

最終指摘（案）：施策「2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保」関係

最終指摘（案）1 消費者センター業務の意義・役割の明確化について

ヒアリングを通じて、札幌市の消費者センターと北海道の消費生活センターについては、消費者基本法などの法令上、役割の違いが定められており、それぞれが市民、道民を対象に消費者行政を推進していることが分かった。

北海道においては、道内市町村全体の消費生活相談業務の支援・指導の役割を担うために、消費生活相談業務を行っているが、その場所が札幌市の消費者センターと近接する札幌市内であることから、利用者である札幌市民にとっては、必ずしも、札幌市の果たしている役割や意義が明確に伝わっていないと感じられた。

今後、市民に対し、基礎自治体である札幌市の消費者センターが果たしている役割や意義、メリットを示していくためには、札幌市としての特徴的な独自性のある取組を進めていくことが必要である。

については、消費者センター業務に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
1	消費者センター運営費（20183）	基礎自治体である札幌市が当該業務を実施する意義・役割を明確にし、札幌市の特徴的な取組を進めること。	市) 消費者センター

最終指摘（案）2 消費者センター業務における北海道との連携について

札幌市と北海道がそれぞれの役割を持ちながら、相互に消費者行政を推進している現状を踏まえると、基礎自治体としての身近な相談窓口としての札幌市と、広域的な相談処理・あっせんの役割をもつ北海道とが協力し合うことで、相談対応、普及・啓発、教育といった消費者行政全体の住民サービス向上と、より効率的な行政に向けた取組が可能となると思われる。

そのためには、北海道における札幌市の役割を鑑み、相互の業務において、役割分担や協力を図る視点から連携を行うことが求められる。

については、消費者センター業務における北海道との連携に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
2	消費者センター運営費（20183）	サービス向上や効率化の観点から、道立消費生活センターとの役割分担や連携ができる業務の有無を検討の上、必要な連携を行うこと。	市) 消費者センター

最終指摘（案）3 消費者センターにおける相談等への対応状況について

消費者センターにおける消費生活相談業務について、社会変化に応じた相談事例の状況や相談に要する時間、さらには相談体制が市民ニーズに十分に 대응できているかをヒアリングした。

しかしながら、相談の種別や相談件数等のデータについては確認できたものの、相談業務を市外部に業務委託していることもあり、それぞれの相談の所要時間やその実態といった相談現場の状況を十分に把握することが難しかった。

これらのデータは、相談体制が市民ニーズの変化に対応できているのか、今後の相談業務の在り方を検討するうえで、不可欠の情報と考えられる。

については、消費者センターにおける相談等への対応状況に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
3	消費者センター運営費（20183）	相談体制の充足度が測れるよう、相談時間を記録するなど、相談等への対応状況を把握する仕組みを検討すること。	市) 消費者センター

最終指摘（案）4 消費者センターにおける相談業務の委託先職員のスキルアップについて

消費者センターにおける市民への相談業務については、相談業務の専門性を有した一定数の人材の確保が必要なことやコスト面から、当初より札幌市の直営ではなく、市外部への業務委託により実施していることが分かった。

消費生活に関する相談は、市民の生命身体の安全に直結するような緊急性は比較的高くないと思われるが、経済的な問題であっても心理的・精神的問題に発展し、深刻化していくことも容易に想像される。

また、高齢化の進展やインターネットの普及などの社会状況の変化もあり、消費者相談の事案がより複雑化・高度化している状況も見られ、そのような相談事例にも迅速かつ的確に対応する必要がある。

そのために委託先の相談職員を対象に各種研修等が実施されていることが分かったが、市民への相談業務の水準を担保する観点から、個々の相談職員のスキルアップの確認については明確ではなかった。

については、消費者センターにおける相談業務の委託先職員のスキルアップに関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
4	消費者センター運営費（20183）	相談業務は委託しており、委託先業務の水準が市民サービスの水準に直結することから、委託先職員のスキルアップを確認しうる仕組みを導入すること。	市) 消費者センター
5	消費者行政活性化事業費（36002）		

最終指摘（案）5 市民への啓発について

消費者問題は、消費者である限り、誰もが直面する可能性があり、また、社会状況の変化により、消費者相談の事案がより複雑化・高度化している状況もある。

消費者センターでは、消費者問題の相談窓口を設けるとともに、消費者問題の抑止の観点から、市民への啓発に努めている。

その中でも、子ども達への教育としての啓発活動は、将来の消費者問題の未然防止の観点から有効であると考えられ、より積極的に実施していくことが必要と考える。

については、市民への啓発に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
6	消費者センター運営費（20183）	消費者としての子ども達への教育は、将来の消費者問題の未然防止の観点からも有効と考えられることから、関係機関と連携し、効果的な展開を図ること。	市) 消費者センター

最終指摘（案）6 消費者被害防止ネットワーク事業の周知について

高齢化の進展や、消費者相談に占める高齢者比率の増大に対応するべく、高齢者等への消費者問題の啓発・注意喚起、相談案件への早期対応の観点から、全国的にも先進的な事例として取り組んでいることが分かった。

今後のより一層の高齢化を見据えると、高齢者等のみならず、広く市民に利用を周知・啓発することで、必要とする市民がより一層利用しやすくなる考える。

については、消費者被害防止ネットワーク事業に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
7	消費者被害防止ネットワーク事業費（36351）	今後、高齢者比率の上昇が見込まれる中、高齢者の潜在的な相談ニーズの高まりが予想されることから、広く市民向けの周知を強化するなど、当該制度をより利用しやすくなるような取組を進めること。	市) 消費者センター

最終指摘（案）7 消費者被害防止ネットワーク事業における消費生活推進員について

消費者被害防止ネットワーク事業については、高齢者等への対応として、札幌市が積極的に取り組んでいることが分かった。

しかしながら、ヒアリングにおいて、当該事業の担い手である消費生活推進員の役割や体制についての見通しが明確ではなく、今後、どのように展開していくのかが把握できなかった。

については、消費者被害防止ネットワーク事業における消費生活推進員に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
8	消費者被害防止ネットワーク事業費 (36351)	当該事業における、消費生活推進員の役割や人員規模に関する今後の方向性について、時期を含めて示すこと。	市) 消費者センター

最終指摘（案）8 DV相談業務等の検証について

DV対策推進事業については、DVに関する相談や対応状況に関して、社会状況の変化に伴う相談事例の変化の状況や相談に要する時間、さらには相談体制が市民ニーズに十分に答えることができているかをヒアリングした。

しかしながら、相談の種別や相談件数等のデータについては確認できたものの、被害防止の観点から秘匿すべき情報があることや、DVに関する相談業務等を市外部に業務委託していることから、それぞれの相談の所要時間やその実態といった相談現場の状況を十分に把握することが難しかった。

これらの情報は、DVに関する相談体制が市民ニーズの変化に対応することができるのか、より一層複雑化・高度化が見込まれる今後の相談業務の在り方を検討するうえで、不可欠の情報と考えられる。

そのうえで、相談業務の有効性・効率性の向上を図るとともに、行政として、これからも適正な業務執行を担保していくためのチェック体制を確立する必要がある。

については、DV相談業務等に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
9	DV対策推進事業費 (24563)	当該事業の効果を検証する上で必要となるデータを収集、記録し、事業の有効性・効率性の向上を図ること。併せて、業務のチェック体制の在り方について検討し、その結果を示すこと。	市) 男女共同参画課

最終指摘（案）9 女性の安心サポート事業について

DV防止についての普及啓発として、映画館を活用したり、全国的な普及啓発の時期に合わせて、テレビ塔のライトアップによって実施していることが分かったが、その事業効果の検証が把握できなかった。

普及啓発事業については、多様な媒体の活用が考えられ、費用対効果の面から検証し、市民の関心やニーズに合わせて、より効果的な手法に改善していくことが求められる。

については、女性の安心サポート事業に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
10	女性の安心サポート事業 (36803)	様々な普及啓発の手法がある中で、どの手法が効果的・効率的であるかを検証し、その結果に応じた、必要な見直しを行うこと。	市) 男女共同参画課

最終指摘（案）10 DV相談業務の効率化について

DVに関する相談業務については、近年、相談件数の増加とともに、その相談内容の高度化や複雑化が進んでおり、今後もより一層の進展が予想される。

市民の日常生活における安全・安心の確保の観点からも、市として、相談業務に迅速・的確に対応していくことが要請される。

一方で、市の厳しい財政状況を踏まえると、相談体制を拡大することも容易ではなく、まずは、市内部での連携や既存の相談体制の活用による効率化を検討すべきと考える。

DV相談に関しては、市民に身近な各区役所における母子・婦人相談の窓口があり、その活用と、連携を進める方策の検討が求められる。

については、DV相談業務の効率化に関して、以下の事項に取り組むこと。

No	指摘対象	指摘内容	所管課
11	DV 対策推進事業費 (24563)	相談内容の高度化・複雑化や相談件数の増加等に対応するため、区役所における母子・婦人相談業務をはじめ、市外部の関係機関等との連携・協力を進めるとともに、相談業務の効率化を検討すること。	市) 男女共同参画課