

平成24年度

# 事業概要



平成25年8月

公益財団法人 横浜市消費者協会



# 目 次

## 第1 組織等

1 はじめに .....	1
2 所在地 .....	1
3 施設規模 .....	1
4 組 織	
(1) 評議員 .....	2
(2) 理事 .....	3
(3) 監事 .....	3
(4) 組織図 .....	3
(5) 職員構成 .....	4

## 第2 平成24年度事業実績

1 横浜市消費生活総合センター運営事業 《指定管理事業》	
(1) 消費生活相談 .....	5
(2) 消費者啓発 .....	18
(3) 団体支援・連携 .....	26
(4) 商品テスト .....	29
(5) 基金活用事業 .....	31
(6) パブリシティ等の状況 .....	34
2 計量検査事業 《受託事業》	
(1) 特定計量器定期検査事業 .....	35
(2) 計量啓発事業 .....	36
3 協会自主事業	
(1) 大学等との連携事業 .....	37
(2) 人材登録・紹介事業 .....	37
(3) 協会ホームページ .....	37

## 第3 参考資料

1 公益財団法人横浜市消費者協会定款 .....	38
2 公益財団法人横浜市消費者協会・ 横浜市消費生活総合センター関連事項年表 .....	48



# 第1 組織等

1	はじめに	.....	1
2	所在地	.....	1
3	施設規模	.....	1
4	組 織		
	(1) 評議員	.....	2
	(2) 理事	.....	3
	(3) 監事	.....	3
	(4) 組織図	.....	3
	(5) 職員構成	.....	4

## 1 はじめに

横浜市は、消費者の利益の擁護及び増進を図り、市民の安全で快適な消費生活の実現に寄与するため、「横浜市消費者センター条例」(昭和49年6月15日条例第39号)を制定し、昭和49年7月、横浜市教育文化センター(中区万代町)内に「横浜市消費者センター」を開設しました。

「横浜市消費者センター」は、当初、市内の消費者団体と一般公募の方々による運営協議会で運営していましたが、年々増加する消費生活相談、教育・啓発などに対応するため、横浜市によって昭和54年3月に「財団法人横浜市消費者協会」(以下「協会」という。)が設立され、同年4月以降、「横浜市消費者センター」の管理・運営を行ってきました。

「横浜市消費者センター」は、平成10年1月に港南区上大岡に全面移転し、消費者問題の学習等にも幅広く利用できるよう施設が整備されるとともに、「横浜市消費生活総合センター」(以下「センター」という。)に改称されました。

平成15年6月の地方自治法一部改正を受け、横浜市で「公の施設」の指定管理者制度が導入され、協会は、第1期(平成18年度から5年間)のセンター指定管理者として指定され、その後、第2期(平成23年度から5年間)の指定管理についても指定を受け、センターの管理・運営を行っています。

協会は、センター指定管理業務のほか、横浜市から平成15年3月に計量法に基づく「横浜市指定定期検査機関」の指定を受け、以後、特定計量器の定期検査業務を横浜市からの委託を受けて実施しています。

協会は、センター指定管理業務である消費生活相談や消費者啓発など様々な事業を通して、消費者の被害の救済及び被害の未然防止を図り、消費者の権利の尊重及び自立の支援に寄与する取組を行っています。

そして、公益財団法人制度改革に伴い、平成24年11月1日に「公益財団法人横浜市消費者協会」に移行し、新たなスタートを切りました。

## 2 所在地

〒233-0002 横浜市港南区上大岡西一丁目6番1号 ゆめおおおかオフィスタワー4階・5階

TEL. 045-845-7722 (代表)  
045-845-6666 (消費生活相談専用電話)  
045-845-6604 (展示・情報資料室、会議室予約)  
045-845-5640 (啓発、広報)  
045-840-2020 (計量検査)

FAX. 045-845-7720

ホームページアドレス

<http://www.yokohama-consumer.or.jp/about/>

<http://www.yokohama-consumer.or.jp>

<http://www.yokohama-consumer.or.jp/i/ind.html>

(協会)

(センター)

(モバイル版)

## 3 施設規模

専有延床面積 925.86㎡

(1) 4階 534.43㎡

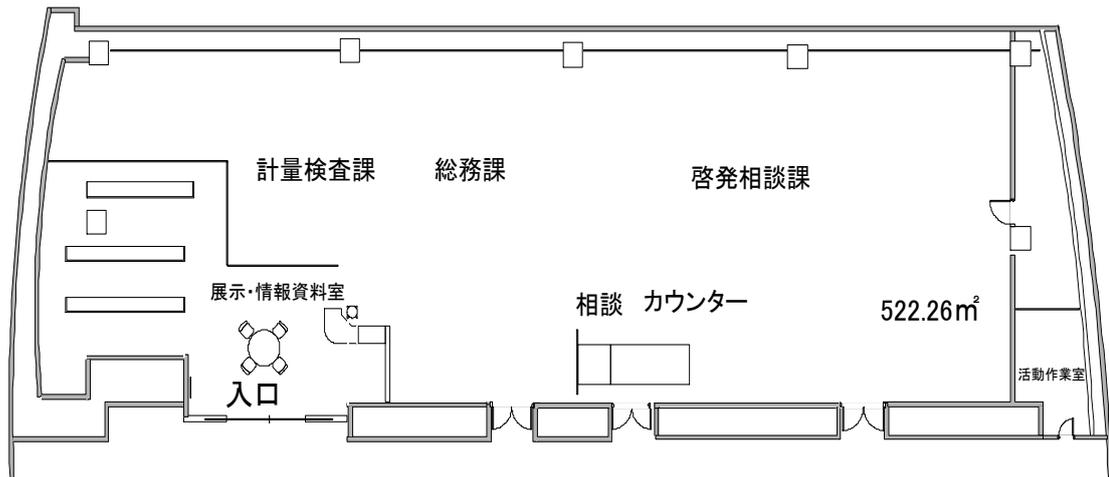
相談室、展示・情報資料室、事務室、倉庫等

(2) 5階 391.43㎡

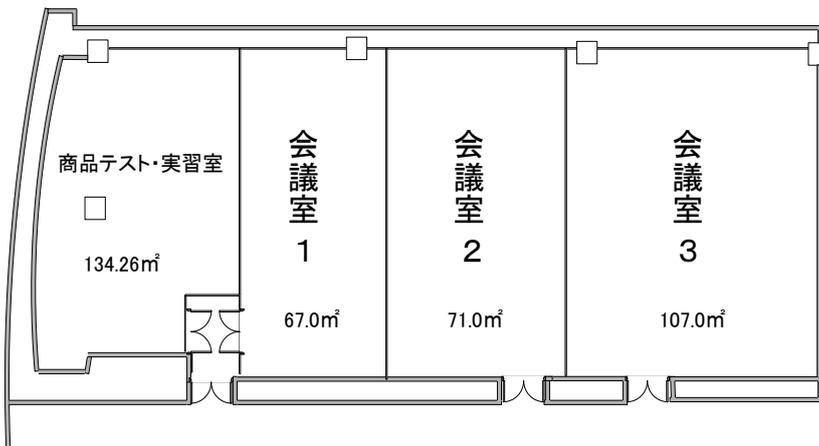
商品テスト・実習室、会議室(3室)、倉庫

施設平面図

オフィスタワー 4階



オフィスタワー 5階



4 組織

(1) 評議員

\*平成25年7月1日現在 五十音順

評議員	石戸谷 豊	弁護士
	小名木 雅行	(株)相鉄ローゼン 業務部 統括マネジャー
	杉山 彰	(公財)横浜市老人クラブ連合会理事兼事務局次長
	田口 義明	名古屋経済大学経済学部教授・消費者問題研究所長
	鳥越 恵子	生活協同組合ユーコープ理事
	西村 隆男	横浜国立大学教育人間科学部教授
	牧野 孝一	横浜市経済局長

## (2)理事

\*平成25年7月1日現在 五十音順

理事長	日和佐 信子	雪印メグミルク株式会社 社外取締役
専務理事	橋本 康正	公益財団法人横浜市消費者協会 専務理事
常務理事	小守 英治	公益財団法人横浜市消費者協会 事務局長
理事	上村 政行	司法書士
	松葉口 玲子	横浜国立大学教育人間科学部教授

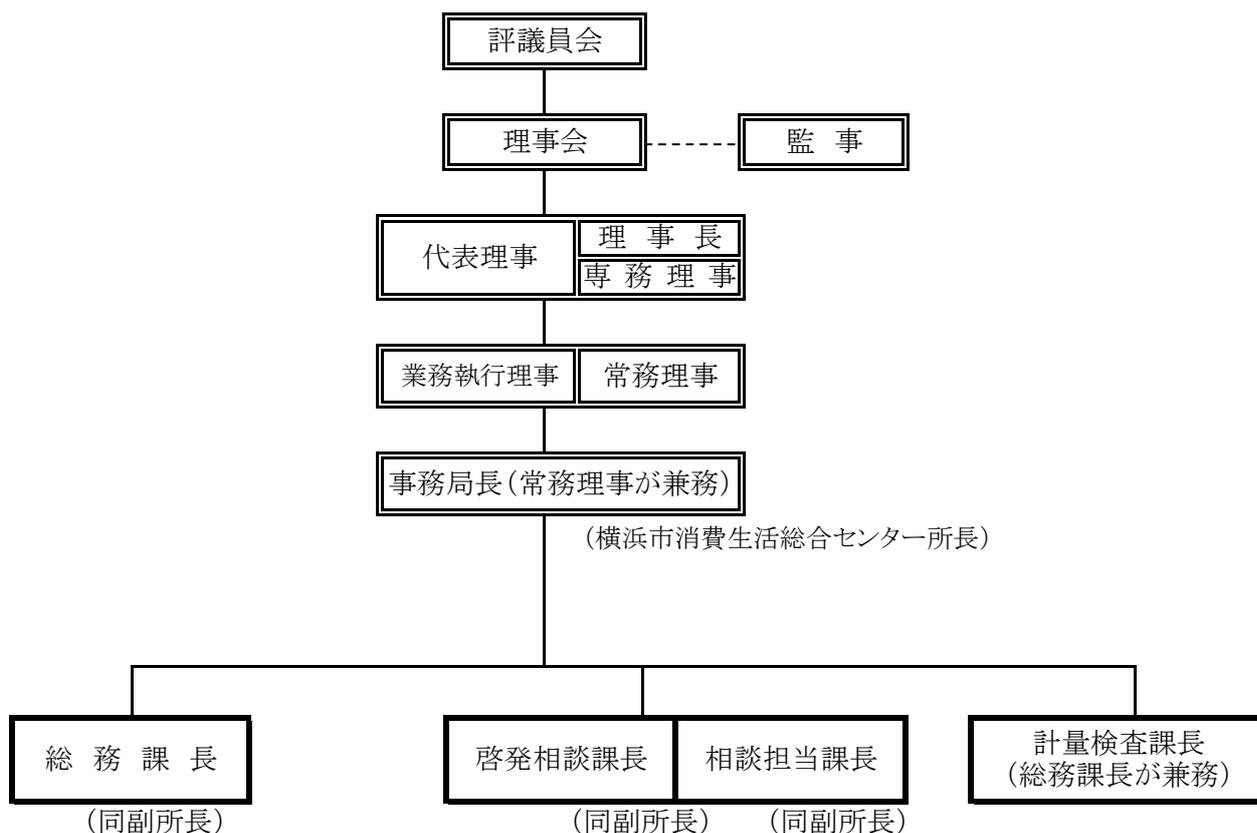
## (3)監事

\*平成25年7月1日現在 五十音順

監事	菊地 泰昭	菊地会計事務所 公認会計士
	藤田 喜代子	前横浜市消費生活推進員 中区代表

## (4)組織図

\*平成25年7月1日現在



- (1) 理事会及び評議員会に関する事
- (2) 人事、給与及び福利厚生に関する事
- (3) 予算、決算及び経理に関する事
- (4) 事務事業の連絡調整に関する事
- (5) 危機管理に関する事
- (6) 個人情報保護の統括に関する事
- (7) 関係団体等との連絡調整に関する事
- (8) 消費生活に係る情報の収集に関する事
- (9) 消費生活に係る資料の展示等に関する事
- (10) 施設の管理・運営に関する事
- (11) 他の課の主管に属しない事

- (1) 消費生活に係る啓発に関する事
- (2) 消費生活に係る相談及び苦情の処理等に関する事
- (3) 消費生活に係る情報システムに関する事
- (4) 商品テストその他商品の実習に関する事
- (5) 消費生活に係る情報の発信・提供に関する事

- (1) 計量器の定期検査に関する事
- (2) 計量に関する立入検査、指導等に関する事
- (3) 計量思想の普及啓発に関する事

## (5)職員構成

平成25年7月1日現在

単位：人

	課長	職員	嘱託員(内消費生活相談員)	アルバイト、人材派遣等	計
総務課	1	2	0	3	6
啓発相談課	2	2	32(26)	0	36
計量検査課	(1) (総務課長が兼務)	2	2	1	5

## 第2 平成24年度事業実績

1 横浜市消費生活総合センター運営事業 <指定管理事業>	
(1) 消費生活相談	5
ア 消費生活相談体制	5
イ 消費生活相談の概要と相談統計	5
ウ 特別相談等相談関連事業	16
エ 相談員の研修	17
(2) 消費者啓発	18
ア 情報提供事業	18
イ 講座・講演会(講師派遣)事業	22
(3) 団体支援・連携	26
ア 消費者団体等連携推進会議	26
イ 消費生活教室	26
ウ 展示・情報資料室の運営	27
エ 展 示	27
オ 施設提供事業	28
(4) 商品テスト	29
ア 苦情相談に伴うテスト	29
イ 共同商品テスト	29
ウ 簡易テスト教室	30
(5) 基金活用事業	31
ア 消費者啓発事業	31
イ 消費生活相談員等レベルアップ事業	32
ウ 消費生活相談窓口高度化事業	32
エ 食品表示・安全機能強化事業	33
オ 商品テスト強化事業	33
(6) パブリシティ等の状況	34
2 計量検査事業 <受託事業>	
(1) 特定計量器定期検査事業	35
ア 検査区域	35
イ 検査概要	35
(2) 計量啓発事業	36
ア 「はかって・つくって・くらし発見」のイベント開催<主催>	36
イ 「正しい計量啓発キャンペーン」の開催<主催>	36
ウ 「計量フェア」への参画<参加>	36
3 協会自主事業	
(1) 大学等との連携事業	37
(2) 人材登録・紹介事業	37
(3) 協会ホームページ	37

# 1 横浜市消費生活総合センター運営事業 《指定管理事業》

平成23年度から平成27年度までの5年間、横浜市から地方自治法に基づく指定管理者として指定を受け、横浜市消費生活総合センターの管理運営を行っています。

## (1)消費生活相談

### ア 消費生活相談体制

消費生活相談員(週4日勤務)26人をローテーションにより、平日16人以上、土曜日5人、日曜日3人配置し、市民からの消費生活に関する苦情相談、問合せに応じました。

平日は、電話相談や予約制による面接相談をセンター及び区役所等で行い、土・日曜日は、電話相談をセンターで行いました。

#### 相談受付日時

区分	時 間	内 容
平日	午前9時 ～ 午後6時	電話相談、面接相談(予約制) * 正午～午後1時は電話相談のみ
土日	午前9時 ～ 午後4時45分	電話相談

### イ 消費生活相談の概要と相談統計

#### 相談統計上の注意

- 1 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。
- 2 「増▲減(%)」とあるものは、「対前年度増▲減率(%)」を示しています。

#### (ア)相談受付件数

単位:件(%)

区分	平成24年度		平成23年度		増▲減
苦情相談	21,432	(94.2)	22,878	(95.3)	▲ 1,446 ( ▲ 6.3 )
問合せ	1,327	(5.8)	1,129	(4.7)	198 ( 17.5 )
計	22,759	(100.0)	24,007	(100.0)	▲ 1,248 ( ▲ 5.2 )

#### (イ)曜日別相談受付件数

単位:件(%)

区分	平成24年度		平成23年度		増▲減
平日	19,803	(87.0)	20,784	(86.6)	▲ 981 ( ▲ 4.7 )
土・日曜日	2,956	(13.0)	3,223	(13.4)	▲ 267 ( ▲ 8.3 )
計	22,759	(100.0)	24,007	(100.0)	▲ 1,248 ( ▲ 5.2 )

#### (ウ)年度・月別相談件数

単位:件

区分	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
平成24年度	1,810	1,918	2,009	1,939	1,815	1,882	2,046	1,905	1,752	1,824	1,874	1,985	22,759
平成23年度	2,008	2,060	2,218	1,998	2,189	2,094	2,138	1,987	1,759	1,757	1,979	1,820	24,007

### (エ)相談方法別件数

相談方法別件数は、最初に相談を受け付けた際の方法で分類しています。FAX等文書による相談(53件)は、相談の処理に必要な事項や相談内容を電話による聞き取りをした上で相談受付をしているため電話とし、面接相談は来所として分類しています。

単位:件(%)

区分	平成24年度	平成23年度	増▲減
電話	21,926 (96.3)	23,193 (96.6)	▲ 1,267 ( ▲ 5.5 )
※来所	833 (3.7)	814 (3.4)	19 ( 2.3 )
計	22,759 (100.0)	24,007 (100.0)	▲ 1,248 ( ▲ 5.2 )

※来所の内訳

- ・センターでの面接相談 832件 ・区役所、地域ケアプラザ等での面接相談 1件

### (オ)相談当事者性別件数

女性51.0%、男性45.2%で、前年度(女性50.4%、男性45.5%)同様、女性が男性を上回っています。

単位:件(%)

区分	平成24年度	平成23年度	増▲減
女性	11,601 ( 51.0 )	12,110 ( 50.4 )	▲ 509 ( ▲ 4.2 )
男性	10,292 ( 45.2 )	10,921 ( 45.5 )	▲ 629 ( ▲ 5.8 )
団体	711 ( 3.1 )	738 ( 3.1 )	▲ 27 ( ▲ 3.7 )
不明	155 ( 0.7 )	238 ( 1.0 )	▲ 83 ( ▲ 34.9 )
計	22,759 ( 100.0 )	24,007 ( 100.0 )	▲ 1,248 ( ▲ 5.2 )

### (カ)相談当事者年代別件数

年代別相談件数は、未成年、20歳代および30歳代が減少し、40歳代以上が増加しました。

単位:件(%)

区分	平成24年度	平成23年度	増▲減
未成年者	742 ( 3.3 )	818 ( 3.4 )	▲ 76 ( ▲ 9.3 )
20歳代	2,184 ( 9.6 )	2,379 ( 9.9 )	▲ 195 ( ▲ 8.2 )
30歳代	3,767 ( 16.6 )	4,014 ( 16.7 )	▲ 247 ( ▲ 6.2 )
40歳代	4,469 ( 19.6 )	4,246 ( 17.7 )	223 ( 5.3 )
50歳代	3,091 ( 13.6 )	2,911 ( 12.1 )	180 ( 6.2 )
60歳代	3,254 ( 14.3 )	3,090 ( 12.9 )	164 ( 5.3 )
70歳以上	4,157 ( 18.3 )	3,847 ( 16.0 )	310 ( 8.1 )
不明	1,095 ( 4.8 )	2,702 ( 11.3 )	▲ 1,607 ( ▲ 59.5 )
計	22,759 ( 100.0 )	24,007 ( 100.0 )	▲ 1,248 ( ▲ 5.2 )

(キ)相談当事者年代別上位10商品・役務別件数

70歳以上の「工事・建築」を除き、各年代の1位はすべて「デジタルコンテンツ」でした。

単位:件(%)

順位	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	デジタルコンテンツ 480 ( 64.7 )	デジタルコンテンツ 489 ( 22.4 )	デジタルコンテンツ 749 ( 19.9 )	デジタルコンテンツ 966 ( 21.6 )	デジタルコンテンツ 552 ( 17.9 )	デジタルコンテンツ 425 ( 13.1 )	工事・建築 300 ( 7.2 )
2	携帯電話サービス 16 ( 2.2 )	不動産貸借 205 ( 9.4 )	不動産貸借 311 ( 8.3 )	不動産貸借 224 ( 5.0 )	工事・建築 146 ( 4.7 )	工事・建築 226 ( 6.9 )	デジタルコンテンツ 226 ( 5.4 )
3	携帯電話 14 ( 1.9 )	エステサービス 89 ( 4.1 )	フリーローン・サラ金 85 ( 2.3 )	工事・建築 142 ( 3.2 )	不動産貸借 121 ( 3.9 )	商品一般 96 ( 3.0 )	ファンド型投資商品 215 ( 5.2 )
4	音響・映像ソフト 9 ( 1.2 )	携帯電話サービス 55 ( 2.5 )	携帯電話サービス 工事・建築	商品一般 107 ( 2.4 )	商品一般 75 ( 2.4 )	不動産貸借 87 ( 2.7 )	健康食品類 137 ( 3.3 )
5	役務その他サービス 7 ( 0.9 )	フリーローン・サラ金 54 ( 2.5 )	84 ( 2.2 )	携帯電話サービス 101 ( 2.3 )	フリーローン・サラ金 67 ( 2.2 )	役務その他サービス 85 ( 2.6 )	役務その他サービス 113 ( 2.7 )
6	テレビ放送サービス 医療サービス	商品一般 50 ( 2.3 )	四輪自動車 71 ( 1.9 )	フリーローン・サラ金 99 ( 2.2 )	携帯電話サービス 60 ( 1.9 )	ファンド型投資商品 80 ( 2.5 )	商品一般 112 ( 2.7 )
7	学習塾	インターネット接続回線 40 ( 1.8 )	携帯電話 68 ( 1.8 )	四輪自動車 81 ( 1.8 )	インターネット接続回線 58 ( 1.9 )	修理サービス 67 ( 2.1 )	公社債 108 ( 2.6 )
8	教養娯楽品その他 不動産貸借	携帯電話 33 ( 1.5 )	商品一般 59 ( 1.6 )	携帯電話 80 ( 1.8 )	四輪自動車 役務その他サービス	公社債 61 ( 1.9 )	教養・娯楽サービスその他 106 ( 2.5 )
9		四輪自動車 30 ( 1.4 )	インターネット接続回線 55 ( 1.5 )	インターネット接続回線 役務その他サービス	47 ( 1.5 )	教養・娯楽サービスその他 53 ( 1.6 )	株 105 ( 2.5 )
10	6 ( 0.8 )	医療サービス 28 ( 1.3 )	エステティックサービス 52 ( 1.4 )	65 ( 1.5 )	修理サービス 44 ( 1.4 )	新聞 50 ( 1.5 )	新聞 97 ( 2.3 )
その他	186 ( 25.1 )	1,111 ( 50.9 )	2,149 ( 57.0 )	2,539 ( 56.8 )	1,874 ( 60.6 )	2,024 ( 62.2 )	2,638 ( 63.5 )
計	742 ( 100.0 )	2,184 ( 100.0 )	3,767 ( 100.0 )	4,469 ( 100.0 )	3,091 ( 100.0 )	3,254 ( 100.0 )	4,157 ( 100.0 )

(注)1 年齢の不明者は除く。

※「商品一般」・・・商品を特定しないもの、何の代金の請求なのかわからないもの等の架空請求など。

## (ク)居住区別相談件数

18区中、4区で増加しました。

<居住区別相談件数順>

単位:件(%)

区分	平成24年度	平成23年度	増▲減
港北	1,661 ( 7.3 )	1,865 ( 7.8 )	▲ 204 ( ▲ 10.9 )
青葉	1,622 ( 7.1 )	1,695 ( 7.1 )	▲ 73 ( ▲ 4.3 )
港南	1,580 ( 6.9 )	1,583 ( 6.6 )	▲ 3 ( ▲ 0.2 )
戸塚	1,551 ( 6.8 )	1,543 ( 6.4 )	8 ( 0.5 )
旭	1,490 ( 6.5 )	1,461 ( 6.1 )	29 ( 2.0 )
鶴見	1,320 ( 5.8 )	1,361 ( 5.7 )	▲ 41 ( ▲ 3.0 )
神奈川	1,302 ( 5.7 )	1,296 ( 5.4 )	6 ( 0.5 )
南	1,244 ( 5.5 )	1,298 ( 5.4 )	▲ 54 ( ▲ 4.2 )
金沢	1,187 ( 5.2 )	1,283 ( 5.3 )	▲ 96 ( ▲ 7.5 )
保土ヶ谷	1,082 ( 4.8 )	1,187 ( 4.9 )	▲ 105 ( ▲ 8.8 )
磯子	1,020 ( 4.5 )	1,075 ( 4.5 )	▲ 55 ( ▲ 5.1 )
都筑	972 ( 4.3 )	1,061 ( 4.4 )	▲ 89 ( ▲ 8.4 )
緑	965 ( 4.2 )	969 ( 4.0 )	▲ 4 ( ▲ 0.4 )
中	945 ( 4.2 )	999 ( 4.2 )	▲ 54 ( ▲ 5.4 )
泉	826 ( 3.6 )	844 ( 3.5 )	▲ 18 ( ▲ 2.1 )
栄	718 ( 3.2 )	777 ( 3.2 )	▲ 59 ( ▲ 7.6 )
瀬谷	667 ( 2.9 )	717 ( 3.0 )	▲ 50 ( ▲ 7.0 )
西	625 ( 2.7 )	609 ( 2.5 )	16 ( 2.6 )
その他・不明	1,982 ( 8.7 )	2,384 ( 10.0 )	▲ 402 ( ▲ 16.9 )
計	22,759 ( 100.0 )	24,007 ( 100.0 )	▲ 1,248 ( ▲ 5.2 )

<相談当事者居住区別の商品別上位10位>

単位:中段-件、下段-(%)

	鶴見区	神奈川区	西区	中区	南区	港南区	保土ヶ谷区	旭区	磯子区
1位	デジタル コンテンツ 240 (18.2)	デジタル コンテンツ 231 (17.7)	デジタル コンテンツ 99 (15.8)	デジタル コンテンツ 118 (12.5)	デジタル コンテンツ 201 (16.2)	デジタル コンテンツ 260 (16.5)	デジタル コンテンツ 196 (18.1)	デジタル コンテンツ 282 (18.9)	デジタル コンテンツ 191 (18.7)
2位	不動産貸借 66 (5.0)	不動産貸借 80 (6.1)	不動産貸借 46 (7.4)	不動産貸借 71 (7.5)	不動産貸借 71 (5.7)	工事・建築 91 (5.8)	不動産貸借 56 (5.2)	工事・建築 81 (5.4)	不動産貸借 42 (4.1)
3位	工事・建築 43 (3.3)	工事・建築 55 (4.2)	工事・建築 29 (4.6)	工事・建築 34 (3.6)	工事・建築 57 (4.6)	不動産貸借 58 (3.7)	工事・建築 49 (4.5)	不動産貸借 56 (3.8)	工事・建築 38 (3.7)
4位	商品一般 33 (2.5)	商品一般 30 (2.3)	エステサービス 14 (2.2)	携帯電話 サービス 23 (2.4)	商品一般 31 (2.5)	ファンド型 投資商品 43 (2.7)	商品一般 27 (2.5)	商品一般 35 (2.3)	役務その他 サービス 27 (2.6)
5位	新聞 30 (2.3)	インターネット 接続回線 役務その他 サービス	役務その他 サービス 13 (2.1)	商品一般 20 (2.1)	フリーローン・サラ金 29 (2.3)	商品一般 41 (2.6)	ファンド型 投資商品 24 (2.2)	フリーローン・サラ金 29 (1.9)	商品一般 23 (2.3)
6位	フリーローン・サラ金 27 (2.0)	有線テレビ放送	有線テレビ放送 12 (1.9)	新聞 有線テレビ放送 19 (2.0)	携帯電話 サービス 22 (1.8)	携帯電話 サービス 35 (2.2)	役務その他 サービス 23 (2.1)	ファンド型 投資商品 26 (1.7)	新聞 18 (1.8)
7位	役務その他 サービス 23 (1.7)	携帯電話 サービ 24 (1.8)	携帯電話 サービ 商品一般	役務その他 サービス 16 (1.7)	インターネット 接続回線 修理サービ ス	役務その他 サービス 31 (2.0)	修理サービス 21 (1.9)	役務その他 サービス 25 (1.7)	株 16 (1.6)
8位	ファンド型 投資商品 21 (1.6)	フリーローン・サラ金 23 (1.8)	テレビ放送サービス	携帯電話 15 (1.6)	ファンド型 投資商品 20 (1.6)	修理サービス 29 (1.8)	携帯電話 サービス 20 (1.8)	インターネット 接続回線 教養・娯楽サ ビスその他	インターネット 接続回線 修理サービス
9位	インターネット 接続回線 19 (1.4)	修理サービス 20 (1.5)	11 (1.8)	携帯電話 15 (1.6)	20 (1.6)	携帯電話 18 (1.5)	新聞 18 (1.7)	携帯電話 18 (1.7)	フリーローン・サラ金
10位	公社債 18 (1.4)	エステサービス 18 (1.4)	インターネット 接続回線 10 (1.6)	修理サービ ス 14 (1.5)	クリーニング 17 (1.4)	フリーローン・サラ金 23 (1.5)	インターネット 接続回線 16 (1.5)	携帯電話 サービス 24 (1.6)	15 (1.5)
その他	800 (60.6)	771 (59.2)	369 (59.0)	596 (63.1)	756 (60.8)	945 (59.8)	632 (58.4)	860 (57.7)	620 (60.8)
計	1,320	1,302	625	945	1,244	1,580	1,082	1,490	1,020

単位:中段-件、下段-(%)

	金沢区	港北区	都筑区	緑区	青葉区	戸塚区	栄区	泉区	瀬谷区
1位	デジタル コンテンツ 230 (19.4)	デジタル コンテンツ 299 (18.0)	デジタル コンテンツ 197 (20.3)	デジタル コンテンツ 177 (18.3)	デジタル コンテンツ 291 (17.9)	デジタル コンテンツ 273 (17.6)	デジタル コンテンツ 138 (19.2)	デジタル コンテンツ 167 (20.2)	デジタル コンテンツ 114 (17.1)
2位	工事・建築 56 (4.7)	不動産貸借 119 (7.2)	不動産貸借 47 (4.8)	不動産貸借 40 (4.1)	不動産貸借 78 (4.8)	工事・建築 75 (4.8)	工事・建築 35 (4.9)	工事・建築 36 (4.4)	工事・建築 34 (5.1)
3位	不動産貸借 31 (2.6)	工事・建築 51 (3.1)	商品一般 四輪自動車 24 (2.5)	工事・建築 30 (3.1)	工事・建築 69 (4.3)	不動産貸借 57 (3.7)	不動産貸借 21 (2.9)	不動産貸借 34 (4.1)	不動産貸借 24 (3.6)
4位	商品一般 28 (2.4)	商品一般 39 (2.3)	商品一般 24 (2.5)	携帯電話 サービス 24 (2.5)	商品一般 37 (2.3)	ファンド型 投資商品 38 (2.5)	フリーローン・サラ金 20 (2.8)	商品一般 23 (2.8)	四輪自動車 19 (2.8)
5位	インターネット 接続回線 21 (1.8)	インターネット 接続回線 34 (2.0)	工事・建築 21 (2.2)	商品一般 21 (2.2)	携帯電話 サービス 35 (2.2)	役務その他 サービス 商品一般 33 (2.1)	役務その他 サービス 四輪自動車 15 (2.1)	インターネット 接続回線 22 (2.7)	フリーローン・サラ金 17 (2.5)
6位	役務その他 サービス 21 (1.8)	役務その他 サービス 修理サービス 33 (2.0)	携帯電話 サービス 17 (1.7)	教養・娯楽 サービスその他 44 20 (2.1)	ファンド型 投資商品 30 (1.8)	33 (2.1)	15 (2.1)	フリーローン・サラ金 20 (2.4)	インターネット 接続回線 16 (2.4)
7位	携帯電話 サービス 新聞 20 (1.7)	携帯電話 サービス 33 (2.0)	インターネット 接続回線 15 (1.5)	役務その他 サービス 17 (1.8)	役務その他 サービス 27 (1.7)	携帯電話 サービス 27 (1.7)	商品一般 13 (1.8)	役務その他 サービス 18 (2.2)	新聞 15 (2.2)
8位	フリーローン・サラ金 20 (1.7)	携帯電話 サービス 31 (1.9)	役務その他 サービス エステサービス 13 (1.3)	フリーローン・サラ金 15 (1.6)	四輪自動車 24 (1.5)	インターネット 接続回線 26 (1.7)	修理サービス 12 (1.7)	携帯電話 携帯電話 サービス 15 (1.8)	携帯電話 サービス 商品一般 13 (1.9)
9位	20 (1.7)	フリーローン・サラ金 27 (1.6)	新聞 13 (1.3)	携帯電話 13 (1.3)	携帯電話 21 (1.3)	四輪自動車 24 (1.5)	ファンド型 投資商品 11 (1.5)	ファンド型 投資商品 15 (1.8)	ファンド型 投資商品 13 (1.9)
10位	修理サービス 17 (1.4)	新聞 26 (1.6)	医療サービス 13 (1.3)	医療サービス テレビ 放送サービス 12 (1.2)	株 フリーローン・サラ金 20 (1.2)	教養・娯楽サ ビスその他 携帯電話 修理サービス 21 (1.4)	教養・娯楽サ ビスその他 10 (1.4)	15 (1.8)	13 (1.9)
その他	723 (60.9)	969 (58.3)	588 (60.5)	584 (60.5)	970 (59.8)	902 (58.2)	428 (59.6)	461 (55.8)	389 (58.3)
計	1,187	1,661	972	965	1,622	1,551	718	826	667

## (ケ)商品・役務別上位30品目

第1位は「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の不当請求など)が、前年度に比べ9.6%減少していますが、3,913件と相談全体の17.2%を占めています。

第2位は「不動産貸借」(敷金や更新料に関するものなど)が前年度に比べ5.9%減少していますが、1,155件と相談全体の5.1%を占めています。

第3位は「工事・建築」(新築工事やリフォーム工事の相談など)が960件で相談全体の4.2%を占めています。

単位:件(%)

順位	商品・役務名	平成24年度	順位	平成23年度	増▲減
1	デジタルコンテンツ	3,913 ( 17.2 )	1	4,327 ( 18.0 )	▲ 414 ( ▲ 9.6 )
2	不動産貸借	1,155 ( 5.1 )	2	1,228 ( 5.1 )	▲ 73 ( ▲ 5.9 )
3	工事・建築	960 ( 4.2 )	3	913 ( 3.8 )	47 ( 5.1 )
4	商品一般	547 ( 2.4 )	5	489 ( 2.0 )	58 ( 11.9 )
5	役務その他サービス	414 ( 1.8 )	11	310 ( 1.3 )	104 ( 33.5 )
6	フリーローン・サラ金	411 ( 1.8 )	4	597 ( 2.5 )	▲ 186 ( ▲ 31.2 )
7	携帯電話サービス	409 ( 1.8 )	8	337 ( 1.4 )	72 ( 21.4 )
8	ファンド型投資商品	359 ( 1.6 )	6	473 ( 2.0 )	▲ 114 ( ▲ 24.1 )
9	インターネット接続回線	342 ( 1.5 )	9	331 ( 1.4 )	11 ( 3.3 )
10	修理サービス	323 ( 1.4 )	13	286 ( 1.2 )	37 ( 12.9 )
11	四輪自動車	289 ( 1.3 )	10	329 ( 1.4 )	▲ 40 ( ▲ 12.2 )
12	新聞	285 ( 1.3 )	7	366 ( 1.5 )	▲ 81 ( ▲ 22.1 )
13	携帯電話	269 ( 1.2 )	15	253 ( 1.0 )	16 ( 6.3 )
14	健康食品類	263 ( 1.2 )	23	178 ( 0.7 )	85 ( 47.8 )
15	医療サービス	241 ( 1.1 )	21	188 ( 0.8 )	53 ( 28.2 )
16	教養・娯楽サービスその他	238 ( 1.0 )	31	125 ( 0.5 )	113 ( 90.4 )
17	クリーニング	215 ( 0.9 )	16	251 ( 1.0 )	▲ 36 ( ▲ 14.3 )
18	テレビ放送サービス	211 ( 0.9 )	18	197 ( 0.8 )	14 ( 7.1 )
19	エステサービス	208 ( 0.9 )	19	195 ( 0.8 )	13 ( 6.7 )
20	公社債	188 ( 0.8 )	12	305 ( 1.3 )	▲ 117 ( ▲ 38.4 )
21	音響・映像機器	169 ( 0.7 )	14	281 ( 1.2 )	▲ 112 ( ▲ 39.9 )
22	株	168 ( 0.7 )	17	209 ( 0.9 )	▲ 41 ( ▲ 19.6 )
23	金融関連サービスその他	158 ( 0.7 )	22	185 ( 0.8 )	▲ 27 ( ▲ 14.6 )
24	新築分譲マンション	154 ( 0.7 )	25	160 ( 0.7 )	▲ 6 ( ▲ 3.8 )
25	普通生命保険	152 ( 0.7 )	27	158 ( 0.7 )	▲ 6 ( ▲ 3.8 )
26	パソコンソフト	139 ( 0.6 )	43	91 ( 0.4 )	48 ( 52.7 )
27	ふとん類	133 ( 0.6 )	30	130 ( 0.5 )	3 ( 2.3 )
28	有線テレビ放送	127 ( 0.6 )	19	195 ( 0.8 )	▲ 68 ( ▲ 34.9 )
29	他の行政サービス	126 ( 0.6 )	25	160 ( 0.7 )	▲ 34 ( ▲ 21.3 )
30	外食	124 ( 0.5 )	33	122 ( 0.5 )	2 ( 1.6 )
	そ の 他	10,069 ( 44.2 )		10,638 ( 44.3 )	▲ 569 ( ▲ 5.3 )
	計	22,759 ( 100.0 )		24,007 ( 100.0 )	▲ 1,248 ( ▲ 5.2 )

## (コ)特殊販売に関わる相談件数、相談当事者の概要

### a 販売方法別件数

販売方法別件数は特殊販売(訪問販売・通信販売・電話勧誘販売等)が11,406件で全相談件数(22,759件)のうちの50.1%を占めています。特殊販売別に相談件数を見ると、1位は通信販売(7,200件)でした。2位は訪問販売(2,667件)となりました。

\*参考 — 特殊販売の定義

通信販売	電話、郵便、インターネットなどの通信手段を使って契約をする販売方法。
家庭訪販	事業者が自宅を訪れて契約させる販売方法。
キャッチセールス	通行人を呼び止め、営業所や飲食店等で契約させる販売方法。
アポイントメントセールス	販売意図を明らかにせず、電話等で呼び出し契約させる販売方法。
S F 商法 (催眠商法)	会場や短期間の店舗で廉価な商品の販売や無料で商品をプレゼントすると言って人を集め、巧みな話術で高額な商品を売りつける販売方法。
電話勧誘販売	事業者が消費者に電話をかけ、電話で契約・申込をさせる販売方法。
その他無店舗販売	展示会場や露天等での販売。
マルチ・マルチまがい 商法	連鎖販売取引。販売組織の加入者が消費者を組織に加入させ、さらに次の人へというように、組織をピラミッド式に拡大していく販売方法。形式的に類似したものを「まがい」と言う。
ネガティブオプション	商品を一方的に送りつけ、代金を請求する販売方法。

### <販売方法別相談件数>

単位:件(%)

区分	平成24年度	平成23年度	増▲減
通信販売	7,200 ( 63.1 )	7,484 ( 62.9 )	▲ 284 ( ▲ 3.8 )
訪問販売	2,667 ( 23.4 )	2,763 ( 23.3 )	▲ 96 ( ▲ 3.5 )
家庭訪販	2,452 ( 21.5 )	2,551 ( 21.5 )	▲ 99 ( ▲ 3.9 )
キャッチセールス	62 ( 0.5 )	55 ( 0.5 )	7 ( 12.7 )
アポイントメントセールス	37 ( 0.3 )	89 ( 0.7 )	▲ 52 ( ▲ 58.4 )
S F 商法	14 ( 0.1 )	11 ( 0.1 )	3 ( 27.3 )
その他	102 ( 0.9 )	57 ( 0.5 )	45 ( 78.9 )
電話勧誘販売	1,110 ( 9.7 )	1,216 ( 10.2 )	▲ 106 ( ▲ 8.7 )
その他無店舗販売	229 ( 2.0 )	210 ( 1.8 )	19 ( 9.0 )
マルチ・マルチまがい商法	152 ( 1.3 )	193 ( 1.6 )	▲ 41 ( ▲ 21.2 )
ネガティブオプション	48 ( 0.4 )	29 ( 0.2 )	19 ( 65.5 )
計	11,406 ( 100.0 )	11,895 ( 100.0 )	▲ 489 ( ▲ 4.1 )

### b 販売購入形態・当事者年代別件数

単位:件

区分	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
通信販売	553	860	1,418	1,669	1,019	854	707	120	7,200
訪問販売	23	161	259	369	294	461	992	108	2,667
電話勧誘販売	3	25	61	130	121	231	511	28	1,110
その他無店舗	6	37	34	44	30	30	45	3	229
マルチ・マルチまがい	2	69	17	17	8	20	16	3	152
ネガティブオプション	1	1	1	3	2	6	31	3	48
計	588	1,153	1,790	2,232	1,474	1,602	2,302	265	11,406

### c 通信販売に係る上位5品目

H24年度 第5位「パソコンソフト」は103.8%と1番の伸び率で、前年度第14位から急上昇しました。主な相談内容としては、「昨年ウイルスソフトをダウンロードしたら、自動更新になっている。解約したい」「パソコンの画面上にエラー表示が出てウイルスソフトを購入したが、偽物と分かった」などでした。

単位:件(%)

順位	前年度	商品・役務名	平成24年度	平成23年度	増▲減
1	1	デジタルコンテンツ	3,814 ( 53.0 )	4,222 ( 56.4 )	▲ 408 ( ▲ 9.7 )
2	3	教養・娯楽サービスその他	174 ( 2.4 )	93 ( 1.2 )	81 ( 87.1 )
3	5	役務その他サービス	121 ( 1.7 )	79 ( 1.1 )	42 ( 53.2 )
4	2	商品一般	109 ( 1.5 )	106 ( 1.4 )	3 ( 2.8 )
5	14	パソコンソフト	106 ( 1.5 )	52 ( 0.7 )	54 ( 103.8 )
その他			2,876 ( 39.9 )	2,932 ( 39.2 )	▲ 56 ( ▲ 1.9 )
計			7,200 ( 100.0 )	7,484 ( 100.0 )	▲ 284 ( ▲ 3.8 )

### d 訪問販売に係る上位5品目

第4位「修理サービス」が32.1%と1番の伸び率でした。

単位:件(%)

順位	前年度	商品・役務名	平成24年度	平成23年度	増▲減
1	1	工事・建築	476 ( 17.8 )	445 ( 16.1 )	31 ( 7.0 )
2	2	新聞	253 ( 9.5 )	319 ( 11.6 )	▲ 66 ( ▲ 20.7 )
3	3	テレビ放送サービス	130 ( 4.9 )	109 ( 3.9 )	21 ( 19.3 )
4	5	修理サービス	111 ( 4.2 )	84 ( 3.0 )	27 ( 32.1 )
5	4	有線テレビ放送	81 ( 3.0 )	102 ( 3.7 )	▲ 21 ( ▲ 20.6 )
その他			1,616 ( 60.6 )	1,704 ( 61.7 )	▲ 88 ( ▲ 5.2 )
計			2,667 ( 100.0 )	2,763 ( 100.0 )	▲ 96 ( ▲ 3.5 )

### e 電話勧誘販売に係る上位5品目

第4位「役務その他サービス」が95.3%と1番の伸び率でした。

単位:件(%)

順位	前年度	商品・役務名	平成24年度	平成23年度	増▲減
1	2	ファンド型投資商品	155 ( 14.0 )	158 ( 13.0 )	▲ 3 ( ▲ 1.9 )
2	4	インターネット接続回線	101 ( 9.1 )	79 ( 6.5 )	22 ( 27.8 )
3	1	公社債	100 ( 9.0 )	180 ( 14.8 )	▲ 80 ( ▲ 44.4 )
4	5	役務その他サービス	84 ( 7.6 )	43 ( 3.5 )	41 ( 95.3 )
5	3	株	75 ( 6.8 )	104 ( 8.6 )	▲ 29 ( ▲ 27.9 )
その他			595 ( 53.6 )	652 ( 53.6 )	▲ 57 ( ▲ 8.7 )
計			1,110 ( 100.0 )	1,216 ( 100.0 )	▲ 106 ( ▲ 8.7 )

## (サ)危害・危険相談件数

危害相談が1.2%減少し、危険相談が29.2%増加しました。全体では8.1%の増加になりました。危害は「保健・福祉サービス」(エステ・医療サービスなど)が第1位でした。危険は「住居品」(電気暖房機器など)が第1位でした。

\*危害：商品、役務、サービスにより身体に危害を負ったもの

\*危険：商品、役務、サービスにより身体及び財産に危害を及ぼす恐れのあるもの

単位:件(%)

区分	平成24年度	平成23年度	増▲減
危害	320 ( 63.2 )	324 ( 69.2 )	▲4 ( ▲1.2 )
危険	186 ( 36.8 )	144 ( 30.8 )	42 ( 29.2 )
計	506 ( 100.0 )	468 ( 100.0 )	38 ( 8.1 )

### <危害の上位5品目>

単位:件(%)

順位	商品・役務名	平成24年度	平成23年度	増▲減
1	保健・福祉サービス	94 ( 29.4 )	65 ( 20.1 )	29 ( 44.6 )
2	保健衛生品	70 ( 21.9 )	93 ( 28.7 )	▲23 ( ▲24.7 )
3	食料品	46 ( 14.4 )	43 ( 13.3 )	3 ( 7.0 )
4	住居品	27 ( 8.4 )	26 ( 8.0 )	1 ( 3.8 )
5	他の役務	17 ( 5.3 )	23 ( 7.1 )	▲6 ( ▲26.1 )
	その他	66 ( 20.6 )	74 ( 22.8 )	▲8 ( ▲10.8 )
	計	320 ( 100.0 )	324 ( 100.0 )	▲4 ( ▲1.2 )

### <危険の上位5品目>

単位:件(%)

順位	商品・役務名	平成24年度	平成23年度	増▲減
1	住居品	52 ( 28.0 )	54 ( 37.5 )	▲2 ( ▲3.7 )
2	車両・乗り物	44 ( 23.7 )	35 ( 24.3 )	9 ( 25.7 )
3	教養娯楽品	26 ( 14.0 )	14 ( 9.7 )	12 ( 85.7 )
4	食料品	19 ( 10.2 )	12 ( 8.3 )	7 ( 58.3 )
5	土地・建物・設備	10 ( 5.4 )	9 ( 6.3 )	1 ( 11.1 )
	その他	35 ( 18.8 )	20 ( 13.9 )	15 ( 75.0 )
	計	186 ( 100.0 )	144 ( 100.0 )	42 ( 29.2 )

## (シ)拡大損害の相談件数

拡大損害相談件数は249件で、前年度比10.4%の減少となりました。

\*拡大損害：商品(製品)が原因で身体または財産に拡大して損害が生じたもの

単位:件(%)

区分	平成24年度	平成23年度	増▲減
拡大損害	249	278	▲29 ( ▲10.4 )

## (ス)処理結果・解決内容

処理結果内容では、「助言(自主交渉)」が第1位で、16,798件で前年度比4.4%減少となりました。また、第2位の「情報提供」は2,568件で前年度比23.4%減少しました。あっせん解決は、1,928件で前年度比6.1%増加しました。

### <処理結果内容>

単位:件(%)

区分	平成24年度	平成23年度	増▲減
助言(自主交渉)	16,798 ( 73.8 )	17,568 ( 73.2 )	▲ 770 ( ▲ 4.4 )
情報提供	2,568 ( 11.3 )	3,353 ( 14.0 )	▲ 785 ( ▲ 23.4 )
あっせん解決	1,928 ( 8.5 )*	1,817 ( 7.6 )	111 ( 6.1 )
他機関紹介	660 ( 2.9 )	475 ( 2.0 )	185 ( 38.9 )
処理不要	262 ( 1.2 )	212 ( 0.9 )	50 ( 23.6 )
あっせん不調	194 ( 0.9 )	230 ( 0.9 )	▲ 36 ( ▲ 15.7 )
処理不能	123 ( 0.5 )	104 ( 0.4 )	19 ( 18.3 )
処理中	226 ( 1.0 )	248 ( 1.0 )	▲ 22 ( ▲ 8.9 )
計	22,759 ( 100.0 )	24,007 ( 100.0 )	▲ 1,248 ( ▲ 5.2 )

注) 各年度終了時現在

\* 過年度に受け付けた相談も含めたあっせん解決件数は 2,018件

### <解決内容>

上記<処理結果内容>の区分のうち、「あっせん解決」と「助言(自主交渉)」が対象となります。「あっせん解決」についてはすべて、「助言(自主交渉)」については、交渉の結果、解決した内容が判明したものを集計しています。(一件の相談で解決内容の区分が複数になる場合があります。)

単位:件(%)

区分	平成24年度	平成23年度	増▲減
全面解約・取消	900 ( 29.4 )	1,003 ( 32.2 )	▲ 103 ( ▲ 10.3 )
返 金	484 ( 15.8 )	527 ( 16.9 )	▲ 43 ( ▲ 8.2 )
契約通り履行	224 ( 7.3 )	247 ( 7.9 )	▲ 23 ( ▲ 9.3 )
交換・代替品	102 ( 3.3 )	98 ( 3.2 )	4 ( 4.1 )
一部解約・取消	102 ( 3.3 )	76 ( 2.4 )	26 ( 34.2 )
修理・補修	85 ( 2.8 )	75 ( 2.4 )	10 ( 13.3 )
解決・見舞金	35 ( 1.1 )	32 ( 1.0 )	3 ( 9.4 )
損害賠償・治療費	32 ( 1.0 )	51 ( 1.6 )	▲ 19 ( ▲ 37.3 )
そ の 他	1,094 ( 35.8 )	1,008 ( 32.4 )	86 ( 8.5 )
計	3,058 ( 100.0 )	3,117 ( 100.0 )	▲ 59 ( ▲ 1.9 )

注) 各年度終了時現在

## ウ 特別相談等相談関連事業

### (ア)「高齢者被害特別相談」の実施

社会問題化している高齢者の悪質商法被害の未然防止と早期解決を目的に実施しました。

- ・ 開設日時 平成24年9月19日(水)、20日(木)、21日(金) 午前9時～午後6時
- ・ 相談方法 電話、FAXまたは来所(要予約)
- ・ 相談体制 消費生活相談員により対応
- ・ 相談件数 78件

### (イ)「若者110番」の実施

20歳代以下の若者の消費者被害の未然防止と早期解決のため、横浜弁護士会消費者問題対策委員会と共催で、「関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン」の一環として、1都9県6政令市相談機関の同時期実施により、広域的効果を図り実施しました。

- ・ 開設日時 平成25年1月24日(木)、25日(金) 午前9時～午後6時
- ・ 相談方法 電話、FAXまたは来所(要予約)
- ・ 相談体制 消費生活相談員と弁護士により対応
- ・ 相談件数 24件

### (ウ)「多重債務者特別相談」の実施

政府の多重債務者対策本部と関係団体との主催による「多重債務者相談強化キャンペーン」の実施を受け、神奈川県、横浜弁護士会、神奈川県司法書士会との共催により、多重債務者の掘り起こしや早期救済のため、実施しました。

- ・ 相談日時 平成24年12月7日(金) 午前10時～ 午後4時
- ・ 相談方法 事前申込み制
- ・ 相談体制 横浜弁護士会 神奈川県司法書士会
- ・ 協力機関 かながわ生活支援相談センター
- ・ 相談件数 0件

### (エ)電子メール相談

平成21年度から電子メールによる相談の受付を行っています。

受け付けた相談については、センターから一般的な回答(原則1回)をメールで返信し、電話または来所での消費生活相談へと繋げています。

単位:件

区分	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
平成24年度	32	37	29	30	36	30	35	37	17	20	46	32	381
平成23年度	34	58	59	44	53	51	40	49	21	16	23	25	473

### (オ)福祉従事者専用ホットライン

年々増加している高齢者や障がい者等の消費者トラブルや悪質商法被害の救済のため、福祉従事者から相談を受ける専用ホットラインを開設しています。

- ・ 相談件数 3件

### (カ) 弁護士による相談員への法的助言

巧妙化する新手の悪質商法が次々と出現し、法律の解釈や、弁護士との連携がますます重要となっていることから、相談員が弁護士から法律上の助言を受ける法律相談を実施しました。

- ・ 実施日 月8回 午後1時～午後4時

単位:件

区分	平成24年度	平成23年度	平成22年度	平成21年度	平成20年度
法律相談件数	353	367	360	369	258

### (キ) 全国消費生活情報ネットワークシステムの運用

独立行政法人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)」に相談情報を送信するとともに同システムから情報を収集し、分析することによって相談処理及び被害の未然防止に活用しています。

## エ 相談員の研修

相談員の資質向上と情報の共有化を図るため、研修会を実施するとともに、他の公的機関等が実施する研修会・講座に参加しました。

### (ア) 法律研修

複雑・高度化する消費生活相談に対応するため、相談員の法律研修を6回実施しました。

回	月	日(曜)	内 容
1	7	30(月)	特定商取引法
2	8	20(月)	特定商取引法
3	10	22(月)	詐欺的な金融商品の被害救済
4	11	19(月)	複雑な金融商品と判例
5	1	28(月)	保険法の基礎知識
6	3	18(月)	保険契約にまつわる判例

### (イ) 専門知識研修

専門知識に関する研修等を9回実施しました。

回	月	日(曜)	内 容
1	5	7(月)	事業者指導について、市条例について
2	6	4(月)	携帯、スマートフォンのトラブルについて
3	7	2(月)	ドロップ SHIPPING、メール相談について
4	9	3(月)	接遇研修(1)
5	10	1(月)	接遇研修(2)
6	11	5(月)	賃貸住宅に関するトラブルの実例と考え方について
7	12	3(月)	不動産の売買契約について
8	2	4(月)	中古車トラブルについての相談対応
9	3	4(月)	(独)国民生活センター研修報告

### (ウ) グループ研修

各グループ(5グループ)で事例研究等の研修を行いました。(各グループ年8回)

### (エ) 他機関の研修・講座への参加

他機関で実施する各種研修を相談員が受講しました。

- ・ 神奈川県消費生活課主催「消費生活相談人材育成事業」(相談員研修)
- ・ 独立行政法人国民生活センター主催「消費生活相談員研修」
- ・ 財団法人日本消費者協会主催「消費生活相談員・行政職員等研修講座」

## (2) 消費者啓発

### ア 情報提供事業

#### (ア) 「消費生活情報紙」の発行

消費生活に関する身近な消費生活情報や相談事例、センターの催しの案内等の他、地域の消費生活に関する情報や悪質商法被害体験談を掲載して双方向性を図り、市民や消費生活推進員等に配布しました。

区分	消費生活情報よこはまぐらしナビ
発行日	毎月25日
発行部数	各号10,000部
発行回数	12回(7～18号)

#### 掲載内容

月	号	1ページ (消費生活相談関連情報)	2ページ (特集記事・依頼原稿等)	3ページ (地域情報・ぐらしのヒント等)	4ページ (教室・講座・イベント情報等)
4	7	信用できるか？ せどり内職	これって何だろう？ 「スマートフォン」 (その2)	地域情報・地域で牛乳パックの リサイクル活動(港北区)	消費生活教室・案内
				家庭でできるシミ抜き法	食品表示・安全講座・案内
				悪質業者についての情報提 供制度	はまのタスケ・メール募集/ 消費生活相談・案内
5	8	契約延長させられた 訪問販売の新聞を やめたい	これって何だろう？ 「スマートフォン」 (その3)	地域情報募集	消費生活教室・案内
				ペットボトル症候群にご注意	食品表示・安全講座・案内
				第7回食育推進全国大会/ 食品表示・安全110番	簡易テスト教室・案内
6	9	甘い誘い・うまいもう け話で近づいてくる 金融商品トラブルに ご注意	これって何だろう？ 「インターネット通販」	家庭用電気マッサージ器の適正使用 を/通信販売トラブル110番	消費生活教室・案内
				エアコンや扇風機の点検を	食品表示・安全講座・案内
				子ども消費生活セミナー・案内	夏休み子ども簡易テスト教 室・案内
7	10	プールでの着用 数か月で水着が 薄くなった!?	「消費者教育出前講座」を 授業に取り入れた初の試み	六角橋中学校2年生のみなさ んの声	消費生活教室・案内
			無理のない節電を心 がけましょう	花火によるやけどにご注意	食品表示・安全講座・案内
			情報インデックス	悪質商法の出前講座案内	簡易テスト教室・案内
8	11	平成23年度 消費生活相談概要	子どもたちのぐらし ～食事・お小遣い・ 携帯電話～	地域情報・地域に根ざした悪質 商法被害未然防止活動(旭区)	消費生活教室・案内
				家庭内の食中毒を防ごう	食品表示・安全講座・案内
				出会い系サイトトラブル110番/ 高齢者110番	簡易テスト教室・案内

9	12	開運プレスレットを購入したら、水晶のプレスレットや祈禱を勧誘された	これって何だろう？ 「SNSと出会い系サイト」 (その1)	地域情報・悪質商法体験談 (読者投稿記事)	消費生活教室・案内
				乾燥機に入れた洗濯物から 発煙・発火	食品表示・安全講座・案内
				金融商品被害トラブル110番	簡易テスト教室・案内
10	13	「このままでは危険」と、次々に勧誘された家屋修繕工事	これって何だろう？ 「SNSと出会い系サイト」 (その2)	子どもの誤飲等にご注意／計 量啓発イベント	消費生活教室・案内
				古い消火器にご注意ください	食品表示・安全講座・案内
				展示・情報資料室をご利用ください	簡易テスト教室・案内
11	14	消防署員!? 強引に 買わされた消火器	特殊販売と特定商取 引法(その1)「悪質 商法の現状と問題点」	消費者庁が食品と放射能Q& A最新版を公表	消費生活教室・案内
				湯たんぽによる低温やけどに ご注意	食品表示・安全講座・案内
				消費者と事業者の意見交換 会／多重債務110番	簡易テスト教室・案内
12	15	夜中まで13時間も 強引な分譲マンションの勧誘	特殊販売と特定商取 引法(その2)「クーリ ング・オフ制度のポイン ト」	違法な不用品回収業者にご 注意	消費生活教室・案内
				インターネット契約トラブル11 0番／若者110番	食品表示・安全講座・案内
				センターの業務等を映像にしまし た／年末年始の業務のお知らせ	簡易テスト教室・案内
1	16	平成24年度上半期 消費生活相談概要	特殊販売と特定商取 引法(その3)「特定 商取引法と消費者契 約法の主なポイント」	地域情報・地域でエコはたき 作りに挑戦(鶴見区)	消費生活教室・案内
				情報インデックス	食品表示・安全講座・案内
				賃貸住宅110番	簡易テスト教室・案内
2	17	不審な海外からの 封筒や電話勧誘 うまい話、甘い誘いに ご注意	消費者団体等との共同商品テスト結果 「夏用手袋の紫外線遮蔽効果について」		消費生活教室・案内
					簡易テスト教室・案内
					街頭キャンペーン・案内
3	18	賃貸アパートを退去 したら高額な修理代 を請求された	横浜の「暮らしの拠 点」 横浜市消費生活 総合センター	地域情報・フェスタ目指し、全 7地区が活動(磯子区)	消費生活教室・案内  会議室をご利用ください
				くらしと計量 計量リポートがスタートします	

(イ) 消費者啓発用リーフレット等の発行

a 若者向けリーフレット「悪質商法が狙っている！」

6,500枚

(関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン)

市内の高校・大学等に送付しました。

b 若者向けポスター 「悪質商法が狙っている！」

180枚

(関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン)

市内の高校・大学等に送付しました。

## (ウ) インターネット等による情報提供

### a センターホームページ

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アクセス動画・啓発ムービーの設置、さらに資料室の図書・DVD等のデータベース化を行い検索機能を掲載しました。

また、若者向け啓発コンテンツページの増設等機能の充実を図りました。(機能強化事業分)

※11月末、センターホームページに新たなソフトを導入しました。

<アクセス件数 900,113件/年度総計>

### b センターホームページモバイル(携帯電話)版

旬の消費生活情報を掲載し、毎月1回更新しました。

<アクセス件数 21,213件>

単位:件

区 分	上半期	下半期	年度計	月平均	1日平均
携帯電話情報提供	10,892	10,321	21,213	1,768	58

### c 消費生活ハマメール(メールマガジン)

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相談事例を毎月25日、講座などを中心としたセンター事業等を毎月10日、月2回配信しました。

・新規登録会員数 58名(全会員数 187名)

### d 週刊消費生活情報 はまのタスケ・メール(携帯メールマガジン)

新手の悪質商法の手口やくらしの情報などを週1回携帯メールマガジンで配信。登録会員を募るために、タスケメール登録会員募集チラシを各種事業等で積極的に配布しました。

・新規登録会員数 56名(全会員数 557名)

＜はまのタスケ・メール配信内容一覧表＞

ナン バー	配信日		内 容	配信回数/月
94	4月6日	(金)	大学新入生へのマルチ商法	4
95	4月13日	(金)	ペダルなし二輪遊具の注意喚起	
96	4月20日	(金)	悪質な新聞勧誘	
97	4月27日	(金)	ネット広告で見つけた楽なお仕事？！	
98	5月11日	(金)	社債～がれき処理業者へ出資を	3
99	5月18日	(金)	網戸修理巡回サービス	
100	5月25日	(金)	悪質商法体験談	
101	6月1日	(金)	一時払い終身保険	5
102	6月8日	(金)	アダルトDVD「告発状」	
103	6月15日	(金)	しつこいマンションの訪問販売	
104	6月22日	(金)	カニ等の電話勧誘、増えています	
105	6月29日	(金)	激安？包茎手術	
106	7月6日	(金)	コワ～い「就活塾」！	4
107	7月13日	(金)	破格の排水管高圧洗浄サービス	
108	7月20日	(金)	消費生活センターが来訪？！	
109	7月27日	(金)	不審なメールは絶対無視！	
110	8月3日	(金)	オークションへの勧誘電話	5
111	8月10日	(金)	ゴム引きコートクリーニング	
112	8月17日	(金)	無料体験エステのあとは怖～い勧誘！？	
113	8月24日	(金)	SNS上のチケット詐欺！？	
114	8月31日	(金)	子どもの窒息事故	
115	9月7日	(金)	悪質なリフォーム業者、横浜市内を訪問販売中	4
116	9月14日	(金)	布団の訪問販売、こんなケースも	
117	9月21日	(金)	出会い系サイト・新たな手口	
118	9月28日	(金)	婚活サイトでマンションを勧誘された！	
119	10月5日	(金)	だまされないで！外国通貨トラブル	4
120	10月12日	(金)	海外宝くじで2億3千万円！？	
121	10月19日	(金)	中高年にも広がるマルチ	
122	10月26日	(金)	税務署を名乗る還付金詐欺	
123	11月2日	(金)	乳幼児の歯みがき中の事故	5
124	11月9日	(金)	太陽光発電会社への出資名義貸し	
125	11月16日	(金)	金地金の現物積立まがいの勧誘	
126	11月22日	(木)	ネットバンキング偽画面	
127	11月30日	(金)	送りつけられる健康食品	
128	12月7日	(金)	絶えない！悪質な新聞勧誘	4
129	12月14日	(金)	投資用マンションの強引な勧誘！	
130	12月21日	(金)	『不用品の買取』実は“金”目当て？！	
131	12月28日	(金)	高齢者の窒息事故にご注意！	
132	1月11日	(金)	物干し台巡回販売業者	3
133	1月18日	(金)	水漏れ修理のつもりが大工事へ	
134	1月25日	(金)	無料コミュニケーションアプリ	
135	2月1日	(金)	未成年のオンラインゲーム	4
136	2月8日	(金)	格安引越サービス	
137	2月15日	(金)	注文した覚えがない健康食品	
138	2月22日	(金)	出会い系、新手は生活保護	
139	3月1日	(金)	自宅がSF商法の会場に！	5
140	3月8日	(金)	カンボジア不動産投資	
141	3月15日	(金)	賃貸アパート退去時の修繕費	
142	3月22日	(金)	簡単に稼げるとうたう情報商材	
143	3月29日	(金)	国税局を名乗る調査	
計				50

## イ 講座・講演会(講師派遣)事業

消費者自らが、消費者意識の向上を図り、消費者の権利を確立できるよう、消費生活に関する講座や講演会に講師を派遣しました。

### (ア) 出前講座(講師派遣事業)

地域団体、グループ等へ悪質商法被害未然防止の出前講座や、消費生活に関する様々な制度やしくみをテーマとした講演会に講師を無料で派遣しました。また、企業等への講師派遣は有料で実施しました。

- ・ 派遣回数 52回 (地域団体等 29回 ・ ケアプラザ 18回 ・ 企業等 5回)
- ・ 参加者数 3,152人 (地域団体等 2,580人 ・ ケアプラザ 391人 ・ 企業等 181人)

<地域団体等への派遣>

(単位:人)

回	月	日(曜)	実施団体	参加者数
1	4	6(金)	明治学院大学横浜学生課(オリエンテーション)	500
2		9(月)	横浜市立大学学務課(オリエンテーション 第1部)	472
3		9(月)	横浜市立大学学務課(オリエンテーション 第2部)	472
4	5	10(火)	栄区公田町自治会	35
5		9(水)	栄区役所地域振興課	51
6		9(水)	磯子区消費生活推進員	25
7	6	1(金)	旭区万騎が原地区消費生活推進員	27
8		14(木)	旭区市沢地区消費生活推進員	26
9		26(火)	旭区下川井地区消費生活推進員	18
10	7	4(水)	磯子区推進員上笹下連合&地区センター	42
11		10(火)	農水省関東農政局横浜地域センター	25
12		25(水)	泉区消費生活推進員	5
13	8	4(土)	港南区区民企画運営講座 港南おやじ倶楽部	18
14	9	11(火)	港北区新吉田あすなろ地区消費生活推進員	19
15		26(水)	港北区大曾根地区消費生活推進員	20
16		10(水)	二俣川ニュータウン地区消費生活推進員	41
17	10	12(金)	南区消費生活推進員	20
18		17(水)	緑区霧が丘地区消費生活推進員	41
19		18(木)	港南区下永谷地区消費生活推進員	17
20	11	28(水)	緑区長津田地区消費生活推進員	21
21		29(木)	東本郷三菱自治会	26
22		10(木)	金沢区東部地区保健活動推進員	40
23	1	24(木)	県立城郷高校	287
24	2	13(水)	瀬谷区第1地区消費生活推進員	50
25		28(木)	西区役所地域振興課	42
26		28(木)	戸塚区小田急住宅地の老人会	20
27	3	21(木)	旭区役所地域振興課	56
28		25(月)	金沢区役所地域振興課	8
29		27(水)	昭和大学	156
計				2,580

<地域ケアプラザ等福祉関係への派遣>

(単位:人)

回	月	日(曜)	実施団体	参加者数
1	5	15(火)	青葉区ビオラ市ヶ尾地域包括支援センター	18
2	9	18(火)	青葉区さつきが丘地域ケアプラザ	7
3		18(火)	ボナーージュ横浜生活サービスセンター	21
4		19(水)	港南区東永谷地域ケアプラザ	25
5		19(水)	株式会社東急イーライフデザイン グランクレール美しが丘	13
6		27(木)	保土ヶ谷区上菅田地域ケアプラザ	34
7		28(金)	青葉区恩田地域ケアプラザ	30
8		11	9(金)	戸塚区東戸塚地域ケアプラザ
9	12(月)		鶴見区潮田地域ケアプラザ	12
10	12	3(月)	港南区港南中央地域ケアプラザ	23
11		17(月)	都筑区東山田地域ケアプラザ	12
12	1	18(金)	鶴見区豊岡地区消費生活推進員(ハーモニーとよおか地域交流室)	28
13		21(月)	鶴見区鶴見市場市域ケアプラザ	29
14		28(月)	瀬谷区下瀬谷地域ケアプラザ	15
15		29(火)	戸塚区東戸塚地域包括支援センター	13
16	2	22(金)	金沢区柳町地域ケアプラザ	4
17		25(月)	旭区旭本宿クリニック	35
18		26(火)	磯子区上笹下地域ケアプラザ	25
計				391

<企業等への派遣>

(単位:人)

回	月	日(曜)	実施団体	参加者数
1	4	3(火)	横浜金沢産業連絡協議会	29
2		4(水)	日東樹脂工業株式会社	15
3		19(木)	株式会社 フジシステムズ	4
4	6	8(金)	一般社団法人 横浜北部読売会	105
5	10	17(水)	シニア・ハマ・カレッジ	28
計				181

## (イ) 悪質商法被害未然防止講演会

公益財団法人横浜市老人クラブ連合会が主催する横浜シニア大学への講師派遣や、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)では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講座を実施し、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方法等について講演しました。

<横浜シニア大学への講師派遣>

- ・開催時期 平成24年9月～10月
- ・派遣回数 18回(18区)
- ・参加者数 814人
- ・依頼団体 公益財団法人横浜市老人クラブ連合会
- ・テーマ 「消費生活総合センターに寄せられるあの手この手の悪質商法」
- ・実施内容 (単位:人)

回	月	日(曜)	区	会場名	参加者数
1	9	12(水)	戸塚区	戸塚地区センター	41
2		13(木)	港南区	横浜市消費生活総合センター	62
3		14(金)	南区	南寿荘	45
4		20(木)	保土ヶ谷区	狩場緑風荘	52
5		21(金)	旭区	福寿荘	50
6		25(火)	泉区	泉寿荘	52
7		26(水)	金沢区	晴嵐かなざわ	43
8		27(木)	磯子区	喜楽荘	49
9		28(金)	緑区	緑ほのぼの荘	32
10	10	1(月)	西区	野毛山荘	48
11		2(火)	鶴見区	鶴寿荘	39
12		3(水)	青葉区	ユートピア青葉	30
13		4(木)	栄区	本郷地区センター	43
14		5(金)	都筑区	つづき緑寿荘	53
15		11(木)	瀬谷区	瀬谷和楽荘	29
16		16(火)	港北区	港北公会堂	55
17		23(火)	神奈川区	うらしま荘	36
18		24(水)	中区	麦田清風荘	55
計					814

<よこはま福祉・保健カレッジの実施>

- ・実施期間 平成24年10月～平成25年1月
- ・開催回数 7回
- ・参加者数 339人
- ・共催団体 ウィリング横浜
- ・テーマ 「見守り」「気づき」で高齢者の消費者トラブルを防ごう
- ・実施内容 (単位:人)

回	月	日(曜)	研修名	参加者数
1	10	15(月)	福祉保健従事者(新卒者)向け「新任職員研修」	103
2	10	16(火)	福祉保健従事者(新卒者)向け「新任職員研修」	
3	10	22(月)	福祉保健従事者(新卒者)向け「新任職員研修」	
4	10	23(火)	福祉保健従事者(社会人経験者)向け「新任職員研修」	38
5	12	3(月)	介護支援専門員専門研修課程Ⅱ(更新研修)	66

6	12	6(木)	介護支援専門員専門研修課程Ⅱ(更新研修)	65
7	1	10(木)	介護支援専門員専門研修課程Ⅱ(更新研修)	67
計				339

#### (ウ) 子ども消費生活セミナー

子ども(小学校低学年)を対象に、お金の使い方やリサイクルなど、身近なことを題材にした消費生活に関する教室を開催しました。

- ・開催日時 平成24年8月10日(金)
- ・開催回数 2回(午前、午後)
- ・参加者数 75人
- ・テーマ 「親子おこづかい教室&保冷剤から芳香剤を作ろう」
- ・会場 横浜市消費生活総合センター5階 商品テスト実習室

### (3) 団体支援・連携

#### ア 消費者団体等連携推進会議

消費者団体・消費生活推進員等と協働して取り組む事業について、企画・検討する会議を開催しました。

- ・開催日 平成24年7月2日(月)、12月3日(月)
- ・実施内容 各事業の企画、内容、テーマ等の検討  
消費生活教室、共同商品テスト、悪質商法追放街頭キャンペーン

#### イ 消費生活教室

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8回を区役所と共催し地域で開催しました。

- ・回数 12回
- ・参加者数 1,551人
- ・実施内容

回	月	日(曜)	テ ー マ	講師	会場	参加者数
1	4	21(土)	[土曜教室] 国内外旅行のここにご注意！ ～トラブルにあわず快適な旅のために～	社団法人 全国旅行業協会 神奈川県支部長 坂入 満	センター 会議室	42
2	5	25(金)	[施設見学] 横浜市内で作られているチーズ	雪印メグミルク(株) 横浜チーズ工場	横浜チーズ 工場	58
3	6	28(木)	[食育月間記念] 地産・地消 ヨコハマの野菜たち ～より新鮮で おいしい食材を食卓へ～	横浜市環境創造局 南部農政事務所 課長補佐 堀内 大盟	センター 会議室	68
4	7	26(木) [旭区共催]	そこが知りたい！食品の安全性 ～食品添加物や残留農薬などの気になること～	実践女子大学 名誉教授 西島 基弘	旭公会堂	150
5	8	24(金) [磯子区 共催]	クレジットカードや 電子マネーの注意点！ ～進化・変化し続ける各種カードの基礎知識～	消費生活評論家 岩田 昭男	磯子公会 堂	115
6	9	28(金) [鶴見区 共催]	高齢者専用ホームの 基礎知識と選び方 ～公的・民間施設の違いと注意点～	介護情報館／有料老人 ホーム・シニア住宅情報館 館長 中村 寿美子	鶴見区役 所 会 議室	300
7	10	25(木) [保土ヶ谷 区 共催]	食品の賞味期限と正しい保存方法 ～生鮮・加工・調理食品の表示との関係も～	東京農業大学 客員教授 徳江 千代 子	保土ヶ谷 公会堂	190
8	11	27(火) [港北区 共催]	環境にもやさしい 住まいの簡単お掃除術 ～重曹・お酢・せっけんのエコパワー～	シンプル家事研究家・ 翻訳家 佐光 紀子	港北公会 堂	320
9	12	14(金) [都筑区 共催]	遺産・相続・遺言書の基礎知識 ～その時に備えて 知っておきたいポイント～	横浜弁護士会 弁護士 山本 安志	かけはし 都筑	92
10	1	25(金) [港南区 共催]	足に合わせた上手な靴の選び方 ～足と靴と健康の意外な関係～	社団法人東靴協会 会長 小堤 幸雄	港南区役 所 別棟会議 室	96

11	2	27(水) [栄区共催]	住宅のリフォーム ここにご注意！ ～失敗しないための基礎知識とトラブル例～	公益財団法人住宅リフォーム紛争処理支援センター 相談部長 中重 誠	栄区役所 新館会議室	93
12	3	28(木)	※衣類の上手なお手入れと保存方法 ～素材やデザインごとの注意点と アイロンがけのコツ～	横浜マイスター クリーニング師 沼能 和男	センター 会議室	27

注1) ※は、参加費有料(1人500円)

注2) 新聞(一般紙)や地域情報紙、ケーブルテレビ、広報よこはま等に案内記事が掲載されました。

## ウ 展示・情報資料室の運営

衣・食・住関係や、悪質商法、環境、経済、行政などの資料、図書、ビデオ及びDVDの収集、閲覧・貸出を実施しました。また、各種レファレンス(照会対応)等も行いました。

開館日数	295日
来館者数	1,157人
図書貸出冊数	147冊
ビデオ、DVD貸出本数	205巻

貸出用蔵書数	3,638冊
貸出用ビデオ等保有数	550本
貸出カード新規作成者数	39人
レファレンスサービス件数	61件

## エ 展示

### (ア) 貸出パネル

悪質商法被害の未然防止を目的として地域団体等への貸出を行いました。

- ・貸出件数 4件
- ・貸出枚数(延べ数) 16枚
- ・パネル内容 《悪質な消費者トラブルに要注意》ほか
- ・貸出用パネル枚数 9枚

回	月	日	(曜)	利用団体	利用目的	パネル内容	枚数
1	10	20	(土)	保土ヶ谷区役所地域振興課	ほどがや区民まつり	悪質商法(新)	3
2	11	3	(土祝)	港南区役所地域振興課	こうなん子どもゆめワールド	悪質商法(新)	4
3	11	29・30	(木) (金)	鶴見区役所地域振興課	消費生活情報展	悪質商法(新)	6
4	2	21・22	(木) (金)	泉区新橋地区消費生活推進員	消費生活情報展	悪質商法(新)	3

## (イ)悪質商法追放街頭キャンペーン

悪質商法による被害の未然防止と早期解決を図る街頭キャンペーンを、消費者団体等と協働で実施しました。また、暮らしの中の「はかる」ことについての大切さを考える「正しい計量啓発キャンペーン」を同時開催しました。

- ・日 時 平成25年3月8日(金) 正午～午後3時30分
- ・場 所 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 啓発資料配布(8,000組)  
共同商品テストコーナー(夏用手袋の紫外線遮蔽効果テスト結果パネル展示と解説)  
安全安心コーナー(食の安全に関する資料やパネル展示・資料配布)  
協力:農林水産省関東農政局横浜地域センター  
危険・危害情報コーナー(製品事故品の現物展示と解説)  
協力:独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)  
消費生活相談コーナー(相談窓口を開設し受付・助言等)  
悪質商法パネル展示コーナー(関連パネル2枚掲示)  
簡易テストコーナー(果物・ジュース等の糖度テスト)
- ・協働団体 横浜市消費者団体連絡会  
横浜市消費生活推進員(鶴見・中・栄・港南区の代表)
- ・「正しい計量啓発キャンペーン」  
計量器体験コーナーを設置

## オ 施設提供事業

### (ア)会議室の貸出

消費者団体・グループ等の学習会・会議などのために会議室の提供を行いました。  
また、消費者団体等の活動支援のため、月1回第3金曜日と1か月以内の空き会議室を無料で貸し出す無料開放デーを実施しています。

区 分	貸出件数	利用者数	利用料金収入	稼働率
会議室1	502件	7,277人	593,800円	66.4%
会議室2	330件	4,063人	382,600円	53.4%
会議室3	291件	10,828人	679,600円	50.1%
計	1,123件	22,168人	1,656,000円	56.6%

※会議室2と3同時使用の場合の利用者数は会議室3に合わせて計上

### (イ)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、消費者団体、消費生活推進員の利用者の代表とともに、情報・意見交換をしました。

- ・開催日 平成24年12月3日(月)
- ・実施内容 会議室の利用状況、無料開放デー等、消費者団体、消費生活推進員と協働して取り組む事業について。

#### (4) 商品テスト

##### ア 苦情相談に伴うテスト

苦情品の原因究明と円滑な相談処理を目的として、他機関へテストを44件委託しました。

##### (ア) 委託先別件数

委託先	件数
神奈川PLセンター	22
独立行政法人製品評価技術基盤機構 (NITE)	21
独立行政法人国民生活センター	1

##### (イ) 内容別件数

分類	受付件数	内容
被服品	18	【クリーニング】 ・5年間着用したワイシャツが縮んでしまった。 ・外国製のシルクのワンピースの一部分の色が変わってしまった。 ・ズボンの後ろ側に大きな穴があいた。 【その他】 ・サンダルを1ヶ月間ベランダに置いていたら、つま先が黒く焦げた
住居品	14	・6年間使用しているコタツのヒーターが落下し、じゅうたんや畳が焦げた ・充電式縦型掃除機を充電器にさした途端に、煙が出た。 ・フライパンの着脱式の取っ手の樹脂が溶けた。
教養娯楽品	6	・2年前に購入したスマートフォンが充電中に破裂した。 ・3年前に購入したノートパソコンの電池が膨らんで電池ケースが壊れた。
保健衛生品	2	・使い捨てマスクを外すときにワイヤーが飛び出して、指を刺して出血した。
土地・建物・設備	2	・給水管工事をしたが、見積りと違う。
車 両	1	・車椅子で歩道の段差を乗り越えようとしたら、折りたたみレバーが折れた。
保険・福祉サービス	1	・半日で終わった床下シロアリ駆除と給湯管漏水工事は適切なものか。

##### イ 共同商品テスト

消費者団体等と連携し企画、テストを実施しました。

- ・ テーマ 「夏用手袋の紫外線遮蔽効果について」
- ・ 検体数 6銘柄10点
- ・ 実施期間 平成24年7月～9月
- ・ テスト方法 試買テスト
- ・ 発表媒体 3月8日の「悪質商法追放街頭キャンペーン」でパネル展示、「よこはまくらしナビ」の2月発行号において発表、広く市民に情報提供しました。
- ・ 協働団体 消費生活推進員(中区、港南区、栄区)6名  
横浜市消費者団体連絡会 3団体

## ウ 簡易テスト教室

### (ア) 簡易テスト教室

生活に身近な商品を科学的に考え、正しい知識を得てもらうことを目的に実施しました。

- ・ 実施回数 10回
- ・ 参加者数 147人
- ・ 会 場 商品テスト・実習室
- ・ 実施内容

回	月	日	曜日	時間	テーマ	講師	参加者数
1	7	6	金	10時	清涼飲料水の糖度調べと“アツとドリンク”作り	食生活研究家 野本健司	7
2				14時	清涼飲料水の糖度調べと“アツとドリンク”作り	食生活研究家 野本健司	5
3	9	7	金	10時	新しいあかり!LED電球について学ぼう!	家電製品アドバイザー 吉村和義	12
4				14時	新しいあかり!LED電球について学ぼう!	家電製品アドバイザー 吉村和義	6
5	10	30	火	14時	5台の炊飯器でお米を炊き比べてみよう!	横浜市消費生活総合センター 職員	13
6	11	14	水	14時	ホームベーカリーでお米の食パンを作ろう!	横浜市消費生活総合センター 職員	25
7	12	10	月	10時	ブロッコリーのDNAを取り出してみよう!	独立行政法人 国民生活センター 職員	18
8	1	18	金	10時	塩のひみつ～塩の作り方、種類、表示ツール～	食用塩公正取引協議会 専務理事 新野 靖	23
9	2	15	金	10時	果物のビタミンCを調べてみよう	独立行政法人 国民生活センター 職員	15
10	3	11	月	10時	しょうゆマジック～発酵の不思議～	しょうゆ情報センター しょうゆもの知り博士	23

### (イ) 簡易テスト指導教室

消費者教育で活用できる簡易なテスト方法を学び、知識を深めてもらうことを目的に実施しました。

- ・ 実施回数 2回
- ・ 対 象 消費者教育に携わる市内小・中・高等学校の教員
- ・ 参加者数 13人
- ・ 会 場 商品テスト・実習室
- ・ 実施テーマ 「簡易テストを通じて学ぶ食品添加物と表示の基礎知識」
- ・ 実施日時 平成24年8月1日(水)  
1回目 午前10時～正午 2回目 午後2時～4時

### (ウ) 夏休み子ども簡易テスト教室

簡単な実験を通して消費生活について学び、身近に感じることで興味を持ってもらい賢い消費者を育成することを目的に実施しました。

- ・ 実施回数 2回
- ・ 対 象 小学生及び保護者
- ・ 参加者数 27人
- ・ 会 場 商品テスト・実習室
- ・ 実施テーマ 「ミラクルみるく教室」～牛乳のお話とバター作り～
- ・ 実施日時 平成24年8月22日(水)  
1回目 午前10時～11時30分 2回目 午後1時30分～3時

## (5)基金活用事業

24年度実施事業のうち、地方消費者行政活性化基金を活用し、実施したものです。

### ア 消費者啓発事業

#### (ア)ラッピングバスによる周知

市民に広くセンターを周知し、潜在化している相談の掘り起こしを図るため、市内を走るバスにラッピングを施し走行しました。

- ・期 間 平成24年4月～9月(6か月間)
- ・掲載車両 横浜市営バス10台、神奈川中央交通バス3台

※市営バスのラッピングバス1台が故障により8月14日廃車されたため、代替措置としてラッピングバス3台を10月16日まで走行

#### (イ)センター紹介ムービーの作成

センターの紹介やセンター道のり案内、悪質商法被害未然防止啓発用のムービーを作成しました。

##### a センター紹介ビデオ【約12分】

- ・センターの施設や役割等を紹介(活用例:センター見学希望者、新任の消費生活推進員等)

##### b 上大岡駅からセンターまでの道のり案内【約3分】

- ・市営地下鉄改札口および京浜急行電鉄改札口からのセンターまでの道のりを動画で案内(活用例:来所相談者、消費生活教室参加者等)

##### c 消費者啓発用ムービー【15秒】

- ・インターネット上の不当請求事例についてのCM形式による啓発動画(活用例:出前講座、イベント等)

※全てのムービーがセンターのHPから閲覧可能。DVDは展示情報資料室にて貸出中

#### (ウ)シネアド上映による啓発と周知

市民に消費生活トラブルについて広く注意喚起し、合わせてセンターの存在をアピールするため、悪質商法被害未然防止啓発用のムービーを、シネアド(映画館の上映前のCM)として上映しました。

- ・上映期間 平成24年12月8日(土)～平成25年3月8日(金)
- ・上映映画館 横浜ブルク13 全スクリーン
- ・CM秒数 15秒

#### (エ)電車内等での広告による周知・啓発

市民に広くセンターを周知し、潜在化している相談の掘り起こしを図るため、シネアド上映期間に合わせて電車内、駅構内にシネアドと同じデザインのポスターを掲出しました。

##### a 車両ポスター

- ・掲載期間 平成25年1月8日から28日間
- ・掲載車両/枚数 横浜市営地下鉄はまりん号車内貸切 500枚 B3サイズ

□

##### b 駅ホームドア広告

- ・掲載期間 平成24年12月3日から28日間
- ・掲載場所/枚数 横市営地下鉄 あざみ野駅、センター南駅 各4枚 B1サイズ

##### c 駅構内ポスター

- ・掲載期間 平成24年12月3日から28日間
- ・掲載場所/枚数 東急田園都市線青葉台駅 長津田駅 各1枚 B1サイズ

#### (オ)若者向け啓発資料の作成及び配布

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。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専門学校 の学生と協働で制作しました。

- ・発行日/発行部数 平成24年12月1日 21万部
- ・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))

#### (カ)啓発資料、啓発グッズの作成等

悪質商法への対応に役立てることを目的にシールの作成や資料の増刷等を行いました。また、センターのPRにつなげるため、当センターの啓発キャラクターであるセンター「はまのタスケ」を利用しグッズを作成しました。

##### a 訪問販売お断りシール

- ・作成部数 40,000部
- ・配布先 出前講座、街頭キャンペーン等

##### b 契約のきりふだ(若者編)

- ・増刷部数 15,000部
- ・配布先 出前講座、大学ガイダンスの講座等

##### c 高齢者見守りガイドブック

- ・作成部数 10,000部
- ・配布先 出前講座等

##### d ボールペン (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)

- ・作成個数 5,000本
- ・配布先 食の映画上映会や街頭キャンペーン等のイベント参加者

##### e 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)

- ・作成個数 25,000個
- ・配布先 街頭キャンペーン、消費生活教室等の参加者

##### f シャープペン

- ・作成個数 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の参加者等

#### (キ)ホームページの機能強化

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。

#### (ク)センターサポーター制度

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。高齢者関係施設(1区、1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。

#### イ 消費生活相談員等レベルアップ事業

##### (ア)法律研修(再掲 17ページ参照)

- ・実施回数 年6回

##### (イ)専門知識研修(再掲 17ページ参照)

- ・実施回数 年9回

#### ウ 消費生活相談窓口高度化事業

##### 弁護士による相談員への法的助言(再掲 16ページ参照)

- ・実施回数 月5回(年60回)

## エ 食品表示・安全機能強化事業

### (ア)食品表示・安全講座

食や食品表示に対する正しい知識を啓発するため「食品表示・安全講座」を実施しました。

- ・回数 8回
- ・参加者人数 437 人
- ・開催場所 第1回～第4回、第7回、第8回 センター会議室  
第5回 磯子区公会堂  
第6回 横浜情報文化センター情文ホール

回	月	日(曜)	テーマ	講師	参加者数
1	6	20(水)	健康食品の表示 ココにご注意！	独立行政法人 国立健康・栄養研究所 情報センター長 梅垣 敬三	30
2	7	24(火)	「食の目利き」シリーズ講座① 生鮮食品の表示について ～食品表示の目的から学ぶ～	財団法人日本食品分析センター JAS審査課 課長 齋藤 紀子	50
3	8	28(火)	「食の目利き」シリーズ講座② 加工食品の表示について ～原料原産地、アレルギー表示など～	財団法人日本食品分析センター JAS審査課 課長 齋藤 紀子	45
4	9	25(火)	「食の目利き」シリーズ講座③ 食品のいろいろなマーク ～栄養表示、省庁認定マークなど～	財団法人日本食品分析センター JAS審査課 課長 齋藤 紀子	38
5	10	16(火)	安全な食品の選び方・食べ方	食生活ジャーナリストの会 代表幹事 佐藤 達夫	110
6	11	16(金)	食の映画上映会 「キング・コーン」(2007/90分/アメリカ)	-	79
7	1	29(火)	健康食品だけに頼らない！？ 食生活から元気アップ	相模女子大学 栄養科学部 管理栄養学科 准教授 吉岡 有紀子	56
8	2	22(金)	食の未来について考えよう！ ～安全安心、食糧確保、健康維持の視点で～	神奈川県立保健福祉大学 准教授 河原 芳和	29

### (イ)食品表示・安全110番

関心が高まっている食品表示・食の安全に関する相談に対応するため「食品表示・安全110番」を実施しました。

- ・開催日 平成24年6月27日(水)
- ・相談件数 4件

## オ 商品テスト強化事業

消費者団体等と連携して企画し、共同で実施する商品テストにおける調査レベルの向上、精度の向上を目指し、検体や計測器具等を購入しました。

## (6)平成24年度パブリシティ等の状況

### 〈記者発表〉

No.	発表日	内 容
1	6月29日	平成23年度消費生活相談概要
2	12月6日	平成24年度上半期消費生活相談概要

### 〈広報協力〉

No.	年月日	依頼者	媒 体	内 容
1	6月26日	ピオラ市ケ尾地域ケアプラザ	会報(季刊)	原稿チェック
2	9月5日	南区役所地域振興課	南区犯罪・防犯情報メール	原稿チェック
3	1月16日	港南区役所地域振興課	推進員だより	原稿チェック
4	1月30日	神奈川区役所地域振興課	広報よこはま神奈川区版	原稿チェック
5	2月21日	緑区役所地域振興課	推進員だより	原稿チェック
6	2月28日	中区役所区政推進課	広報よこはま中区版	原稿チェック
7	3月7日	六浦地域ケアプラザ	ホームページ	転載(消費生活情報よこはまぐらしナビ)

### 〈独立行政法人国民生活センター等への協力〉

No.	年月日	依頼者	媒 体	内 容
1	7月17日	(独)国民生活センター	記者発表	原稿チェック
2	7月23日	(独)国民生活センター	記者発表	原稿チェック
3	8月30日	(独)国民生活センター	記者発表	原稿チェック
4	11月7日	食品表示検定協会	ホームページ	原稿チェック
5	11月16日	東京都生活文化局消費生活部生活安全課	報告書(公表) 「子供向けエアガンの安全性」	原稿チェック
6	11月19日	(独)国民生活センター	消費者庁ホームページ他	原稿チェック
7	11月22日	(独)国民生活センター	メールマガジン	原稿チェック
8	2月8日	(独)国民生活センター	ホームページ	原稿チェック
9	2月15日	(独)国民生活センター	記者発表	原稿チェック
10	2月21日	(独)国民生活センター	記者発表	原稿チェック
11	3月1日	(独)国民生活センター	見守り新鮮情報159号	原稿チェック
12	3月5日	(独)国民生活センター	記者発表	原稿チェック
13	3月19日	(独)国民生活センター	記者発表	原稿チェック

## 2 計量検査事業 <受託事業>

横浜市指定定期検査機関(※注1)として認定を受け、横浜市から計量法に基づく特定計量器の定期検査業務(※注2)を受託し次のとおり実施しました。

### (1)特定計量器の定期検査

#### ア 検査区域

市内南部方面 10区

旭区、泉区、磯子区、金沢区、港南区、栄区、瀬谷区、戸塚区、保土ヶ谷区、南区

#### イ 検査概要

<平成24年度 定期検査実績>

検査期間	日数	受検戸数 <sup>※</sup>
平成24年4月 1日 ～ 平成25年3月31日	202日	2,705戸

<sup>※</sup>受検戸数とは、検査延べ戸数

<平成24年度 定期検査計量器内訳>

計量器種別	検査個数	不合格数	不合格率
電気抵抗線式	3,390	77	2.3%
誘電式	593	0	0.0%
電磁式	271	1	0.4%
その他の電気式	0	0	0.0%
手動天びん	0	0	0.0%
等比皿手動	29	0	0.0%
棒	22	0	0.0%
その他の手動式	147	0	0.0%
直線目盛指示	492	1	0.2%
ばね式指示	2,879	51	1.8%
その他の指示	1	0	0.0%
手動指示併用	123	0	0.0%
はかり計	7,947	130	1.6%
分銅	780	0	0.0%
おもり	740	0	0.0%
総計	9,467	130	1.4%

※注1: 指定定期検査機関

指定定期検査機関とは、都道府県知事又は特定市町村の長から、定期検査業務の全部または一部を行うものとして、指定を受けた機関のことです。

※注2: 特定計量器の定期検査

計量法では、「計量器(特定計量器)を取引又は証明に使用する者は、その計量器について、その事業所の所在地を管轄する都道府県知事又は特定市町村の長が行う定期検査を受けなければならない」と規定しています。(計量法第19条) この検査は、政令で2年に1回と定められています。

<平成24年度 特定計量器定期検査等執行表>

区	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
旭区	■											
保土ヶ谷区	■											
瀬谷区			■									
泉区			■									
栄区				■								
戸塚区					■							
金沢区					■							
南区								■				
磯子区								■				
港南区										■		
大型病院					■							
宅配便事業者											■	
啓発事業					計量教室	計量記念日	はかって・つくって・くらし発見					計量キャンペーン

■ : 検査実施期間

<定期検査に使用するシール等>

定期検査済証印



不合格証



定期検査免除印



(2)計量啓発事業

ア 「はかって・つくって・くらし発見」のイベント開催 <主催>

- ・ 実施日 平成24年11月3日
- ・ 会場 よこはま動物園ズーラシア
- ・ 内容 はかりの工作やクイズラリーなど

イ 「正しい計量啓発キャンペーン」の開催 <主催>

- ・ 実施日 平成25年3月8日
- ・ 会場 新都市プラザ(横浜駅東口)
- ・ 内容 重さ当てクイズなど

※「悪質商法被害未然防止啓発キャンペーン」と共同開催

ウ 「計量フェア」への参画・・・(公社)神奈川県計量協会主催 <参加>

- ・ 実施日 平成24年11月1日
- ・ 会場 新都市プラザ(横浜駅東口)
- ・ 内容 計量クイズ、パネル展示など

### 3 協会自主事業

#### (1)大学等との連携事業

- ・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から若者の感性と目線を活かした効果的な若者向け啓発物のデザイン協力を得ました。(高校生新聞H!Pの広告)
- ・横浜市立大学(学生課)と協働でアンケート調査と記事作成を行い、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。(名称:金沢HAKKEN)
- ・関東学院大学(ゼミ)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。(名称:MyTown金沢八景)
- ・市内の3大学(横浜市立大学、明治学院大学、昭和大学)のオリエンテーションで若者向け啓発講座を実施しました。

#### (2)人材登録・紹介事業

消費者団体等の活動支援の一環として、消費生活関連の講演ができる多様な人材(講師)を登録していただき、横浜市消費生活推進員、町内会・自治会、学校・PTA、行政が実施する勉強会等の講師紹介依頼に対応し、登録者を紹介しました。

- ・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 54件
- ・紹介数 8件 (お葬式、老人ホーム等)

\*登録している講師は、消費生活教室の講師、消費生活相談員経験者、行政・公的機関法曹界、消費者団体の推薦者、各種業界団体等です。

#### (3)協会ホームページ

協会概要、定款、事業報告書、決算報告書、事業計画書、収支予算書等を掲載し、随時更新しました。

<協会ホームページアクセス件数>

(単位:件)

区分	4月～3月計	月平均	1日平均
トップページ(協会のあゆみ・沿革・概要)	7,017	585	19.2
寄付行為(定款)	1,542	129	4.2
役員・評議員名簿	3,306	276	9.1
協約 横浜市消費者協会	1,624	135	4.4
組織図	1,662	139	4.6
業務財務	2,280	190	6.2
事業あらまし(平成20、21、22、23年度)	11,185	932	30.6
事業報告(平成20、21、22、23、24年度)	3,848	321	10.5
事業計画(平成20、21、22、23、24年度)	2,895	241	7.9
収支予算書(平成21、22、23、24年度)	2,584	215	7.1
その他の業務財務書類(計算書類に関する注記・収支計算書・貸借対照表・財産目録・正味財産増減計算書・什器備品明細書)	15,340	1,278	42.0
例規集とその中身	1,154	96	3.2
計量課	4,501	375	12.3
採用情報	4,569	381	12.5
求人PDF、その他	4,831	403	13.2
計	68,338		

※平均値:4～3月の合計値を月数(12月)、日数(365日)で割った数値

## 第3 参考資料

1	公益財団法人横浜市消費者協会定款	.....	38
2	公益財団法人横浜市消費者協会・ 横浜市消費生活総合センター関連事項年表	.....	48

# 公益財団法人横浜市消費者協会定款

制定 平成24年 3月26日

改正 平成24年11月27日

## 第1章 総則

### (名称)

第1条 この法人は、公益財団法人横浜市消費者協会と称する。

### (事務所)

第2条 この法人は、主たる事務所を神奈川県横浜市に置く。

### (目的)

第3条 この法人は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差に鑑み、消費者の権利を尊重し、消費者教育及び啓発活動を推進するとともに、消費者被害救済を支援することによって、消費者の利益の擁護及び増進を図り、もって横浜市民の安全で快適な消費生活の実現に寄与することを目的とする。

### (事業)

第4条 この法人は、前条の目的を達成するために次の事業を行う。

- (1) 消費生活に関する相談及び苦情処理
- (2) 消費生活に関する講座の開催など消費者教育及び啓発資料等の発行
- (3) 消費生活に関する情報の収集及び提供
- (4) 消費生活に関する資料の収集及び展示
- (5) 消費生活に関する商品テストその他商品の実習
- (6) 消費者の主体的な活動支援のための施設の提供
- (7) 消費生活に関する施設の管理・運営
- (8) 計量法に基づく定期検査及び計量啓発
- (9) その他この法人の目的を達成するために必要な事業

2 前項の事業は、横浜市内において行うものとする。

## 第2章 資産及び会計

### (基本財産)

第5条 この法人の財産は、基本財産及び運用財産の2種類とする。

2 基本財産は、この法人の目的である事業を行うために不可欠な財産として理事会で定めたものとする。

3 運用財産は、基本財産以外の財産とする。

4 基本財産については、善良な管理者の注意をもって適正な維持及び管理に努めるものとし、

基本財産の一部を処分しようとするとき及び基本財産から除外しようとするときは、あらかじめ理事会及び評議員会の承認を要する。

- 5 財産の管理・運用は、理事長が行うものとし、その方法は、理事会の承認を経て、理事長が定める。

#### (事業年度)

**第6条** この法人の事業年度は、毎年4月1日に始まり、翌年3月31日に終わる。

#### (事業計画及び収支予算)

**第7条** この法人の事業計画書、収支予算書、資金調達及び設備投資の見込みを記載した書類については、毎事業年度開始の日の前日までに、理事長が作成し、理事会の決議を経て、評議員会の承認を受けなければならない。これを変更する場合も、同様とする。

- 2 前項の書類については、主たる事務所に、当該事業年度が終了するまでの間備え置き、一般の閲覧に供するものとする。

#### (事業報告及び決算)

**第8条** この法人の事業報告及び決算については、毎事業年度終了後3か月以内に、理事長が次の書類を作成し、監事の監査を受けた上で、理事会の承認を経て、定時評議員会に提出し、承認を受けなければならない。

- (1) 事業報告
- (2) 事業報告の附属明細書
- (3) 貸借対照表
- (4) 正味財産増減計算書
- (5) 貸借対照表及び正味財産増減計算書の附属明細書
- (6) 財産目録

- 2 前項の書類のほか、次の書類を主たる事務所に5年間備え置くとともに、定款を主たる事務所に備え置き、一般の閲覧に供するものとする。

- (1) 監査報告
- (2) 理事及び監事並びに評議員の名簿
- (3) 理事及び監事並びに評議員の報酬等の支給の基準を記載した書類
- (4) 運営組織及び事業活動の状況の概要及びこれらに関する数値のうち重要なものを記載した書類

#### (公益目的取得財産残額の算定)

**第9条** 理事長は、公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律施行規則第48条の規定に基づき、毎事業年度、当該事業年度の末日における公益目的取得財産残額を算定し、前条第2項第4号の書類に記載するものとする。

### 第3章 評議員

#### (評議員の定数)

第10条 この法人に評議員3名以上7名以内を置く。

#### (評議員の選任及び解任)

第11条 評議員の選任及び解任は、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律（以下「一般社団法人法」という。）第179条から第195条の規定に従い、評議員会において行う。

2 評議員を選任する場合には、次の各号の要件をいずれも満たさなければならない。

(1) 各評議員について、次のイからへに該当する評議員の合計数が評議員の総数の3分の1を超えないものであること。

イ 当該評議員及びその配偶者又は3親等内の親族

ロ 当該評議員と婚姻の届出をしていないが事実上婚姻関係と同様の事情にある者

ハ 当該評議員の使用人

ニ ロ又はハに掲げる者以外の者であって、当該評議員から受ける金銭その他の財産によって生計を維持しているもの

ホ ハ又はニに掲げる者の配偶者

ヘ ロからニまでに掲げる者の3親等内の親族であって、これらの者と生計を一にするもの

(2) 他の同一の団体（公益法人を除く。）の次のイからニに該当する評議員の合計数が評議員の総数の3分の1を超えないものであること。

イ 理事

ロ 使用人

ハ 当該他の同一の団体の理事以外の役員（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものにあつては、その代表者又は管理人）又は業務を執行する社員である者

ニ 次に掲げる団体においてその職員（国会議員及び地方公共団体の議会の議員を除く。）である者

① 国の機関

② 地方公共団体

③ 独立行政法人通則法第2条第1項に規定する独立行政法人

④ 国立大学法人法第2条第1項に規定する国立大学法人又は同条第3項に規定する大学共同利用機関法人

⑤ 地方独立行政法人法第2条第1項に規定する地方独立行政法人

⑥ 特殊法人（特別の法律により特別の設立行為をもって設立された法人であつて、総務省設置法第4条第15号の規定の適用を受けるものをいう。）又は認可法人（特別の法律により設立され、かつ、その設立に関し行政官庁の認可を要する法人をいう。）

#### (評議員の任期)

第12条 評議員の任期は、選任後4年以内に終了する事業年度のうち最終のものに関する定

時評議員会の終結の時までとし、再任を妨げない。

- 2 任期の満了前に退任した評議員の補欠として選任された評議員の任期は、退任した評議員の任期の満了する時までとする。
- 3 評議員は、第10条に定める定数に足りなくなるときは、任期の満了又は辞任により退任した後も、新たに選任された者が就任するまで、なお評議員としての権利義務を有する。

#### (評議員の報酬等)

**第13条** 評議員に対して、その職務執行の対価として、各年度の総額が50万円を超えない範囲で、評議員会において別に定める報酬等の支給の基準に従って算定した額を、報酬として支給することができる。

## 第4章 評議員会

#### (構成)

**第14条** 評議員会は、すべての評議員をもって構成する。

#### (権限)

**第15条** 評議員会は、次の事項について決議する。

- (1) 理事及び監事の選任又は解任
- (2) 評議員並びに理事及び監事に対する報酬等の支給の基準
- (3) 評議員並びに理事及び監事の報酬等の額
- (4) 事業計画書及び収支予算書の承認
- (5) 事業報告、貸借対照表及び正味財産増減計算書並びにこれらの附属明細書の承認
- (6) 定款の変更
- (7) 残余財産の処分
- (8) 基本財産の処分又は除外の承認
- (9) その他評議員会で決議するものとして法令又はこの定款で定められた事項

#### (開催)

**第16条** 評議員会は、定時評議員会として毎事業年度終了後3か月以内に開催するほか、必要がある場合に臨時評議員会を開催する。

#### (招集)

**第17条** 評議員会は、法令に別段の定めがある場合を除き、理事会の決議に基づき理事長又は専務理事が招集する。

- 2 評議員は、理事長又は専務理事に対し、評議員会の目的である事項及び招集の理由を示して、評議員会の招集を請求することができる。
- 3 前項による招集の要請があったときは、理事長又は専務理事は、遅滞なく評議員会を招集しなければならない。

(議 長)

第 18 条 評議員会の議長は、当該評議員会において、出席した評議員のうちから選出する。

(定足数及び決議)

第 19 条 評議員会は、評議員の過半数の出席がなければ開催することができない。

2 評議員会の決議は、決議について特別の利害関係を有する評議員を除く評議員の過半数が出席し、その過半数をもって行う。

3 前項の規定にかかわらず、次の決議は、決議について特別の利害関係を有する評議員を除く評議員の3分の2以上の多数をもって行わなければならない。

(1) 監事の解任

(2) 評議員に対する報酬等の支給の基準

(3) 定款の変更

(4) 基本財産の処分又は除外の承認

(5) その他法令で定められた事項

4 理事又は監事を選任する議案を決議するに際しては、各候補者ごとに第1項の決議を行わなければならない。理事又は監事の候補者の合計数が第22条に定める定数を上回る場合には、過半数の賛成を得た候補者の中から得票数の多い順に定数の枠に達するまでの者を選任することとする。

(決議及び報告の省略)

第 20 条 理事が評議員会の決議の目的である事項について提案した場合において、その提案について議決に加わることのできる評議員の全員が書面又は電磁的記録により同意の意思表示をしたときは、その提案を可決する旨の評議員会の決議があったものとみなす。

2 理事が評議員の全員に対して、評議員会に報告すべき事項を通知した場合において、その事項の評議員会に報告することを要しないことについて、評議員の全員が書面又は電磁的記録により同意の意思表示をしたときは、その事項の評議員会への報告があったものとみなす。

3 前2項に定めるもののほか、評議員会の決議及び報告の省略に関する事項は、法令の定めるところによる。

(議事録)

第 21 条 評議員会の議事については、法令で定めるところにより、議事録を作成する。

2 議事録には、議長のほか、出席した評議員のうちから、その評議員会において選任された議事録署名人の1名以上が記名押印する。

## 第5章 役員

(役員の設定)

第 22 条 この法人に、次の役員を置く。

- (1) 理事 3名以上7名以内
- (2) 監事 2名以内
- 2 理事のうち1名を理事長、1名を専務理事、1名を常務理事とする。
- 3 前項の理事長及び専務理事をもって一般法人法上の代表理事とする。
- 4 第2項の常務理事をもって一般法人法上の業務執行理事とする。

#### (役員を選任)

**第23条** 理事及び監事は、評議員会の決議によって選任する。

- 2 理事長、専務理事及び常務理事は、理事会の決議によって理事の中から選定する。

#### (理事の職務及び権限)

**第24条** 理事は、理事会を構成し、法令及びこの定款で定めるところにより、職務を執行する。

- 2 理事長及び専務理事は、法令及びこの定款で定めるところにより、この法人を代表し、その業務を執行する。
- 3 常務理事は、理事長及び専務理事を補佐し、この法人の業務を執行する。また、理事長及び専務理事に事故があるとき又は理事長及び専務理事が欠けたときは、その業務執行に係る職務を代行する。
- 4 理事長、専務理事及び常務理事の権限は、法令で別段の定めがある場合を除き、理事会が別に定める。
- 5 理事長、専務理事及び常務理事は、毎事業年度に4か月を超える間隔で2回以上、自己の職務の執行状況を理事会に報告しなければならない。

#### (監事の職務及び権限)

**第25条** 監事は、この法人に関し、次の各号に規定する職務を行う。

- (1) 理事の職務の執行を監査し、法令で定めるところにより、監査報告を作成すること。
- (2) この法人の業務及び財産の状況を調査すること、並びに各事業年度に係る計算書類及び事業報告等を監査すること。
- (3) 理事会に出席し、必要があると認めるときは意見を述べること。
- (4) 必要があると認めるときは評議員会に出席し、意見を述べること。
- (5) 理事が不正の行為をし、若しくはその行為をするおそれがあると認めるとき、又は、法令若しくは定款に違反する事実若しくは著しく不当な事実があると認めるときは、遅滞なく、その旨を理事会及び評議員会に報告すること。
- (6) 前号の報告をするために必要があると認めるときは、理事長又は専務理事に理事会の招集を請求すること。ただし、その請求があった日から5日以内に、その請求があった日から2週間以内の日を理事会の日とする招集の通知が発せられない場合は、理事会を招集すること。
- (7) 理事が評議員会に提出しようとする議案、書類、若しくは電磁的記録その他の資料を調査し、法令若しくは定款に違反し、又は著しく不当な事項があると認めるときは、その調

査の結果を評議員会に報告すること。

- (8) 理事がこの法人の目的の範囲外の行為その他法令若しくは定款に違反する行為をし、又はこれらの行為をするおそれがある場合において、当該行為によって、この法人に著しい損害が生じるおそれがあるときは、その理事に対し、当該行為をやめることを請求すること。
- (9) その他監事に認められた法令上の権限を行使すること

#### (役員任期)

**第26条** 理事又は監事の任期は、選任後2年以内に終了する事業年度のうち最終のものに関する定時評議員会の終結の時までとし、再任を妨げない。

- 2 任期の満了前に退任した理事又は監事の補欠として選任された役員の任期は、前任者の任期の満了する時までとする。
- 3 理事又は監事は、第22条に定める定数に足りなくなるときは、任期の満了又は辞任により退任した後も、新たに選任された者が就任するまで、なお理事又は監事としての権利義務を有する。

#### (役員解任)

**第27条** 理事又は監事が、次のいずれかに該当するときは、評議員会の決議によって解任することができる。

- (1) 職務上の義務に違反し、又は職務を怠ったとき。
- (2) 心身の故障のため、職務の執行に支障があり、又はこれに堪えないとき。

#### (役員報酬等)

**第28条** 理事及び監事に対して、その職務執行の対価として、評議員会において別に定める報酬等の支給の基準に従って算定した額を、報酬等として支給することができる。

#### (役員損害賠償責任の免除)

**第29条** この法人は、一般法人法第198条において準用する同法第114条第1項の規定により、任務を怠ったことによる理事又は監事による損害賠償責任について、法令に規定する額を限度として理事会の決議により免除することができる。

#### (外部役員責任限定契約)

**第30条** この法人は、一般法人法第198条において準用する同法第115条第1項の規定により、外部理事（この法人の理事であって、この法人の理事長、専務理事、常務理事又は使用人でなく、かつ、過去にこの法人の理事長、専務理事、常務理事又は使用人となつたことがないものをいう。）又は外部監事（この法人の監事であって、過去にこの法人の理事又は使用人となつたことがないものをいう。）との間に、任務を怠ったことによる損害賠償責任の限定契約を締結することができる。

- 2 前項の責任の限度額は、一般法人法第198条において準用する同法第113条第1項

第2号の規定による最低責任限度額とする。

## 第6章 理事会

### (構成)

第31条 理事会は、すべての理事をもって構成する。

### (権限)

第32条 理事会は、次の職務を行う。

- (1) 評議員会の日時及び場所並びに目的である事項等の決定
- (2) この法人の規程の制定、変更及び廃止
- (3) この法人の業務執行の決定
- (4) 理事の職務の執行の監督
- (5) 理事長、専務理事及び常務理事の選定及び解職

### (招集)

第33条 理事会は、理事長又は専務理事が招集する。

- 2 理事長及び専務理事が欠けたとき又は理事長及び専務理事に事故があるときは、常務理事が理事会を招集する。

### (議長)

第34条 理事会の議長は、理事長又は専務理事がこれに当たる。

### (定足数及び決議)

第35条 理事会は、理事の過半数の出席がなければ開催することができない。

- 2 理事会の決議は、議決について特別の利害関係を有する理事を除く理事の過半数が出席し、その過半数をもって行う。

### (決議及び報告の省略)

第36条 理事が理事会の決議の目的である事項について提案した場合において、その提案について議決に加わることのできる理事の全員が書面又は電磁的記録により同意の意思表示をしたときは、その提案を可決する旨の理事会の決議があったものとみなす。ただし、監事が異議を述べたときはその限りではない。

- 2 役員が理事及び監事の全員に対して、理事会に報告すべき事項を通知したときは、その事項を理事会に報告することを要しない。ただし、第24条第5項に規定する理事の職務の執行状況の報告については、適用しない。
- 3 前2項に定めるもののほか、理事会の決議及び報告に関する事項は法令の定めるところによる。

(議事録)

第37条 理事会の議事については、法令で定めるところにより、議事録を作成する。

2 議事録には、その理事会に出席した理事長、専務理事及び監事が記名押印する。

## 第7章 定款の変更及び解散

(定款の変更)

第38条 この定款は、評議員会の決議によって変更することができる。

2 前項の規定は、この定款の第3条、第4条及び第11条についても適用する。

(解散)

第39条 この法人は、基本財産の滅失によるこの法人の目的である事業の成功の不能その他法令で定められた事由によって解散する。

(公益認定の取消し等に伴う贈与)

第40条 この法人が、公益認定の取消しの処分を受けた場合又は合併により法人が消滅する場合（その権利義務を承継する法人が公益法人であるときを除く。）には、評議員会の決議を経て、公益目的取得財産残額に相当する額の財産を、当該公益認定の取消しの日又は当該合併の日から1か月以内に、横浜市に贈与するものとする。

(残余財産の帰属)

第41条 この法人が清算をする場合において有する残余財産は、評議員会の決議を経て、横浜市に贈与するものとする。

## 第8章 情報公開及び個人情報の保護

(情報公開)

第42条 この法人は、公正で開かれた活動を推進するため、その活動状況、運営内容及び財務資料等を積極的に公開するものとする。

2 情報公開に関する必要な事項は、理事長が別に定める。

(個人情報の保護)

第43条 この法人は、業務上知り得た個人情報の保護に万全を期すものとする。

2 個人情報の保護に関する必要な事項は、理事長が別に定める。

(公告の方法)

第44条 この法人の公告は、主たる事務所の公衆の見やすい場所に掲示する方法により行う。

## 第9章 補 則

### (事務局)

- 第45条 この法人の事務を処理するため、事務局を置く。
- 2 事務局には、事務局長及び職員を置く。
  - 3 事務局長は、理事会の承認を経て、理事長が任免する。
  - 4 事務局の組織及び運営に関し必要な事項は、理事長が別に定める。

### (委任)

- 第46条 この定款に定めるもののほか、この法人の運営に必要な事項は、理事会の決議により、別に定める。

### 附 則

- 1 この定款は、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律及び公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（以下「整備法」という。）第106条第1項に定める公益法人の設立の登記の日から施行する。
- 2 整備法第106条第1項に定める特例民法法人の解散の登記と公益財団法人の設立の登記を行ったときは、第6条の規定にかかわらず、解散の登記の日の前日を事業年度の末日とし、設立の登記の日を事業年度の開始日とする。
- 3 この法人の最初の理事長は日和佐信子、最初の常務理事は橋本康正とする。また、最初の業務執行理事は小守英治とする。

### 附 則

この定款は、平成24年11月28日から施行する。

公益財団法人横浜市消費者協会・横浜市消費生活総合センター関連事項 年表

年	月	関連事項
昭和	49. 6	横浜市消費者センター条例制定
	7	<b>市教育文化センターB1Fに横浜市消費者センター開設 横浜市消費者センター運営協議会に管理・運営を委託</b>
	8	消費生活一日教室、講演会、展示事業を開始
	9	センターニュースを発行
	51. 3	移動一日教室(現:講師派遣事業)を開始
	4	消費生活相談業務で弁護士による助言を導入
	52. 4	各区の消費生活相談業務が経済局消費経済課からセンターに移管
	54. 3	<b>財団法人横浜市消費者協会(以下「協会」という。)設立</b>
	4	<b>協会が横浜市消費者センターの管理・運営を受託</b>
	7	商品テスト室及び事務室の一部を関内パークビル9階に整備
	8	「よこはまくらしの情報」の発行を開始
	56. 8	簡易テスト教室を開始
	60. 10	全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)を導入
	61. 12	消費者被害未然防止キャンペーンとして若者110番・シルバー110番を開始
平成	2. 4	老人福祉大学(現:横浜シニア大学)に講師を派遣(各区)
	6. 11	センター開設20周年記念式典及びシンポジウムを開催
	8. 3	横浜市消費生活条例制定
	9. 12	横浜市消費生活総合センター条例改正
	10. 1	<b>横浜市消費者センターを拡充し、港南区に移転 「横浜市消費生活総合センター」(以下「センター」という。)と改称</b>
	11. 4	センターホームページを開設
	6	「消費生活相談月報」を発行
	14. 4	神奈川県との相談窓口縮小に伴い、相談員の増員等相談体制を充実
	4	モバイル版(携帯電話)による情報提供を開始
	15. 3	<b>特定計量器の指定定期検査機関として横浜市から指定</b>
	4	計量検査課を新設
	5	<b>特定計量器の定期検査業務を開始</b>
	16. 3	協会ホームページを開設
	4	電話・面接相談をセンター集中方式に変更(区の電話相談は廃止、面接相談は予約制)
	17. 1	くらしの情報プラザ・いきいきライフスクエア(5階)を4階へ移動し、展示・情報資料室として整備。5階を会議室として整備
	3	横浜市消費生活総合センター条例改正
	7	会議室の有料貸出業務開始
	12	横浜市消費生活条例改正。センターが市の消費生活施策拠点施設として位置づけ
	18. 4	<b>センターの指定管理者として横浜市から指定(第1期)</b>
	4	特定計量器の指定定期検査機関として横浜市から指定更新

年 . 月	関 連 事 項
4	組織の改変、課名変更(生活企画課を総務課に、情報紙等を啓発相談課に)
4	土・日曜日の電話相談を開始、消費者団体等連携・支援事業を開始
4	講座・教室の一部有料化開始(資料代として参加費を徴収)
20. 1	センターメールマガジン「消費生活ハマメール」配信開始
21. 4	特定計量器の指定定期検査機関として横浜市から指定更新
4	平日の相談受付開始時刻を9時30分から9時に、終了時刻を16時から17時15分に延長 土・日曜日の相談受付終了時刻を16時から16時45分に延長
4	電子メール相談の開始
22. 6	平日の相談受付終了時刻を17時15分から18時に延長
7	携帯電話用メールマガジン「はまのタスケ・メール」配信開始
9	消費生活相談機能強化として、相談室増設等の環境整備を実施
23. 4	<b>センターの指定管理者として横浜市から指定(第2期)</b>
10	「消費生活情報よこはまぐらしナビ」発行開始(「月報」と「よこはまぐらしの情報」を統合)
10	会議室貸出方法を変更(貸出単位を時間貸からコマ貸へ)
24. 1	センターと協会のホームページを統合し、見やすく必要な情報を検索しやすく改善
2	<b>協会「中期経営計画」を策定・公表</b>
3	神奈川県に公益財団法人認定を申請
4	特定計量器の指定定期検査機関として横浜市から指定更新
4	相談体制の強化を図るため相談担当課長を新設
10	センター紹介DVD、道のり案内DVD制作
11	<b>公益財団法人横浜市消費者協会に移行</b>
12	協会嘱託員就業要綱を改正(労働契約法の改正への対応など)
25. 3	協会職員就業規程を改正(全面的な見直し)

平成25年8月発行

**【編集・発行】 公益財団法人 横浜市消費者協会**

〒233-0002 横浜市港南区上大岡西一丁目6番1号

ゆめおおおかオフィスタワー 4階

TEL . 045-845-7722 (代表)

TEL . 045-840-2020 (計量検査)

FAX . 045-845-7720

協会URL <http://www.yokohama-consumer.or.jp/about/>

**横浜市消費生活総合センター**

TEL . 045-845-6666 (消費生活相談専用)

TEL . 045-845-6604 (展示・情報資料室、会議室予約)

TEL . 045-845-5640 (啓発、広報)

センターURL <http://www.yokohama-consumer.or.jp>

モバイル版URL <http://www.yokohama-consumer.or.jp/i/ind.html>