

相模原市監査委員公表第23号

地方自治法(昭和22年法律第67号)第199条第1項、第2項及び第4項の規定に基づき市民局を対象に監査を行ったので、同条第9項の規定により、その結果を次のとおり公表する。

平成29年10月5日

相模原市監査委員 彦 根 啓

同 坪 井 廣 行

同 金 子 豊貴男

同 石 川 将 誠

第1 監査の概要

1 監査の種類

地方自治法(昭和22年法律第67号。以下「法」という。)第199条第1項及び第4項の規定に基づく財務監査並びに同条第2項の規定に基づく行政監査

2 監査の実施日程

平成29年5月29日から10月4日まで

3 監査対象

(1) 対象部局

市民局

(2) 対象年度

平成28年度

ただし、必要に応じて平成27年度以前分を対象とした。

第2 財務監査

1 監査対象事務及び監査実施課

これまでの監査結果を踏まえて、指摘事項等のあった事務事業及び科目並びに局内の執行状況を考慮し執行済額が高額な事務事業及び科目等から選定した。

監査対象事務	監査実施課
負担金、補助及び交付金の支出に関する事務 〔平成28年度包括外部監査において監査対象とされた300万円以上の補助金を除く〕	区政支援課、市民協働推進課、文化振興課、人権・男女共同参画課、交通・地域安全課、消費生活総合センター

2 主なリスク及び着眼点

監査の実施に当たり、想定されるリスクを踏まえ、相模原市監査基準(平成29年監査委員訓令第1号。以下「監査基準」という。)第23条第6項第4号の規定に基づき次の主な着眼点を定め、監査を行った。

リスク	主な着眼点
算定及び支出が適正に行われないリスク	(1) 算定及び支出は適正に行われているか。 (2) 交付条件は適切に付され、条件どおり履行されているか。

3 監査の主な実施手続

監査基準第26条及び第27条の規定に基づき、平成29年5月29日から10月4日までの間、監査対象の各課・機関に次の調査を実施した。

(1) 書面調査

事務事業が法令、規則等に基づき執行されているかについて、次の書面等を確認した。

支出負担行為書、支出命令書、支出負担行為兼支出命令書、補助金等交付申請書、事業計画書、収支予算書、補助金等交付決定通知書、補助金等交付請求書、補助金等実績報告書、事業報告書、収支決算書、補助事業実績調書、事業実施に関する協定書 等

(2) 聞き取り調査

書面調査を踏まえ、必要に応じて担当者等に聞き取り調査を実施した。

(3) ヒアリング

平成29年8月29日に交通・地域安全課の所属長に対してヒアリングを実施し、見解を聴取した。

4 監査の結果

(1) 指摘事項

交通・地域安全課の負担金、補助及び交付金の支出に関する事務を調査したところ、各防犯協会への補助金の交付について次のような事例が見られた。

ア 平成27年度相模原防犯協会補助金の実績報告書において、収支決算書に記載された平成27年度予算額が、報奨金及び報奨費の増額補正や予備費から旅費への流用後の金額となっていた。

相模原市補助金等に係る予算の執行に関する規則(昭和45年相模原市規則第23号。以下「補助金規則」という。)では、補助事業者は補助金等の充当予算を変更しようとするときは、事務事業計画変更申請書を市長に提出し、その承認を受けなければならないとされているが、事務事業計画変更申請書の提出や市の承認について確認できなかった。

イ 平成27年度相模原南防犯協会補助金の実績報告書において、収支決算書に記載された平成27年度予算額に記載誤りが多数見られた。

ウ 平成27年度相模原北防犯協会補助金の実績報告書において、収支決算書に記載誤りが散見された。

エ 補助金規則では、補助事業者は補助事業等実績報告書を市長の定める期日までに提出しなければならないとされており、平成27年度の各防犯協会への補助金については「事業完了後、速やかに実績報告書を提出すること」を条件に交付されていた。しかしながら、実績報告書の受理日は、相模原防犯協会が平成28年7月21日、相模原南防犯協会が9月15日、相模原北防犯協会が7月4日、津久井防犯協会が7月25日となっており、平成27年度末の事業完了後、遅いもので5か月以上経過していた。

各防犯協会への補助金については、平成23年12月及び平成26年12月に実施した定期監査において、補助金額の妥当性及び合理性並びに補助金支出の有効性について検証するよう注意事項としたところである。今回の監

査において、繰越金が発生した場合の取扱いに関する検討が行われ、防犯協会補助金の額の決定に係る取扱要領が制定されていたことは確認できたものの、実績報告等に係る不適正な事例が見られたことは遺憾である。

今後、補助金の支出に当たっては、提出された補助金等実績報告書等の記載内容を十分に審査するなど、補助金規則等に基づき適正に事務を執行されたい。

(2) 市民局におけるその他の財務に関する事務の執行は、おおむね良好と認められた。

5 意見

今回指摘事項とした各防犯協会への補助金は、事業費及び運営費の予算に対する補助となっている。補助金の支出に当たっては、補助金規則及び各補助金交付要綱等に基づき執行することとされているが、予算補助とする場合の履行確認や精算等の考え方は明確に示されていない。

補助金の交付においては、補助事業の成果・実績の確認や補助金額の妥当性の検証が非常に重要であり、公益性、公平性及び透明性の一層の確保を図る観点からも、予算補助における履行確認の明確化などについて検討すべきである。

第3 行政監査(重点調査項目)

1 監査の調査項目

重点調査項目として次のとおりテーマを定め、監査を行った。

(1) テーマ

契約における業者選定(1者随意契約の場合)について

(2) 監査実施課

区政支援課、市民協働推進課、文化振興課、人権・男女共同参画課、
交通・地域安全課及び消費生活総合センター

2 監査の目的

地方公共団体が締結する契約は一般競争入札によることが原則とされているが、法第234条第2項において、「政令で定める場合に該当するときに限り」随意契約によることができる」と規定されている。

随意契約による契約の締結に当たっては、内容・性質・目的のほか、経済性、緊急性等を総合的に検証して慎重に行われるべきであり、特に1者随意契約とする場合、その判断が適切に行われなければ、本来競争入札等により適正な価格で行われるべき契約が不適正な価格で行われるおそれがある。

そこで、契約における業者選定(1者随意契約の場合)が、関係諸規定に準拠し適正に行われているか、また効率的かつ有効的に行われているかを主眼として、その選定理由の妥当性等について行政監査を実施した。

3 監査の対象

市民局の各課が締結した委託料並びに使用料及び賃借料に関する契約のうち、1者随意契約によるものを対象とした。ただし、相模原市契約規則(平成4年相模原市規則第9号。以下「契約規則」という。)において、随意契約を行う場合に1人の見積書の徴取で足りる等と規定されている、予定価格が10万円以下の契約及び不動産の賃借に関する契約については除外した。また、使用料及び賃借料について、市民協働推進課及び消費生活総合センターは対象となる契約がなかった。

4 主なリスク及び着眼点

監査の実施に当たり、想定されるリスクを踏まえ、監査基準第23条第6項第4号の規定に基づき次の主な着眼点を定め、監査を行った。

リスク	主な着眼点
業者選定が適正に行われ ないリスク	(1) 1者随意契約とする場合の理由は、地方自治法施行令(昭和22年政令第16号。以下「政令」という。)第167条の2第1項各号の要件に該当していることが確認できるか。 (2) 政令第167条の2第1項第2号に該当するとした業者選定の理由は、特殊な目的物・性質・技術が必要である等、「性質又は目的が競争入札に適しない契約」に該当するか。 (3) 1者との契約継続年数が長期間である場合、競争性の観点から他の業者の選定について検討は行われているか。

5 監査の主な実施手続

監査基準第26条及び第27条の規定に基づき、平成29年5月29日から10月4日までの間、監査対象の各課・機関に次の調査を実施した。

(1) 書面調査

事務事業が法令、規則等に基づき執行されているかについて、次の書面等を確認した。

随意契約で2人以上から見積書を徴しない場合の理由書(以下「1者随契理由書」という。)、契約書、仕様書 等

(2) 聞き取り調査

書面調査を踏まえ、必要に応じて担当者等に聞き取り調査を実施した。

(3) ヒアリング

平成29年8月29日に区政支援課の所属長に対してヒアリングを実施し、見解を聴取した。

6 対象事務の概要

(1) 1者随意契約に関する事務の概要

1者随意契約に当たり、担当課は「随意契約適正執行のための指針」(平成22年4月1日契約課作成。以下「ガイドライン」という。)に基づき、予定価格10万円以下の契約等を除き、契約の相手方の名称や契約の相手方を選定した理由等を記載した1者随契理由書及び随意契約で2人以上から見積書を徴しない場合の理由等についての公表調書(以下「公表調書」という。)を作成している。また、「契約規則第26条に定める額を超える随意契約のうち、政令第167条の2第1項第2号～第9号(第3号及び第4号を除く。)に該当する場合で、真にやむを得ない理由により1者随契とする場合」は、原則として契約課は公表調書を閲覧に供するとともに、市ホームページで公表している。

【参考1】

随意契約によることができる場合(政令第167条の2第1項各号の概要)

第1号	予定価格が普通地方公共団体の規則で定める額を超えない契約をするとき
第2号	契約の性質又は目的が競争入札に適しない契約をするとき
第3号	障害者支援施設等で製作された物品を当該障害者支援施設等から買入れる契約、障害者支援施設等、シルバー人材センター、母子・父子福祉団体が行う事業に係る役務の提供を受ける契約をするとき
第4号	普通地方公共団体の長の認定を受けた者が新商品として生産する物品を当該認定を受けた者から買入れ若しくは借り入れる契約又は新役務の提供を受ける契約をするとき
第5号	緊急の必要により競争入札に付することができないとき
第6号	競争入札に付することが不利と認められるとき
第7号	時価に比して著しく有利な価格で契約を締結することができる見込みのあるとき
第8号	競争入札に付し入札者がいないとき、又は再度の入札に付し落札者がいないとき
第9号	落札者が契約を締結しないとき

【参考2】

随意契約ができる額と公表の対象となる額(ガイドラインより)

契約方法 契約の種類	1者随契理由で公表の対象とする範囲	
工事又は製造の請負	250万円以下	超 公表
財産の買入れ	160万円以下	超 公表
物件の借入れ	80万円以下	超 公表
財産の売払い	50万円以下	超 公表
物件の貸付け	30万円以下	超 公表
前各号に掲げる以外のもの	100万円以下	超 公表

(2) 1者随意契約の状況について(平成29年3月末現在)

ア 契約の状況

委託料並びに使用料及び賃借料に関する契約の状況は、表1のとおりである。

契約全体では、件数が104件、契約金額は合計2億8,482万円であった。随意契約は、件数が83件(79.8%)、契約金額は合計1億6,548万円(58.1%)であり、このうち1者随意契約となっていたものは47件で、随意契約に占める割合は56.6パーセントであった。契約金額の最高額は「個人番号カード交付補助業務委託」の32,020,000円であった。

イ 1者随意契約適用の理由及び根拠

1者随意契約47件のうち44件が、競争入札に適しない契約であるとの理由から政令第167条の2第1項第2号を根拠としていた。また、3件は公益社団法人相模原市シルバー人材センター等との契約であるとの理由から同項第3号を根拠としていた。

ウ 契約継続年数

1者随意契約47件のうち政令第167条の2第1項第2号を根拠とする44件の同一の相手方との継続契約年数別の状況は表2のとおりである。5年以上継続して契約を締結していたものは30件(68.2%)であった。継続年数の最長は、「相模原駅ビル公共施設エスカレーター運行管

理業務委託」ほか4件の20年であった。

表1 契約の状況

契約方法	件数	金額(円)
指名競争入札	21	119,339,814
委託料	4	7,247,016
使用料及び賃借料	17	112,092,798
随意契約	83	165,486,441
委託料	72	152,473,527
使用料及び賃借料	11	13,012,914
見積合せ	36	18,046,355
委託料	33	17,681,459
使用料及び賃借料	3	364,896
1者随意契約	47	147,440,086
委託料	39	134,792,068
使用料及び賃借料	8	12,648,018
計	104	284,826,255
委託料	76	159,720,543
使用料及び賃借料	28	125,105,712

表2 契約継続年数

契約継続年数	1年	2年以上	5年以上	10年以上	20年以上	計
契約全体(件)	10	4	16	9	5	44
業務委託契約	9	4	11	8	4	36
賃貸借契約	1	0	5	1	1	8

7 監査の結果(検討すべき事項)

区政支援課が締結した委託料に関する契約について、次のような事例が見られた。

(1) 再委託を行う場合の事前承諾について

「中央区統合端末移設作業委託」ほか4件の契約において、契約相手方は業務の一部を第三者に再委託していたが、契約関係書類には再委託に関する規定が設けられておらず、市の承諾がないまま再委託が行われていた。

また、「戸籍情報システムプログラムプロダクト保守委託」の契約書約款では、業務の一部を再委託する場合は、契約相手方はあらかじめ書面により届出し、市の承認を受けるとされているが、契約相手方からの届出や市の承認について確認できなかった。

委託業務の再委託に関しては、「入札・契約事務の適正執行について」(平成28年3月28日付け契約課長通知)において、委託業務の一部を再委託する場合は、必ず発注者の書面による承諾を得る旨を条文中に盛り込むよう、契約書の記載例が示されている。

また、ガイドラインでは、再委託を行う必要性や業務の範囲等を委託業者より書面にて提出させ、契約担当課で妥当性を審査するよう努めなければならないとされている。

今後は、業務の一部を再委託する場合の事前承諾を徹底するため、契約関係書類の記載内容や契約に基づく書類の提出について確認体制を見直すなど、適正に契約事務を執行されたい。

(2) 個人情報の取扱いに関する措置について

「戸籍情報システムプログラムプロダクト保守委託」において、契約書の特記事項には、契約相手方は個人情報の取扱いに係る作業責任者等について、業務の着手前に書面により報告しなければならないと規定されているが、市への報告がないまま委託業務が行われていた。

今後は、相模原市個人情報保護条例(平成16年相模原市条例第23号)等に定められた個人情報の適正な取扱いに関する必要な措置が確実に講じられるよう、提出書類の確認体制を見直すなど、適正に契約事務を執行されたい。

第4 行政監査(個別調査項目)

1 監査の調査項目

個別調査項目として次のとおりテーマを定め、監査を行った。

(1) テーマ

消費生活相談事業について

(2) 監査実施課

消費生活総合センター(北消費生活センター、南消費生活センター)

2 監査の目的

近年、高齢化の進行、高度情報社会の進展、消費生活におけるグローバル化の進展等に伴い、悪質商法の巧妙化や、新たな商品・サービスを巡るトラブルの増加等、消費者問題は一層複雑化・多様化している。

本市の消費生活相談件数については、架空請求が大きな社会問題となった平成16年度の12,968件をピークとして減少を続けてきたが、平成25年度、平成26年度、平成27年度の3年間は5,500件有余とほぼ横ばいで推移している。

こうした中、本市では市民の消費者としての権利の確立と自立を支援するとともに、市民が安全で安心できる消費生活を確保するため、平成24年度から平成31年度までの8年間の計画期間とした「相模原市消費生活基本計画」を策定し、消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進する取組を進めてきた。その後、消費者安全法(平成21年法律第50号)、食品表示法(平成25年法律第70号)等の新たな消費者関連法の整備が行われ、これら消費者を取り巻く経済社会環境の変化に的確に対応するため、平成28年3月に行われた中間改訂では、インターネットを介した情報サービス等に関するトラブルの相談や、高齢者からの相談の増加など、本市の消費者問題の現状を改めて分析し、消費者行政をさらに推進する計画となるよう「消費生活情報の充実」、「消費者教育及び啓発・学習機会の提供」、「高齢者等に対する見守りの推進」及び「消費生活相談の充実」の4項目を重点施策に定め、取組を進めている。

市民が安全で安心できる消費生活をおくる上で、身近な消費者相談窓口としての消費生活センターの役割は今後ますます重要となることから、消費生活相談等に係る事務が適切に行われているかを主眼として行政監査を実施した。

3 監査の対象

消費生活総合センター、北消費生活センター及び南消費生活センターにおける消費生活相談事業に関する事務を対象とした。

4 主なリスク及び着眼点

監査の実施に当たり、想定されるリスクを踏まえ、監査基準第23条第6項第4号の規定に基づき次の主な着眼点を定め、監査を行った。

リスク	主な着眼点
消費生活相談に対する対応が適切に行われないリスク	(1) 消費生活相談業務は適切に実施されているか。 (2) 関係機関との連携は適切に行われているか。 (3) 消費者に対する啓発は適切に実施されているか。

5 監査の主な実施手続

監査基準第26条及び第27条の規定に基づき、平成29年5月29日から10月4日までの間、監査対象の各消費生活センターに次の調査を実施した。

(1) 書面調査

事務事業が法令、規則等に基づき執行されているかについて、次の書面等を確認した。

消費生活相談の対応経過資料 等

(2) 聞き取り調査

書面調査を踏まえ、必要に応じて担当者等に聞き取り調査を実施した。

(3) ヒアリング

平成29年8月29日に消費生活総合センターの所属長に対してヒアリングを実施し、見解を聴取した。

6 消費生活センターの概要

(1) 消費生活相談に関する事務の概要

相模原市消費生活条例(平成21年相模原市条例第65号)では、「市長は、消費者から事業者との取引によって生じた苦情又は相談があった場合は、速やかにこれを解決するために必要な助言、あっせんその他必要な措置を講じなければならない。」とされている。また、相模原市消費生活センター条例

(平成27年相模原市条例第84号)では、消費生活センターの組織及び運営方法並びに情報の安全管理について定められており、これらに基づいて消費生活相談事業に関する事務等が行われている。

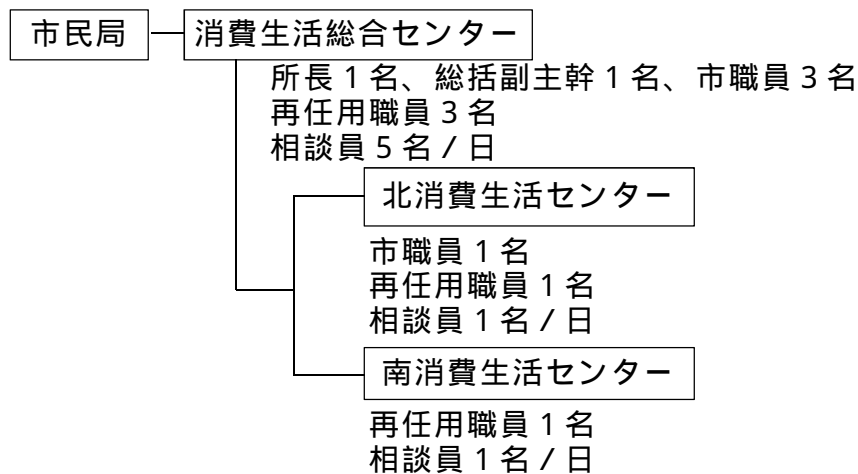
対象者は本市に在住・在勤・在学の方のほか、本市及び町田市における消費生活相談の相互受入により町田市民も対象となっている。

また、消費者意識の向上や消費者被害を未然に防止するため、講座等の開催、住民自治団体や消費者団体等が自主的に企画した講座等への講師派遣、広報紙等による消費生活に関する情報提供などの取組も実施している。

(2) 主な沿革

- 平成 9年11月 相模原消費生活センターを開設
- 平成12年 4月 北消費生活センターを開設
- 平成19年 4月 南市民相談室を南消費生活センターに改組
- 平成28年 4月 相模原消費生活センターに生活安全課の消費啓発・教育部門の機能を統合し、課相当の専管組織として消費生活総合センターを設置

(3) 組織(平成29年4月1日時点)



(4) 施設及び相談受付

施設	相談日	時間	相談方法
消費生活総合センター 相模原市中央区相模原1丁目1番3号 (シティ・プラザさがみはら内)	毎日 (12月29日から 1月3日までを 除く)	午前9時から 午後4時まで	電話 来所
北消費生活センター 相模原市緑区橋本6丁目2番1号 (シティ・プラザはしもと内)	月～金曜日 (祝日及び 12月29日から 1月3日までを 除く)	午前9時から正午 まで及び午後1時 から4時まで	来所 のみ (要予約)
南消費生活センター 相模原市南区相模大野5丁目31番1号 (南区合同庁舎3階)			

消費生活総合センターの受付時間について

- ・第2・4金曜日：午前9時から午後6時
- ・土日祝日：午前9時から正午及び午後1時から4時

(5) 消費生活センターの相談体制

消費生活相談員は、消費者安全法等に基づいて、消費生活相談員、消費生活専門相談員等の資格を有する者に委嘱している。

平成29年度は、10名の消費生活相談員が非常勤特別職職員として委嘱されており、原則として消費生活総合センターに5名、北消費生活センター及び南消費生活センターに各1名がローテーションにより勤務する体制となっている。相談員の配置が1名である北消費生活センター及び南消費生活センターでは、休暇の取得や研修への参加などにより勤務予定の相談員が不在となる場合は、消費生活総合センターの相談員を代わりに勤務させるなどの対応を行っている。

また、多様化・複雑化する消費生活相談に対する対応力向上のため、国民生活センターや神奈川県などが主催する研修に相談員を派遣しているほか、原則として毎月第1水曜日に相談員全員が参加する打合せ会を実施し、研修や市からの情報提供などを行っている。

(6) P I O - N E T の活用

P I O - N E T (全国消費生活情報ネットワークシステム)は、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、各消費生活センターに寄せられた消費生活相談内容を登録するデータベースであり、そのシステムは国民生活センターが構築し運営している。

全国の消費生活センターがP I O - N E Tに登録した相談内容や処理結果は、相談業務に活用されている。

(7) 消費生活審議会

消費生活基本計画等の意見を答申するとともに、消費生活に関する重要な事項について調査審議し、答申又は意見を建議すること等を目的として、消費者、事業者、学識経験者などを構成員とする相模原市消費生活審議会が設置されている。

平成28年度は部会を含めて3回の会議が開催され、平成27年度相模原市消費生活基本計画年次報告書などの審議が行われた。

7 消費生活相談業務

(1) 相談件数

年度別の相談件数については、図1のとおりである。本市では、架空請求が社会問題となった平成16年度の12,968件をピークとして減少を続けてきたが、近年は5千件台半ばで推移している。

施設・相談方法別の相談件数については、表3のとおりである。平成28年度から電話相談への対応を消費生活総合センターに集約したため、平成28年度の消費生活総合センターの相談件数が増加している。

なお、平成28年度の平日一日当たりの平均相談件数は、3つの消費生活センターを合わせて20件となっている。

図1 相談件数の推移

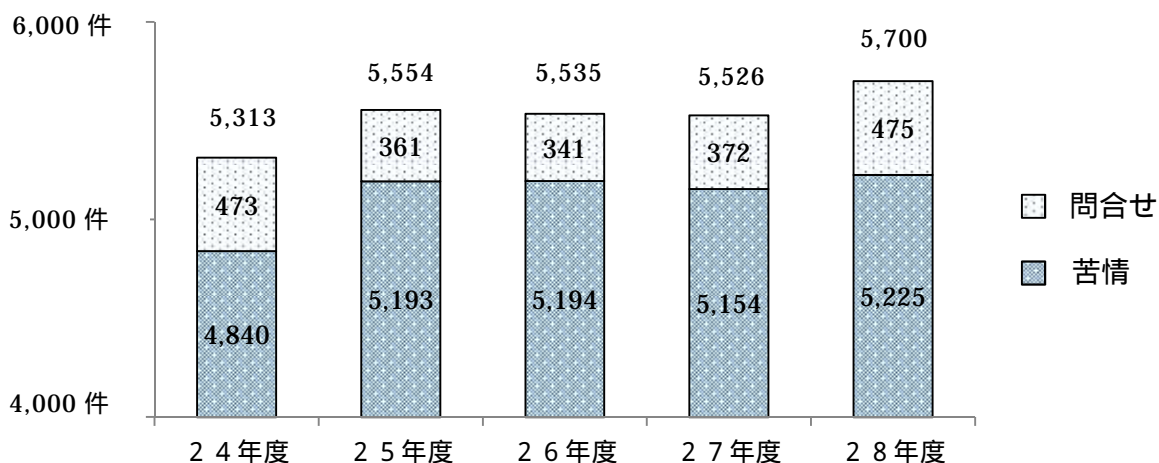


表3 相談件数(施設・方法別)

施設	方法	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
消費生活 総合センター	電話	2,063	2,307	2,312	2,358	4,802
	来所	390	388	391	372	434
	合計	2,453	2,695	2,703	2,730	5,236
北消費生活 センター	電話	1,120	1,193	1,114	1,075	0
	来所	382	332	312	357	222
	合計	1,502	1,525	1,426	1,432	222
南消費生活 センター	電話	1,064	1,058	1,120	1,095	0
	来所	294	276	286	269	242
	合計	1,358	1,334	1,406	1,364	242
合 計	電話	4,247	4,558	4,546	4,528	4,802
	来所	1,066	996	989	998	898
	合計	5,313	5,554	5,535	5,526	5,700

平成27年度までは相模原消費生活センター

(2) 相談内容

相談(苦情)について相談内容別にみると、各年度の相談件数の上位については表4のとおりとなっている。

各年度とも、インターネットを介した情報サービス等に関するトラブルや架空請求といった「デジタルコンテンツ」が1位となっており、平成28年度は全体の19.5パーセントを占めている。そのほか、他に分類できない「商品一般」や、「不動産貸借」などが上位を占めている。

PIO-NETにより平成24年度以降の政令指定都市の状況を集計したところ、全ての政令指定都市において、相談件数の1位は「デジタルコンテンツ」となっていた。また、多くの政令指定都市で「商品一般」「不動産貸借」「工事・建築」等が本市と同様に上位となっていた。

表4 相談内容別件数

区分	1位	2位	3位	4位	5位
28年度 (5,225)	デジタルコンテンツ (1,019)	商品一般 (325)	不動産貸借 (281)	工事・建築 (197)	インターネット 接続回線 (153)
27年度 (5,154)	デジタルコンテンツ (1,162)	商品一般 (292)	不動産貸借 (242)	工事・建築 (221)	フリーローン・サラ金 (153)
26年度 (5,194)	デジタルコンテンツ (1,064)	商品一般 (280)	不動産貸借 (239)	工事・建築 (215)	フリーローン・サラ金 (182)

25年度 (5,193)	デジタルコンテンツ (847)	不動産貸借 (258)	商品一般 (246)	工事・建築 (238)	フリーローン・サラ金 (187)
24年度 (4,840)	デジタルコンテンツ (884)	不動産貸借 (277)	フリーローン・サラ金 (261)	工事・建築(187) 商品一般(187)	

(3) 処理結果

相談(苦情)への対応結果については表5のとおりである。

消費者行政の基本は「消費者の自立」であり、各消費生活センターでは主に消費者が自主交渉するために必要な助言を行うが、高齢者等で事業者との交渉が難しい場合などについては、相談員が相談者と事業者の間に入って交渉等(あっせん)を行っている。

PIO-NEETにより政令指定都市における相談(苦情)への対応結果を集計したところ、本市の平成28年度における「助言(自主交渉)」の割合は53.3パーセントであり、他の政令指定都市に比べて低い傾向となっていた。

表5 処理結果(苦情)

単位：件(%)

区 分	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
他機関紹介	34 (0.7)	31 (0.6)	27 (0.5)	24 (0.5)	37 (0.7)
助言(自主交渉)	3,053 (63.1)	3,198 (61.6)	3,302 (63.6)	3,118 (60.5)	2,786 (53.3)
その他情報提供	1,021 (21.1)	1,309 (25.2)	1,220 (23.5)	1,335 (25.9)	1,569 (30.0)
あっせん解決	495 (10.2)	411 (7.9)	431 (8.3)	426 (8.3)	540 (10.3)
あっせん不調	39 (0.8)	45 (0.9)	46 (0.9)	49 (0.9)	70 (1.4)
処理不能	19 (0.4)	30 (0.6)	38 (0.7)	32 (0.6)	46 (0.9)
処理不要	179 (3.7)	169 (3.2)	130 (2.5)	170 (3.3)	177 (3.4)
計	4,840 (100)	5,193 (100)	5,194 (100)	5,154 (100)	5,225 (100)

「処理不能」...相談者と連絡がつかないなど、処理ができなくなったもの
「処理不要」...相談者からの相談内容が明確でないもの

(4) 多重債務相談

多重債務問題の早期解決を図るため、神奈川県弁護士会、神奈川県司法書士会の協力により、毎週木曜日(司法書士相談は毎月第1・3木曜日)に北消費生活センターにおいて専門相談を実施している。

表6 専門相談の件数

区分	弁護士相談	司法書士相談
28年度	67	0
27年度	54	2
26年度	72	1
25年度	65	7
24年度	93	17

8 関係機関との連携

消費生活相談に対する対応力向上、消費者の利便性向上などのため、行政機関等と連携を行っている。

(1) 県及び県内市町村との連携

県が毎月開催する「消費者行政担当職員連絡会議」に市職員及び相談員が参加しており、県内各市町村の消費生活相談担当者等と相談事例の検討などを行っている。

(2) 町田市との連携

本市と町田市双方の消費生活センターにおいて消費生活相談の相互受入を行っている。また、両市の職員等による消費生活相談会議を毎年開催し、消費生活相談状況等の情報交換を行っている。

表7 相互相談の件数

区分	相模原市民が町田市に相談	町田市民が相模原市に相談
28年度	17	29
27年度	21	32
26年度	22	29
25年度	20	27
24年度	13	28

9 啓発事業

自立した消費者を育成するため、平成28年度は以下の啓発に関する取組などを行った。

(1) 各種講座等への講師派遣

高齢者を狙った悪質商法や若者に多い消費者問題等、消費生活に関する身近な問題について、高齢者サロン、老人会、公民館、学校などが自主的に企画した講座等へ講師として消費生活相談員を40回派遣し、参加者は延べ1,703人であった。

(2) 大学生への啓発

市内5大学(青山学院大学、麻布大学、桜美林大学、北里大学、相模女子大学)の学生担当者と懇談会を開催し、学生が受けた消費者被害の実態や市の消費者行政などについて意見を交換した。

(3) 市内小学生への啓発

国民生活センターとの共催により、実習等を通して消費者として必要な知識を身につけてもらうことを目的とした「夏休み子ども消費者教室」を国民生活センター相模原事務所で毎年開催している。平成28年は市内小学生30人が参加した。

(4) 消費者団体等との協働による啓発

消費者団体等との協働により、講演会やパネル展示などの啓発事業を実施した。

ア 消費者月間事業

5月の「消費者月間」に合わせ、相模原市消費者団体連絡会との共催による悪質商法に関する講演会や、消費者被害防止などに関する市内公共施設へのパネル展示等を実施し、市民の消費者意識の高揚を図った。

イ みんなの消費生活展

消費者に「消費生活に必要な情報」を提供する機会を設け、確かな知識や判断力を身につけ適切な行動ができる自立した消費者となるきっかけとすることを目的に、相模原市生活協同組合運営協議会、相模女子大学、国民生活センターなど全11団体の協力により、市内商業施設において、消費生活に関連するステージイベントや展示などを実施し、1,300人が来場した。

ウ くらしを考えるつどい相模原

消費者が消費生活について進んで学習し、問題解決に向けた活動の活性化、団体間の連携強化を図ることを目的として、「くらしを考えるつどい相模原実行委員会」との共催により講演会を開催し、99人が参加した。

エ 相模原市・生活協同組合ユーコープ共同講座

上手な買物の仕方及び使い切りレシピを学びながらフードロスを無くすことを目的として、生活協同組合ユーコープとの共催により講座を実施し、33人が参加した。

(5) 広報紙等による啓発

消費生活に関する情報発信や消費生活センターの周知などについて、市の広報紙、消費生活情報紙「すぱいす」、タウン誌等の冊子、ホームページやメールマガジン、公共交通機関の車内モニターなど、様々な媒体を通じて情報提供を行った。

10 監査の結果(検討すべき事項)

今回、消費生活相談業務の実施状況や関係機関との連携、消費者に対する啓発など、消費生活相談事業における取組について監査を行ったが、次の事項を除き特段の問題は見られなかった。

(1) 費用弁償(旅費)の支給事務について

消費生活相談員の平成29年3月分の費用弁償(旅費)を調査したところ、転居により住所が変更されていた消費生活相談員が出張先から直帰した旅費について、転居前の最寄り駅を基に算定したことにより過大に支給していた事例が見られた。今後、旅費の支給に当たっては、事務処理体制を見直すなど適正に事務を執行されたい。

11 意見

国民生活センター等の資料によれば、近年は全国的に情報通信分野、特にインターネットに関する相談が多く寄せられており、詐欺的商法の手口がより巧妙化している。本市においても、過去5年間の相談内容では、インターネットを介した情報サービス等に関するトラブルや架空請求といった「デジタルコン

テンツ」の件数が1位となっており、次々に新しい手口が発生する詐欺的商法などの相談に対して適切に対応していくとともに、消費者被害を未然に防止する観点から、幅広い年齢層に対して学習機会の提供や情報発信を行っていくことが求められている。

また、全国の消費生活センター等に寄せられた相談のうち、契約当事者が70歳以上の相談の割合は他の年代と比較して高くなっており、高齢者を狙う悪質商法による被害は後を絶たない。本市においても、高齢者からの相談の増加などを受け、相模原市消費生活基本計画の中間改訂では「高齢者等に対する見守りの推進」を重点的に取り組むべき施策の一つと定めており、消費者被害の未然防止及び早期の発見と救済を図るための取組が進められている。

消費者を取り巻く環境は、高齢化の進行、高度情報通信社会の進展や、「アクティブシニア」と呼ばれる、インターネットを使い積極的に消費活動を行う60歳以上の消費者の増加など大きく変化しており、行政は新たな消費者トラブルの動向や変化に素早く対応し、相談業務や情報発信を通じて、消費者被害の発生や拡大を未然に防ぐことが求められている。今後とも、消費者問題や暮らしの問題に取り組む国の中核的な実施機関である国民生活センターをはじめとする関係機関や消費者団体等との連携を通じ、消費者行政に関する施策を推進されたい。