

平成25年度 公益財団法人横浜市消費者協会事業報告書

[]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 | | 2,332,000 | 1,407,253 |
| (1) 出前講座 (講師派遣) | <p>一般市民及び高齢者の被害の未然防止と早期解決を図る啓発講座として、消費生活推進員や地域ケアプラザ、自治会・町内会、障害者団体、学校等が主催する地域での悪質商法被害防止等の講演会に講師を派遣しました。また、企業の新入社員研修等へも有料で講師を派遣しました。(添付資料1参照)</p> <p>・派遣回数合計 67回 ・参加者数合計 4,235人<参考>[H24年度 ・派遣回数合計52回 ・参加者数合計3,152人]</p> <p>①高齢者利用施設 ・回数 19回 (計画20回) <参考> [H24年度 18回] ・参加者 492人 <参考> [H24年度 391人] ・負担金収入 なし <参考> [H24年度 36,000円]</p> <p>②消費生活推進員、自治会 町内会等 ・回数 42回 (計画45回) <参考> [H24年度 29回] ・参加者 3, 609人 <参考> [H24年度 2, 580人]</p> <p>③企業 ・回数 6回 (計画5回) <参考> [H24年度 5回] ・参加者 134人 <参考> [H24年度 181人] ・負担金収入 72,000円 <参考> [H24年度 60,000円]</p> | | |
| | <p>中高校生向けの講座用資料「探偵サエテルの消費者トラブル事件簿」を作成しました。 【機能活性化事業分】</p> <p>・A4判16ページ 部数 600部</p> | | |
| (2) 悪質商法被害未然防止講演会 | <p>公益財団法人横浜市老人クラブ連合会(市老連)や横浜市社会福祉協議会ウィリング横浜と連携し、高齢者や福祉関連従事者等に対して、悪質商法の被害未然防止と早期解決を図るため、啓発講座を実施しました。</p> <p>①市老連との連携 横浜シニア大学(市老連が各区で開催)に講師を派遣しました。</p> <p>・回数 18回 (計画18回) <参考> [H24年度18回] ・参加者 783人 <参考> [H24年度814人] ・悪質商法のビデオや替歌などで楽しく、記憶に残る講義を工夫し実施 ・負担金収入 54, 000円 <参考> [H24年度54, 000円]</p> <p>②横浜市社会福祉協議会 ウィリング横浜との連携 よこはま福祉保健カレッジ(実施主体 横浜市社会福祉協議会 ウィリング横浜)において、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実施しました。</p> <p>・回数 6回 (計画6回) <参考> [H24年度 7回] ・参加者 501人 <参考> [H24年度 339人] ・今回は新しい試みとして、障害者相談支援従事者新任者研修の一部に啓発講座を組み込ませてもらうことで、対象者の拡大及び障害者に直接接する方への効果的な啓発が実施できました。</p> | | |
| (3) 消費生活教室 | <p>消費者団体及び消費生活推進員と協働し、参加者アンケート等をもとに消費生活に関するテーマで、タイムリーな内容等を検討し開催しました。また、12回のうち9回を区と共催し、地域で開催しました。(添付資料2参照)</p> <p>・回数 12回 (計画 12回) <参考> [H24年度 12回] ・参加者 1, 356人 <参考> [H24年度 1, 551人] ・参加費収入 26, 000円 <参考> [H24年度 9, 500円]</p> | | |

| | |
|------------------------|--|
| <p>(4) 子ども消費生活セミナー</p> | <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部構成で第1部はインターネットでのトラブルに巻き込まれないよう、インターネットを利用する際の注意事項等について学び、第2部では身近にある物を再利用して、簡単な工作を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数 2回 <参考> [H24年度 2回] ・参加者 37人 <参考> [H24年度 75人] ・テーマ 第1部「小学生ネットトラブル教室」 第2部「静電気モーターを作ろう」 気象条件により「アリの体重計」に変更 ・開催日 8月8日(木) 午前・午後 ・会場 商品テスト・実習室、会議室3 ・参加費収入 3,700円 <参考> [平成24年度3,300円] <p>《アンケート結果》(午前・午後の合計) 第1部「とてもよくわかった」45.9%、「よくわかった」32.4%、「わかった」19% 第2部「とてよかった」43.2%、「よかった」40.5%、「ふつう」13.5%</p> |
| <p>(5) 簡易テスト教室</p> | <p>生活に身近な商品を科学的にとらえ、商品を選択する際に必要な知識を習得してもらうとともに、賢い消費者を育成することを目的に実施しました。内容は講義と簡易的な実習・実験を伴うものとなりました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催回数合計14回(計画14回)・参加者数合計227人 <参考>[H24年度・開催回数合計14回・参加者数合計187人] <p>① 簡易テスト教室【一般向け】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数 10回(計画10回) <参考> [H24年度 10回] ・参加者 181人 <参考> [H24年度 147人] ・テーマ 「食用油の上手な使い方」「お洗濯のひみつ」等 ・会場 商品テスト実習室 ・参加費収入 1,800円 <参考> [H24年度 18,300円] <p>《アンケート結果》 「大変よかった」59.2%、「よかった」13.0%</p> <p>② 簡易テスト指導教室【小中高の教員向け】</p> <p>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実験の実習と解説を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数 2回(計画2回) <参考> [H24年度 2回] ・参加者 23人 <参考> [H24年度13人] ・実施日 7月31日(水) 午前・午後 ・テーマ 「簡易な実験で学ぶ- 繊維はこうして作られる-」 ・会場 商品テスト・実習室 ・参加費収入 2,300円 <参考> [H24年度 3,900円] <p>《アンケート結果》 「大変良かった」87.0%、「良かった」13.0%</p> <p>③ 夏休み子ども簡易テスト教室【小学生向け】</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数 2回(計画2回) <参考> [H24年度 2回] ・参加者 23人 <参考> [H24年度 27人] ・実施日 8月22日(木) 午前・午後 ・テーマ 「あかりのエコ教室」 手回し発電機を使って、3種類の電球(発熱電球・電球型蛍光灯LED電球)が何人でつくか実験をし、その電力を電力測定器を使って計り、電球の光るしくみについて学びました。 ・会場 商品テスト・実習室 <p>《アンケート結果》 「とても楽しかった」40.9%、「楽しかった」31.8%</p> |
| <p>(6) 食品表示・安全講座</p> | <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演会」を実施しました。 【機能活性化事業分】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テーマ 天下無敵の和食生活 ～食の安全を考える～ ・講師 小泉 武夫 ・日時 平成26年1月23日(木) 13:30～15:00 ・回数 1回(計画1回) <参考> [H24年度 講座7回 映画上映1回] ・参加者 370人 <参考> [H24年度 全体で437人] <p>《アンケート結果》 「大変ためになった」80.7% 「ためになった」14.3%</p> |

| 2 消費者啓発事業 | | 18,083,000 | 18,284,342 |
|---------------------|--|------------|------------|
| (1) 消費生活情報よこはまくらしナビ | <p>消費生活相談情報(新卒の悪質商法や最近の事例)、地域情報(消費生活に関する地域での諸活動)、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 発行回数 12回(計画12回) <参考> [H24年度12回] 発行部数 各回10,000部(計画各10,000部) <参考> [H24年度各回10,000部] | | |
| (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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 作成枚数 「悪質商法に気をつけろ!」ポスター180枚、リーフレット6,700枚(計画ポスター180枚、リーフレット5,500枚) 配布先 市内の高校、大学等 <p><参考> [H24年度ポスター180枚、リーフレット6,500枚]</p> | | |
| (3) 消費者被害未然防止啓発資料 | <p>広く横浜市民の方に消費者被害の未然防止と、横浜市消費生活総合センターの周知を図ることを目的に、啓発用グッズを作成し、イベント等を利用して配布しました。</p> <p>【機能活性化事業分】</p> <p>①啓発グッズの作成、配布</p> <ul style="list-style-type: none"> クリアフォルダー(デザイン協力:学校法人岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校) 20,000部 ボールペン 6,500本 ポケットティッシュ(デザイン協力:学校法人岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校) 25,000個 マグネットバー 5,000本 メモ帳 20,000冊 配布先 街頭キャンペーン等イベント参加者、出前講座等 <p>②契約のきりふだ(高齢者向け) A4判見開き</p> <ul style="list-style-type: none"> 作成部数 5,000部 配布先 出前講座等 <p>③契約のきりふだ(若者編) A4判見開き</p> <ul style="list-style-type: none"> 作成部数 16,500部 配布先 出前講座や大学ガイダンスの講座 <p>④センター案内リーフレット A4判三つ折</p> <ul style="list-style-type: none"> 作成部数 20,000部 配布先 出前講座や消費生活教室、街頭キャンペーン等 <p>⑤くらしの豆知識 B6判 264ページ</p> <ul style="list-style-type: none"> 作成部数 200部 | | |
| (4) センターサポーター事業 | <p>地域に根差した高齢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)で試行した結果を踏まえ、啓発物を作成しました。</p> <p>【機能活性化事業分】</p> <ul style="list-style-type: none"> 啓発物・情報パック用 障害者の消費者トラブル「見守りガイドブック」(A4判20ページ 5,000部) 配布先 社会福祉団体等 | | |
| (5) 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、当センターからのアドバイスを掲載した記事・広告を掲出し、ネットトラブルが多い若者に注意喚起を行いました。広告内容には、岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校に連携・協力いただいた今年度のデザインを一部使用いたしました。</p> <p>【機能活性化事業分】</p> <ul style="list-style-type: none"> 発行部数 21万部 発行日 平成25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>(6)センター 広報・周知 事業</p> | <p>消費者被害の未然防止と横浜市消費生活総合センターが行う相談業務を広く横浜市民に周知するため、交通機関及びラジオ媒体を活用した広報・周知事業を実施しました。 (添付資料3参照)</p> <p>①電車内等での広告 【機能活性化事業分】</p> <p>利用客が多くPR効果の高い交通機関を活用した広告を行いました。</p> <p>②FMラジオ放送での啓発 【機能活性化事業分】</p> <p>これまでの紙情報やIT情報以外の広報手段として、ラジオ版CMを制作し、FMラジオにより広く市民に対して消費者被害未然防止の啓発及び、横浜市消費生活総合センターの業務内容、相談専用電話番号等の周知を図りました。</p> | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|--|------------------------------------|------------------------|----|------|--------|------|------------|------------|------------------------------------|------------------------|-------|-----------|--------------------------------|------------------------|
| <p>3 IT関連情報発信事業</p> | | <p>1,683,000</p> | <p>1,162,791</p> | | | | | | | | | | | | |
| <p>(1) ホームページ、モバイル版ホームページ</p> | <p>①消費者がクーリング・オフについて学べるよう、「消費者のための契約クイズ」コンテンツを新規に追加しました。</p> <p>②メール相談ページを改良し、情報提供のみの方も利用しやすい入力フォームに改良しました。また、メール相談で多く寄せられる相談を掲示して注意喚起するよう、ページを改良しました。</p> <p>③セキュリティ強化のため、ホームページのサーバーもバージョンアップしました。</p> <table border="1" data-bbox="312 786 1468 1021"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>主な内容</th> <th>アクセス件数</th> <th>更新回数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>センターホームページ</td> <td>事業案内、相談事例等</td> <td>690,627件 ※ 〈参考〉[H24年度 900,113件]</td> <td>46回 〈参考〉[H24年度 42回]</td> </tr> <tr> <td>モバイル版</td> <td>毎月のトピックス等</td> <td>19,367件 〈参考〉[H24年度 21,213件]</td> <td>12回 〈参考〉[H24年度 12回]</td> </tr> </tbody> </table> <p>※センターホームページは、平成24年11月末に新たなソフトを導入し、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。</p> | | | 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 | 690,627件 ※ 〈参考〉[H24年度 900,113件] | 46回 〈参考〉[H24年度 42回] | モバイル版 | 毎月のトピックス等 | 19,367件 〈参考〉[H24年度 21,213件] | 12回 〈参考〉[H24年度 12回] |
| 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 | 690,627件 ※ 〈参考〉[H24年度 900,113件] | 46回 〈参考〉[H24年度 42回] | | | | | | | | | | | | |
| モバイル版 | 毎月のトピックス等 | 19,367件 〈参考〉[H24年度 21,213件] | 12回 〈参考〉[H24年度 12回] | | | | | | | | | | | | |
| <p>(2) メールマガジン配信</p> | <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。 ・配信回数 24回 〈参考〉[H24年度 23回] ・登録者数 250人(新規登録63人) 〈参考〉[H24年度 187人] ・発行日 毎月10日、25日</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。 ・配信回数 52回 〈参考〉[H24年度 50回] ・登録者数 673人(新規登録116人) 〈参考〉[H24年度 557人] ・発行日 原則毎週金曜日</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」の会員登録について幅広く市民に周知するため、チラシの増刷・配布、機関紙への広告掲載を行いました。 【機能活性化事業分】</p> <p>・チラシ増刷部数 17,000部 ・配布先 出前講座、各種啓発等 ・広告掲載機関紙 PTAよこはま、福祉よこはま</p> | | | | | | | | | | | | | | |

| 4 相談事業 | | 106,259,000 | 100,786,258 | | | | | |
|---|--|---|--------------------------------|---------------|------|----------------------------------|---------|--------------------------------|
| <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。 (添付資料4参照)</p> <p>また、相談、啓発関係の参考資料等を積極的に購入し整備しました。 【機能活性化事業分を含む】</p> <p>相談実施内容・相談体制</p> <p>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。</p> | | | | | | | | |
| 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 (正午から午後1時は電話相談のみ) | 午前9時～午後4時45分 (電話相談のみ) | | | | | |
| 相談総件数 | | 25,001 件 〈参考〉 [H24年度 22,759件] | | | | | | |
| | | 21,708 件 〈参考〉 [H24年度 19,803件] | 3,293 件 〈参考〉 [H24年度 2,956件] | | | | | |
| <p>・購入書籍 138冊 〈参考〉 [H24年度 171冊]</p> <p>①電話相談、FAX相談、「消費者ホットライン」による相談</p> <table border="1"> <tr> <td rowspan="2">電話相談 FAX相談</td> <td>平日</td> <td>20,909 件 〈参考〉 [H24年度 18,974件]</td> </tr> <tr> <td>土曜日・日曜日</td> <td>3,291 件 〈参考〉 [H24年度 2,952件]</td> </tr> </table> | | | | 電話相談 FAX相談 | 平日 | 20,909 件 〈参考〉 [H24年度 18,974件] | 土曜日・日曜日 | 3,291 件 〈参考〉 [H24年度 2,952件] |
| 電話相談 FAX相談 | 平日 | 20,909 件 〈参考〉 [H24年度 18,974件] | | | | | | |
| | 土曜日・日曜日 | 3,291 件 〈参考〉 [H24年度 2,952件] | | | | | | |
| (1) 消費生活 相談 | <p>〈アンケート実施〉 3月10日～3月16日の7日間 調査対象 500人</p> <p>・電話つながり度調査 「1回目につながった」「2回目につながった」 合計 93.8% 〈参考〉 [H24年度 95.6%]</p> | | | | | | | |
| | <p>②センター区役所での面接相談(平日、予約制)</p> <table border="1"> <tr> <td rowspan="2">面接相談</td> <td>センター</td> <td>798 件 ※1 〈参考〉 [H24年度 832件 ※2]</td> </tr> <tr> <td>区役所等</td> <td>3 件 〈参考〉 [H24年度 1件]</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">※1 土日に受け付けた2件を含む ※2 土日に受け付けた4件を含む</p> | | | 面接相談 | センター | 798 件 ※1 〈参考〉 [H24年度 832件 ※2] | 区役所等 | 3 件 〈参考〉 [H24年度 1件] |
| | 面接相談 | センター | 798 件 ※1 〈参考〉 [H24年度 832件 ※2] | | | | | |
| | | 区役所等 | 3 件 〈参考〉 [H24年度 1件] | | | | | |
| <p>〈アンケート実施〉 今後のセンターの周知の方法や相談業務の改善を図ることを目的に、来所相談者(新規・継続)を対象としてセンターの存在や受付体制、相談員の対応等についてアンケートを実施しました。</p> <p>・実施期間、人数 11月1日～30日の平日20日間 調査対象 59人</p> <p>・面接相談利用者アンケート 「センターを知っていたか」等センターの周知について 「以前から知っていた」47.4% 「今回初めて知った」39.5% 「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95% 〈参考〉 [H24年度 94.8%]</p> | | | | | | | | |
| <p>③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。</p> <p>・専用電話回線(ホットライン)による相談 3件 (※①電話相談の内数) 〈参考〉 [H24年度 3件]</p> | | | | | | | | |
| <p>④メールによる相談を受け付けました。</p> <p>・メール相談件数 661件 〈参考〉 [H24年度 381件]</p> | | | | | | | | |
| <p>⑤PIO-NETやインターネット検索用パソコンシステムを運用し、相談業務を行いました。</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>(2) 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数 月5回、60回 <参考>[H24年度 96回] 【機能活性化事業分を含む】 ・件数 294件 <参考>[H24年度353件] <p>相談員が専門的助言を受けるため一般社団法人ECネットワークに専門家の派遣を依頼しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数 月1回、12回 <参考>[H24年度 実施せず] 【機能活性化事業分を含む】 ・件数 46件 |
| <p>(3) 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。 (添付資料5参照) 【機能活性化事業分を含む】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法律研修4回を含む専門知識研修12回 <参考> 法律研修[H24年度6回] ・グループ研修12時間(各グループで各10～11回) <参考> 専門知識研修[H24年度9回] ・派遣研修 各相談員年間1～2回派遣 <参考> [H24年度8回] <p>専門知識研修の中で、相談対応能力を高めるため、接遇研修を実施しました。その中で、相談電話対応モニタリング調査を行い、相談員に結果をフィードバックすることにより、相談対応の改善につなげました。</p> |
| <p>(4) 特別相談</p> | <p>潜在的な相談者の掘り起こしや消費者被害の未然防止を図るため、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の一環として、高齢者を対象に「高齢者被害特別相談」を、若者を対象に「若者110番」をそれぞれ横浜弁護士会の協力のもと実施しました。また、政府の多重債務者対策本部と関係団体が共同で行う「多重債務者相談強化キャンペーン2013」の一環として、「多重債務者特別相談」を県内各市や関係団体などと共に実施し、センターの周知と潜在的な相談者の掘り起こしとともに、早期救済を図りました。</p> <p>①「高齢者被害特別相談」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催日 9月18日(水) 19日(木) 20日(金) 通常の消費生活相談と同様に相談を受け付け、相談員が法的助言を受けるために、9月20日の午後1時～4時の間弁護士の方を配置しました。 ・件数 93件 <参考> [H24年度78件] <p>②「若者110番」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催日 1月20日(月) 21日(火) 通常の消費生活相談と同様に相談を受け付け、相談員が法的助言を受けるために、1月21日の午後1時～4時の間弁護士の方を配置しました。 ・件数 20件 <参考> [H24年度24件] <p>③「多重債務者特別相談」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催日 12月6日(金) 事前予約制とし、弁護士による法律相談と生活支援相談員による生活支援相談を、面談により実施しました。 ・件数 1件 <参考> [H24年度 0件] <p>④「食品表示・安全110番」</p> <p>食生活が豊かになる一方、食生活を取り巻く環境は大きく変化し、近年、食品の安全・安心に対する消費者の関心が非常に高まっているなか、食品に関連する分野を専門とする関係機関より職員の方をアドバイザーとして迎え、市民の食品の表示や安全に関する疑問や相談に応じました。 【機能活性化事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催日 7月18日(木) 通常の消費生活相談と同様に相談を受け付けます。 相談員が専門的助言などを受けるため、横浜市健康福祉局 保健安全部 食品衛生課 職員と農林水産省関東農政局 横浜地域センター 職員を配置しました。 ・件数 5件 <参考> [H24年度 4件] |

| 5 商品テスト事業 | | 3,171,000 | 557,257 |
|----------------------------|--|------------------------------|---------------------------|
| (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> <p>①技術士会への委託 23件(計画 30件) <参考> [H24年度 22件] クリーニング品16件、被服品5件、リフォーム工事2件</p> <p>②建築など専門機関への委託 2件(計画5件) リフォーム工事2件 <参考> [H24年度 0件]</p> <p>③安全に対する原因究明検査機関への委託 9件(計画20件) <参考> [H24年度 22件] 国民生活センター 1件 製品評価技術基盤機構(NITE) 8件</p> | | |
| (2) 共同商品 テスト | <p>消費生活推進員、消費者団体連絡会の協力を得て、市販品について共同でテストを実施し、実施結果を「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するとともに、街頭キャンペーンでパネル展示を行うなど、広く市民に情報提供しました。</p> <p>・テスト検体:携帯用ステンレスボトル(合計20点) ・テスト内容:表示等について、使用性のテスト、安全性のテスト、機能性のテストについて実施しました。 【機能活性化事業分を含む】</p> | | |
| (3) 情報の発信 | <p>「消費生活情報よこはまぐらしナビ」に商品テスト室発行情報等を随時掲載しました。</p> <p>・回数 3回 <参考> [H24年度 8回]</p> | | |
| 6 消費者団体等連携支援事業 | | 784,000 | 1,132,787 |
| (1) 施設提供 | <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1,070件 <参考> [H24年度 1,123件] ・稼働率53.3% <参考> [H24年度 56.6%] ・利用料金収入1,674,000円 <参考> [H24年度 1,656,000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> | | |
| (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か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 17回 <参考> [H24年度 17回] 内訳 第3金曜利用回数12回(195人)、その他の日利用回数5回(45人)</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。魅力ある図書を新たに配架した結果、貸出数が約75%アップしました。</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、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 24件 <参考> [H24年度61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 17件 <参考> [H24年度 3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</p> | | |
| | | 蔵書数 | 貸出数 |
| | 図書 | 3,809冊 <参考> [H24年度3,638冊] | 257冊 <参考> [H24年度 147冊] |
| ビデオ、DVD | 603巻 <参考> [H24年度550巻] | 211巻 <参考> [H24年度205巻] | |
| (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。消費者団体等が参加協力した共同商品テストの結果や、新たな試みの着ぐるみが特に好評でした。</p> <p>・開催日 3月7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> [H24年度 8,000個]</p> | | |

| | | | |
|--------------------|--|---|--|
| (5) 消費者団体等連携推進会議 | <p>消費者の視点や意見を事業に取り入れ、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、事業に生かしました。</p> <p>・開催日 9月18日(水)、12月2日(月) (計画2回) <参考> [H24年度 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</p> | | |
| (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> <p>・開催日 12月2日(月) (計画1回) <参考> [H24年度 1回] ・内 容 利用状況、無料開放デー等について意見交換</p> | | |
| 7 消費生活総合センター施設管理事業 | | 6,706,000 | 6,979,909 |
| 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。 | | |
| II 協会事業 | | 200,000 | 208,560 |
| (1) 大学等との連携 | <p><若者啓発></p> <p>①学校法人岩崎学園と協定を結び、横浜デジタルアーツ専門学校の学生と協働で、若者の感性と目線を活かした効果的な若者向け啓発(若者を狙った悪質商法例やセンター周知記事と広告デザイン)として、県内全高校生へ配布される高校生新聞(H!P)を作成しました。 また、野毛山動物園で実施した計量イベントのクイズラリーやポスター等のデザイン協力を得て、当日のイベントにも学生・教員が参画し会場を盛り上げました。</p> <p>②横浜市大(学生課)と協働で、大学が発行する情報誌に若者(大学生)向け啓発情報を掲載しました。(3月発行)</p> <p>③関東学院大学キャリアセンターと協定を結び、インターンシップの学生1名を受け入れ、消費生活関連の情報の提供や啓発、相談業務等、センターの中心事業の学びと実践の場を設けた就業体験を行いました。(8月の4日間) 関東学院大学(ゼミナール)が発行する情報誌に、学生によるセンターの取材をもとにした若者向け啓発情報を掲載しました。(7月発行)</p> <p>④明治学院大学からインターンシップの学生2名を受け入れ、消費生活関連の情報の提供や啓発、相談業務等、センターの中心事業の学びと実践の場を設けた就業体験を行いました。(8月の4日間)</p> <p>⑤市内の4大学(横浜市立大学、明治学院大学、横浜美術大学、桐蔭横浜大学)の新入生オリエンテーションで若者向け啓発講座を実施するとともに啓発物を配布しました。</p> | | |
| (2) 人材登録・紹介事業 | <p>消費生活関連の講演可能な人材を登録し、消費者団体等に紹介しました。</p> <p>・登録分野 食関連、生活関連、金融関連、環境関連、消費者関連 ・登録数(累計) 54件 <参考> [H24年度 54件] ・紹介数 4件 <参考> [H24年度 8件]</p> | | |
| (3) 協会ホームページ | <p>事業計画書、事業報告書、収支予算書、決算報告書等を掲載しました。</p> | <p>アクセス回数 67,442件 <参考> [H24年度 68,338件]</p> | <p>更新回数 13回 <参考> [H24年度12回]</p> |

| Ⅲ 計量検査事業（受託事業） | | 26,276,000 | 26,194,063 | |
|-----------------|--|----------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| 特定計量器定期 検査事業 | <p>①計量法に基づく横浜市の指定定期検査機関として、市北部方面8区(青葉区、神奈川区、港北区、都筑区、鶴見区、中区、西区、緑区)の取引及び証明に使用される計量器の定期検査を実施しました。 検査台数:5,819台、2,585戸</p> | | | |
| | | 検査数 | 不合格数 | 不合格率 |
| | 検査戸数 | 2,585戸 〈参考〉 [H24年度2,705戸] | 68戸 〈参考〉 [H24年度73戸] | 2.6% 〈参考〉 [H24年度2.7%] |
| | 検査計量器台数 | 5,819台 〈参考〉 [H24年度7,947台] | 80台 〈参考〉 [H24年度130台] | 1.4% 〈参考〉 [H24年度1.6%] |
| | 検査分銅 おもり数 | 1,455個 〈参考〉 [H24年度1,520個] | 0個 〈参考〉 [H24年度0個] | 0% 〈参考〉 [H24年度0%] |
| | 定期検査手数料 | 7,042,800円 〈参考〉[H24年度8,479,100円] | ※横浜市手数料収入 | |
| | <p>②「はかって・つくって・くらし発見」等のイベントを実施し、はかることの大切さを広く市民へ周知しました。野毛山動物園で実施したイベントでは、学校法人岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校の学生が、若者の感性と目線を活かした効果的な若者向け啓発としてクイズラリーやポスター等のデザインに協力し、当日のイベントにも学生・教員が参画し会場を盛り上げました。</p> <p>「はかって・つくって・くらし発見」を実施 ・開催日 11月9日(土曜日) ・会場 横浜市立野毛山動物園 ・内容 はかりの工作、クイズラリー、重さ当てクイズ等 ・参加者数 2,000人(クイズラリー、重さ当てクイズ等の参加者合計)</p> <p>(公社)神奈川県計量協会主催の「計量フェア」へ参画 ・開催日 11月1日(金) ・会場 新都市プラザ(横浜駅東口) ・内容 計測体験コーナーなどを実施 ・参加者数 3,000人(フェア全体での参加者数)</p> <p>「正しい計量啓発キャンペーン」を「悪質商法追放街頭キャンペーン」と共同で開催 ・開催日 3月7日(金) ・会場 新都市プラザ(横浜駅東口そごう地下2階正面入口前広場) ・内容 重さ当てクイズ、啓発資料の配布など ・参加者数 200人(計量ブースのみの参加者数)</p> | | | |

| | | 予算額 | 決算額 |
|-----------------------|---|------------|------------|
| 平成25年度センター機能活性化事業（再掲） | | 63,222,000 | 58,792,375 |
| 1 消費者教育事業 | | 900,000 | 535,959 |
| (1) 出前講座 | <p>中高校生向けの講座用資料「探偵サエテルの消費者トラブル事件簿」を作成しました。</p> <p>・部数 600部</p> | | |
| (2) 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演会」を実施しました。</p> <p>・テーマ 天下無敵の和食生活 ～食の安全を考える～</p> <p>・講師 小泉 武夫</p> <p>・日時 平成26年1月23日(木) 13:30～15:00</p> <p>・回数 1回 (計画1回) <参考> [H24年度 講座7回 映画上映1回]</p> <p>・参加者 370人 <参考> [H24年度 全体で 437人]</p> <p><<アンケート結果>> 「大変ためになった」80.7% 「ためになった」14.3%</p> | | |
| 2 消費者啓発事業 | | 14,667,000 | 14,778,726 |
| (1) 消費者被害未然防止啓発資料 | <p>広く横浜市民の方に消費者被害の未然防止と、横浜市消費生活総合センターの周知を図ることを目的に、啓発用グッズを作成し、イベント等を利用して配布しました。</p> <p>・クリアフォルダー (デザイン協力:学校法人岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校) 20,000部</p> <p>・ボールペン 6,500本</p> <p>・ポケットティッシュ (デザイン協力:学校法人岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校) 25,000個</p> <p>・マグネットバー 5,000本</p> <p>・メモ帳 20,000冊</p> <p>・配布先 街頭キャンペーン等イベント参加者、出前講座等</p> | | |
| (2) センターサポーター事業 | <p>地域に根差した高齢者啓発を行うための準備を進めました。</p> <p>高齢者関係機関(1区、1高齢者施設)で試行した結果を踏まえ、啓発物を作成しました。</p> <p>・啓発物・情報パック用 障害者の消費者トラブル「見守りガイドブック」(A4判20ページ 5,000部)</p> <p>・配布先 社会福祉団体等</p> | | |
| (3) 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、ネットトラブルが多い若者に注意喚起を行うため、当センターからのアドバイスを掲載した記事・広告を掲出し、効果的な周知、啓発を行いました。広告内容には、岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校に連携・協力いただいた今年度のデザインを一部使用いたしました。</p> <p>・発行部数 21万部</p> <p>・発行日 平成25年12月1日</p> <p>・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> | | |
| (4) センター広報・周知事業 | <p>消費者被害の未然防止と横浜市消費生活総合センターが行う相談業務を広く横浜市民に周知するため、交通機関及びラジオ媒体を活用した広報・周知事業を実施しました。(添付資料3参照)</p> <p>①電車内等での広告による啓発を行いました。</p> <p>消費者被害の未然防止と横浜市消費生活総合センターが行う相談業務(電話相談、来所相談)の市民への周知を図ることを目的に、利用客が多くPR効果の高い交通機関を活用した広告を行いました。</p> <p>②FMラジオ放送による消費者被害未然防止の啓発とセンター周知を行いました。</p> <p>これまでの紙情報やIT情報以外の広報手段として、ラジオ版CMを制作し、FMラジオにより広く市民に対して消費者被害未然防止の啓発及び、横浜市消費生活総合センターの業務内容、相談専用電話番号等の周知を図りました。</p> | | |

| | | | |
|------------------|--|------------|------------|
| 3 IT関連情報発信事業 | | 500,000 | 494,251 |
| メールマガジン 配信の広報 | <p>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」の会員登録について幅広く市民に周知するため、チラシの増刷・配布、機関紙への広告掲載を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チラシ増刷部数 17,000部 ・配布先 出前講座、各種啓発等 ・広告掲載機関紙 PTAよこはま、福祉よこはま | | |
| 4 相談事業 | | 44,644,000 | 42,718,592 |
| (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。(継続実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員の処遇改善 ・消費者教育・啓発相談資料の購入 138冊 <p style="text-align: right;">〈参考〉[H24年度 171冊]</p> | | |
| (2)法律相談 | <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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数 月5回、60回【機能活性化事業分12回】 ・件数 294件 <p style="text-align: right;">〈参考〉[H24年度 96回] 〈参考〉[H24年度353件]</p> <p>相談員が専門的助言を受けるため一般社団法人ECネットワークに専門家の派遣を依頼しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数 月1回、12回【機能活性化事業分12回】 ・件数 46件 <p style="text-align: right;">〈参考〉[H24年度 実施せず]</p> | | |
| (3)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。(添付資料5参照)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法律研修4回を含む専門知識研修12回 <p style="text-align: right;">〈参考〉法律研修 [H24年度年6回] 〈参考〉専門知識研修 [H24年度9回]</p> | | |
| (4)特別相談 | <p>「食品表示・安全110番」 食生活が豊かになる一方、食生活を取り巻く環境は大きく変化し、近年、食品の安全・安心に対する消費者の関心が非常に高まっています。食品に関連する分野を専門とする関係機関より職員の方をアドバイザーとして迎え、市民の食品の表示や安全に関する疑問や相談に応じました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催日 7月18日(木) 通常の消費生活相談と同様に相談を受け付けます。 相談員が専門的助言などを受けるため、横浜市健康福祉局 保健安全部 食品衛生課 職員と農林水産省関東農政局 横浜地域センター 職員を配置しました。 ・件数 5件 <p style="text-align: right;">〈参考〉[H24年度 4件]</p> | | |
| 5 商品テスト事業 | | 2,511,000 | 264,847 |
| (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。</p> <p>建築など専門機関への委託 2件(計画 5回)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内訳 リフォーム工事2件 <p style="text-align: right;">〈参考〉[H24年度 0件]</p> | | |
| (2)共同商品 テスト | <p>消費生活推進員、消費者団体連絡会の協力を得て、市販品について共同でテストを実施し、この共同商品テストの結果を「消費生活情報よこはまらしナビ」やホームページに掲載するとともに、街頭キャンペーンでパネル展示を行うなど、広く市民に情報提供しています。この共同商品テストを行ううえで、テストで使用する検体(携帯用ステンレスボトル)を購入しました。(合計20点)</p> | | |