

平成24年度 横浜市消費生活総合センター事業報告書

(平成24年度4月～10月)

[]内は前年度実績

事業名	事業実績等	予算額(年額)	決算額
I センター運営事業(指定管理事業)			
1 消費者教育事業		1,284,000	507,061
(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、クーリング・オフのハガキの書き方実習、クイズ、替え歌、寸劇等、講義を工夫し啓発を行いました。また、企業の新人社員研修等へ悪質商法被害防止等のための講師を派遣しました。</p> <p>①高齢者利用施設 ・回数:7回 (内有料2回) (通年20回、継続実施) [34回] ・参加者:148人 [940人]</p> <p>②消費生活推進員、自治会・町内会等 ・回数:19回 (通年45回、継続実施) [38回] ・参加者:1,874人 [2,134人]</p> <p>③企業 ・回数:5回 (通年5回、継続実施) [3回] ・参加者:181人 [55人]</p> <p>・負担金収入:84,000円(有料派遣7回) [36,000円]</p>		
(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。18回 (通年18回) ・回数:18回 (通年18回) [18回] ・参加者:814人 [796人] ・悪質商法のビデオや替え歌などで楽しく、記憶に残る講義を工夫し実施 ・負担金収入:54,000円 [54,000円]</p> <p>よこはま福祉・保健カレッジ(実施主体:健康福祉局・ウィリング横浜)へ参画し、福祉関連施設従事者や民生委員を対象に、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。 ・回数:4回 (通年1回以上) [1回] ・参加者:141人 [10人] ・ウィリング横浜との連携により福祉従事者向け研修プログラムに組み込んで実施した結果、開催回数、参加者数共に増加</p>		
(3) 消費生活教室	<p>消費者団体や消費生活推進員と検討したテーマ等により、市民を対象に消費生活に関する幅広い知識を提供しました。7回のうち4回は区と共催し地域で実施しました。 ・回数:7回 (通年12回、継続実施) [12回] ・参加者:923人 [1,431人] ・参加費収入:0円 [80,500円]</p>		
(4) 子ども消費生活セミナー	<p>子供を対象に消費生活に興味を持ってもらうため、身近なことを題材として教室を開催しました。2部制で第1部はおこづかいについて楽しく学び、第2部では環境にやさしいリサイクルの一環として不要になった保冷剤から芳香剤を作りました。 ・回数:2回 (通年2回) [2回] ・参加者:75人 [73人] ・テーマ:第1部「親子おこづかい教室」 第2部「保冷剤から芳香剤を作ろう」 ・開催日:8月10日(金) ・会場:商品テスト・実習室 ・アンケート結果 第1部大変良かった44%、よかった48% 第2部大変良かった76%、よかった20% ・参加費収入:3,300円 [0円]</p>		
(5) 簡易テスト教室	<p>①簡易テスト教室を実施しました。 簡易なテストを通し、身近な生活に関して科学的に考え、正しい知識を得てもらうため、清涼飲料水の糖度調べ等の簡易テスト教室を実施 ・回数:5回 (通年10回、継続実施) [5回] ・参加者:43人 [146人] ・テーマ:「清涼飲料水の糖度調べと”アツとドリンク”作り」「新しいあかり!LED電球について学ぼう!」等 ・会場:商品テスト・実習室 ・参加費収入:7,500円 [15,000円]</p>		

	<p>②簡易テスト指導教室を実施しました。 消費者教育に携わる小中高の教員向けに、学校で簡単にできる添加物実験の実習と解説を実施 ・回数:2回(通年2回)[2回] ・参加者:13人[28人] ・実施日:8月1日(水) ・テーマ:「簡易テストを通じて学ぶ食品添加物と表示の基礎知識」 ・会場:商品テスト・実習室 ・アンケート結果:大変良かった92.3%、良かった7.7% ・参加費収入:3,900円[8,400円]</p> <p>③夏休み子ども実験教室を実施しました。 小学生を中心に簡易な実験を通じて、賢い消費者を育成するための教室を実施 ・回数:2回(通年2回)[2回] ・参加者:27人[38人] ・実施日:8月22日(水) ・テーマ:「ミラクルみるく教室」 ・会場:商品テスト・実習室 ・アンケート結果:楽しかった96.3%、ふつうだった3.7%</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		2,921,000	1,398,799
(1)消費生活情報よこはまぐらしナビ	消費生活相談情報、地域情報、商品テスト情報、教室・講座案内等、消費生活に関するタイムリーな情報を掲載し発行しました。 発行回数:7回(通年12回、継続実施)[6回(平成23年10月から発行)] 発行部数:各回10,000部		
(2)消費者被害未然防止啓発資料等	<p>はまのタスケグッズを作成、配布しました。 機能活性化事業分</p> <p>区役所等が作成する啓発資料等への協力を行いました。(随時、継続実施) ・区役所や地域ケアプラザが作成する啓発物作成への協力 2件[8件] ・国民生活センターへの協力 3件[国民生活センター等への協力9件]</p>		
(3)ラッピングバスによる周知・啓発	機能活性化事業分		
(4)センタームービー作成	機能活性化事業分		
3 IT関連情報発信事業		485,000	310,015
(1)ホームページ、モバイル版ホームページ	ホームページによる情報提供としてセンター事業案内や相談事例、消費生活よこはまぐらしナビ等を掲載しました。(継続実施)		
	名称	主な内容	アクセス件数
	センターホームページ	事業案内、相談事例等	621,107件[1,049,992件]
モバイル版	毎月のトピックス等	12,549件[42,957件]	更新回数 23回[56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が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。 ・配信回数:14回(通年24回、継続実施)[18回] ・登録者数:161人[129人] ・毎月10日、25日発行[4月～10月 毎月20日発行、11月以降毎月10日、25日発行]</p>		
	<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:29回(通年50回、継続実施)[53回] ・登録者数:529人[501人] ・原則毎週金曜日発行</p>		

4 センターサポーター制度			
センターサポーター制度	機能活性化事業分		
5 相談事業		74,144,000	39,193,828
(1) 消費生活相談	相談総件数		13,419 件 [24,007件]
	内訳	電話相談	平日 11,179 件 [19,970件] 土日 1,732 件 [3,223件]
		面接相談	センター 507 件 [809件] 区役所等 1 件 [5件]
	<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・問合わせに対応しました。(継続実施)</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26名 ・あっせん解決数： 1,220件 [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) 2件 [6件] ・メール相談件数： 229件 [473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 ・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95.0%(7~8月実施) 		
	<ul style="list-style-type: none"> ・月8回、56回 相談員が専門的助言を受けるため横浜弁護士会に弁護士派遣を依頼(通年96回) 件数： 203件 [367件] (機能活性化事業分を含む) ・相談参考資料の購入 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19日(水) 20日(木) 21日(金) ・件数： 78件 [69件] <p>②「食品表示・安全110番」 機能活性化事業分</p> <p>③神奈川県主催の特別相談と連携して実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通信販売トラブル110番 7月26日(木)、27日(金) 54件 ・出会い系サイトトラブル110番 9月27日(木)、28日(金) 2件 ・金融商品被害トラブル110番 10月18日(木)、19日(金) 10件 [11件] 		
6 商品テスト事業		537,000	236,612
(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。(継続実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託検査機関： 神奈川PLセンター、独立行政法人製品評価技術基盤機構 ・件数：26件 [37件] (内訳： 被服品10件、住居品8件、住宅工事1件、教養娯楽品5件、車両1件、その他1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(6名)、市消費者団体連絡会(3団体) ・調査期間： 7月~9月 ・テーマ： 「夏用手袋の紫外線遮蔽効果について」 		
(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ぐらしナビ」に商品テスト室情報として随時掲載しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数 3回(継続実施) 		

7 消費者団体等連携・支援事業		752,000	109,303	
(1) 施設提供	<p>①会議室の貸出を実施しました。(継続実施)</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用件数:640件 [1, 121件] ・稼働率:53.0% [49.0%] ・利用料金収入:913,400円 [1, 579, 100円] 			
	<p>②活動作業室の提供を行いました。(継続実施)</p> <p>消費者団体等へロッカー等を貸出</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、月1回第3金曜日の無料開放デーについて予約を受け、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しを行いました。(継続実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用回数 11回 [11回] 			
(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。(継続実施)</p> <p>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)実施 ・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 1件 [23件] ・消費生活情報の音声訳テープ作成、貸出し及び県立ライトセンター、市中央図書館に提供 			
		蔵書数	貸出数	
		図書	3,573冊[3,528冊]	99冊[247冊]
		ビデオ、DVD	527巻[505巻]	131巻[256巻]
	レファレンス等	53件[81件]		
(4) 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1回開催しました。(通年2回、継続実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催日:7月2日(月) ・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 			
8 消費生活総合センター施設管理事業		6,600,000	4,547,319	
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。(継続実施)</p>			

平成24年度センター機能活性化事業（指定管理事業）		予算額	決算額
		73,838,000	34,501,030
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"> 回数 5回(通年8回、継続実施) [10回] 参加者:273人 [513人] 		
2 消費者啓発事業			
消費者被害未然防止啓発資料	<p>「はまのタスケ」グッズの作成、配布しました。</p> <p>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"> ボールペン:5,000本 配布先(予定): 食の映画上映会や街頭キャンペーン等イベント参加者 ポケットティッシュ:25,000個 配布先(予定): 街頭キャンペーン、消費生活教室等 		
ラッピングバスによる啓発	<p>ラッピングバスによる周知を行いました。</p> <p>市内循環バスの外面広告でセンター相談窓口等を幅広く市民へ周知</p> <ul style="list-style-type: none"> 期間:平成24年4月～9月(6か月間) [平成23年10月～3月 6か月間] 掲載車両:横浜市営バス10台、神奈川中央交通バス3台 [横浜市営バス12台、神奈川中央交通バス3台] <p>※市営バスのラッピングバス1台が故障により8月14日廃車されたため、代替措置としてラッピングバス3台を10月16日まで走行</p>		
センタームービー作成(新規)	<p>センターの紹介やセンター道のり案内、悪質商法被害未然防止啓発用のムービーを作成しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> センター紹介ビデオ【約12分】 センターの施設や役割等を紹介。(活用例:センター見学希望者、新任の推進委員等) 上大岡駅からセンターまでの道のり案内【約3分】 市営地下鉄改札口および京浜急行電鉄改札口からのセンターまでの道のりを動画で案内(活用例:来所相談者、消費生活教室参加者等) 消費者啓発用ムービー【15秒】 インターネット上の不当請求事例についてのCM形式による啓発動画(活用例:出前講座、イベント等) <p>※上記すべての動画がセンターのHPから閲覧可能。DVDは展示情報資料室にて貸出中</p>		
3 センターサポーター制度			
センターサポーター制度	<p>地域での啓発ミニ講座の講師や商品テスト事業の参加等、センター事業のサポーター(ボランティア)の養成を行い、地域に向き1区・1高齢者施設でミニ講座を試行しました。</p>		
4 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。(継続実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員の処遇改善 相談参考資料の購入 相談員が法律の専門的助言を受けるため横浜弁護士会に弁護士派遣を依頼 月5回(通年60回) [60回] 相談員を対象に法律や専門的な知識を深めるため法律研修3回(通年6回) [12回]、専門知識研修5回(通年9回)[12回]を実施 		
特別相談	<p>「食品表示・安全110番」を実施しました。</p> <p>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、食中毒の発生等が多くなる時期に合わせ「食品表示・安全110番」を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 開催日:6月27日(水) 件数:4件 [4件] 		
5 商品テスト事業			
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。</p> <p>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</p>		