

| 第2回横浜市消費生活総合センター指定管理者選定評価委員会 会議録 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 日 時                              | 平成 27 年 9 月 15 日（火） 9 時 30 分～12 時 00 分                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 開 催 場 所                          | 松村ビル別館 5 階 502 会議室                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 出 席 者                            | 角田委員長、齋藤委員、多賀谷委員、芳野委員                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 欠 席 者                            | 岡田委員                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 開 催 形 態                          | 公開（傍聴者 0 人）ただし議題 4 以降は非公開                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 議 題                              | 1 会議の公開・非公開について<br>2 審査方法等について<br>3 面接審査<br>4 総合審査<br>5 審査報告について<br>6 その他                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 決 定 事 項                          | 指定候補者に「公益財団法人横浜市消費者協会」を選定し、横浜市長に報告する。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 議 事                              | 事務局から会議の成立について確認<br><br>1 会議の公開・非公開について<br>面接審査（応募団体のプレゼンテーション及び質疑応答）までは公開とし、以降は非公開で審議することとした。<br><br>2 審査方法等について<br>指定候補者の選定に係る最低基準は、出席委員全員の評点が 60 点以上とすることを確定し、事務局から面接審査以降の流れについて説明を行った。<br>なお、事務局から、照会の結果、応募団体には横浜市税の滞納がないこと及び暴力団又は暴力団経営支配法人等でないことの報告を行った。<br><br>3 面接審査<br><b>【プレゼンテーション】</b><br>応募団体の公益財団法人横浜市消費者協会から、提案内容について説明を行った。<br><br><b>【主な質疑応答】</b><br>(委員) 消費生活相談員の勤務形態はどのようになっているのか。<br>(法人) 週 4 日、週 30 時間の勤務で、1 年雇用の嘱託員となっている。なお、更新の制限は設けていない。<br>(委員) 主任相談員を 1 名増やし、相談員のグループをこれまでの 5 グループから 6 グループに増やすとのことだが、各グループは取り扱う分野によって分けられているものか。<br>(法人) グループ分けは分野別ではなく、職員全体を分けたものである。 |

- (委員) 高齢者に対する消費生活相談上の配慮はどのように行われていくのか。
- (法人) 電話が聞き取りにくい、話しづらいということで、来所を希望される場合が多いが、そういった来所時の対応において、ある程度時間をかけて丁寧にお話を聞いていく。
- (委員) 平成 25 年度実績では、相談員の 1 人当たりの受付件数が全国第 3 位、あっせん割合も全国第 3 位となっており、相談員への負担が懸念される。また、消費者教育推進法が出来て、消費者教育推進の拠点としての機能の一翼を担うとのことだが、具体的にどのようなイメージなのか。
- (法人) 相談業務においては、現状でかなり手一杯というところがあり、今回の提案において相談体制の強化を図っている。
- また、消費者教育の推進については、横浜市において「横浜市消費者教育推進の方向性」を策定されたとのことであり、その中でいわゆる消費者教育センターとしての機能は、横浜市の場合は、消費経済課とセンターと各区地域振興課と教育委員会事務局、他の区局という 3 つのセクションが担うかたちとなっているため、今後具体的にその中のセンターの役割が示されれば、それに対応していく。
- なお、一部については、地域の担い手の養成事業として提案をしている。
- (委員) 苦情品の原因究明テストについては、非常に専門性が高く、今後も国民生活センター等へ依頼していくということだが、商品テスト・実習室という施設の活用において、モニターテスト等、消費者啓発とリンクさせた使用実績はあるのか。
- (法人) モニターテスト自体は行っていないが、これまで共同商品テストというものを実施している。横浜市内の消費者団体、横浜市消費生活推進員に加わっていただきながら共同で商品テストを行うもので、昨年度は実習室に集まり、ふとんクリーナーをテストした。
- 今後についても従来の共同テストと簡易テスト教室を統合して実習を行っていく予定であり、併せて商品テスト・実習室の有効活用を図っていく予定である。
- (委員) センターまで消費生活相談に行けない高齢者に対してはどのような対応をするのか。また、消費者被害の未然防止に係る啓発用のリーフレット等が置いてある、例えば地域ケアプラザに行けない高齢者に対してはどのような啓発を行っているのか。
- (法人) センターまで消費生活相談に来られない方への対応としては、相談員が 18 区役所あるいは地域ケアプラザに出向いて面接相談を行う。また、地域における啓発等については、区の社会福祉協議会のご協力により、そこを通じて、日頃高齢者と接している方への啓発を行っているところであり、今後においてもセンターとして果たすべき役割があれば対応していきたい。
- (委員) 新規事業として相談事例の分析、発信強化がある。こういう事例があるというような情報を公表することによって、消費者被害の未然防止に役立terるということも重要であるが、相談業務を通じて見えてくる制度的な問題点等を解決するため、センターから、業界団体や所管する官庁等に対して、問題の指摘や情

報提供を行うことも重要であり、また、そのことを一般消費者にも公表をしていくということもセンター自身のアピールにもなると考えられるので、今後はそうしたことも視野に入れた検討がなされることを期待したい。

(法人) これまで全国有数の相談件数を集めながら、分析が十分できていなかったこともあり、今回強化を図っていくこととしているが、相談事例の傾向の分類に比べて分析は困難なところもあるが努力していきたい。

4 総合審査

応募書類及び面接審査に基づき、評価基準項目に従い、各委員が採点を行った。

**【審査結果】**

評点合計 312点/400点(委員1人当たり100点×4人)

※ 最低基準「出席委員全員の評点が60点以上」

<評点委員別>

| 合計   | 委員  |     |     |     |
|------|-----|-----|-----|-----|
| 312点 | 78点 | 85点 | 79点 | 70点 |

以上により、最低基準を上回っているため、公益財団法人横浜市消費者協会を指定候補者に選定した。

5 審査報告について

選定結果等については審査報告書にまとめ、指定候補者の選定について横浜市長に報告することとした。

6 その他

事務局から今後のスケジュール等について説明を行った。

資 料

議事次第

- ・資料1 横浜市消費生活総合センター指定管理者選定評点表
- ・資料2 横浜市消費生活総合センター指定管理者選定評価委員会  
審査報告書(素案)

**【参考資料】**

- ・資料3 横浜市消費生活総合センター指定管理者 応募要項
  - ・資料4 横浜市消費生活総合センター指定管理者 業務の基準
  - ・資料5 横浜市消費生活総合センター指定管理者選定評価委員会運営要綱
- 応募関係書類一式