

平成23年度 横浜市消費生活総合センター事業報告書

※〔 〕内は22年度実績

事業名	事業実績等
I センター運営事業(指定管理事業)	
1 消費者教育事業	
(1) 出前講座 (講師派遣)	<p>消費生活推進員、地域ケアプラザ、自治会・町内会、障害者団体、学校等が主催する悪質商法被害防止等の講演会に講師を派遣しました。(無料)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数: 72回 [73回] ・参加者: 3,074人[3,462人] ・クーリング・オフのはがきの書き方実習、クイズ、替歌、寸劇等、講義を工夫し啓発を行いました。《アンケート結果》 ・「わかりやすく参考になった」86.8%、「むずかしい部分もあったが、おおむね参考になった」11.7% <hr/> <p>企業の新入社員研修等へ、悪質商法被害防止等の講義のため講師を派遣しました。(有料)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数: 3回 [4回] ・参加者: 55人 [198人] ・負担金収入:36,000円 [48,000円] <hr/> <p>講座で利用するリーフレット「あなたの大切な老後の資金が狙われています!!」を作成しました。(高齢者向け)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・作成部数 1,500部
(2) 悪質商法被害未然防止講演会	<p>横浜シニア大学[市老人クラブ連合会が各区で開催]に講師を派遣しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・悪質商法のビデオや替歌などで楽しく、記憶に残るように講義を工夫しました。 ・回数: 18回 [18回] ・参加者: 796人 [1,056人] ・負担金収入: 54,000円 [54,000円] <hr/> <p>よこはま福祉・保健カレッジ(実施主体:健康福祉局・ウイリング横浜)へ参画し、主に福祉関連施設従事者や民生委員等を対象に、高齢者を悪質商法被害から守るための講義を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数: 1回 [1回] ・参加者: 10人[20人] ・参加費収入:5,000円[10,000円]
(3) 消費生活教室	<p>消費者団体等連携推進会議で消費者ニーズを反映したテーマ・講師等の選定を行い、市民を対象に幅広い知識を提供しました。また7区役所との共催により、地域でも開催し、参加人数の増加につながりました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催回数:12回 [12回] ・参加者:1,431人 [1,321人] ・主なテーマ:「インターネットや携帯電話の落とし穴」、「健康食品を過信しないで」、「おとなの食育」、「お葬式の基礎知識」ほか ・参加費収入:80,500円 [55,500円] ・《アンケート結果》「大変よかった」42%「よかった」40%
(4) 子ども消費生活セミナー	<p>子どもを対象に消費生活に関する教室を開催。港南区民文化センターひまわりの郷と共催し、「ひまわりサマーフェスタ」で実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催日: 8月20日(土) ・会場: 商品テスト室 ・テーマ: 「いらなくなった保冷剤で芳香剤をつくろう」 ・回数: 2回 [2回] ・参加者: 73人 [42人] ・参加費: 無料 ・《アンケート結果》「大変よかった」77%「よかった」19%

(5) 簡易テスト教室	<p>①簡易テスト教室を実施しました。 消費生活推進員等からの依頼に基づき、食品中の塩分・糖分やハム・ソーセージの発色剤について簡易テストを実施。内2回は磯子区との共催。 ・回数：5回〔5回〕 ・参加人数：146人〔41人〕 ・参加費収入：15,000円〔15,000円〕 ・《アンケート結果》「大変よかった」95%「よかった」5%</p>
	<p>②簡易テスト指導教室を実施しました。 ・開催日：7月27日(水) ・対象：消費者教育に携わる小中高の教員向けに実施。 ・回数：2回、内容：「食べ物の着色料で毛糸を染めてみよう」 ・参加人数：28人〔22人〕 ・参加費収入：8,400円〔6,600円〕 ・《アンケート結果》「大変よかった」89%「よかった」11%</p>
	<p>③夏休み子ども簡易テスト教室を実施しました。 港南区民文化センターひまわりの郷と共催し、「ひまわりサマーフェスタ」で子どもを対象の簡易テスト教室を開催しました。 ・開催日：8月20日(土) ・対象：小・中学生 ・回数：2回〔2回〕 ・参加者：38人〔37人〕 ・参加費収入：なし(無料実施) ・テーマ：手作り乾電池教室 ・《アンケート結果》「大変よかった」88%「よかった」6%</p>
(6) 食品表示・安全講座	機能活性化事業分
2 消費者啓発事業	
(1) 新情報紙	<p>「消費生活情報よこはまぐらしナビ」10月から発行しました。 9月まで隔月発行であった「よこはまぐらしの情報」と消費生活相談月報を統合し、10月から毎月発行として「消費生活情報よこはまぐらしナビ」にリニューアルしました。 ・発行回数：6回(毎月25日発行) ・発行部数：各10,000部 ・消費生活に関する話題のテーマや情報、商品テスト室情報や相談事例、教室・講座の案内とともに、地域の消費生活に関する取組みを掲載し、地域に密着し双方向性を図った情報を発信</p>
	<p>「よこはまぐらしの情報」9月まで発行しました。 消費生活に関する身近で有益な情報や消費生活に関する法律等の解説をわかりやすく掲載し、区役所、行政サービスコーナー、地区センター等に配布 ・発行回数：3回(奇数月5日に発行、5、7、9月)〔6回〕 ・発行部数：各10,000部〔各10,000部〕 ・話題のテーマや情報を中心に上げるとともに、商品テストやぐらしのキーワード、消費生活相談に寄せられる苦情事例を取り上げ、啓発に役立てました。</p>
	<p>「消費生活相談月報」9月まで発行しました。 悪質商法の相談事例を中心としてタイムリーな情報を迅速に提供するため、区役所、図書館等に配布 ・発行回数：6回(毎月20日発行)〔12回〕 ・発行部数：各4,200部〔各4,200部〕 ・相談事例：屋根工事、不可解な携帯メール、ケーブルテレビ、布団クリーニング、有料クーポン、和牛預託</p>
(2) 啓発用ポスター・リーフレット	<p>関東甲信越ブロック(10都県、6政令市、国民生活センター)悪質商法被害防止共同キャンペーンに参加し、若者向けポスターとリーフレットを作成・配布しました。 ・作成枚数：リーフレット「悪質商法に負けるな！」 5,000部〔5,000部〕 ポスター部「同上」 200部〔200部〕 ・配布先：市内の高校・大学等</p>

(3) 消費者被害未然防止啓発資料等	シールを作成、配布しました。			機能活性化事業分
	リーフレットを作成、配布しました。			機能活性化事業分
	「はまのタスケ」グッズの作成、配布しました。			機能活性化事業分
	フリーペーパーへ記事を掲載しました。			機能活性化事業分
	消費生活推進員や区役所等が作成する啓発資料等への協力を行いました。 17件〔22件〕 ・区役所や消費生活推進員等が作成する啓発物作成への協力 8件 ・国民生活センター、タウン紙、業界紙等への協力 9件			
(4) 若者向け啓発資料の作成、配布				機能活性化事業分
(5) 外国籍市民への啓発				機能活性化事業分
(6) 電車内、駅貼り広告等による周知・啓発				機能活性化事業分
(7) ラッピングバスによる周知・啓発				機能活性化事業分
3 IT関連情報発信事業				
(1) ホームページ、モバイル版ホームページ	ホームページの刷新と機能強化によって、より見やすく、必要な情報を容易に探し出せるよう、情報提供機能を高めました。 (機能強化事業分を含む)			
	名称	主な内容	アクセス件数	更新回数
	センターホームページ	事業案内、相談事例等	1,049,992件 [900,222件]	56回 [62回]
	モバイル版	毎月のトピックス等	42,957件 [38,824件]	12回 [15回]
(2) メールマガジン配信	<p>「消費生活ハマメール」 急増している被害事例や被害の発生の増加が予想される悪質商法の手口、センター事業等を主にパソコンに配信しました。 より安全にメール配信を行うため5月に配信会社を変更 ・配信回数: 18回 [12回] ・登録者数: 129人 [409人] ・毎月20日発行(11月からは毎月10日と25日に発行)</p> <hr/> <p>「はまのタスケ・メール」 新手の悪質商法の手口、増えている消費生活相談事例、身近で役立つ消費生活豆知識など、最新の情報をコンパクトに主に携帯電話に配信しました。 ・配信回数: 53回 [40回] ・登録者数: 501人 [328人] ・原則毎週金曜日発行</p>			
4 センターサポーター制度 (新規)				
センターサポーター制度	機能活性化事業分			

5 相談事業

	相談総件数		24,007 件 [23,743 件]															
	内訳	電話相談	平日 19,970 件 [19,781 件]															
			土日 3,223 件 [3,085 件]															
	面接相談	センター	809 件 [869 件]															
		区役所等	5 件 [8 件]															
(1) 消費生活相談	<p>商品やサービスの契約及び品質・安全性等に関する相談・問い合わせに対応しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談受付時間： 平日午前9時から午後6時(正午から午後1時は電話相談のみ) 土日午前9時から午後4時45分(電話相談のみ) 相談員体制： 相談員22名、主任相談員5名 相談内容は「デジタルコンテンツ」がトップを占めています。 相談受付件数は、昨年度に比べて1.1%増 接客対応満足度アンケート調査を平成24年1月～平成24年2月に実施しました。話しを良く聞いてくれたか、アドバイスは適切であったか等の設問について「満足」「やや満足」が96.9% 電話つながり度調査では「1回目でつながった」「2回目でつながった」が合わせて95.3% あっせん解決 1,913件 地域ケアプラザなど福祉施設職員との連携による電話相談(ホットライン) 6件 [9件] メール相談件数： 473件 [451件] 国民生活センターの「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」に相談情報を送信。また同システムから情報を収集・分析し、相談処理および被害の未然防止に活用しました。 <p>・横浜弁護士会に月8回【年96回】弁護士派遣を依頼。相談員が専門的助言を受けました。 件数： 367件 [360件] (機能活性化事業分を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談参考資料の購入 機能活性化事業分 外国人相談の支援 機能活性化事業分 法律研修、専門知識研修 機能活性化事業分 																	
(2) 特別相談	<p>①「高齢者被害特別相談」 高齢者の悪質商法被害からの救済を目的にを14都県市、3団体、国民生活センターで共同実施し、高齢者からの相談に対応しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 開催日： 9月14日(水) 15日(木) 16日(金) 件数： 69件 [35件] <p>②「若者110番」 若者を対象に関東甲信越ブロック悪質商法被害防止キャンペーン事業として横浜弁護士会と共催で実施しました。弁護士会の弁護士が当センターに待機し、相談員に対し困難事案について助言を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 開催日： 1月26日(木)、27日(金) 件数： 16件 [18件] <p>③「多重債務者特別相談」 神奈川県主催の多重債務者相談強化キャンペーン2011に共催参加しました。県から派遣された弁護士等が当センターに待機し実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 開催日： 12月9日(金) 件数： 3件 [4件] <p>④「食品表示・安全110番」 機能活性化事業分</p> <p>⑤神奈川県主催の特別相談と連携して実施しました。</p> <table border="0"> <tr> <td>・リフォーム契約トラブル110番</td> <td>7月14日(木)、15日(金)</td> <td>8件</td> </tr> <tr> <td>・先物・金融商品被害トラブル110番</td> <td>10月27日(木)、28日(金)</td> <td>11件</td> </tr> <tr> <td>・ネット契約トラブル110番</td> <td>11月24日(木)、25日(金)</td> <td>50件</td> </tr> <tr> <td>・サイドビジネス商法トラブル110番</td> <td>2月9日(木)、10日(金)</td> <td>0件</td> </tr> <tr> <td>・賃貸住宅トラブル110番</td> <td>3月8日(木)、9日(金)</td> <td>17件</td> </tr> </table>			・リフォーム契約トラブル110番	7月14日(木)、15日(金)	8件	・先物・金融商品被害トラブル110番	10月27日(木)、28日(金)	11件	・ネット契約トラブル110番	11月24日(木)、25日(金)	50件	・サイドビジネス商法トラブル110番	2月9日(木)、10日(金)	0件	・賃貸住宅トラブル110番	3月8日(木)、9日(金)	17件
・リフォーム契約トラブル110番	7月14日(木)、15日(金)	8件																
・先物・金融商品被害トラブル110番	10月27日(木)、28日(金)	11件																
・ネット契約トラブル110番	11月24日(木)、25日(金)	50件																
・サイドビジネス商法トラブル110番	2月9日(木)、10日(金)	0件																
・賃貸住宅トラブル110番	3月8日(木)、9日(金)	17件																

6 商品テスト事業													
(1) 苦情品原因究明	<p>消費生活相談に伴う苦情品について、原因究明のための商品テストを実施しました。 (機能活性化事業分を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託検査機関： 国民生活センター、神奈川県技術士会、製品評価技術基盤機構 他 ・件数：37件〔72件〕 (内訳： 被服品16件、住居品9件、住宅工事6件 光熱水関係1件、教養娯楽品1件、保健衛生2件、車両2件) 												
(2) 共同商品テスト	<p>身近な商品の使い勝手や性能について消費者目線で使用テストを行いました。品目やテスト内容については消費者団体等と連携して企画し実施しました。 (機能活性化事業分を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・参加者： 消費生活推進員(18名)、市消費者団体連絡会会員(7名) 計25名 ・調査期間： 9月～12月 ・テーマ：「電気ジャー炊飯器を使い比べてみました」 ・テスト結果を3月9日の「街頭キャンペーン」でパネル展示。情報紙、ホームページで広く市民に情報提供 												
(3) 情報の発信	<p>身近な話題や役立つ情報等を「消費生活情報よこはまくらしナビ」に商品テスト室情報として随時掲載しました。</p>												
7 消費者団体等連携・支援事業													
(1) 施設提供	<p>①会議室の貸出を実施しました。 消費者団体、学習グループ、団体・企業等に有料で会議室(3室)を提供 10月から貸出方法を時間貸しから3時間のコマ貸し(土曜午後のみ4時間)へ変更し、効率化を図りました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用件数：1,121件〔1,049件〕 ・稼働率：49.0%〔42.9%〕 ・利用料金収入：1,579,100円〔1,364,800円〕 <p>②活動作業室の提供を行いました。 消費者団体等へロッカー等を貸出しました。</p>												
(2) 会議室無料開放デー	<p>・消費者団体等の活動支援のため、月1回第3金曜日に会議室を無料で開放しました。また、平成23年10月から、月1回第3金曜日の無料開放デーについて予約受付を開始し、さらに1カ月以内で空いている会議室があれば無料で貸出すこととし、より利用しやすいよう、制度の拡充を図りました。</p>												
(3) 展示・情報資料室運営	<p>消費生活に関する図書・資料・ビデオ等の閲覧、貸出、レファレンスサービス等を実施しました。 衣・食・住関係や、悪質商法、環境、経済、行政などの資料、図書及びビデオの収集、閲覧・貸出しを実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活に関する各種レファレンス(紹介対応)を行いました。 ・消費生活推進員等のセンター施設見学に対応し案内を実施 23件〔7件〕 ・消費生活情報の音声訳テープを作成し、貸出し及び県立ライトセンター、市中央図書館に提供9回〔6回〕 ・1月から貸出図書類の郵送による返却の受付を開始しました。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>蔵書数</th> <th>貸出数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>図書</td> <td>3,528冊〔3,503冊〕</td> <td>247冊〔274冊〕</td> </tr> <tr> <td>ビデオ、DVD</td> <td>505巻〔371巻〕</td> <td>256巻〔199巻〕</td> </tr> <tr> <td>レファレンス等</td> <td colspan="2">81件〔119件〕</td> </tr> </tbody> </table>		蔵書数	貸出数	図書	3,528冊〔3,503冊〕	247冊〔274冊〕	ビデオ、DVD	505巻〔371巻〕	256巻〔199巻〕	レファレンス等	81件〔119件〕	
	蔵書数	貸出数											
図書	3,528冊〔3,503冊〕	247冊〔274冊〕											
ビデオ、DVD	505巻〔371巻〕	256巻〔199巻〕											
レファレンス等	81件〔119件〕												
(4) 被害未然防止街頭キャンペーン	<p>消費者団体、消費生活推進員と連携・協働し、街頭で消費者被害の未然防止に向けた「悪質商法追放街頭キャンペーン」を「正しい計量啓発キャンペーン」と共同で開催しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催日：3月9日(金) ・会場：横浜駅東口 新都市プラザ ・内容：啓発資料の配布、共同商品テストコーナー、安全・安心コーナー、消費生活相談コーナー、危険・危害情報コーナー、計量器体験コーナー、悪質商法パネル6枚の展示、簡易テストコーナー ・配布物：啓発ポケットティッシュ等 8,000個 												

(5) 消費者団体等 連携推進会議	<p>消費者団体・消費生活推進員と協働して取り組む事業の企画会議を2回開催しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催日：9月5日(月)、12月2日(金) ・内 容：消費生活教室、共同商品テスト、街頭キャンペーン等についての検討
(6) 会議室利用者 懇談会	<p>より使いやすい会議室の運営を目指して利用者との意見交換を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催日：12月2日(金) ・内 容：利用状況、無料開放デー等について意見交換
8 消費生活総合センター施設管理事業	
施設管理	<p>消費生活総合センター(ゆめおおおかオフィスタワー4階・5階)の設備管理及び清掃等実施しました。</p>

平成23年度センター機能活性化事業（指定管理事業）

1 消費者教育事業

食品表示・安全講座	<p>食や食品表示に対する正しい知識を啓発するため「食の安全に関する講座」を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催回数：10回〔10回〕 ・参加者：513人〔231人〕 ・主なテーマ：映画「未来の食卓」上映会、「夏の食中毒予防～ここがポイント!」「健康食品で健康は買えない？～誇大表示に注意～」等
-----------	---

2 消費者啓発事業

消費者被害未然防止啓発資料	<p>「悪質訪問販売お断りシール」を作成、配布しました。 電話や玄関に貼付して、悪質商法の勧誘時の対応に役立てることを目的に「悪質訪問販売お断りシール」を作成、配布</p> <ul style="list-style-type: none"> ・作成部数：40,000部 ・配布先：出前講座、街頭キャンペーン、消費生活教室等で配布 <p>「はまのタスケ」グッズの作成、配布しました。 センターのPRにつなげるため、市内の専門学校と協力し連携して当センターのキャラクターである「はまのタスケ」を利用しグッズを作成、配布</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オリジナル扇子：1,000個 配布先：ひまわりの郷サマーフェスタ等イベント参加者、アンケート回答者等 ・ボールペン：7,500本 配布先：食の映画上映会や街頭キャンペーン等イベント参加者、各区民まつり消費生活ブース参加者、商品テスト協力者等 <p>フリーペーパーへ記事を掲載しました。 センターの周知を目的に、フリーペーパー「タウンニュース」にセンター紹介の有料記事を掲載</p> <ul style="list-style-type: none"> ・配布数：250,750部 ・配布エリア：港南区、南区、戸塚区、金沢区、中区/西区 ・配布時期：平成24年1月19日（木） ・掲載面の仕様：カラー サイズ 10.2cm×3段
若者向け啓発資料の発行	<p>契約に不慣れな若者を対象に、消費者トラブルの未然防止と被害の早期解決に向けた啓発資料を作成しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・若者向け啓発リーフレット「自分は大丈夫！そう思い込んでいませんか？」(A4三つ折)：85,000枚 配布先：横浜市内の高等学校の全校生徒、街頭キャンペーン等 ・若者向け啓発リーフレット「自分は大丈夫！そう思い込んでいませんか？」(三角形三つ折)：24,000枚 配布先：CD/DVDレンタルショップ「GEO」横浜市内12店舗 レンタルエコバックに同封
外国籍市民への啓発	<p>ホームページに3カ国語でセンター案内、周知のページを新設し、日本語での理解が困難な外国籍市民等に向け、啓発、周知を図りました。</p>
電車内等での広告による啓発	<p>電車内、駅貼り広告等による周知を行いました。 市民に広くセンターを周知し、潜在化している相談の掘り起こしを図るため、ラッピングバスの走行開始時期に合わせて電車内、駅構内、バス車内に同じデザインのポスターを掲出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・掲載車両/枚数/期間：横浜市営地下鉄はまりん号車内貸切 500枚 平成23年10月4日より1か月間 横浜市営バス全営業所内バス 900枚 平成23年10月4日より1か月間 相模鉄道ドア横 460枚 平成23年10月4日より1か月間 ・掲載場所/期間：東急青葉台駅、あざみ野駅、長津田駅 平成23年10月3日より3週間 JR横浜駅、関内駅 平成23年10月7日より3週間 JR新横浜駅 平成23年10月10日より3週間

ラッピングバスによる啓発(新規)	<p>ラッピングバスによる周知を行いました。 市内を走るバスをラッピングし、市民に広くセンターを周知し、潜在化している相談の掘り起こしを図りました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・期間:平成23年10月3日～3月31日(6か月間) ・掲載車両:横浜市営バス12台、神奈川中央交通バス3台 合計15台
リーフレットの作成、配布	<p>センターの役割や相談時間等を周知するため、センター案内リーフレットを作成、配布しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・作成部数:20,000部 ・配布先: 出前講座、街頭キャンペーン等で配布
3 IT関連情報発信事業	
ホームページの機能強化	<p>より見やすく、必要な情報を容易に探し出せるよう、情報提供機能を高めました。新たに全ページに文字サイズ切替機能を設置し、高齢者等に配慮しました。また、外国籍市民向けに3カ国語でセンター案内、周知のページを新設しました。</p>
4 センターサポーター制度(新規)	
センターサポーター制度	<p>地域における消費生活情報の提供役としてのセンターサポーター制度の開始準備のため、調整、連絡、視察等を実施しました。</p>
5 相談事業	
消費生活相談	<p>消費生活相談の充実を図るため、体制等の強化を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談受付時間の延長(開始時刻9:30→9:00、終了時刻16:00→18:00)、主任相談員の増員(2名)を図り、併せて相談員の処遇改善を行っています。 ・相談参考資料を購入(158冊) ・横浜弁護士会に弁護士派遣を依頼。来所により、相談員に対して法律の専門的助言を受けました。 月5回 ・通訳ボランティアとの連携による外国語相談の支援 2件 ・相談員を対象に法律研修【年12回】、専門知識研修【年12回】を実施。法律や専門的な知識を深めました。
特別相談	<p>「食品表示・安全110番」を実施しました。 関心が高まっている食品表示・食の安全に関する相談に対応するため、農林水産省関東農政局、横浜市健康福祉局健康安全部の協力を得て「食品表示・安全110番」を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催日:11月29日(火) ・件数:4件
6 商品テスト事業	
苦情品原因究明	<p>苦情相談に対応するため外部機関に原因究明のため試験・調査を委託しました。 5件</p>
共同商品テスト	<p>消費者団体等と連携して企画し、共同で商品テストを実施しました。 調査レベルの向上、精度の向上を目指し、検体や計測器具等を購入しました。</p>