

◆ 事業内容

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	
決算額 () 内は予算額 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 5,096	(1) 高齢者向け 啓発リーフレットやポスターを作成し、出前講座・シニア大学などを通じて配布しました。 ・作成部数 リーフレット：21,100部 ポスター：200枚 ・その他配布先 市内病院、地域ケアプラザ、区役所、図書館、区社協等 (2) 若者向け 啓発リーフレットやポスターを作成し、高校・大学などを通じて配布しました。 ・作成部数 リーフレット：7,000部 ポスター：188枚 ・その他配布先 区役所、図書館等 (3) 一般向け★ 各種の啓発グッズを作成し、イベント等を利用して配布しました。 また、各種媒体への記事・広告の掲載などを通じて、センター業務を発信しました。	添付資料1参照 	
	教室・講演会事業 643	(1) 消費生活教室 区役所及び消費生活推進員と協働し、消費生活に関するタイムリーなテーマ・内容を選定し、的確な情報と知識を学ぶ教室を区と共催実施しました。 ・開催数 12回(12区役所) ・参加者 1,380人	添付資料2参照 (2) 消費者教育講座★ 消費者市民社会の形成に向け、今後求められる消費者像に関する講演会を実施しました。 (年1回) ・実施日 平成30年12月4日(火) ・参加人数 77人 ・内容 冷蔵庫の大そうじ術 ～食品ロスのない冷蔵庫へ大変身!～ ・講師 冷蔵庫収納家 福田 かずみ ・会場 横浜市消費生活総合センター 会議室2・3 (共催：港南区役所、横浜市資源循環局)	
	講師派遣事業 292	(1) 出前講座 消費生活推進員や自治会・町内会、高齢者施設運営者、大学などが主催する悪質商法被害防止に関する講座へ講師を派遣しました。(年55回) また、企業の新人社員研修等へ講師を派遣しました。(有料@12,000円、年9回) (2) シニア大学 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した。(年18回) ・回数 18回 ・参加者 531人 ・ビデオや替え歌などで楽しく記憶に残る工夫を加え、悪質商法被害防止の講座を実施しました。 ・負担金収入 @5,000円 (3) ウィリング横浜研修事業 ウィリング横浜が主催する福祉・保健分野における研修で、高齢者・障がい者の消費者被害防止と、センターへの相談の案内を行いました。 ・4回の研修(170人参加)で、センターを紹介しました。 ・20回の研修(2,544人参加)でリーフレット等を配布しました。	添付資料3参照 	

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
【再編】★

(1) 出前講座講師養成セミナー

元消費生活推進員などを対象に、地域団体や高齢者施設運営者などが主催する出前講座で、講師を担える人材を養成しました。
・参加人数 4人

	Iコース	IIコース
実施 月日	9月6日(木)	10月24日(水) 10月25日(木)
内容	基礎知識講習 (座学)	出前講座見学 情報交換会
会場	センター会議室2	・芹が谷地域ケアプラザ(24日) ・港北区あすなろ会館(25日)

(2) 高齢者リーフレット配布

病院配布 8,200枚

(3) 啓発グッズ等作成 添付資料1参照

ボールペン 9,000本
ポケットティッシュ 20,000個
メモ帳 15,000部
密封式保存袋 3,000部
見守り啓発シート 26,000枚

(4) 月次相談レポート 添付資料4参照

相談事例等のタイムリーな情報提供として、月次相談レポートを作成・配付しました。
(毎月・各11,000部)
また、各区自治会町内会掲示板等への増し刷り分を作成・配布しました。
(10回、計110,000部)

(5) 地域の担い手養成セミナー

老人クラブ会員などを対象に、日常の地域活動の中で高齢者等の目線に立った案内・助言者役を担える消費者市民としての人材を養成しました。(年1回)

- ・実施月日 10月30日
- ・参加人数 9人
- ・内容 高齢者の消費者被害を防ごう
- ・会場 センター会議室1

(6) 各種媒体広告掲載

添付資料1参照

- ・老人クラブ連合会発行「かがやきだより横浜」広告：161号(7月)、記事：162号(10月)・163号(1月)
- ・社会福祉協議会発行「福祉よこはま」広告：No.189(9月)、No. 191(3月)
- ・現金納入袋 広告(11月～12月) (市内18郵便局 各1,000枚 計18,000枚)

10,544
(11,735)

4,513

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) 相談者に寄り添った丁寧な相談処理
添付資料4参照

①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苦情相談や問合せを、電話(文書・FAX含む)や来所面接により受け付けし、消費生活相談員が問題解決に向けて、助言・あっせん・情報提供等を行いました。

平日 (9:00～18:00)
土・日曜日 (9:00～16:45)

相談件数 22,065件
内訳 平日 19,399件
土・日曜日 2,666件

②消費生活メール相談

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した。



相談件数 520件

(2) 消費生活相談あっせん処理


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解決に向け話し合いを行いました。

あっせん数 1,131件



<p>108,318</p> <p>相談員 人件費込★</p>	<p>(3) 相談情報の共有 受け付けた相談情報を、全国の消費生活センターを結ぶ「消費生活情報ネットワークシステム（P I O-N E T）」に登録しました。</p> <p>(4) 相談情報の分析・活用 受け付けた相談情報の統計処理をすすめ、統計結果から見える相談の傾向等について、分析をまとめました。 この分析結果を消費者被害未然防止のための啓発や消費者教育に活用してもらえよう関係部署等への配布を行いました。 第1章 相談全体について（各年齢層毎の分析） 第2章 訪問販売トラブル 第3章 18区の地域ごとの分析</p> <p>発行日 平成30年10月 主な配布先 各区地域振興課、福祉保健課 消費生活推進員 発行部数 本編 400部 概要版 600部</p>	<p>高齢となるにつれて高額な消費者被害</p>  <p>訪問販売トラブルの年代別平均支払 (万円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年代</th> <th>平均支払金額 (万円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>未就学児</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>20歳代</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>30歳代</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>40歳代</td> <td>105</td> </tr> <tr> <td>50歳代</td> <td>144</td> </tr> <tr> <td>60歳代</td> <td>127</td> </tr> <tr> <td>70歳代</td> <td>201</td> </tr> <tr> <td>80歳以上</td> <td>248</td> </tr> <tr> <td>不明等</td> <td>112</td> </tr> </tbody> </table> <p>平均支払金額 160万円</p> <p>(0円、金額不明を除いて分析)</p>	年代	平均支払金額 (万円)	未就学児	6	20歳代	39	30歳代	55	40歳代	105	50歳代	144	60歳代	127	70歳代	201	80歳以上	248	不明等	112
年代	平均支払金額 (万円)																					
未就学児	6																					
20歳代	39																					
30歳代	55																					
40歳代	105																					
50歳代	144																					
60歳代	127																					
70歳代	201																					
80歳以上	248																					
不明等	112																					
<p>高齢者見守り 消費生活相談 事業 ★</p> <p>30</p>	<p>(1) 高齢者見守り消費生活相談受付 見守る立場の福祉関係者が直通で利用できる専用の電話窓口で、福祉関係者と連携して、被害の救済や未然防止に向けて相談にあたりました。 相談受付 24件</p> <p>(2) 高齢者相談に関する専門研修の実施 1月21日（月）テーマ「高齢者相談と連携」 講師：社会福祉協議会 職員 対象：当センター相談員・職員</p> <p>(3) 福祉関係部署への周知・啓発 高齢者への見守りを周知し且つ悪質な訪問販売等による消費者被害を防止する目的で、福祉関係者向けにリーフレット「みんなで守る高齢者の安心消費生活」を作成し配布しました。 ・作成部数 480部 ・配布先 ケアプラザ等</p>																					
<p>相談処理対応 力向上事業</p>	<p>(1) 相談員研修★ 添付資料5参照 ①内部研修 ・専門知識研修（法律、専門分野、事例検討等） 年12回（毎月1回） ・接遇研修 年1回 （専門知識研修の中で、少人数制によるロールプレイングを含む実践型の研修を実施しました。） ・グループ研修 各グループ 年12回（毎月1回） ②外部への派遣研修 各相談員年間1～2回派遣</p> <p>(2) 専門家による助言★ ・法律相談 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、相談員が専門家から直接アドバイスを受けました。 法律(月4回 年48回) 178件 ・クリーニング専門分野相談 相談で寄せられたクリーニング品を的確に解決するために相談員が直接専門家からアドバイスを受けました。 年7回 16件</p>																					

110, 197 (115, 238)	1, 849	<p>(3) 利用状況の把握 添付資料6参照</p> <p>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、アンケート調査を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話かかり度調査 平成30年9月10日(月)～9月16日(日) 調査対象 382件 ・面接相談利用者アンケート 実施期間 10月17日(水)～11月16日(金) 平日23日間 調査対象 97名 																																					
3 商品テスト その他商品の実習に関する業務	商品テスト 事業	<p>(1) 専門機関を利用した苦情品テストの実施</p> <p>相談者が持参した苦情品について、国民生活センターなど専門機関に委託し原因を究明しました。</p> <p>国民生活センター 4件 (電動アシスト自転車等) NITE 5件 (テーブルタップ等) 神奈川県建築士事務所協会 1件 その他 1件 (砂糖)</p> <p>(2) テスト結果の活用 相談・啓発業務などでテスト結果を共有・活用しました。</p> <p>(3) 簡易テスト実習 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実施しました。(年1回)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施月日 7月19日 ・参加人数 3人 ・内容 清涼飲料水と果物の糖度測定実習 ・講師 センター職員 	<p>苦情品テスト(事故品の写真)</p>  																																				
4 消費生活に関する資料の展示等に関する業務 ・消費生活に関する情報の収集及び提供に関する業務	資料展示事業 ★	<p>市民の自主学習や勉強会などの一助とするため、衣食住関係や、悪質商法、環境、経済、行政などの図書、資料及びDVDの閲覧、貸出し、展示を実施しました。</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</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 11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 5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 ・配架用図書、DVDの購入 135冊、8巻 <table border="1" data-bbox="411 1536 943 1659"> <tr> <td></td> <td>蔵書数</td> <td>貸出数</td> </tr> <tr> <td>図書</td> <td>4,169冊</td> <td>198冊</td> </tr> <tr> <td>ビデオ、DVD</td> <td>743巻</td> <td>183巻</td> </tr> </table> <table border="1" data-bbox="411 1697 815 1854"> <tr> <td>開館日数</td> <td>291日</td> </tr> <tr> <td>来館者数</td> <td>1,116人</td> </tr> <tr> <td>貸出カード新規作成者数</td> <td>23人</td> </tr> </table> <p>展示パネルの貸出</p> <table border="1" data-bbox="416 1912 1453 2141"> <thead> <tr> <th>回</th> <th>月</th> <th>日(曜)</th> <th>利用団体</th> <th>利用目的</th> <th>パネル内容</th> <th>枚数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>5</td> <td>18日(木)～22日(月)</td> <td>港北区役所地域振興課</td> <td>区民まつり 港北らくらく市</td> <td>気を付けて！悪質商法は高齢者のみなさんを狙っています！！他</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>10</td> <td>18日(木)～23日(火)</td> <td>瀬谷区地域振興課</td> <td>区民まつり</td> <td>気を付けて！悪質商法は高齢者のみなさんを狙っています！！他</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>		蔵書数	貸出数	図書	4,169冊	198冊	ビデオ、DVD	743巻	183巻	開館日数	291日	来館者数	1,116人	貸出カード新規作成者数	23人	回	月	日(曜)	利用団体	利用目的	パネル内容	枚数	1	5	18日(木)～22日(月)	港北区役所地域振興課	区民まつり 港北らくらく市	気を付けて！悪質商法は高齢者のみなさんを狙っています！！他	3	2	10	18日(木)～23日(火)	瀬谷区地域振興課	区民まつり	気を付けて！悪質商法は高齢者のみなさんを狙っています！！他	2	
	蔵書数	貸出数																																					
図書	4,169冊	198冊																																					
ビデオ、DVD	743巻	183巻																																					
開館日数	291日																																						
来館者数	1,116人																																						
貸出カード新規作成者数	23人																																						
回	月	日(曜)	利用団体	利用目的	パネル内容	枚数																																	
1	5	18日(木)～22日(月)	港北区役所地域振興課	区民まつり 港北らくらく市	気を付けて！悪質商法は高齢者のみなさんを狙っています！！他	3																																	
2	10	18日(木)～23日(火)	瀬谷区地域振興課	区民まつり	気を付けて！悪質商法は高齢者のみなさんを狙っています！！他	2																																	
	582																																						

<p>4,966 (4,103)</p>	<p>情報収集 ・提供事業</p>	<p>(1) 定期刊行物 暮らしに役立つ身近な消費生活情報を幅広く掲載し、季刊で発行しました。 (年4回、各11,000部) 資料4参照</p>  <p>(2) デジタル情報★</p> <p>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した。 (閲覧数 200,519件) 高齢者・障害者等に配慮することを目的とした総務省ウェブアクセシビリティガイドラインに基づき、ホームページの見直し、修正を行いました。</p> <table border="1" data-bbox="451 488 906 562"> <tr> <th>アクセス件数</th> <th>更新回数</th> </tr> <tr> <td>200,519</td> <td>187</td> </tr> </table> <p>②メールマガジン「週刊 はまのタスク・メール」で、最近相談の多い事例や、教室・講座のお知らせなどをコンパクトにまとめて、携帯電話・スマートフォンユーザー向けに、原則毎週金曜日に配信しました。</p> <table border="1" data-bbox="446 723 1206 833"> <tr> <th>配信回数</th> <th>登録者数 (H31年3月時点)</th> <th>新規登録者数</th> <th>登録抹消数</th> </tr> <tr> <td>50回</td> <td>1,743人</td> <td>134人</td> <td>32人</td> </tr> </table> <p>③SNS (Twitter)による情報発信 配信回数 105回、閲覧数 918,505件</p> <p>④小中学校向け消費者トラブル事例情報提供 教育委員会と連携・協力し、センターからの情報提供事業として青少年の相談事例をまとめ、横浜市の小中学校に対して電子掲示板で配信しました。(年4回)</p> <p>4,384</p>	アクセス件数	更新回数	200,519	187	配信回数	登録者数 (H31年3月時点)	新規登録者数	登録抹消数	50回	1,743人	134人	32人													
アクセス件数	更新回数																										
200,519	187																										
配信回数	登録者数 (H31年3月時点)	新規登録者数	登録抹消数																								
50回	1,743人	134人	32人																								
<p>5 消費者の主体的な活動のための施設の提供に関すること</p> <p>174 (431)</p>	<p>貸会議室事業</p>	<p>(1) 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 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)を提供しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用件数 1,096件 ・稼働率 55.3% ・利用料金収入 1,711,600円 <table border="1" data-bbox="478 1321 1444 1574"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>貸出件数</th> <th>利用者数</th> <th>利用料金収入</th> <th>稼働率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>会議室1</td> <td>503件</td> <td>6,137人</td> <td>618,400円</td> <td>68.4%</td> </tr> <tr> <td>会議室2</td> <td>290件</td> <td>5,117人</td> <td>368,400円</td> <td>43.9%</td> </tr> <tr> <td>会議室3</td> <td>303件</td> <td>10,073人</td> <td>724,800円</td> <td>53.8%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,096件</td> <td>21,327人</td> <td>1,711,600円</td> <td>55.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※会議室2と3同時使用の場合の利用者数及び利用料金は会議室3に合わせて計上</p> <p>(2) 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 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2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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用件数 17件 内訳 第3金曜利用件数6件(48人)、その他の日利用件数11件(115人) 	区分	貸出件数	利用者数	利用料金収入	稼働率	会議室1	503件	6,137人	618,400円	68.4%	会議室2	290件	5,117人	368,400円	43.9%	会議室3	303件	10,073人	724,800円	53.8%	計	1,096件	21,327人	1,711,600円	55.3%
区分	貸出件数	利用者数	利用料金収入	稼働率																							
会議室1	503件	6,137人	618,400円	68.4%																							
会議室2	290件	5,117人	368,400円	43.9%																							
会議室3	303件	10,073人	724,800円	53.8%																							
計	1,096件	21,327人	1,711,600円	55.3%																							

<p>6 その他の事業</p>	<p>その他事業</p>	<p>(1) センター連携推進会議 センター事業について、関係団体等から意見をいただき、出席者相互による地域における消費者教育・啓発活動の場としていくとともに、センター事業の連携等につながる情報交換をするため、協会と消費者団体・消費生活推進員の代表者、関係機関の代表で構成するセンター連携会議を開催しました。</p> <p>第1回 5月23日、 第2回 10月24日、 第3回 1月16日</p> <p>(2) センター広報 リーフレットを発行し、各区役所や出前講座等でセンター業務や利用についての案内を行いました。 センター案内リーフレット発行 16,000部</p> <p>(3) 街頭キャンペーン 消費者被害未然防止と消費者市民社会の実現を目指す街頭キャンペーンを鶴見区、都筑区、瀬谷区の消費生活推進員、消費生活応援隊等の協力を得て開催し、多くの市民に立ち寄っていただくことができました。 より多くの若者層やファミリー層にご参加いただくため、バルーンアートアーティストやお笑いコンビ「世界事情」（神奈川県警の防犯応援大使）にも協力いただき、会場の盛り上げ役をお願いしました。 また、参加した市民に1つでも新たな知識を得てもらうため、消費者クイズを解いてもらい、正解数に応じてガラポン抽選機をまわして啓発グッズを受け取れるなど、新たな試みも導入しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催日 3月20日(水) ・会場 ランドマークプラザ3F イベントスペース ・内容 啓発資料の配布、消費生活クイズ配布とガラポン抽選、消費生活川柳最優秀賞展示コーナー、バルーンアート（親子向け） ・配布物 啓発ポケットティッシュ 3,000個 消費者クイズ回答数 345枚 等 <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p>(4) 相談キャンペーン 高齢者や若者等の特定対象者向けに「110番」相談事業を実施し、被害回復に向けて助言・あっせん等を行うとともに、被害の防止とセンター事業の周知を図りました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者・悪質商法110番 9月18日～20日 124件 ・若者・悪質商法110番 1月21日～22日 16件
<p>1,121 (1,239)</p>	<p>施設管理事業</p>	<p>横浜市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を実施しました。</p>
<p>8,000 (7,355)</p>		

消費生活教室

1 取組結果

- (1) 共催の各区が選択・希望したテーマ・日時・会場により、計12回地域に出向いて実施しました。
- (2) 相談傾向を反映し、相談が多いテーマのネット・携帯関連(12月)、住宅リフォーム関連(11月)、社会的に関心が高まっている高齢者専用ホーム関連(9月)、お葬式関連(8月)が好評でした。また消費者市民社会関連(9月)も実施しました。
- (3) 平日に参加しにくい方を考慮し、土曜教室を開催しました。 9月 消費生活教室
- (ただし、参加者アンケートでは、平日午後を希望する方が平均82%)
- (4) 初参加者は平均56%で参加者の輪が着実に拡大しています
- (5) アンケートの結果、「大変良かった」52%、「良かった」36%でした。



- 2 開催状況 (平成30年度) 参加人数合計 1,380名
(前年度 1,283名)

実施月/日	共催区	テ — マ	講師氏名	会場	参加者数(人)
6/13 (水)	都筑	輸入食品の安全性と注意点 ～生鮮・加工食品のチェックポイント～	消費者問題研究所 代表 垣田 達哉	都筑区 役所4 階会議	83
6/26 (火)	磯子	輸入食品の安全性と注意点 ～生鮮・加工食品のチェックポイント～	消費者問題研究所 代表 垣田 達哉	磯子公 会堂 ホール	147
7/20 (金)	旭	生命保険の基礎知識 ～契約・変更時の注意点と生涯設計～	公益財団法人 生命保険文化センター 専任講師 山口 良司	旭 公会堂 ホール	120
8/24 (金)	港南	もしもの時に備えて 我が家のお葬式を考える	消費生活コンサルタント 横山 美智子	港南区 役所6F 会議室	89
9/12 (水)	瀬谷	高齢者専用ホームの基礎知識 ～公的・民間施設の違いとチェックポイント～	元有料老人ホーム・介護情報館 館長・介護コンサルタント 中村 寿美子	瀬谷区 役所5F 会議室	112
9/29 (土)	鶴見	かしこい消費で、エコトラク生活 ～持続可能な社会を実現するために～	料理研究家・ラク家事& 食品保存アドバイザー 島本 美由紀	鶴見区 役所6F 会議室	88
10/25 (木)	中	冷凍食品の基礎知識と安全性 ～国内外で生産される種類・検査・流通～	一般社団法人 日本冷凍食品協会 広報部長 三浦 佳子	開港記 念会館 講堂	95
11/21 (水)	金沢	悪質商法に巻き込まれないために ～トラブル回避のコツと仕組みとは～	東京経済大学 教授 弁護士 村 千鶴子	金沢区 役所5F 会議室	27
11/27 (火)	港北	住宅リフォーム工事の基礎知識 ～大切な住まいの改築時の注意点～	公益財団法人住宅リフォーム ・紛争処理支援センター 消費者支援部監査役 角田 周	港北 公会堂 ホール	204
12/11 (火)	神奈川	インターネット・スマホ(携帯電話)の落とし穴 ～サイト・メール・広告に潜む素顔なき悪意～	特定非営利活動法人 NPO 情報セキュリティフォーラム 理事・事務局長 植田 威	神奈川区 役所5F 大会議室	94
1/24 (木)	保土ヶ谷	トラブルを回避するための終活を考える ～元気なうちに始める 暮らしの総点検～	一般社団法人 終活カウンセラー協会 代表理事 武藤 頼胡	保土ヶ谷 公会堂 会議室	81
2/21 (木)	緑	冷凍食品の基礎知識と安全性 ～国内外で生産される種類・検査・流通～	一般社団法人 日本冷凍食品協会 広報部長 三浦 佳子	緑 公会堂 ホール	240

出前講座（講師派遣）

1 具体的な取組手順

消費生活推進員、老人会、自治会・町内会などの地域団体や高齢者施設、区役所、大学、企業等が主催する学習会等について、出前講座の依頼があった場合、事前に日時や開催場所等を調整し、講師を派遣します。講師派遣をするにあたり、主催者が参加者から料金を徴収する場合や企業等の場合は有料としています。なお、会場の手配や参加者の募集等運営は、依頼団体が行います。

2 講座の手法

ロールプレイングやクイズなど参加プログラムを取り入れ、飽きがこないよう工夫をしています。また、公会堂など広い会場を使用する場合は、プロジェクターを用いて説明するなど、誰でも見やすく理解しやすいよう配慮をしています。

3 開催状況

種 別	回数	参加者数
地域団体	23	632
高齢者施設運営者	21	539
公共的団体等	6	259
大学等	5	990
企業（有料）	9	445
出前講座 合計	(63) 64	(4, 216) 2, 865



※（ ）内は前年度数値

参加人数	合計
500人以上	1
100～499人	3
50～99人	6
20～49人	37
19人以下	17
合計	64

区 域	回数	人数	区 域	回数	人数	区 域	回数	人数
鶴見区	2	70	保土ヶ谷区	0	0	青葉区	7	1,040
神奈川区	1	20	旭区	3	122	都筑区	1	1
西区	5	80	磯子区	4	70	戸塚区	7	230
中区	4	418	金沢区	2	60	栄区	2	22
南区	4	108	港北区	8	229	泉区	3	40
港南区	6	197	緑区	2	47	瀬谷区	3	115

4 事業効果

参加者（主催者）からのアンケート回答結果は以下のとおりです。

総合評価	
満足	47
やや満足	11
普通	5
やや不満	0
不満	0

<感想例>

- ・最近の詐欺被害の動向や、クーリングオフの具体的事例などについて、非常にわかりやすくお話しいただいた。終了後に参加者に実施したアンケートにも、大変参考になったとの回答が多数寄せられた。
- ・参加型の講演で楽しかった。時間が短い分、大変だったと思うが、とてもわかりやすく学ぶことができた。
- ・クーリングオフの葉書を実際を書くのが、ためになって良かった。
- ・参加者から大変参考になったとの声が多くあり、参加者が所属する団体でも講座をやってもらえたらとの声もあった。講座全体を通じて満足した。
- ・悪質商法の具体例や対応方法等とても参考になり、参加者の方からも好評で、寸劇やクイズ等、参加型で分かりやすくバランスの取れたと講義だった。また同じ講師を指名でお願いしたい。

相談事業

消費生活相談概要

平成30年度(平成30年4月1日～平成31年3月31日)

横浜市消費生活総合センター

利用上の注意

各表における区分毎の各割合(%)の数値は、小数点第2位で四捨五入しています。
このため、区分毎の割合の合計は100%にならない場合があります。

●相談受付件数(表1)

単位:件、(%)

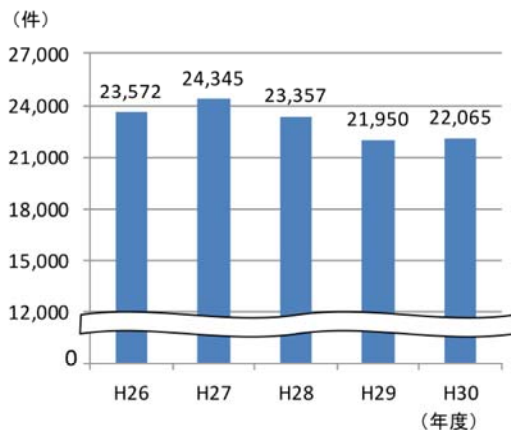
区分	平成30年度	平成29年度	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	20,944 (94.9)	20,672 (94.2)	272 【 1.3 】
問合せ	1,121 (5.1)	1,278 (5.8)	▲ 157 【 ▲ 12.3 】
計	22,065 (100.0)	21,950 (100.0)	115 【 0.5 】

●相談受付件数(表2)

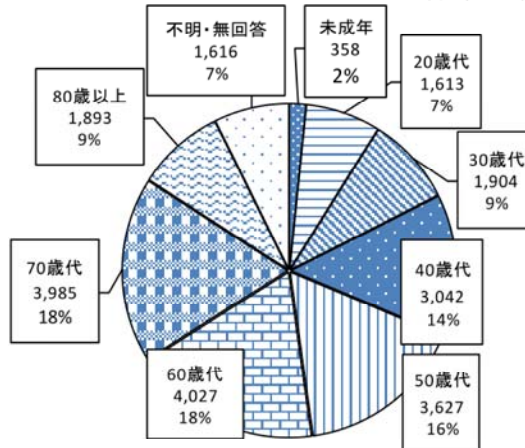
単位:件

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
30年度	1,826	1,798	2,110	2,029	1,833	1,704	2,183	1,965	1,656	1,570	1,725	1,666	22,065
29年度	1,897	1,754	1,900	1,810	1,814	1,791	1,763	1,684	1,812	2,145	1,754	1,826	21,950

●年度別相談件数の推移 (グラフ1)



●契約者年代別件数 (グラフ2)



●曜日別相談受付件数(表3)

単位:件、(%)

区分	平成30年度	平成29年度	増▲減【対前年度増減率】
平日	19,399 【 87.9 】	19,222 【 87.6 】	177 【 0.9 】
土・日	2,666 【 12.1 】	2,728 【 12.4 】	▲ 62 【 ▲ 2.3 】
計	22,065 【 100.0 】	21,950 【 100.0 】	115 【 0.5 】

●契約者性別等件数(表4)

単位:件、(%)

区分	平成30年度	平成29年度	増▲減【対前年度増減率】
女性	13,248 【 60.0 】	12,070 【 55.0 】	1,178 【 9.8 】
男性	7,821 【 35.5 】	8,832 【 40.2 】	▲ 1,011 【 ▲ 11.4 】
団体	568 【 2.6 】	653 【 3.0 】	▲ 85 【 ▲ 13.0 】
不明	428 【 1.9 】	395 【 1.8 】	33 【 8.4 】
計	22,065 【 100.0 】	21,950 【 100.0 】	115 【 0.5 】

●相談の上位10品目 商品・役務別件数 (表5)

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	平成30年度	平成29年度	増▲減【対前年度増減率】
1	商品一般	5,185 (23.5)	2,128 (9.7)	3,057 【 143.7 】
2	デジタルコンテンツ(*)	2,386 (10.8)	3,154 (14.4)	▲768 【 ▲24.4 】
3	不動産貸借	831 (3.8)	1,025 (4.7)	▲194 【 ▲18.9 】
4	工事・建築	806 (3.7)	911 (4.2)	▲105 【 ▲11.5 】
5	健康食品	569 (2.6)	621 (2.8)	▲52 【 ▲8.4 】
6	インターネット接続回線	564 (2.6)	666 (3.0)	▲102 【 ▲15.3 】
7	携帯電話サービス	460 (2.1)	501 (2.3)	▲41 【 ▲8.2 】
8	役務その他サービス	427 (1.9)	455 (2.1)	▲28 【 ▲6.2 】
9	修理サービス	299 (1.4)	285 (1.3)	14 【 4.9 】
10	基礎化粧品	224 (1.0)	182 (0.8)	42 【 23.1 】
	その他	10,314 (46.7)	12,022 (54.8)	▲1,708 【 ▲14.2 】
	計	22,065 (100.0)	21,950 (100.0)	115 【 0.5 】

【国民生活センターの商品・役務別分類】

デジタルコンテンツ・・・インターネットを通じて得られる情報で、アダルト情報サイト・出会い系サイト等の不当請求に関するもの
 不動産貸借・・・賃貸住宅退去時の修繕費等に関するもの
 工事・建築・・・屋根工事・増改築工事・衛生設備工事等に関するもの
 商品一般・・・商品の特定が出来ない相談や、身に覚えのない架空請求等に関するもの
 インターネット接続回線・・・プロバイダやインターネット回線の料金やサービスの内容に関するもの
 携帯電話サービス・・・携帯電話サービス等への加入・利用に関するもの
 役務その他サービス・・・サービス業のうち「金融・保険」「運輸・通信」「教育」「教養・娯楽」「保健・福祉」「外食・食事宅配」「冠婚葬祭」「家事」などのサービスに該当しない役務に関するもの
 修理サービス・・・車検サービス以外の修理・補修

●年代別上位5品目 商品・役務別件数(表6)

単位:件数

順位	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
1	デジタルコンテンツ 116 (① 142)	デジタルコンテンツ 246 (① 268)	デジタルコンテンツ 253 (① 309)	デジタルコンテンツ 420 (① 570)	商品一般 803 (② 422)	商品一般 1734 (① 685)	商品一般 1667 (② 406)	商品一般 304 (② 144)
2	健康食品 32 (② 39)	不動産貸借 130 (② 155)	不動産貸借 194 (② 242)	商品一般 228 (③ 162)	デジタルコンテンツ 471 (① 644)	デジタルコンテンツ 406 (② 627)	デジタルコンテンツ 320 (① 450)	工事・建築 153 (① 161)
3	商品一般 16 (④ 9)	エステサービス 87 (③ 146)	商品一般 80 (③ 83)	不動産貸借 186 (② 210)	健康食品 134 (⑥ 126)	工事・建築 149 (③ 160)	工事・建築 171 (③ 177)	デジタルコンテンツ 97 (③ 90)
4	基礎化粧品 13 (② 3)	商品一般 73 (④ 75)	インターネット接続回線 52 (④ 82)	健康食品 100 (⑤ 115)	工事・建築 110 (③ 139)	健康食品 99 (⑥ 73)	インターネット接続回線 100 (④ 129)	インターネット接続回線 60 (⑤ 53)
5	他の化粧品 11 (⑤ 9)	健康食品 38 (⑦ 45)	携帯電話サービス 49 (⑥ 60)	携帯電話サービス 90 (⑧ 101)	不動産貸借 105 (④ 135)	インターネット接続回線 85 (④ 102)	役務その他サービス 73 (⑥ 79)	新聞 53 (⑥ 47)

相談員の研修

【専門知識研修】

毎月1回、専門家(弁護士等)を招き、消費者関連の法律、日常の相談業務に関連した専門的な知識について等、講義形式で研修を実施しました。



研修内容・講師

回	研修内容	講師	回	研修内容	講師
①	個人情報研修 事業者指導、市条例について 相談処理の苦情について	横浜市経済局消費経済 課職員 総務課職員	⑦	決済サービス	山本国際コンサルタン ツ 加藤総
②	民法改正のポイント	村千鶴子弁護士	⑧	越境相談 C C J	国民生活センター相談 情報部 枝窪歩夢
③	対応困難相談者への実践的対応	国民生活センター相談 員 吉松恵子	⑨	クリーニング事故	東京都立産業技術研究 センター 池田善光
④	消費者契約法～不当条項と平均 的損害の考え方	洞澤美佳弁護士	⑩	高齢者相談と連携	伊勢原市社会福祉協議 会 内藤博幸
⑤	国民生活センターADR	国民生活センター紛争 解決委員会事務局	⑪	「住まいるダイヤル」にお ける住宅相談等の概要と 相談事例の紹介	公益財団法人 住宅リフ ォーム・紛争処理支援セ ンター 平井裕一朗
⑥	セルフケア研修	神奈川産業保健総合支 援センター産業カウ ンセラー 岩井昌江	⑫	電気通信事業法について	齋藤雅弘弁護士

【グループ研修】

相談員全員が、A～Fまでの各グループ（4～5人）別に分かれ、1回につき1時間のグループ別研修を年間で各12回実施しました。

業務に密着した関心の高いテーマを選び、実務的知識の習得や法的根拠の確認等を行いました。また、タイムリーな事例を題材として意見交換を行い、聞きとりのポイントや、解決策をより実践に即した内容で検討しました。

- (テーマ)
- ・仮想通貨について
 - ・不動産トラブル事例
 - ・消費者契約法について
 - ・改正特定商取引法施行令 等



【接遇研修】

専門知識研修の中で、相談員経験年数をもとに2グループに分け、少人数制によるロールプレイングを含む実践型の研修を実施しました。

【派遣研修】

相談員全員を、各1～2回外部機関が実施する研修に派遣しました。

- * 研修実施機関
- (1) (独行) 国民生活センター
 - (2) 神奈川県
 - (3) (一財) 日本消費者協会

主な研修の内容

金融/保険商品に関わる消費者トラブル、特定商取引法を中心とした契約トラブル、情報通信関連トラブルなど

アンケート調査

1 電話かかり度調査

実施期間 平成30年9月10日（月）～9月16日（日）
午前9時00分～午後6時00分（土日は午後4時45分）

調査対象 382件

実施方法

調査期間内に相談電話を利用された相談者に、何回目で電話がつながったかを聞き取り、あわせて利用回線番号を確認しました。

結果 1回目で繋がった割合

・全体では、59.9%でした。

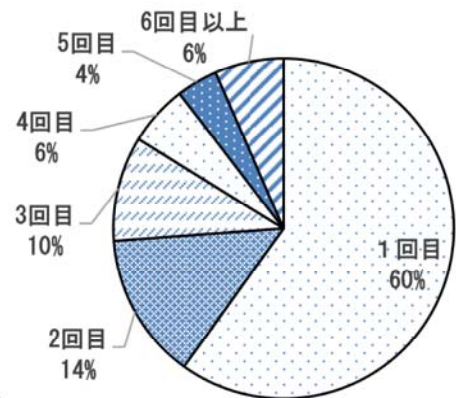
・平日・土日別でみると、平日が58.1%、土日が72.0%でした。

・時間帯別では、12時台が79.3%と一番高い数値で、10時台が40.0%と一番低い数値というアンケート結果でした。

・188経由の相談は129件、全体の33.8%でした。前は66件、17.5%で約2倍に増加しています。188の認知度が向上してきたと思われます。

時間帯別の結果

時間帯	9:00～	10:00～	11:00～	12:00～	13:00～	14:00～	15:00～	16:00～	17:00～	合計
1回目	75%	40%	64%	79%	64%	53%	54%	60%	48%	60%
2回目以降	25%	60%	36%	21%	36%	47%	46%	40%	52%	40%



2 面接相談利用者アンケート

実施期間 10月17日（水）～11月16日（金）の期間中の平日23日間

調査対象 97名

実施方法

来所相談者（新規・継続）にアンケート用紙を渡して記入（無記名）を依頼し、回収箱を置いて回収しました。

結果

・「面接相談が予約制であることを事前に知らなかった」との回答は76.6%でした。

・面談相談の希望の主な理由としては、「資料を見てもらえるから」でした。

・面談後、「満足した・やや満足した」との回答は79.2%でした。

