

# 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して、消費生活センターを設置し、消費生活に関する相談や消費者への支援、啓発などを実施しているが、このうちの消費生活相談事務(業務)について委託により実施する。

### <提案にあたって踏まえるべき基本的な考え方>

上記目的を達成するため、事業の提案に当たっては、次の基本的な考え方を十分に踏まえること。

- ・消費者安全法第8条で定められた市町村の役割を認識するとともに、事業者が有する高度な知識・技術、創造性、構想力、ノウハウ、応用力が発揮された事業実施方法を提案すること。
- ・本市消費生活センターの各業務を効果的に実現できるよう、本市の消費生活相談の実態を踏まえた啓発や消費生活相談等の実施にあたっての相談方法(電子メール相談等)の拡充ないし相談時間の延長などの相談業務(市民サービス)の充実に係る提案をすること。
- ・消費者安全法施行規則第7条及び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)に則り本市における取組を推進し、消費者の安全・安心が確保できる提案をすること。
- ・今後、ますます複雑化が見込まれる高度で専門的な消費者問題に対応するための事業実施方法・体制を提案すること。

## 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つては、他の相談員を配置すること。)
- ウ 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)

#### (4) 守秘義務の遵守及び個人情報保護等のコンプライアンス

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)、守口市個人情報保護条例など関係法令等を遵守すること。

#### <次の点に留意して提案すること>

##### A 消費者相談の処理

<業務の実施体制等>

- ・電話相談専用2回線及び来所相談、その他電子メール相談、文書による相談等を含め、消費者の相談に迅速に対応できる手法を提案すること。(相談員配置体制含む)
- ・現行相談時間の延長を提案すること。

##### B 事業実施の前提条件

- ・コンプライアンスについての基本的な考え方やその実施手法、社内体制について提案すること。
- ・個人情報の取扱いを提案すること。

業務の性格上、相談に伴い接しうる情報の安全管理を厳重かつ確実にする必要がある。一方で、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。

##### C 相談概要等の報告

- ・毎月及び毎年度終了後、相談内容の集計や特記すべき情報等を、本市へ報告すること。  
この業務を行うに当たり、本市消費生活センターとして、市民により分かりやすく被害防止につながるような、市民への公表版の作成方法についても提案すること。

##### D 業務日及び相談時間

- ・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。
- ・相談時間 現行(1日7時間※9時30分～16時30分)よりも延長した条件で提案すること。

## 留意事項

- ・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。
- ・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。

### 3 企画提案内容について、業務内容の目的を踏まえて提案すること。

#### 3-1 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。

##### (4) 相談に係る問合せ・照会への回答協力

警察等から相談内容等に関する問合せ・照会や市議会等に使用する相談統計など、本市から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サポート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。

### **3-2 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) 市民向け出前講座を開催（年15回程度）すること。  
ただし、市民向け出前講座は、休日勤務することもある。
- (2) 本市広報誌への啓発記事の作成及びFMもりぐちへ出演すること。

### **4 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。

※研修の機会とは、本市実績を踏まえた研修を目安とし、同等以上を求めるものとする。

- (1) 独立行政法人国民生活センターが主催する宿泊を伴う研修（1人年1回）
- (2) 大阪府や大阪弁護士会が実施する研修（1人年6回程度）
- (3) その他必要な研修

### **5 貸与物品一覧**

別紙のとおり

### **6 契約締結時の留意事項**

- (1) 受託者は、令和2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) 受託者は、業務が本仕様書で定める内容に適合していることを確認し、質の維持・向上を図ることを目的に、定期的に事業評価を実施し、その結果を本市に報告すること。
- (3) 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。
- (4) 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。

- (5) 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。
- (6) 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、相談業務用PC、プリンター及びインターネット関係費用（消費生活情報PC分含む）など》  
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。
- (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) 見積りの詳細については、本市と本事業の委託契約を締結する際に協議すること。
- (11) 本市は特別な事情がない限り最優秀提案者を契約交渉の相手方に決定するが、そのことをもって提案内容（経費も含む）まで認めるものではない。契約締結及び事業実施に当たっては、必ず本市と協議を行いながら進めること。
- (12) 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。
- (13) 契約に際しては、応募申込書に記載した内容を証する書面の提出を求める場合がある。  
なお、虚偽の内容があった場合には、契約をしないことがある他、本市が被る損害について賠償を請求することができる。
- (14) 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。

## 7 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。

## 8 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。

※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	3	
棚	6	
電話機	3	
F A X回線	1	
相談業務用 P C ※	4	
PIO-NET 端末	4	国セン貸与品
PIO-NET 用プリンター	1	国セン貸与品
ヘッドセット※	3	
消費生活情報 P C ※	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	2	
相談室 5 0 6	1	
机	1	
いす	4	
丸いす	2	

※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