

相模原市監査委員公表第26号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により、平成18年2月9日に実施した事務監査の結果に基づき措置を講じた旨、市長から通知があったので、同項の規定により、当該通知に係る事項を次のとおり公表する。

平成18年10月11日

相模原市監査委員 田中勝年

同 栗原 勤

同 久保田義則

同 岸浪孝志

- 1 監査対象事務  
消費生活行政について
- 2 監査を実施した日及びその結果を市長に提出した日  
平成18年2月9日
- 3 市長から措置を講じた旨の通知があった日  
平成18年9月29日
- 4 監査の結果及び市長の講じた措置の内容

監査の結果	措置の内容
<p>1 暮らしの情報提供事業について</p> <p>(1) 市政に関する世論調査の結果、地域の犯罪に関する情報提供手段の要望として、第3位にインターネット(市のホームページ)が挙げられている。特に男性では、20歳代から50歳代までの各年代で、20%前後の人がインターネット(市のホームページ)による情報提供を求めているが、現在、本市では、消費生活課(センター)固有のホームページは作成していない。</p> <p>相談案内、相談統計、相談事例紹介、啓発講座・事業紹介、貸出図書・ビデオ紹介に加え、国民生活センター等の関連ホームページへのリンク機能を備えた固有のホームページを開設し、迅速な情報提供や市民の情報入手手段の多様化に努められたい。</p> <p>(2) 消費生活センターで所有する消費生活関連の図書及びビデオについて、目録や一覧表を作成することにより、市民、学校、公民館等の関係機関への貸出しや閲覧希望者に対する便宜を図られたい。</p>	<p>(1) ホームページによる暮らしの情報提供につきましては、平成18年8月28日から市のホームページ「暮らしの情報」コーナーに、消費生活に関する各種情報を、より内容を充実させ掲載いたしました。</p> <p>内容につきましては、現在の相談事例、相談統計、貸出図書の紹介、講座の案内、国民生活センター等関連ホームページへのリンク機能で、閲覧者の利便に沿った多様な情報を網羅したものとなっております。</p> <p>なお、内容の更新は随時行っております。</p> <p>(2) 図書及びビデオについては、目録及び一覧表を作成し、市ホームページ「暮らしの情報」コーナーに、平成18年8月28日から掲載いたしました。</p> <p>また、図書及びビデオの一覧表を掲載したチラシを作成し、学校及び公民館へ11月中に配布いたします。</p>

## 2 消費生活相談事業について

(1) 3か所の消費生活相談窓口のうち、土曜日、日曜日及び祝日に開所している北消費生活センターの利用が少ない現状がある。

土曜日、日曜日及び祝日の相談体制が充実している同センターの利用促進を図られたい。

(2) 市が受けた消費生活相談において、詐欺罪等犯罪に該当する懸念のある事例を把握した場合には、消費者保護の観点から、所轄警察署へ発生地区、手口等について速やかに情報提供を行い、消費者被害の拡大防止及び未然防止に努められたい。

(3) 本課である消費生活課には、相談窓口機能がない。出先機関である消費生活センター及び消費生活相談コーナーで取り扱った相談のうち、重要案件については報告を受けているものの、日常、相談者に身近に接する機会がなく、相談全体の実状について十分に把握しているとはいえない。

また、北消費生活センターと消費生活相談コーナーの事務職員は、市民相談室職員との兼務であり、消費生活相談や啓発事業について十分習熟しているとはいえない。

人員配置を含む機能的な組織のあり方や研修体制等について検討されたい。

(1) 北消費生活センターの相談日につきましては、広報さがみはらには相談曜日の記載がされておりましたが、平成18年2月15日号から記載しております。また、地域情報紙、消費生活情報紙「すばいす」及び各リーフレットには従来から記載しておりましたが、今後も相談日の周知に努めてまいります。

さらに、土曜日・日曜日・祝日に相談している北消費生活センターを案内する留守番電話機能装置は、相模原消費生活センター及び北消費生活センターは設置済で、消費生活相談コーナー(南市民相談室内)には未設置でしたが、2月中旬に設置しました。

また、8月28日から市のホームページ上でも周知しております。

今後も、講座等の機会を捉え、北消費生活センターの利用促進を図ってまいります。

(2) 市が受けた消費生活相談において、詐欺罪等犯罪に該当する懸念のある事例につきましては、従前より所轄警察署に情報提供を行っております。

また、警察署と消費生活センターとの情報交換も随時実施しております。

(3) 平成18年3月1日、消費生活相談員、消費生活センター職員、消費生活課啓発担当職員による、連携打合せ会議を立ち上げました。消費生活課としましては、原則、毎月開催されるこの会議で得た情報を把握し、啓発事業に反映させております。

兼務職員の研修につきましては、4月に北消費生活センターにて実施いたしました。また、消費生活相談員の研修として実施しました、6月7日に相模原市民ギャラリー会議室で開催された「生命保険についての研修」及び7月4日に北消費生活センター会議室で開催された「未公開株についての研修」にも、兼務職員が参加をしております。

