

## 消費生活相談等業務 仕様書

※本業務における契約の締結は、予算の議決承認が議会でなされることを条件とします。

### 1. 事業目的

本事業は、事業者との間の情報の量及び質、ならびに交渉力等の格差のある市民からの相談に応じ、的確な情報の提供を行うとともに、必要に応じた斡旋を行うことにより、市民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

### 2. 委託期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

### 3. 委託業務に従事する者

#### (1) 統括責任者

委託業務すべてにおける統括的な責任を負う者

ア) 原則として相談業務には従事せず、委託業務全般の指揮監督を行う。

イ) 委託業務の遂行について神戸市との連絡窓口業務を担う。

#### (2) 相談業務従事者（以下「相談員」という。）

消費者安全法第10条の3第1項に基づく「消費生活相談員」の資格を有する者を基本とするが、以下のいずれかの資格を有する者も相談員とすることができる。

ア 消費生活専門相談員

イ 消費生活アドバイザー

ウ 消費生活コンサルタント

#### (3) 事務処理担当者

必要に応じて、事務処理や電話の取次ぎ等を担当する者を置くことができる。ただし(2)の資格を有しない場合は、市民からの消費生活相談に対応することはできない。

### 4. 委託業務内容

#### (1) 相談業務の管理

統括責任者は、次の各号に掲げる業務を行う。なお、運営時間中に統括責任者が不在にする場合にも、責任をもって業務遂行できる体制を整えておくこと。

##### ア 業務進行管理

① 相談員の能力向上のため、相談内容を確認し、入力内容の総合的な点検及び相談員へのフィードバックを適宜行う。

② 相談の処理に際し、相談員への助言、指導及び必要に応じて来所時における立ち会い等を行う。

③ 相談の処理に際し、相談者によるクレーム、その他相談業務の中で発生するトラブル等に対して、責任をもって対応する。

④ 災害や感染症拡大等により、相談員の出勤が困難である場合においても、業務へ

の支障を最小限に留め、業務遂行できる体制をあらかじめ整える。

#### イ 神戸市その他関係機関との連絡調整等

(3)～(6)に係る連絡調整、各種資料の作成等を行う。

#### (2) 相談業務

相談員は、神戸市に在住、在勤又は在学の消費者からの相談の申出を受け付ける。相談等には迅速に丁寧な対応に努め、的確な助言・情報提供を行い、必要に応じて斡旋を図る。なお、相談者へは公正中立な立場で円滑かつ速やかに処理し、積極的な斡旋に努めること。

相談業務にあたり、以下ウの体制を確保するため、計画的に適正な人員を配置することで相談の受付及び処理を円滑に実施する。特に以下のオ①に係る点検においては、2名以上による承認を行う。

#### ア 相談業務実施日時等

月曜日から金曜日（神戸市の休日を定める条例に規定する休日を除く。）

電話相談受付：午前9時00分～午後5時00分

来所相談受付：午前9時00分～午後4時30分（事前予約制）

災害発生時などは緊急対応の場合あり。

なお、相談受付終了時間を30分繰り上げることを検討している（電話相談受付：午前9時00分～午後4時30分、来所相談受付：午前9時00分～午後4時00分）。相談受付終了時間を繰り上げることによって、見積額・提案内容などを変更する箇所については、変更内容が分かるよう企画提案書に記載すること。相談受付終了時間を繰り上げた場合は、変更後の見積額で契約する。

【参考】相談室が入居する神戸市立総合福祉センターの入館時間等

入館時間：平日 午前8時15分～午後9時00分

土・日・祝日 午前8時15分～午後5時00分

休館日：毎月第3日曜日、年末年始（12月28日～1月4日）

#### イ 相談の受付方法

原則として、電話、書面、電子申請システム及び来所（事前予約制）によることとするが、電子メール・ホームページの問合せフォーム等による電磁的データによる相談にも対応することとする。なお、いずれの相談受付方法においても、相談者を待たせることがないよう速やかに対応すること（目安として、相談者からの受電時の呼数は5コール以内に努めること）。

電子申請システムの設定管理等は神戸市が行うが、電子申請システムによる相談、各種電磁的データによる相談についても、原則として受付後から回答まで受託者が行う。

#### ウ 相談受付体制

① 受付窓口

② 電話：5回線（内訳）3回線：相談者からの相談受付専用、

1回線：主に発信専用、1回線：事業者からの受信専用

③ 来所：相談2ブース。ただし、3組以上の相談者が同時に相談を希望している場

合には、協議の上事務室において相談を実施するものとする。

エ 相談を受ける者

受託者からの届出のある相談員

オ 相談の処理方法

- ① 受け付けた相談の情報は、原則として相談受付当日に、独立行政法人国民生活センターが定める「消費生活相談情報作成要領」、「PIO-NET分類・キーワードマニュアル」及びこれらに付随する要領等に基づき、全国消費生活情報ネットワークシステム（以下「パイオネット」という。）に確実に入力して、処理状況を常に明らかにすること。
- ② 受け付けた相談で、継続して対応することが必要なものについては、同一の相談員が対応するなど、相談の継続性を確保するよう努めること。
- ③ 継続している相談は、早期処理に努め、処理が終了した相談は速やかにその処理結果の情報をパイオネットに入力すること。
- ④ 相談者の了解のもとに入手した資料等については、消費生活相談情報添付書類として適正に保管・管理すること。なお、電子メールなど相談者が資料を提供しやすい体制を整えること。
- ⑤ 相談の内容に応じて必要と認められる場合は、関係機関又は関係事業者の協力を得て処理すること。
- ⑥ 受け付けた相談が受付終了時間を越えて継続しているときは、相談の終了（区切り）まで対応すること。
- ⑦ その他、相談業務の適切な遂行のために必要な各種情報の整理・管理及び集計を行うこと。

カ 神戸市への報告

製品事故の発生など、市民の生命・身体・財産に重要な影響を及ぼし、又は同様の苦情が多数発生した時は、速やかに神戸市に報告すること。

（３）相談業務の品質向上の取組み

消費者トラブルは年々複雑・多様化しているため、相談員の研修など相談業務の品質の維持・向上に取り組むこと。

なお、研修を実施又は受講したときは、受託者は速やかに研修実施・受講報告（様式7）を神戸市に提出すること。

（４）消費者教育・啓発に関すること

神戸市の依頼に基づき、受託者は次の各号に掲げる業務を行う。

ア 相談事例等の確認

神戸市消費生活センターホームページ（FAQ、チャットボットを含む。）に掲載する相談事例等を点検し、神戸市に対して助言を行う。

イ 啓発資料等の確認

神戸市の発行する啓発資料等を点検し、助言を行う。

ウ その他消費者教育に資する事業

（５）その他報告、連絡調整等

ア 契約時の報告

業務責任者通知書（様式１）及び相談業務従事者届出書（様式２）

いずれも変更が生じた場合は速やかに報告すること。

イ その都度の報告（いずれも様式任意）

日別相談情報、月別相談件数（相談受付方法ごとの新規・継続の別、うち対応に30分以上を要した件数を記載すること）、苦情対応記録、その他必要と認めるもの

ウ 各事業年度終了後の報告（各事業年度終了後15営業日以内）

- ・委託業務報告書（様式３）
- ・情報セキュリティ対策の実施状況報告書（様式４）
- ・相談受付状況（年報）（様式５）
- ・相談員研修業務執行状況（様式６）

エ 定期的な会議等の開催

神戸市と受託者による月１回程度の情報・意見交換等を行う。

オ 委託業務終了時の報告（「９．業務の引継ぎ」において適宜）

- ・処理未了案件引継書（任意様式）

５．委託業務の履行場所

神戸市中央区橘通３丁目４番１号 神戸市消費生活センター相談室

６．委託業務受注者の責務等

- （１）受託者は、委託業務の遂行にあたっては、消費者安全法、同法施行令、同法の実施に係る地方消費者行政ガイドラインその他関係法令等を遵守すること。
- （２）神戸市は、委託業務に関し、必要があると認めるときは、調査若しくは報告を求め、又は遂行業務について改善を求めることができる。受託者は、改善を求められたときは、速やかに対応するものとし、講じた措置を神戸市へ報告すること。
- （３）受託者は、委託業務を滞りなく遂行するため、３（１）に記載する相談員の資格保有状況を管理し神戸市へ報告すること。
- （４）受託者は、業務効率及び質的向上を図るために取り組むデジタル・トランスフォーメーションの推進に関して、神戸市に協力すること。特に、令和８年度に予定されているパイオネットシステム更新に向けた準備にあたっては、十分な対応に努めること。
- （５）受託者は、神戸市が進める印刷量削減の取組みに協力するよう努めること。

７．精算

- （１）神戸市は、受託者から委託業務報告書の提出を受けた場合、委託契約約款第４条に基づき検査し仕様書に基づき精算を行う。
- （２）受託者は、前項による精算の結果、概算払を受けた委託料に余剰金を生じたときは、これを市の定める方法により、市の指定する期日までに、市に返納するものとする。

８．情報の取り扱い

- (1) 業務実施にあたってはプライバシーの保持に十分配慮すること。
- (2) 業務上知り得た個人情報の取り扱いについては、委託契約約款第29条及び第30条に従うとともに、紛失等のないよう、万全の注意を払うこと。
- (3) 個人情報保護の措置については、「個人情報の保護に関する法律」及び「神戸市情報セキュリティポリシー」の規定を遵守すること。

## 9. 業務の引継ぎ

「2. 委託期間」記載の期間以降の当該事業実施にあたり、受託者と異なるものが当該事業を受託するとき、受託者は、契約期間終了の日までに、当該受託者と異なる者に対して、本仕様書に記載する業務に関する引継ぎを行わなければならない。その際、業務運営上の留意点や、実務上必要となる業務処理の手順、方法や引継スケジュール、引継対象事項等をまとめた引継書を作成し、事前に神戸市に提出し承認を得たうえで、次期受託者に対して、委託業務履行に必要な事項を無償で引き継ぐこと。また、実地による実務的な引継ぎを次期受託者に行うこと。

## 10. 神戸市との役割分担

- (1) 提供備品一覧に掲げる備品は神戸市が調達し、財産の交換、譲与、無償貸付等に関する条例(昭和39年条例第78号)第6条に該当する場合にあつては無償で、該当しない場合は同条例第7条に基づく受託者からの減免申請を受け、貸付料を全額免除として、提供する。提供備品一覧に記載がないもので、業務遂行に必要であるものについては、受託者の責任において調達する。

### 【提供備品一覧】

No.	備品	備考
1	電話機（13台）・子機（2台）	現行の電話機は令和9年度末で更新予定
2	事務用机（15台）・椅子（15脚）	
3	事務処理用 PC（1台）	LGWAN接続系ネットワークに接続し、電子申請システムによるオンライン相談の受付及び回答手続にのみ使用
4	事務処理用 PC操作カード	枚数については協議の上決定する
5	パイオネット端末（国民生活センターからの貸与）（15台）	令和8年9月まで（予定）。
6	パイオネット端末接続用プリンター（国民生活センターからの貸与）（1台）	令和8年9月まで（予定）。トナー含む。 令和8年10月以降はNo. 10「FAX」を使用予定。
7	パイオネット端末（14台程度）	次期パイオネットシステム接続用。台数は予定。
8	USBセキュリティキー（14本）	次期パイオネットシステムログイン時に

		認証（設定方法は国より通知予定）
9	タブレット端末（1台）	インターネット回線接続可
10	FAX（1台）	トナー含む。神戸市職員と共用。国へプリンター返却後は、こちらを使用する予定。
11	複写機（1台）	トナー含む。神戸市職員と共用。
12	裁断機（1台）	ゴミ袋含む
13	業務用キャビネット（13台）	
14	更衣ロッカー（23人分）	一人用及び2～4連結
15	来所相談ブース用机（2台）・椅子（8脚）	
16	受付用カウンター（1台）	

- (2) (1) により提供する電話に係る電話代は神戸市が負担する。パイオネット及び電子申請システム以外の事務処理に係るPC等は必要に応じて受託者が調達する。
- (3) 神戸市は、相談室（統括責任者及び相談員用業務スペース、受付、相談ブース）及び控室（6人程度が同時に休憩できるスペース及びロッカールーム）を有償で提供する。その対価は年額489,044円とし、下半期委託料の額から対価を控除した額を受託者に支払うことにより決済する。ただし年度途中の契約解除等により控除できない場合には、乙は使用した期間分の費用を甲に支払うものとする。また、既に控除済みの設備使用料で返金が必要となる場合は、期間按分の上、返還額を確定し、委託料と併せて精算する。
- (4) 上記以外の人件費、研修に係る経費、消耗品費、書籍購入費、施設管理費その他事業の実施に必要な事務経費は受託者が負担する。
- (5) いずれの備品も相談室外への持ち出しは原則禁止する。
- (6) USBセキュリティキーは、保管場所を定めておくこと。また、貸与のうち1本は予備用とすること。

## 11. その他

- (1) 本業務の実施で得られた成果、情報（個人情報を含む）等については神戸市に帰属する。
- (2) 受託者は、委託業務を自己の責任において完全に履行しなければならない。委託業務を第三者へ委託する場合は、受託者は、神戸市の書面による事前の承諾を得るものとする。
- (3) 受託者は、会計に関する諸記録を整備し、事業年度終了後10年間保存すること。
- (4) 上記仕様に定めのない事項については、神戸市と受託者が協議のうえ定める。
- (5) 神戸市消費生活センターに寄せられた、過去3年間の相談件数は次頁の表のとおりである。なお、2025年度上半期（4月～9月）の新規相談受付件数は5,709件。

	受付 方法	2022年度	2023年度	2024年度
新規相談受付件数 (A)	電話	10,935	9,486	9,337
	文書	444	335	363
	来所	566	382	298
	小計	11,945件	10,203件	9,998件
継続相談受付件数 (B)	電話	10,988	8,170	10,399
	文書	-	-	-
	来所	228	195	220
	小計	11,216	8,365	10,619
実相談件数 (A+B)		23,161	18,568	20,617

## 12. 担当

神戸市地域協働局消費生活センター 相談指導係

### 【補足】パイオネットシステム更新について

現行パイオネットの運用保守は、令和8年9月に終了期限を迎える。

次期パイオネットは国民生活センターが調達を行い、神戸市はLGWAN-ASP経由でシステムに接続使用する予定。以下について留意ください。

#### (1) ログインについて

パイオネットへのログインは、相談室に設置する専用端末からのみ許可する。

#### (2) 二要素認証について

次期パイオネットにログインする際にはID・パスワードに加え、二要素認証が求められるところ、神戸市では二要素認証の方式として、USBセキュリティキーのみを選択している。

USBセキュリティキーの管理にあたり、管理番号や登録者等を記載した管理簿の作成及び神戸市への報告を求める予定。

#### (3) その他

次期パイオネットへの移行にあたり、必要となる操作研修を履修し、移行にかかる必要な対応を実施すること。また、付随する相談室内の回線工事やパイオネット端末の入れ替え等に協力すること。

なお、その実施については、国民生活センターからの通知を受けてから新たに対応が必要となるものもあるため、消費生活センター相談指導係に随時協力すること。