変化していることから、国、地方一体となった消費者行政の強化という課題を踏まえつつ、消費者行政センターを中心とした本市の消費者行政の現状の検証及び課題の把握を主たる目的として監査を行った。

4 監査の対象及び範囲

(1) 対象

経済労働局消費者行政センター

(2) 範囲

消費者行政に関する事務

5 監査の期間

平成21年5月1日～平成22年3月24日

6 監査の着眼点

次の各項目が適正かつ効率的に行われているかを着眼点として監査を実施した。

- (1) 消費者行政センターの執行体制について
- (2) 相談業務について
- (3) 啓発業務等について
- (4) 関係部署との連携等について
- (5) 消費者庁設置に伴う状況への対応について
- (6) 業務の計画的遂行及び実績評価について

7 監査の方法

関係書類の審査、関連資料の調査、関係職員からの聴取及び現地調査を行った。

第2 消費者行政センター等の現況

1 本市の消費者行政と消費者行政センター

(1) 川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例（昭和49年条例第53号。以下「消費者条例」という。）

消費者条例は、消費者の利益の擁護及び増進に関し、市及び事業者の責務並びに消費者の役割を明らかにするとともに、その基本的施策その他必要な事項を定めているものである。なお、平成17年に基本理念（第2条）に新たな権利等を追加する改正が行われた。

基本理念（次の（2）で述べる川崎市消費者行政推進計画での記載による。）

「安全が確保される権利」

「選択の機会が確保される権利」

「適正な価格を保証される権利」

「意見が政策に反映され、適切、迅速に救済される権利」

「自主的な行動が保証される権利」

「必要な情報及び教育の機会が提供される権利」（平成17年追加）

「環境の保全への配慮」（同）

(2) 川崎市消費者行政推進計画（以下、「推進計画」という。）

中期的な視点から市全体で取り組むべき課題や方向性を明確にするため、これまで毎年度策定していた年度事業計画や前年度の事業実績を中心にとりまとめた消費者行政推進計画を見直し、平成20年度から3年間の消費者施策の総合的な計画（消費者行政施策の方向性を7つの事項別に記載）として、平成20年3月に策定された。

なお、推進計画期間中の事業実績は、毎年度、事業概要として取りまとめ、公表している。

(3) 消費者行政センターは、この消費者条例及び推進計画の所管部署として、本市の消費者行政の中心的な業務を担う組織である。

2 消費者行政センターの概要

(1) 主な沿革

- ① 昭和40年 4月 経済局商政課消費経済係を新設
- ② 昭和44年 4月 経済局消費経済課を新設
- ③ 昭和46年 10月 経済局から市民局に移管し、消費生活課に名称変更
- ④ 昭和58年 9月 消費生活センター（中原区）を新設
- ⑤ 平成7年 4月 消費生活課と消費生活センターを統合し、消費者行政センターと名称変更（中原区から川崎区に移転、その後平成9年に川崎区内の現所在地に移転）
- ⑥ 平成12年 4月 北部消費者センター（高津区）を新設
- ⑦ 平成20年 4月 市民局から経済労働局に移管、北部消費者センターを消費者行政センターに統合

消費者基本法（昭和43年法律第78号）では、消費者保護の施策の策定・実施等に関する地方公共団体の責務規定はあるものの、いわゆる消費生活センターの設置については、特段の規定はなかった。

本市をはじめとして、各地方自治体が独自に規則等により設置していたものである。

(2) 事務分掌

消費者行政センターの事務分掌は、事務分掌規則（昭和 47 年規則第 19 号）に次のとおり規定されている。

- ① 消費者行政に係る施策の企画、調査及び調整
- ② 消費生活に係る事業者の指導
- ③ 消費生活及び物価の情報収集、情報提供及び意識の啓発
- ④ 消費生活に係る相談及び消費者訴訟の援助
- ⑤ 消費者行政推進委員会
- ⑥ 消費者団体の育成
- ⑦ 生活関連物資等の緊急対策

(3) 所在地

川崎区砂子 1 丁目 10 番 2 号 ソシオ砂子ビル 6 階

(4) 執行体制

- ① 職員数 11 名 非常勤職員 3 名

表1 職員数の推移 (単位:人)

| 区分 | 18年度 | 19年度 | 20年度 | 21年度 |
|--------|------|------|------|------|
| 職員数 | 15 | 12 | 12 | 11 |
| 非常勤職員数 | 0 | 2 | 2 | 3 |

- ② 相談業務は委託。啓発事業も一部委託。

(5) 予算の概要

- ① 予算の推移

表2 予算等の推移 (単位:千円)

| 区 分 | 18年度 | 19年度 | 20年度 | 21年度 |
|----------|--------|--------|--------|--------|
| 当初予算額 | 58,377 | 60,382 | 67,082 | 71,687 |
| 予算額(補正後) | 58,377 | 65,849 | 67,082 | 88,945 |
| 決算額 | 54,416 | 63,792 | 62,341 | ——— |

- (注1) 予算の執行科目：消費生活対策費。
ただし、平成21年度分については産業経済総務費の一部（非常勤嘱託員人件費）を含む。
なお、職員給与費は含まれていない。
- (注2) 平成20年度当初予算は北部消費者センター事務室等改修工事費用（現状回復）3,495千円含む。

地方公共団体における消費者行政関係予算については、総じて減少傾向にある（「都道府県等の消費者行政の現況」（平成 21 年 2 月内閣府国民生活局））が、本市においては、その傾向はみられない。

- ② 地方消費者行政活性化基金

ア 国は、平成 21 年度から 23 年度までを地方消費者行政の「集中育成・強化期間」と位置付け、地方公共団体が取り組む消費生活相談窓口の強化に向けた事業に対して、国が集中的に支援を行うこととした。

イ 具体的には、国からの交付金で都道府県が地方消費者行政活性化基金を設置し、各市町村は支援対象メニューの中から事業メニューを選択して事業計画を策定し、都道府県に提出することにより補助金が交付され、当該補助金に基づき計画した事業を実施するものである。

ウ 本市でも事業計画を策定し、平成 21 年度は 17,258 千円の予算額（平成 21 年度の補正予算に計上）を確保した（3 年間の事業予定額は、51,779 千円）。

エ 本市の策定した事業計画は、支援対象メニューの中の消費生活センターの機能強化、消費生活相談員のレベルアップ、相談窓口高度化、食品表示・安全機能の強化、消費者行政の活性化に向けたオリジナル事業の 5 つのメニューで構成され、その主な内容は、新たなポスターや啓発用のリーフレットの作成、相談員の研修、弁護士相談の強化等である。

なお、基金からの補助金交付の期間が、現時点では平成 23 年度末までと限定されているため、24 年度以降においても必要となる恒常的な経費に補助金を充当するのは、困難であるとのことである。また、当初は人件費への充当ができなかった（平成 21 年 7 月に、人件費への充当も一定程度できるようになった。）ことや期間が限定されていることなどから、各自治体において基金の有効活用に苦慮しているといった報道もされている。今後、平成 24 年度以降の国における支援策の検討及び方向性の明示が望まれる。

3 消費者行政センターの業務概要

市民からの相談への対応及び消費者自立支援・啓発が主な事業である。

(1) 消費生活相談業務

消費生活相談業務は、消費者生活センター機能の中心的な業務である。相談への対応という直接的な役割のほか、相談処理で得られた情報の市民への提供等も重要なものである。

消費生活相談業務の状況は次のとおりである。

① 相談日及び時間

- ア 対象者 市内在住者・在勤者・在学者
- イ 相談日・時間 月曜日～金曜日（年末年始及び国民の祝日を除く。）
9：00～16：00（昼休みなし）
ただし、金曜日の電話相談のみ 19 時まで延長

ウ 上記時間帯以外に電話による相談があった場合は、休日等も実施している神奈川県「かながわ中央消費者センター」等の消費者電話相談を案内するアナウンスが流れるようになっている。神奈川県消費生活課が公表した神奈川県及び県内市町村の消費生活センター等で受け付けた消費生活相談を集計した「平成 20 年度の神奈川県内における消費生活相談概要」によると、「かながわ中央消費者センター」が受けた休日電話相談件数 1,720 件のうち、334 件は本市が住所地のものとなっており、一定程度、補完されている状況がうかがえる。

（かながわ中央消費者センターの相談日等）

- 相談日・時間 月曜日～金曜日 9：30～19：00
土曜日・日曜日・祝日 9：30～16：30

エ なお、横浜市は、土曜・日曜日も相談を実施している。

(横浜市の相談日等)

| | | |
|--------|---------|---------------------|
| 相談日・時間 | 月曜日～金曜日 | 9:00～17:15 (面談は予約制) |
| | 土曜日・日曜日 | 9:00～16:45 (電話相談のみ) |

② 相談方法

ア 来訪、電話、文書及びメール

イ 来訪相談の場合は、出張相談を除き、事前の予約を必要としていない。

また、電話相談は、相談専用の電話番号を設定し、最大8回線に対応している。

ウ メール相談については、平成20年4月から実施している。なお、メール相談に対する回答は、電話又はメールのどちらかの方法を相談者が選択することになっている。

③ 相談場所

ア 平成20年3月以前は、2か所(消費者行政センター及び北部消費者センター)で、それぞれ、来訪、電話等による相談に対応していた。しかしながら、平成20年4月の北部消費者センター廃止以降は1か所に対応することになった。

イ ただし、北部地域の市民の利便性確保のため、北部消費者センター廃止と同時に、平成20年度から、中原、高津及び多摩区役所において、相談員が出張して相談を受ける出張相談(予約制)を開始した。

相談日：中原区役所(金曜日) 高津区役所(火曜日) 多摩区役所(月曜日)

④ 北部消費者センターを消費者行政センターに統合した目的

効率的・効果的な執行体制の構築及び市民が利用しやすい相談体制の構築を目的として実施したものであり、具体的には以下の効果を見込んでいた。

ア 2か所に分散していた相談員を集中配置することにより各時間帯の相談員の配置が平準化でき、昼休み時間帯の受付の拡充が図れる。

イ 相談情報が一元化でき、処理結果の確認やP I O-N E Tへの登録処理を迅速に行うことができる。

ウ 相談者への対応の統一化・的確化が図れる。

エ 電話回線を1か所に集中し、つながりにくい状況を緩和する。

オ 相談電話番号を統一することにより、市民にわかりやすくなる。

※ P I O-N E T(全国消費生活情報ネットワーク・システム)

国民生活センターが所管するシステムで、国民生活センターと全国の自治体の消費生活センターをネットワークで結び、各地の消費生活センターに寄せられた消費生活に関する相談情報の収集を行っているシステム。各地の消費生活センターは、自ら受けた相談情報のデータ入力をするとともに、全体のデータの検索ができる。

消費者行政センターでは、直近では平成21年7月に、電話のつながりやすさを示す電話着信完了率について7日間分(月～日曜日)調査しているが、相談を受けている月～金曜日の5日間の状況は、93.8～100.0%であり、市民がセンターに相談電話をしても、話中で通話できないことはほとんどない状況とのことである。

⑤ 相談体制

ア 相談業務の委託化

あ 消費生活相談業務については、平成 17 年度までは、本市の非常勤嘱託員である相談員が従事していた。

しかし、雇用年数に最長 5 年という制限があることから、平成 18 年度からは相談業務を委託することとし、平成 18 年 2 月に、委託団体の公募・選定を行い（応募団体は 1 団体のみであった）、同年 4 月から委託した。受託団体は、平成 18 年度から 21 年度まで同一の NPO 法人であり、19 年度以降は専門性や継続性の確保が必要な業務であることにより、特命随意契約としている。

い 受託団体との協定書で、相談業務に従事する相談員については、「消費生活専門相談員」（国民生活センター実施の資格認定試験合格者）、「消費生活アドバイザー」（財日本産業協会実施の技能審査合格者）、「消費生活コンサルタント」（財日本消費者協会実施の消費者コンサルタント養成講座修了者）、「（国民生活センター実施の）消費生活相談員養成講座修了者」のいずれかの資格等を有する者とされている。

う 委託料

| | | | |
|----------|--------------|-------|--------------|
| 平成 21 年度 | 35,667,410 円 | 20 年度 | 31,527,558 円 |
|----------|--------------|-------|--------------|

え 相談員の報酬

効果的な消費生活相談の実施に向けては、相談員の人材の確保が重要であり、そのためには、相談員の処遇改善が課題とされている。このことは、相談業務を委託している場合も同様である。消費者庁設置法等が議決された際の衆議院の附帯決議（18）でも、「指定管理者制度や委託等を採用している地方公共団体においても、地方公共団体が自ら行う場合における相談員と同様に処遇の改善が図られるよう万全を期するよう要請すること」とされている。

消費者行政センターによると、本市の委託料算定における相談業務の 1 時間当り積算単価は、平成 21 年度では 1,658 円であり、近隣の政令指定都市等のさいたま・千葉・横浜・相模原市及び東京都・神奈川県における相談員の平均時間単価は 1,819 円（最高額は 2,046 円、最低額は 1,702 円）とのことである。時間単価を比較すると、本市では低額な状況となっている。

お 他都市の状況

札幌市、神戸市、福岡市等においては、本市と同様に、相談業務を委託している。

また、消費生活総合センターを公の施設として設置している横浜市では、指定管理者制度により運営している。

イ 専門的な相談内容への対応

あ 法律的な内容

相談処理にあたって、相談員が弁護士から法律的なアドバイスを受けられるように、本市では弁護士と法律的アドバイスに関する委託契約を締結している。平成 21 年度からは、相談員が電話によって 5 分程度の相談ができるワンポイント法律的アドバイスを委託内容に加えている。

い 技術的・化学的な内容

相談員が消費生活相談の処理に関し、技術的・化学的なアドバイスを受けられるように、本市では神奈川県技術士会・PLセンターと製造物責任法に関するアドバイスについて委託契約を締結している。

また、平成21年度からはその他に、クリーニング、住宅の施工及び宅地建物取引に関するアドバイスについても、それぞれ、神奈川県クリーニング生活衛生同業組合、社団法人神奈川県建築士事務所協会及び社団法人神奈川県宅地建物取引業協会川崎南支部と委託契約を締結している。

⑥ 相談状況

ア 相談件数は減少傾向にあり、平成17年度からの4か年の推移（表3）をみると、毎年度、総件数は減少している。県全体でも減少傾向である。

なお、平成20年度の県内の主な市町村別の状況は表4のとおりであるが、県内では横浜市に次いで2番目の件数となっている。

また、平成20年度からはメール相談を実施し、平成20年度で153件の相談があった。ただし、消費者行政センターでは、メール相談については、電話で回答した件数のみを相談件数とカウントしていて、メールによる回答件数は含まれていない。

表3 相談件数の推移（相談方法別）

| 区 分 | 17年度 | 割合 | 18年度 | 割合 | 19年度 | 割合 | 20年度 | 割合 |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | (%) | | (%) | | (%) | | (%) |
| 来 訪 | 1,086 | 11.2 | 1,069 | 12.0 | 1,098 | 12.4 | 705 | 8.9 |
| 電 話 | 8,629 | 88.7 | 7,822 | 87.9 | 7,762 | 87.6 | 7,215 | 90.9 |
| 文 書 | 12 | 0.1 | 9 | 0.1 | 5 | 0.1 | 16 | 0.2 |
| 合 計 | 9,727 | 100.0 | 8,900 | 100.0 | 8,865 | 100.0 | 7,936 | 100.0 |

表4 神奈川県内消費生活センター等の消費生活相談件数（人口単位：人）

| 区 分 | 19年度 | 20年度 | 前年度比 (%) | H21.3.31住民基 本台帳人口 |
|---------|--------|--------|-------------|----------------------|
| 横浜市 | 25,704 | 23,239 | 90.4 | 3,605,591 |
| 川崎市 | 8,865 | 7,936 | 89.5 | 1,359,063 |
| 相模原市 | 6,804 | 6,607 | 97.1 | 694,752 |
| 横須賀市 | 3,471 | 3,039 | 87.6 | 426,099 |
| 藤沢市 | 2,817 | 2,619 | 93.0 | 402,294 |
| その他の市町村 | 15,018 | 13,831 | 92.1 | 2,360,530 |
| 市町村計 | 62,679 | 57,271 | 91.4 | ——— |
| 神奈川県 | 8,547 | 7,506 | 87.8 | ——— |
| 総合計 | 71,226 | 64,777 | 90.9 | 8,848,329 |

（資料）「平成20年度の神奈川県内における消費生活相談概要」等

イ 相談方法別でみると、電話相談が毎年度約9割を占めている。

なお、平成20年度における来訪による相談は、前年度比で393件（35.8%）と大きく減少

しているが、北部消費者センター廃止の影響が大きいと思われる。

ウ 北部消費者センター廃止に伴い開始した出張相談は、平成 20 年度においては、3 区役所分合計で 37 件のみであり、平成 21 年度の前半（4～9 月）の状況でも変化はない。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 件となっており、それと比較すると大幅な減少となっている（表 5、6 参照）。

表5 区役所出張相談件数

| 区分 | 20年度 | 21年度 (4～9月) |
|-------|------|----------------|
| 中原区役所 | 12 | 6 |
| 高津区役所 | 12 | 5 |
| 多摩区役所 | 13 | 5 |
| 合計 | 37 | 16 |

表6 センター別の相談状況

(単位:件数)

| 区 分 | 17年度 | (来訪) | 18年度 | (来訪) | 19年度 | (来訪) |
|-----------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|
| 消費者行政センター | 4,672 | (498) | 4,413 | (487) | 4,826 | (503) |
| 北部消費者センター | 5,055 | (588) | 4,487 | (582) | 4,039 | (595) |
| 合計 | 9,727 | (1,086) | 8,900 | (1,069) | 8,865 | (1,098) |

エ 相談者の住所別（区別）の内訳をみると、電話相談が約 9 割を占めていることもあり、北部消費者センターを廃止したことによる大きな変動はみられなかった（表 7 参照）。

表7 住所別相談件数

| 区分 | 19年度 | | 20年度 | |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| | 件数 | 割合(%) | 件数 | 割合(%) |
| 川崎区 | 1,419 | 16.0 | 1,390 | 17.5 |
| 幸区 | 864 | 9.7 | 850 | 10.7 |
| 中原区 | 1,302 | 14.7 | 1,168 | 14.7 |
| 高津区 | 1,466 | 16.5 | 1,153 | 14.5 |
| 宮前区 | 1,314 | 14.8 | 1,169 | 14.7 |
| 多摩区 | 1,295 | 14.6 | 1,103 | 13.9 |
| 麻生区 | 926 | 10.4 | 891 | 11.2 |
| 市外 | 97 | 1.1 | 86 | 1.1 |
| 不明 | 182 | 2.1 | 126 | 1.6 |
| 合計 | 8,865 | 100.0 | 7,936 | 100.0 |

(注) メール相談を除く。

オ 平成 20 度に試行的に開始し、21 年度からは本格実施した金曜日の 3 時間の延長時間帯における相談件数は、平成 21 年度の前半で、116 件であった（表 8 参照）。

上記の実績と相談者の便宜を考慮すると、時間延長等については、導入効果の検証等を行った上、他の曜日への拡大についても検討が望まれる。

表8 時間帯別相談件数

| 区 分 | 20年度 | 21年度 (4～9月) |
|----------------|-------|----------------|
| 9時～16時（月～金曜日） | 7,881 | 3,577 |
| 16時～19時（金曜日のみ） | 55 | 116 |
| 合計 | 7,936 | 3,693 |

(注) 平成20年度の16時～19時実施時期：11月17
から21日及び1月から3月

⑦ 相談処理結果の状況

平成20年度に新規に受けた相談の処理結果の状況は、表9のとおりである。助言（自主交渉）が60%弱となっている。なお、あっせん事案の割合は10.5%（あっせん解決9.2%、あっせん不調1.3%）となっている。全国平均のあっせん事案の割合は、6.8%（平成20年度分：消費者行政センター資料提供）となっており、それと比較すると本市のあっせん事案の割合は高い状況であり、また、あっせん事案の多くが解決している。

表9 平成20年度新規相談の処理結果状況

平成21年10月21日現在

| 態様 | 件数 | 率(%) | 内容 |
|----------|-------|-------|--|
| 他機関紹介 | 344 | 4.3 | センターの業務範囲を超えるもので、本来の相談機関を紹介したものの |
| 助言（自主交渉） | 4,613 | 58.1 | センターがあっせんとしなくとも相談者が自主交渉することで解決する可能性があり、かつ、自主解決の努力がなされていない相談に対し、自主交渉の方法をアドバイスしたもの |
| その他情報提供 | 1,831 | 23.1 | 具体的なトラブルが発生していない場合の相談に対するアドバイスや、最終的に他機関を紹介しても業務範囲内としてアドバイス・情報提供したもの |
| あっせん解決 | 734 | 9.2 | センターのあっせんの結果、解決をみたもの |
| あっせん不調 | 107 | 1.3 | あっせんにもかかわらず解決をみなかったもの。また、あっせんにより消費者被害の救済が十分なされても、相談者が解決案内容以上の解決結果を望んだとき |
| 処理不能 | 122 | 1.5 | 相談者に連絡が取れなくなった、事業者と連絡が取れなくなったなどの理由で処理できなかったもの |
| 処理不要 | 156 | 2.0 | 相談者が情報提供ただけで処理を望んでいないものや、相談を取り下げたもの |
| 継続処理中 | 29 | 0.4 | |
| 計 | 7,936 | 100.0 | |

(注) 「態様」の区分は、P I O - N E Tの定義による。

(2) 消費者啓発・自立支援業務（実績は平成20年度）

消費者の自立を支援するための各種情報の収集・提供、市民への学習機会の提供などの活動も、消費生活相談業務と並ぶ重要な業務である。

消費者行政センターでは、下記のように、新たな試みなども含めて、様々な取組みを実施してい

ることが確認できた。今後も、消費者行政センターの認知度を高める広報活動も含めて、効果性も踏まえつつ、啓発業務への積極的な取組みが行われることを期待する。

① 消費者情報の提供

ア 消費者行政センターのホームページで各種情報提供する。

- ・年間更新回数 83回

イ 「くらしの情報かわさき」

暮らしに役立つ情報、消費者トラブルの事例などを掲載した情報誌で、隔月で発行する。

- ・発行部数 9,000部（各回）
- ・配付場所 各区役所等の市の機関、老人いこいの家等の施設、小・中・高校、金融機関、消費者団体等

ウ 消費生活展の開催

市内で活動する消費者団体に日ごろの研究成果や活動内容の発表の場を提供するとともに、消費生活に関する知識の普及を図り、市民の消費生活の向上に資するために実施する。

- ・実施月 10月11日
- ・会場 JR武蔵溝ノ口駅自由通路
- ・参加団体 消費者団体等12団体

エ 消費者相談事例集等の発行、各種リーフレットの作成・配布、相談月報の発行、街頭キャンペーンの実施等

なお、平成21年度は、消費者ホットライン、消費者行政センター窓口及び悪質商法手口の周知用リーフレットを高齢者及び若者向けにそれぞれ100,000部作成している。

② 学習機会の提供

ア くらしのセミナーの開催

自主グループ、地域団体、学校、企業等による消費生活に関する学習会及び研修会に講師を派遣している。

- ・開催回数 142回

イ その他

- ・消費者連続講座（3回）、消費者強調月間講演会（11月）の実施等

③ 食の安全啓発

情報誌「食生活と安全」（年1回）の発行や食の安全確保対策協議会の開催（年3回）

(3) その他の主な取組み（年度の記載のないものは平成20年度実施）

① 消費生活モニター

市民から公募してモニターに委嘱し（70人以内、委嘱期間は1年間）、研修会、意見交換会、アンケートの実施により、消費生活に関する意見・提案等を聴取するとともに、各種知識の普及・啓発を実施する。

- ・委嘱人数 平成19年度：45人、20年度：52人、21年度：64人

なお、毎年度、アンケートを実施しているが、平成18年度から21年までのアンケート項目及び年間の実施回数5回は同一で、設問内容もほぼ同一である。

② 消費者支援協定

消費者条例第20条に基づき、消費者トラブル防止のために、本市は事業者又は事業者の団体と、洗濯用粉石鹼の安定供給、家庭用電気製品の修理、上下水道の水回り工事、住宅工事及び葬儀の5件の協定（事業者の遵守すべき対応等を規定）を締結している。

③ その他

ア 消費者行政推進委員会（消費者条例第23条の規定により設置された附属機関で、消費者行政に関する重要事項を調査・審議）に係る業務を行なう。

・開催実績 4回

なお、消費者条例第23条第6項の規定により、消費者行政推進委員会に、消費生活に係る苦情の処理のためにあっせん・調停を行うために消費者行政推進委員会に苦情処理部会が平成7年9月に設置されている。

・開催実績 1回（ただし、あっせん又は調停事例はなかった。）

イ 苦情相談にあたって、苦情商品の原因究明調査を行う必要がある場合は、国民生活センター等の検査機関に依頼する。

・実績 6件

（4）関係部署との連携等

① 川崎市消費者行政連絡調整会議

ア 目的 消費者行政を総合的かつ円滑に推進するために設置した庁内関係部署による会議

イ 構成 経済労働局・環境局・健康福祉局及び教育委員会の所管課

ウ 開催状況 平成19年度は2回、20年度は1回の開催、開催内容は推進計画の進捗状況の確認である。

② 食の安全確保対策協議会

ア 目的 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ことを目的として設置された会議

イ 構成 委員は10人以内（現行10人）で学識経験者、消費者及び食品関係の事業者

・開催状況 平成19年度は2回、20年度は3回

ウ 協議会には幹事会が設置され、経済労働局、総合企画局、環境局、健康福祉局、水道局、教育委員会の関係職員が構成員となっており、協議会に出席している。

③ 情報提供等

ア 消費者事故等の報告

平成21年9月1日付けで施行された「消費者安全法」（平成21年法律第50号）の規定（第12条）により、事業者が提供する商品、役務等により生命、身体的被害の発生した場合等には、市町村長等は、内閣総理大臣（所管：消費者庁）に対して、通知しなければならないことになった。

本市では、消費者行政センターが、庁内各部署から連絡を受け、消費者庁へ通知することとなっている。庁内各部署は、該当情報を取得した場合は、各局区庶務担当課を通して、消費者行政センターへ連絡することとし、この旨については、庶務課長会議で周知している。

連絡を受けた消費者行政センターは、通知内容を確認し、必要に応じて消費者庁に連絡する

ことになっているが、平成 22 年 1 月末時点では、各局区からの連絡は 3 件（消防局 2 件、宮前区 1 件）で、消費者庁に連絡したのは、消費者行政センターへの相談案件 3 件を含めた 6 件である。

イ 相談の連携

消費者行政センターへの相談のうち、保健福祉センターでの対応がふさわしいとして、保健福祉センターを相談者に紹介する場合には、相談が円滑に行われるように相談員から保健福祉センターの担当へ連絡するようにしているとのことである。

4 消費者庁設置等と消費者行政センター

(1) 消費者庁の設置

① 消費者庁及び消費者委員会設置法

平成 20 年 6 月に閣議決定された消費者行政推進基本計画を踏まえ、国における消費者行政を一元化し、消費者行政における司令塔機能を果たす組織が必要であるとして、「消費者庁及び消費者委員会設置法」（平成 21 年法律第 48 号）が制定され、消費者庁及び消費者委員会が内閣府に設置された。法律の施行は平成 21 年 9 月 1 日で、同日から消費者庁が発足した。

② 関係法律の整備法及び消費者安全法

消費者庁等の設置の法律とともに、消費者庁への移管・共管対象とされた法律等の関係法律を一括整備するための「消費者庁及び消費者委員会設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律」（平成 21 年法律第 49 号）が同時に制定された。

さらに、消費者の消費生活における被害を防止し、安全を確保するために、内閣総理大臣による基本方針の策定、都道府県・市町村による消費生活相談等の事務の実施及び消費生活センターの設置、消費者事故等に関する情報の集約等について規定している「消費者安全法」も制定された。

(2) 本市の業務への影響等

消費者庁の設置は各省庁に分散していた権限の一元化や消費者施策の強化が主な内容であり、また、消費者安全法では、市町村に消費生活センター設置の努力義務が規定されたが、本市ではすでに設置済みである。

こうしたことから、消費者庁設置等は、本市の消費者行政（業務）に大きな変化をもたらすものではない。

ただし、次のような新たな業務の発生や業務の変化は生じている。

① 消費者ホットライン

消費生活における各種トラブルに国民が直面した際に、身近な相談窓口の連絡先がわからない場合でも、全国共通の電話（0570-064-370）にかければ、居住地の自治体の消費生活センターにつながるシステムである。

このホットラインは、平成 21 年 9 月 14 日から福島県等 5 県で試行的に開始され、平成 22 年 1 月 12 日に、全国展開された。

本市の消費者行政センターへも、従来の相談用の電話番号による電話相談のほか、このホットライン経由での電話相談も行われることとなった。消費者ホットラインが浸透していくと、今後、

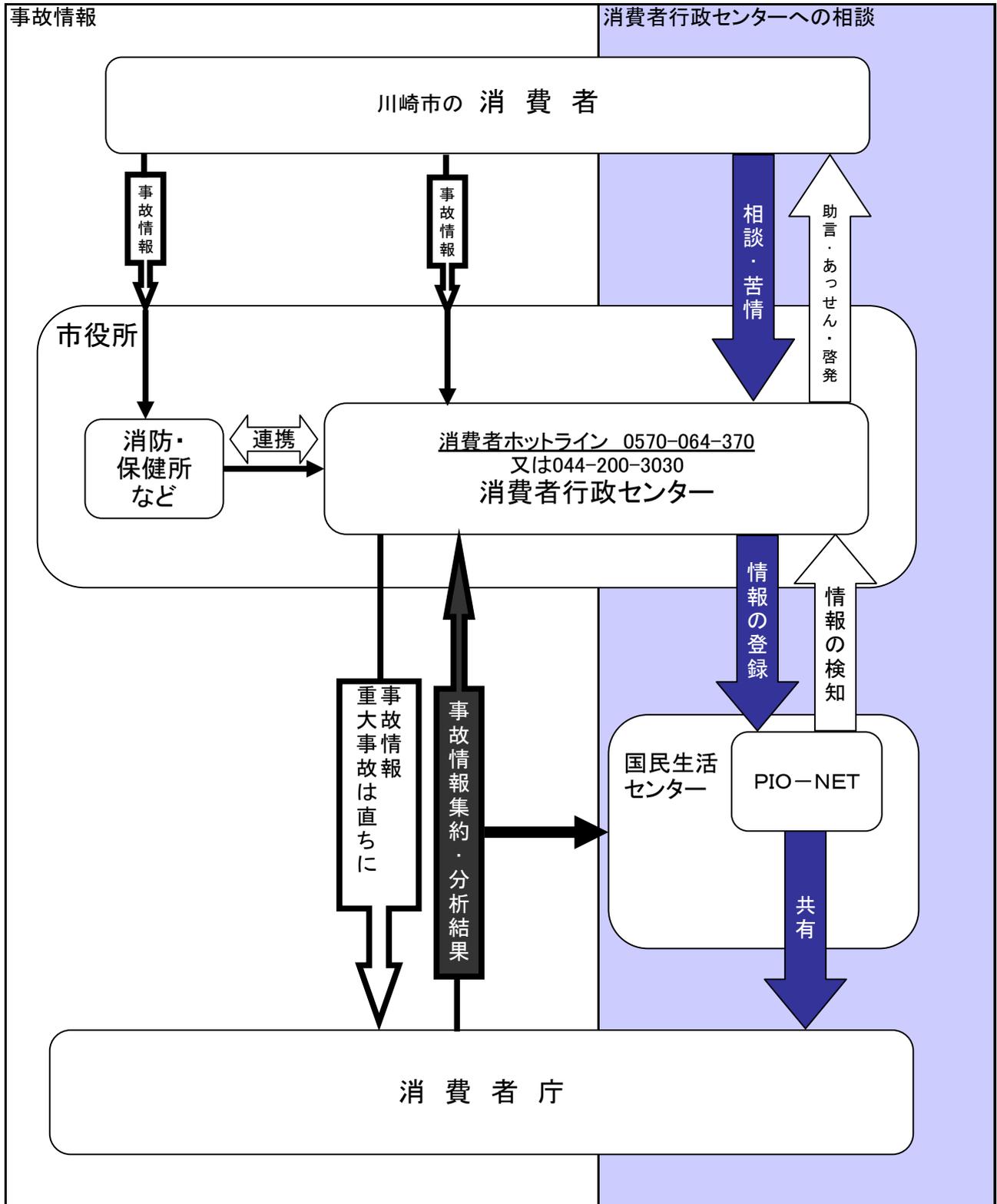
相談件数が増加することが予想される。

- ② 消費者事故発生の消費者庁への通知（消費者安全法第12条。上記の3（4）④記載のとおり）
- ③ 総理大臣から消費者庁長官に委任された事業者への報告要求や立入調査等の事務については、消費者安全法第23条第2項及び同法施行令第9条の規定により、都道府県知事又は消費生活センターを置く市町村の長が行うこととすることができるとされた。

したがって、今後、川崎市が当該事務を行うこととなる可能性もある。

(参考) 消費者庁との関連図

相談・情報及び(重大)事故情報の流れ



第3 監査の結果

消費者行政センターにおいては、この数年において、推進計画の策定、執行体制や相談体制等の見直し、相談時間の延長やメール相談の導入等の取組みが行われているなど、概ね良好に事業推進や事務執行が行われていた。

ただし、次に掲げる事項については、改善、見直しなどを検討されることを要望する。

1 区役所出張相談について

平成20年3月以前は、2か所（消費者行政センター及び北部消費者センター）で、それぞれ、来訪、電話等による相談に対応していたが、前記のとおり、平成20年4月の北部消費者センターと消費者行政センターとの統合以降は、すべての相談を消費者行政センターで対応することになった。統合に伴い、北部地域の市民の利便性確保のため、北部消費者センター廃止と同時に、中原、高津及び多摩区役所において、相談員が出張して直接相談を受ける出張相談（予約制）を開始した。

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。

2 相談業務の委託契約について

(1) 委託業者の選定

消費生活相談業務については、平成17年度までは、非常勤の相談員が従事していた。しかし、非常勤の嘱託では雇用年数に制限があることから、相談業務の専門性の確保（経験を積んだ相談員の確保）を図るため委託化することとした。平成18年2月に受託団体の公募（応募は1団体）を行い、平成18年4月に委託業務契約を契約期間を1年として締結している。

平成19年度以降は、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、特命随意契約の是非について慎重に判断されたい。

(2) 長期継続契約の導入

業務委託契約は、(1)のとおり、平成19年度以降毎年度、特命随意契約で、同一者が継続して受託者となっている。

ただし、市は次年度以降の契約の保証を行えるものではなく、受託者及び所属相談員にとっては不安定な状況である。そのため、受託者側では安定した人材確保の点で制約が生じやすく、経験を積んだ相談員の確保を図るためとした業務委託化の目的が十分に果たせないおそれもある。

委託する相談業務の内容は、長期継続契約に適合（川崎市契約条例第3条第2号：契約の相手方が当該役務の提供に係る業務の習熟に一定の期間を要する契約）するものと考えられるところ、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。

（3） 相談員について

平成21年9月に施行された消費者安全法施行規則（平成21年内閣府令第48号）において、市町村が設置する消費生活センターの消費生活相談に従事させる者は、「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」の資格を有する者又はこれらと同等以上の専門的な知識及び経験を有する者とする規定された。

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、上記の施行規則で明記されている三つ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。しかしながら、この「消費生活相談員養成講座修了者」とは、国民生活センターが主催する4週間の講座の受講者であり、資格が付与されているものではなく、前記規則にいう「これら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。なお、他の政令市でこの「消費生活相談員養成講座修了者」を相談員の要件として認めているのは、1市のみであった。

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。

3 相談処理結果状況の公表

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。ただし、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る。また、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。

4 消費者モニターへのアンケート

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、消費者モニターに毎年度、5回アンケートを実施している。平成18年度から21年度の状況を確認すると、5回のアンケートのテーマや具体的な設問は、毎年度ほぼ同一であった。これは、市民意識の変化を把握することが必要との観点から、同一の項目を設定しているとのことであった。

しかしながら、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る、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。

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

消費者条例に規定されている本市の消費者行政施策は多岐にわたっており、その総合的かつ円滑な推進の確保に向けては、関係部署との密な連携が必要不可欠となる。そのため、「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、川崎市消費者行政連絡調整会議要綱別表に掲げられている構成メンバーは、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っている。また、開催回数も年1回程度で、推進計画を実行するために各局の具体化した事業を記載する「消費者行政事業概要」の取りまとめに係る依頼が主な議題であるとのことである。

「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・子ども局、まちづくり局、水道局、消防局があげられており、特に除外する理由はないと考えられる。消費者行政センターによると、所管局すべてをメンバーとしていた時期もあったが、消費者行政への関心もあまり高くない状況であり、効率的な会議開催に向けて、特に関連性の高い部署のみとしたとのことである。

また、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。

さらに、消費者安全法の制定に伴い、地方公共団体等は、被害の拡大のおそれのある消費者事故等に関する情報を内閣総理大臣に通知しなければならないこととなり、横断的な取組強化が求められているが、各局区から消費者行政センターへの事故報告は現時点で3件のみという状況である。なお、事故報告の依頼は庶務課長会議で行ったとのことである。

縦割り行政の弊害をなくし、消費者問題の司令塔機能を果たすために消費者庁が設置されたことと併せて、地方自治体の消費生活センターの機能強化が求められている。本市においても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。

(2) 関係部署との連携の深化について

事故米の流通、度重なる産地偽装等が大きな社会問題となり、「食の安全」に関する市民の関心が高く、議会においても再三採り上げられている。

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。協議会の委員は学識経験者、消費者、食品関係等の事業者で構成され、年2回程度開催されている。また、協議会の下に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、幹事が協議会に参加するだけでなく、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。しかしながら、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。

6 行政推進委員会苦情処理部会について

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、消費者行政推進計画について意見を述べることなどを所掌する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が所掌事務として規定している。また、同条第 2 項において同部会は委員会委員 2 名及び 8 名以内の臨時委員で構成されること、第 5 項において臨時委員は、特別の事項を調査審議させるため、市長が必要と認めるときに委嘱することなどが規定されている。

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一件も存在していない。同部会は毎年 2 回程度開催されているが、摘録を確認すると、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。しかしながら、上記規則や「川崎市消費者行政推進委員会苦情処理部会運営規程」の内容を勘案すると、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、「苦情処理委員会等の活動状況」として、平成 19 年 4 月 1 日現在で、15 政令市に苦情処理委員会等が設置されているものの、実際に開催されているのは 7 団体であり、開催していても定例的な報告等が多く、あっせん・調停事案は少ないと記載されている。

相談者が申請した場合に、あっせん・調停等に付することとなっているが、そのような苦情事案が存在しない状況が続くようであれば、定期的で開催さ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。

7 実績評価について

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。

しかしながら、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、少なくとも「消費者行政事業概要」を見た限りでは明らかではない。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、評価記載欄が設定されている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、所管局別で見ると環境局が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。