

## 第5章 消費生活センター研修室

### 第1 指摘事項

#### 1 使用料単価算定および改定を

##### 【前提事情】

平成19年8月からの研修室使用料を決定するに際し、1時間・1㎡あたりの単価は、平成9年に算定された一般単価@11.54円、登録団体単価@3.74円が使用されている。この登録団体単価は、消費生活センター研修室において独自に算定された単価ではなく、平成9年当時に決定された他の施設との統一単価（経過措置単価）である。

平成9年方針によれば、使用料は原則として3年ごとに改定するものとされているほか、登録団体単価についても、統一単価を用いるのはあくまで経過措置であり、施設ごとに算定することが原則とされている。

消費生活センターにおいては、平成9年当時の会議室・研修室は廃止され、平成19年8月から新研修室が設置されているが、新研修室における単価算定はなされていない。

##### 【指摘事項】

平成9年方針には、原則として3年ごとの使用料改定、登録団体の統一単価は今回限りの経過措置であること、が定められているのであるから、平成9年方針に従った処理をするため、単価算定をすみやかにおこない、適切な使用料を設定するべきである。

#### 2 施設の利用率向上のための具体的施策を

##### 【前提事情】

研修室の利用率は、行政使用を含めても低い水準である。現在は、研修室を使用するにあたり、午前（午前9時から午前12時まで）と午後（午後1時から午後5時まで）の2つの枠しか存在しない。

##### 【指摘事項】

利用率が低迷している原因を分析し、第3章に詳述しているとおり、例えば研修室を1時間単位で利用できるようにする、夜間利用を新設する等、利用率を上昇させるための施策を講じるべきである。

### 3 グループ活動室について適切な使用料の設定を

#### 【前提事情】

登録団体は、グループ活動室と呼ばれる 2 つの小部屋とロッカーを無償で利用している。登録団体とは言え、無償利用は平成 9 年方針に反するものである。

#### 【指摘事項】

消費生活センターにおいて一定のスペースを占有利用する以上、当該利用につき一定の負担を求めることが目黒区の方針であり、また公平の観点からも適切である。

したがって、使用料を徴収する方向で見直しが必要である。

## 第2 概要

### 1 消費生活センターとは

消費生活センターは、区民の消費生活の安定及び向上を図るため、目黒区消費生活センター条例に基づき、昭和49年7月より設置されている。

目黒区消費生活センター条例第3条によれば、消費生活センターは以下の事業を行うこととされている。

#### 〔図表5 1 消費生活センターの事業〕

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>一 消費生活に係る情報の収集及び提供に関すること。</li><li>二 消費生活に係る学習機会の提供及び活動支援に関すること。</li><li>三 消費生活に係る相談及び苦情の処理に関すること。</li><li>四 消費生活センターの施設（以下「施設」という。）の利用に関すること。</li><li>五 前各号に掲げるもののほか、区長が必要と認める事業</li></ul> |
|--|

### 2 消費生活センター研修室

#### (1) 研修室について

上記のとおり、消費生活センターは、「施設の利用に関する」事業を行っており、その一環として、研修室の設置を行っている。

平成19年8月から、目黒区民センターの3階部分に、現在使用している消費生活センター研修室（以下、「新研修室」という。）が設置されている。

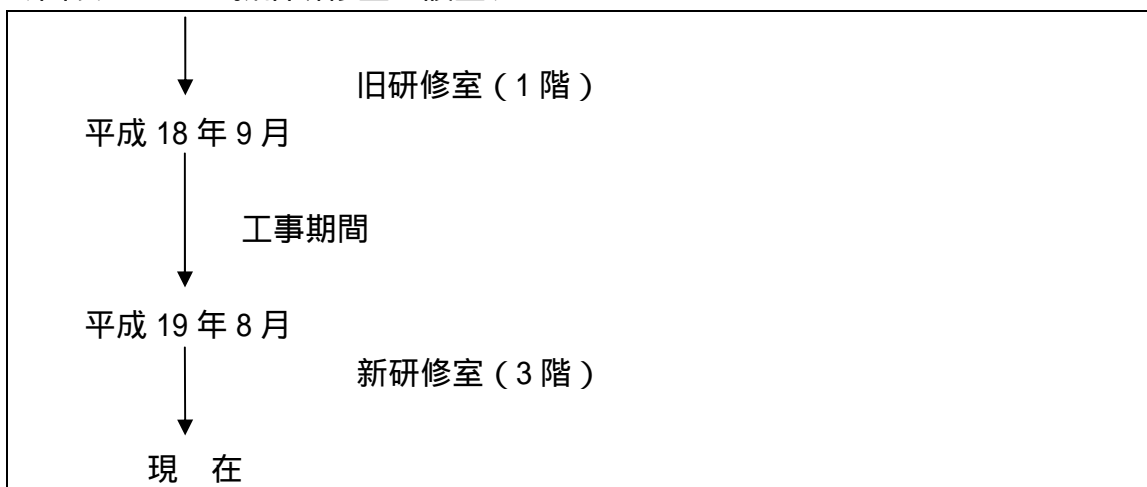
それ以前は、同区民センターの1階に研修室が設置されており、平成18年9月まで稼働していた（以下、「旧研修室」という）。

当時、3階にあったトレーニング室の移設に伴う消費生活センターの機能拡張により、3階に新研修室を設置することとなり、1階の旧研修室は廃止となっている。

旧研修室は、消費者相談を受けている事務室と隣接し事務室の音声が聞き取れる程であったこと、定員が24名の小さな部屋であったこと、から講座の開催には利用しにくい状況であった。このため、講座の開催には他の施設を利用していた。

平成21年度からは、通年で消費生活サポーター養成講座（仮称）を開催する予定であり、本格的に啓発施設としての活用を予定している。

〔図表 5 2 新旧研修室の設置〕



〔図表 5 3 新研修室〕



(2) 新旧研修室の使用料及び定員

新旧研修室の使用料及び定員を対比すれば、以下のとおりである。

なお、登録団体の料金については、後記(3)のとおり、一般料金に比して優遇されている。

〔図表5 4 新旧研修室の使用料・定員の対比〕

	旧研修室(定員24人) (平成18年9月まで)		新研修室(定員48人) (平成19年8月から)	
	午前	午後	午前	午後
登録団体	500	600	1,400	1,900
一般料金	1,500	2,000	4,500	6,000

旧研修室は平成18年9月末閉鎖、新研修室は平成19年8月より利用開始

午前：午前9時から午前12時まで

午後：午後1時から午後5時まで

新研修室の使用料の算定について

上記使用料は、平成9年方針に沿った単価により、図表5-5のとおり計算されている。

〔図表5 5 新研修室の使用料の算定〕

使用料 = 算定単価 × 利用面積(壁芯面積) × 利用時間			
単価(平成9年算定)	一般単価	11.54 円	
	登録団体単価	3.74 円	
(1) 登録団体			
(午前)	@3.74 × 129.21 m <sup>2</sup> × 3 時間 = 1449.73		<u>1,400</u>
(午後)	@3.74 × 129.21 m <sup>2</sup> × 4 時間 = 1932.98		<u>1,900</u>
(2) 一般料金			
(午前)	@11.54 × 129.21 m <sup>2</sup> × 3 時間 = 4473.45		<u>4,500</u>
(午後)	@11.54 × 129.21 m <sup>2</sup> × 4 時間 = 5964.33		<u>6,000</u>

上記のとおり、平成19年8月からの使用料の算定にあたり、平成9年に算

定された、一般単価@11.54 円、登録団体単価@3.74 円が使用されている。また、この登録団体単価は、消費生活センター研修室において独自に算定された単価ではなく、平成 9 年当時に決定された統一単価（経過措置単価）である。

しかし、平成 9 年方針によれば、使用料は原則として 3 年ごとに改定するものとされている（8 ページ 5）。

また、登録団体の使用料算定につき、「使用料の算定の原則は、同じ施設ごとに算定するものであるので、単価を統一する経過措置は今回限りとする。」（7 ページ 4 イ（ウ）なお書き）ものとされている。これは、平成 9 年当時、登録団体の単価は無料であったにもかかわらず、以降新たに負担を求めることにするため、団体の負担軽減のために、最も算定単価の低かった施設の単価を統一単価として利用したものである。

消費生活センターにおいては、平成 9 年当時の会議室・研修室は廃止され、平成 19 年 8 月から新研修室が設置されているが、新研修室における単価算定はなされていない。

平成 9 年方針には、原則として 3 年ごとの使用料改定、登録団体の統一単価は今回限りの経過措置であること、が定められているのであるから、平成 9 年方針に従った処理をするため、単価算定をすみやかにおこない、適切な使用料を設定するべきである。

#### 新研修室の定員について

図表 5 - 4 のとおり、新研修室の定員は 48 名である。

少ない人数による利用を想定して、パーティションで区切ることも検討したとのことであるが、各部屋に非常口を設けなければならないとの理由により、見送られたとのことである。

#### （3）団体登録制度について

以下の要件を充たす消費者活動団体は、登録を行えば、研修室を優先的に利用できる（4 か月前の抽選申込や 3 か月前からの優先申込）ほか、利用料も一般利用に比して優遇されている（以下、登録されている消費者活動団体を、「登録団体」という）。

〔図表 5 6 登録の要件〕

主たる活動が消費者問題についての活動であること  
 団体の構成員が5名以上で半数以上が区内在住・在勤・在学であること  
 営利、宗教、政治活動を専ら目的とする団体でないこと  
 会費など自主的財源で運営している団体であること

平成20年5月16日現在の登録団体の名簿を示せば、以下のとおりである。

〔図表 5 7 目黒区消費生活センター利用団体登録名簿〕

(平成20年5月16日現在)

	団 体 名	活 動 内 容
1	東京南部生協目黒支部	生協組合員を中心とした消費者活動(食の安全・環境問題・学習会)
2	東京マイコープ目黒連絡会	消費者として食の安心・安全を追求し、地域に根ざした活動をする。
3	パルシステム東京	食生活 マイコープの活動を広めること。地域の中で環境・食について考え・発表する活動をしている。
4	目黒区消費者友の会	目黒区の消費生活環境の向上にむけ、学習会、調査、テストなどを開催。学習の結果を区民に発信するとともに事業者、行政へ改善を働きかける。
5	コープとうきょう目黒コープ会	交流 情報交換
6	お母さんの勉強会「虹」	消費者活動として、食・環境・教育などの学習をしている。
7	目栄会(目黒区フリー活動栄養士会)	区民の食生活の向上、健康の保持増進に寄与する目的のために学習している。
8	ドレミソの会	食生活を考える会(手前味噌)
9	ひざくら悠々会	消費者間の交流を通して知識を広めると共に、やさしい暮らしを求めていく。
10	グループ シンプル・ライフ	ナチュラル・エコロジーの研究
11	かぶとむし	子どもと一緒に消費者学習をする

団体登録制度は、他の施設においても同様に設けられている。

ただし、消費生活センターにおいて登録するためには、上記のとおり、「主たる活動が消費者問題についての活動であること」という要件が課されているため、消費生活センターにおける登録団体数は他の施設の登録団体に比して、多くない。上記登録団体は、くらしの安全・安心を守るための活動をする中で注意すべきことを区民に発信する等、区民啓発の一翼を担っている団体である、とのことである。また、行政に対し積極的な政策や提案活動を行うなど、区における消費者政策の充実や食の安全・安心行政の発展を図るための役割を果たしている。

なお、登録団体使用の小部屋（以下、「グループ活動室」という）の問題点については、後記4参照。

### 3 使用料収入・収支

#### 研修室の使用状況

過去3年間の消費生活センター研修室の使用状況は、以下のとおりである。

〔図表5 8 研修室使用状況〕

←-----旧研修室-----> ←-----新研修室----->

	平成17年度	平成18年 4～9月	平成19年 8～3月	平成20年 4～9月
利用数 A(=a+b+c)	172	102	72	72
登録団体 a	60	20	3	2
一般団体 b	4	0	7	19
行政 c	108	82	62	51
利用可能 コマ数 B	534	276	298	244
利用率(A/B)	32.20%	37.00%	24.20%	29.50%
利用率(行政 利用を除く) =(a+b)/B	11.99%	7.24%	3.36%	9.02%
歳入額	40,400円	10,700円	43,700円	92,800円

(注1)平成18年9月以降、平成19年8月までは、研修室設置工事に伴って、研修室は稼働していない。

(注2)上記のうち、「行政」とは、目黒区が主催する事業に使用した場合をい



う。具体的には、消費生活講座、講演会、消費生活環境整備推進会議、消費者グループ連絡会、消費生活展等に利用されている。

上記のとおり、行政利用を加えたとしても、利用率は低いものと言わざるを得ない。

#### 使用料収入および維持管理経費

平成 19 年 8 月から平成 20 年 3 月までの 8 か月の使用料収入と維持管理経費を比較すると、以下のとおりである。

〔図表 5 9 収支の状況〕

維持管理経費	使用料（歳入）	負担率
12,373,227	43,700	0.35%

上記維持管理経費の内訳を示せば、以下のとおりである。

〔図表 5 10 維持管理経費の内訳〕(区民センター全体経費の中での按分)

管理委託 経 費	水道光熱費	施設管理費	工事費	その他 事務費	維持管理経費 合 計
5,085,776	2,846,589	3,689,055	469,604	282,203	12,373,227

図表 5 - 9 のとおり、平成 19 年 8 月から平成 20 年 3 月まで 8 か月間であるとはいえ、43,700 円しか使用料収入のない研修室について、12,373,227 円もの維持管理経費がかかっており、その負担率は 0.35% にすぎない。同期間の利用率も 3.36%、行政利用を含めても 24.2% と低い水準である。

平成 9 年方針においては、「利用率の低い施設においては、原因分析や利用率向上のために適切な対応に努めていく」(12 ページ (6)イ) こととされている。しかし、消費生活センターとして、区報への掲載やチラシの作成、ホームページへの掲載等の対応を行っているものの、特に低利用率についての原因分析やその対策はなされていない。消費生活センター研修室においては、上記のとおり、行政利用を含めても低い利用率であるから、目黒区として施設の有効活用の観点から、利用率を向上させるための施策を講じるべきである。

図表 5 - 4 に示したとおり、現在は、研修室を使用するにあたり、午前（午前 9 時から午前 12 時まで）と午後（午後 1 時から午後 5 時まで）の 2 つの枠し

か存在しない。このため、例えば午前 10 時から午後 2 時まで利用したいという利用者にとっては、午前と午後（午前 9 時から午後 5 時まで）を予約することとなり、結果的には使用していない時間帯の使用料をも負担することとなる。

利便性の向上という観点および応益の原則という観点から、利用者が利用した時間について予約ができるシステムにすることが望ましいし、結果的には利用率の向上に資するものと思われる。例えば、研修室を 1 時間単位で利用できるようにする、夜間利用を新設するなどの対応は可能ではないだろうか。

#### 4 登録団体使用の小部屋（グループ活動室）について

##### （１）グループ活動室の問題点

登録団体は、グループ連絡会や消費生活展実行委員会、消費生活展の準備や会場、各グループの学習の場として、研修室に隣接している部屋（32.67㎡間仕切りカーテンにより２部屋になる）およびロッカーを、無料で使用占有している。

〔図表５ １１ グループ活動室〕



##### （２）平成９年方針

しかし、平成９年方針においては、平成９年当時消費生活センターの研修室は無料で使用できたものの、「研修室・会議室の利用は、サービスと受益が特定された排他的な集会室機能の利用である。特定の受益者に応分の負担が求められる点では、他の集会室の利用と異なるものではない。また社会状況と区民意識が変化し、区民の活動領域が多岐に渡る中で、特定の集会施設の特定の者の利用についてだけ無料とするのは、公平性に欠ける面がある。」（平成９年方針４頁 表２ 区分）として、施設の設置目的に沿った活動団体の利用については、一般利用の半額負担とする等の優遇はするものの、利用につき一定の負担

を求めることとした経緯がある。

また、平成9年方針においては、「登録団体使用料を設定する施設については、公共的活動団体を含めた広い活動範囲の団体が、一般利用者の1/2の使用料で使用可能となるので、公共的活動団体の減額に関する規定は設けない」(11ページ2行目)とされており、例え公共的活動団体であっても減額規定を設けないものとされている。したがって、上記のグループ会議室の取扱いは、上記方針に反するものとなっている。

### (3) 適切な使用料の設定を

消費生活センターにおいて一定のスペースを占有利用する以上、受益者負担の原則から、当該利用につき、一定の負担を求めることが目黒区の方針であり、また公平の観点からも適切である。したがって、使用料を徴収する方向で見直しがなされるべきである。

ただし、消費者団体は、消費者基本法第8条において、「消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努める」ものと規定されている。また、行政は、同第26条において、「消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずる」こととなっている。

加えて、目黒区も、目黒区消費生活基本条例第8条4において、「消費者団体その他地域活動を行う団体が行う区民の消費者力の向上に関する活動の支援」を規定している。目黒区として、登録団体の自主的な活動を促進し、団体相互の交流を深め互いに連携するとともに、登録団体との協働により、消費者被害救済や啓発を進めることも重要な施策である。

したがって、以上のような登録団体のもつ公共性に鑑み、使用料の算定に際して優遇措置を講じることも検討に値するものとする。

以上