

令和 7 年度川崎市消費生活相談員業務委託 仕様書

1 業務の実施場所、体制等

(1) 実施場所

消費生活相談員業務は、川崎市消費者行政センター（以下「センター」という。）及び中原区役所・高津区役所・多摩区役所（以下「区役所」という。）において行う。

※所在地

消費者行政センター（川崎市川崎区砂子 1-8-9 川崎御幸ビル 5 階）

中原区役所（中原区小杉町 3-245）

高津区役所（高津区下作延 2-8-1）

多摩区役所（多摩区登戸 1775-1）

(2) 委託実施期間

令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日

(3) センター開所時間

午前 9 時から午後 5 時まで。ただし、土、日、国民の祝日に関する法律に規定する休日（以下「休日等」という。）及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く。消費生活相談実施日、対応時間等は「2 (3) 相談の受付日時、受付電話回線数等業務体制」に定める。

(4) 委託業務に従事する者の要件

ア センター及び区役所に配置する消費生活相談員（以下「相談員」という。）は次の資格を有する者とする。

消費者安全法第 10 条の 3 に規定する「消費生活相談員の要件等」を満たす者（みなし合格者を含む）

(ア) 消費者安全法第 10 条の 3 第 1 項に規定する消費生活相談員試験に合格した者

(イ) 景表法等改正等法附則第 3 条により合格したとみなされた者

(ウ) (ア) (イ) と同等以上の専門的な知識及び技術を有すると市長が認める者

イ 受注者は、相談業務に加え、次の業務を遂行する統括管理相談員を 1 名配置する。

(ア) 委託業務すべての指揮、監督

(イ) 相談カード内容の把握

(ウ) 事故情報等の把握

(エ) 発注者との間における連絡事項の取次ぎ、調整

(オ) 相談員の指導、助言

ウ 統括管理相談員は開所時間内、原則センター内に常駐する。統括管理相談員が不在にする際は、事前に発注者に届け出ることとする。

エ 受注者は、統括管理相談員を補佐する者として、相談員から主任相談員を選任する。

統括管理相談員が不在の際は、1 名以上の主任相談員がその業務を代行する。

オ 受注者は、本業務に従事する者の名簿（様式４）を発注者に提出する。変更がある場合は、随時、発注者に様式４により報告する。

カ 受注者は、勤務者、統括管理相談員、主任相談員、区役所対応者等を記入した勤務予定表を毎月作成し、前月２４日までに発注者に提出する。変更がある場合は、随時、発注者に報告する。

キ 受注者は、業務を円滑かつ効果的に実施するために、関係機関との連携体制を確保する。

(5) その他

ア 受注者は、業務上知り得た情報を他に漏らしてはならない。契約期間満了後も同様とする。なお、個人情報を含む発注者の情報資産の取扱いについては、別記「個人情報の取扱いに関する情報セキュリティ特記事項」を遵守する。このことについて、業務従事者に十分に周知すること。

イ 業務を行うにあたって必要な物品及び機器等は、原則、発注者が提供する。

2 消費生活相談業務

(1)業務目的

消費者から寄せられた消費生活相談及び苦情（以下「相談」という。）について、「消費生活相談業務要領」に基づき、専門的な知識経験を有する相談員が迅速かつ適切に助言やあっせん等の処理を行い、もって消費者に係る被害の救済及び未然防止に寄与することを目的とする。

(2)相談の範囲等

ア 消費生活相談の受付対象者は、本市に在住、在勤、又は在学する消費者並びにその関係者（以下「相談者」という。）とする。

イ 受注者が実施する消費生活相談は次の範囲とする。なお、範囲外の相談にあつては、できる限り本来の相談機関を調べて紹介する。また、発注者が行っている行政サービスに関する相談のうち、発注者が対応するのが相応しい相談の場合は、相談者の了解をとり、発注者に引き継ぐ。

(ア)消費生活に関する苦情等相談

消費生活に係る商品又はサービスに関する安全性、品質、表示、規格、量目、取引方法等に関する相談

(イ)消費生活に関する買い物等問合せ

消費生活に係る商品又はサービスの選択方法、購入方法等、並びに家事その他衣食住等の消費生活のあり方に関する相談

(ウ)消費生活に関する要望

消費生活に関する事項について、消費者の保護その他市民生活の安定及び向上に資することへの要望で、苦情に分類することが不自然な相談

ウ 相談内容又は相談者の行為が次のいずれかに該当すると思われるときは、理由を付して、相談の申し出を断ることができる。なお、相談者の理解が得られない場合は、対応を発注者に引継ぐ。

(ア) 法令等に違反、又は違反の疑いがあるとき（例 公序良俗違反等）

(イ) 社会通念に照らして明らかに合理性を欠くとき（例 不当に相談を利用して自己の利益を要求する場合等）

(ウ) 政治上、または宗教上の信条に深く関わるもの

(エ) 他の消費生活相談窓口に相談中の案件

(オ) その他、相談の目的、動機からみて相談処理に適さないと認められるもの

エ 相談者に該当しない者からの相談は、原則、適切な他自治体等の相談窓口を案内する。

ただし、その場の情報提供等により解決が図れる場合に限り、適切に対応する。

オ 匿名を希望する相談者については、統計処理のため、性別、年代、区名を確認し、相談を受け付ける。その処理は情報提供等に止め、あっせん等は行わない。

(3) 相談の受付日時、設備等業務体制

ア 電話、面談、文書（手紙・FAX・電子メール）の方法で受け付ける。電話、面談の受付の際は、相談員は名前（「氏」のみ）を名乗る。

イ 発注者が提供する設備は、電話機及び電話用ヘッドセット及び電話回線数新規6回線、継続3回線、ファックス1回線。面談ブース4箇所、P I O - N E Tシステム端末及び電話機設置席数は12箇所。P I O - N E Tシステム用プリンタ2台。検索性パソコン1台及びタブレット9台及びプリンタ1台。鍵付きキャビネット15台。デスク、椅子、パーテーション、書棚、ロッカー等の什器。相談業務で使用する消耗品等。

電話回線数は昼休み、来所相談、区役所相談、研修等出席及び啓発事業等対応人数によって発注者と受注者と協議の上、回線を絞ることができる。

ウ 受付終了時刻までに電話又は来所により受けた相談は、必ず対応すること。

エ 受付時間は午前9時から午後4時までとする。ただし、金曜日（休日等及び12月29日～1月3日を除く）の電話相談は、午後7時まで受け付けること。土曜日（休日等及び12月29日～1月3日を除く）は電話相談のみ午前10時から午後4時までとする。なお、発注者が変更の必要を認めた場合、発注者と受注者で協議する。

実施日 (国民の休日等を除く)	月曜日～金曜日	金曜日（夜間）	土曜日
来所相談受付時間	9時～16時	—	—
電話相談受付時間	9時～16時	16時～19時	10時～16時
相談員配置人数	10人以上	2人	3人
備考	統括管理相談員 又は主任相談員 を含む	—	統括管理相談員 又は主任相談員 を含む

(注1) 昼休憩は、原則12時から14時までの間で各相談員が1時間ずつ取るものとする。

(注2) 相談員配置人数のうち、相談業務に支障のない範囲で、有給休暇や夏期休暇等を取得し、その人数も

相談員配置人数に含むものとする。

オ 業務は、原則として、月曜日から木曜日及び土曜日は午後 5 時まで、金曜日は午後 8 時までに終了するものとする。

カ 市長への手紙等他の制度を利用した相談は、発注者が受け付けて処理する。そのうち受注者が対応することが相応しい相談については受注者に引継ぎ、受注者はその対応について発注者に報告する。

キ 文書による相談は発注者が受け付け、電話回答の場合、受注者は電話・面談の相談と同様にこれを処理する。文書により回答する場合は発注者が処理するものとし、専門的な見解を確認するため、発注者は受注者に協力を求め、受注者はこれに応じる。

ク 区役所での相談（以下「区役所出張相談」という。）の曜日は、次のとおりとし、受注者が相談電話を受け、出張面談が必要と判断したものについて、出張し相談を行う。

（休日等及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く。）

(ア) 中原区役所 金曜日

(イ) 高津区役所 水曜日

(ウ) 多摩区役所 月曜日

なお、区役所出張相談は、出張相談日の前日（閉庁日の場合は直前の開庁日とする。）午後 4 時まで相談電話にて予約を受け付け、遅滞なく発注者に予約状況を報告する。予約は、原則 1 日あたり 1 回 90 分、4 枠までとする。ただし、受注者がこれによりがたい場合、発注者と協議のうえ、日時を変更できるものとする。区役所の相談希望がない場合、あるいは区役所の利用が困難な場合、担当相談員は、原則センターにて業務に従事する。

(4) 相談の処理

相談員は、相談の処理にあたり、次の点に留意して実施するものとする。

ア 誠実かつ的確に申出内容を聴取し、迅速かつ適切に行う。

イ 契約書、申込書等の関係書類や当該苦情に係る商品等に関する情報を可能な限り収集し、事実の確認に努め、個々の相談に即した問題点の整理及び相談内容の特定を行う。

ウ 相談者に対して相談者の自主的な解決を支援するため、適切な情報を提供し、具体的な解決方法について助言を行う。

エ 相談者に対して相談解決に必要な他機関の紹介を行う。

オ 相談員は、相談者の自主的な解決が困難と認められる場合であって、相談者の同意を得たときは、相談解決に必要な事業者との交渉を行うなど紛争解決に努める。なお、あつせんを行う場合は、必ず契約当事者からの聴取を行うとともに、相談者及び事業者等に対し、説明又は問合せの機会を与えることに留意して対処する。

カ 相談処理にあたって、次のいずれかの方法による法的アドバイスが必要と思われる場合は以下の弁護士相談を利用し、すみやかに処理を行い、発注者に報告する。

(ア) 発注者が委託する弁護士相談（簡易な電話相談）

(イ) 発注者が委託する月 3 回の定期的な法的アドバイス

(ウ) 県が開催する面談による弁護士相談

キ 日本語での相談が困難な外国人市民からの相談については、川崎市国際交流センター等と連携を取るなど、可能な範囲で対応する。

ク 相談員は相談業務に際し、次の事項に該当するときは、速やかに発注者に報告し、発注者は、報告内容を検討し必要と認めた場合は、その対応を行う。さらに、発注者は、(カ)～(キ)に該当する場合は、川崎市消費者行政推進委員会への付託を検討する。

(ア) 相談者又は事業者等から信頼を失ったと思われるとき

(イ) 三者面談を必要とするとき（日時等の調整前に発注者に報告すること）

(ウ) 相談内容が関係機関との協力、連携が必要と思われるとき

(エ) 事業者が意見の聴取等に応じないとき

(オ) 事案解決が困難になった時

(カ) 苦情者、被害者が多数あり、個別的解決よりも統一的解決が望まれるときや他機関へ要望等を行うことが適当であると思われるとき

(キ) 当初から難解、複雑で詳しい調査検討を要するとき

ケ 相談処理は、区役所出張相談を除き、原則、受付から終了まで、同一の相談員が行う。

(5) 消費生活相談カード作成

相談受付及び処理結果については、発注者が指定する消費生活相談情報作成要領（独立行政法人国民生活センター発行）を遵守し、全国消費生活情報ネットワークシステムにより、受付情報については受付日から 2 週間以内に、処理結果情報については、相談完結日から原則 1 月以内に入力し、受注者は記載内容に不備がないよう十分に確認したものをすみやかに発注者に提出する。

(6) 苦情相談に伴う商品テスト

受注者は、商品及び商品関連役務（以下「苦情商品」という。）に関する相談処理に当たって、当該苦情商品の原因究明調査を行う必要があると思われるときは発注者に報告する。発注者は必要と認めた場合は、独立行政法人国民生活センター、独立行政法人製品評価技術基盤機構等の検査機関に苦情商品の調査を依頼する。なお、原因究明調査を行う場合は、あらかじめ相談者の同意を得るものとする。

(7) 重大事故情報の報告

重大事故に該当する相談を受けたときは、すみやかに発注者に報告する。

(8) 相談者への回答

相談者に対する回答は、電話または来所時に口頭で遅滞なく相談者に直接行う。聴覚障害者からの相談など、電話による対応が困難な場合は、この限りではない。

(9) 相談処理の終了

相談がアからエのいずれかに該当する場合は、相談処理を終了するものとする。また、オからサに該当する場合は、受注者の判断により相談処理を終了することができ、相談処理を終了するときは、相談者にその旨を告げるものとする（相談者に連絡がつかない場合を除く）。

- ア 相談の解決のために関係機関等を紹介し、センターが解決方法の助言又は問合せの機会を相談者に提供し、相談者が了解したとき
- イ あっせん等により相談者や事業者等の関係者の間で合意したとき
- ウ 相談について、相談者から取下げの申出があったとき
- エ 相談者が当該相談に関して訴訟の提起を表明した、又は、提起したとき若しくは訴訟を提起されたとき
- オ あっせん等による合意の見込みがなく、あっせん等を打ち切らざるを得ない場合（相談者があっせん等を打ち切らざるを得ない事情を了解しない場合であっても、継続することに妥当性を欠くと判断した場合を含む。）
- カ 1 か月以上にわたり相談者と連絡が取れない場合（1 か月未満であっても、相談者から連絡がなく、かつ、相談内容や経過から、相談者がこれ以上のセンターでの処理を望んでいないと判断できる場合も含む。）
- キ 相談者の申出に意図的な虚偽事項があった場合
- ク 相談者が相談員との信頼関係を著しく損ねる行為をした場合（相談員の助言等に従わない等の相談者の行動が原因で、相談員や事業者との信頼関係をなくし解決の見通しがつかない場合、その他、大声、侮辱、脅迫、暴力等）
- ケ 相談者の主張が次のいずれかに該当し、当事者の意見の聴取、取引行為等の調査に基づく公平な解決方法を提案することができない場合
 - (ア)事業者の対応に関し謝罪を求める要求
 - (イ)センターにおいて算定できない損害賠償、慰謝料、見舞金等の要求
- コ 相談者の主張について、不当に長期に渡る、又は不当に長時間を要する等により、他の相談業務の遂行に支障が生じる場合
- サ その他、上記に該当しない理由により処理不能の場合

(10)事業者の情報提供

発注者が、事業者指導等を実施する場合、及び事業者訪問を受ける場合、受注者は当該事業者の相談実績などについて情報提供を行う。

また、日々の相談対応の中で、相談件数が顕著に増加あるいは極めて悪質である相談事例・事業者を特定した場合には、発注者に情報提供を行い、対応策について発注者と協議する。

(11) 特別相談会等への協力

発注者等が主催する特別相談会（高齢者向け、多重債務者向け、若者向けなど）等について相談対応を行うなど円滑な運営に協力する。

(12) 消費生活相談のデジタル化

相談者がより相談しやすい環境の整備、効率的な相談業務の実施のため、消費生活相談のデジタル化について、職員と調整しながら進める。

ア WEB 会議ツールを利用したオンライン相談の運用を行う。なお、契約期間中の WEB 会議ツールアカウント料は、受注者が負担する。

イ 令和 8 年度の全国消費生活情報ネットワークシステムの刷新に向け、国民生活センターの業務研修の受講、共有フォルダのデータ整理など、必要な準備を行う。

3 消費生活相談付随業務

(1) 業務目的

当業務は、相談員の専門的な知見が必要とされる業務及び相談員が扱った方が効率的・効果的な業務とし、その目的は消費者に対し悪質商法被害未然防止と安全に安心して消費生活を営むために必要な情報や正しい知識を習得できる機会を提供することとする。

(2) 業務内容

ア 資料コーナーの管理等

(ア) 啓発資料（リーフレット、図書、ビデオ、DVD 等）を利用者が見やすく探しやすいように分類整理する。

(イ) 啓発資料の在庫を定期的に確認し、不足が生じた場合は発注者に報告する。

(ウ) 啓発資料に関する情報を入手したときは、発注者に情報提供する。

(エ) 図書、ビデオ、DVD の消費者への貸出し対応を行う。

イ 啓発物・アンケート等の作成にあたり、企画・校正等について、発注者の求めに応じアドバイスを行う。

ウ センターホームページの内容を適宜確認するとともに毎月 1 回開催される「ホームページ等編集委員会」に出席する。

エ 情報誌発行にあたって、相談事例を年 8 例程度作成するとともに、ホームページ掲載用として事例を月 1 例程度作成する。そのほか、最新情報の提供、メールマガジン配信サービスの内容についてアドバイスを行う。

オ 月 1 回、かわさき FM に電話出演し、最新情報の発信を行う。

カ 統計資料発行にあたり、事例の内容・校正等について、発注者の求めに応じアドバイスを行う。

キ 発注者又は関係行政機関等が開催する会議で、相談員の出席が求められるもの又は発注者が必要と認める会議には、受注者は相談員の出席について配慮し、必要な資料の作成にあたり発注者に協力する。また、必要があれば協議の上、発注者が行う他機関との会議、情報交換等に参加する。開所時間内の会議出席等については、発注者と協議の上、消費生活相談業務中に行うことができる。

ク 発注者から啓発用事例の提出を求められたときは、適宜協力するとともに、相談の受付状況等を勘案して、高齢者や障がい者の被害防止や若者の消費者教育をはじめ啓発が必要だと思われる事項について職員との連絡会議等を通じて提案するなど、消費者被害の未然防止・拡大防止のため迅速かつ的確な情報提供を行う。

4 研修等

受注者は、各相談員に年に1回程度、国民生活センター等の研修を受講させる。開所時間内の研修受講については、発注者と協議の上、消費生活相談業務中に行うことができる。相談業務により取り扱った情報を消費生活相談員が参加する研修等で活用する場合などは、事前に使用する事例等の内容を発注者に提出し、承認を得ること。

また相談員の資質向上を図るため、各方面の専門家を外部より招聘し、消費生活に関連する講座を年に2回程度開催する。

5 業務報告等

(1) 日報

受注者は、日ごとに様式1を作成し、翌開庁日に発注者に提出する。

(2) 月報

受注者は、月ごとに様式2を作成するとともに、発注者が指定する電子媒体に当該データを入力したものと併せて、発注者に提出する。

(3) 研修報告書

受注者は、四半期ごとに様式3を作成するとともに、発注者が指定する電子媒体に当該データを入力したものと併せて、発注者に提出する。

6 受注者の責務等

(1) 関係法令上の責務

受注者は、委託業務の遂行に当たっては、消費者安全法、同法施行令、同法の実施に係る地方消費者行政ガイドラインその他関係法令等を遵守しなければならない。

また、利益相反を招かないために必要な対応を行うとともに利益相反の疑義が生じないよう十分に注意すること。

(2) 改善義務

発注者は、委託業務に関し、必要があると認めるときは、調査若しくは報告を求め、又は遂行業務について改善を求めることができる。受注者は、改善を求められたときは、速やかに対応するものとし、講じた措置を発注者に報告すること。

(3) 相談員の服務規律等

- ア 相談員は、公共施設で市の委託業務に従事していることを自覚し、服装、姿勢、態度、言葉遣い等については、常に礼儀正しい応接を心がけ、相談者に安心と信頼感を与えるよう努めなければならない。また、受注者は、相談員に名札を着用させることとすること。
- イ 相談員は、施設及び利用者の安全と良好な環境保持に努めなければならない。不審者の侵入などの非常事態が発生した場合は、速やかに発注者に報告するとともに、相談者の安全確保に努めること。

7 業務の引き継ぎのための整理

契約書に定める契約期間満了後に、発注者が本契約と同様の事業を委託により実施する場合に備え、当該事業に基づく業務を発注者及び次年度以降の受注者（以下「次期受注者」という。）が円滑に進められるように、相談情報、各種データ、相談・業務ノウハウ、各種スキル等についてあらかじめ整理を行い、必要に応じて速やかに発注者及び次期受注者と引継ぎや協議ができるよう備えること。なお、具体的な実施スケジュールや実施方法については、発注者、受注者及び次期受注者が協議の上、決定すること。引継ぎの対象事項は、発注者及び受注者が協議の上決定する。

8 その他

- (1) 受注者において、直接的に利害関係を有する又は有するおそれがある事案に係る相談があった場合には、相談者にその旨を伝えた上で、発注者が当該事案に係る消費生活相談等の事務を実施する。
- (2) 受注者は、発注者と十分に連携を取り、円滑な業務遂行に努め、本仕様書に定めのない事項が生じた場合は、協議のうえ実施すること。

様式1

消費生活相談員業務日報（ 年 月 日分）

1 消費生活相談業務受付数

	新規受付件数				継続件数	
	来訪	電話	文書	計	来訪	電話
消費者行政センター（9時～16時）						
延長電話相談（16時～19時）						
土曜電話相談（10時～16時）						
区役所						
計						

2 相談対応時間（消費者行政センター、区役所）

消費者行政センター【新規対応時間（分）】		区役所【来訪対応時間（分）】															
9 時～16 時																	
16 時～19 時（延長相談）		<table><tr><th>オンライン相談 （電話の内数）</th><th>件数</th><th>性別</th><th>年代</th></tr><tr><td>新規</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>継続</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				オンライン相談 （電話の内数）	件数	性別	年代	新規				継続			
オンライン相談 （電話の内数）	件数					性別	年代										
新規																	
継続																	
10 時～16 時（土曜相談）																	
計																	

3 昼窓受付件数（12：00～13：00）

来訪	電話	計

4 メール相談処理件数（電子メールによる回答のみ）

件数	対応時間（分）

5 消費生活相談付随業務件数

資料閲覧	貸し出し		相談事例 作成	相談カード作成に 馴染まない苦情等		その他事務
	図書	ビデオ		（電話）	（来訪）	

《「相談カード作成に馴染まない苦情」の内容》

《「その他事務」の内容》

6 法律적アドバイス（ワンポイント）利用件数、概要等

件数	（カードNo.）	（カードNo.）
	（概要）	（概要）

様式 2

消費生活相談員業務月報（ 年 月分）

1－1 消費生活相談受付数（方法別）

	新規受付件数				継続件数	
	来訪	電話	文書	計	来訪	電話
消費者行政センター（9時～16時）						
延長電話相談（16時～19時）						
土曜電話相談（10時～16時）						
区役所						
計						

1－2 消費生活相談受付数（内容別）

	相談受付件数				前年 同月	年度 累計
	苦情	問合せ	要望	計		
消費者行政センター（9時～16時）						
延長電話相談（16時～19時）						
土曜電話相談（10時～16時）						
区役所						
計						

1－3 消費生活相談受付数（対応回数及び所要時間）

	対応回数	所要時間	平均所要時間（分）
消費者行政センター（9時～16時）		時間 分	
延長電話相談（16時～19時）		時間 分	
土曜電話相談（10時～16時）		時間 分	
区役所		時間 分	
計		時間 分	

2 昼窓受付件数（12：00～13：00）

来訪	電話	計

3 メール相談処理件数（電子メールによる回答のみ）

件 数	対応時間（分）

4 消費生活相談付随業務等

業務内容	資料閲覧	パソコン 利用	貸し出し		相談事例 作成	相談カード作成に馴 染まない苦情等		その他事務
			図書	ビデオ		電話	来訪	
件数								

5 オンライン相談（電話の内数） 6 法律アドバイス（ワンポイント）利用件数

新規	継続	計

件 数

7 特記事項

様式 3

消費生活相談員研修報告書（ 年 月～ 月分）

[illegible]

様式4

年 月 日

業務従事者名簿（新規・変更）届出書

（受託者）

住 所 _____

商号又は名称 _____

代 表 者 _____

「消費生活相談員業務委託（ 年度）」の実施に際して、次のとおり業務従事者を報告いたします。

	氏名	役職・業務内容等	資格（該当に○）※	備考	確認欄 （発注者）
例	〇〇 〇〇	統括管理相談員	1・2・3・4・5		
1					
2					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

※1…消費生活相談員（みなし合格含む） 2…消費生活専門相談員 3…消費生活アドバイザー
4…消費生活コンサルタント 5…その他