

25監査公表第18号

地方自治法第199条第12項の規定により，平成25年9月6日に福岡市長から行政監査の結果に関する措置について通知を受けたので，同項の規定により次のとおり公表する。

平成25年12月12日

福岡市監査委員 富 永 計 久
 同 笠 康 雄
 同 齋 田 雅 夫
 同 伯 川 志 郎

1 監査報告と措置の件数

25監査公表第7号（平成25年5月16日付 福岡市公報第6017号(別冊) 公表) 分
 平成24年度行政監査（消費者行政について） ……9件

監査の結果に関する報告に添えて提出する意見

（消費者行政について） ……4件

（福岡市が管理する施設の業務委託について） ……2件

2 講じた措置の内容

以下のとおり

25 監査公表第7号（平成25年5月16日付 福岡市公報第6017号(別冊) 公表) 分
 (行政監査)
 (事務)

1 消費者行政について

監 査 の 結 果	措 置 の 状 況
<p>1 消費者啓発について (1) 消費者教育出前講座について [把握した事実] 「だまされんばい悪質商法」をテーマとして実施している消費者教育出前講座は，毎年，実施回数が市の出前講座の中で上位3位内に入る人気度が高い講座である。実施回数は平成21年度が62回で第2位，同22年度が63回で第1位，同23年度が54回で第3位，平成24年度は12月末時点で47回実施されて第2位となっている。</p>	<p>消費者教育出前講座については，休日についても対応するなど可能な限り申込者の希望に沿った形で実施している。 今後，自治協議会や社会福祉協議会などに周知をはかるとともに，受講者の特性等に対応した内容の講座を実施する。</p>

<p>対象としては地域団体等が毎年度 8 割を占めて地域団体の消費者問題への関心の高さが伺えるものの、公民館で活動している高齢者学級が多い状況である。</p> <p>[意見]</p> <p>依頼を待って出前講座に出かけるだけでなく、さまざまな機会をとらえて情報提供を行い、対象団体等の幅広い拡大を図るとともに、開催時間や開催場所等の申込者ニーズに対応した柔軟な出前講座の展開をさらに推進され、「自立した消費者」の拡大に繋がりたい。</p>	
<p>[把握した事実]</p> <p>インターネットや携帯電話関連のトラブル、あるいはエステティックサービス等についての消費者被害は、その多くが安定した収入のない学生をはじめ若年層で見られる。</p> <p>[意見]</p> <p>若年層の「自立した消費者」育成のひとつの取組みとして、教育機関へ講師を派遣する出前講座をはじめ、教育現場における授業の教材として活用できる啓発資料の情報提供など、教育現場への支援をさらに進められたい。</p>	<p>若年層への出前講座については、福岡県が平成 22 年度から高校・大学・専修学校等への出前講座を、福岡市内の学校等を含めた県内全域で開始したため、市は市立高校を中心に実施するよう役割分担している。今後、教育機関へのメール配信など、新たな手段での情報提供を実施することとした。</p>
<p>(2) 人材の育成支援について</p> <p>[把握した事実]</p> <p>高齢社会の中で、健康や将来に対する不安、孤独感に付け込んだ「悪質住宅リフォーム」のほか、公的機関等であるかのように思わせる「かたり商法」や「点検商法」などの問題商法による消費者被害は後を絶たない状況にあり、また、「値上がり確実」、「必ずもう</p>	<p>「ご近所ボランティア」に対しては、啓発資料の定期的な送付により新たな悪質商法の手口などの情報を提供している。また、研修の場としての情報交換会も実施しており、ご近所ボランティア自ら啓発物の作成に取り組む活動をとおしてスキルアップを図った。今後もご近所ボランティアの育成と活動を支援するための取り組みを行っていく。</p>

<p>かる」など言葉巧みに勧誘する利殖商法も急増しており、これらのトラブルに巻き込まれて被害を受ける高齢者が急増している。さらに、被害に遭った高齢者を狙って被害回復をかたった手口の「二次被害」も増加しており、高齢者被害の実態は深刻なものとなっている。</p> <p>本市においても、一人暮らしや在宅高齢者を狙った「利殖商法」などの相談件数は増加傾向にあり、年齢階層別では70歳以上の割合が4年連続して増加している。地域において高齢消費者を見守る力のある消費者の育成や、消費者被害の防止のための情報や対処法を地域に伝達できるリーダー的存在の人材を育成することは重要であることから、「ご近所ボランティア育成講座」を行っている。</p> <p>[意見]</p> <p>高齢者向けには、講義だけでなく、楽しい雰囲気の中、歌やクイズ、寸劇、ロールプレイなど、より理解を深め、実践的に断り方を身に付けることができる有効で魅力的な講座を多数回開催することが必要である。</p> <p>センター職員や相談員が講師を務めるだけでなく、「ご近所ボランティア育成講座」の修了生が市民講師として地域での講座を開催できるように、多数育成するとともに、市民講師の活動機会を広げるよう、メニュー・教材・資料の開発やスキルアップ講座の開催、高齢者や家族への広報などを推進されたい。</p>	
<p>(3) 消費者団体の育成支援について</p>	<p>消費者グループ活動支援事業について</p>

<p>[把握した事実]</p> <p>消費者団体と連携して消費者啓発や情報提供を行うことで効果的な消費者行政が期待できる。しかしながら、消費者団体の育成支援という面においては、その取組みがやや乏しい。</p> <p>[意見]</p> <p>今後の消費者行政を積極的に推進するためには、NPO等消費者団体との共働が極めて重要であると考えられるため、平成24年度から実施している「消費者グループ活動支援事業」による消費者団体の育成支援に注力されたい。</p>	<p>は、消費者グループが主催する一般市民を対象にした講演会や講座などを市と共催で実施し、市が講師料などの経費負担や広報支援を行っている。また、センター所有の研修室の無料貸し出しを行っている。</p> <p>今後も継続し、消費者団体を支援していく。</p>
<p>(4) 情報提供, 啓発資料等について</p> <p>[把握した事実]</p> <p>消費者の自立を支援し、消費者自らが意識の向上を図り必要な知識を身に付けてもらうため、生活情報誌の作成・発行・配布、また、「市政だより」やフリーペーパー、ホームページ等の媒体を活用しての情報提供などを行っている。</p> <p>[意見]</p> <p>複雑・多様化、広域化する消費者トラブルに対処するため、国民生活センターが整備したP I O-N E Tを有効に活用して、全国の消費者被害の現状の情報収集に努めるとともに、今後とも、消費者への適切、かつ迅速な情報提供に努められたい。</p>	<p>広域化する消費者トラブルに対応するため、国民生活センター発行の啓発チラシ「見守り新鮮情報」を公民館等へ配信するとともに、市内において、被害拡大の恐れのある相談事例については、「消費生活かわら版」において、情報提供を行っている。</p> <p>今後とも、P I O-N E Tを有効に活用して情報収集を行うとともに、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者への適切かつ迅速な情報提供に努める。</p>
<p>2 消費生活相談について</p> <p>[把握した事実]</p> <p>消費生活相談の内容は、ICT関連をはじめとして複雑・多岐にわたっており、これらの相談に的確に対応するために、消費生活相談員が広範囲な専</p>	<p>消費生活相談員の配置については、相談業務経験者である総括責任者を現場に常駐させることとし、かつ、研修によるスキルアップを図ることにより、よりの確な相談業務体制の確立に努めている。</p> <p>また、受託事業者とは、月に1回定期的</p>

<p>門的知識を有することが求められる。</p> <p>消費生活相談業務の委託については、より質の高い相談をめざして平成25年度から公募型プロポーザル方式で選考した新たな団体に業務を委託することになっており、本市消費者行政の大きな転換である。</p> <p>[意見]</p> <p>新規の民間団体が消費生活相談業務を受託するにあたり、相談内容の複雑・多岐にわたる状況に十分対応できる消費生活相談員の配置のほか、専門性を向上させスキルアップができる研修体制の確立などについて、受託者を監督する立場にあるセンターとして指導・助言等を十分行うとともに、受託事業者との定期的な情報交換を行って緊密な連携を図られたい。</p> <p>また、消費生活行政で大きな位置を占める相談業務の質を担保することは非常に重要であることから、今回、新たな事業者に委託する機を捉え、相談者が高い満足度を得られるよう検証を進め、よりの確な消費生活相談業務の確立に取り組まれたい。</p>	<p>に情報交換を実施するほか、年2回、業務評価を行うことで、緊密な連携と検証を進め、市民サービスの向上と相談体制の強化に努めていくこととしている。</p>
<p>3 事業者指導について</p> <p>[把握した事実]</p> <p>市民意識を測るため実施した「平成23年度市政アンケート調査」によれば、市民がセンターに特に充実して欲しいと思っている事業は、「悪質な事業者に対する指導」であり、実に回答者の75%超を占めている。これは、取組みに対して市民がセンターに大きな期待を寄せている表れである。</p> <p>[意見]</p>	<p>不当な取引行為を行う事業者に対しては、今後とも消費者被害の未然防止・拡大防止のため、福岡市消費生活条例に基づき、適切に指導・勧告等を実施していく。</p>

<p>今後とも、消費者被害の発生や拡大防止を図るため、事業者に対する指導の徹底に努められ、また、悪質事業者には勧告を行って、市民の安心の確保に努められたい。</p>	
<p>4 いきいきセンター等との連携について [把握した事実]</p> <p>高齢者の消費者被害が増加傾向にある中で、被害の未然防止や消費者の救済を行う上で、いきいきセンターは重要な関係団体であり、出張相談を実施するなど連携を図っている。しかしながら、いきいきセンターとの情報交換会は、平成23年度が東区と中央区の2区で、平成24年度が中央区、城南区、早良区で実施されただけである。</p> <p>[意見]</p> <p>各区のいきいきセンターとの定期的な情報交換会の開催等を含めて、さらに連携の強化を図られたい。</p> <p>また、民生委員、社会福祉協議会や老人クラブなど各種団体に加え、市民講師として育成しているご近所ボランティア育成講座の修了者なども含め、地域における高齢者の見守り活動を推進されたい。</p>	<p>いきいきセンターに対しては、全市研修会や、各区ごとの情報交換会で情報提供を行っているほか、緊急時に注意喚起メールを送信するなど、緊密に連携を図っている。</p> <p>また、民生委員、社会福祉協議会等の地域福祉関係団体及びご近所ボランティア等ともさらなる連携強化を図っていく。</p>
<p>5 福岡県消費者行政活性化基金について [把握した事実]</p> <p>本市消費者行政にかかる予算総額は、平成23年度が9,700万円余、平成24年度は9,800万円余と増加している。しかしながら、平成23年度及び同24年度ではこの中の4割強を基金からの補助金が占めており、補助金を除く本市独自予算でみると、厳しい財政状況を反映して逆に減少傾向にある。</p>	<p>消費者行政の主要な根幹事業については、本市の予算規模での効率的かつ有効な事業運営を工夫しながら実施していく。福岡県消費者行政活性化基金の継続活用が不透明な状況である中、基金対応としていた予算については可能な限り基金外の予算に組みかえていくとともに、基金の活用も含め有効かつ計画的な事業の推進を図ることとしている。</p>

<p>基金は平成 25 年度においても活用が可能であるが、その活用は今後も保証されているものではないため、基金を活用した事業分についての継続が懸念されるところである。</p> <p>[意見]</p> <p>現状においては、予算の有効活用等の観点から可能な限りにおいて基金からの予算確保を行って、本市消費者行政の充実を図られたい。</p> <p>なお、基金の継続活用が不透明な状況であることに加え、本市予算規模は将来的に縮減傾向で進むものと想定されることを踏まえ、今後とも本市消費者行政の現状把握に努め、予算を勘案しながら課題解決に向けた有効的かつ計画的な事業の推進を図られたい。</p>	
---	--

(監査の結果に関する報告に添えて提出する意見)

監 査 の 結 果	市 の 見 解
<p>1 本市における消費者行政は、大別すると前述のとおり、委託による「相談」業務と直轄による「啓発・指導」業務を実施しているが、相談業務については、質的・量的に変化する相談に的確に応じることが極めて重要であることから、その体制については相談の状況等に留意していくことが必要である。</p> <p>また、啓発業務については、現状の青少年や高齢者を中心とした問題に効果的・効率的に進めていくため、市内部の関係部署はもとより、地域における校区自治協議会、青少年育成協議会、老人クラブ等の各種団体と一体となった中に、専門集団であるNPO等消費者団体と協調体制を構築し、問題解決の基本的視点として被害者「個人」の問題から「地域」</p>	<p>1 相談業務については、受託事業者と緊密に連携を図りながら、寄せられる相談への的確な対応を行うとともに、市民サービスの向上と相談体制の強化に努めていく。</p> <p>1, 2, 4 消費者教育の推進については、「消費者教育の推進に関する法律」の制定を受け、審議会委員に、新たに PTA 協議会や民生委員協議会、地域包括支援センターからの委員を加え、「地域」において、青少年や高齢者と密接な関係を持っている団体の意見を取り入れる体制を整えるとともに、福岡市自治協議会、福岡市公民館館長会、福岡市中学校校長会から選出された専門委員を加えた「消費者教育部会」を設置することにより、地域住民が消費者教育を「地域」</p>

<p>の問題として地域住民が自ら考えることができるような仕組みづくり，地域づくりの支援が重要と考える。こうした考え方については，昨年，法律として制定された「消費者教育の推進に関する法律」において要請されているところでもある。</p> <p>2 また，学校においては，青少年の成長段階という極めて重要な人生の過程において，知識・経験の不足とともに新たなものへの興味・関心による判断・行動に対し，社会正義の認識の「場」，社会人教育の一要素としての消費者教育として位置づけることが必要であると考えます。</p> <p>3 さらには，トラブルの現状等について「生」の多くの事例に接する警察や，全国の被害情報あるいはICT技術等，極めて専門性かつ技術的問題について把握している国（消費者庁）との連携は，各種情報の入手・確保と対応策の検討には欠かせないものである。とりわけ，悪質事業者については，地域住民に対して，条例に基づきその名称や手口等について徹底した周知を実施することが極めて重要である。</p> <p>4 消費者問題は，市民の「安全・安心な日常生活」に関わる極めて重要な課題であるが，その本質は人間の成長過程に付随する問題であり，かつ人間の欲求と矜持に関わるため，顕在化することなく社会の底流で広がる傾向があることから，これまで本市をはじめ各種機関・団体が様々な取組みを進めてきたにもかかわらず，連続して時代背景を映した各種問題が生じている現実にあることから，こうした問題の防止には多くの困難が考えら</p>	<p>や「学校」で取り組む基盤となる団体等の意見を取り入れることとした。今後，自立した地域社会の形成に向けて消費者教育を進めていく。</p> <p>また，教育委員会等，市内部の関係部署とも連携しながら消費者教育の推進に取り組んでいく。</p> <p>3 消費者庁はじめ国，警察等関係機関との連携については，消費者被害の未然防止・拡大防止を図るためには不可欠であり，今後とも情報共有を図っていく。</p> <p>また，不当な取引行為を行う事業者に対しては，今後とも消費者被害の未然防止・拡大防止のため，福岡市消費生活条例に基づき，適切に指導・勧告等を実施していく。</p>
---	---

<p>れる。</p> <p>しかしながら、こうした本質的問題が内在した課題に正面から向き合い、その防止のためには少なくとも基本的視点として「個人」の問題から「地域」の問題として認識し、地域に関わる組織団体と一体となって、効果的・効率的に取り組む必要があり、「消費者教育の推進に関する法律」においても、「消費者教育推進地域協議会」を組織するよう努めなければならないと規定されたところである。</p> <p>については、是非とも協議会を設置して地域社会における課題に対し、地域住民（組織団体）等の力を統合して自らが考え判断し、行動して解決していく自立した地域社会の形成に向けて「市民による市民のための消費者教育」を推進されるよう要望するものである。</p>	
--	--

(工事)

1 福岡市が管理する施設の業務委託について

(監査の結果に関する報告に添えて提出する意見)

監 査 の 結 果	市 の 見 解
<p>1 長期継続契約の検討</p> <p>平成 16 年度に地方自治法が改正されて予算措置がなくとも役務の提供を受ける契約で、翌年度以降にわたり契約を締結しなければ事務の取扱に支障を及ぼすもののうち条例で定めることにより長期継続契約が可能となった。本市においては「福岡市長期継続契約の範囲を定める条例」において機械警備の業務委託が長期継続契約の対象となったものの、他都市においては、政令に準じ年間を通じて実施する施設管理業務など役務が長期に及ぶ契約については条例で長期継続契約として定めている。</p>	<p>本市における長期継続契約の対象となる役務の提供を受ける契約については、「福岡市長期継続契約の範囲を定める条例」において、物品に係る初期投資額の回収に一定の期間が必要となる役務の提供に限られているところであるが、施設管理業務などその他の役務についても政令の趣旨や他都市の状況を踏まえながら、管理業務委託の長期継続契約について検討していく。</p>

<p>このため政令の趣旨や他都市の状況を踏まえ業務の経済性・効率性の向上を計る視点から、管理業務委託の長期継続契約について検討されたい。</p> <p>(財政局契約課)</p>	
<p>2 施設管理情報の一元化と相談窓口等の明確化</p> <p>福岡市が抱える施設はその数もさることながらその用途も多種多様に及んでおり、適切にまた効率よく管理することは簡単ではないと思料される。しかし今後も少子高齢化が見込まれ扶助費が増加していく中で社会資本の更新に係る予算の確保は難しい状況が見込まれるため、現在ある施設の有効利用が急務となっている。そのためには施設の状況を的確に把握することが重要であり、施設台帳などによる技術的情報の把握が欠かせない。基盤施設においては、技術的理由から技術職員が配置されているため実際に施設を点検・運転する委託業者と十分に意思の疎通を図ることができているが、事務職員のみ配置された施設では技術的内容を確実に理解することは難しいため、前例を踏襲した契約内容で業務を継続しているなどの契約が見受けられる。また、アンケートの結果でも、積算や契約に関する技術的アドバイスを求める声が事務職員から少なからずあった。</p> <p>このため、施設管理の積算や点検に関する技術的情報やノウハウの提供に加え相談窓口の明確化など、技術職員のみならずとりわけ事務職員の施設管理者が効果的な運営管理ができるように、その支援体制の充実、強化について検討されたい。</p>	<p>これまで、施設管理者に対する保全業務の技術的支援として、市有建築物保全情報システムによる施設情報の提供、保守管理業務の設計基準作成、定期点検業務の要領書作成及びこれらの説明会の実施など、施設管理者の実務を支援するための取り組みを進めるとともに、個別相談なども行っているところである。</p> <p>平成 25 年度は施設管理者を対象として、日常における施設の運営管理に係る実務を分かり易く説明した「施設保全マニュアル」を新たに作成するとともに、同マニュアルを活用した運営管理に関する講習会を開催し、併せて相談窓口として問い合わせに応じていることの周知を図ったところである。</p> <p>今後とも、施設管理者が効果的な運営管理ができるよう、より一層の支援体制の充実、強化についてしっかりと取り組んでいく。</p>

(財政局アセットマネジメント推進課)	
--------------------	--