

# 消費生活相談等の民間団体への委託について

～「消費生活相談業務の民間委託の実態調査」結果概要～

## ● 調査の概要

- ・ 調査対象 : 平成24年4月1日時点において消費生活相談業務を民間団体に委託している地方公共団体
- ・ 調査方法 : 調査対象に対して直接、メールにより調査票を送付・回収
- ・ 調査対象数 : 52件
- ・ 回収回答数 : 52件
- ・ 調査実施期間: 平成25年6月11日(火)～28日(金)

## < 調査結果のポイント >

- 委託をした理由・経緯について、より質の高い消費生活相談対応が提供可能になると判断したためと回答した割合は約7割(52自治体のうち35)。
- 委託による効果・影響では、受託者の有する専門性の活用などの質の向上や、土日祝日開所の実現などの体制の充実、労務管理の事務負担の軽減等の一方、電話をしてもつながらないという住民からの声があるなどのサービスの低下等もみられる。
- 入札・契約方法は、約9割(48自治体のうち45)が随意契約。
- 過去に随意契約から一般競争入札に切り替えた地方公共団体が7つある。
- 現在の受託者の法人格は、次の通りとなっている。  
任意団体: 18  
特定非営利活動法人: 19  
公益社団・財団法人: 5  
一般社団法人: 1  
株式会社: 2
- センター長の身分は、約8割が行政が任用する者。
- 消費生活相談等の事務の実施により得られた情報にかかる秘密保持に関する契約・規定等は約9割で整備。
- PIO-NETに登録された情報の保護・管理のための措置に関する契約書・規定等は約半数が未整備。

# 目次

## 【消費生活相談業務等への委託の導入に関して】

- 1-1) 委託の開始時期
- 1-2) 委託した理由・経緯
- 2 ) 委託による効果・影響等
- 3 ) 現在の入札・契約方法

## 【入札・契約方法の見直し状況】

- 3-1) 入札・契約方法
- 3-2) 入札・契約方法の見直しの有無と時期
- 3-3) 入札・契約方法の見直しの理由

## 【現在の委託契約に関して】

- 4 ) 現在の受託者の法人格
- 5 ) センター長の身分

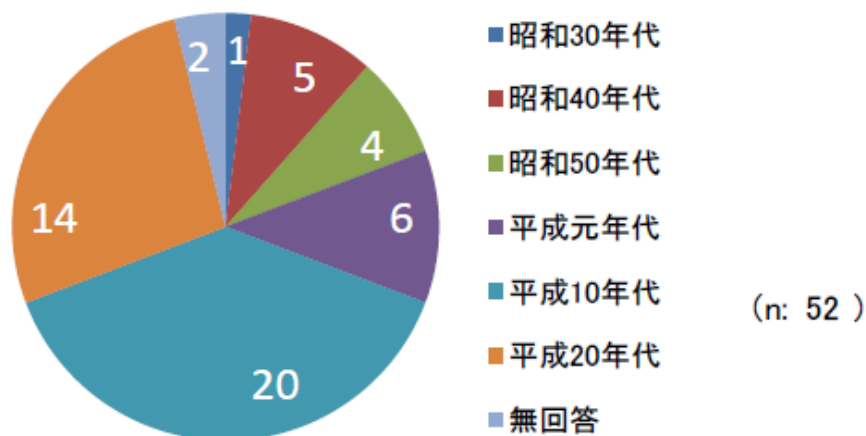
## 【質の確保等について】

- 6 ) 委託するに当たり、質を担保するために工夫した事項

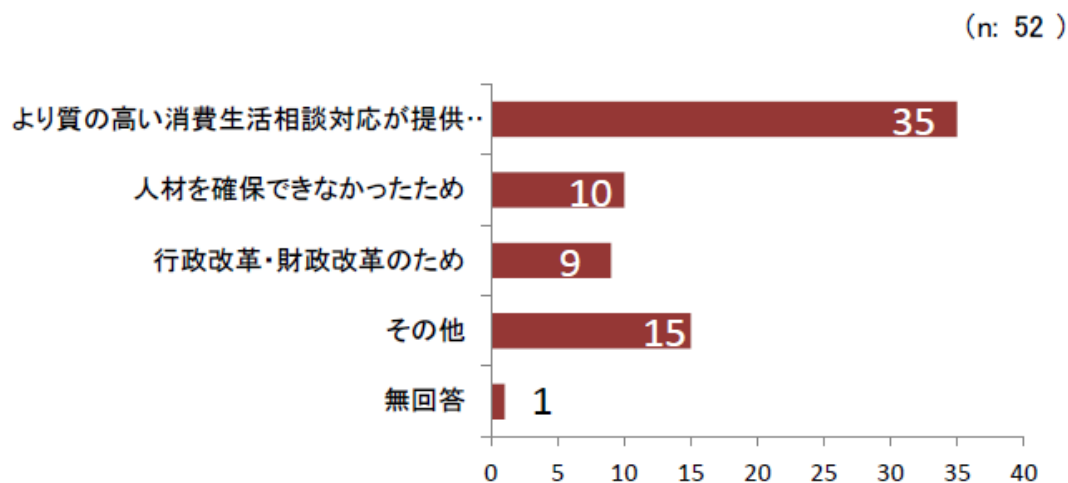
## 【消費生活相談業務により得られた情報等の管理等について】

- 7-1) 消費生活相談等の事務の実施により得られた情報にかかる秘密保持に関する契約書・規程等の有無
- 7-2) 消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の流用禁止に関する契約書・規程等の有無
- 7-3) PIO-NETに登録された情報の保護・管理のための措置に関する契約書・規程等の有無

## 1-1) 委託の開始時期



## 1-2) 委託した理由・経緯(複数回答)



### ◆ 「その他」の理由・経緯

- ・ 労務管理の効率化等のため。弾力的な人員配置のため。(4件)
- ・ 消費生活相談員のキャリア継続のため。地方公共団体が直轄任用すると、いわゆる雇止めが適用されるため。(6件)
- ・ 民間団体の有するノウハウ等を活用するため。(4件)
- ・ 複数の地方公共団体による共同設置を進めるため。(2件)
- ・ 多様な分野にわたる地域づくりを総合的に進めるため。(1件)
- ・ 不明(数十年以上前に委託を開始したため等)。(4件)

## 2) 委託による効果・影響

### <質の向上>

- 受託者の有する専門性を生かすことができている。
- 共同で委託をした自治体から、専門的相談への対応や、職員への助言に対して評価を得ている
- 受託者が主体的に消費生活相談員の育成を行っている。
- あっせん率が上昇した(3%→5%)。
- 経験年数の長い消費生活相談員が配置されることで、消費者トラブルの効果的解決が図られている。
- 代替要員を確保できるようになり、消費生活相談員を研修に派遣しやすくなった。 等

### <体制の充実>

- 勤務時間のシフトを柔軟に組むことができ、土日祝日の開所が実現した。
- 専門的な知識や経験を有する消費生活相談員の常時配置が実現した。
- いわゆる雇止めの適用から外れることで、安定した体制で消費生活相談を実施することができている。 等

### <事務負担の軽減>

- 消費生活相談員の確保や、労務管理などの事務負担が軽減された。

### <サービスの低下等>

- 電話をしてもつながらないという住民からの声がある。
- 受託者が独自に啓発事業等を実施しているが、市の事業との位置づけが不明瞭になった。

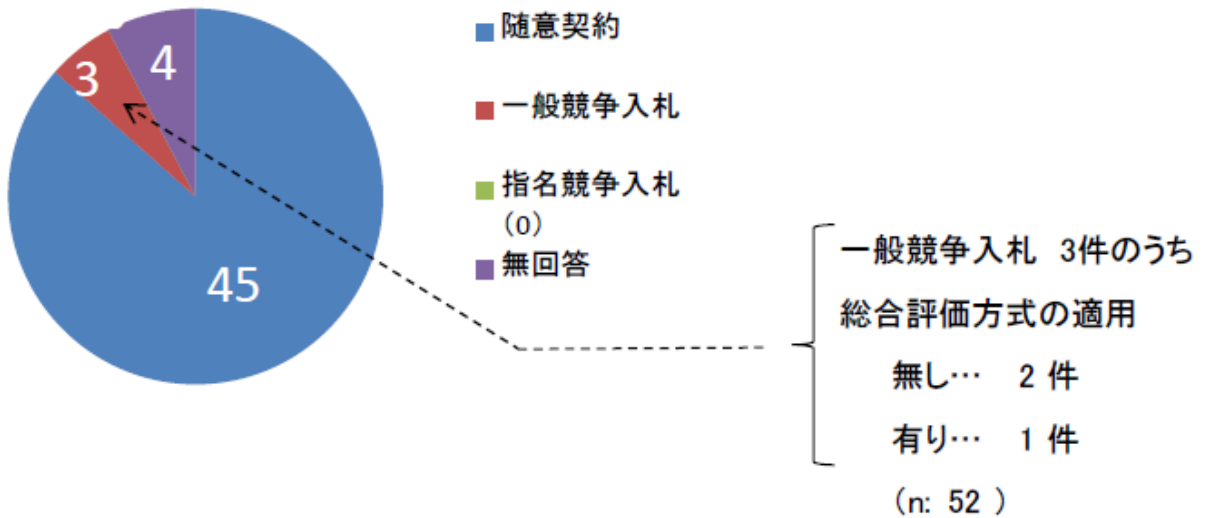
### <影響なし>

- 特に影響はない。

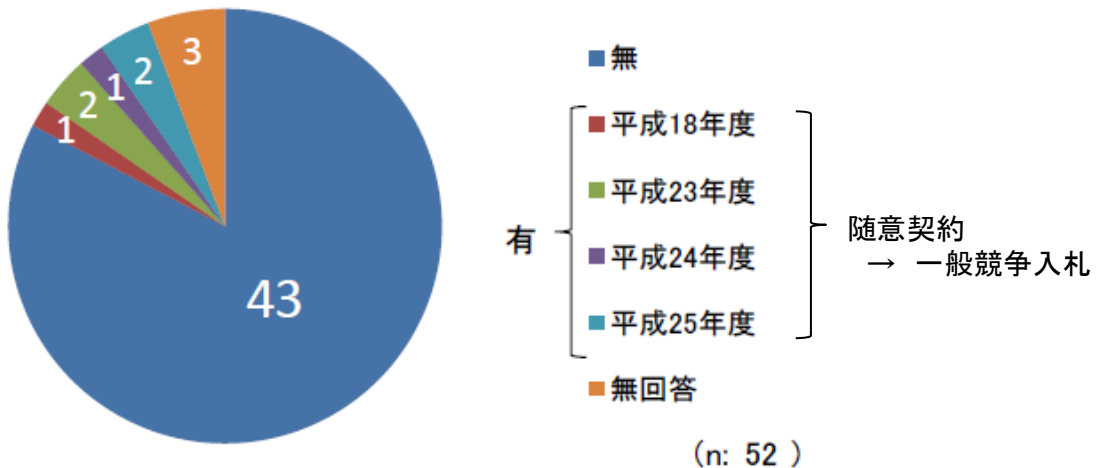
### <その他>

- 消費生活相談の開始当初から委託しているため、比較検証ができない。 等

### 3-1) 入札・契約方法



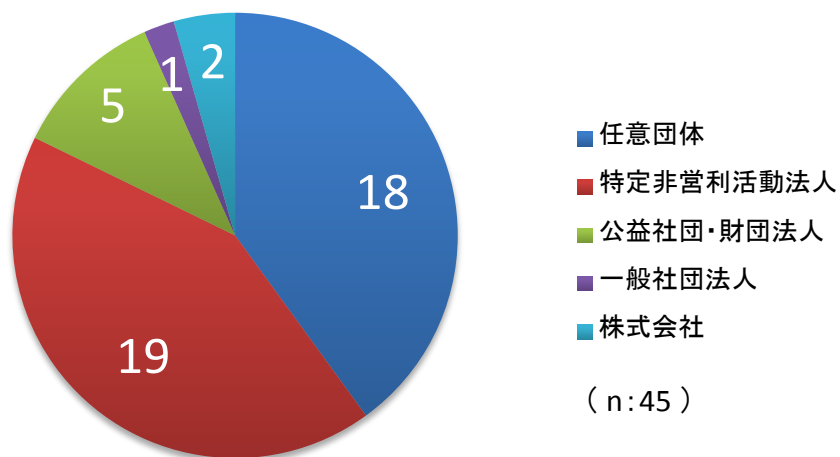
### 3-2) 入札・契約方法の見直しの有無と時期



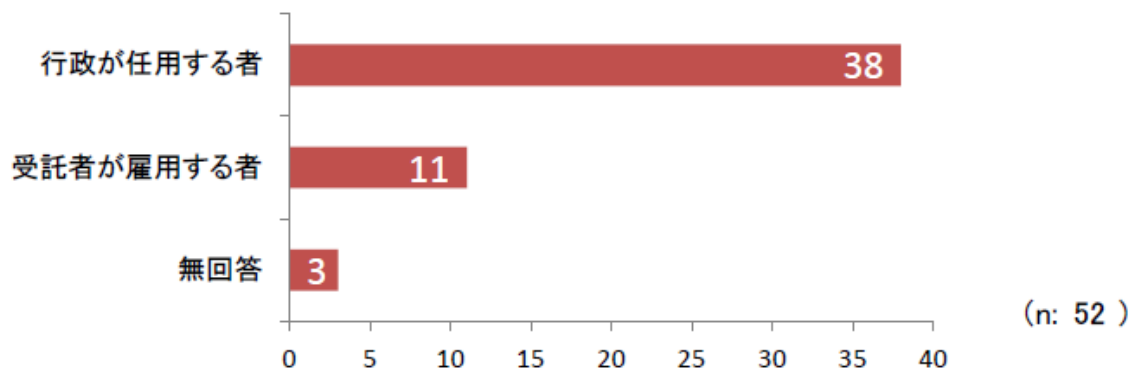
### 3-3) 入札・契約方法の見直しの理由

- 事業規模(契約の予定価格)が増加したため。(1件)
- 委託業務の内容に変更が生じたため。(1件)
- 公平性・透明性を確保するため。(2件)
- 指定管理制度を導入したため。(1件)
- 市での直接雇用の方が委託料よりも安価であったため。  
また、相談業務において、相談者への対応が迅速に行うことができるため。(1件)

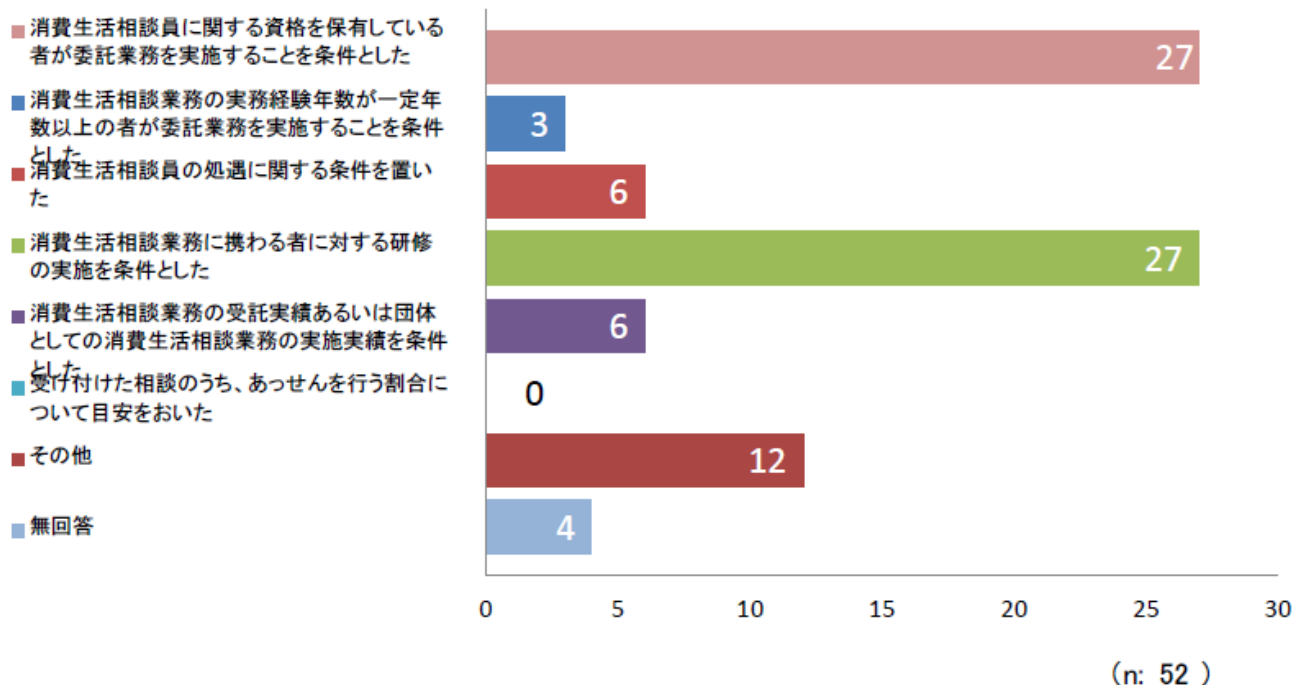
#### 4) 現在の受託者の法人格



#### 5) センター長の身分



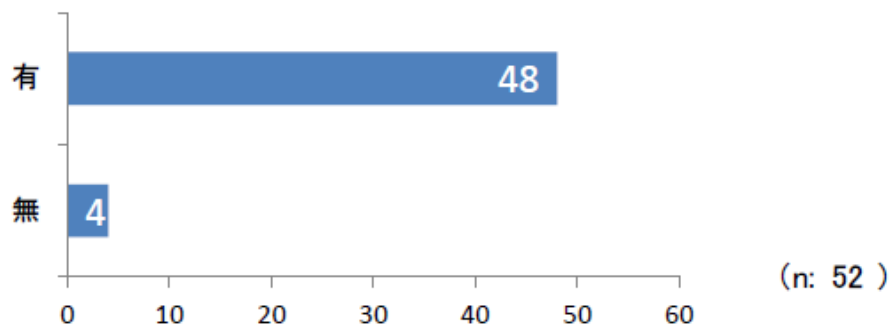
## 6) 委託するに当たり、質を担保するために工夫した事項



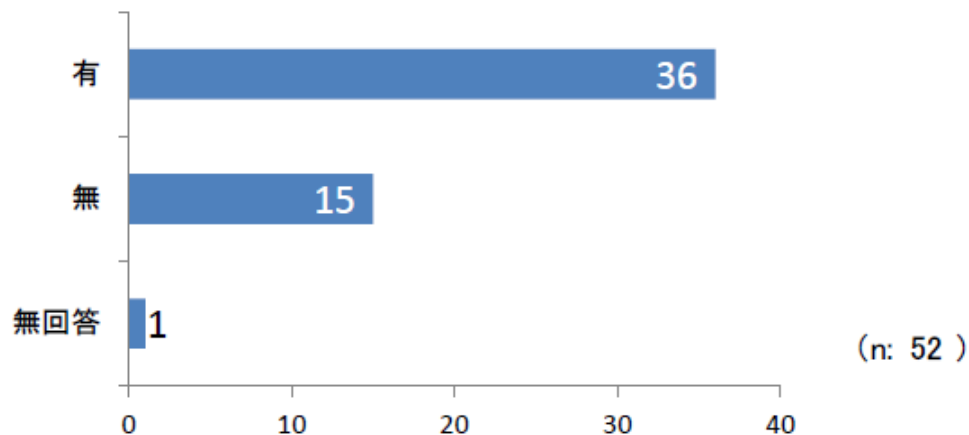
### ◆ 「その他」の内容

- ・ 受託先の要件として、消費生活に関する知識やノウハウを有する人材を有することを条件づけた。
- ・ 一定数以上の消費生活相談員の確保を条件づけた。
- ・ 研修機会の確保など、消費生活相談員のレベルアップを条件づけた。
- ・ 消費生活相談員について、受託者の推薦の上、委託者(地方公共団体)と協議の上で決定することとした。
- ・ 消費生活相談員に関する3つの資格のいずれかを保有する者または地方公共団体が指定する講座を修了した者を消費生活相談員として配置することを条件づけた。等

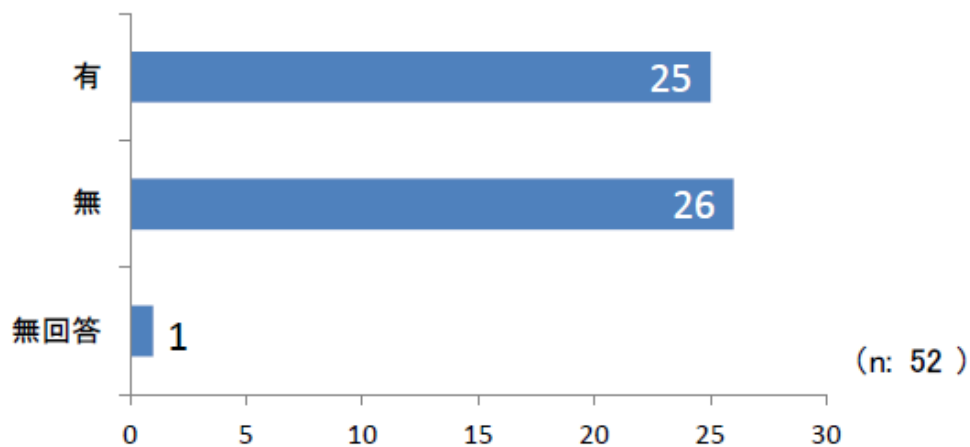
7-1) 消費生活相談等の事務の実施により得られた情報にかかる秘密保持に関する契約書・規程等の有無



7-2) 消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の流用禁止に関する契約書・規程等の有無



7-3) PIO-NETに登録された情報の保護・管理のための措置に関する契約書・規程等の有無





## 8) 民間団体への委託に関する懸念や改善点等

### <消費生活相談員に関すること>

- 計画的な人事配置や人材育成のため、中長期の受託期間が必要。
- 交渉力が低下しないよう十分配慮することが必要。
- 委託先が雇用する消費生活相談員の処遇改善のため、契約に消費生活相談員の雇用形態を嘱託職員とすることなどを新たに加え、委託料を増額した。 等

### <受託先の運営に関すること>

- 受託団体の運営基盤(事務局体制)が安定していることが必要。
- 受託団体が法人化したことによる法人の運営業務が消費生活相談員の負担となっている。
- 委託業務が増減した場合、その業務量に応じた柔軟な運営ができるか懸念がある。 等

### <受託先との連絡に関すること>

- 委託先と連携を密にしないと、情報の共有が遅れたり、相談処理に受託者(地方公共団体)の意思が反映されなくなる恐れがある。
- 他の分野の民間委託業務で問題になっているが、「偽装請負問題」との関係で、指揮命令系に配慮が必要である。処理困難案件の処理を行う際に、市職員と委託先職員(消費生活相談員)とが直接連携しにくい。
- 市と委託先の危機管理やコンプライアンス確保のために、業務のマニュアル化や消費生活相談員の資質向上が不可欠になっており、相談マニュアルを作成したり研修会を毎月実施するなどして対応している。 等

### <入札・契約に関すること>

- 消費者問題の研究と公表等を行っている地域で唯一の消費者団体と随意契約をしてきたが、入札を行うこととなった場合相談業務の質の低下は免れない。
- 消費生活相談業務を請け負う営利企業の出現により、人件費抑制等の合理化が進み、相談の質の低下や相談員の労働条件の低下が懸念される。
- 地域で委託能力のある団体は一つだけであり、何らかの理由でこの団体と契約できなかった場合、多大な支障をきたす恐れがある。 等

### <その他>

- 職員に消費生活に関する情報・知識等が蓄積されにくい。 等