

平成26年度

# 事業概要



平成27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26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)	消費者教育	18
(3)	消費者啓発	24
(4)	IT関連情報発信	26
(5)	商品テスト	28
(6)	消費者団体等連携支援	29
(7)	基金活用事業	31
(8)	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	2
	(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、横浜市から業務委託を受け、「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

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/> (協会)  
<http://www.yokohama-consumer.or.jp> (センター)  
<http://www.yokohama-consumer.or.jp/i/ind.html> (モバイル版)

## 3 施設規模

専有延床面積 925.86㎡

(1) 4階 534.43㎡

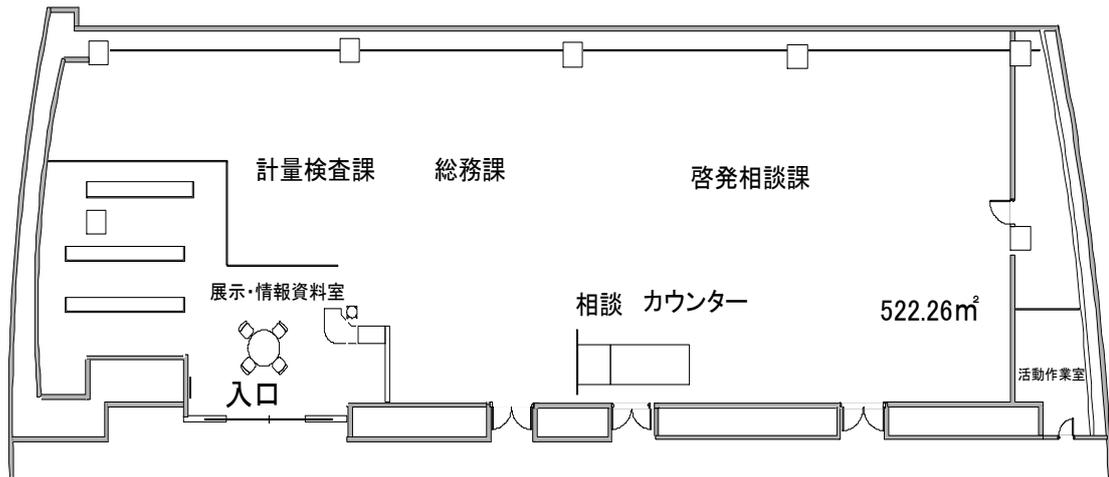
相談室、展示・情報資料室、事務室、倉庫等

(2) 5階 391.43㎡

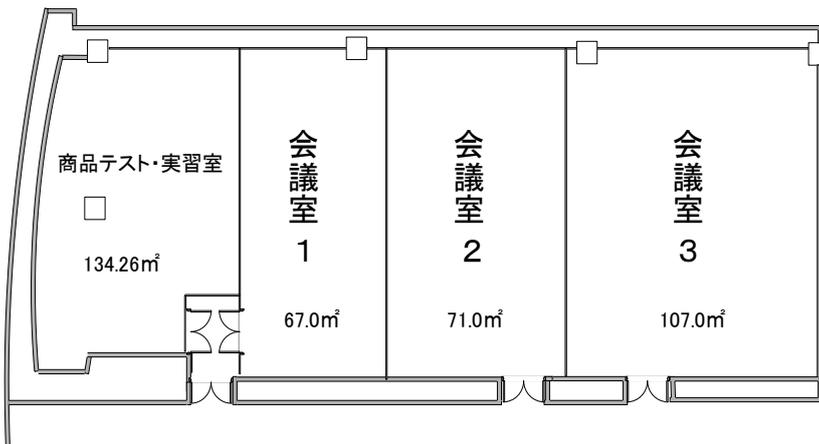
商品テスト・実習室、会議室(3室)、倉庫

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27年7月1日現在 五十音順

評議員	石戸谷 豊	弁護士・内閣府消費者委員
	小名木 雅行	(株)相鉄ローゼン 業務部 プロジェクトマネージャー
	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
	武田 岩夫	(公財)横浜市老人クラブ連合会常務理事兼事務局長
	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
	林 琢 己	横浜市経済局長

(任期 平成27年度に関する定時評議員会終結の時まで)

## (2)理事

\*平成27年7月1日現在 五十音順

理事長	日和佐 信子	元内閣府消費者委員
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

(任期 平成27年度に関する定時評議員会終結の時まで)

## (3)監事

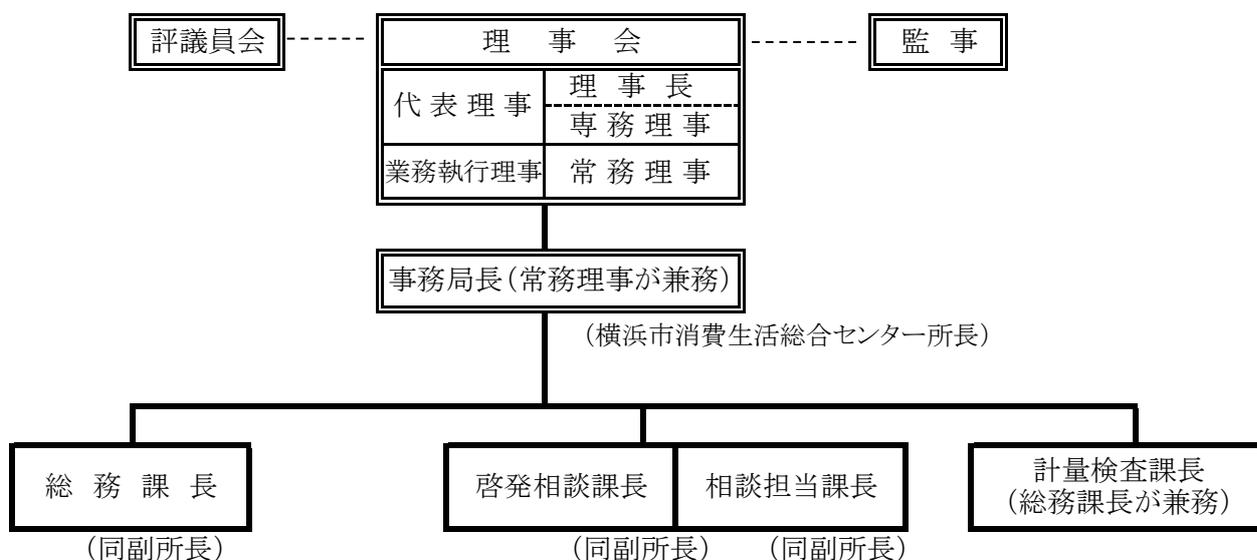
\*平成27年7月1日現在 五十音順

監事	菊地 泰昭	公認会計士
	山崎 千鶴	前横浜市消費生活推進員 鶴見区代表

(任期 平成27年度に関する定時評議員会終結の時まで)

## (4)組織図

\*平成27年7月1日現在



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

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

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

## (5)職員構成

\*平成27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	1	2	6
啓発相談課	2	2	32(27)	0	36
計量検査課	(1) (総務課長が兼務)	2	1	2	5
合計					47

### 消費生活相談に係る資格の有資格者数

単位：人

	消費生活専門相談員	消費生活アドバイザー	消費生活コンサルタント
消費生活相談員	18	17	3
事務職員等	5	2	0
計	23	19	3

※一人で複数の資格を保有するものもいるため、有資格者数は、延べ人数です。

消費生活相談員は、3資格のうちいずれか、または複数の資格を有しています。

### 計量検査に係る資格の有資格者数

単位：人

	計量士	短期計量教習修了者※
職員	2	0
嘱託員	0	1
アルバイト	0	1
計	2	2

※国立研究開発法人産業技術総合研究所 計量研修センターが行う教習であり、修了者は1年の実務経験の後、指定定期検査機関で検査実務を行うことができる。

## 第2 平成26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)消費者教育	18
ア 講座・講演会(講師派遣)事業	18
イ 消費生活教室	21
ウ 子ども消費生活セミナー	22
エ 簡易テスト教室	22
(3)消費者啓発	24
ア 消費生活情報紙の発行	24
イ 啓発用ポスター等の発行	25
ウ 消費者被害未然防止啓発資料	26
(4)IT関連情報発信	26
ア ホームページ	26
イ メールマガジン配信	26
(5)商品テスト	28
ア 苦情相談に伴うテスト	28
イ 共同商品テスト	28
ウ 情報の発信	28
(6)消費者団体等連携支援	29
ア 施設提供事業	29
イ 展示・情報資料室の運営	29
ウ 被害未然防止街頭キャンペーン	30
エ 消費者団体等連携推進会議	30
(7)基金活用事業	31
ア 消費生活相談	31
イ 消費者教育	31
ウ 消費者啓発	31
エ IT関連情報発信	33
オ 商品テスト	33
カ 消費者団体等連携支援	33
(8)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

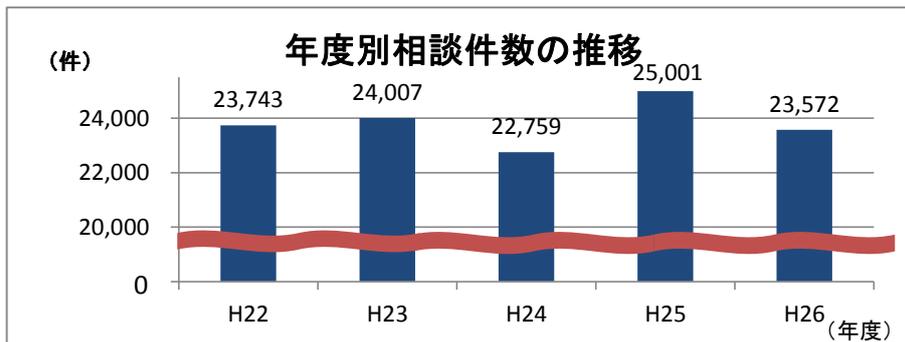
#### 相談統計上の注意

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

#### (ア)相談受付件数

単位:件(%)

区分	平成26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	22,438 (95.2)	23,631 (94.5)	▲ 1,193 【▲ 5.0】
問合せ	1,134 (4.8)	1,370 (5.5)	▲ 236 【▲ 17.2】
計	23,572 (100.0)	25,001 (100.0)	▲ 1,429 【▲ 5.7】



#### (イ)曜日別相談受付件数

単位:件(%)

区分	平成26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
平日	20,405 (86.6)	21,708 (86.8)	▲ 1,303 【▲ 6.0】
土・日曜日	3,167 (13.4)	3,293 (13.2)	▲ 126 【▲ 3.8】
計	23,572 (100.0)	25,001 (100.0)	▲ 1,429 【▲ 5.7】

#### (ウ)月別相談受付件数

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26年度	2,096	1,997	2,051	2,206	2,009	1,961	2,051	1,810	1,766	1,763	1,833	2,029	23,572
平成25年度	2,059	2,105	2,122	2,187	2,045	2,033	2,366	2,070	1,878	2,047	1,908	2,181	25,001

### (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(64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26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
電話	22,677 (96.2)	24,200 (96.8)	▲ 1,523【▲ 6.3】
※来所	895 (3.8)	801 (3.2)	94【11.7】
計	23,572 (100.0)	25,001 (100.0)	▲ 1,429【▲ 5.7】

※来所の内訳

- ・センターでの面接相談 894件
- ・区役所、地域ケアプラザ等での面接相談 1件

### (オ)契約者性別件数

女性49.7%、男性45.9%で、前年度(女性51.1%、男性44.5%)同様、女性が男性を上回っています。

単位:件(%)

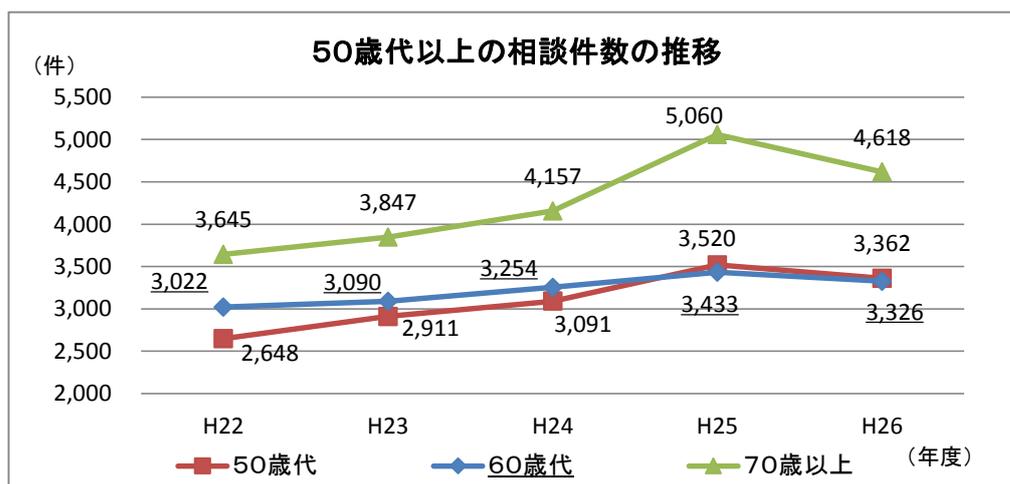
区分	平成26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
女性	11,709 (49.7)	12,787 (51.1)	▲ 1,078【▲ 8.4】
男性	10,823 (45.9)	11,116 (44.5)	▲ 293【▲ 2.6】
団体	770 (3.3)	825 (3.3)	▲ 55【▲ 6.7】
不明	270 (1.1)	273 (1.1)	▲ 3【▲ 1.1】
計	23,572 (100.0)	25,001 (100.0)	▲ 1,429【▲ 5.7】

### (カ)契約者年代別件数

年代別相談件数は、全ての年代で減少しました。

単位:件(%)

区分	平成26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
未成年者	707 (3.0)	790 (3.2)	▲ 83【▲ 10.5】
20歳代	2,144 (9.1)	2,240 (9.0)	▲ 96【▲ 4.3】
30歳代	3,409 (14.5)	3,790 (15.2)	▲ 381【▲ 10.1】
40歳代	4,501 (19.1)	4,699 (18.8)	▲ 198【▲ 4.2】
50歳代	3,362 (14.3)	3,520 (14.1)	▲ 158【▲ 4.5】
60歳代	3,326 (14.1)	3,433 (13.7)	▲ 107【▲ 3.1】
70歳以上	4,618 (19.6)	5,060 (20.2)	▲ 442【▲ 8.7】
不明	1,505 (6.4)	1,469 (5.9)	36【2.5】
計	23,572 (100.0)	25,001 (100.0)	▲ 1,429【▲ 5.7】



(キ)契約者年代別上位10商品・役務別件数

全ての年代の第1位は「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 458 ( 64.8 )	デジタルコンテンツ 501 ( 23.4 )	デジタルコンテンツ 691 ( 20.3 )	デジタルコンテンツ 1,104 ( 24.5 )	デジタルコンテンツ 826 ( 24.6 )	デジタルコンテンツ 724 ( 21.8 )	デジタルコンテンツ 529 ( 11.5 )
2	テレビ放送サービス 9 ( 1.3 )	不動産貸借 148 ( 6.9 )	不動産貸借 290 ( 8.5 )	不動産貸借 230 ( 5.1 )	工事・建築 128 ( 3.8 )	工事・建築 170 ( 5.1 )	工事・建築 356 ( 7.7 )
3	パーマ 財布類	エステサービス 97 ( 4.5 )	携帯電話サービス 87 ( 2.6 )	携帯電話サービス 工事・建築	不動産貸借 106 ( 3.2 )	商品一般 117 ( 3.5 )	商品一般 199 ( 4.3 )
4	8 ( 1.1 )	商品一般 49 ( 2.3 )	四輪自動車 62 ( 1.8 )	127 ( 2.8 )	商品一般 93 ( 2.8 )	インターネット接続回線 112 ( 3.4 )	インターネット接続回線 155 ( 3.4 )
5	健康食品 7 ( 1.0 )	携帯電話サービス 46 ( 2.1 )	商品一般 57 ( 1.7 )	インターネット接続回線 110 ( 2.4 )	インターネット接続回線 82 ( 2.4 )	不動産貸借 87 ( 2.6 )	公社債 141 ( 3.1 )
6	医療サービス 携帯電話サービス	インターネット接続回線 フリーローン・サラ金	役務その他サービス 56 ( 1.6 )	商品一般 105 ( 2.3 )	役務その他サービス 71 ( 2.1 )	役務その他サービス 78 ( 2.3 )	役務その他サービス 128 ( 2.8 )
7	自動二輪車	39 ( 1.8 )	フリーローン・サラ金 55 ( 1.6 )	フリーローン・サラ金 94 ( 2.1 )	携帯電話サービス 61 ( 1.8 )	公社債 72 ( 2.2 )	健康食品 126 ( 2.7 )
8	6 ( 0.8 )	役務その他サービス 35 ( 1.6 )	インターネット接続回線 工事・建築	四輪自動車 73 ( 1.6 )	フリーローン・サラ金 55 ( 1.6 )	携帯電話サービス 64 ( 1.9 )	新聞 107 ( 2.3 )
9	エステサービス パソコン 学習塾	テレビ放送サービス 医療サービス	51 ( 1.5 )	役務その他サービス 70 ( 1.6 )	修理サービス 52 ( 1.5 )	ファンド型投資商品 48 ( 1.4 )	ファンド型投資商品 84 ( 1.8 )
10	携帯電話 5 ( 0.7 )	32 ( 1.5 )	医療サービス 49 ( 1.4 )	修理サービス 51 ( 1.1 )	新聞 40 ( 1.2 )	修理サービス 42 ( 1.3 )	不動産貸借 78 ( 1.7 )
その他	179 ( 25.3 )	1,126 ( 52.5 )	1,960 ( 57.5 )	2,410 ( 53.5 )	1,848 ( 55.0 )	1,812 ( 54.5 )	2,715 ( 58.8 )
計	707 ( 100.0 )	2,144 ( 100.0 )	3,409 ( 100.0 )	4,501 ( 100.0 )	3,362 ( 100.0 )	3,326 ( 100.0 )	4,618 ( 100.0 )

(注)1 年齢の不明者は除く。

【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／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

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

(ク)居住区別相談件数

旭区、神奈川区、保土ヶ谷区、都筑区の4区で増加しました。

居住区別相談件数順

単位:件(%)

順位	区名	平成26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
1	港北	1,883 ( 8.0 )	1,949 ( 7.8 )	▲ 66 【 ▲ 3.4 】
2	戸塚	1,693 ( 7.2 )	1,823 ( 7.3 )	▲ 130 【 ▲ 7.1 】
3	青葉	1,593 ( 6.8 )	1,824 ( 7.3 )	▲ 231 【 ▲ 12.7 】
4	旭	1,572 ( 6.7 )	1,564 ( 6.3 )	8 【 0.5 】
5	港南	1,528 ( 6.5 )	1,639 ( 6.6 )	▲ 111 【 ▲ 6.8 】
6	神奈川	1,409 ( 6.0 )	1,383 ( 5.5 )	26 【 1.9 】
7	鶴見	1,293 ( 5.5 )	1,409 ( 5.6 )	▲ 116 【 ▲ 8.2 】
8	南	1,270 ( 5.4 )	1,390 ( 5.6 )	▲ 120 【 ▲ 8.6 】
9	保土ヶ谷	1,235 ( 5.2 )	1,233 ( 4.9 )	2 【 0.2 】
10	金沢	1,234 ( 5.2 )	1,310 ( 5.2 )	▲ 76 【 ▲ 5.8 】
11	都筑	1,099 ( 4.7 )	1,087 ( 4.3 )	12 【 1.1 】
12	磯子	1,044 ( 4.4 )	1,182 ( 4.7 )	▲ 138 【 ▲ 11.7 】
13	中	925 ( 3.9 )	992 ( 4.0 )	▲ 67 【 ▲ 6.8 】
14	緑	916 ( 3.9 )	982 ( 3.9 )	▲ 66 【 ▲ 6.7 】
15	泉	864 ( 3.7 )	878 ( 3.5 )	▲ 14 【 ▲ 1.6 】
16	栄	780 ( 3.3 )	820 ( 3.3 )	▲ 40 【 ▲ 4.9 】
17	瀬谷	750 ( 3.2 )	758 ( 3.0 )	▲ 8 【 ▲ 1.1 】
18	西	617 ( 2.6 )	682 ( 2.7 )	▲ 65 【 ▲ 9.5 】
	その他・不明	1,867 ( 7.9 )	2,096 ( 8.4 )	▲ 229 【 ▲ 10.9 】
	計	23,572 ( 100.0 )	25,001 ( 100.0 )	▲ 1,429 【 ▲ 5.7 】

契約者居住区別の商品別上位10位

単位:件(%)

順位	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	デジタル コンテンツ 275 (21.3)	デジタル コンテンツ 292 (20.7)	デジタル コンテンツ 103 (16.7)	デジタル コンテンツ 159 (17.2)	デジタル コンテンツ 233 (18.3)	デジタル コンテンツ 334 (21.9)	デジタル コンテンツ 255 (20.6)	デジタル コンテンツ 334 (21.2)	デジタル コンテンツ 225 (21.6)
2	不動産貸借 64 (4.9)	不動産貸借 67 (4.8)	不動産貸借 49 (7.9)	不動産貸借 64 (6.9)	不動産貸借 77 (6.1)	工事・建築 60 (3.9)	工事・建築 工事・建築 不動産貸借	工事・建築 76 (4.8)	不動産貸借 50 (4.8)
3	工事・建築 41 (3.2)	工事・建築 42 (3.0)	商品一般 24 (3.9)	工事・建築 34 (3.7)	工事・建築 58 (4.6)	不動産貸借 57 (3.7)	59 (4.8)	不動産貸借 59 (3.8)	工事・建築 46 (4.4)
4	商品一般 38 (2.9)	商品一般 32 (2.3)	工事・建築 20 (3.2)	商品一般 26 (2.8)	商品一般 34 (2.7)	インターネット 接続回線 51 (3.3)	インターネット 接続回線 43 (3.5)	インターネット 接続回線 47 (3.0)	携帯電話 サービス 28 (2.7)
5	役務その他 サービス 34 (2.6)	インターネット 接続回線 携帯電話 サービス	携帯電話 役務その他 サービス	携帯電話 サービス 新聞	役務その他 サービス 30 (2.4)	商品一般 39 (2.6)	商品一般 31 (2.5)	商品一般 29 (1.8)	商品一般 25 (2.4)
6	インターネット 接続回線 29 (2.2)	31 (2.2)	11 (1.8)	22 (2.4)	フリーローン・サラ金 27 (2.1)	役務その他 サービス 32 (2.1)	役務その他 サービス 28 (2.3)	健康食品 役務その他 サービス	インターネット 接続回線 23 (2.2)
7	修理サービス 23 (1.8)	役務その他 サービス 28 (2.0)	医療サービス 10 (1.6)	役務その他 サービス 20 (2.2)	携帯電話 サービス 26 (2.0)	携帯電話 サービス 30 (2.0)	携帯電話 サービス 26 (2.1)	28 (1.8)	役務その他 サービス 18 (1.7)
8	フリーローン・サラ金 携帯電話 サービス	フリーローン・サラ金 21 (1.5)	インターネット 接続回線 フリーローン・サラ金	インターネット 接続回線 18 (1.9)	インターネット 接続回線 25 (2.0)	健康食品 公社債	新聞 22 (1.8)	フリーローン・サラ金 26 (1.7)	修理サービス 14 (1.3)
9	17 (1.3)	モバイル データ通信 20 (1.4)	携帯電話 サービス	医療サービス 14 (1.5)	パソコンソフト 18 (1.4)	修理サービス	フリーローン・サラ金 21 (1.7)	四輪自動車 23 (1.5)	医療サービス 新聞
10	新聞 16 (1.2)	テレビ放送 サービス 19 (1.3)	有線テレビ 放送 9 (1.5)	健康食品 13 (1.4)	医療サービス 16 (1.3)	22 (1.4)	修理サービス 19 (1.5)	プロパンガス 22 (1.4)	13 (1.2)
その他	739 (57.2)	826 (58.6)	353 (57.2)	533 (57.6)	726 (57.2)	859 (56.2)	672 (54.4)	900 (57.3)	589 (56.4)
計	1,293	1,409	617	925	1,270	1,528	1,235	1,572	1,044

単位:件(%)

順位	金沢区	港北区	緑区	青葉区	都筑区	戸塚区	栄区	泉区	瀬谷区
1	デジタル コンテンツ 293 (23.7)	デジタル コンテンツ 407 (21.6)	デジタル コンテンツ 222 (24.2)	デジタル コンテンツ 374 (23.5)	デジタル コンテンツ 239 (21.7)	デジタル コンテンツ 394 (23.3)	デジタル コンテンツ 179 (22.9)	デジタル コンテンツ 208 (24.1)	デジタル コンテンツ 153 (20.4)
2	工事・建築 48 (3.9)	工事・建築 88 (4.7)	工事・建築 35 (3.8)	不動産貸借 80 (5.0)	不動産貸借 51 (4.6)	工事・建築 63 (3.7)	工事・建築 36 (4.6)	工事・建築 44 (5.1)	工事・建築 46 (6.1)
3	不動産貸借 41 (3.3)	不動産貸借 81 (4.3)	不動産貸借 30 (3.3)	工事・建築 56 (3.5)	工事・建築 32 (2.9)	商品一般 56 (3.3)	商品一般 28 (3.6)	商品一般 34 (3.9)	不動産貸借 26 (3.5)
4	商品一般 36 (2.9)	インターネット 接続回線 49 (2.6)	商品一般 29 (3.2)	商品一般 43 (2.7)	インターネット 接続回線 28 (2.5)	不動産貸借 55 (3.2)	携帯電話 サービス 20 (2.6)	不動産貸借 27 (3.1)	インターネット 接続回線 23 (3.1)
5	インターネット 接続回線 28 (2.5)	携帯電話 サービス 47 (2.5)	役務その他 サービス 24 (2.6)	インターネット 接続回線 33 (2.1)	インターネット 接続回線 28 (2.5)	インターネット 接続回線 45 (2.7)	インターネット 接続回線 19 (2.4)	インターネット 接続回線 25 (2.9)	商品一般 21 (2.8)
6	役務その他 サービス 35 (2.8)	商品一般 44 (2.3)	携帯電話 サービス 17 (1.9)	携帯電話 サービス 26 (1.6)	携帯電話 サービス 25 (2.3)	役務その他 サービス 38 (2.2)	役務その他 サービス 16 (2.1)	携帯電話 サービス 14 (1.6)	携帯電話 サービス 17 (2.3)
7	新聞 24 (1.9)	役務その他 サービス 37 (2.0)	インターネット 接続回線 16 (1.7)	役務その他 サービス 25 (1.6)	25 (2.3)	携帯電話 サービス 34 (2.0)	四輪自動車 14 (1.8)	健康食品 11 (1.3)	役務その他 サービス 16 (2.1)
8	携帯電話 サービス 22 (1.8)	健康食品 32 (1.7)	健康食品 16 (1.7)	健康食品 23 (1.4)	四輪自動車 17 (1.5)	四輪自動車 31 (1.8)	四輪自動車 14 (1.8)	健康食品 11 (1.3)	フリールン・サラ金 12 (1.6)
9	フリールン・サラ金 18 (1.5)	修理サービス 29 (1.5)	四輪自動車 12 (1.3)	23 (1.4)	エステサービス 16 (1.5)	公社債 22 (1.3)	修理サービス 12 (1.5)	11 (1.3)	12 (1.6)
10	健康食品 公社債 16 (1.3)	公社債 四輪自動車 28 (1.5)	12 (1.3)	ファンド型 投資商品 公社債 四輪自動車 16 (1.0)	16 (1.5)	健康食品 21 (1.2)	12 (1.5)	ファンド型 投資商品 10 (1.2)	公社債 10 (1.3)
その他	650 (52.7)	1,013 (53.8)	507 (55.3)	862 (54.1)	622 (56.6)	934 (55.2)	430 (55.1)	469 (54.3)	414 (55.2)
計	1,234	1,883	916	1,593	1,099	1,693	780	864	750

(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17.5%増加し、4,886件と相談全体の20.7%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7.3%減少し、1,089件と相談全体の4.6%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935件で相談全体の4.0%を占めています。

単位:件(%)

順位	商品・役務名	平成26年度	順位	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
1	デジタルコンテンツ	4,886 ( 20.7 )	1	4,159 ( 16.6 )	727 【 17.5 】
2	不動産貸借	1,089 ( 4.6 )	2	1,175 ( 4.7 )	▲ 86 【 ▲ 7.3 】
3	工事・建築	935 ( 4.0 )	3	1,093 ( 4.4 )	▲ 158 【 ▲ 14.5 】
4	商品一般	684 ( 2.9 )	4	777 ( 3.1 )	▲ 93 【 ▲ 12.0 】
5	インターネット接続回線	577 ( 2.4 )	12	306 ( 1.2 )	271 【 88.6 】
6	役務その他サービス	495 ( 2.1 )	6	445 ( 1.8 )	50 【 11.2 】
7	携帯電話サービス	465 ( 2.0 )	7	405 ( 1.6 )	60 【 14.8 】
8	フリーローン・サラ金	337 ( 1.4 )	8	368 ( 1.5 )	▲ 31 【 ▲ 8.4 】
9	健康食品	315 ( 1.3 )	5	666 ( 2.7 )	▲ 351 【 ▲ 52.7 】
10	修理サービス	284 ( 1.2 )	11	317 ( 1.3 )	▲ 33 【 ▲ 10.4 】
11	四輪自動車	281 ( 1.2 )	10	339 ( 1.4 )	▲ 58 【 ▲ 17.1 】
12	新聞	258 ( 1.1 )	13	305 ( 1.2 )	▲ 47 【 ▲ 15.4 】
13	医療サービス	249 ( 1.1 )	16	254 ( 1.0 )	▲ 5 【 ▲ 2.0 】
14	公社債	235 ( 1.0 )	19	211 ( 0.8 )	24 【 11.4 】
15	携帯電話	192 ( 0.8 )	17	240 ( 1.0 )	▲ 48 【 ▲ 20.0 】
16	エステサービス	191 ( 0.8 )	15	270 ( 1.1 )	▲ 79 【 ▲ 29.3 】
17	テレビ放送サービス	189 ( 0.8 )	18	239 ( 1.0 )	▲ 50 【 ▲ 20.9 】
18	クリーニング	188 ( 0.8 )	14	277 ( 1.1 )	▲ 89 【 ▲ 32.1 】
19	ファンド型投資商品	178 ( 0.8 )	9	341 ( 1.4 )	▲ 163 【 ▲ 47.8 】
20	パソコン	172 ( 0.7 )	22	180 ( 0.7 )	▲ 8 【 ▲ 4.4 】
21	パソコンソフト	155 ( 0.7 )	20	210 ( 0.8 )	▲ 55 【 ▲ 26.2 】
22	音響・映像機器	152 ( 0.6 )	21	182 ( 0.7 )	▲ 30 【 ▲ 16.5 】
23	モバイルデータ通信	144 ( 0.6 )	25	152 ( 0.6 )	▲ 8 【 ▲ 5.3 】
24	有線テレビ放送	140 ( 0.6 )	35	114 ( 0.5 )	26 【 22.8 】
25	外食	136 ( 0.6 )	24	163 ( 0.7 )	▲ 27 【 ▲ 16.6 】
26	婦人用バック	135 ( 0.6 )	23	171 ( 0.7 )	▲ 36 【 ▲ 21.1 】
27	ふとん類	129 ( 0.5 )	34	119 ( 0.5 )	10 【 8.4 】
28	金融関連サービスその他	121 ( 0.5 )	25	152 ( 0.6 )	▲ 31 【 ▲ 20.4 】
29	歯科治療	117 ( 0.5 )	37	107 ( 0.4 )	10 【 9.3 】
30	プロパンガス	114 ( 0.5 )	52	88 ( 0.4 )	26 【 29.5 】
そ の 他		10,029 ( 42.5 )		11,176 ( 44.7 )	▲ 1,147 【 ▲ 10.3 】
計		23,572 ( 100.0 )		25,001 ( 100.0 )	▲ 1,429 【 ▲ 5.7 】

## (コ)特殊販売に係る相談件数、契約者の概要

### a 販売購入形態別件数

1位は通信販売(8,624件)でした。2位は訪問販売(2,562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行う販売方法
訪問購入	販売業者が、消費者の自宅等において売買契約を締結して物品等を購入すること。
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

### 販売購入形態別相談件数

単位:件(%)

区分	平成26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
通信販売	8,624 ( 65.7 )	8,123 ( 62.0 )	501【 6.2 】
訪問販売	2,562 ( 19.5 )	2,660 ( 20.3 )	▲ 98【 ▲ 3.7 】
家庭訪販	2,339 ( 17.8 )	2,427 ( 18.5 )	▲ 88【 ▲ 3.6 】
キャッチセールス	49 ( 0.4 )	52 ( 0.4 )	▲ 3【 ▲ 5.8 】
アポイントメントセールス	49 ( 0.4 )	48 ( 0.4 )	1【 2.1 】
S F 商法	17 ( 0.1 )	26 ( 0.2 )	▲ 9【 ▲ 34.6 】
その他	108 ( 0.8 )	107 ( 0.8 )	1【 0.9 】
電話勧誘販売	1,299 ( 9.9 )	1,571 ( 12.0 )	▲ 272【 ▲ 17.3 】
マルチ・マルチまがい商法	215 ( 1.6 )	207 ( 1.6 )	8【 3.9 】
訪問購入	208 ( 1.6 )	225 ( 1.7 )	▲ 17【 ▲ 7.6 】
その他無店舗販売	175 ( 1.3 )	247 ( 1.9 )	▲ 72【 ▲ 29.1 】
ネガティブオプション	35 ( 0.3 )	74 ( 0.6 )	▲ 39【 ▲ 52.7 】
計	13,118 ( 100.0 )	13,107 ( 100.0 )	11【 0.1 】

### b 販売購入形態・契約者年代別件数

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	547	955	1,487	1,972	1,359	1,127	976	201	8,624
訪問販売	22	169	202	311	291	400	1,001	166	2,562
電話勧誘販売	2	29	52	137	124	277	615	63	1,299
その他無店舗	4	28	21	29	23	24	37	9	175
訪問購入	0	3	14	24	33	47	80	7	208
マルチ・マルチまがい	3	99	27	25	14	11	29	7	215
ネガティブオプション	0	0	2	3	3	4	16	7	35
計	578	1,283	1,805	2,501	1,847	1,890	2,754	460	13,118

### c 通信販売に係る上位5品目

第2位の「役務その他サービス」が35.8%と1番の伸び率でした。主な相談内容としては、アダルトサイトの高額請求を止める、アダルトサイトへの登録内容を削除するなどとうたい、不必要な被害救済サービスを契約させるものでした。

単位:件(%)

順位	前年度	商品・役務名	平成26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
1	1	デジタルコンテンツ	4,802 ( 55.7 )	4,055 ( 49.9 )	747 【 18.4 】
2	7	役務その他サービス	144 ( 1.7 )	106 ( 1.3 )	38 【 35.8 】
3	2	健康食品	142 ( 1.6 )	172 ( 2.1 )	▲ 30 【 ▲ 17.4 】
4	5	商品一般	123 ( 1.4 )	141 ( 1.7 )	▲ 18 【 ▲ 12.8 】
5	3	パソコンソフト	115 ( 1.3 )	155 ( 1.9 )	▲ 40 【 ▲ 25.8 】
その他			3,298 ( 38.2 )	3,494 ( 43.0 )	▲ 196 【 ▲ 5.6 】
計			8,624 ( 100.0 )	8,123 ( 100.0 )	501 【 6.2 】

### d 訪問販売に係る上位5品目

第5位「インターネット接続回線」が53.8%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26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
1	1	工事・建築	586 ( 22.9 )	591 ( 22.2 )	▲ 5 【 ▲ 0.8 】
2	2	新聞	226 ( 8.8 )	255 ( 9.6 )	▲ 29 【 ▲ 11.4 】
3	3	テレビ放送サービス	136 ( 5.3 )	171 ( 6.4 )	▲ 35 【 ▲ 20.5 】
4	4	修理サービス	107 ( 4.2 )	128 ( 4.8 )	▲ 21 【 ▲ 16.4 】
5	5	インターネット接続回線	100 ( 3.9 )	65 ( 2.4 )	35 【 53.8 】
その他			1,407 ( 54.9 )	1,450 ( 54.5 )	▲ 43 【 ▲ 3.0 】
計			2,562 ( 100.0 )	2,660 ( 100.0 )	▲ 98 【 ▲ 3.7 】

### e 電話勧誘販売に係る上位5品目

第1位「インターネット接続回線」が239.5%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26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
1	6	インターネット接続回線	258 ( 19.9 )	76 ( 4.8 )	182 【 239.5 】
2	2	公社債	190 ( 14.6 )	148 ( 9.4 )	42 【 28.4 】
3	4	役務その他サービス	88 ( 6.8 )	115 ( 7.3 )	▲ 27 【 ▲ 23.5 】
4	2	ファンド型投資商品	78 ( 6.0 )	148 ( 9.4 )	▲ 70 【 ▲ 47.3 】
5	5	商品一般	60 ( 4.6 )	82 ( 5.2 )	▲ 22 【 ▲ 26.8 】
その他			625 ( 48.1 )	1,002 ( 63.8 )	▲ 377 【 ▲ 37.6 】
計			1,299 ( 100.0 )	1,571 ( 100.0 )	▲ 272 【 ▲ 17.3 】

## (サ)危害・危険相談件数

前年度にくらべ、危害相談が6.1%、危険相談が25.1%、全体では13.3%減少しました。危害は「保健・福祉サービス」(医療・理美容サービス、老人福祉サービスなど)が第1位でした。危険は「住居品」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26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
危 害	418 ( 67.0 )	445 ( 61.8 )	▲ 27【 ▲ 6.1 】
危 険	206 ( 33.0 )	275 ( 38.2 )	▲ 69【 ▲ 25.1 】
計	624 ( 100.0 )	720 ( 100.0 )	▲ 96【 ▲ 13.3 】

### 危害の上位5品目

単位:件(%)

順位	商品・役務名	平成26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
1	保健・福祉サービス	137 ( 32.8 )	96 ( 21.6 )	41【 42.7 】
2	保健衛生品	79 ( 18.9 )	119 ( 26.7 )	▲ 40【 ▲ 33.6 】
3	食 料 品	65 ( 15.6 )	76 ( 17.1 )	▲ 11【 ▲ 14.5 】
4	住 居 品	37 ( 8.9 )	44 ( 9.9 )	▲ 7【 ▲ 15.9 】
5	他 の 役 務	19 ( 4.5 )	26 ( 5.8 )	▲ 7【 ▲ 26.9 】
	そ の 他	81 ( 19.4 )	84 ( 18.9 )	▲ 3【 ▲ 3.6 】
	計	418 ( 100.0 )	445 ( 100.0 )	▲ 27【 ▲ 6.1 】

### 危険の上位5品目

単位:件(%)

順位	商品・役務名	平成26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
1	住 居 品	64 ( 31.1 )	65 ( 23.6 )	▲ 1【 ▲ 1.5 】
2	食 料 品	36 ( 17.5 )	78 ( 28.4 )	▲ 42【 ▲ 53.8 】
3	車 両・乗り物	33 ( 16.0 )	46 ( 16.7 )	▲ 13【 ▲ 28.3 】
4	教養・娯楽品	25 ( 12.1 )	18 ( 6.5 )	7【 38.9 】
5	土地・建物・設備	8 ( 3.9 )	6 ( 2.2 )	2【 33.3 】
	そ の 他	40 ( 19.4 )	62 ( 22.5 )	▲ 22【 ▲ 35.5 】
	計	206 ( 100.0 )	275 ( 100.0 )	▲ 69【 ▲ 25.1 】

## (シ)拡大損害の相談件数

拡大損害相談件数は299件で、前年度比20.5%減少しました。

\*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26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
拡大損害	299	376	▲ 77【 ▲ 20.5 】

## (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、18,111件で前年度に比べ5.4%減少しました。また、第2位の「情報提供」は2,398件で前年度比1.4%増加しました。あっせん解決は、1,732件で前年度比11.7%減少しました。

処理結果内容

単位:件(%)

区 分	平成26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
助言(自主交渉)	18,111 ( 76.8 )	19,143 ( 76.6 )	▲ 1,032 【 ▲ 5.4 】
情 報 提 供	2,398 ( 10.2 )	2,366 ( 9.5 )	32 【 1.4 】
あっせん解決	1,732 ( 7.3 )*	1,961 ( 7.8 )	▲ 229 【 ▲ 11.7 】
他機関紹介	454 ( 1.9 )	665 ( 2.7 )	▲ 211 【 ▲ 31.7 】
処 理 不 要	255 ( 1.1 )	322 ( 1.3 )	▲ 67 【 ▲ 20.8 】
あっせん不調	230 ( 1.0 )	239 ( 1.0 )	▲ 9 【 ▲ 3.8 】
処 理 不 能	133 ( 0.6 )	125 ( 0.5 )	8 【 6.4 】
処 理 中	259 ( 1.1 )	180 ( 0.7 )	79 【 43.9 】
計	23,572 ( 100.0 )	25,001 ( 100.0 )	▲ 1,429 【 ▲ 5.7 】

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 1,796件

解決内容では、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、交渉により解決し、かつ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。)

解決内容

単位:件(%)

区 分	平成26年度	平成25年度	増▲減【対前年度増減率】
全面解約・取消	1,295 ( 37.2 )	1,058 ( 31.6 )	237 【 22.4 】
返 金	556 ( 16.0 )	519 ( 15.5 )	37 【 7.1 】
契約通り履行	341 ( 9.8 )	281 ( 8.4 )	60 【 21.4 】
一部解約・取消	146 ( 4.2 )	118 ( 3.5 )	28 【 23.7 】
交換・代替品	85 ( 2.4 )	88 ( 2.6 )	▲ 3 【 ▲ 3.4 】
修 理 ・ 補 修	64 ( 1.8 )	77 ( 2.3 )	▲ 13 【 ▲ 16.9 】
損害賠償・治療費	45 ( 1.3 )	46 ( 1.4 )	▲ 1 【 ▲ 2.2 】
解決・見舞金	22 ( 0.6 )	24 ( 0.7 )	▲ 2 【 ▲ 8.3 】
そ の 他	931 ( 26.7 )	1,135 ( 33.9 )	▲ 204 【 ▲ 18.0 】
計	3,485 ( 100.0 )	3,346 ( 100.0 )	139 【 4.2 】

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、「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、実施しました。

- ・ 開設日時 平成26年9月16日(火)、17日(水)、18日(木) 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 103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、「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、広域的効果を図りながら実施しました。

- ・ 開設日時 平成27年1月19日(月)、20日(火) 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 20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。

- ・ 開設日時 平成26年12月5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 生活支援相談員
- ・ 相談件数 0件

### (エ)「工事・建築110番」の実施

住宅リフォーム工事等のトラブルは、契約金額が高額なこともあつて解決が難しい問題となっており、事業者との交渉には専門的知識が必要です。専門的な助言を受けるために建築士を配置し、トラブル解決を図ることを目的に実施しました。

- ・ 開設日時 平成26年6月30日(月) 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 建築士および消費生活相談員により対応
- ・ 相談件数 5件

### (オ)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、電話又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26年度	52	51	58	57	69	61	37	30	28	39	35	41	558
平成25年度	44	50	43	44	49	56	77	75	49	59	56	59	661

## (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5回 午後1時～午後4時

単位:件

区 分	平成26年度	平成25年度	平成24年度	平成23年度	平成22年度
法律相談件数	272	294	353	367	360

## (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)専門知識研修

相談員の消費生活相談に関わる専門性を高め、関連する法律を学び業務に生かすために相談員の全体研修を12回実施しました。

回	月	日(曜)	内 容
1	4	21(月)	個人情報研修、事業者指導・市条例について、グループ研修の報告
2	5	26(月)	PIO-NETへの救済金に関する入力について
3	6	30(月)	保険金と給付金の支払いについて
4	7	28(月)	特定商取引法について
5	8	18(月)	情報通信の基礎知識と相談業務
6	9	29(月)	新聞購読契約のトラブル
7	10	20(月)	スマホ等のアプリに関する相談について
8	11	17(月)	相談対応業務研修
9	12	8(月)	ファンデ型商品・そのポイント
10	1	19(月)	高齢者・障がい者と金融取引被害
11	2	16(月)	国民生活センター研修の報告
12	3	23(月)	相談カードの記載要領について

### (イ)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。

グループ	実施実績	テーマの一例
A	年間12回 (1時間/回)	決済代行業者が介在するクレジット決済について
B		定期貸借契約のシェアハウスの中途解約について
C		訪問購入の規制概要と事例検討
D		高齢者の電気通信サービス契約について
E		旅行契約について

### (ウ)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」
- ・一般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)消費者教育

### ア 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)

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。

- ・ 派遣回数 (地域団体等 33回・高齢者施設運営者 10回・区役所等 2回・大学等 6回・企業等 6回)
- ・ 参加者数 (地域団体等 1,633人・高齢者施設運営者 187人・区役所等 329人・大学等 2,045人・企業等 143人)

#### a 地域団体等への派遣

回	月	日(曜)	実施団体	参加者数
消費生活推進員				
1	5	14日(水)	磯子区 杉田地区消費生活推進員	23
2		20日(火)	緑区 保健活動推進員、消費生活推進員	26
3	6	4日(水)	戸塚区 柏尾地区消費生活推進員	42
4		18日(水)	港南区 消費生活推進員	38
5	7	3日(木)	旭区 川井地区消費生活推進員+老人会	40
6		14日(月)	旭区 今宿地区消費生活推進員	30
7		18日(金)	旭区 上白根地区消費生活推進員	22
8	9	25日(木)	戸塚区 下倉田地区消費生活推進員	45
9		26日(金)	鶴見区 生麦地域消費生活推進員	30
10	10	2日(木)	栄区 上郷東地区消費生活推進員	15
11		8日(水)	旭区 二俣川消費生活推進員	50
12		15日(水)	港北区 大曾根地区消費生活推進員	27
13		27日(月)	港北区 師岡地区消費生活推進員	62
14	11	21日(金)	旭区 万騎が原地区消費生活推進員	30
15		21日(金)	戸塚区 北汲沢消費生活推進員	20
16	12	5日(金)	戸塚区 踊場消費生活推進員	35
17	1	22日(木)	港北区 篠原地域消費生活推進員	20
18	2	4日(水)	旭区 笹野台地区消費生活推進員	30
19		20日(金)	港南区 野庭地区消費生活推進員	14
小 計				599
老人会・老人クラブ				
20	4	18日(金)	「横浜元気ステーション」笑話会	29
21	6	6日(金)	仲手原ことぶき会	70
22	9	3日(水)	小田急ふれあいの会	19
23	10	15日(水)	長寿長楽会(篠原地域ケアプラザ)	35
24		22日(水)	いきいきマーケット(ケアプラザ窓口)	24
25	2	19日(木)	神奈川区老人クラブ連合会	533
小 計				710
自治会・町内会				
26	10	30日(木)	新吉田あすなる連合町内会	14
小 計				14
その他団体				
27	4	4日(金)	瀬谷第4連合社会福祉協議会	60
28	5	2日(金)	NPO法人ふれんどーる	36
29	9	16日(火)	希望ヶ丘東地区民生・児童委員協議会	80
30	1	19日(月)	ボナーージュ横浜	21
31	2	19日(木)	横浜市福祉サービス協会	53
32	3	12日(木)	社会福祉法人恵友会	25
33		31日(火)	菊名地区社会福祉協議会	35
小 計				310
計				1,633

**b 高齢者施設運営者への派遣**

(単位:人)

回	月	日(曜)	実 施 団 体	参加者数
地域ケアプラザ				
1	5	29日(木)	二ツ橋地域ケアプラザ	9
2	11	18日(火)	並木地域ケアプラザ	13
3	1	20日(火)	もえぎ野地域ケアプラザ	13
4		21日(水)	さつきが丘地域ケアプラザ	20
5		30日(金)	上飯田地域ケアプラザ	27
6	2	9日(月)	中山地域ケアプラザ	36
7		13日(金)	篠原地域ケアプラザ	20
8		16日(月)	東戸塚地域ケアプラザ	20
9	3	2日(月)	新子安地域ケアプラザ	9
小 計				167
老人福祉センター				
10	1	29日(木)	菊名寿楽荘	20
小 計				20
計				187

**c 区役所等への派遣**

(単位:人)

回	月	日(曜)	実 施 団 体	参加者数
1	10	14日(火)	港南区役所 高齢・障害支援課	29
2	11	27日(木)	西区役所 地域振興課	300
計				329

**d 大学等への派遣**

(単位:人)

回	月	日(曜)	実 施 団 体	参加者数
1	4	4日(金)	明治学院大学①	250
2		4日(金)	明治学院大学②	150
3		7日(月)	横浜美術大学	130
4		9日(水)	横浜市立大学①	465
5		9日(水)	横浜市立大学②	465
6		10日(木)	桐蔭横浜大学	585
計				2,045

**e 企業等への派遣**

(単位:人)

回	月	日(曜)	実 施 団 体	参加者数
1	4	2日(水)	横浜金沢産業連絡協議会	29
2		14日(月)	株式会社フジシステムズ	4
3		23日(水)	横浜商工会議所 女性会	29
4	12	8日(月)	独立行政法人 鉄道建設・運輸施設整備支援機構	20
5	3	13日(金)	横浜トヨペット株式会社	41
6		20日(金)	横浜トヨペット株式会社	20
計				143

## (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:横浜市社会福祉協議会ウィリング横浜)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、高齢者や福祉関連施設従事者等に対して、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。

### a 横浜シニア大学への講師派遣

- ・実施期間 平成26年6月～9月
- ・派遣回数 18回(18区)
- ・参加者数 868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」そんな手口にはだまされない!
- ・実施内容

(単位:人)

回	月	日(曜)	区	会場	参加者数
1	6	24(火)	泉区	泉寿荘	55
2	7	1(火)	鶴見区	鶴寿荘	37
3		8(火)	神奈川区	うらしま荘	42
4		16(水)	金沢区	晴嵐かなざわ	59
5		17(木)	磯子区	喜楽荘	32
6		18(金)	南区	南寿荘	52
7		22(火)	港北区	港北公会堂	46
8		23(水)	中区	麦田清風荘	58
9		24(木)	栄区	本郷地区センター	38
10		25(金)	都筑区	つづき緑寿荘	35
11		30(水)	戸塚区	男女共同参画センター横浜	62
12	9	4(木)	港南区	横浜市消費生活総合センター	75
13		10(水)	青葉区	ユートピア青葉	32
14		11(木)	保土ヶ谷区	狩場緑風荘	49
15		12(金)	緑区	緑ほのぼの荘	42
16		16(火)	西区	野毛山荘	36
17		19(金)	旭区	福寿荘	56
18		26(金)	瀬谷区	瀬谷和楽荘	62
計					868

### b よこはま福祉・保健カレッジの実施

- ・実施期間 平成26年8月～平成27年1月
- ・派遣回数 9回
- ・参加者数 1,137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・障害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	8	5(火)	福祉保健従事者「新任研修」(新卒者向け)	58
2	9	3(水)	新任介護職員基礎研修・障害分野(初任者向け)	36
3	9	9(火)	サービスの質の確保・向上とリスクマネジメント(中堅者向け)	31
4	9	18(木)	障害者相談支援従事者「新任職員研修」(初任者向け)	105
5	9	26(金)	障害者相談支援従事者「新任職員研修」(初任者向け)	105
6	12	8(月)	介護支援専門員専門研修課程Ⅱ(更新研修)	67
7	12	9(火)	介護支援専門員専門研修課程Ⅱ(更新研修)	69
8	12	15(月)	小地域福祉活動推進研修(地区社協研修)	600
9	1	7(水)	介護支援専門員専門研修課程Ⅱ(更新研修)	66
計				1,137

## イ 消費生活教室

暮らしに役立つ消費生活に関するさまざまな情報と、啓発の視点も加味した講座を広く市民に提供するため、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基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10回を区役所と共催し地域で開催しました。

- ・ 実施回数 12回
- ・ 参加者数 1,747人
- ・ 実施内容

(単位:人)

回	月	日(曜)	テ ー マ	講師	会場	参加者数
1	4	26(土)	[土曜教室] 生命保険の基礎知識 ～契約時・見直し時の注意点と生活設計～	公益財団法人 生命保険文化センター 鍵山 文彦	センター 会議室	44
2	5	23(金)	[施設見学] 暮らしを支える 横浜港の輸出入関連施設 ～バスと船で行く 湾岸物流拠点等～	横浜市港湾局／一般社 団法人横浜港振興協会 職員	横浜港	48
3	6	27(金) [磯子区 共催]	食中毒の基礎知識と注意点 ～暮らしの中で 気をつけたいポイント～	公益社団法人 日本食品衛生協会 技術参与 鎌田孝子	磯子公会堂 講堂	135
4	7	24(木) [旭区 共催]	あなたは狙われている！ 金融商品トラブルにご注意！ ～甘い儲け話をうのみにしないで！！～	東京経済大学 教授 弁護士 村 千鶴子	旭公会堂 ホール	180
5	8	27(水) [保土ヶ谷 区共催]	携帯電話・インターネット 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情報セキュリティー フォーラム 廣瀬 由美	保土ヶ谷 公会堂 会議室	80
6	9	24(水) [栄区共 催]	食品アレルギーの 基礎知識と注意点 ～原因を知り トラブルにならないために～	一般財団法人東京顕微鏡 院/食と環境の科学セン ター 技術専門科長 渡部 健二郎	栄区役所 新館会議室	90
7	10	24(金) [鶴見区 共催]	我が家流のお葬式を考える ～家族からペットまで 最新事情と基礎知識～	消費生活コンサルタント 横山 美智子	鶴見区役所 会議室	150
8	11	25(火) [港北区 共催]	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～	有料老人ホーム・介護 情報館 館長 中村 寿美子	港北公会堂 ホール	300
9	12	18(木) [瀬谷区 共催]	環境にやさしい 住まいのお掃除術 ～重曹・お酢・石けんのエコパワー～	シンプル家事研究家 ／翻訳家 佐光 紀子	瀬谷公会堂 講堂	230
10	1	23(金) [緑区共 催]	ご注意！ 健康食品を過信しないで！ ～広告・宣伝・噂話に惑わされないで～	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	中山地区 センター	100
11	2	27(金) [港南区 共催]	遺産と相続と遺言書の話 ～もしものときに備えて 知っておきたい基礎知識～	横浜弁護士会 弁護士 山本 安志	港南公会堂 ホール	270
12	3	18(水) [中区共 催]	大切にしたい おとなの食育 ～変わりゆく食生活 忘れたくないこと～	横浜国立大学 名誉教授 金子 佳代子	開港記念会 館 会議室	120

注1) 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 子ども消費生活セミナー

子ども(小学校3学年以上)を対象に、夏休みの期間を活用し、消費生活に関し正しい知識を得てもらおうとともに賢い消費者を育成することを目的に、身近なことを題材とした消費生活に関する教室を実施しました。なお、26年度は新たに大学のサークルと連携し漫才や落語を聴いて楽しみながら学ぶという試みを行いました。

- ・ 実施日時 平成26年8月8日(金) 10時～15時  
1回目 午前10時～12時          2回目 午後1時30分～3時30分
- ・ 参加者数 44人
- ・ テーマ 第1部「漫才・落語で楽しく知ろう！決まりごと」  
第2部「工作教室・身近なものから作ろう！」
- ・ 会場 横浜市消費生活総合センター5階 会議室2.3

## エ 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。

- ・ 実施回数 10回
- ・ 参加者数 238人
- ・ 会場 商品テスト・実習室
- ・ 実施内容

(単位:人)

回	月	日	曜日	時間	テーマ	講師	参加者数
1	6	24	火	10時	暮らしの中のカビ対策	NPO法人 カビ相談センター 理事長 高鳥 浩介	20
2	7	29	火	10時	衣類の上手なお手入れ方法とシミ抜きのは	横浜マイスター クリーニング師 沼能 和男	23
3	9	26	金	10時	やさしいお酢の話と 不思議なお酢のチカラの体験	(株)Mizkan MD本部製品企画部 赤野 裕文	26
4				13時半			27
5	10	21	火	10時	かしこい寝具の選び方とお手入れ方法	全日本寝具寝装品協会 品質管理委員 西川産業(株) 品質管理室兼消費者室室長 池田 努	26
6	11	14	金	10時	住まいのプチ補修と簡単そうじ術	DIYアドバイザー 吉村 美紀	24
7				13時半			23
8	12	16	火	10時	乳酸菌飲料について	(一社)全国発酵乳 乳酸菌飲料協会 藤崎 豊	21
9				13時半			27
10	1	23	金	10時	省エネ・節電について学ぼう！	NPO法人 ソフトエネルギープロジェクト 理事長 佐藤 一子	21

### (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。

- ・ 実施日時 平成26年7月30日(水)  
1回目 午前10時～12時          2回目 午後1時30分～3時30分
- ・ 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 31人
- ・ 会場 商品テスト・実習室
- ・ 実施テーマ 「食品表示の基礎知識 -強調表示と味覚テスト-

### (ウ)夏休み子ども簡易テスト教室

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を実施しました。身近な食品(ブロッコリー)から、食塩や中性洗剤等をつかってDNAのらせんを目で見える大きさで取り出してみる実習を行いました。また、食品の表示についてもクイズを取り入れながら学びました。

- ・ 実施日時           平成26年8月5日(火)  
                          1回目 午前10時～11時30分   2回目 午後1時30分～3時
- ・ 対 象               小学校1年生～6年生
- ・ 参加者数           39人
- ・ 会 場               商品テスト・実習室
- ・ 実施テーマ         「ブロッコリーのDNAを取り出してみよう！表示についても学ぼう！」

### (3)消費者啓発

#### 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、法令、商品テスト室発の情報、計量関連情報、センターの催しの案内等の他、時の話題を専門家に執筆依頼するとともに、地域での消費生活に関する活動情報等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(31～42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	31	携帯電話に届いた不審なメール	インターネット通信販売でトラブルに巻き込まれないために	ぐらしと計量:商品量目検査(その②)	消費生活教室・案内
				ぐらしのヒント:クリーニングトラブルにあわないために(その①)	
				迷惑メールの専門機関	消費者月間・案内
5	32	消費生活センターを名乗り「被害が救済される」と偽る怪しい電話	これって何だろう? ビットコイン	ぐらしと計量:商品量目検査(その③)	消費生活教室・案内
			工事・建築110番を実施します!	ぐらしのヒント:クリーニングトラブルにあわないために(その②)	
6	33	約束どおりに収入が得られないメールで誘われたホームページ作成の副業	これって何だろう? クーリング・オフ制度	ぐらしと計量:商品量目検査(その④)	消費生活教室・案内
			夏休み子ども簡易テスト教室・案内	新着図書のご案内	子ども消費生活セミナー・案内
7	34	無料の資源回収と偽って訪問し新聞を勧誘する販売員	これって何だろう? LCC	地域情報:東洋医学に基づいた食材の選び方を学ぶ(鶴見区消費生活推進員)	消費生活教室・案内
				ぐらしのヒント:殺虫・防虫剤の使い方・保管にご注意	簡易テスト教室・案内
8	35	平成25年度消費生活相談概要	平成25年度消費生活相談概要	地域情報:エコたわし手作り教室を地域で!みんなで!楽しく!開催!!(中区消費生活推進協議会)	消費生活教室・案内
				高齢者被害特別相談を実施します!	簡易テスト教室・案内

9	36	東京オリンピックと偽って、証券会社を騙り架空債権を勧誘する不審な電話！	シリーズ「インターネットの裏側」その① 携帯電話とインターネットの現状と問題点	左記の続き	消費生活教室・案内
				地域情報：消費者庁からベスト消費者サポーター章(栄区消費生活推進員)	
				くらしと計量：計量啓発イベントを実施します！	簡易テスト教室・案内
10	37	”屋根の点検”と偽り、高額な契約を急かす家屋修繕	シリーズ「インターネットの裏側」その② こんなトラブルが多発しています！！	左記の続き	消費生活教室・案内
				地域情報：環境に優しいエコグッズを楽しみながら作成！（鶴見区消費生活推進員）	簡易テスト教室・案内
				交通機関でさまざまな啓発を実施中	多重債務者特別相談会
11	38	”病氣も治る”と勧誘された 家庭用電位治療器を解約したい	シリーズ「インターネットの裏側」その③ こんなトラブルが出始めています！	左記の続き	消費生活教室・案内
				平成26年度 消費者と事業者の意見交換会「海から食卓を考える」	
				食品表示・安全事業講演会・案内	簡易テスト教室・案内
12	39	会員登録したが解約したい不審な”バイナリーオプション取引”	シリーズ「インターネットの裏側」その④ インターネット利用する際の心構えと注意点	左記の続き	消費生活教室・案内
				若者向けKAMOKAMOリーフレットとポスター作製！市内の大学・高校に配布します	
				食品表示・安全事業講演会・案内／若者110番を実施します／年末年始の業務のお知らせ	簡易テスト教室・案内
1	40	平成26年度上半期消費生活相談概要	平成26年度上半期消費生活相談概要	地域情報：今年度も地域と連携し悪質商法被害未然防止講座を実施しました！（瀬谷区消費生活推進員）	消費生活教室・案内
				展示・情報資料室：新着図書・DVD案内	食品表示・安全事業講演会の案内／出前講座・案内
2	41	えっ！本当？スマートフォンに届いた3億6千万円を受け取ってというメール	消費者団体等との共同商品テスト結果「ふとんクリーナーについて」	左記の続き	消費生活教室・案内
					街頭キャンペーンを開催します！
3	42	繁華街で呼び止められ強引に契約させられた絵画を解約したい	新社会人(新入生)のみなさん 悪質業者は若者を狙っています！！	地域情報：地域のみなさんとともに こうほく消費者のつどい～消費者大学～をにぎやかに開催!!(港北区消費生活推進員)	消費生活教室・案内
				悪質商法の出前講座・案内	センター会議室をご利用ください！

## イ 啓発用ポスター等の発行

### (ア)若者向けポスター、リーフレット「その話、悪質商法カモ・・・。」

(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)

- ・作成部数 ポスター 290枚、リーフレット 13,000枚
- ・配布先 市内の高校・大学等

### (イ)高齢者向けポスター、リーフレット「高齢者をねらう『悪質商法』や『振り込め詐欺』にちょっと待った!!」

(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)

- ・作成部数 ポスター 150枚、リーフレット 12,000枚
- ・配布先 地域ケアプラザ等

## ウ 消費者被害未然防止啓発資料

### (ア)契約のきりふだ(高齢者編)

- ・作成部数 5,000部
- ・配布先 出前講座、街頭キャンペーン等

### (イ)契約のきりふだ(若者編)

- ・作成部数 17,000部
- ・配布先 出前講座、大学ガイダンスの講座等

### (ウ)センター案内リーフレット

- ・作成部数 20,000部
- ・配布先 出前講座、消費生活教室、街頭キャンペーン等

### (エ)高齢者向けリーフレット A4判見開き

- ・作成部数 120,000部
- ・配布先 横浜市老人クラブ連合会全会員

## (4)IT関連情報発信

### ア ホームページ

(ア)セキュリティ強化のため、ホームページのサーバーをバージョンアップ

(イ)メール相談ページのセキュリティを強化

<アクセス件数 145,115件>

### イ メールマガジン配信

#### (ア)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。

- ・配信回数 24回
- ・登録者数 311人(新規登録61人)
- ・発行日 毎月10日、25日

#### (イ)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)

新手の手口や急増している被害事例、今後被害の発生の増加が予想される悪質商法の手口など、消費生活相談を元にした最新の情報等を携帯電話に向けてコンパクトにまとめて配信しました。

- ・配信回数 51回
- ・登録者数 707人(新規登録107人、登録抹消73人)
- ・発行日 原則毎週金曜日

はまのタスケ・メール配信内容一覧表

発行ナンバー	配信日	内 容	配信回数/月
196	4月4日	学生に広がるマルチ商法的勧誘に注意！	4
197	4月11日	賃貸住宅退去時の高額な修繕費請求	
198	4月18日	これって、便乗値上げでは？	
199	4月25日	安定収入が得られるファンドの勧誘？	
200	5月2日	注文した覚えのない商品の受注メール	5
201	5月9日	サンプルを申し込んだはずが定期購入に！	
202	5月16日	高額な廃品回収にご注意	
203	5月23日	点検商法にご注意	
204	5月30日	インターネットバンキングで被害にあわないために	4
205	6月6日	有料SNSの退会	
206	6月13日	東京オリンピック関連の詐欺トラブルに気を付けて！	
207	6月20日	メルマガ作成の内職のはずが…	
208	6月27日	浄水器の点検のはずが新品を買うはめに	4
209	7月4日	悪質な貴金属の訪問買取業者にご注意	
210	7月11日	「保険金で直せる」住宅修理サービスにご注意	
211	7月18日	自然冷媒ヒートポンプ給湯器の取付けが実質0円？	
212	7月25日	プロバイダ変更は、解約料がかかる場合も	5
213	8月1日	アダルトサイトから未納料金の督促	
214	8月8日	架空請求メールにご注意！>利用料金の未納で法的措置に？	
215	8月15日	後を絶たない美容医療トラブル。施術は慎重に！	
216	8月22日	金融商品のしつこい勧誘をやめさせたい	4
217	8月29日	クレジットカードの管理にご注意を！	
218	9月5日	しつこい新聞購読の勧誘	
219	9月12日	読者モデルの勧誘時に高額な写真撮影とエステ？	
220	9月19日	クリーニングに出したらシミが！	5
221	9月26日	購入したペットに遺伝的疾患が…	
222	10月3日	無料占いが高額な占いに	
223	10月10日	認知症の母がテレビ通販で次々に買い物を…	
224	10月17日	アダルトサイトの年齢確認ボタンを押したら高額請求！	4
225	10月24日	海外旅行時のスマートフォンの設定にご注意	
226	10月31日	電話勧誘後、遠隔操作でプロバイダ変更！	
227	11月7日	通販で買った下着を返品したいが…	
228	11月14日	お試し登録の落とし穴	4
229	11月21日	結婚式場のキャンセル料は？	
230	11月28日	当選金が手に入ると思わせる海外宝くじにご注意	
231	12月5日	「消費者センター」に電話したつもりが…	
232	12月12日	カニの送りつけ商法にご注意！	4
233	12月19日	告別式なしで父を見送ったのに追加費用	
234	12月26日	消防署をかたる電話にご注意！	
235	1月9日	脱毛エステの契約をクーリング・オフしたい	
236	1月16日	別荘地の交換・売却？二次被害にご注意	4
237	1月23日	パンフレットとは別の旅館が宿泊先に…	
238	1月30日	オンラインカジノを紹介するだけで儲かるって？	
239	2月6日	引越しで荷物が紛失！	
240	2月13日	有料老人ホーム入居の権利を譲ってと言われたが？	4
241	2月20日	学習塾の契約をクーリング・オフしたい	
242	2月27日	納得できない賃貸住宅退去時の修理代	
243	3月6日	亡父が契約した新聞購読を解約したい	
244	3月13日	クリーニング後の衣類の保管に気を付けて！	4
245	3月20日	ロト6などの数字選択式宝くじの当選番号を事前に教えてくれる？	
246	3月27日	電子レンジから発火！	
計			

## (5)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15件委託しました。

#### (ア)委託先別件数

委託先	件数
神奈川県PLセンター	5件
独立行政法人製品評価技術基盤機構 (NITE)	4 *
神奈川県建築士事務所協会	4
独立行政法人国民生活センター	2

\*情報提供1件を含む

#### (イ)内容別件数

分類	受付件数	内容
被服品	5件	<b>【クリーニング】</b> ・ダウンコートをドライクリーニングに出したら、ボリュームがなくなった。 ・綿の紳士ズボンをドライクリーニングに出したら、液体がかかったようなシミが出た。 <b>【その他】</b> ・制服を購入して一月ほどで白い毛玉が目立つようになってしまった。
住居品	4	・購入したベッドカバーから石油臭がし、気分が悪くなった。 ・電気ファンヒーターを接続していたマルチタップの差し込み口が溶けて変形した。
土地・建物・設備	4	・床下を点検すると業者が来訪し、次々とリフォーム工事をされた。
保健衛生品	1	・車を運転中ゲル消臭剤から白煙が発生した。
教養・娯楽品	1	・強力瞬間接着剤が大量に飛び出し、指について離れなくなった。

### イ 共同商品テスト

消費者団体等との連携・協力により、市販品について共同でテストを実施しました。

- ・ テーマ 「ふとんクリーナーについて」
- ・ 検体数 4点
- ・ 実施期間 平成26年10月～11月
- ・ テスト方法 試買テスト
- ・ テスト内容 表示等の点検、機能性・安全性・使用性のテストについて実施しました。
- ・ 発表方法 「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。
- ・ 協働団体 消費生活推進員(鶴見区、港南区、栄区)8名  
横浜市消費者団体連絡会 3団体 5名

### ウ 情報の発信

「消費生活情報よこはまぐらしナビ」に商品テスト室発の情報等を随時掲載しました。

- ・ 回数 3回

## (6) 消費者団体等連携支援

### ア 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	485 件	6,351 人	578,000 円	64.0 %
会議室2	346	4,631	411,400	52.6
会議室3	280	9,840	686,200	48.3
計	1,111	20,822	1,675,600	55.0

※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 展示・情報資料室の運営

#### (ア) 貸出図書等

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	293 日
来 館 者 数	1,261 人
図 書 貸 出 冊 数	158 冊
ビデオ、DVD貸出本数	196 巻

貸 出 用 蔵 書 数	3,945 冊
貸出用ビデオ等保有数	633 巻
貸出カード新規作成者数	32 人
レファレンスサービス件数	35 件

#### (イ) 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 3件
- ・ 貸出枚数(延べ数) 12枚
- ・ パネル内容 「悪質な消費者トラブルに要注意」他
- ・ 貸出用パネル枚数 12枚

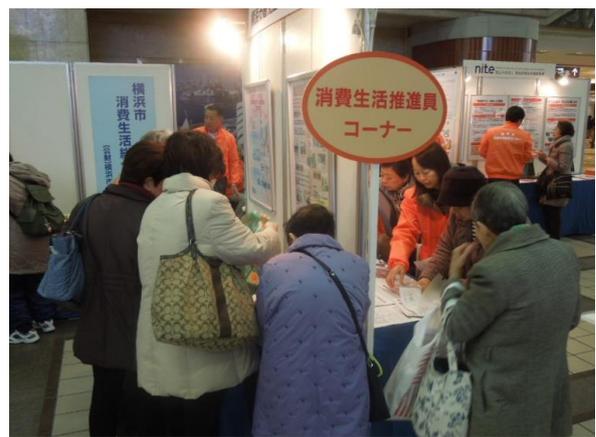
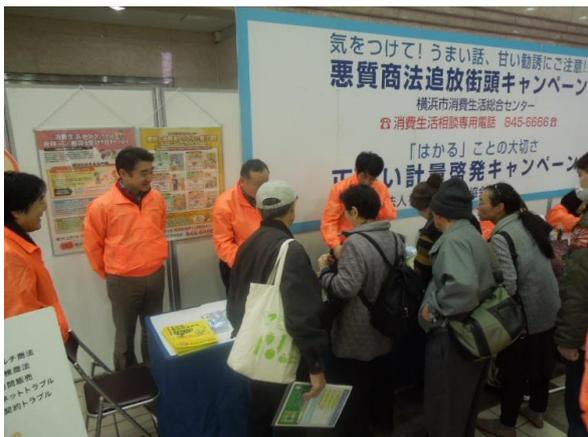
回	月	日	(曜)	利用団体	利用目的	パネル内容	枚数
1	10	19	(日)	緑区地域振興課	緑区区民まつり2014	家庭訪問販売他	6
2	11	1	(土)	港南区消費生活推進員の会	こうなん子どもゆめワールド	悪質な消費者トラブルに要注意他	3
3	11	27 ~28	(木) (金)	鶴見区地域振興課	消費生活展	悪質な消費者トラブルに要注意他	3

## ウ 被害未然防止街頭キャンペーン

悪質商法による被害の未然防止と早期解決を図る悪質商法追放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。

今回は鶴見区と栄区の消費生活推進員による地域での活動内容の展示発表コーナーを設け、市民の方に大変好評でした。

- ・日 時 平成27年3月6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(8,500組)  
共同商品テストコーナー(「ふとんクリーナー」テスト結果パネル展示と解説)  
地域活動発表コーナー(消費生活推進員の地域での活動内容、制作物等を展示発表)  
消費生活相談コーナー(相談の受付・助言等を行う窓口を開設)  
簡易テストコーナー(果物・ジュース等の糖度テスト)  
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)  
悪質商法パネル展示コーナー(関連パネル2枚掲示)
- ・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・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



## エ 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。また、その中でより使いやすい会議室の運営のため、消費者団体、消費生活推進員の代表と情報・意見交換する会議室利用者懇談会を実施しました。

- ・開催日 平成26年9月9日(火)、12月4日(木)
- ・実施内容 各事業の企画、内容、テーマ等の検討、会議室についての情報・意見交換  
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  
会議室の利用状況、無料開放デー等

## (7)基金活用事業

平成26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 消費生活相談

#### (ア)特別相談等相談関連事業

##### a 工事・建築110番の実施(再掲 16ページ参照)

住宅リフォーム工事等のトラブルに専門的な助言を受けるために建築士を配置し、トラブル解決を図ることを目的に実施しました。

- ・開催日 平成26年6月30日(月)
- ・相談件数 5件

##### b 弁護士による相談員への法的助言(再掲 17ページ参照)

- ・実施回数 月1回、年12回(全体 月5回、年60回)

##### c インターネット関係の専門家による相談員への助言

- ・実施回数 隔月1回(年6回)

##### d クリーニング・繊維の専門家による相談員への助言

- ・実施回数 隔月1回(年6回)

#### (イ)消費生活相談員の研修

##### a 専門知識研修(再掲 17ページ参照)

- ・実施回数 6回(全体12回)

### イ 消費者教育

#### (ア)出前講座用資料の作成

企業・一般向けリーフレット「みんなで防ごう悪質商法」(A4版17ページ)を作成しました。

- ・作成部数 300部

啓発グッズとして、消費者参加型の川柳ハンドタオルを作成しました。

- ・作成枚数 1,800枚

#### (イ)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「食の安全に関する講演会」を実施しました。

- ・回数 1回
- ・開催日 平成27年1月29日(木)
- ・参加者人数 250人
- ・開催場所 神奈川区民文化センター かなつくホール
- ・テーマ 安全でおいしい食品を選ぶために ～食品表示から考える～
- ・講師 食品安全教育研究所 代表 河岸 宏和

### ウ 消費者啓発

#### (ア)啓発用ポスター等の発行(再掲 25ページ参照)

高齢者向けポスター、リーフレット「高齢者をねらう『悪質商法』や『振り込め詐欺』にちょっと待った!!」を作成・配布しました。(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)

- ・作成部数 ポスター 150枚、リーフレット 12,000枚
- ・配布先 地域ケアプラザ等

#### (イ)消費者被害未然防止啓発資料

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、啓発用グッズ等を作成し、イベントなどを利用して配布しました。

##### a ボールペン

- ・作成本数 8,000本

##### b 消しゴム

- ・作成個数 6,000個

**c シードペーパー**

・作成個数 3,000個

**d 紙袋（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）**

・作成枚数 3,000枚

**e 悪質な訪問販売お断りシール**

・作成枚数 20,000枚

**f シャープペン**

・作成本数 6,000本

**g マウスパッド**

・作成枚数 5,000枚

**h ポケットティッシュ**

・作成個数 25,000個

・配布先 街頭キャンペーン等イベント参加者、出前講座等

**i 高齢者向けリーフレット（再掲 26ページ参照）**

・作成枚数 120,000部（横浜市老人クラブ連合会全会員に配布）

**(ウ)地域に根差した高齢者向け消費者啓発(センターサポーター事業転換)**

関係機関の協力を得て、日常的に地域で高齢者の方々と接している福祉関係者を通じて啓発物を届けるとともに、声かけ(①悪質商法に気をつけよう、②何かあったらセンターに相談しよう、の2点)を通じた、“高齢者見守り”を展開してもらうものです。地域や高齢者の実情に即し、きめ細かい地域密着型の仕組みで、無理のない効果的・継続性のある取り組みとしました。

・配布部数 14,041部(平成26年11月～平成27年3月)  
(情報パック、見守りガイドブック、悪質商法お断りシール等)

**(エ)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、当センターから若者へのアドバイスを掲載した記事・広告を掲出し、ネットトラブルが発生しやすい若者に対して、消費者教育の観点から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・協力いただいたデザインを一部使用しました。

・発行日/発行部数 平成26年12月5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))

**(オ)センター広報・周知**

**a 電車内等での広告による啓発**

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、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。

・車内ドア横ポスター

市営地下鉄(ブルーライン) あざみ野駅～湘南台駅 520枚  
平成26年10月27日～11月16日及び平成27年2月2日～3月29日  
市営地下鉄(グリーンライン) 日吉駅～中山駅 200枚  
平成26年10月21日～11月24日及び平成27年1月20日～3月23日

・車内映像広告

相模鉄道線(トレインビジョン) 横浜駅～海老名駅及び二俣川駅～湘南台駅 400画面  
平成26年10月1日～平成27年3月31日  
神奈川中央交通バス(かな ch. [かなチャンネル])横浜・舞岡・戸塚(営業所) 各50画面(台)  
平成27年3月1日～3月31日

・駅改札映像広告(J・ADビジョン)

JR横浜駅 中央改札〔中央通路〕 5面・南改札〔改札内コンコース〕16面  
平成26年8月1日～10月31日及び平成27年1月1日～3月31日  
JR桜木町駅 北改札 7面・南改札 4面  
平成27年2月2日～2月22日

## b FM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

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。

- ・放送期間 ①平成26年5月1日(木)～5月31日(土)  
②平成27年2月1日(日)～2月28日(土)
- ・放送回数 ①31回、②28回
- ・放送秒数 20秒

## エ IT関連情報発信

### (ア)ホームページ

スマートフォンの普及・閲覧の増加に対応するため専用ページを作成しました。

### (イ)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、公的機関が発行する広報紙へ広告掲載を行いました。

- ・チラシ増刷部数 16,500部
- ・配布先 出前講座、各種啓発等
- ・公的機関広報紙 PTAよこはま、福祉よこはま

## オ 商品テスト

### (ア)苦情相談に伴うテスト(再掲 28ページ参照)

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。

建築など専門機関への委託 4件 (全体15件)

- ・内訳 リフォーム工事 4件

### (イ)共同商品テスト(再掲 28ページ参照)

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くらしナビ」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。

- ・テスト検体:ふとんクリーナー(合計4点)
- ・テスト内容:表示等の点検、機能性・安全性・使用性のテストについて実施しました。

## カ 消費者団体等連携支援

### (ア)展示・情報資料室の運営

配架用図書、DVDの購入 77冊、1巻 (全体 124冊、1巻)

P. 32(オ)a 車内ドア横ポスター

悪質商法はキッパリNO!

次は、あなたが  
ターゲット!  
インターネット関連不当請求  
不審な勧誘電話 増加中!!

変だな? 怪しいな!

横浜市消費生活総合センター  
045-845-6666

- マルチ商法
- 点検商法
- 訪問販売
- ネットトラブル
- 契約トラブル

変だな? 怪しいな!と思ったら、  
**迷わず相談。**

横浜市消費生活総合センター 検索

## (8)パブリシティ等の状況

〈記者発表・資料提供〉

No.	発表日	内 容
1	6月26日	平成25年度消費生活相談概要
2	11月27日	平成26年度上半期消費生活相談概要

〈マスコミ取材・掲載〉

No.	取材日	取材方法、	社 名	媒 体	掲 載 内 容
1	6月26日	電話	神奈川新聞	新聞(6/27)	H25年度消費生活相談概要記者発表について
2	6月26、7月11日	電話	産経新聞	新聞(7/12)	H25年度消費生活相談概要記者発表について
3	7月10、14日	電話、来所	タウンニュース社	タウンニュース港南区版 (7/17)	H25年度消費生活相談概要記者発表について (アダルトサイト、健康食品、通販未着等)
4	12月16日	電話	神奈川新聞	新聞(12/20)	H26年度上半期消費生活相談概要記者発表について
5	1月30日	電話	朝日新聞	新聞(2/4)	H26年度上半期消費生活相談概要記者発表について

〈広報協力〉

No.	年月日	依頼者	媒 体	原稿チェック等の内容
1	7月18日	(公財)横浜市国際交流協会	多言語情報誌	事例掲載、校正
2	9月29日	磯子区地域振興課	広報よこはま磯子区版	センター案内、校正
3	12月8日	緑区地域振興課	広報よこはま緑区版	センター案内、校正
4	2月4日	港北区地域振興課	推進員だより	センター案内、校正
5	2月4日	港南区地域振興課	推進員だより	クーリング・オフ掲載原稿校正
6	2月19日	緑区地域振興課	区役所作成すごろく	内容校正
7	3月2日	緑区地域振興課	消費生活推進員ニュース	センター案内・消費生活教室掲載原稿校正
8	3月18日	戸塚区地域振興課	推進員だより	内容校正

〈国民生活センター、消費者庁への協力〉

No.	年月日	依頼者	媒 体	協力・情報提供の内容
1	4月9日	国民生活センター	消費者行政フォーラム	事例紹介
2	5月7日	国民生活センター	記者発表	事例紹介
3	5月22日	消費者庁	平成26年度消費者白書	はまのタスケ紹介文(資料提供)
4	6月12日	消費者庁	平成26年度消費者白書	はまのタスケ紹介文(校正)
5	6月16日	国民生活センター	ウェブ版国民生活	事例掲載、校正
6	6月23日	国民生活センター	消費生活年報	事例掲載、校正
7	6月24日	国民生活センター	報道発表	事例掲載、校正
8	7月22日	国民生活センター	記者発表	事例掲載、校正
9	7月28日	国民生活センター	ウェブ版国民生活	事例掲載、校正
10	9月2日	国民生活センター	消費者契約法の運用状況に関する検討会	事例紹介、校正
11	9月16日	消費者庁	ホームページ公表	事例掲載、校正(重大事故情報)
12	9月26日	国民生活センター	ホームページ公表	リンク掲載(H25年度共同商品テスト)
13	10月17日	国民生活センター	記者公表	事例掲載、校正
14	12月5日	国民生活センター	消費者行政フォーラム	苦情品テスト結果掲載、内容確認
15	12月25日	国民生活センター	ホームページ公表(関東甲信越ブロック共同キャンペーン実施)	校正
16	3月3日	消費者庁	特定商取引法改正検討会公表資料	事例掲載、校正
17	3月9日	国民生活センター	記者公表	事例掲載、校正
18	3月17日	消費者庁	ホームページ公表	事例掲載、校正(重大事故情報)
19	3月31日	消費者庁	ホームページ公表	事例掲載、校正(重大事故情報)

## 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)特定計量器定期検査事業

#### 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26年度 定期検査実績＞

検査期間	日数	受検戸数※
平成26年4月 1日 ～ 平成27年3月31日	198日	2,752戸

※受検戸数とは、検査延べ戸数

＜平成26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	3,618 個	65 個	1.8%
誘電式	654	1	0.2
電磁式	310	3	1.0
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	20	0	0.0
棒	19	0	0.0
その他の手動式	132	1	0.8
直線目盛指示	506	4	0.8
ばね式指示	2,781	52	1.9
その他の指示	2	0	0.0
手動指示併用	104	0	0.0
はかり計	8,146	126	1.5
分銅	624	0	0.0
おもり	655	0	0.0
総計	9,425	126	1.3

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26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						■						
宅配事業者											■	
啓発事業								計量記念 計量フェア				計量キャンペーン

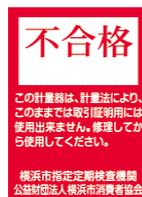
■ : 検査実施期間

<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26年10月18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27年3月6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
- ※「悪質商法追放街頭キャンペーン」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26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のデザインを制作し、県内全高校生へ配布される高校生新聞(H!P)や紙袋、横浜市立大学が発行する情報誌に掲載しました。

また、よこはま動物園ズーラシアで実施した計量イベントでは、学生が若者の感性を活かした効果的なポスター作成などデザインに協力し、当日のイベントにも学生・教員が主催者側として実施に協力してくれました。

・横浜市立大学(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。(名称:金沢HAKKEN。10月、3月発行)

・明治学院大学と協定を結び、インターンシップの学生を受け入れ、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、就業体験を行いました。(8月の4日間)

・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。

・関東学院大学、学生支援室と連携し、同室窓口で若者向け啓発物の掲出及び配布を行いました。

#### (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等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

\*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 13,758件/年度総計>

## 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

最近改正 平成27年 6月22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、評議員選定委員会において行う。

2 評議員選定委員会は、評議員1名、監事1名、事務局員1名、次項の定めに基づいて選任された外部委員2名の合計5名で構成する。

3 評議員選定委員会の外部委員は、次のいずれにも該当しない者を理事会において選任する。

(1) この法人又は関連団体（主要な取引先及び重要な利害関係を有する団体を含む。以下同じ。）の業務を執行する者又は使用人

(2) 過去に前号に規定する者となったことがある者

(3) 第1号又は第2号に該当する者の配偶者、3親等内の親族、使用人（過去に使用人となった者も含む。）

4 評議員選定委員会に提出する評議員候補者は、理事会又は評議員会がそれぞれ推薦することができる。評議員選定委員会の運営についての細則は、理事会において定める。

5 評議員選定委員会に評議員候補者を推薦する場合には、次の事項のほか、当該候補者を評議員として適任と判断した理由を委員に説明しなければならない。

(1) 当該候補者の経歴

(2) 当該候補者を候補者とした理由

(3) 当該候補者との法人及び役員等（理事、監事及び評議員）との関係

(4) 当該候補者の兼職状況

6 評議員選定委員会の決議は、委員の過半数が出席し、その過半数をもって行う。ただし、外部委員の1名以上が出席し、かつ、外部委員の1名以上が賛成することを要する。

(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、その事項を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。

#### 附 則

この定款は、平成27年6月23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	「横浜市消費者センターニュース」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横浜市消費者センターに移管
	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	「よこはま暮らしの情報」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	横浜市消費者センター開設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	暮らしの情報プラザ・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
	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)

年	月	関連事項
	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)
25.	6	協会職員就業規程及び嘱託員就業要綱を改正(出勤簿廃止等)
26.	3	協会嘱託員就業要綱を改正(表彰制度規定)
27.	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
27.	6	協会定款を改正(評議員選定委員会の設置)



はまのタスケ

デザイン協力:岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校

平成27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>