

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11月1日～平成25年3月31日)

[]内は前年度実績

事業名	事業実績等	予算額 (円)	決算額 (円)
I センター運営事業(指定管理事業)			
1 消費者教育事業		958,000	490,054
(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、替歌、寸劇等、講義を工夫し啓発を行いました。また、企業の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 11回 (計画 15回) <参考>H24年度通年 18回 [H23年度 34回] 参加者 243人 <参考>H24年度通年 391人 [H23年度 940人]</p> <p>②消費生活推進員、自治会 町内会等 回数 10回 (計画 26回) <参考>H24年度通年 29回 [H23年度 38回] 参加者 706人 <参考>H24年度通年 2,580人 [H23年度 2,134人]</p> <p>③企業 回数 0回 (計画 1回) <参考>H24年度通年 5回 [H23年度 3回] <参考> H24年度通年 181人 [H23年度 55人]</p> <p>負担金収入 12,000円 有料1回 <参考>H24年度通年 96,000円有料 8回 [H23年度36,000円 有料3回] ※高齢者利用施設1回 ※うち高齢者利用施設3回を含む</p> <p><<アンケート結果>> 「わかりやすく参考になった」96%、「おおむね参考になった」4%</p>		
(2) 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。5回のうち4回は区と共催し地域で実施しました。</p> <p>回数 5回 (計画 5回) <参考>H24年度通年 12回 [H23年度 12回] 参加者 628人 <参考>H24年度通年 1,551人 [H23年度 1,431人] 参加費収入 9,500円 <参考>H24年度通年 9,500円 [H23年度 80,500円] <<アンケート結果>> 「大変よかった」49%、「よかった」41%(年度集計)</p>		
(3) 簡易テスト教室	<p>生活に身近な商品に関して科学的に考え、正しい知識を得てもらうために、簡易テスト教室を実施しました。</p> <p>回数 5回 (計画 5回) <参考> H24年度通年 10回 [H23年度 5回] 参加者 104人 <参考> H24年度通年 147人 [H23年度 146人] テーマ「ホームベーカリーでお米の食パンを作ろう」「塩のひみつ～塩の作り方、種類、表示ルール～」等 会場 商品テスト 実習室 参加費収入 10,800円 <参考> H24年度通年 18,300円 [H23年度 15,000円] <<アンケート結果>> 「大変よかった」60.7%、「よかった」28.9%</p>		
(4) 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。 【機能活性化事業分】</p> <p>回数 3回 (計画 3回) <参考>H24年度通年 8回 [H23年度 10回] 参加者 164人 <参考>H24年度通年 437人 [H23年度 513人] <<アンケート結果>> 「大変よかった」41.6%、「よかった」38.0%</p>		
(5) 悪質商法被害未然防止講演会 ※計画外事業	<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)について、福祉関連施設従事者を対象に、高齢者を悪質商法被害から守るための講義を追加実施しました。</p> <p>回数 3回 <参考>H24年度通年 7回 [H23年度 1回] 参加者 198人 <参考>H24年度通年 339人 [H23年度 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>		

2 消費者啓発事業		9,938,000	6,531,252
(1)消費生活情報よこはま暮らしナビ	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 5回（計画5回） <参考>H24年度通年 12回 [H23年度 6回]※10月号から発行 発行部数 各回10,000部（計画 各10,000部） <参考>[H23年度各回10,000部]		
(2)啓発用ポスター、リーフレット	関東甲信越ブロック(10都県、6政令市、国民生活センター)悪質商法被害未然防止共同キャンペーンに参加し、若者向け啓発用ポスターとリーフレットを作成・配布しました。 作成枚数「悪質商法が狙っている！」ポスター180枚、リーフレット6,500枚 (計画 ポスター200枚、リーフレット5,000枚) 配布先 市内の高校、大学等 <参考> [H23年度 ポスター 200枚、リーフレット5,000枚]		
(3)消費者被害未然防止啓発資料	①「悪質な訪問販売お断り！」の啓発シールを作成し、消費生活推進員、自治会 町内会、地域ケアプラザ等へ配布しました。 【機能活性化事業分】 作成部数 40,000部（計画 30,000部） <参考>[H23年度40,000部]		
	②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) 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 5件 <参考>H24年度通年 7件 [H23年度 8件] 国民生活センター等への協力 10件 <参考>H24年度通年13件 [H23年度 9件]		
	③センターの相談業務等を周知するため、デザインを一新した案内リーフレットを作成しました。 作成部数 20,000部 配布先 出前講座等		
	④契約のきりふだ(若者編)を増刷しました。 【機能活性化事業分】 作成部数 15,000部 配布先 出前講座や大学ガイダンスの講座		
(4)若者向け啓発資料の作成、配布	県内の全高校生へ配布される高校生新聞H!P(エイチピー)に、センターの取材記事と広告を掲載しました。 【機能活性化事業分】 取材記事は現役高校生と新聞社スタッフによる制作、広告は岩崎学園横浜デジタルアーツ学園の学生と共同で制作 発行部数 21万部 発行日 平成24年12月1日 掲載エリア 1ページ(うち 広告部分は下方4段(天地134mm×左右243mm))		
(5)センター広報・周知事業	①センタームービーの活用による啓発を行いました。 【機能活性化事業分】 前期に作成したセンターの紹介や悪質商法被害未然防止啓発用のムービーを、シネアドとして上映、また、ホームページへの掲載、出前講座での利用などで活用 (シネアド上映映画館 横浜ブルク13 上映期間 平成24年12月8日(土)～平成25年3月8日(金))		
	②電車内等での広告による啓発を行いました。 【機能活性化事業分】 市内交通機関等に広告を掲示し、センター相談窓口等を幅広く市民へ周知 横浜市営地下鉄はまりん号車内貸切 平成25年1月8日から28日間、500枚、B3サイズ 横浜市営地下鉄あざみ野駅およびセンター南駅のホームドア 平成24年12月3日から28日間、各4枚、B1サイズ 東急田園都市線青葉台駅及び長津田駅貼りポスター 平成24年12月3日から28日間、各1枚、B1サイズ		
	③啓発グッズを作成、配布しました。 【機能活性化事業分】 センターのPRにつなげるため、啓発グッズを作成、配布 作成数 シャープペン 5,000本 配布先 街頭キャンペーン等イベント参加者、出前講座や大学ガイダンスの講座		

3 IT関連情報発信事業		678,000	1,155,705	
(1) ホームページ、モバイル版ホームページ	<p>①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消費生活情報よこはま暮らしナビ等を掲載しました。また、提供する情報のさらなる充実を図るために、センターまでのアクセス動画や啓発ムービーをアップさせるとともに、新たに、若者向け啓発コンテンツページの新設や資料室の図書、DVD等のデータベース化を行い、検索機能を拡充しました。</p> <p style="text-align: right;">【機能活性化事業分を含む】</p> <p>②モバイル版ホームページに毎月のトピックス等の情報を掲載しました。</p>			
	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	279,006件※ ＜参考＞H24年度通年 900,113件 [H23年度 1,049,992件]	更新回数 19回 ＜参考＞H24年度通年 42回 [H23年度 56回]
	モバイル版	毎月のトピックス等	8,664件 ＜参考＞H24年度通年 21,213件 [H23年度 42,957]	5回 ＜参考＞H24年度通年 12回 [H23年度 12回]
※11月末、センターホームページに新たなソフトを導入したことにより、アクセス数のカウント方法が変更されたため、前年度との単純比較はできません。				
(2) メールマガジン配信	<p>①「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。</p> <p>配信回数 9回(計画 月2回、10回) ＜参考＞H24年度通年 23回 [H23年度 18回] 登録者数 187人(新規登録26人) ＜参考＞[H23年度 129人] 毎月10日、25日発行 ＜参考＞[H23年度4月～10月 毎月20日発行、11月以降毎月10日、25日発行]</p>			
	<p>②「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。</p> <p>配信回数 21回(計画 週1回、21回) ＜参考＞H24年度通年 50回 [H23年度 53回] 登録者数 557人(新規登録28人) ＜参考＞[H23年度 501人] 原則毎週金曜日発行</p>			
	<p>③メールマガジン配信の広報 「はまのタスケ メール」「消費生活ハマメール」の会員登録を幅広く市民に周知するため、チラシを作成、配布しました。</p> <p style="text-align: right;">【機能活性化事業分】</p> <p>作成部数 35,000部 配布先 出前講座、街頭キャンペーン等</p>			
4 センターサポーター制度		500,000	313,215	
センターサポーター事業	<p>地域に密着した消費者啓発を行うための準備を進めました。 高齢者関係機関(1区、1高齢者施設)で試行したミニ講座の結果を踏まえ、啓発物を作成しました。</p> <p style="text-align: right;">【機能活性化事業分】</p> <p>啓発物 情報パック サポーターホルダー(100枚) 情報パック(3種×100枚) 高齢者見守りガイド(10,000部)</p>			

5 相談事業	53,243,000	45,524,209
--------	------------	------------

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。
 また、相談対応強化のため、消費生活相談関係の参考資料等を積極的に購入し整備しました。

【機能活性化事業分含む】

購入書籍 126冊 <参考> H24年度通年171冊

相談実施内容・相談体制

26人の相談員が、ローテーション勤務により、相談業務を行いました。

相談日	平日	土曜日・日曜日
相談受付時間	午前9時 ～ 午後6時 <small>(正午から午後1時は電話相談のみ)</small>	午前9時 ～ 午後4時45分 <small>(電話相談のみ)</small>
相談総件数	9,340 件	
	8,120 件	1,220 件
	22,759件 (対前年比▲5.2%)	
	24年度通年	19,807 件
	23年度	2,952 件
	24,007件	
	20,784 件	3,223 件

(1) 消費生活相談

①電話相談、FAX相談、「消費者ホットライン」による相談

電話相談 FAX相談	平日	7,795 件	<small><参考> H24年度通年 18,974件 [H23年度 19,970件]</small>
	土曜日・日曜日	1,220 件	<small><参考> H24年度通年 2,952件 [H23年度 3,223件]</small>

《アンケート実施》 2月25日～3月3日の7日間 調査対象 461人

・電話つながり度調査 「1回目でつながった」「2回目でつながった」 合計 95.6%
<参考>[H23年度 95.3%]

②センター区役所での面接相談(平日、予約制)

面接相談	センター	325 件	<small><参考> H24年度通年 832件※ [H23年度 809件]</small>
	区役所等	0 件	<small><参考> H24年度通年 1件 [H23年度 5件]</small>

※土日に受け付けた4件を含む

《アンケート実施》 11月1日～30日の平日21日間 調査対象 53人

・面接相談利用者アンケート 「話をよく聞いてくれたか」等相談員の対応について
「満足」「やや満足」 合計 94.8% <参考> [H23年度 96.9%]

③福祉関連従事者と連携した相談は実施がありませんでした。

④福祉関連従事者等からの専用電話回線相談を実施しました。

専用電話回線(ホットライン)による相談 1件 (※①電話相談の内数)
<参考>H24年度通年 3件 [H23年度 6件]

⑤メールによる相談を受け付けました。

メール相談件数 152件 <参考>H24年度通年 381件 [H23年度 473件]

<p>(2) 相談員の研修</p>	<p>相談員を対象に法律や専門的な知識を深めるため研修を実施しました。【機能活性化事業分を含む】</p> <p>法律研修3回 <参考>H24年度通年6回 [H23年度 12回] 専門知識研修4回 <参考>H24年度通年9回 [H23年度12回] グループ研修5回(各グループで各5回) <参考>H24年度通年8回 [H23年度 6回]</p>
<p>(3) 特別相談</p>	<p>①「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。</p> <p>開催日 1月24日(木) 25日(金) 件数 24件 <参考> [H23年度16件]</p> <p>②神奈川県主催の特別相談と連携して実施しました。</p> <p>多重債務者特別相談 12月7日(金) 0件 <参考> [H23年度 3件] インターネット契約トラブル110番 1月17日(木)、18日(金) 16件 <参考> [H23年度 50件] 賃貸住宅トラブル110番 2月21日(木)、22日(金) 14件 <参考> [H23年度 17件]</p>
<p>(4) 法律相談</p>	<p>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しました。【機能活性化事業分を含む】</p> <p>回数 月8回、40回 <参考>H24年度通年 96回 [H23年度 96回] 件数 150件 <参考>H24年度通年353件 [H23年度367件]</p>
<p>(5) 消費生活情報ネットワークシステム</p>	<p>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するため、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)」に相談情報を送信しました。</p>
<p>6 商品テスト事業</p>	
<p>2,432,000</p>	<p>122,235</p>
<p>(1) 苦情品原因究明</p>	<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。</p> <p>①技術士会への委託 8件(計画 12回) <参考>H24年度通年 22件 [H23年度18件] ②建築など専門機関への委託 0件(計画 10回) <参考>H24年度通年 0件 [H23年度 5件] ③安全に対する原因究明検査機関への委託 10件(計画 6回) <参考>H24年度通年 22件 [H23年度 14件]</p> <p>(内 訳 被服品8件、住居品6件、保健衛生品2件、住宅設備工事1件、教養娯楽品1件)</p>
<p>(2) 共同商品テスト</p>	<p>消費生活推進員、消費者団体連絡会の協力を得て、夏用手袋(アームカバー)の紫外線遮断効果についてテストを実施した共同商品テストの結果を「消費生活情報よこはまぐらしナビ」やホームページに掲載し、街頭キャンペーンでパネル展示をするなど市民に向けた発表をしました。</p>
<p>(3) 情報の発信</p>	<p>身近な話題や役立つ情報を「消費生活情報よこはまぐらしナビ」に商品テスト室発情報等として随時掲載しました。</p> <p>回数 1回 <参考>H24年度通年 8回 [H23年度 5回]</p>
<p>7 消費者団体等連携 支援事業</p>	
<p>671,000</p>	<p>727,213</p>
<p>(1) 施設提供</p>	<p>消費者団体等への活動支援として会議室の貸出(有料)や活動作業室を提供しました。</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 利用件数 483件 <参考>H24年度通年 1, 123件 [H23年度 1, 121件] 稼働率 61. 7% <参考>H24年度通年 56. 6% [H23年度 49. 0%] 利用料金収入 742, 600円 <参考>H24年度通年 1, 656, 000円 [H23年度 1, 579, 100円]</p> <p>活動作業室の提供 消費者団体等へロッカー等を貸出</p>
<p>(2) 会議室無料開放デー</p>	<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。</p> <p>利用回数 6回 <参考>H24年度通年 17回 [H23年度11回]</p>

(3) 展示・情報 資料室運営	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、DVDの収集、閲覧 貸出しを実施 消費生活に関する各種レファレンス(紹介対応)実施 8件 <参考>H24年度通年61件 [H23年度 81件] 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 2件 <参考>H24年度通年 3件 [H23年度 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, 638冊 <参考> [H23年度3, 528冊]	48冊 <参考>通年 147冊 [H23年度247冊]
	ビデオ、DVD	550巻 <参考> [H23年度505巻]	74巻 <参考>通年205巻 [H23年度256巻]
(4) 被害未然 防止街頭 キャンペーン	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。 開催日 3月8日(金) (計画1回) 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2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 <参考>[H23年度 8, 000個]		
(5) 消費者団体 等連携推進 会議	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開催しました。 開催日 12月3日(月) (計画1回) <参考>H24年度通年 2回 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、意見交換		
(6) 会議室利用 者懇談会	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。 開催日 12月3日(月) (計画1回) <参考>H24年度通年 1回 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		2,670,000	1,898,407
施設管理	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。		

		予算額	決算額
平成24年度センター機能活性化事業（再掲）		37,763,000	25,535,841
1 消費者教育事業		180,000	192,615
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> <p>回数 3回（計画 3回） <参考>H24年度通年 8回 [H23年度 10回] 参加者 164人 <参考>H24年度通年 437人 [H23年度 513人] <<アンケート結果>> 「大変よかった」41.6%、「よかった」38.0%</p>		
2 消費者啓発事業		8,357,000	5,007,672
(1)消費者被害未然防止啓発資料	<p>「悪質な訪問販売お断り！」の啓発シールを作成し、消費生活推進員、自治会 町内会、地域ケアプラザ等へ配布しました。</p> <p>作成部数 40,000部（計画 30,000部） <参考>[H23年度40,000部]</p> <p>契約のきりふだ（若者編）を増刷しました。</p> <p>作成部数 15,000部 配布先 出前講座や大学ガイダンスの講座</p>		
(2)若者向け消費者啓発資料の発行	<p>県内の全高校生へ配布される高校生新聞H！P（エイチピー）に、センターの取材記事と広告を掲載しました。</p> <p>取材記事は現役高校生と新聞社スタッフによる制作、広告は岩崎学園横浜デジタルアーツ学園の学生と共同で制作 発行部数 21万部 発行日 平成24年12月1日 掲載エリア 1ページ（うち 広告部分は下方4段（天地134mm×左右243mm））</p>		
(3)センター広報・周知事業	<p>①センタームービーの活用による啓発を行いました。</p> <p>前期に作成したセンターの紹介や悪質商法被害未然防止啓発用のムービーを、シネアドとして上映、また、ホームページへの掲載、出前講座での利用などで活用 （シネアド上映映画館 横浜ブルク13 上映期間 平成24年12月8日（土）～平成25年3月8日（金））</p> <p>②電車内等での広告による啓発を行いました。</p> <p>市内交通機関等に広告を掲示し、センター相談窓口等を幅広く市民へ周知 横浜市営地下鉄はまりん号車内貸切 平成25年1月8日から28日間、500枚、B3サイズ 横浜市営地下鉄あざみ野駅およびセンター南駅のホームドア 平成24年12月3日から28日間、各4枚、B1サイズ 東急田園都市線青葉台駅及び長津田駅貼りポスター 平成24年12月3日から28日間、各1枚、B1サイズ</p> <p>③啓発グッズを作成、配布しました。</p> <p>センターのPRにつなげるため、啓発グッズを作成、配布 作成数 シャープペン 5,000本 配布先 街頭キャンペーン等イベント参加者、出前講座や大学ガイダンスの講座</p>		
3 IT関連情報発信事業		500,000	979,230
(1)ホームページ モバイル版ホームページ	<p>①提供する情報のさらなる充実を図るために、センターまでのアクセス動画や啓発ムービーをアップさせるとともに、新たに、若者向け啓発コンテンツページの新設や資料室の図書、DVD等のデータベース化を行い、検索機能を拡充しました。</p> <p>②モバイル版ホームページについては基金での執行はありませんでした。</p>		
(2)メールマガジン配信の広報	<p>「はまのタスケ メール」「消費生活ハマメール」の会員登録を幅広く市民に周知するため、チラシを作成、配布しました。</p> <p>作成部数 35,000部 配布先 出前講座、街頭キャンペーン等</p>		

4 センターサポーター制度		500,000	313,215
センターサポーター制度	<p>地域に密着した消費者啓発を行うための準備を進めました。 高年齢者関係機関(1区、1高年齢者施設)で試行したミニ講座の結果を踏まえ、啓発物を作成しました。</p> <p>啓発物 情報バック サポーターホルダー(100枚) 情報バック(3種×100枚) 高年齢者見守りガイド(10,000部)</p>		
5 相談事業		26,113,000	19,043,109
(1)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。 相談員の処遇改善 相談参考資料の購入 126冊</p> <p style="text-align: right;">〈参考〉H24年度通年 171冊</p>		
(2)相談員の研修	<p>相談員を対象に法律や専門的な知識を深めるため研修を実施しました。</p> <p>法律研修3回 〈参考〉H24年度通年6回 [H23年度12回] 専門知識研修4回 〈参考〉H24年度通年9回 [H23年度12回]</p>		
(3)法律相談	<p>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しました。 回数 月5回(計画月5回) 〈参考〉H24年度通年60回 [H23年度61回]</p>		
6 商品テスト事業		2,113,000	0
(1)苦情品原因究明	<p>該当案件はありませんでした。</p>		
(2)共同商品テスト	<p>該当案件はありませんでした。</p>		