

平成24年度横浜市消費生活総合センター事業計画書

| 事業名 | 内容 |
|---|---|
| I センター運営事業（センター機能活性化事業含む） | |
| 1 消費者教育事業 | |
| 出前講座 | ①高齢者利用施設への講師派遣【年20】 ②消費生活推進員や自治会・町内会、障害者団体等が開催する悪質商法に関する講座への講師派遣【年45回】 ③企業の新人社員研修等への講師派遣（有料）【年5回】 |
| 悪質商法被害未然防止講演会 | ①シニア大学（主催：市老人クラブ連合会）への講師派遣【年18回】 ②福祉・保健カレッジへの参画（福祉従事者等を対象に悪質商法に関する講座の開催） |
| 消費生活教室 | 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【年12回】 |
| 子ども消費生活セミナー | 身近なことを題材にして消費生活に関する教室を子供を対象に開催【年2回】 |
| 簡易テスト教室 | ①簡易テスト教室 食品等についての簡易なテストを通じ、身近な生活に関して科学的に考え、正しい知識を得るための教室【年10回】 ②簡易テスト指導教室 学校での消費者教育等で活用できる簡易なテスト方法を学ぶ機会とする（教員対象）【年2回】 ③夏休み子ども実験教室 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【年2回】 |
| 食品表示・安全講座 | 食品の表示・安全をテーマとした講座を実施【年8回】 |
| 2 消費者啓発事業 | |
| 消費生活情報 よこはまくらしナビ発行 | 消費生活相談情報、地域情報、商品テスト情報等、消費生活に関するタイムリーな情報を掲載【年12回発行・各10,000部】 |
| 啓発用ポスター、リーフレット 〔関東甲信越ブロック悪質商法被害未然防止共同キャンペーン関連事業〕 | 若者を対象とする悪質商法被害未然防止のための啓発用ポスター等を作成し、高校・大学等に配布【ポスター200枚、リーフレット5,000枚】 |
| 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【100,000部】。消費生活推進員、自治会・町内会、地域ケアプラザ等へ配布 ②消費生活推進員や自治会・町内会、区役所が作成する啓発資料等の提案・助言支援【随時】 |
| 若者向け消費者啓発資料の発行 | 若者に向けた悪質商法などの啓発資料を作成し、広く若者に配布 |
| センター広報・周知事業 | ①ラッピングバスによる啓発 市内巡回バスの外面広告で、センター相談窓口等を幅広く市民へ周知 ②センタームービー作成（新規） 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作成し、映画館でのPR、出前講座での利用 ③電車内等での広告による啓発 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 ④啓発用グッズの作成 |
| 3 IT関連情報発信事業 | |
| ホームページ モバイル版ホームページ | ①ホームページによるセンター事業案内や相談事例等の情報を発信 ②モバイル版ホームページによる悪質商法の手口などの情報を発信 |
| メールマガジン配信 | ①相談事例やセンター事業案内等を「消費生活ハマメール」で配信。 ②携帯電話による「はまのタスケメール」を継続して配信 |
| 4 センターサポーター制度 | |
| センターサポーター事業 | 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 |

| 5 相談事業 | |
|------------------|--|
| 消費生活相談 | 商品やサービスの契約及び悪質商法等に関する相談、問い合わせに対応。 ①電話相談、FAX相談（祝日、年末年始を除く毎日）「消費者ホットライン」による相談 ②センター・区役所での面接相談（平日、予約制） ③福祉施設に出向き相談を受けるなど福祉関連従事者と連携した相談 ④福祉施設従事者等からの専用電話回線（ホットライン）による相談 ⑤メールによる相談 |
| 相談員の研修 | 相談員に対して、法律専門家等による研修【年6回】、専門知識研修等を実施 |
| 特別相談 | 「若者110番」（横浜弁護士会と共催）、「高齢者110番」「食品表示・安全110番」「多重債務者特別相談」等を開設 |
| 法律相談 | 相談員が相談の処理にあたり、弁護士から法的助言を受ける機会を増やし、さらに相談時の弁護士同席などで処理体制を強化 【月8回】 |
| 消費生活情報ネットワークシステム | PIO-NETやインターネット検索用パソコンシステムの運用 (PIO-NET: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」の通称) |
| 6 商品テスト事業 | |
| 苦情品原因究明 | 相談者が持参した苦情品について、技術士会など専門機関と連携し原因を究明 ①技術士会への委託 【年24回】 ②建築など専門機関への報告書作成やあっせん立会いなどの委託 【年10回】 ③安全に対する原因究明検査機関への委託等を実施 【年6回】 |
| 共同商品テスト | 消費者団体や消費生活推進員と協働で商品テストを実施 |
| 商品テスト室情報の発信 | 商品テストの結果等を「情報紙」やホームページ等に掲載 |
| 7 消費者団体等連携・支援事業 | |
| 施設提供 | 消費者団体や消費生活推進員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 |
| 会議室無料開放デー | 消費者団体や消費生活推進員の活動支援のため月1回無料で開放、または1カ月以内に予約されていない会議室について無料で開放 |
| 展示・情報資料室 | 消費生活に関する図書・資料・ビデオ等の閲覧・貸出及びレファレンスサービス。視覚障害者への録音テープや聴覚障害者向け字幕ビデオの提供。消費者団体や消費生活推進員、自治会・町内会、区役所等への啓発パネルの貸出 |
| 被害未然防止街頭キャンペーン | 消費者団体や消費生活推進員、公的機関と連携・協働し、街頭で消費者被害の未然防止キャンペーンを実施 【年1回】 |
| 消費者団体等連携推進会議 | 消費者団体や消費生活推進員と連携・協働して取り組む事業の企画等の会議を開催 【年2回】 |
| 会議室利用者懇談会 | より使いやすい会議室の運営をめざし、利用者の意見の反映を目的に懇談会を開催 |
| 8 施設管理事業 | |
| 施設管理 | 消費生活総合センターの設備管理及び清掃等 |

平成24年度 センター機能活性化事業

| 事業名 | 内 容 | |
|----------------------|----------------|--|
| I センター機能活性化事業 | | |
| 1 消費者教育事業 | | |
| | 食品表示・安全講座 | 食品の表示・安全をテーマとした講座を実施【年8回】 |
| 2 消費者啓発事業 | | |
| | 消費者被害未然防止啓発資料 | 「悪質な訪問販売お断り！」の啓発シールを作成【100,000部】 その他啓発グッズの作成・配布 |
| | 若者向け啓発資料の発行 | 若者に向けた悪質商法などの啓発資料を作成 |
| | ラッピングバスによる啓発 | 市内巡回バスの外面広告で、センター相談窓口等を幅広く市民へ周知 |
| | センタームービー作成(新規) | 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作成し、映画館でのPR,出前講座での利用 |
| | 電車内等での広告による啓発 | 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 |
| 3 IT関連情報発信事業 | | |
| | メールマガジン配信の広報 | PC版メルマガ「消費生活ハマメール」及び携帯電話版メルマガ「はまのタスケメール」を周知 |
| 4 センターサポーター制度 | | |
| | センターサポーター事業 | 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 |
| 5 相談事業 | | |
| | 消費生活相談 | 主任相談員、相談員の相談体制の強化 |
| | 特別相談 | 「食品表示安全110番」を開設 |
| | 法律相談 | 相談員が相談の処理にあたり、弁護士から法的助言を受ける機会を増やし、さらに相談時の弁護士同席などで処理体制を強化【月5回】 |
| 6 商品テスト事業 | | |
| | 苦情品原因究明 | 相談者が持参した苦情品について、専門機関と連携し原因を究明 ①建築など専門機関への報告書作成やあっせん立会いなどの委託【年10回】 ②安全に対する原因究明検査機関への委託等を実施【年6回】 |
| | 共同商品テスト | 消費者団体や消費生活推進員と協働で企画し、実施する商品テストの検体購入 |