

◆ 事業内容

( ) 内は前年度予算額

| I センター運営事業                |   | 消費者被害の救済・防止など消費者の安全・安心の確保  | 消費者市民社会の形成   |
|---------------------------|---|--|--|
| (単位：千円)                   |   |  |  |
| 1 消費者の教育に関する業務            | 啓発資料等発行事業★<br>4,937<br>(5,329)                              | (1) 高齢者向け<br>啓発グッズ等により、出前講座・シニア大学などで啓発を図ります。<br>(2) 若者向け<br>啓発リーフレット等を作成し、広く配布します。<br>「契約のきりふだ」・・・2,000部<br>(3) 一般向け<br>各種の啓発グッズ等を作成し、広く配布します。   |  |
|                           | 教室・講演会事業★<br>1,146<br>(1,026)                               | (1) 消費生活教室<br>消費生活上の安全・安心の確保や消費者市民社会の形成に向けたテーマなど、確かな情報と知識を学ぶ教室を開催します。(年10回)  | (2) 消費者教育講演会<br>消費者市民社会の形成を目指し、市民一人ひとりが気づきを得るための講演会を開催します。(年1回)                  |
|                           | 講師派遣事業<br>191<br>(213)                                      | (1) 出前講座<br>自治会・町内会や消費生活推進員、高齢者施設運営者などが地域で主催する、悪質商法に関する講座へ講師を派遣します。また、企業の新入社員研修等へも講師を派遣します〔有料〕。(年60回)<br>(2) シニア大学<br>市老人クラブ連合会が各区で開催するシニア大学へ講師を派遣します。(年9回)<br>(3) その他<br>高校・大学や公的団体向けに講師を派遣します。 |  |
|                           | 地域の担い手養成事業(地域の見守り「新たな担い手発掘」事業)★<br>【再編】<br>5,548<br>(5,167) | (1) 高齢者リーフレット作成<br>市内の病院へ配布(8,000部)<br>(2) 啓発グッズ等作成<br>ティッシュペーパー等作成<br>(3) 月次相談りポート<br>(公的機関等・自治会町内会)<br>相談事例等のタイムリーな情報提供として、月刊のレポートを作成・発行します。<br>(年12回、22,000部)                                 | (4) 地域の担い手養成セミナー<br>元消費生活推進員などを対象に、日常の地域活動の中で、高齢者の目線に立った声かけや助言を担える人材の養成します。(年1回) |
| 2 消費生活に関する相談及び苦情の処理に関する業務 | 苦情相談事業★   | (1) 消費生活相談受付<br>①消費生活相談<br>商品やサービスの契約及び悪質商法等に関する消費生活相談を電話(文書・FAX含む)や来所面接により受け付けし、問題解決に向けて、助言・あっせん・情報提供等を行います。平日(9:00~18:00)、土・日曜日(9:00~16:45)  |  |

|                        |   |  |
|------------------------|---|--|
|                        | <p>②メール相談<br/>Eメールにより消費生活に関する相談を受け付け、問題解決に向けての一般的な考え方や情報提供をメールで回答します。</p> <p>(2) 消費生活相談あっせん処理<br/>当事者間で解決が困難な案件には、積極的にセンターが事業者と相談者双方の間に入りあっせん処理を行います。</p> <p>(3) 相談情報の共有・通知</p> <p>① 消費生活情報ネットワークシステム (P I O-N E T) の運用<br/>受け付けた相談情報は、全国の消費生活センターを結ぶP I O-N E Tに迅速に登録し、データベース化していきます。</p> <p>② 不当な取引行為に関する情報の通知<br/>横浜市消費生活条例に該当する恐れがあり、事業者指導を要すると思われる事業者については、横浜市に対し積極的に通知を行っていきます。</p> <p>③ 消費者事故等情報の通知<br/>消費者安全法に定められている消費者事故等の情報を入手した際は、消費者庁への通知を迅速に行っていきます。</p> <p>(4) 相談情報の分析・活用<br/>受け付けた相談情報の統計処理をすすめ、統計結果からみえる相談の傾向等、センターとしての相談分析を行い、消費者トラブルの未然防止、拡大防止に役立てます。<br/>(相談統計・テーマ別分析報告書発行 年1回)</p> |  |
|                        | <p>121,385<br/>(112,768)</p>  |  |
| <p>高齢者見守り消費生活相談事業★</p> | <p>1,500<br/>(30)</p>   | <p>高齢者見守り消費生活相談受付<br/>見守る立場の福祉関係者が、直通で利用できる専用回線により相談を受け、福祉関係者と連携して問題解決に向けて助言・あっせん・情報提供等を行います。<br/>平日 (10:00~12:00、13:00~16:00)</p> |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   | <p>相談処理<br/>対応力<br/>向上事業<br/>★</p> <p>2,464<br/>(2,440)</p>                                     | <p>(1) 相談員研修<br/>①法律や専門分野の研修、タイムリーな事案の検討等を通じて、複雑化・多様化する相談に必要な知識を習得します。<br/>    専門知識研修(年12回)<br/>    グループ勉強会(年12回)<br/>②接遇研修を行い、相談対応力、接遇力の向上を目指します。(年1回)<br/>③相談員のレベルアップを図ることを目的に、国民生活センターや日本消費者協会等で行われる専門分野の研修へ相談員を派遣します。(通年)</p> <p>(2) 専門家による助言<br/>法律の解釈や専門的な知識が必要な相談を、正確に処理・解決していくため、相談員が直接専門家からアドバイスを受ける専門コンサルタント事業を実施します。<br/>    法律(月4回 年48回) 専門分野(年9回)</p> <p>(3) スーパーバイザーの設置<br/>相談処理対応力の向上を図るため、スーパーバイザーを1名(原則週3日勤務)を配置し、主任、相談員への指導・助言、あっせん交渉の立ち合い、困難事案の対応等を行います。</p> <p>(4) 利用状況の把握と改善<br/>「電話かかり度調査」(年1回)、「相談者利用満足度調査」(年1回)を行います。<br/>また、相談電話システム改善や受付相談員の配置の工夫等を行い、サービスの向上に努めます。</p> |  |
| <p>3 商品<br/>テストその他商品<br/>の実習に関する<br/>業務</p>   | <p>商品<br/>テスト<br/>事業★</p> <p>372<br/>(389)</p>  | <p>(1) 専門機関を利用した苦情品テストの実施<br/>相談者が持参した苦情品について、国民生活センターや独立行政法人製品評価技術基盤機構など専門機関に委託し原因を究明します。(随時)</p> <p>(2) テスト結果の活用<br/>相談・啓発業務などでテスト結果を共有・活用します。(随時)</p> <p>(3) 簡易テスト実習<br/>テスト・実習室の施設・設備を活用して、各種商品の成分などへの関心と知識を深める実習を開催します。(年1回)</p>   |  |
| <p>4 消費<br/>生活に関する資料<br/>の展示等に関する<br/>業務<br/>・消費生活に関する<br/>情報の収集及び<br/>提供に関する業務</p> | <p>資料展示<br/>事業★</p> <p>2,080<br/>(546)</p> <p>情報収集<br/>・提供<br/>事業★</p> <p>5,584<br/>(3,557)</p> | <p>市民向けの消費者教育関係図書・資料・展示パネルなど消費生活に関する図書・資料・DVD等を整備し、展示・閲覧・貸出ができるようにします。また、市民にとって、より利用しやすい展示・情報資料室を目指し資料等の充実を図ります。<br/>(通年)</p> <p>(1) 定期刊行物<br/>暮らしに役立つ身近な消費生活情報を幅広く掲載し、季刊で発行します。<br/>(年4回、11,000部)</p> <p>(2) デジタル情報<br/>①ホームページによりセンターの各種事業や最新の相談事例等を情報提供します。(随時)<br/>誰もがホームページを支障なく利用できる(ウェブアクセシビリティ)ように、国指針、市方針に沿って改善を進めます。<br/>②メールマガジンやツイッターなどにより、最新の相談事例等を発信します。(随時)</p>  |  |
| <p>5 消費<br/>者の主体的な活動<br/>のための施設の<br/>提供に関する<br/>こと</p>                              | <p>貸会議室<br/>事業</p> <p>231<br/>(431)</p>   | <p>会議室の貸出(有料)を行います。また、消費者団体等の活動の場として会議室を無料提供する無料開放デーを実施します。</p>   |  |

|               |                                  |  |
|---------------|----------------------------------|--|
| 6 その他<br>他の事業 | その他<br>事業<br><br>111<br>(1, 239) | <p>(1) 消費者支援に関する連携推進会議（仮題）<br/>協会と消費者団体・消費生活推進員の代表及び関係団体で構成する連携推進のための会議を設置し、様々な立場から相互の連携・協力体制を探っていきます。<br/>(年3回)</p> <p>(2) センター広報<br/>様々な啓発活動の中で、センター周知を盛り込んでいきます。（通年）</p> <p>(3) 相談キャンペーン<br/>関東甲信越ブロック悪質商法被害キャンペーンに参加し、連携して実施します。</p> |
|---------------|----------------------------------|--|

|                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| 施設管理事業<br><br>5, 904<br>(7, 355) | 横浜市消費生活総合センターの設備管理及び清掃等を実施します。 |
|----------------------------------|--------------------------------|

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>II 協会自主事業</b>            |   |
| 大学等との連携<br><br>398<br>(395) | <p>①市内の大学等との連携により、若者目線と感性を活かした効果的な若者向け消費者啓発物を作成・配布します。</p> <p>②市内の大学等との連携により、子どもや若者など多世代に向けて効果的な消費者啓発・教育を実施します。</p> |

|   |   |
|---|---|
| <b>III 計量検査受託事業</b>                         |   |
| 特定計量器定期検査<br>事業<br><br>30, 043<br>(29, 152) | <p>取引及び証明に使用される計量器の定期検査及び啓発を実施します。</p> <p>①検査区域：北部方面8区<br/>(鶴見区、神奈川区、西区、中区、港北区、緑区、青葉区、都筑区)</p> <p>②検査予定台数：約6, 600台(約2, 900戸)</p> <p>③計量の大切さを啓発するイベントを実施します。</p> |

注 ★印の事業には県消費者行政推進事業費補助金が含まれます。