

守口市消費生活センター相談業務委託仕様書

1 業務の目的

本市では、消費者安全法(平成21年法律第50号)第10条第2項の規定に基づき、消費生活センターを設置しており、本業務においては、消費生活に関する相談や消費者への支援、啓発などを実施することにより、消費者の保護と消費生活の安定・向上に寄与することを目的とする。

2 業務の実施場所・体制

(1) 実施場所

守口市京阪本通2丁目5番5号 守口市消費生活センター 南エリア5階

(2) 相談方法

来所相談、電話相談

(3) 業務実施の運営体制（相談員等の配置）

ア 統括責任者を配置すること。

なお、統括責任者は、業務に支障が生じない限り、イの相談員と兼務することができる。

※ 統括責任者が不在の場合は、その代理者を選任すること。

イ 常時2名以上の相談員を配置すること。(業務日に配置を予定していた相談員が休暇を取得する場合、研修に参加する場合などにあっては、他の相談員を配置すること。ただし、災害や急な病気等やむを得ない場合は1人体制とするなど市と協議とする。)

ウ 統括責任者・相談員の勤務体制表を作成し、事前に本市に提出するとともに、変更があった場合は速やかに本市に提出すること。

エ イの相談員は、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資格試験に合格した者(不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律(平成26年法律第71号)附則第3条の規定により合格した者とみなされた者を含む。)とする。

(守口市消費生活センター条例第4条第2項)

3 業務日及び相談受付時間

(1) 業務日 週5日(月～金曜日) 9時～17時30分

なお、休日等については、「守口市職員の勤務時間、休日及び休暇等に関する条例」第3条第1項各号に準じるものとする。

(2) 相談受付時間 1日7時間30分※9時00分～16時30分

4 業務内容

4-1 消費生活相談に関する業務

消費者から寄せられた消費生活相談及び苦情（以下「相談等」という。）の処理のため次の業務を行うものとする。

なお、相談等の処理に当たっては、本市及び関係機関・団体等との十分な連携を図り、消費者基本法（昭和43年法律第78号）、消費者安全法の趣旨に則り、事業者と消費者との間の消費生活に関して生じたトラブルの処理を図るため、必要な情報提供及びあっせんに努め、厳正かつ公平な立場で、迅速かつ的確に行うものとする。

(1) 消費者の相談処理

- ア 消費者の申出内容の把握、問題点の整理及び相談内容の特定
- イ 消費者に対する情報提供及び説明
- ウ 消費者に対する自主交渉のための助言
- エ 消費者に対する他機関の紹介
- オ 相談の処理に必要な事業者との交渉（事業者を呼び出して行うあっせんを含む。）

(2) 相談内容の記録等

- ア 相談の受付内容、処理結果については、相談完了後、速やかに全国消費生活情報ネットワークシステム（以下「PIO-NET」（※1参照）という。）に入力し消費生活相談カード（以下「相談カード」という。）を作成すること。
- イ 作成した相談カードは速やかに本市に提出すること。

(3) 相談情報の収集、報告

- ア 消費生活相談窓口職員専用ウェブページ（※2参照）を適切に活用し、大阪府との密接な情報交換・共有を図ること。
- イ 新たな悪質情報の手口や対処法などの情報は、直ちに本市に報告すること。
- ウ 毎月及び年度終了後、相談内容の集計や特記すべき情報等を、本市へ報告するとともに、定期的に市と打合せを行うこと。（打合せの方法は協議とする。）

(4) 相談に係る問合せ・照会への回答協力

相談内容等に関する問合せ・照会等について、本市からの求めがあった場合は、資料の作成や助言等、必要な協力を行うものとする。

(5) 相談員の支援体制

受託者は、相談員からの相談を受ける体制を確保すること。

(6) 関係会議への出席

本市が必要と認めた会議等に出席するとともに、助言等必要な協力を行うものとする。なお、この場合にかかる交通費等も受託者の負担とする。

4-2 消費者啓発等に関する業務

市民等に対する消費者問題意識を高め、消費者被害に関する注意喚起等を行うため、次の業務を行うものとする。

なお、業務を実施したときは、本市へ報告するものとする。

(1) 市民からの依頼に応じ、出前講座を開催すること。

ただし、市民向け出前講座は、休日に勤務することもある。

(2) 本市広報誌への啓発記事を作成すること。

4-3 業務にあたっての遵守事項

本契約の履行にあたって、消費者安全法、改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン(平成27年3月)、個人情報保護に関する法律など関係法令等を遵守すること。また、情報の安全管理をより一層確実にする必要があるが、消費生活相談の現場において、相談員等に萎縮効果が生じないよう改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドラインに則り対応すること。

5 相談員への研修等

相談員の資質向上のため、守口市消費生活センター条例第5条に基づき、必要な研修の機会を確保すること。

また、受託者は、その費用を負担する。

6 貸与物品一覧

別紙1のとおり

7 契約締結時の留意事項

(1) 受託者は、令和7年4月1日から本業務を円滑に実施できるよう、引継ぎを受けること。

(2) 事業の再委託は、原則禁止することとし、必要がある場合は本市と協議するものとする。

(3) 本市が貸与する物品については、「別紙1」のとおりとする。本事業を実施するに当たり「別紙1」以外の物品が必要な場合は、事前に本市の承認を得たうえで、受託者の負担により配備すること。

(4) 電話回線及びFAX回線に係る設置等の負担区分は「別紙2」のとおりとする。電話回線又はFAX回線の追加が必要な場合は、事前に本市の承認を得たうえで、受託者の負担により配備すること。

- (5) 受託事業を実施するに当たり必要な経費は受託者負担とする。《消耗品代（紙、トナー、インク）、コピー代、郵便費用、相談業務に必要なインターネット関係費用等》ただし、光熱水費及び電話、FAXに係る費用は本市が負担する。
 - (6) インターネット使用にあたっては、ファイアーウォールやアンチウイルス、不正侵入防止などの機能を持った機器を設置するなど、不正アクセスや個人情報等の流出を防ぐためのセキュリティ対策には、万全を期すこと。
 - (7) 受託者は、契約締結後直ちに事業の実施体制に基づく責任者を指定し、本市へ提出すること。
 - (8) 契約締結後、事業開始時までには事業計画書（事業スケジュール含む）を本市へ提出すること。
 - (9) 事業の実施で得られた成果（著作物等）、情報（個人情報を含む）等については本市に帰属する。
 - (10) 個人情報の取扱いについては、別記特記仕様書「個人情報取扱事項」を遵守すること。
なお、個人情報保護の観点から受託者は「誓約書」（別紙）を提出すること。
- 〈同特記事項第4に定める個人情報保護のための必要な措置〉
- 本事業により知り得た個人情報の取扱いは、本業務に従事する作業員（事業開始時に作業員名簿を作成し、本市に提出すること。）のみが行うこと。受託者は、作業員に、同特記事項を遵守する旨の誓約書を提出させること。
- (11) その他詳細については、本市との本事業に係る契約時に別途協議する。

8 契約終了時の取扱い

受託者が事業を継続しなくなった場合、次期受託者が円滑に業務開始できるように事務を引き継ぐものとする。

9 その他

- (1) 本仕様書に記載のない事項で、委託業務の遂行に必要な業務及び付帯する業務についても実施するものとする。
- (2) 委託業務を遂行する上で、疑義が生じた場合は、本市と協議し、本市の指示に従い処理するものとする。
- (3) 重大かつ深刻な被害等が発生した場合、あるいはその恐れのある場合は、直ちに本市に報告すること。

※1 全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)

独立行政法人国民生活センターが、全国の消費生活センターとオンラインで結んだシステム。消費生活相談内容(個人情報除く)を登録し、日常の相談業務に活用。

※2 消費生活相談窓口職員専用ウェブページ

大阪府と市町村の消費生活相談窓口職員のみが閲覧できるよう、新手の悪質商法の

手口や対処法、倒産情報等、相談に役立つ各種情報を相互に交換できる場として活用。

貸与物品一覧

別紙 1

物 品 名	数量	備 考
事務用机	4	
事務用いす	4	
脇机	6	
棚	6	
電話機	3	
F A X回線	1	
PIO-NET 端末	3	国民生活センター貸与品
PIO-NET 用プリンター	1	国民生活センター貸与品
ヘッドセット※	1	

※印の貸与物品は、貸与可能であるが、維持管理については、受託者の責任で行うこと。

また、故障等により使用不可となった場合においても市での更新は行わない。

(受託者優先利用)

物 品 名	数量	備 考
相談受付用カウンター	1	
相談受付用いす	2	
相談室 5 0 5	1	
机	1	
いす	4	
丸いす	4	
相談室 5 0 6	1	
机	1	
いす	4	
丸いす	4	

※受託者優先利用とは、消費生活相談業務を優先して利用できるものとする。

電話回線一覧

別紙 2

電話番号	用途	回線数	回線契約者	電話機所有者	通信費支払者
06-6998-3600	消費生活相談	2	守口市	守口市	守口市

FAX 回線一覧

電話番号	用途	回線数	回線契約者	電話機所有者	通信費支払者
------	----	-----	-------	--------	--------

06-6998-3603	F A X	1	守口市	守口市	守口市
--------------	-------	---	-----	-----	-----