

「大阪府消費生活センター消費生活相談等に関する業務」の業務概要

1 目的

消費者安全法において、都道府県は、市町村による消費生活相談等の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整や市町村に対する必要な助言、協力などを行うとともに、区域を超えた広域的な見地を必要とする相談やあっせんに関する事務や、消費者事故等に関する調査又は分析で専門的な知識及び技術を必要とする事務などに対応することとされている。

また、大阪府では、大阪府消費者保護条例において、府の責務として、消費者施策を推進する上で市町村が果たす役割の重要性に鑑み、市町村に対して技術的な助言その他の必要な支援の措置を講ずることなどを定めている。令和2年3月に策定した大阪府消費者基本計画（第2期）においても、府は、広域自治体として、府域の消費者行政の中核機能を担うこととし、消費者問題の状況等の把握に努め、事業者指導、消費者教育・啓発、商品テストなどと有機的に連携させることにより、広域的・専門的観点から、国や市町村などとの適切な役割分担のもと、効果的、効率的に消費者行政を推進することとしている。

本事業は、こうした状況を踏まえ、府内の市町村消費生活センターの中核センターとして、専門性・広域性を備えた消費生活相談を実施するとともに、相談等で得られた情報をタイムリーに施策に反映し、効果的な啓発等を実施すること、さらには、市町村に対して「必要な助言、協力、情報提供その他の援助」を行い、市町村の機能強化を図ることを目的に、消費生活相談等に関する業務を委託するものである。

2 業務の履行期間

令和6年6月1日から令和11年3月31日まで

（令和6年6月1日までに現在の事業者（公益財団法人関西消費者協会）から引き継ぎを受けること。引き継ぎにかかる経費については受託者の負担とする。）

3 業務日時

原則、月曜日から金曜日（祝日及び12月29日から翌年1月3日までを除く）までの午前9時から午後5時までとする。なお、各業務日について、業務開始までの準備や業務終了後の残務整理のための時間を踏まえた業務体制とすること。

4 委託業務の内容

消費者や府内市町村相談員から寄せられる高度な専門性を必要とする消費生活に関する相談及び苦情を、迅速かつ的確に処理すること。また、相談内容等を速やかに整理・分析した上で、組織内部及び大阪府消費生活センター（以下「センター」という。）と共有し、必要な啓発や市町村に対する支援を行うこと。具体的には、次の業務及びこれに付随する業務を行うものとする。

（1）消費生活相談等に関する業務

①消費生活相談の実施

府民から直接寄せられた消費生活相談を受け付け、必要な助言・あっせん・情報提供等を実施するとともに、大阪府の役割である中核センターとして市町村窓口を支援するという観点から、市町村相談窓口の相談員等から寄せられた相談に対して、積極的な方法で処理するとともに、消費生活相談情報の整理・分析を行うこととし、次の業務及びこれに付随する業務を行う。

また、相談の内容及びその処理状況について、全国消費生活情報ネットワークシステム（以下、「P I O-N E T」という。）へ入力し、相談状況の管理等を適切に行うとともに、消費生活相談窓口職員専用ウェブページを適切に活用し、市町村相談員との密接な情報交換・共有を図る。

相談の受付方法・時間については、別表を基本とするが、経由相談・巡回相談の実施など、別表以外の相談方法・時間による事業実施について、必要に応じ、随時、実施する。

(ア) 消費生活相談の処理

・各種相談の実施及び事業者との交渉、あっせんの実施

消費者からの相談及び、市町村からの経由相談、警察等の他の機関からの相談を実施するものとし、相談にあたっては親切、丁寧な対応を行うとともに、必要に応じ事業者との交渉、あっせんを行う。なお、事業者や事業者団体等からの問い合わせや相談については、可能な範囲で適切な相談機関等の紹介に努めるものとする。

・業務の実施体制等

電話相談（専用3回線）及び来所相談、電子メール相談、文書による相談、FAXによる相談、その他インターネット申請等府民向けHPに寄せられた相談に対応できる体制を整備するものとする。

・相談業務に要する人員

相談業務に要する人員は、勤務ローテーションや休暇・休憩時の代替者の確保などを勘案したうえで、電話相談をはじめとする各相談業務の実施に不足が生じることの無い人数を確保するものとする。

《参考1》年間の相談件数の実績（センター受付分のみ）

R4年度：8,388件、R3年度：7,699件、R2年度：8,922件

《参考2》重大事故に関する府への報告実績

R4年度：11件、R3年度：7件、R2年度：9件

・相談受付の実施日時

相談受付の実施日時は、次のとおりとする。

(別表) 相談の受付方法等一覧

| 受付方法 | 実施日 | 受付時間 |
|-----------------------------|---|---------------------------------|
| 電話 来所 文書（郵送）※ | 月曜日から金曜日まで （祝日及び12月29日から 翌年1月3日までを除く） | 午前9時から午後5時まで |
| 電子メール FAX インターネット申請等※ | 月曜日から日曜日まで | 24時間受信 （受信後は、直近業務時間内に 処理） |

※は、府が受付し、府より受託者に回付

・電子メール受付環境の整備

受託者において、電子メール相談を受け付けることができる環境を整えるものとする。なお、セキュリティ対策等については、（4）その他の業務及び遵守事項に記載のとおりとする。

・消費生活相談員の条件等

相談員は、消費者安全法（平成21年法律第50号）第10条の3に定める消費生活相談員の要件を満たすもので、本業務概要に示す業務を遂行する能力を有する者を配置するとともに、相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、能力の評価を行いつつ、一定水準を確保するものとする。

なお、配置する相談員のうち8割以上は、公共的団体・NPO等において同種の相談業務に従事した経験を有する者とする。ただし、公共的団体・NPO等において同種の相談業務に従事した経験を有しない者を配置しようとする場合は、事前に、育成計画と併せてセンターに報告するものとする。

- 緊急を要する相談事案の報告等

重大かつ深刻な被害、広域的に被害が発生している場合やその恐れのある場合等緊急を要する相談事案については、直ちにセンターに報告するとともに、市町村消費生活センター等へ情報提供及び消費生活情報誌等により事故情報等を掲載し周知を図る。

- 接遇力・対応力の向上等

苦情や要望に対する接遇力・対応力の向上を図るとともに、組織的に相談者へ責任ある対応を行い、必要に応じセンターへ報告する。

- 外国人からの相談への対応

日本語でのコミュニケーションが難しい外国人からの相談については、大阪府外国人情報コーナーと連携し、相談者・受託者・大阪府外国人情報センターの三者で相談を行う方法や自動翻訳機を使用する方法などで対応する。

- 聴覚障がい者等への対応

聴覚障がい者等で音声でのコミュニケーションが難しい場合は、適宜、筆談や手話など相談者の状況に応じた適切な方法で対応する。なお、手話通訳等で費用が発生した場合は、本委託業務の契約金額の範囲で対応するものとする。

- 対応困難相談者への対応

対応困難相談者から苦情を受けた際に適切な対応がとれるように、対応マニュアル等の整備を行うとともに、必要に応じて、相談員にクレーム対応の研修等を受講させるものとする。

- 消費生活のためのよくある質問と回答（FAQ）の運用

ホームページに掲載する「消費生活のためのよくある質問と回答（FAQ）」について、随時、事例や回答を更新するなどの運用を行う。

また、FAQの内容について、別途、運用するチャットボットにおいても使用するため、随時、チャットボットで使用するためのデータの選別・抽出を行うこと。

- P I O-N E Tによる相談内容の記録等

P I O-N E Tへの詳細な年齢等を含めた相談内容の入力及び入力した相談内容の決裁処理、日常のP I O-N E Tの管理・運用（始業時の提供端末機の起動、個人情報のバックアップ作業、システム障害時のシステム事業者への連絡）を行うとともに、センターが求める相談情報について、検索、集計、資料作成を行い、センターへ提供する。

- 相談内容の報告等

P I O-N E Tへの入力結果について、府指定の様式により、センターに報告する。

- 相談情報の検索・分析集計、府への報告

施策の立案実施の必要性から、センターが求める相談情報について、適宜、検索し、分析集計を行いセンターへ報告する。

(イ) 市町村相談窓口の支援

- 指定消費生活相談員の位置付け及び報告

市町村の消費生活相談窓口を支援するため、消費者安全法第10条の4に規定する「指定消費生活相談員」について、受託者は雇用する相談員の中から2名以上を位置付け、センターに報告するものとする。また、常時1名以上が勤務している体制を確保すること。

- ・巡回相談、経由相談の実施

市町村からの要請に基づき、市町村に出向いて相談処理の仕方、P I O-N E T入力等について助言・指導を行う巡回相談を行うとともに、市町村では対応が難しい等の理由で市町村から依頼があり、センターにて対応する経由相談を実施し、必要に応じ出張相談を行うなど、市町村相談窓口の支援のための相談事業を、市町村に周知し、実施すること。

《参考》年間の巡回相談及び経由相談の実績

【巡回相談】R4年度：3回、R3年度：0回、R2年度：0回

【経由相談】R4年度：133件、R3年度：62件、R2年度：109件

- ・消費生活相談窓口専用ウェブサイトの管理・運営

新手の悪質商法の手口やその対処法、倒産情報、府が入手した相談に役立つ情報等のウェブサイト提供情報について適宜、入力、更新、削除等を行い、ウェブサイトの円滑な運営を行い、センターと府内市町村相談員等との情報共有を図るとともに、環境設定やサーバー管理及び市町村におけるウェブサイトへのアクセス障害について連絡調整、対応を行う。

- ・消費生活相談緊急情報の送付

国民生活センターが発行する消費生活相談緊急情報について、消費生活相談窓口専用ウェブサイトに掲載するとともに、センターへ情報提供する。

(ウ) 相談員体制の専門化、高度化

- ・相談員に対する研修の実施等

通信分野や金融分野等の業界団体や専門機関等との情報交換会や専門研修等を受講し、最新の知識・情報の習得に努め、相談員の一層の資質向上を図るとともに、電話応接や接遇マナーの向上を図り、行政の相談窓口としての府民サービスの向上に努める。

- ・相談処理体制及び連携体制の強化

相談処理体制の専門化を図るとともに関係機関等との連携強化を進め、相談事案の処理対応力の迅速化、高度化を図るものとする。

- ・分野別専門チームの編成

通信分野、金融分野、特定商取引法対象分野等の専門分野別相談員チームを編成し、チームリーダーのもと相談処理を行う。

- ・大阪弁護士会との連携

センターが大阪弁護士会と「法律相談委託契約」を締結した後、大阪弁護士会と連携し、高度な専門性を必要とする相談に対応する法律相談を定期的実施する（月1回程度開催）ほか、必要に応じ緊急法律相談を実施し、その結果を府に報告すること。また、法律相談の内容については、消費生活相談窓口専用ウェブサイトへの掲載を行うこと。

府及び大阪弁護士会で共催する共同事例研究会において、共同事例研究会当日は出席することとし、その内容（特に弁護士と消費生活相談員の議論の内容）をセンターへ報告すること。また、当日資料は消費生活相談員専用ホームページに掲載するなど、市町村支援の一助とすること。

- ・各関係機関等との情報共有化や連携等

各相談関係機関や専門機関等との情報の共有化や連携を図り、事案の円滑かつ迅速な処理に努めること。

(エ) 相談概要等の作成

- ・相談概要等の作成

毎月集計並びに月報（4月分から9月分をまとめたものを含む）、年報（府内版）の相談概要を作成すること。内容については、大阪府情報公開条例に定める行政文書の公開の対象となる前提

で、センターの指示により作成すること。

- 相談概要の内容の府民向けウェブサイトへの掲載等

相談概要の内容のうち、タイムリーな啓発が必要と思われる内容について、適宜、府民にわかりやすい記事にして府民向けウェブサイトに掲載すること。また、月報についてはメールマガジンで情報発信を行うこと。

(オ) 相談等関係研修、講演への講師派遣

- センターが必要と認めたときは、市町村センター相談員等への講義、講演等の支援を行うとともに、消費者問題に関する研修会等に職員を派遣すること。

(カ) 相談処理マニュアルの整備

- センターと協議のうえ、相談処理マニュアルを作成し、必要に応じて改定を行うこと。

② 技術相談及び商品テストの実施

受託者は、商品による事故等に関する消費生活相談を処理するため、必要に応じ、当該商品に係る技術情報等の収集や原因究明等のための商品テストを実施すること。

また、幅広い商品分類に係る相談に対応できるよう公的試験研究機関等との連携を図り、処理方を整備するとともに、重大かつ深刻な被害、広域的に被害が発生しているなど、高度、専門的な原因究明が必要な場合への対応を図ることとし、次の業務及びこれに付随する業務を行うこと。

【業務の実施体制等】

各業務の実施に不足が生じることの無い人数を確保することとし、最低1人以上の人員を配置するものとする。

(ア) 技術相談・商品テストの実施

- 技術相談・商品テストの実施、結果の報告

センター及び府内市町村消費生活センター等からの要請に基づき、必要に応じ業界団体等に意見聴取し、技術相談を行うとともに、公的試験研究機関等とも連携し商品テストを行うこと。

《参考》技術相談・商品テストの実績

【技術相談】R4年度：216件、R3年度：201件、R2年度：238件

【商品テスト】R4年度：7件、R3年度：9件、R2年度：9件

- 公的試験研究機関等との連携体制

技術相談・商品テストの実施にあたっては、幅広い商品分野に対応できるよう公的試験研究機関等と連携を図り、効果的な事業実施を行うこと。

- 技術相談・テスト情報の報告

重大かつ深刻な被害、広域的に被害等が発生した場合、あるいはその恐れのある場合は、直ちに大阪府に報告すること。

(イ) 市町村相談窓口への支援

- 商品テストに関する研修等の実施及び市町村への情報提供

市町村消費生活相談員等を対象とした商品テスト事例研究会を実施するとともに、市町村相談窓口支援に資する技術相談・商品テスト事例や製品事故情報等を提供すること。

《参考》開催実績 R4年度：2回、R3年度：2回、R2年度：2回

(ウ) 技術相談・テスト概要書等の作成、情報提供等

- 事務概要（年報）の作成及び府民への情報提供等の実施

件数や画像等により分かり易く商品テスト事例をまとめた事務概要（年報）を作成するとともに、府内の重大事故情報等の情報を把握し、技術相談・商品テスト事例や製品事故情報等の府民への情報提供・啓発に努めること。

技術相談・商品テストの内容や結果を記録し、毎月、府に報告を行うこと。

（2）啓発、事業者指導等に関する業務

消費者に関わる悪質商法及び法律・条例違反被疑事案等の状況や、事業者指導等を行うために必要な情報の迅速な把握・分析を行うとともに、消費者被害の未然防止や拡大防止、消費者の自立、消費者市民社会の構築を図るため、消費者問題解決支援業務（消費生活相談、商品テスト等）と連携して、消費者安全法第8条に定められた大阪府の役割を踏まえ、大阪府が提供する広報媒体や制度を効果的に活用して啓発事業を実施する。なお、大阪府が提供する広報媒体や制度の活用に関しては、事前にセンターと協議して進めるものとする。

また、センター施設の利用者に対する情報提供や、各種府民向け資料等の管理、運営を適正に実施するものとし、次の業務及びこれに付随する業務を行うこと。

①多様な啓発媒体を活用した啓発事業の実施

・府民向けウェブサイト及びメールマガジン等を活用した啓発

受託者において作成・運営する府民向けウェブサイトの更新等やメールマガジンを作成・配信（毎月1回、随時号外）し、効果的な情報提供を行うとともに、府民向けウェブサイト閲覧者及びメールマガジン登録者の増に努めること。

②悪質商法及び法律・条例違反被疑事案等に関する報告

・悪質商法及び法律・条例違反被疑事案等の状況や事業者指導等を行うために必要な情報について、迅速に把握・分析し、適宜、センターへ報告すること。

③消費生活相談や商品テスト結果等を整理分析し、府の指示により府内の消費者団体へ適宜情報を発信すること。

（3）総合企画・調整等に関する業務

受託者は、消費生活相談や商品テスト情報の整理・分析を行い、消費者に関わる危害情報、重大被害情報、悪質商法等の情報について、迅速に把握・分析し、効果的な情報発信・啓発に繋げ、受託業務を総合的・効果的に実施するとともに、府事業の受託者として適正な事業実施の確保を図るため、職員への教育、指導を行い、受託事業の資質の向上を図ること。

また、受託業務の進捗状況等を府に毎月報告・協議し、業務の効果的な進捗管理を行うこと。具体的には、次の業務を行うこと。

①業務の総合企画調整・進捗管理を行う者として本委託業務総括責任者（消費生活問題に関する業務に従事した経験を有する者。）を1名配置し、受託業務の総合管理、個人情報やクレーム等のリスク管理等や、受託業務の実施にあたり事業進捗管理や人事管理等を行い、受託業務を総合的・効果的に推進していくための組織内の体制整備を行うこと。

②受託業務の質の維持・向上を図るため、研修の実施による人材育成・資質の向上及び関係機関との連携体制の構築等の方策を実施すること。

③報道機関等からの問い合わせ・取材への対応

・各業務について、報道機関等からの問い合わせ・取材に対応すること。対応にあたっては、センターの報道提供基準に基づくものとし、必要に応じてセンターと協議すること。受託者において対応した内容については、府指定の様式で記録し、速やかにセンターに報告を行うこと。

・センターから指示がある場合は、センター担当者と同席又は単独で対応することとし、単独で行った場合は、速やかにセンターに報告すること。

《参考》報道機関からの年間の問い合わせ・取材の実績

R4年度：8件、R3年度：36件、R2年度：35件

④各関係会議への出席

- ・センターの指定する各業務における関係機関等が開催する会議等に出席することとし、必要な事前資料及び出席報告書の作成を行うこと。

《参考》出席会議の回数

R4年度：15回、R3年度：17回、R2年度：9回（書面開催を含む）

⑤各業務の担当者への研修の実施

- ・各業務の実施に必要な研修を受講し、業務に必要な知識の習得及び資質の向上に努めること。

⑥府等が実施する各事業への協力

- ・府等が実施する各事業について、随時、専門的知見から助言を行うとともに、情報の提供など協力を努めること。

⑦悪質クレーマー等からの苦情に対して適切に対応できるよう府と連携した体制整備を行うこと。

⑧業務継続計画（BCP）の策定及び運用

- ・災害発生時や感染症の拡大時など緊急かつ突発的な事象が発生した場合でも、業務が継続できるよう業務継続計画（BCP）の策定及び運用を行うこと。
- ・緊急の対応を要する場合の相談や府民への周知等の業務については、センターの指示に従って実施すること。
- ・緊急連絡体制の整備等の危機管理体制を確立し、受託業務の実施に際して事故等が発生したときは、直ちにセンターへ連絡通報を行うこと。

⑨府との業務連絡会議等の開催

- ・府との業務連絡会議（原則毎月）を開催するとともに、相談業務及びその他必要に応じ事業毎にセンターとの連絡調整会議を開催すること。

（4）その他の業務及び遵守事項

受託者は、本受託業務の実施にあたり、次の事項を順守するものとする。

- ①受託者は、令和6年6月1日から本業務を円滑に実施できるよう、準備を行うこと。なお、本業務の準備（現在の受託者からの引き継ぎを含む）に要する経費は受託者の負担とする。
- ②事業開始前に業務実施体制（責任者の指定及び責任者が不在の際に業務が遅滞なく実施できるバックアップ体制を含む。）及び職員配置計画を府センターに提出すること。なお、これらを変更する場合は遅滞なく変更届をセンターに提出するものとする。
- ③業務の実施にあたっては、個人情報の保護を厳守するとともに各法令を順守し、コンプライアンスマネジメントを徹底すること。
- ④府センターから貸与する物品（別紙1）について、適正な管理を行うこと。なお、本事業を実施するにあたり（別紙1）以外の物品が必要な場合は、事前に大阪府の承認を得たうえで、受託者の負担により配備するものとする。
- 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。電話又はFAXの追加が必要な場合は、事前に大阪府の承認を得たうえで、受託者の負担により配備する。
- ⑥受託業務を実施するにあたり必要な経費は受託者負担とする（例：消耗品代、コピー代、郵送費用、インターネット関係費用等）。ただし、賃料、光熱水費及びFAXに係る通信費用は大阪府が負担する。
- ⑦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。）等については大阪府に帰属する。
- ⑧事業を行うにつき、当該業務が法令等の規定により官公署の免許、許可又は認可を受ける必要がある。

る場合は、当該免許、許可、又は認可を受けている者であること。

⑨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。また、セキュリティ対策の内容について、大阪府に報告すること。

⑩個人情報の取扱いについては、別記特記仕様書「個人情報取扱特記事項」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」（別添1）を提出すること。

《同特記事項第8（10）に定める個人情報保護のための必要な措置》

本業務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、大阪府へ提出すること。）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業務の主な履行場所は、大阪府消費生活センター内（大阪市住之江区南港北）とする。

⑫各年度終了後、遅滞なく業務完了報告書を府センターに提出すること。

⑬受注者は、大阪府の承諾がある場合を除き、受託業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。

⑭本業務の受託者は、履行期間終了後、次の受託者が遅滞なく業務を行うことができるよう、本業務に関する引き継ぎを実施すること。

貸与物品一覧（予定）

ア 消費生活相談等に関する業務

| 物 品 名 | 数量 | 備 考 |
|------------------|----|-----|
| 消費生活相談等 | | |
| 事務用片袖机 | 12 | |
| 事務用椅子 | 12 | |
| 電話機 | 9 | |
| 通話録音機器 | 9 | |
| SDカード | 9 | |
| 相談業務用PC | 11 | |
| PIO-NET端末 | 12 | |
| PIO-NET用プリンター | 1 | |
| 相談受付用テーブル | 2 | |
| 相談受付用椅子 | 9 | |
| ヘッドセット | 8 | |
| SDカードアダプター | 1 | |
| 自動翻訳機 | 1 | |
| 技術相談及び商品テスト等 | | |
| 事務用片袖机 | 3 | |
| 事務用椅子 | 2 | |
| 高精細デジタルマイクロスコープ式 | 1 | |

イ 啓発、事業者指導等に関する業務

| 物 品 名 | 数量 | 備 考 |
|------------|----|-----|
| 消費者啓発業務関係 | | |
| 事務用片袖机 | 7 | |
| 事務用椅子 | 7 | |
| 電話機 | 4 | |
| 相談情報分析業務関係 | | |
| 事務用片袖机 | 2 | |
| 事務用椅子 | 2 | |
| 業務用PC | 1 | |
| 作業用平机 | 1 | |
| 会議用テーブル | 1 | |
| 会議用椅子 | 3 | |
| 電話機 | 1 | |
| 通話録音機器 | 1 | |
| SDカード | 1 | |
| PIO-NET端末 | 1 | |

ウ 総合企画・調整等に関する業務

| 物 品 名 | 数量 | 備 考 |
|---------------|----|-----|
| 委託業務の総合企画・調整等 | | |
| 事務用両袖机 | 1 | |
| 事務用椅子 | 1 | |
| 電話機 | 1 | |
| 通話録音機器 | 1 | |
| SD カード | 1 | |
| 加湿空気清浄機 | 3 | |
| サーキュレーター | 3 | |

費用負担に関する整理（予定）

| 項目 | 費用負担 | | 備考 |
|---|------|-----------|---|
| | 府 | 受託者 | |
| 府からの貸与物品（別紙1） | ○ | | |
| 府からの貸与物品以外に必要な物品や経費 （例：消耗品費、コピー代、郵送費など） | | ○ | |
| 執務室賃料（家賃） （来所相談のためのブースを含む） | ○ | | |
| 光熱水費 | ○ | | |
| 電話通信料 | ○ | ○ （一部） | 啓発及び商品テスト業務に関する部分 は受託者負担 （参考：R5年度は月額4,000円程度） |
| FAX 通信料 | ○ | | |
| インターネット回線使用料等 （回線整備及びセキュリティー対策に関する費用を含む） | | ○ | |

※追加が必要な場合は、事前に大阪府の承認を得たうえで、受託者の負担により配備すること。