

NO	施策	事業名	関係部局	質問事項	所管部局回答
1	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	消費者センター運営費	市)消費者センター	北海道の消費生活センターとの役割分担や、札幌市の事業の独自性はどのようになっているか	<p>・消費者基本法及び消費者安全法では、都道府県・市町村いずれも消費者行政を推進する責務を有しており、それぞれが消費者施策を実施している(別添資料1参照)。 主な役割 ○札幌市の役割 ①消費生活相談に応じること ②苦情処理のあっせんを行うこと ③必要な情報を収集し、住民に提供すること など ○北海道の役割 ①専門的な知識・技術を必要とする消費者事故等の調査・分析等 ②市町村の区域を越えた広域的な見地を必要とする相談処理・あっせん ③市町村相互間の連絡調整及び市町村への技術的援助 など</p> <p>※関係法令では、センターの設置義務、相談対応の内容等については都道府県及び市町村で役割の違いが定められている。また、都道府県及び市町村が重奏的に機能することは否定されていない。</p>
2	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	消費者センター運営費	市)消費者センター	相談内容、件数に対して、人的資源は充足しているか	<p>○平成24年度中に政令市間で情報交換を行った結果による相談件数1,000件あたりの相談員配置数 <政令市20都市 平均 1.278人、最高 2.334人、最低 0.524人、札幌市 1.286人> 札幌市は 平均的な体制で配置されていると考えている。</p> <p>○13大都市の相談1件の処理時間を消費者庁執務資料等から独自に計算した1件あたりの処理時間 <全国平均 2.16時間、最大 3.47時間、最小 1.09時間、札幌市 2.13時間> 処理時間も平均的であり、全国的なレベルと比べて人的資源は充足されていると考えている。</p> <p>○平成25年度の相談員15名の平均勤続年数は7.8年(但し、札幌市消費者センターにおける勤務期間のみ)であり、十分な経験を有する相談員を確保できていると考えている。</p>
3	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	消費者センター運営費	市)消費者センター	直営で行うか委託で行うかは、どのような基準で決めているのか	<p>当センターの運営には、資格を有する消費生活相談員と、相談・啓発のいずれにも相応の経験を有する職員を確保する必要がある。その上で必要となるコスト(人件費・事務管理費等)を考慮し、かつ確実に目的が達成できる方法として、昭和39年の消費生活相談窓口設置時より委託による実施としている。 なお、相談員の必要な資格として委託仕様書では以下の3種のいずれかとしており、現在市消費者センター相談員はすべての者が ①か②、もしくはその両方の資格を有している。 ①『消費生活相談員』(独)国民生活センター ②『消費生活アドバイザー』(財)日本産業協会 ③『消費生活コンサルタント』(財)日本消費者協会</p>
4	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	消費者センター運営費	市)消費者センター	①児童、生徒、学生を対象とした、学校内での啓発事業の実施回数は21回とのことだが、実施校数は何校か ②どの学校で実施するかはどのように決めているのか	<p>①12校</p> <p>②市民生活部から市内小・中・高校に対し、毎年公文書で講師派遣事業の案内を行っているほか、ホームページでも募集案内を公開している。これらの案内を見た各学校の教師から派遣の申込を受け、希望内容に合わせて講師の派遣を行っている。なお、消費者教育推進法の施行に伴い、本市でも消費者教育推進計画の策定を予定しており、今後はこの計画に基づき、教育委員会とも連携してより積極的な消費者教育の計画・実施を図っていく。</p>

NO	施策	事業名	関係部局	質問事項	所管部局回答
5	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	消費者行政活性化事業費	市)消費者センター	①「相談員レベルアップ」とは具体的にどのような内容か ②レベルアップの有無はどのように判断しているか ③北海道の消費生活センター職員との業務水準や給与待遇に違いはあるのか	①・国民生活センターとの共催による研修講座の実施 ・経済産業省・国民生活センター・(財)日本消費者協会が実施する研修(東京)へ相談員を派遣(H24実績 延べ11名) ・相談窓口職員のスーパーバイザーとして弁護士(札幌弁護士会からの派遣)に定期的に事例相談等を行う。 ②客観的な成果指標などは設定していないが、研修を受講することにより、法改正等による消費者への影響、札幌市での相談がまだ少ない事例、具体的な相談の処理方法などを習得することが可能であり、日常業務を行う上でレベルアップに寄与していると判断している。また、研修受講者の知識をより活かすため、平成25年度には研修受講者を講師として内部で相談員への研修を行うことにしており、知識を共有し、センターの相談員全体のレベルアップも図っている。 ③本市では業務委託、北海道では指定管理者制度によるセンター業務の運営を行っているが、人件費等についてはそれぞれで積算を行っている。なお、北海道の積算額は把握していない。 なお、「平成24年度地方消費者行政の現況」(消費者庁 平成24年10月調査)によれば、道センターと市センターの相談員の勤務形態及び月額報酬はほぼ同じで、それ以外の手当、待遇等も概ね同程度となっている。
6	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	消費者行政活性化事業費	市)消費者センター	「基金活用メニュー項目」の5事業の具体的内容を示してほしい	1 消費生活相談窓口高度化事業 弁護士を相談室スーパーバイザー(助言者)として相談窓口配置(月4回・1回2時間)。 (消費生活相談室に日常寄せられている苦情処理内容に対する助言や、法的専門知識を活かした改善案の提示により、相談対応力の強化を図る。) 2 相談員等レベルアップ事業 国民生活センターが実施する研修に、消費者行政活性化事業として消費生活相談員3名派遣。 (委託事業全体のH24年度実績:東京での関係団体等主催研修会参加、基金分を合わせ延べ11研修に11名が参加。) 3 食品表示・安全機能強化事業 食品表示・安全分野の専門家を招き、市民を対象とした講座を開催することによる、食品表示・安全に関する啓発の実施。 (講座回数6回(計12時間)参加市民延べ198人) 4 一元的相談窓口緊急整備事業 消費者行政の強化に伴い増大する業務を円滑に実施するための人的体制整備として、相談室の1日当たり勤務相談員を2名増員(14人⇒16人)するとともに、消費者被害防止ネットワーク事業専任の相談員(専門推進員)を1名配置。 5 消費者行政活性化オリジナル事業 ①事業者を対象とした消費者志向経営講座の実施 市内事業者の消費者志向経営を促進するため、事業者を主な対象として、消費者の利益擁護と事業者の利益・存続を目指す法令等遵守の確立を目的とした講座を開催。(2講座実施。参加事業者延べ41社) ②消費者被害防止ネットワーク事業の拡大(障がい者対応) これまで実施してきた消費者被害防止ネットワーク事業をレベルアップし、障がい者に対応する地区を拡大し実施する。

NO	施策	事業名	関係部局	質問事項	所管部局回答
7	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	消費者被害防止ネットワーク事業費	市)消費者センター	特に高齢者へのアクセスへの工夫を踏まえ、各事業の具体的内容を示してほしい	<p>・高齢者へのアクセス 地域包括支援センターや障がい者相談支援事業所等に事業のスキームを説明。それらの機関を通じ日常的に高齢者・障がい者に接するホームヘルパーや障がい者作業所職員等に、消費者被害の発見のチェックポイント等を周知し、見守りの協力をお願いしている。</p> <p>・相談及び実態調査について 福祉関係機関や地域の方など(見守る立場の方)が、高齢者等が消費者被害にあっていることを発見した場合、見守る立場の方からの電話等で、消費者センターに常駐する”消費者被害防止ネットワーク専門推進員”が相談を受け、助言等を行う。また、必要に応じて消費生活推進員が高齢者等の自宅を訪問し、契約書等の確認を行い、解約の支援や消費生活相談室への引継ぎを行う。</p> <p>・啓発について 見守る立場の方等からの依頼に応じ、消費生活推進員を派遣した寸劇や紙芝居など、双方向コミュニケーションを重視した比較的短時間の出前講座(ミニ講座)を行う。また、高齢者等の消費者被害の発見につなげるためや、ミニ講座の依頼を促すため、見守る立場の方に対しても、高齢者等の消費者トラブルについて情報提供等を行う。</p>
8	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	消費者被害防止ネットワーク事業費	市)消費者センター	<p>①消費生活推進員とはどのような人がなれるのか ②同推進員の技術水準をどのように維持しているのか ③同推進員の技術水準の評価はどのように判定しているのか ④同推進員が相談者から苦情を受けた場合、どのように対応しているのか</p>	<p>①消費生活相談員等の有資格者(質問No.3参照)や、これらに準ずる知識・技能を有すると認められる者に委嘱。H19年の試行当初は札幌消費者協会に委託し、協会会員から適任者が推進員になっていた。その後、H23年度に一般市民向け推進員養成講座(全10回)を実施。受講修了者に推進員の公募を行い、札幌市消費者行政担当課の面接による選抜を実施。34名を新たに委嘱し、平成24年度から推進員として活動している。(H25年8月現在56名。)</p> <p>②推進員に対しては年間を通じて、専門の講師を招いた研修や内部検討会(勉強会)を行っている。H24年度は全体研修は9回実施し、地域別の研修などを含めると延べ417人が参加。内容は、消費生活や社会福祉に関する知識、地域での講座を実施するにあたっての技術等の習得。 なお、業務委託の仕様上では、推進員を総括する「専門推進員」(ベテラン相談員である消費者協会職員)を配置し、専門推進員による研修の企画・実施を行うこととしている。</p> <p>③客観的な技術水準の判定は難しいが、上記研修等の企画運営は、有資格の消費生活相談員経験者である「消費者被害防止ネットワーク事業専門推進員」が行っており、日常的に推進員の技術水準の維持向上に努めている。なお、専門推進員は常勤の札幌消費者協会の職員であり、札幌市の消費者センター業務の長年の受託経験を最大限に活用しており、その水準は高いものと考えている。</p> <p>④相談者から推進員に対する苦情を消費者センターで受けた場合は、専門推進員が対応し、相談者への対応と合わせて推進員への指導や助言を行う。消費者行政担当課に直接苦情が入った場合には市担当者が相談者への対応を行うが、推進員への指導等は専門推進員が行う。現段階で推進員に対する苦情は入っていないと把握している。</p>

NO	施策	事業名	関係部局	質問事項	所管部局回答
9	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	DV対策推進事業費	市)男女共同参画室	相談内容、件数に対して、人的資源は充足しているか	現在は、人的資源は確保できているが、相談件数が増加しており、今後の人材の確保は課題である。 ■相談件数 H21年度 1,214件、H22年度 1,204件、H23年度 1,249件、H24年度 1,464件 ■相談担当職員数 札幌市配偶者暴力相談センター 相談員 9人 男女共同参画課 担当職員 2人
10	2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の確保	女性の安心サポート事業	市)男女共同参画室	①映画館での広告上映は、どれくらいの頻度・時間帯で行われているか ②テレビ塔のパープルライトアップについて、実施に至った経緯と、表れている効果を示してほしい	① ■上映期間 平成24年11月3日(土)～12月28日(金)8週間 ■上映した劇場 札幌シネマ・フロンティア ディノスシネマズ札幌劇場 ユナイテッド・シネマ札幌 ※全てのスクリーン、全ての上映回で実施 ■放送回数 札幌シネマ・フロンティア／8,032回 ディノスシネマズ札幌劇場／1,320回 ユナイテッド・シネマ札幌／7,190回 ② ■経緯 毎年11月12日から25日に全国で実施されている「女性に対する暴力をなくす運動」に合わせ、内閣府が東京タワーのパープルライトアップを開始するとともに、各都市に実施を呼びかけがあり、本市では平成23年度から実施している。 ■効果 パープルライトアップの様子は、同時に実施する啓発物品の配布の様子とともに、ニュースや新聞で報道される。その際には、女性に対する暴力の問題に関して、多くの市民がこの問題を考えるきっかけとなっている。