

図 D4-1-1 多摩消費生活センターの実施事業

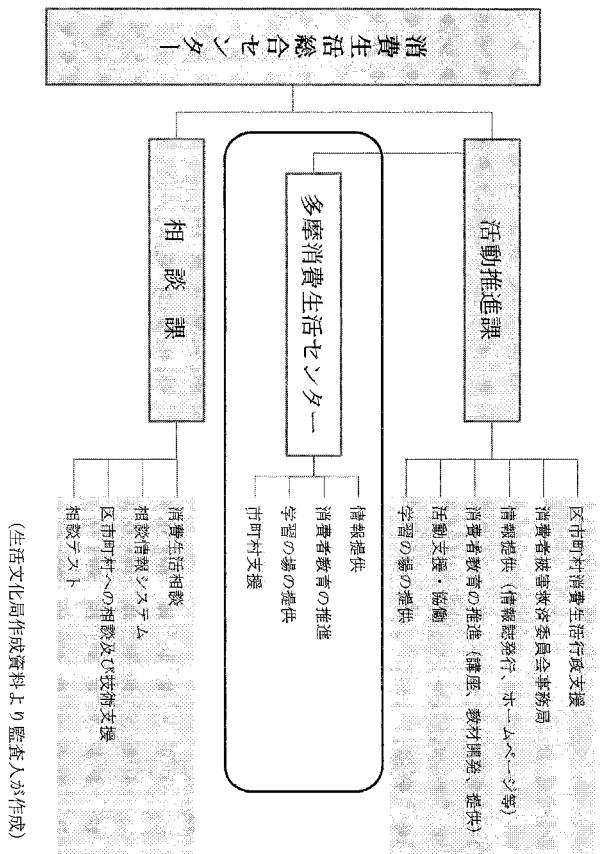


表 D4-1-2 消費生活総合センターと多摩消費生活センターの実施事業

| 事業 | 事業内容 | 消費生活総合センター (飯田橋) | 多摩消費生活センター (立川) |
|------------|---|---------------------|--------------------|
| 消費者被害救済委員会 | 消費者被害の救済等を図るため、消費生活相談員を配置し、都民の消費生活に係る相談を受け付け、問題解決のための助言、あっせん及び情報提供等を行っている。 | ○ | × |
| 消費者被害救済委員会 | 消費生活総合センター等に寄せられた苦情、相談のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし又は及ぼすおそれのある紛争について、都知事の附属機関である「東京都消費者被害救済委員会」に付託し、「あっせん・調停」を行うことにより、公正かつ速やかな解決を図っている。 | ○ | × |

| 区市町村消費生活行政支援 | 消費生活行政担当職員及び相談員向け研修 | 情報提供 | 消費者教育の推進 | 活動支援・協働 | 相談に伴う商品テキスト |
|---|---|---|--|--|--|
| ① 消費生活行政担当職員及び相談員向け研修 ② 市町村との共催講座 ③ 所長会、行政事務担当者連絡会等の開催 ④ フロツク会議等への出席 ⑤ 広報啓発物品の貸出し | ① 図書資料室で、消費生活に関する資料の閲覧、貸出し ② 「東京くらしねっと」の発行 ③ 視覚の不自由な方のための情報提供 ④ 消費者被害防止啓発 ⑤ インターネットや啓発資料による情報提供 | ① 消費生活講座 ② 教員向け講座など ③ 消費者教育教材の開発・提供 ④ 東京都消費者月間事業 (愛称「くらしフェスタ東京」) ⑤ 教室・学習室、保育室、交流コーナーを提供 ⑥ 出前講座 ⑦ 出前寄席 | ① 消費生活相談に資する技術的支援 (区市町村も含む。(商品・サービスによる事故や不具合等に関する消費者からの相談による当該商品等に係る事故原因の究明テキストや、商品等に関連する技術情報の提供)) | ① 消費生活相談に資する技術的支援 (区市町村も含む。(商品・サービスによる事故や不具合等に関する消費者からの相談による当該商品等に係る事故原因の究明テキストや、商品等に関連する技術情報の提供)) | ① 消費生活相談に資する技術的支援 (区市町村も含む。(商品・サービスによる事故や不具合等に関する消費者からの相談による当該商品等に係る事故原因の究明テキストや、商品等に関連する技術情報の提供)) |

(生活文化局作成資料より監査人が作成)

- ※1 ②以外の事業を行っている。
- ※2 ①以外の事業を行っている。
- ※3 ①と⑤のみ行っている。
- ※4 ①と②のみ行っている。
- ※5 ①と②のみ行っている。

2. 安全対策事業について

(1) 商品テストに関する情報について

消費生活部は、事故情報の収集分析や機動的調査の結果等に基づき抽出・選定した商品等についてテストを実施し、商品等に起因する危害・危険の再発及び未然防止を図っている。

消費生活行政が実施する商品等のテストには、安全対策事業で行う商品テストと消費生活センター事業で行う相談テストがある。

商品テストは、消費生活部が、商品等に起因する危害・危険の再発及び未然防止を目的に、消費生活相談の統計結果を基に年に数件の商品抽出・選定して実施しているテストである。一方、相談テストは、消費生活総合センターにおいて、都民から寄せられる個々の消費生活相談を処理するに当たり、その原因究明のために当該商品等に対して実施しているテストである。

表 D4-2-1 商品テストと相談テスト

| 項目 | 内容 | 対象事業 |
|-------|--|---------------|
| 商品テスト | 事故情報の収集分析や機動的調査の結果等に基づき抽出・選定した商品等に関するテスト | 安全対策事業（生活安全課） |
| 相談テスト | 商品・サービスによる事故や不具合等に関する消費者からの相談による当該商品等に係る事故原因の究明テスト | 消費生活センター事業 |

（生活文化局「事業概要 平成27年版」より監査人が作成）

商品テストは、国民生活センター、都を含む全国の都道府県設置の消費生活センター及び区市町村設置の消費生活センターで実施されている。

国民生活センターは、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施している。

商品テストは、国レベル、都道府県レベル、区市町村レベルでそれぞれ実施し、その結果を公表しているため、既に他の団体が実施している内容をテストの対象とすることは、都税の効率的な支出面から避けるべきと考えられる。

そこで、消費生活部が実施した内容と類似の案件が、国民生活センターでテストされているか確認したところ、表 D4-2-2 のような結果となった。

表 D4-2-2 過去3年間の商品テスト実施状況及び国民生活センターにおける類似テストの実施状況

| 年度 | 東京都 | | 国民生活センター | |
|--------|---|----------|--|----------|
| | 実施内容 | 発表年月 | 実施内容 | 発表年月 |
| 平成24年度 | ① 子供向けエアカンの安全性 | 平成24年11月 | なし | - |
| | ② ノオーターカーバーの安全性 | 平成25年3月 | なし | - |
| 平成25年度 | ③ 機械式立体駐車場の安全な使用 | 平成25年4月 | なし | - |
| | ① 折りたたみ電動アシスト自転車等の安全性（表示調査、組立調査、電動アシスト確認試験、モーターのみでの走行試験） | 平成26年3月 | 販売時の表示とは異なり、公道走行できないペダル付き電動自転車—電動アシスト自転車と外観が類似しているの要注意 | 平成26年3月 |
| 平成26年度 | ② ストーアの安全な使用 | 平成26年11月 | なし | - |
| | ③ イオン式空気清浄機の性能及び安全性（集塵・脱臭性能テスト、排出するオゾン濃度測定） | 平成27年1月 | 花粉やホコリ、ニオイ等の除去を謳った空気清浄機能の効果 | 平成14年3月 |
| | ① 家具転倒防止器具の性能及び器具の組合せによる性能（ボール式・ストッパー式等の器具を使用し、タンス等の大型家具に対する加振テスト、表示調査） | 平成27年3月 | 薄型テレビの転倒防止対策の重要性（粘着ワット等を使用し、薄型テレビに対する加振テスト） | 平成24年3月 |
| 平成27年度 | ② 組立式家具の安全性（アソケートによる組立中の危害等調査、モニターによる本棚・食器棚等の組立テスト） | 平成27年9月 | 組立途中で突然倒れた組立式テーブル（外観調査、荷重による事故再現テスト） | 平成24年11月 |
| | ③ 電子レンジの安全な使用（使用実態アンケート、レトルトパックの過熱など誤った使用方法による発煙発火テスト、突沸の再現テスト） | 平成27年10月 | 電子レンジ庫内の発煙発火（庫内の汚れによる発煙発火テスト） | 平成27年3月 |

（生活文化局作成資料より監査人が作成）

また、消費生活部が平成26年度に実施した各テストに要した期間と費用は表D4-2-3のとおりである。

| 実施内容 | テストに要した期間 | 費用(千円) |
|---------------------------|-----------|--------|
| ①家具転倒防止器具の性能及び器具の組合せによる性能 | 約5か月間 | 5,940 |
| ②組立式家具の安全性 | 約5か月間 | 1,587 |
| ③電子レンジの安全な使用 | 約4か月間 | 270 |

(生活文化局作成資料より監査人が作成)

表 D4-2-2 のとおり、消費生活部が平成26年度に実施した①～③のテストは、いずれも国民生活センターが実施している項目と重複している部分があると考えられる。

この点、消費生活部に、国民生活センターと連絡を密に取り、国民生活センターでどのような検証を予定・進行中か、把握できないのか質問したところ、商品テストの実施に当たり、国民生活センターが主催する会議(都道府県及び政令指定都市担当者が出席、年1、2回開催)に出席するなど、可能な限り、他の団体が行う商品テストの実施状況について、予定・進行中のものを含め把握に努めているが、国民生活センターで実施しているテストに関するすべての情報は、国民生活センターから消費生活部に提供されていない。商品テストの情報共有化について、消費生活部は国民生活センターに働きかけを行っており、現在、各団体が実施する商品テストのデータベース作成について、国民生活センターで検討を進め、相談の事故原因を究明するための相談テストについては、国民生活センターによりデータベースが構築された。

また、国民生活センターが実施したテスト結果について、消費生活部が消費者への情報提供として追加の検討が必要と判断した場合、追加のテストを、消費生活部が改めてテストするのではなく、国民生活センターに事前・事後的に追加テストを依頼することは現状できないとのことである。

各団体が実施する危害・危険の再発及び未然防止のための商品テストの計画や結果がデータベース化され、各団体がそれを利用することができれば、重複した商品テストの実施が避けられ、結果として商品テストに要する費用の削減や別項目の商品テストが実施できる等、都税の効果的な使用が可能となる。しかし、国民生活センターが商品テストのデータベースを作成するのは未定である。消費生活部は引き続き国民生活センターへ情報共有化の働きかけを行うとともに、消費生活部としても他の団体が行う商品テストの実施状況の把握に努める必要がある。

(意見2-20) 商品テストに関する情報について

消費生活部は事故情報の収集分析や機動的調査の結果等に基づき抽出・選定した商品等についてテストを実施し、商品等に起因する危害・危険の再発及び未然防止を図っている。しかしながら、同様のテストが国(独立行政法人国民生活センター)レベル、他の道府県レベル、区市町村レベルでも、それぞれ実施している場合があるにもかかわらず、このようなテストの情報共有化が不十分な状況にある。現在、これらテスト情報の共有化を図るべく、消費生活部は独立行政法人国民生活センターに働きかけているところではあるものの、商品テストのデータベースの共有化についてはいまだ予定されていないことから、テストが重複しないよう、効率性・経済性の観点から、更なる働きかけを行い、テスト情報を把握することとされたい。

(2) 多摩消費生活センターにおける商品テスト用機材等の取扱いについて

多摩消費生活センターは、現在の場所に移転した平成20年3月以前まで商品テストを実施していたが、それ以降は商品テストを実施していない。この移転の際、使用予定が明確でなかった商品テスト用機材等が現在の同センターに持ち込まれている。このため、多摩消費生活センターには、表D4-2-4のとおり、主に商品テスト用機材等(物品)が長期間使用されずに保管されている。その保管状況は、写真D4-2-1のとおりである。なお、これら商品テスト用機材は特殊な機器であるため、多摩消費生活センターでは、現在、これらが実際に使用することが可能か否かを把握していない。

表 D4-2-4 多摩消費生活センターの不使用道具
(重要物品)

| 品名 | 取得価額 (千円) | 取得年月 | 規格 | 物品管理番号 |
|----------|--------------|-------------|--------------------|------------|
| 電光標示板 | 2,617 | 平成9年 3月 | ワチダ オート UL-8 | J98-000287 |
| 赤外線分光光度計 | 2,499 | 平成11年 8月 | 島津 FTIR-8300 一式 | J99-000482 |

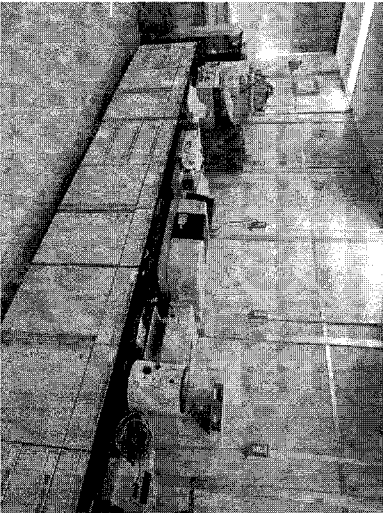
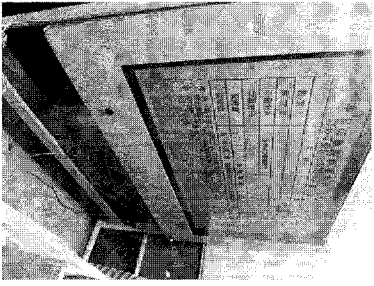
(生活文化局作成資料より監査人が作成)

| 品名 | 取得価額 (千円) | 取得年月 | 規格 | 物品管理番号 |
|------------|--------------|-------------|--------------------------|------------|
| ビデオカメラ | 273 | 平成9年 4月 | 実験実習室 OHC WE-WV180 | L97-000876 |
| ミキサー | 108 | 平成9年 4月 | 実験実習室 ミキサー —WR-X02 | L97-000870 |
| 冷凍庫 | 336 | 平成9年 11月 | メデイカルフリーザー —MDP-U536D | L97-001002 |
| 電気炉 | 344 | 平成元年 10月 | 電気ヤツソル炉 FM-37 | L93-002214 |
| 水素イオン濃度測定器 | 185 | 平成5年 9月 | 東亜電波工業 pHメー タ HM-30V | L93-002998 |
| 分光光度計 | 808 | 平成9年 11月 | リンオピューム U-1100 | L97-001003 |
| 遠心分離器 | 151 | 平成13年 8月 | アジテインジョン遠心 器 AU-10 | L01-000140 |
| 純水製造装置 | 494 | 平成5年 10月 | — | L93-002170 |
| 純水製造装置 | 312 | 平成12年 7月 | アドバンテック東洋 CPW-100 | L00-000057 |
| 超音波洗浄装置 | 212 | 昭和57年 6月 | ブラソソソ 42 | L93-002660 |

(生活文化局作成資料より監査人が作成)

(注) 電光掲示板、ビデオカメラ及びミキサーは商品テスト用機材ではない。

写真 D4-2-1 不使用となっている重要物品等



(平成27年10月27日監査人が撮影)

(注) 左は、電光掲示板である。右は、機材室にて保管されている不使用物品である。

都が所有する物品のうち、今後使用予定のないものの取扱いは、東京都物品管理規則において、次のように規定されている。

【参考】東京都物品管理規則（一部抜粋）

第五節 所属換え等
(所属換えのあつせん)

第二十九条の二 局長又は所長は、当該局又は所の所属の出納員の保管に係る物品のうち、使用の見込みがなく、かつ、供用可能なものについては、会計管理者が別に定める場合を除き、所属換えのあつせんをしなければならない。

第六節 区分換え及び不用品の処分

(区分換えの決定)

第三十三条 局長又は所長は、当該局又は所に属する物品のうち、本来の用途に供用することができないと認めるものがあるときは、他の区分に区分換えをしなければならない。この場合において、他の用途に供用の見込みがないと認められるものについては、不用品に区分換えをしなければならない。

2 局長又は所長は、第二十九条の二の規定による所属換えのあつせんが不調となったときは、当該物品を材料品又は不用品に区分換えをしなければならない。

(不用品の処分)

第三十五条 局長又は所長は、不用品を処分する場合にあつては、会計管理者が別に定める場合を除き、適正な対価による譲渡が困難であると認められるときは、当該不用品を廃棄することができる。

この規則により、不使用物品については、今後の使用見込みを慎重に検討した上で、使用見込みがなく、かつ、供用可能なものについては、所属換えのあつせんをしなければならない。また、本来の用途に供用することができないと認められるものは、不用品などに区分換えをしなければならない。

多摩消費生活センター内には、現在使用しておらず、今後も使用する予定のない物品が多数あることから、保管スペースの有効活用や保管コストを勘案すれば、速やかに、この規則に従った対応を行うことが必要である。

(指摘2-1) 多摩消費生活センターにおける商品テスト用機材等の取扱いについて
 多摩消費生活センターにおいては、平成20年度以降商品テストを実施していないにもかかわらず、商品テスト用機材等が多数保管されている。その保管スペースの有効活用や保管コストを勘案すれば、東京都物品管理規則に従って、今後の使用見込みを慎重に検討し、使用見込みがないものがあれば、所属換えのあっせん、あるいは不用品等に区分換えをするなど、速やかに適切な対応を図ることとされたい。

3. 消費生活相談事業について

(1) 消費生活相談事業の概要について

消費生活総合センターは、消費者被害の救済等を図るため、消費生活相談員(44名)を配置し、都民の消費生活に係る相談を受け付け、問題解決のための助言、あっせん及び情報提供等を行っている。なお、相談業務は消費生活総合センターのみで実施されており、多摩消費生活センターでは行われていない。相談方法には電話相談と来所相談がある。

表 D4-3-1 平成26年度の消費生活総合センターにおける方法別相談件数 (単位:件)

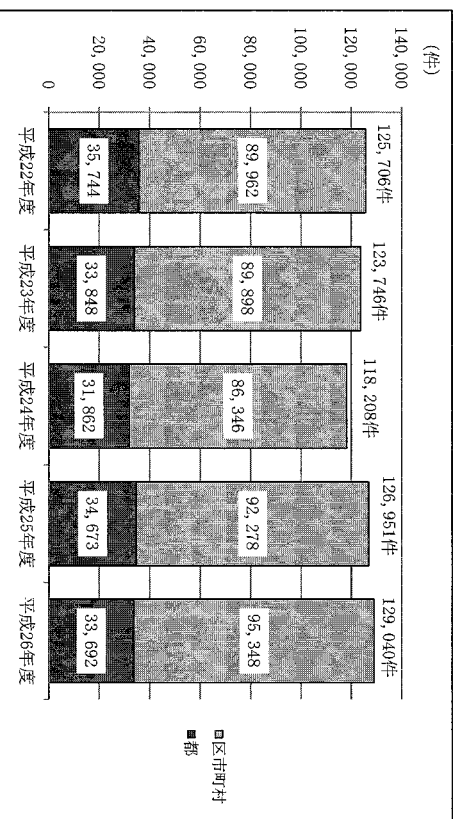
| 方法 | 相談件数 | 割合 |
|----|--------|----------|
| 電話 | 32,355 | (96.0%) |
| 来所 | 1,282 | (3.8%) |
| 文書 | 55 | (0.2%) |
| 計 | 33,692 | (100.0%) |

(生活文化局作成資料より監査人が作成)

(注) 文書による相談は、原則として受け付けていない。

また、都内の消費生活相談は消費生活総合センター及び各区市町村で行われており、平成26年度における都全域の消費生活に関する相談件数は、グラフ D4-3-1 のとおり、129,040 件である。この件数は、前年度より 1.6% 増加している。

グラフ D4-3-1 相談件数の推移



(生活文化局作成資料より監査人が作成)

(注) 平成27年7月1日より、消費生活相談の全国統一番号が「188」の3けた化されたため、平日中の相談については各区市町村の消費生活センターや消費生活相談窓口に優先的に接続されるため、今後は都と区市町村の受付割合が変化化する可能性がある。

グラフ D4-3-1 から分かるように、都全域の消費生活に関する相談件数のうち、区市町村の消費生活センター等で受け付けている相談が、都内の総相談受付数の70%超を占めている。消費生活総合センターは、この区市町村の消費生活センター等を支援する「センター・オブ・センターズ」として位置付けられており、高度専門機能を果たすため、平成14年より相談員を専門分野グループに編成し、専門分野別相談を実施している。

表 D4-3-2 10の専門分野グループ及び相談員配置数 (平成27年9月末現在)

| 分野 | 内容 | 相談員配置数 |
|----------------------|-----------------------------|--------|
| 美容等 | エステ、美顔機器、美容医療など | 5 |
| 学習等 | 英会話スクール、学習教材、結婚相手紹介サービスなど | 4 |
| サイトビビジネス | 連鎖販売、副業あつせん、モデルタレント契約など | 4 |
| 不動産 | アパートの賃貸契約、マンション購入、リフォームなど | 5 |
| 金融 | 株、商品先物取引、生命保険、損害保険など | 4 |
| 通信 | 携帯電話、光回線、ケータイレビエなど | 5 |
| 旅行等 | 旅行、留学、引越越し、廃品回収など | 4 |
| 高齢者支援 | 高齢者からの相談、その家族や介護者などからの通報など | 5 |
| 多重債務・通信デジタ ルコンテンツ | 消費者金融などの多重債務や、オンラインゲームなど | 4 |
| 安全・表示 | 商品やサービスの安全性、安全に関する表示や不当表示など | 4 |
| 合計 | | 44 |

(単位：人)

また、消費生活総合センターでは、電話相談や来所による面談で受けた相談内容について、相談者から受け付けた相談内容、氏名、住所、契約情報等を、消費生活相談情報として国民生活センターが配備している P10-NET に入力し、記録を残している。

当該システムは、都内各区市町村（一部町村を除く）にも導入されており、データは、都内で受け付けた相談に関する分析に使用されている。

(2) 消費生活総合センターの相談窓口の機能充実について

① 相談窓口の開設時間について

消費生活総合センターの相談窓口の開設時間は、月曜日から土曜日の9時から17時までである。

消費生活総合センターでは、平成21年4月から土曜日の相談を実施し、開設時間の拡充を図っている。電話の着信状況を確認すると、日曜日には相談窓口が開設されていないことがホームページ等で記載されているにもかかわらず、平成26年度は、年間で896件の着信があり、日曜日の相談窓口開設に関して一定のニーズがあると考えられる。しかしながら、このようなニーズに対して消費生活総合センターは消極的である。その理由は、一般職非常勤職員である相談員44名の勤務が月16日勤務であり、現状の要員で日曜日にも相談業務を実施するとすれば、勉強会開催などができるに、相談業務の質の確保が困難になること、また、受け付けた相談に関して事業者に問い合わせをする場合があるが、その事業者が日曜日に休業していることが多く、日曜日に相談窓口を開設しても非効率であることなどによる。

なお、日曜日に電話の着信があった場合には、日曜日に相談窓口を開設している国民生活センターへ問い合わせするよう自動音声案内がなされることとされている。

それでは、近隣県において日曜日に開設している相談窓口はないのであろうか。この点を確認した結果、表 D4-3-3 のとおりである。

表 D4-3-3 近隣県の日曜日、祝日の相談窓口の開設状況

| 道府県名 | 日曜日、祝日の開設時間 |
|---------------|---------------------------------|
| 【参考：国民生活センター】 | 日曜祝日 10:00～16:00 |
| 神奈川県 | 日曜祝日 9:30～16:30 |
| 埼玉県 | なし |
| 千葉県 | なし |
| 群馬県 | 日曜日 9:00～17:00 (12:00～13:00は除く) |

(国民生活センター及び各県ホームページより監査人が作成)

消費生活総合センターは、他県に先駆け、専門分野グループ別に消費生活相談員を配備し、その相談に対応している。日曜日の相談窓口開設に一定程度のニーズがある以上、他県のように、相談窓口の開設時間についても更なる拡充を図ることが必要であると考えられる。

(意見2-21) 相談窓口の開設時間について
消費生活総合センターの相談窓口の開設時間は、月曜日から土曜日の9時から17時までである。平成21年4月から土曜日の相談を実施し、開設時間の拡充を図っているものの、平成26年度において日曜日の着信が年間896件あり、日曜日の相談窓口開設に関して一定のニーズがある。

現在、日曜日の相談については、国民生活センターが対応しているが、近隣県(神奈川県、群馬県)でも日曜日、祝日に相談窓口を開設していることから、都でも相談窓口の開設時間についても更なる拡充を図ることを検討されたい。

② 相談方法について

現在、消費生活総合センターでは、電子メールやインターネットでの相談を受け付けていない。この点、他道府県の状況を確認した結果、表D4-3-4のとおりである。

表D4-3-4 電子メールやインターネットで相談を受け付けている他の道府県(一部)

| 道府県名 | 相談や回答の対応方法 |
|------|--|
| 北海道 | 回答は相談受付後、おおむね2〜3日以内に電話又は電子メールで回答 回答は1回限り |
| 神奈川県 | 入力フォームに必要事項を入力して、送信 相談のメールによる回答は、原則として1回限り |
| 福島県 | フォームに入力 |
| 愛知県 | 相談受付後、おおむね5日以内に電子メール又は電話で回答 受付した相談に対する回答は1回限り |
| 大阪府 | 相談受付後の相談者との連絡は、原則として電子メール |

(各道府県ホームページより監査人が作成)

消費生活総合センターにおいて、電子メールやインターネットでの相談を過去に検討したか、また導入しないのは何故か質問したところ、「電子メールやインターネットによる相談については、これまでも実施について検討してきたところであるが、相談対応に欠かせない詳細な事実関係の把握が十分にはできず、的確なアドバイスや情報提供が困難であることから、受け付けていない。電子メールによる相談が入った場合には、返信メールでその旨を伝え、電話又は来所により、相談していたかどうかようお願いしている。なお、相談が多い事例については、ホームページ「東京くらしWEB」上の消費生活相談FAQに対処方法を掲載している」との回答を得た。

しかしながら、現在は電子メールやインターネットが普及し、時間を問わずに要件を伝えることができる点で、これらは有用な相談方法であると考えられる。また、所定のフォームを設定しておくことで、相談業務に必要な項目の入力を相談者に求めることができ、システム入力作業の省力化にも繋がる可能性がある。したがって、他道府県と同様に、回答は1回限りと制約を設けるなどして、電子メールやインターネットによる相談を受け付けることを再度検討することが必要であると考えられる。

(意見2-22) 相談方法について

消費生活総合センターでは、電子メールやインターネットによる相談の受付について、相談対応に欠かせない詳細な事実関係の把握が十分にできず、的確なアドバイスや情報提供が困難であることから、これを実施していない。しかしながら、現在は電子メールやインターネットが普及しており、これを利用することにより相談者の利便性が向上すること、また消費生活総合センターにとっても、所定のフォームに必要項目を入力することを相談者に求めれば業務の効率化に資することから、他の道府県と同様に一定の条件を付した上で、電子メールやインターネットによる相談の受付を導入するよう、再度検討することとされたい。

(3) 電話相談の応答率について

消費生活総合センターは、相談内容の複雑化・高度化に対応するため、専門分野グループ別に消費生活相談員を配置し、日曜日以外の9時から17時の時間帯で、電話相談及び来所相談に従事している。

表 D4-3-5 消費生活相談の電話番号及び回線数

| 相談内容 | 電話番号 | 回線数 |
|----------------|--------------|------|
| 消費生活相談 | 03-3235-1155 | 10回線 |
| 架空請求 110 番 | 03-3235-2400 | 6回線 |
| 高齢者被害 110 番 | 03-3235-3366 | 4回線 |
| 高齢消費者見守りホットライン | 03-3235-1334 | 1回線 |

(生活文化局作成資料より監査人が作成)

(注1) 平成27年7月1日より、消費生活相談の全国統一番号が「188」に3けた化され、区市町村の消費生活センター等の休止時間帯等については、消費生活総合センターの相談窓口へ接続される。

(注2) 見守りホットライン以外は、すべての相談員の固定電話（44台）で受け付けることが可能である。なお、見守りホットラインは、高齢者被害担当係長の固定電話番号である。

消費生活総合センターでは、電話相談による応答率を、応答回数を着信回数で除算することで算出しており、その推移は表 D4-3-6 のとおりである。

表 D4-3-6 消費生活総合センターの電話相談による応答率の推移（平成24年度～平成26年度）

| 年度 | 着信回数 (回) | 応答回数 (回) | 応答率 (%) |
|------------|----------|----------|-----------------------|
| | A | B | $B \div A \times 100$ |
| 平成24年度 (※) | 46,854 | 31,820 | 67.9 |
| 平成25年度 | 55,022 | 37,075 | 67.4 |
| 平成26年度 | 58,949 | 35,955 | 61.0 |

(生活文化局作成資料より監査人が作成)

※ 平成24年度までは、相談受付時間が現在より1時間短い16時までであった。

一般的に、公的機関や事業会社などのコールセンターでは応答率の目標値を設定し、それを実績と対比することで、相談者からの意見を適時に吸い上げられているか、着信数に対して相談員の数は妥当かどうか等を検証するための重要な指標として取り扱っている。つまり、応答率は、業務改善に活かすことが

可能な指標であると考えられる。

そこで、消費生活総合センターの平成26年度における曜日別・時間帯別の応答率（表 D4-3-7 参照）を検討した結果、以下の点が挙げられる。

- ・土曜日や16時～17時の時間帯の応答率が40%台と他と比べて低い。
- ・16時～17時の時間帯の着信件数（9,000件超）が他時間帯と比べて多い。

表 D4-3-7 曜日別・時間帯別の応答率（平成26年度）

| 曜日 | 応答率 (%) | 時間帯 | 応答率 (%) | 着信件数 (件) |
|-----|---------|---------|---------|----------|
| 月曜日 | 65.1 | 9時～10時 | 66.2 | 7,379 |
| 火曜日 | 65.7 | 10時～11時 | 67.5 | 7,188 |
| 水曜日 | 67.4 | 11時～12時 | 64.3 | 6,978 |
| 木曜日 | 67.3 | 12時～13時 | 61.9 | 6,047 |
| 金曜日 | 65.1 | 13時～14時 | 64.9 | 7,008 |
| 土曜日 | 40.9 | 14時～15時 | 63.3 | 6,772 |
| | | 15時～16時 | 62.5 | 7,221 |
| | | 16時～17時 | 43.7 | 9,391 |

(生活文化局作成資料より監査人が作成)

更に検討するため、平成27年3月分のシフト表を閲覧したところ、消費生活総合センターでは、通常9時から16時の時間帯には平均5名から6名の消費生活相談員を新規相談（電話）受付対応として配置しているが、16時から17時の時間帯に関しては、4名程度の配置となっている。つまり、16時から17時の時間帯は他の時間帯に比べて着信件数が一番多いにもかかわらず、新規相談（電話）受付対応者が少ない状況である。したがって、時間帯別着信件数の情報が相談員のシフト予定を策定する際、効果的に活用されていないものと考えられる。

このような情報が効果的に活用されていないのは、主に以下の2点の原因が挙げられる。

1点目は、消費生活総合センターでは、着信・応答内容の中に、間違い電話や消費生活に関連しない内容なども含まれており、消費生活の相談事項として扱う内容がすべてではないため、応答率を重要視する意識が低いことが原因であると考えられる。

2点目は、16時から17時の時間帯は勤務終了間近であることから、この時間帯は消費生活相談員がその日の相談内容を P10-NET へ入力する時間に充てること、あるいは継続相談の対応などに充てることが多いことに原因があると考えられる。