

第4 消費生活課が所管する施設（直営1施設）

1. 群馬県消費生活センター（直営）



(1) 施設の概要と近年の状況

ア. 名称：群馬県消費生活センター

イ. 所在地：群馬県庁昭和庁舎1階

ウ. 設置目的：県民の消費生活の安定及び向上を図る。

エ. 施設内容

建物構造：鉄筋コンクリート造

占有面積：189.95㎡（消費生活課の50%で算出）

（参考）消費生活課 379.89㎡

昭和庁舎 6464.09㎡

開館：昭和45年4月、「消費生活相談所」として前橋警察署2階（現日本銀行前橋支店）で業務を開始した。昭和46年1月、産業会館（現前橋地方検察庁）1階に移転した。平成10年1月、社会福祉総合センター7階に移転した。平成18年4月、県民センターの内部組織となり、県庁舎2階に移転した。平成20年4月、消費生活課の内部組織となった。平成26年4月、昭和庁舎1階に移転した。

総工費：71万3020円（昭和3年時点の昭和庁舎の総工費）

主な施設：事務室、相談室、検査室

オ. 管理状況：直営

カ. 相談件数・歳入・歳出の推移

	相談件数（件）	歳入（千円）	歳出（千円）
平成28年度	4,032	0	26,490
平成27年度	4,505	0	25,432
平成26年度	4,644	0	27,869

平成 2 5 年度	4,646	0	29,427
平成 2 4 年度	4,678	0	28,701

キ. 相談 1 件当たりの県負担額の推移

	県負担額（歳出－歳入） （千円）	相談 1 件当たりの県負担額 （円）
平成 2 8 年度	26,490	6,569
平成 2 7 年度	25,432	5,645
平成 2 6 年度	27,869	6,001
平成 2 5 年度	29,427	6,333
平成 2 4 年度	28,701	6,135

ク. 長期保全計画について

昭和庁舎の劣化診断及び長期保全計画の作成については、今後策定する予定である。

ケ. 特記事項

該当なし。

(2) 目標設定と実績管理

ア. 施設の管理運営の目標設定

特に数値化した目標設定はしていない。ただし、結果として「あっせん解決」率が増えることが望ましい。しかし、このような目標設定が難しい案件を忌避する傾向を招来しないよう注意する必要がある。

イ. 相談件数の把握

平成 2 8 年度の相談件数は 4 0 3 2 件である。この件数は初回相談のみであって、1 案件に複数回の相談があった場合には初回のみ 1 回として数えられる。相談員が案件を受け、P I O ネットシステムに相談内容等を入力する。そのシステムの集計で相談件数が把握される。相談者の職業別、年代別、販売購入形態別、男女別、相談処理状況、年代別の相談傾向等を上記システムより集計して年一回報告書にまとめている。夏から秋口にかけてホームページに反映させている。

ウ. 利用者アンケート・要望調査

相談者へのアンケートや要望調査を実施することは困難であるため、相談者の満足度はあっせん解決率で把握される。相談結果の内容について、相談者が連絡をしてきた場合には、相談結果への満足の程度が把握できるが、結果連絡をする相談者は多くないため、相談者の要望の多くを知ることはできない。相談者の要望や満足度を知る上では、電話対応の良し悪しも関係してくるが、相談者を不快に思わせたり、一方的に電話を切られたりすることがあるかどうかを確認したところ、対面相談も含め相談中に相手を怒らせることはほとんどないとのことであった。仮にそのような状況が生じた場合には、相談員から職員へ対応を替わるように運用上決められているが、相談員から職員に対応が替わ

ることは年に1回あるかないかとのことであった。

エ. 収支の事業別区分

収入がないこと、単一事業であることから、収支の事業別区分は行っていない。

	予算（千円）	決算（千円）	差異（千円）
報酬	16,872	16,872	0
共済費	3,099	3,048	51
報償費	2,476	2,475	1
旅費	743	441	302
需用費	2,670	2,403	267
役務費	617	607	10
委託料	529	528	1
使用料及び賃借料	37	37	0
負担金補助金及び 交付金	48	46	2
公課費	33	33	0
計	27,124	26,490	634

オ. 収支計画

個別の事業ごとの収支計画は、特に作成していない。

(3) 収入の管理と利用促進等

ア. 収入の有無

収入はない。

イ. 施設の利用実態

消費生活課の事務室の中に相談員が電話受ける席が9席、パソコン等で調べものをする席が2席あり、各席すべてに電話が設置されている。相談員は、常時平均5人待機している。休日は、1人で対応している。来所用の相談室が2部屋あり、来所した相談者の対応をする。

平成28年度の来所相談は209件であるので、来所相談者の割合は5.18%である。

商品テストを実施するテスト室が3部屋あり、各部屋にテスト機器が設置されている。平成28年度に8件のテスト実績がある。マイクロスコープや繊維関係の機器は使用頻度が高いが、その他の乾燥機、洗濯機、冷蔵庫、レンジ等は使用頻度が低い。テスト担当者は、職員1名と繊維専門家の嘱託職員1名である。

ウ. 広報のあり方

広報については、リーフレット（消費生活センターの紹介、高齢者向け及び若者向けのトラブル事例・注意喚起）を県庁、各市町村の窓口、公民館等の公共施設に置かれている。群馬県のホームページやメールマガジンでも紹介され

ている。また、県の既存の広告媒体（FMぐんま、上毛新聞）で取り上げられることもある。高齢者向け及び若者向けのリーフレットについては、毎年更新されており、新しいトラブル事例の紹介記事などが掲載される。

【ホームページの改善（意見6）】

結論：消費生活センターホームページに「センターからの情報提供」のページを改善して閲覧しやすくすることが望ましい。

説明：群馬県のホームページ内の消費生活センターホームページに「センターからの情報提供」のページがあるが、中を見てみると群馬県消費生活センター情報提供資料とあり、平成21年度上期から平成24年度下期までのページが設定されているが、中を開くと平成21年度下期のみ情報があり、それ以外はすべて「現在提供しているページはありません」と表示される。本ページは現在利用しておらず、当該情報の提供は他のページで行われているため、ホームページを見やすくするためにも不要な入口は削除をする必要がある。他の不要なものの整理や充実させたいページを追加する等、ホームページは消費者への広報活動には欠かせないものであるため、より良いホームページへの改善が望まれる。

（4）契約実務と支出の管理

ア．施設の改修と修繕

消費生活センターは、昭和庁舎内にあり、センターとして独自の施設を管理しているわけではない。そのため、施設の改修・修繕は、電球の交換等も含めて全て管財課が担当しており、センターとしては対応していない。

イ．委託契約等

平成28年度内に締結した委託契約は、①消費生活相談員ゼミナール講師業務等委託、②弁護士相談業務委託の2つである。業務委託先事業者は、①②ともに、同一の弁護士法人である。

①消費生活相談員ゼミナール講師業務等委託について

同委託契約は、予定価格が8万8344円と、10万円未満であるため、財務規則第190条第1項第1号の規定により見積合せは行わず、従前の業務委託先である弁護士法人を指名人として、見積書の提出を依頼した。その後、指名人から提出された見積書の金額は、8万8334円と、予定価格とほぼ一致したもので、予定価格の範囲内であったため、指名人との間で一者随意契約が締結された。

【委託契約締結における見積時の予定価格（意見7）】

結論：少額の見積りであっても、見積価格と予定価格の関係は適切なものとするべきである。

説明：消費生活相談員ゼミナール講師業務等委託に関しては、その予定価格が10万円以下であり、原則として、見積合せは行わずに随意契約を締結することのできる場合ではある（財務規則第190条第1項第1号）。しかし、平成28年度の資料を確認したところ、指名人から提出された見積書の価格は、予定価格とほぼ一致していた。見積価格が予定価格とほぼ一致することは不自然であると考えられるところ、このような状況は、事前に予定価格が指名人に伝わっているとの疑念を抱かれる可能性もある。これは同一指名人と連続して契約を締結していることが一因であると考えられるので、少額の見積りであっても、複数の指名人から見積書を徴求するか、適切に予定価格を見直す等の対策を講じ、見積価格と予定価格の関係が適切なものとなるよう注意されたい。

②弁護士相談業務委託について

同委託契約を締結するにあたっては、見積合せは省略されている。担当者に確認をしたところ、同契約は、「その性質又は目的により、契約の相手方が特定されているとき」（地方自治法施行令第167条の2第1項第1号、財務規則第190条第1項第2号）に該当すると考えられるため、見積合せを省略しているとのことであった。同業務委託は、昭和60年度頃から継続的に実施しているところ、少なくとも、過去5年間は、同一の弁護士法人を指名人として見積書を徴求しているとのことであった。平成28年度においては、積算の結果、予定価格を52万7990円として指名人に対して見積書の提出を依頼したところ、指名人からは見積額を52万7990円とする見積書が提出された。その金額は、予定価格と完全に一致したもので、予定価格の範囲内であったため、同委託契約についても、指名人との間で一者随意契約が締結された。

【委託契約締結における見積合せの実施（意見8）】

結論：弁護士相談業務委託については、今後、見積合せを実施した上での契約締結を検討すべきである。

説明：法律相談事業の委託は、昭和60年度頃から継続的に行われている。その委託料は年間50万円を超えているところ、この金額は、通常であれば、見積合せを行わなければならない金額であるが、現状では見積合せが省略されている。消費者問題に精通した弁護士が複数所属し、定期の法律相談業務のほか、臨時の電話相談にも柔軟に対応できる弁護士事務所は現在の委託先以外には想定できないため、「その性質又は目的により、契約の相手方が特定されているとき」（財務規則第190条第1項第2号）に該当すると考えているためである。そして、実際、少なくとも過去5年間は見積合せが実施されていない。しかし、群馬県内には、現在の委託先以外にも、消費者問題に精通した弁護士が複数所属する事務所はあることから、委託先として、適切な能力を有している事務所はほかにも存在する可能性がある。また、群馬弁護士会の消費者問題対策委員会等、群馬県内の消費者問題に精通した弁護士が多数所属する団体への

委託などが検討されてもよいところである。さらに、平成28年度の資料を確認したところ、指名人から提出された見積書の価格は、予定価格と1円単位で完全に一致していた。見積価格が予定価格と1円単位で一致することは不自然であると考えられるところ、このような状況は、事前に予定価格を指名人に知らせているのではないかとの疑念を抱かれる可能性もある。そのような疑念を払拭するためにも、法律相談業務委託については、今後、委託業務の仕様を見直した上で適切な指名人を複数確保し、見積合せを実施した上での契約締結を検討すべきである。

ウ. 付保の状況

独自の施設を有していないため、消費生活センターとしては、保険に加入していないが、同センターが入っている昭和庁舎については、公益財団法人都道府県会館（以下「都道府県会館」という。）の建物共済・機械損害共済に加入している。

(5) 物品の管理（備品管理）

ア. 管理方法

備品管理システムで管理されている。

イ. 備品の現物実査

定期的な現物実査は財務規則第231条の規定どおり8月に実施されている。過去に差異が発生したことはないとのことである。また、不用備品についても現物実査の際に確認しているとのことであった。

監査人において、備品管理台帳から12件を抽出して、現物実査をしたが特に差異はなかった。シールもすべてに貼られていた。

ウ. 備品の管理シール

シール（備品番号と品名）については、貼り付けられる備品には貼られている。試験機等で小さくてシールを貼れないような備品については、その箱に貼る等の対応がなされている。

エ. 備品の持出し・貸出し

備品の貸出はしていない。また、備品の持出についても、備品を持ち出してテストを実施することは想定されていない。そのため、管理簿は設けていない。

(6) 労務管理

ア. 管理状況

当該センターに勤務する職員は、正規職員6名、非常勤嘱託職員9名（消費生活相談員8名、調査員1名）の合計15名である。

<正規職員>

正規職員の勤務時間は午前8時30分から午後5時15分までである（うち、1時間休憩）。

<非常勤嘱託職員>

非常勤嘱託職員の勤務時間は、午前9時から午後5時15分まで（うち1時間休憩。7時間15分勤務）であり、勤務日数は週4日である。

<年次有給休暇の取得>

正規職員の年次有給休暇の日数は年20日、非常勤嘱託職員の年次有給休暇の日数は勤続年数に応じて定められており、最大で年20日となっている。ただし、前年度からの繰越があるため、取得可能な年間有給休暇日数は合計で最大40日（消滅時効を考慮した上での日数。労働基準法第39条）である。

非常勤嘱託職員については、1年ごとの任用ではあるが、現在任用されている非常勤嘱託職員はいずれの者も少なくとも5年以上継続的に勤務しているため、前年度からの有給休暇の繰越を認めている。

平成28年度の年次有給休暇の取得状況を確認したところ、年間で20日以上有給休暇を取得できた者は平成28年度限りでの退職を希望する1名のみであった。年次有給休暇の年間取得日数は、おおむね、1人あたり10日前後である。

イ. 時間外勤務の状況

8時間を超える勤務をした非常勤嘱託職員に対し、割増賃金等を支払わない事例が、平成28年度において2件、発生していた。

【非常勤嘱託職員の勤怠管理（指摘事項2）】

結論：勤務時間管理（確認と適正な記録）を徹底すべきである。

説明：非常勤嘱託職員の勤務時間は、午前9時から午後5時15分まで（うち1時間休憩。7時間15分勤務）とされている。しかし、非常勤嘱託職員である消費生活相談員が主に対応している電話相談の受付時間は午後5時までであるため、電話相談が午後5時15分までに終了しないこともある。また、相談電話自体は午後5時15分までに終了となっても、電話相談終了後に受付番号の取得、受付内容のパイオネット（P I O - N E T、全国消費生活情報ネットワークシステム）への登録等の作業を行う必要があるため、非常勤嘱託職員にやむを得ず午後5時15分を超えて時間外勤務を命じたり、禁じないこともあった。平均すると、相談員全員が年に1回以上は時間外勤務の実績が生じている。しかし、原則的に時間外勤務を所属長が命じない運用をしているため、例外的に時間外勤務を命じる必要がある場合には、当該職員の承諾のもと、超過勤務分については、他の日の勤務時間に振り替えてもらう形で調整している。この点に関し、平成28年度の「勤務日時振替簿」を確認したところ、例えば、4月26日火曜日に午後6時15分まで1時間の時間外勤務を行った非常勤嘱託職員については、翌月5月20日金曜日の勤務時間を午後4時15分までと1時間短縮するといった扱いを行っていた。さらに、平成29年3月25日土曜日には、相談対応のために午後6時45分までの勤務となり、1日の勤務時間が8時間45分となった非常勤嘱託職員もいたが、これについても、同月3

0日木曜日の退勤時刻を午後3時45分までに短縮する取扱いがなされただけで、時間外勤務手当を支払うなどの対応は行われていなかった。この他にも、1日につき8時間を超える勤務をしたにもかかわらず、割増賃金等が支払われていないという実態が平成28年度においても1件存在した。1日につき8時間を超える勤務をさせた上、それに対する割増賃金等の支払を行わないという取扱いは、労働基準法に反する取扱いであり、明らかに違法である。勤務時間管理について徹底し、例えばタイムカードの導入を行うなど客観的な記録を基礎として確認することについて検討すべきである。また、違法状態の是正を図るため、可能であれば、今後、割増賃金等の支払を行うべきである。

ウ. その他

非常勤嘱託職員として採用している消費生活相談員の1人が平成28年度いっぱい辞めてしまったため、現在、人手不足が生じている。平成29年8月上旬に、現在勤務している消費生活相談員全員の面接をしたところ、休みが取りづらい状況になっているとの訴えがあった。そのため、募集をかけているが、現在までのところ見つからない状況である。

(7) 当施設固有の項目（相談、啓発、商品テストなど）

ア. 相談業務の実態

消費生活相談を、毎日、午前9時から午後5時まで、受け付けている。電話回線は4回線準備している。来所相談も受け付けている。電話での相談受付後に、来所対応を行うこともある。

相談業務には、平日は5名体制で対応している。昼休みは交代で休憩を取るなどしながら対応を行っている。相談内容は、パイオネットに登録をし、消費生活課内で回覧、情報共有をしている。

平成28年度の相談受付件数は、4032件である。年度別の相談件数は以下のとおりである。来所又は電話で相談を受け付けた後、継続して相談に応ずることもある。受け付けた相談は、助言（自主交渉）、情報提供、あっせん解決、あっせん不調、他機関紹介という処理内容ごとに集計を取っているが、平均処理期間などの統計は取っていない。

(単位：件)

	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
件数	7,846	6,878	6,391	5,740	5,360	4,678	4,646	4,644	4,505	4,032

相談受付電話回線用に留守番電話装置を設けており、電話回線が埋まっている場合や昼休み・土日など回線応答者がいない場合には、留守応答にて対応している。応答者がいないために電話に出られないことはほぼないと認識しているが、留守応答件数を正確に把握しているわけではない。現在利用している留守番電話装置は平成13年度に取得したものであるが、着信件数しか把握できず、着信日時が表示はされないため、正確な把握はできない状況である。

【平均処理期間の統計の作成（意見 9）】

結論：受け付けた相談の平均処理期間の統計を作成すべきである。

説明：消費生活センターでは、電話や来所での消費生活相談を受け付けている。一度の相談で対応が終了となることもあるが、電話または来所で相談を受け付けた後に、継続して相談等の対応を行うこともある。受け付けた相談は、助言（自主交渉）、情報提供、あっせん解決、あっせん不調、他機関紹介という処理内容ごとに集計を取っているが、平均処理期間などの統計は現在取られていない。しかし、消費生活相談には、業者との交渉やあっせん手続など、相談受付件数だけでは把握することのできない困難さがあるものと考えられる。このような状況を把握するためにも、今後は、平均処理期間の統計の作成を行うべきである。

イ．相談員の人選

消費生活相談員の資格を有する者を主に任用している。消費生活相談員の資格認定試験は、国民生活センターが実施している。現在、1名欠員が生じているため、募集をしているが、資格がなければ消費生活相談員としての勤務ができないわけではない。

ウ．相談員のスキル向上

国民生活センターが実施する消費生活相談員研修への参加を呼びかけ、相談員のスキル向上を図っている。同研修は、年間70回前後開催されているため、相談員1人につき1年に1回は参加できるよう調整している。その他、日本消費者協会主催の研修、国土交通省の補助事業の一環として実施される住宅トラブル相談対応のための研修にも、相談員を派遣している。

エ．相談員の人員体制

相談受付のための電話回線は4回線あり、また、来所での相談の受付なども行っているため、常時、5名の相談員を確保している。相談員が全体で9名いれば、ローテーションを組んで対応することができるが、現在、1名欠員が生じているため、人員体制は十分ではない。

オ．他の相談機関との関係

群馬県内の市の消費生活センターのバックアップや情報共有を行っている。また、市と共同して多重債務者無料相談会を実施し、多重債務者対策協議会を開催している。その他、群馬弁護士会とも連携を図っている。

カ．個人情報の取り扱い

群馬県個人情報保護条例及び同規則に基づき、管理を行っている。

キ．啓発事業

啓発事業として、中学校や高等学校、一般の方向けの出前講座を実施している。平成28年度は、75回、実施した。基本的には、消費生活相談員が講師を務めているが、時間外勤務となりそうな場合には、正規職員が対応している。

ク. 再現・計測など

相談対象となった商品のテストはテスト室で実施している。ただし、現在は、対応可能な専門職員がいる繊維関係のテストを中心に実施しており、その他の機械類等のテストについては、迅速・簡易に実施できるテストのみ実施し、複雑・高度なテストは国民生活センターへ依頼している。平成28年度の技術相談は143案件であり、そのうち消費生活センターでテストした案件は8件、国民生活センターへ依頼した案件は1件である。商品テストを国民生活センターに依頼することも考えられるが、国民生活センターではクリーニングなど繊維関係のテストは受け付けていない。また、国民生活センターにテストを依頼した場合には、高度なテストが実施されるため、時間がかかり、消費生活センターが目指す早期のあっせん解決には繋がらない虞がある。消費生活センターのテストは、クリーニング等繊維に関するテストはもちろん、国民生活センターへテストを依頼しなくても解決できるような案件（例えば、電気機器がうまく動かない等の相談で相談者が使用方法を間違っている場合等）のテストをメーカーと連絡をとりながら、早期解決をしているため、消費生活の安定と向上を図るために一翼を担っているといえる。

ケ. 危険物の取扱い

酢酸、硫酸等の劇物を利用するテストは現在受けていない。そのため、それらの試薬は保管していない。

コ. 研修業務

相談員のスキルアップを図るため、相談員を国民生活センターが実施する研修に参加させるなどしている。宿泊を伴う研修が実施されることもあるが、宿泊費や交通費などは、群馬県職員等の旅費に関する条例に基づき支給している。

(8) 過年度の外部監査結果への対応

過去に外部監査の対象となったことはなく、該当なし。