

平成 30 年度受付分
調査対象とならなかった事例（要約）

～ 目 次 ～

(1) 共同住宅のごみステーションの管理（要約）	2
(2) 消費生活相談の運営（要約）	2
(3) 学習会の運営（要約）	3
(4) 公募型プロポーザルの審査結果（要約）	4

※ 苦情申立ての趣旨については、個人情報保護の観点及び未調査により事実確認できていないため、要約を掲載しております。

※ 調査しない理由については、個人情報保護の観点から、一部の文言は公表しておりません。

(1) 共同住宅のごみステーションの管理 (要約)

【苦情申立ての趣旨】

〇〇のごみ置き場が大量の不法投棄で散乱し、悪臭ゴミの破片などで危険、かつ住人がゴミを出すことができない。管理会社の〇〇は目を瞑って何もしない。

【調査しない理由】

熊本市オンブズマン条例第6条本文には、「オンブズマンの管轄は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為（以下「市の業務」という。）とする。」と規定されています。

上記の苦情申立ての趣旨によれば、申立人の主張は、不法投棄された大量のごみによって、「〇〇」のごみ置き場を住民が利用できない状態になっているにもかかわらず、当該ごみ置き場の管理をしている〇〇が何もしないことに不満があるものと認められます。

オンブズマンの管轄は「市の業務」に限られるところ、〇〇は市の機関ではないので、〇〇そのものに対する苦情はオンブズマンの管轄外となります。

したがって、本件はオンブズマンの管轄外の事項であると判断したため、調査を行いません。

なお、共同住宅のごみ置き場の管理にお困りの場合は、〇〇クリーンセンターが相談を受けて、必要に応じて管理者に指導をすることができるということです。匿名での相談も可能ということなので、〇〇クリーンセンターに直接ご相談をしていただくことが適切であると思われます。

(2) 消費生活相談の運営 (要約)

【苦情申立ての趣旨】

自分や家族に消費生活トラブルが起こった場合の相談先は、自治体の消費生活センターしかない。

法的に法律相談業務が認められているのは、弁護士と消費生活センター相談員だけである。監督官庁や業界団体の相談室といった他の専門機関についても、情報提供は受け付けるが、被害解決のためには動かない。状況を聞き取られただけで、事業者との交渉もしてくれず、相談件数が増えることにより組織的な維持は図れても、相談者が望んでいることである「被害解決」にはつながらない。結局、情報提供しただけで、何もしてもらえない。泣き寝入りすることになり、消費者トラブルは起こり続けるのは当然である。

自治体の消費生活センターに相談しても、なんら解決できない。

私は消費者行政（市政）への理解と信頼を貶める不適切な人的、組織的状况を見過ごすわけにはいかない。

そこで、私は当市オンブズマン制度に苦情申し立てを決めた。オンブズマンは調査後、

熊本市への是正措置のための勧告と組織改善を求める意見を表明してもらいたい。当該内部統制の改善、該当者の退職勧奨及び当該部署での改善が実施されているかフォローアップ調査を求める。

【調査しない理由】

あなたが記載された苦情申立ての趣旨及び理由によると、被害を受けた消費生活相談者の被害解決に役立つようにとの観点から、消費者センターの改善を求めておられるものと解されます。

ところで、熊本市オンブズマン条例第15条柱書は、オンブズマンの調査権限に関し、「オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該苦情を調査しないものとする。」と規定し、同条第2号で「苦情の申立てに係る事実について、当該申立てを行ったものが自身の利害を有しないとき。」と規定しています。ここに「自身の利害を有」するとは、市の機関の業務の執行に関する事項及びその業務に関わる職員の行為によって、申立人自身が個人的な不利益や権利の侵害を受けた場合のことを言います。

上記のとおり、あなたの苦情申立ての内容は、相談者の利益のために消費者センターの改善を求めるものであって、あなた自身が不利益を受けたことを理由とするものではないと解されます。

そうすると、あなたの苦情申立ては、「申立人自身が不利益や権利の侵害を受けた場合」とは認められませんので、熊本市オンブズマン条例の前記規定によりオンブズマンの調査の対象外になります。

（3）学習会の運営（要約）

【苦情申立ての趣旨】

〇〇が実施している「〇〇くらぶ」（以下「くらぶ」という。）を見学したとき、くらぶのボランティア講師の言動が講師として相応しくないと感じられた。その講師を退職させて、くらぶを改善するよう求める。

【調査しない理由】

熊本市オンブズマン条例第15条柱書は、オンブズマンの調査権限に関し、「オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該苦情を調査しないものとする。」と規定し、同条第2号で「苦情の申立てに係る事実について、当該申立てを行ったものが自身の利害を有しないとき。」と規定しています。ここに「自身の利害を有」するとは、市の機関の業務の執行に関する事項及びその業務に関わる職員の行為によって、申立人自身が個人的な不利益や権利の侵害を受けた場合のことを言います。

あなたの苦情申立ての内容は、くらぶの改善を求めるものであって、あなた自身が不利益を受けたことを理由とするものではないと解されます。

そうすると、あなたの苦情申立ては、「申立人自身が不利益や権利の侵害を受けた場合」とは認められませんので、熊本市オンブズマン条例の前記規定によりオンブズマンの調査の対象外になります。

(4) 公募型プロポーザルの審査結果（要約）

【苦情申立ての趣旨】

私はA社の代表を務めており、〇〇関連の事業の立案やWeb開発等を行っております。事業の一環として、熊本市により〇月〇日に公示された「〇〇業務委託公募型プロポーザル」に関して、〇〇事業立案の観点で、調達範囲の一部への参画を検討していました。最終的にプロポーザルへの参画自体は見送ったのですが「〇〇業務委託公募型プロポーザル審査結果」を拝見したところ、契約候補者のB社の得点が業務実績を除く、企画提案の全項目(取組体制、事業内容、通信、物品)がすべて満点となっていることがわかりました。

本結果を踏まえ、以下の2点より、何かしらの不正を疑われる行為(恣意的な採点や詳細な評価項目表の流出等)が行われていないか危惧しており、事実調査を依頼させていただきたいと思っております。

1. 他社の得点が端数単位で刻まれていることから推察するに、複数人の審査員の平均点をもとに算出していると推察できる。複数人の審査委員が全項目において満点をつけるというのは、理論上限りなく発生しうる確率が低い。

2. 今回のプロポーザルの評価指標(現在非開示、別途ダウンロードした資料を共有することは可能です)では、どのような提案をすれば、何点獲得できる、という具体的な評価指標が開示されていない(A— Dの4段階評価の評価基準のみ。例:A評価:要件を十分に満たしており、当市の期待を上回る工夫が提案されている、といった程度)。明確な基準があれば前述の1が発生しうる可能性はあるが、具体的な評価指標が開示されていない条件下において、多種多様なバググラウンドを持つ複数人の審査委員が独自の観点で審査しているにもかかわらず、それぞれ企画提案の全項目で満点をつけることは考えづらい。

参考までにですが、以下のプロポーザル結果では、契約候補者及び次点者ともに10ある評価項目の1つにおいても満点は存在せず、一部の得点には端数が含まれていることから、複数人の審査委員の採点の平均点を採用しており公平な採点がされていることがわかりません。

提案書や採点表の詳細版等について、情報開示請求を並行で行う段階であり、証拠となる材料は現時点ではございませんので、上記内容はあくまで推察となります。

しかし、万が一不正があった場合、今後も同じような競争性を損なう事象が発生するリスクを放置することにつながると認識しています。つきましては、弊社だけでなく、各種調達への参加を予定する多数の業者として、熊本市様からの業務を受託することが難しくなり、機会損失が拡大することを危惧しています。

上記が申立てを行った趣旨及び理由となります。

【調査しない理由】

申立人から提出された苦情申立ての趣旨と申立人から聴取した事実によると、申立人は、「〇〇業務委託公募型プロポーザル」の審査結果に不正が行われていないか調査を求められているものと解されます。

ところで、熊本市オンブズマン条例第15条柱書は、オンブズマンの調査権限に関し、「オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該苦情を調査しないものとする。」と規定し、同条第2号で「苦情の申立てに係る事実について、当該申立てを行ったものが自身の利害を有しないとき。」と規定しています。ここに「自身の利害を有」するとは、市の機関の業務の執行に関する事項及びその業務に関わる職員の行為によって、申立人自身が個人的な不利益や権利の侵害を受けた場合のことを言います。

本件におきましては、申立人が代表を務めておられますA社は、上記プロポーザルに直接参画しておらず、連携している会社が上記プロポーザルに参画しているに過ぎません。したがって、上記プロポーザルの審査結果については参画した会社の利害に係る問題であって、A社ひいては申立人自身が個人的な不利益や権利の侵害を受けたとはいえず、「自身の利害を有」する場合に当たりません。

そうすると、申立人の苦情申立ては、熊本市オンブズマン条例の前記規定によりオンブズマンの調査の対象外になります。