

## 函館市消費生活センター管理業務処理要領

函館市消費生活センター(以下「消費生活センター」という。)の指定管理者が行う業務の内容および履行方法等について、以下のとおり定めることとする。

### (1) 消費生活センター条例第3条の事業の実施に関する事

#### ① 消費生活相談

- ア 消費者からの来所・電話・文書による消費生活に関する一般相談・苦情相談を受け付け、適切な指導・助言を行うこと。
- イ 各種団体からの依頼等により、消費生活センター以外の場所において、出張相談所を開設することができる。ただし、開設する場合は、事前に市の承認を得ること。
- ウ 商品に関する苦情相談について、消費者から原因究明のためのテスト依頼があった場合は、その必要性を十分判断したうえで、専門機関に依頼し、その結果を相談対応に活用すること。
- エ 専門性の高い相談等については、必要に応じ、関係行政機関や専門機関等の紹介・引継等を行うこと。
- オ 苦情相談については、原則として、当事者間で解決が図られるよう指導・助言に努めることとするが、当事者間での解決が困難と想定される場合等は、あっせん解決に努めること。なお、効率的・効果的なあっせん解決を図るため、関係行政機関や関係団体等との連携を十分に保つこと。
- カ 受け付けた相談については、全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)を利用し、相談情報を入力して、データベース化を図り相談業務に活用すること。なお、市では独立行政法人国民生活センターからPIO-NET2015 端末4台、プリンター1台およびハブ1台の貸与を受け、消費生活センターに配置している。

※本業務は、平成24年4月1日から渡島総合振興局管内全市町との広域対応を実施しているため、函館市民のみならず、関係市町(北斗市・松前町・福島町・知内町・木古内町・七飯町・鹿部町・森町・八雲町・長万部町)住民からの相談および関係市町消費者行政担当部局からの相談も受け付け、適正に処理すること。

#### 【参考】相談受付件数推移

(単位:件)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
年間相談件数	1,494	1,757	1,702	1,799

#### ② 消費生活に関する商品テスト

- ア 相談業務および消費者の商品選択の参考とするため、毎年度1品以上の商品の試買テストを、自らまたは専門機関に依頼し実施するとともに、その結果を速やかに市に報告すること。

#### ③ 消費生活に関する知識の普及および情報の提供

- ア 消費生活に関する知識の普及

(ア) 消費者月間および消費者の日における啓発事業の実施～具体内容を事業計画書に位置付けること。

- (イ) 出前講座の実施および各種団体が実施する講習会・研修会等への講師派遣。
- (ウ) 各年代等に応じた効果的な普及啓発および消費者教育事業の実施…具体内容を事業計画書に位置付けること。

#### イ 消費生活に関する情報の提供

- (ア) 消費生活情報発信コーナーの運用～各種資料・パンフレット等の消費者に役立つ情報展示を実施すること。また、DVD等の視聴覚資料の放映や、貸出も実施すること。
- (イ) 消費生活情報誌の作成・配布(月1回)～消費生活センターの案内、最新の消費生活情報等を掲載すること。

#### ④ その他消費生活の安定および向上を図るために必要な事業

### (2) 消費生活センターの維持管理に関すること

#### ① 施設・備品等の管理業務

- ア 施設の劣化・破損等について、日常的に点検し、快適な利用環境を保つこと。
- イ 備え付けてある備品等について、利用者等が支障なく使用できるよう、日常的に点検のうえ、整理整頓し、適切に管理すること。
- ウ 上記ア、イにおいて、不具合を発見した場合は、市に報告するとともに、指定管理者募集要項12～13ページのリスク分担表に基づき、修繕または更新すること。

#### ② 災害時等における連絡調整等業務

- ア 災害時や事故発生時における被害の拡大防止および被害状況の確認ならびに、市を含む関係機関への連絡または報告等を速やかに行うこと。

### (3) その他の市長が定める業務

#### ① 消費者庁への消費者事故情報の通知

- ア 消費者安全法第12条に定められる消費者事故等の情報を入手した場合は、迅速に消費者庁へ通知するとともに、その通知内容を市へも報告すること。

#### ② 物価調査業務

- ア 毎月12日に市の指定する店舗に対し、石油製品小売価格の調査を行い、その結果を速やかに市に報告すること。

#### ③ 利用者アンケート等の実施

- ア 消費生活センター内(基幹センター部および情報発信コーナー部)に、アンケート箱を設置し、利用者ニーズを把握し、管理業務への反映に努めること。
- イ 各種講座開催時に、受講者アンケートを実施し、受講者ニーズを把握し、管理業務への反映に努めること。

#### ④ 報告・統計業務

##### ア 事業計画書等

毎年度3月20日までに、次年度の事業計画書および収支予算を作成し、市に提出すること。

##### イ 事業報告書

各年度終了後、4月末までに、下記内容を記載した事業報告書を市に提出すること。

[事業報告書に記載すべき主な内容]

- ・協定書、管理業務処理要領および事業計画書に基づく実施状況
- ・事業収支状況
- ・自主事業計画書に基づく実施状況
- ・自主事業収支状況
- ・相談業務実施状況  
相談受付件数(商品別・内容別・男女別・年代別・職業別・曜日時間帯別・受付方法別・地域別)、出張相談所開設実績、依頼による商品テスト実績、あっせん件数
- ・団体の経営状況等を確認できる財務諸表(収支予算書および事業計画書、収支決算書および事業報告書)

ウ 勤務予定表等

毎月末日までに、翌月分の勤務予定表、普及啓発および消費者教育事業実施計画を市に提出すること。

エ 定期報告書

翌月15日までに、下記内容の定期報告書を市に提出すること。

[定期報告書の内容]

- ・勤務実績表
- ・相談業務実施状況(相談受付件数および個別相談処理結果)
- ・普及啓発および消費者教育事業の実施状況
- ・アンケート結果報告

オ その他の報告

事故が発生した場合や、利用者等からのクレーム処理については、速やかに市に報告すること。

カ 管理業務に係る自己評価

各年度終了後、4月末までに、評価シート(別紙1)により自己評価を行い、市に提出すること。(評価基準は、別紙2参照)

なお、市は、提出された自己評価や事業報告書等により実績評価を行い、指定管理者へ通知するとともに、毎年度6月末までに市ホームページで公表するものとします。

⑤ 市との連絡調整業務

⑥ その他消費生活センターの管理運営に必要な業務

(4) 組織体制および従業員の配置

指定管理者は、管理業務を実施するために必要な業務執行体制を確保するとともに、労働基準法等関係法令を遵守し、管理業務を効率的に行うため、適正な組織体制および従業員の配置を行うこと。

① 管理責任者の職務

従業員の中から管理責任者(所長)を定めること。なお、管理責任者(所長)は次の事項を所掌すること。

ア 消費生活センターの効率的、効果的な管理運営を安定して行うこと。

イ 市と指定管理者間の連絡調整に関すること。

- ウ 現場における従業員の指揮監督に関すること。
- エ 適切な管理運営に資するため、従業員の知識・接遇マナーの向上に努めること。
- オ 事故・労働災害の防止に努めること。
- カ 各種報告書の提出
- キ その他市の指示に対する処置および報告等

② 従業員の配置(管理責任者を含む)

- ア 消費生活センターの開所時間(午前10時から午後6時)に合わせて、常勤の従業員を1名以上配置すること。
- イ 消費生活センターの相談時間(月～土曜:午前10時から午後4時, 日曜・祝日:午前11時から午後4時)に合わせて、原則として次のとおり相談員を配置すること。  
ただし、特別な事情があり、これにより難しいときは、市と協議のうえ配置を決定すること。  
(月～土曜)
  - ・午前10時から午後3時 相談員1名以上
  - ・午前11時から午後4時 相談員1名以上(日曜・祝日)
  - ・午前11時から午後4時 相談員2名以上
- ウ その他、管理業務に支障が出ないよう従業員を適宜配置すること。