

令和7年度 川崎市消費生活相談員業務委託 公募型企画提案実施要領

1 公募の概要

(1) 業務の名称 令和7年度 川崎市消費生活相談員業務委託

(2) 業務・企画提案内容

本事業は、「消費者安全法」、「川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例」、「川崎市消費生活センター条例」に基づき実施する公益的事業であり、消費者安全法施行規則で基準が定められている、消費生活相談等の事務の委託を受ける者との協働で進めていくことにより事業効果の向上を図っています。

これら事業目的を達成するための事業実施体制や内容等について提案してください。

【業務の内容】

・消費生活相談業務

消費生活相談員（有資格の専門家）を配置し、市民からの消費生活に関する苦情等相談、買物等相談を受け付け、助言、事業者とのあっせん交渉を行う。

・付随業務

センター内の資料コーナーの整理・管理業務、情報誌等への事例提供などの消費生活相談に付随した業務を行う。

【企画提案内容】

ア 業務に対する人員配置と相談の実施方法について

消費生活相談業務に対する相談員の配置人数等を提案してください。

「川崎市消費者行政推進計画」において、統括管理相談員及び主任相談員を設置する人員体制を規定しています。消費生活相談員（有資格の専門家）について、本委託業務を確実に遂行できる程度以上の人数を確保していることやその人員配置について提示をしてください。

また、年間1万件程度の相談に対応するための効果的な相談の処理方法について、具体的に提示をしてください。

(参考) 新規相談件数

令和5年度	11,011 件	令和4年度	10,828 件	令和3年度	10,017 件
-------	----------	-------	----------	-------	----------

さらに、個人情報扱う相談業務であるため、どのように情報セキュリティを確保するか、管理体制を含め、提示してください。

イ 消費生活に関する団体としての強みを活かした提案について

本業務は、組織としての十分な事業実績と消費生活相談において、不可欠な専門分野における強いネットワークが欠かせません。これまでの関係業務の実績やどのようなネットワークがあるかなど、団体の強みをどのように活かし、事業（相談業務、付随業務）を推進していくのか等について提示してください。

ウ 配置する相談員の水準や人材育成について

消費生活相談員は、相談内容に応じて適切かつ迅速に対応することが求められており、公

的資格に加え経験を有していること、市の組織、施策等を把握していること、本市に特有の消費生活相談の状況に精通していることが必要です。

配置予定の相談員の経験・技能レベルや、それを維持向上させるための研修等人材育成計画について提示してください。

団体独自で研修等を企画した実績がある場合はその実績も提示してください。

エ 新たな手口、手法の消費者トラブルへの対応について

消費生活相談においては、新たな手口・手法による消費者トラブルが次々と発生し、1～2年単位でトレンドが変化しています。最新の消費者トラブルの傾向を捉え、適切に対応策を図ることが、消費生活相談業務の適切かつ効率的な運用に繋がり、消費者に係る被害の救済及び未然防止に寄与します。

令和5年度、令和6年度中（令和6年12月まで）に発生した新たな消費者トラブルの分析と、それに対応するための相談員の知識習得・対応案等について提示してください。

(3) 事業実施期間 令和7年4月1日～令和8年3月31日

(4) 事業規模概算額

以下の額を上限とします。

98,984千円（税込）

(5) 選定方式

公募型企画提案方式による提案審査

提出書類の審査及びプレゼンテーション審査とします。複数の選考委員が、応募者から提出された応募書類によって審査を行い、採択を決定します。公募内容や応募資格に合致していない企画は選考対象外となります。提案団体から審査員に対し企画内容を説明する「企画提案説明会」を開催します。

(6) 企画提案書類の提出期限

参加意向申出書：令和7年1月28日（火）15時必着

企画提案書：令和7年2月12日（水）15時必着

2 参加者の資格要件

次の条件をすべて満たしていること

- ①特定非営利活動法人又は一般社団法人若しくは一般財団法人その他本業務に関する知見を有する者
- ②会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更正手続開始の申立がなされていない者又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申立がなされていない者
- ③川崎市契約規則第2条の規定に基づく資格停止期間中でない者
- ④川崎市競争入札参加資格者指名停止等要綱による指名停止期間中でないこと
- ⑤令和7・8年度の川崎市業務委託有資格業者名簿において、業種「99 その他業務」に登録されている者、または参加意向申出書提出時点で登録申請中であり、企画提案審査会（令和7

年2月17日開催予定)時点で登録される見込みである者(当該登録がない場合は、提出書類を確認し、同様の資格があると認める場合に要件を満たす者とする)

- ⑥団体又はその代表者が市民税、法人税、消費税及び地方消費税を滞納していない者
- ⑦川崎市暴力団排除条例(平成24年川崎市条例第5号)第7条に規定する暴力団員等、暴力団経営支配法人等又は暴力団員等と密接な関係を有することのない者
- ⑧神奈川県暴力団排除条例(平成22年神奈川県条例第75条)第23条第1項又は第2項の規定に違反しない者

3 失格事由

次の事由に該当する場合は、失格となります。

- (1) 企画提案書が提出期限内に提出されなかった場合
- (2) 企画提案書の内容に虚偽の記載がある場合
- (3) 他の参加者の協力者となった場合
- (4) 企画提案書の提出後に本実施要領「参加者の資格要件」を満たさなくなった場合
- (5) その他、本実施要領に定める手続、方法等を遵守しない場合

4 公募のスケジュール

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| (1) 公募要領の公表 | 令和7年1月14日(火) |
| (2) 参加意向申出書・質問の受付 | 令和7年1月14日(火)～1月28日(火)15時必着 |
| (3) 参加資格要件の確認通知・質問の回答 | 令和7年1月30日(木) |
| (4) 企画提案書の受付 | 令和7年1月31日(金)～2月12日(水)15時必着 |
| (5) 企画提案説明会(仮)・選考委員会 | 令和7年2月17日(月) |
| (6) 審査結果通知発送 | 令和7年2月20日(木)予定 |
| (7) 契約締結 | 令和7年4月1日(火) |

5 参加意向申出

企画提案に参加を希望する事業者は、次により所定の参加意向申出書を提出してください。

(1) 提出書類【各1部】

- ア 参加意向申出書(様式1)
- イ 事業実施体制・主な事業実績(様式1-2若しくは任意様式)
 - ・会社概要、本事業の業務実施体制及び同種・類似の業務実績を記載してください。従業員数については、正社員及びそれに準ずる社員数を記載してください(臨時従業員は含みません。)
 - ・同種の業務実績を本市、他の官公庁、民間含めて記載してください。
 - ・様式に記載した内容を補足する資料があれば提出してください。
- ウ 誓約書(様式2)
- エ 団体概要(任意様式)
 - ・団体概要が分かるもの(パンフレットも可)
- オ 登記事項証明書(写し可)

- ・発行日から3か月以内のもの

カ 国税納税証明書（写し可）

- ・「その3の3」（「法人税」及び「消費税及地方消費税」について未納税額のない証明用）を提出すること。

キ 川崎市税納税証明書（写し可）

- ・本市内事業者及び準市内事業者（※3）のみ提出が必要

- （川崎市）法人市民税納税証明書

直近2年度分の納税証明書をそれぞれ1部ずつ。

- （川崎市）固定資産税（償却資産を含む）納税証明書

直近2年度分の納税証明書をそれぞれ1部ずつ。

（固定資産及び償却資産がない場合は、提出不要）

※1 完納していることが条件のため、領収書等は不可。

※2 法人市民税について営業所を設立して間もなく、納期限が一度も到来していない場合は、営業所の開設届（市税事務所の受付印が押印されたものの写し）でも可。

※3 市内業者、準市内業者及び市外業者の区分は次のとおりです。

市内業者……本店が川崎市内にある事業者

準市内業者…支店が川崎市内にある事業者

市外業者……上記以外の事業者

ク 財務諸表（直前決算2期分の写し）

- ・損益計算書、貸借対照表及び株主資本等変動計算書を提出して下さい。

※令和7・8年度川崎市業務委託有資格業者名簿に登録がある者または参加意向申出書提出時点で登録申請中であり、企画提案審査会時点で登録される見込みである者についてはオ～クの提出は不要です。

（2）提出方法

事前連絡の上、持参又は郵送により提出してください。

（3）確認通知

企画提案参加者要件に基づく審査を行った結果、参加資格を確認した事業者に対し、参加資格確認通知の写しを電子メールで送付します。

6 企画提案に関する質問

（1）質問方法

質問は文書（様式3）により行うものとし、郵送又は電子メールのいずれの方法でも可能です。提出後、必ず、電話にて質問を送付した旨を担当あてに連絡してください。

（2）回答方法

質問者を含めたすべての企画提案者に対して、電子メールで回答します。

7 企画提案書

(1) 提出書類

提案者は、期日までに次の書類を提出してください。

紙媒体の場合は、8部ずつ、データ提出の場合は一式を提出してください。

ア 企画提案書（任意様式）

- ・ A4横書き、（用紙は縦型・横型いずれも可）
- ・ 両面印刷とし、ページ番号を記載

イ 見積書（任意様式）

- ・ 1 公募の概要（4）事業規模概算額の範囲内で見積もること
- ・ 費目ごとの見積もり、積算根拠を記載すること

ウ 定款及び直近の決算書2期分（任意様式）

(2) 提出書類の取扱い

提出書類は、返却いたしません。また、提出書類の受領後、本市が必要と判断した場合は、補足資料を求めることがあります。

(3) 提出方法

事前連絡の上、持参又は郵送により提出してください。

8 提出及び問合せ先

〒210-0006 神奈川県川崎市川崎区砂子1-8-9 川崎御幸ビル5階

川崎市経済労働局産業政策部消費者行政センター相談係

電話：044-200-2263

FAX：044-244-6099

メールアドレス：28syohi@city.kawasaki.jp

9 参考

- ・ 川崎市消費生活センター条例（市HP）

<https://www.city.kawasaki.jp/280/page/0000077427.html>

- ・ 川崎市消費者行政推進計画（2023～2025年度）（市HP）

<https://www.city.kawasaki.jp/280/page/0000148713.html>

選定方法

1 委託先の選定方法

提出書類の審査及びプレゼンテーション審査とします。

2 審査体制

川崎市経済労働局内に企画提案の選定委員会を設け、企画提案の審査を行い、参加者の中から最優秀者を選定します。選定委員会は、川崎市審議会等の公開に関する条例（平成 11 年 3 月 19 日第 2 号）第 5 条第 3 号の規定に基づき、非公開とします。

基準点は、満点の 6 割とし、基準点を超えた業者について適正と判断します。また、提案者が 1 社であっても、基準点を超えない場合は、対象外とします。

なお、採点の結果、最も高い総合点を獲得した業者が複数の場合（同点の場合）は、次の順で業者を選定するものとします。

- (1) 1 位の点数をつけた委員が多い提案を採用する。
- (2) (1) で選定されない場合、各提案において 1 番高い点数と 1 番低い点数を除外した合計得点が高い提案を採用する。
- (3) (2) で選定されない場合、見積もり金額が低い提案を採用する。

※最優秀者と協議が不調となった場合には、次点者を随意契約の相手方とします。

3 審査基準

(1) 企画提案の視点・内容

- 事業目的を十分に理解した提案となっているか
- 事業内容が仕様に沿った具体性のある提案となっているか
- 実現可能な事業内容となっているか

(2) 事業執行体制

- 人員・体制・スケジュール・スキル等を備え、事業の円滑な運営に支障はないか
- 積極性があり、前向きな提案がなされているか
- 関係事業の事業実績があるか

(3) 企画の工夫

- 業界内のネットワークが十分か、団体としての強みを活かした提案となっているか。
- 業務に対応する相談員等のスキル向上、人材育成の機会が確保されているか。
- 近年の消費者トラブルの把握ができているか。対応する知識習得・対応案が効果的か。

(4) 事業効率性

- 企画提案内容に対して、見積金額が妥当なものであるか

4 企画提案審査会の実施

企画提案の事業者プレゼンテーション審査会を行います。

(1) 日時

令和 7 年 2 月 17 日（月）

(2) 場所

川崎市役所本庁舎（川崎市）3階 306会議室

※時刻等、詳細事項については、資格確認後に各事業者へ別途連絡いたします。

(3) 内容

事前に提出されている提出書類に基づいて、提案説明15分以内、質疑応答10分程度で提案を行っていただきます。（提案説明・質疑の時間は変更する場合があります。）

(4) 企画提案審査会についての注意点

- ・インターネット環境はありません。
- ・プロジェクター、モニター等の機器は利用できますので、事前に御連絡ください。
- ・提案会の当日に資料等を追加することはできません。
- ・1社あたりの出席は3名以内としてください。
- ・原則、当該業務に携わると想定される担当者が出席し、説明を行ってください。

5 選定結果の通知

選定後、各事業者あてに郵送で通知します（令和7年2月20日（木）発送予定）。

その他の留意事項

- ・当該落札決定の効果は、川崎市議会定例会における、本調達に係る予算の議決（令和7年3月頃）を要します。
- ・提出された企画提案書は、企画提案の審査・選定以外に提出者に無断で使用しません。
- ・企画提案書は、あくまでも採択事業者を選定するための資料であり、その内容は尊重しますが、必ずしもその内容に限定されないものとします。
- ・選定委員会により選定された最優秀者と仕様の細部や契約金額等について協議し、協議が成立した場合には、本業務に係る随意契約を締結します。この場合において、改めて仕様書を作成し、見積書の提出を求めることとなります。
- ・当該発注に関する一切の手続きは日本語にて行うこととし、使用する通貨は円とし、契約書を作成します。
- ・個人情報保護のため、その適正な取扱いに関し必要な事項、保有する個人情報の本人開示及び訂正を請求する権利が個人情報保護法に定められています。同法には、個人情報取扱事業者等の義務が規定されており、本事業の受注者についても同法の規定が適用されます。
- ・企画提案書の作成及び提出に係る一切の費用は、参加者の負担とします。
- ・その他、業務の実施に必要な事項は、本市と受注者で協議の上、定めることとします。
- ・本事業を一括して第3者に委託し、又は請け負わせることはできません。ただし、業務の1部について、あらかじめ本市が認めた場合については、この限りではありません。
- ・業務の実施にあたっては、本事業の委託契約約款を遵守していただきます。また、個人情報、調査対象等のデータの保護については、紙媒体、電子媒体を問わず、管理者の責任において厳重に管理することとし、必要な届出が発生した場合は、本市の指示に従って提出していただきます。