

(別紙1)

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7年6月1日から令和8年3月31日（10カ月）

3. 委託業務に従事する者

(1) 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

(2) 統括責任者

委託業務すべてにおける総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。

4. 委託業務内容

(1) 相談業務

市民等からの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。ただし、以下の(4)に従事するものは、相談業務に従事しているものとみなす。

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。）

午前9時00分～午後5時15分

ただし、電話受付は午後5時、来所受付は午後4時30分までとする。

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に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こととする。

ウ) 相談受付体制

受付窓口

電話：4回線

来訪：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、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。
- ⑤ 午後5時00分以前に受けた電話、又は午後4時30分以前の来所による相談が午後5時15分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。
- ⑥ 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。

(2) 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。

ア) 業務進行管理

- ① 相談員の資質向上のため、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、あらかじめ神戸市へ提出した相談業務従事者届出書に記載のある相談員にて業務遂行できるよう体制確保に努める。

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。

(3) 研修の実施

相談員の資質向上及び問題解決力強化のため、自主研修会を5回以上開催すること。

自主研修会は、受託者が企画・実施するものであって、相談員としての専門性、実践力の向上が見込めるものであること。

(4) その他研修への参加報告

国・県等が実施する相談員を対象にする研修、国民生活センター等が実施するオンライン研修等であって、相談員としての専門性、実践力の向上が見込めるものに参加した場合にあっては、参加後、受託者は速やかに研修受講報告(様式7)を作成し、神戸市に提出する。

(5) 消費者教育・啓発等に関すること

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

(6) 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)

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、苦情対応記録、その他必要と認めるもの
ウ) 委託業務終了後の報告(委託期間終了後10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)
- ・ 処理未了案件引継書(任意様式)

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・意見交換等の場の設置

5. 委託業務の履行場所

神戸市中央区橋通 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。

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っては無償で、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）	
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 操作用カード	枚数については協議の上決定する
5	PIO-NET 端末（国民生活センターからの貸与）（15台）	
6	PIO-NET 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）	トナー含む
7	タブレット端末（1台）	インターネット回線接続可
8	FAX（1台）	トナー含む
9	複写機（1台）	トナー含む。神戸市職員と共用。
10	裁断機（1台）	ゴミ袋含む
11	業務用キャビネット（13台）	
12	更衣ロッカー（23人分）	一人用及び2～4連結
13	来所相談ブース用机（2台）・椅子（8脚）	
14	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 398,991 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。

(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。

11. その他

(1) 本業務の一部は県交付金事業のため、受託者は、検査があれば資料提出等神戸市に協力すること。

(2) 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。

- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 神戸市消費生活センターに寄せられた、過去 3 年間の相談件数は以下の表のとおりである。

(単位：件)

年度	2021 年度	2022 年度	2023 年度
件数	11,601	11,945	10,203

12. 担当

神戸市地域協働局消費生活センター 相談指導係

(様式1)

業務責任者通知書 (□当初 □変更)

令和 年 月 日

神戸市長 あて

受託者

住所 _____

氏名 _____

下記のとおり業務責任者を選任しましたので、通知します。

委託業務の名称	
契約締結日	令和 年 月 日
履行期限	令和 年 月 日
委託金額	円 (うち、消費税額 円)
業務責任者	氏名 部署・役職 連絡先 (TEL)

(様式2)

相談業務従事者届出書

令和 年 月 日

神戸市長 あて

受託者

代表者 ○ ○ ○ ○

相談業務に従事するものについて、下記のとおり届け出ます。

	ふりがな 氏名	雇用体系	有資格名 (資格取得日)	資格番号	相談業務 経験年数
統括責任者					
相談員					

(様式3)

令和 年 月 日

神戸市長 久 元 喜 造 様

受託者

代表者

委 託 業 務 報 告 書

令和 年 月 日付けで委託契約を締結しました消費生活相談等業務が完了いたしましたので、仕様書の5(5)ウ)に基づき報告いたします。

記

1. 執行状況報告

※相談件数、苦情件数、あっせん件数等具体的に記載してください

2. 「相談受付状況」「相談員研修(自主・派遣)業務執行状況」「処理未了案件引継書」

別添のとおり

(様式4)

(実施状況報告書の例)

年 月 日

神戸市長 あて

受託者
代表者

情報セキュリティ対策の実施状況報告書

受託業務及び請負業務の「情報セキュリティ遵守特記事項」に定められた情報セキュリティ対策の実施状況については、業務従事者への確認等を実施した結果、下記のとおりであることを報告します。

1. 業務名称

消費生活相談等業務

2. 実施状況

項目	確認事項	実施状況	
		いる	いない
1 基本的事項	この契約により知り得た情報の保護の重要性を認識し、その取扱いに当たっては、神戸市の業務に支障が生じることがないように適正に取り扱っている。	いる	いない
2 適正な管理のために必要な措置	業務を履行するにあたって、情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他情報の適正な管理のために必要な措置を講じている。	いる	いない
3 管理体制の整備	情報の適正な管理のため、総括責任者を選定して管理組織を整備するとともに、管理規程又は情報の具体的な取扱い内容を定め、神戸市に通知している。	いる	いない
4 施設等の安全管理措置	業務を履行するにあたって、情報処理業務を行う場所及び情報を保管する施設その他情報を取り扱う場所において、入退室の規制及び防災防犯対策等を講じている。	いる	いない
5 従事者の秘密保持	業務の従事者に対し、業務を通じて知り得た重要情報を正当な理由なく他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう周知徹底している。この契約が終了し、又は解除された後においても同様としている。	いる	いない
6 従事者の監督	業務の従事者に対し、業務に関する重要情報を安全に管理するよう必要かつ適切な監督を行っている。この契約が終了し、又は解除された後においても同様としている。	いる	いない
7 教育の実施	業務の総括責任者及び従事者に対し、業務に関する情報を取り扱う場合に遵守すべき事項、関係法令に基づく罰則の内容等適切な履行のために必要な事項に関する研修等の教育を実施している。	いる	いない
8 作業場所及び従事者の届出	業務を履行するにあたって、作業場所及び従事者の氏名や役職等必要な事項を神戸市に届け出ている。	いる	いない
9 目的外利用及び第三者への提供の禁止	業務を履行するにあたって、知り得た情報を、神戸市の承諾を得ることなく業務の目的外に利用し、又は第三者に提供していない。	いない	いる

(裏面につづく)

項目	確認事項	実施状況	
10 複写及び複製の禁止	業務を履行するにあたって、神戸市から貸与された重要情報が記載又は記録された資料やファイル等を、神戸市の指示又は承諾を得ることなく複写し、又は複製していない。	いない	いる
11 重要情報の管理	重要情報を作業場所以外に持ち出していない。 (「いる」と報告する場合は、以下の1項目も報告)	いない	いる
	重要情報を作業場所以外に持ち出しているが、神戸市の承諾を得ており、持ち出しの状況に関する記録を作成し、確実に保管している。	いる	いない
	重要情報が第三者に利用されないよう、重要情報が記載された文書を施錠管理し、重要情報が格納された電子計算機又は電子記録媒体を記憶領域の暗号化又はファイルへのパスワード設定を施したうえで施錠管理している。	いる	いない
	重要情報の格納又は処理を行うにあたって、従事者個人のパーソナルコンピュータ等の電子計算機又は電子記録媒体を使用していない。	いない	いる
	重要情報を処理する電子計算機にウイルス対策ソフトウェアを導入し、最新のウイルス定義ファイルへの更新を行っている。	いる	いない
12 再委託の禁止等及び再委託先の監督	業務を履行するにあたって、重要情報を自ら取り扱っており、業務を第三者に再委託していない。 (「いる」と報告する場合は、以下の3項目も報告)	いない	いる
	神戸市の事前の承諾を得て第三者に業務を再委託等しているが、再委託等の契約書に再委託先等に対する必要かつ適切な監督、重要情報に関する適正な管理及び情報セキュリティ対策等必要な事項を具体的に規定し、再委託先等に対し、神戸市との契約に基づく一切の義務を遵守させている。	いる	いない
	神戸市の事前の承諾を得て第三者に業務を再委託等しているが、再委託先等による業務の履行を監督するとともに、神戸市の求めに応じて、履行の状況を神戸市に対して適宜報告している。	いる	いない
	神戸市の事前の承諾を得て第三者に業務を再委託等しているが、再委託等の契約書に再々委託等を禁止する旨又は神戸市の事前の承諾を得なければ再々委託等を行うことができない旨規定している。	いる	いない
13 緊急時連絡体制の整備	情報の漏えいや改ざん等の情報セキュリティ事故が発生したときに備え、神戸市に対し、速やかに報告するための緊急時連絡体制を整備している。	いる	いない

(業務を履行するにあたって、情報を収集している場合は、以下の項目も報告)

項目	確認事項	実施状況	
14 収集の制限	業務を履行するにあたって、情報を収集するときは、業務を履行するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集している。	いる	いない

(様式6)

令和 年度 相談員研修（自主・派遣）業務執行状況

1. 自主研修

実施日	内容（テーマ等）	金額	備考（講師等）
月 日		円	
月 日		円	
月 日		円	
月 日		円	
月 日		円	
月 日		円	

2. 派遣研修

主催者区分	回数	人数	金額	備考（開催日）
国民生活センター	回	人	円	
兵庫県 （工業品研究会）	回	人	円	
兵庫県 （衣料品研究会）	回	人	円	
兵庫県 （相談情報交換・ 事例学習会）	回	人	円	
兵庫県 （消費生活相談員 基礎・専門研修会）	回	人	円	
兵庫県（その他）	回	人	円	
その他	回	人	円	
	回	人	円	

(様式7)

年 月 日

神戸市消費生活センター 宛

受託者

代表者

消費生活相談員の「レベルアップ」及び「消費者問題解決力強化」のための
研修について（報告）

相談員が下記研修を受講したので、報告します。

研修名	
主催者	
日時	年 月 日 () 時 分 ~ 時 分
場 所	
受講者	
目 的	
受講内容	

※資料等を回覧すること。

※経費の執行状況については裏面のとおりです。

研修受講に係る経費執行明細（執行額）

受講者氏名		
受講日時	年 月 日 時 分～ 時 分	
起点（原則として自宅）から最寄り駅、及び用務先までの交通機関	（区間）	（運賃） 円
小計		円
合計①	往復運賃	円
その他経費	受講費	円
		円
		円
合計②		円
総計①+②		円

(様式8)

備品貸付料免除申請

令和 年 月 日

神戸市長 あて

令和 年 月 日付けで締結しました委託契約（仕様書10（1））に基づき、下記のとおり申請いたします。

申請者	(住所) 〒
	(事業者名)
	(氏名)
代表者	(氏名)
備品使用 の目的	