

平成27年度 事業概要



平成28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27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)	消費者教育	19
(3)	消費者啓発	25
(4)	IT関連情報発信	28
(5)	商品テスト	30
(6)	消費者団体等連携支援	31
(7)	地方消費者行政推進事業(再掲)	33
(8)	パブリシティ等の状況	36
2	計量検査事業 《受託事業》	
(1)	特定計量器定期検査	37
(2)	計量啓発	38
3	協会自主事業	
(1)	大学等との連携	39
(2)	人材登録・紹介	39

第3 参考資料

1	公益財団法人横浜市消費者協会定款	40
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	50

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、横浜市中で「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)、第2期(平成23年度から5年間)のセンター指定管理者として指定を受けました。

現在、第3期(平成28年度から5年間)の指定管理についても指定を受け、引き続きセンターの管理・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教育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。

なお、協会は、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)

3 施設規模

専有延床面積 925.86㎡

(1) 4階 534.43㎡

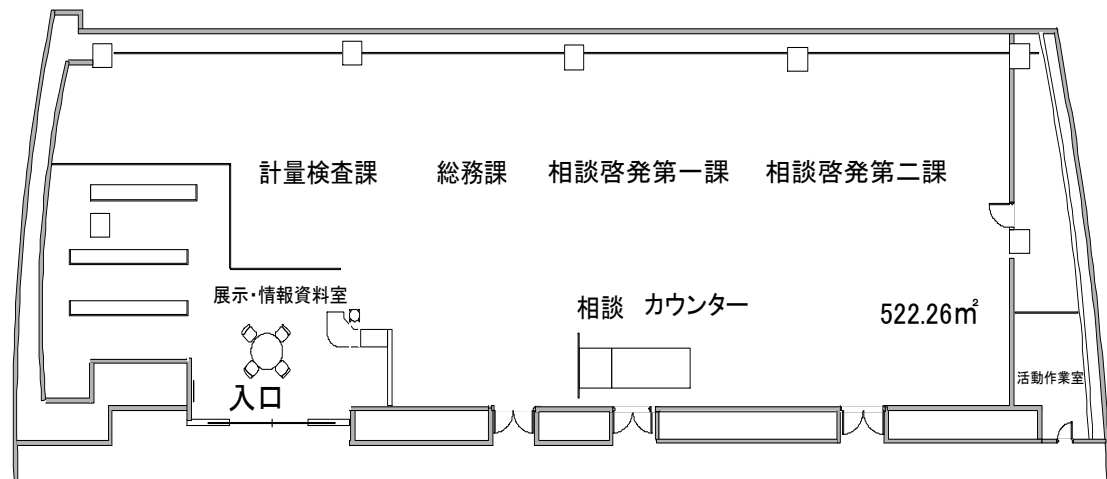
相談室、展示・情報資料室、事務室、倉庫等

(2) 5階 391.43㎡

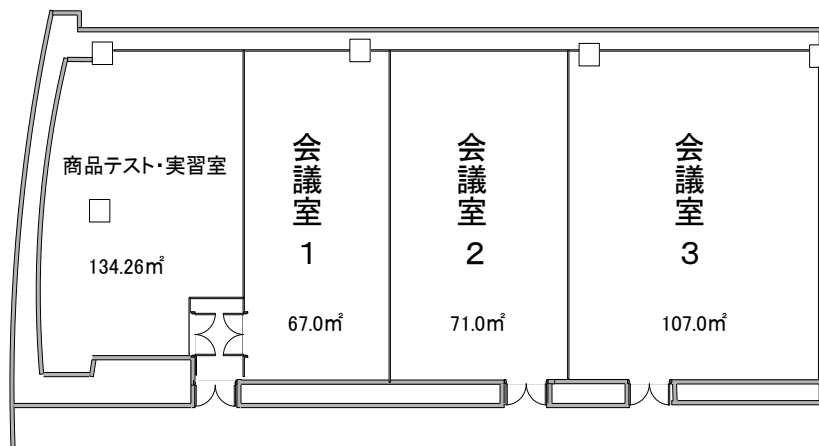
商品テスト・実習室、会議室(3室)、倉庫

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28年7月1日現在 五十音順

評議員	佐藤 麻子	弁護士
	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
	信澤 久美子	青山学院女子短期大学現代教養学科教授
	林 琢 己	横浜市経済局長
	山之井 功	横浜商工会議所 理事・中小企業相談部長

(任期 平成31年度に関する定時評議員会終結の時まで)

(2)理事

*平成28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	金子 延康	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29年度に関する定時評議員会終結の時まで)

(3)監事

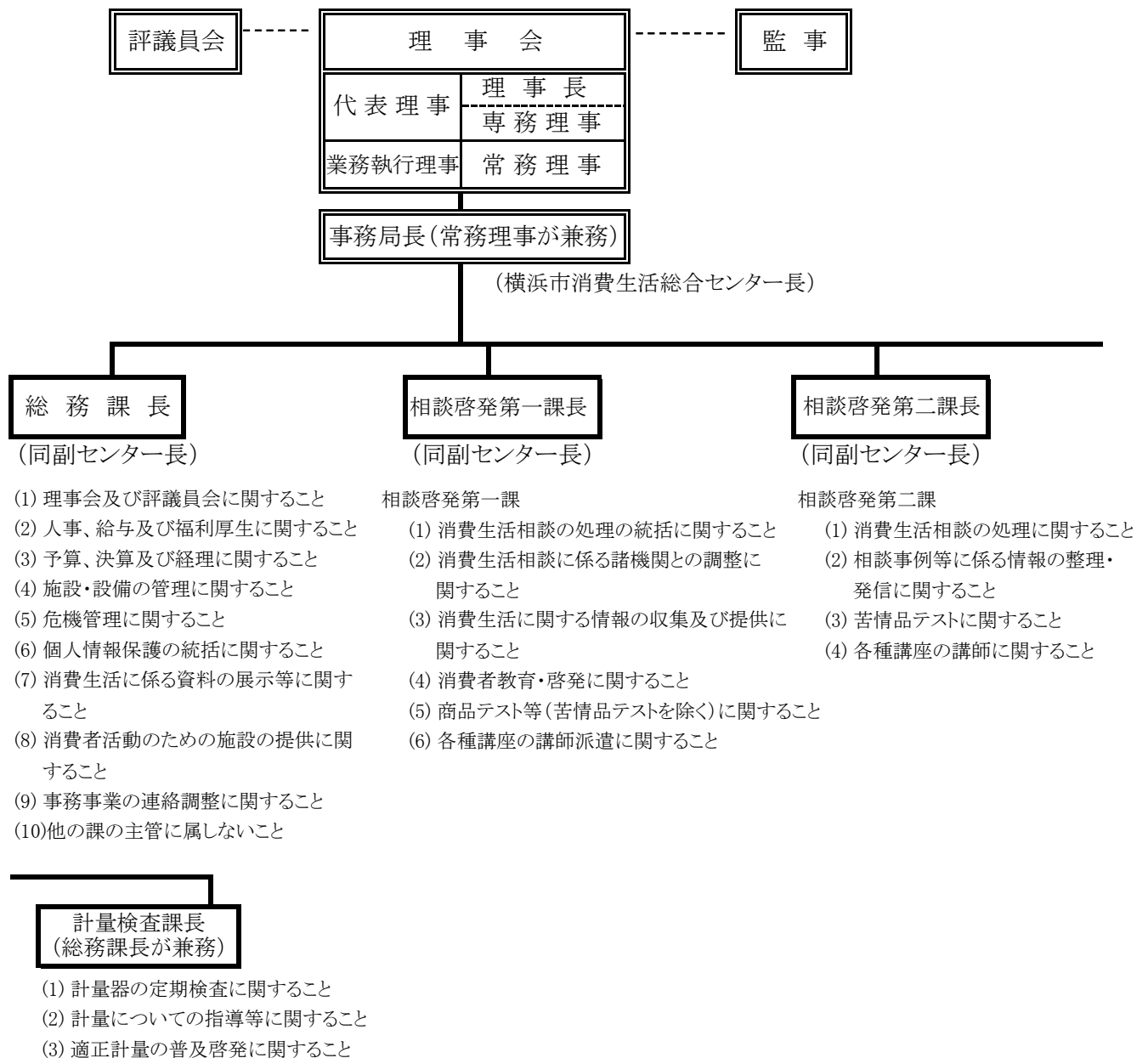
*平成28年7月1日現在 五十音順

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

(任期 平成29年度に関する定時評議員会終結の時まで)

(4)組織図

*平成28年7月1日現在



(5)職員構成

*平成28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	委託業務 従事者	計
総務課	1	2	1	0	2	6
相談啓発第一課	1	1	4	0	0	6
相談啓発第二課	1	1	30 (28)	0	0	32
計量検査課	(1) (総務課長が兼務)	2	1	2	0	5
合計						49

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	21	18	3
事務職員等	5	3	0
計	26	21	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	0
アルバイト	0	1
計	2	1

※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27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	17
エ 相談員の研修	18
(2)消費者教育	19
ア 講座(講師派遣)	19
イ 消費生活教室	22
ウ 子ども消費生活セミナー	23
エ 簡易テスト教室	23
(3)消費者啓発	25
ア 消費生活情報紙の発行	25
イ 啓発用ポスター等の発行	26
ウ 消費者被害未然防止啓発グッズ・資料	27
(4)IT関連情報発信	28
ア ホームページ	28
イ メールマガジン配信	28
(5)商品テスト	30
ア 苦情相談に伴うテスト	30
イ 共同商品テスト	30
ウ 情報の発信	30
(6)消費者団体等連携支援	31
ア 施設提供	31
イ 展示・情報資料室の運営	31
ウ 街頭キャンペーン	32
エ 消費者団体等連携推進会議	32
(7)地方消費者行政推進事業(再掲)	33
ア 消費生活相談	33
イ 消費者教育	33
ウ 消費者啓発	33
エ IT関連情報発信	35
オ 商品テスト	35
カ 消費者団体等連携支援	35
(8)パブリシティ等の状況	36

2 計量検査事業 《受託事業》	
(1)特定計量器定期検査	37
ア 検査区域	37
イ 検査概要	37
(2)計量啓発	38
3 協会自主事業	
(1)大学等との連携	39
(2)人材登録・紹介	39

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)27人をローテーションにより、平日16人以上、土曜日4人、日曜日4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

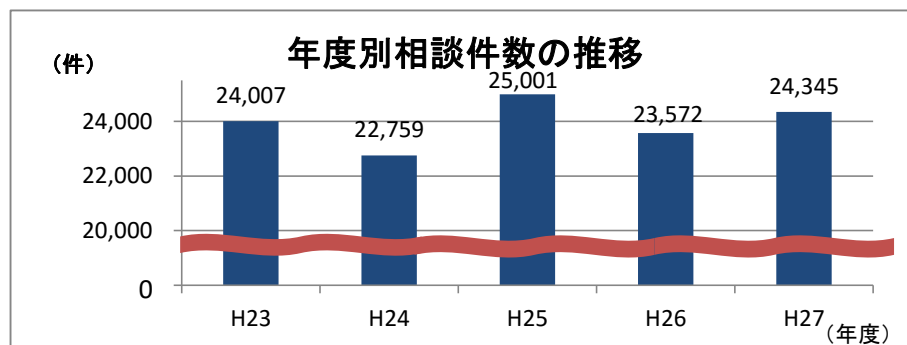
相談統計上の注意

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27年度	平成26年度	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	23,011 (94.5)	22,438 (95.2)	573 【 2.6 】
問 合 せ	1,334 (5.5)	1,134 (4.8)	200 【 17.6 】
計	24,345 (100.0)	23,572 (100.0)	773 【 3.3 】



(イ)曜日別相談受付件数

単位:件(%)

区 分	平成27年度	平成26年度	増▲減【対前年度増減率】
平 日	21,213 (87.1)	20,405 (86.6)	808 【 4.0 】
土・日曜日	3,132 (12.9)	3,167 (13.4)	▲ 35 【 ▲ 1.1 】
計	24,345 (100.0)	23,572 (100.0)	773 【 3.3 】

(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27年度	2,005	1,925	2,162	2,186	2,058	1,884	2,131	2,068	1,898	1,913	2,002	2,113	24,345
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

(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(62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27年度	平成26年度	増▲減【対前年度増減率】
電 話	23,385 (96.1)	22,677 (96.2)	708 【 3.1 】
※来所	960 (3.9)	895 (3.8)	65 【 7.3 】
計	24,345 (100.0)	23,572 (100.0)	773 【 3.3 】

※来所の内訳

- ・ センターでの面接相談 955件
- ・ 区役所、地域ケアプラザ等での面接相談 5件

(オ)契約者性別件数

女性50.6%、男性45.2%で、前年度(女性49.7%、男性45.9%)同様、女性が男性を上回っています。

単位:件(%)

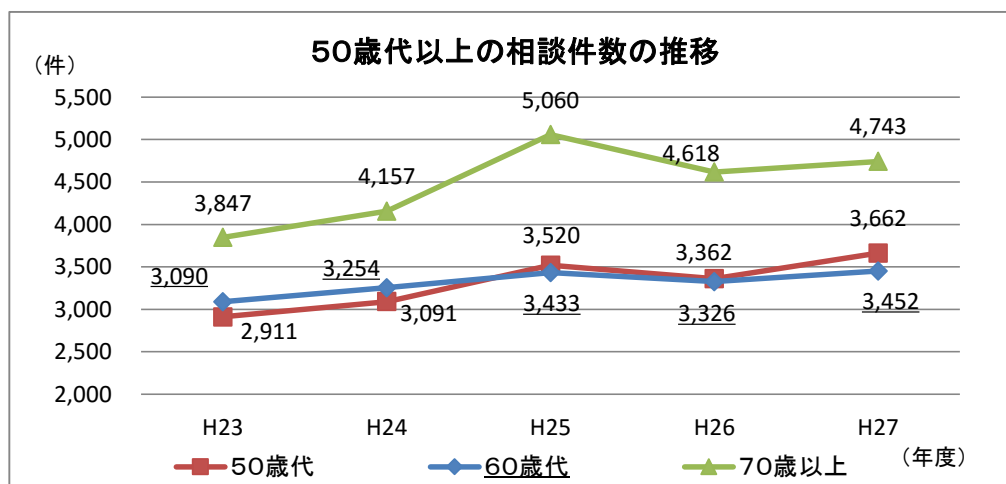
区 分	平成27年度	平成26年度	増▲減【対前年度増減率】
女 性	12,317 (50.6)	11,709 (49.7)	608 【 5.2 】
男 性	10,996 (45.2)	10,823 (45.9)	173 【 1.6 】
団 体	716 (2.9)	770 (3.3)	▲ 54 【 ▲ 7.0 】
不 明	316 (1.3)	270 (1.1)	46 【 17.0 】
計	24,345 (100.0)	23,572 (100.0)	773 【 3.3 】

(カ)契約者年代別件数

年代別相談件数は、全ての年代で増加しました。

単位:件(%)

区 分	平成27年度	平成26年度	増▲減【対前年度増減率】
未成年者	707 (2.9)	707 (3.0)	0 【 0.0 】
20歳代	2,166 (8.9)	2,144 (9.1)	22 【 1.0 】
30歳代	3,410 (14.0)	3,409 (14.5)	1 【 0.0 】
40歳代	4,567 (18.8)	4,501 (19.1)	66 【 1.5 】
50歳代	3,662 (15.0)	3,362 (14.3)	300 【 8.9 】
60歳代	3,452 (14.2)	3,326 (14.1)	126 【 3.8 】
70歳以上	4,743 (19.5)	4,618 (19.6)	125 【 2.7 】
不明	1,638 (6.7)	1,505 (6.4)	133 【 8.8 】
計	24,345 (100.0)	23,572 (100.0)	773 【 3.3 】



(キ)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11.4%増加し、5,441件と相談全体の22.3%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1.6%増加し、1,106件と相談全体の4.5%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952件で相談全体の3.9%を占めています。

単位:件(%)

順位	商品・役務名	平成27年度	順位	平成26年度	増▲減【対前年度増減率】
1	デジタルコンテンツ	5,441 (22.3)	1	4,886 (20.7)	555 【 11.4 】
2	不動産貸借	1,106 (4.5)	2	1,089 (4.6)	17 【 1.6 】
3	工事・建築	952 (3.9)	3	935 (4.0)	17 【 1.8 】
4	インターネット接続回線	939 (3.9)	5	577 (2.4)	362 【 62.7 】
5	商品一般	822 (3.4)	4	684 (2.9)	138 【 20.2 】
6	携帯電話サービス	595 (2.4)	7	465 (2.0)	130 【 28.0 】
7	役務その他サービス	481 (2.0)	6	495 (2.1)	▲14 【 ▲2.8 】
8	健康食品	430 (1.8)	9	315 (1.3)	115 【 36.5 】
9	修理サービス	350 (1.4)	10	284 (1.2)	66 【 23.2 】
10	フリーローン・サラ金	308 (1.3)	8	337 (1.4)	▲29 【 ▲8.6 】
11	モバイルデータ通信	247 (1.0)	23	144 (0.6)	103 【 71.5 】
12	四輪自動車	243 (1.0)	11	281 (1.2)	▲38 【 ▲13.5 】
13	新聞	231 (0.9)	12	258 (1.1)	▲27 【 ▲10.5 】
14	エステサービス	221 (0.9)	16	191 (0.8)	30 【 15.7 】
15	医療サービス	220 (0.9)	13	249 (1.1)	▲29 【 ▲11.6 】
16	テレビ放送サービス	201 (0.8)	17	189 (0.8)	12 【 6.3 】
17	クリーニング	199 (0.8)	18	188 (0.8)	11 【 5.9 】
18	パソコン	158 (0.6)	20	172 (0.7)	▲14 【 ▲8.1 】
19	外食	157 (0.6)	25	136 (0.6)	21 【 15.4 】
20	携帯電話	152 (0.6)	15	192 (0.8)	▲40 【 ▲20.8 】
21	固定電話サービス	150 (0.6)	34	105 (0.4)	45 【 42.9 】
22	金融関連サービスその他	149 (0.6)	28	121 (0.5)	28 【 23.1 】
-	他の行政サービス	149 (0.6)	33	107 (0.5)	42 【 39.3 】
24	ファンド型投資商品	138 (0.6)	19	178 (0.8)	▲40 【 ▲22.5 】
25	興信所	132 (0.5)	47	78 (0.3)	54 【 69.2 】
26	音響・映像機器	131 (0.5)	22	152 (0.6)	▲21 【 ▲13.8 】
27	普通生命保険	124 (0.5)	36	102 (0.4)	22 【 21.6 】
28	歯科治療	112 (0.5)	29	117 (0.5)	▲5 【 ▲4.3 】
29	有線テレビ放送	110 (0.5)	24	140 (0.6)	▲30 【 ▲21.4 】
30	給湯システム	108 (0.4)	41	94 (0.4)	14 【 14.9 】
そ の 他		9,589 (39.4)		10,311 (43.7)	▲722 【 ▲7.0 】
計		24,345 (100.0)		23,572 (100.0)	773 【 3.3 】

【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

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

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

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

他の行政サービス・・・印鑑証明、除籍証明、自動車免許証の発行・更新業務、パスポート・ビザ発行業務、行政の行うアンケート調査などの都道府県・市町村役場に関するもの

(ク)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 418 (59.1)	デジタルコンテンツ 515 (23.8)	デジタルコンテンツ 765 (22.4)	デジタルコンテンツ 1,111 (24.3)	デジタルコンテンツ 1,015 (27.7)	デジタルコンテンツ 900 (26.1)	デジタルコンテンツ 647 (13.6)
2	健康食品 27 (3.8)	不動産貸借 170 (7.8)	不動産貸借 302 (8.9)	不動産貸借 244 (5.3)	インターネット接続回線 149 (4.1)	工事・建築 182 (5.3)	工事・建築 350 (7.4)
3	役務その他サービス 12 (1.7)	エステサービス 91 (4.2)	インターネット接続回線 133 (3.9)	インターネット接続回線 185 (4.1)	工事・建築 148 (4.0)	インターネット接続回線 148 (4.3)	商品一般 245 (5.2)
4	商品一般 10 (1.4)	インターネット接続回線 86 (4.0)	携帯電話サービス 83 (2.4)	携帯電話サービス 148 (3.2)	携帯電話サービス 121 (3.3)	商品一般 129 (3.7)	インターネット接続回線 191 (4.0)
5	テレビ放送サービス 9 (1.3)	商品一般 62 (2.9)	商品一般 69 (2.0)	商品一般 115 (2.5)	不動産貸借 118 (3.2)	役務その他サービス 84 (2.4)	健康食品 167 (3.5)
6	携帯電話サービス コンサート	携帯電話サービス 51 (2.4)	役務その他サービス 63 (1.8)	工事・建築 107 (2.3)	商品一般 97 (2.6)	不動産貸借 82 (2.4)	役務その他サービス 113 (2.4)
7	8 (1.1)	健康食品 モバイルデータ通信	フリーローン・サラ金 62 (1.8)	フリーローン・サラ金 76 (1.7)	修理サービス 60 (1.6)	携帯電話サービス 75 (2.2)	新聞 修理サービス
8	基礎化粧品 7 (1.0)	47 (2.2)	モバイルデータ通信 56 (1.6)	健康食品 65 (1.4)	役務その他サービス 58 (1.6)	修理サービス 60 (1.7)	96 (2.0)
9	運動靴 不動産貸借 インターネット接続回線	役務その他サービス 40 (1.8)	工事・建築 53 (1.6)	修理サービス 62 (1.4)	健康食品 四輪自動車 フリーローン・サラ金	新聞 39 (1.1)	携帯電話サービス 77 (1.6)
10	6 (0.8)	四輪自動車 37 (1.7)	エステサービス 44 (1.3)	モバイルデータ通信 61 (1.3)	44 (1.2)	フリーローン・サラ金 テレビ放送サービス 36 (1.0)	ファンド型投資商品 65 (1.4)
その他	190 (26.9)	1,020 (47.1)	1,780 (52.2)	2,393 (52.4)	1,764 (48.2)	1,681 (48.7)	2,696 (56.8)
計	707 (100.0)	2,166 (100.0)	3,410 (100.0)	4,567 (100.0)	3,662 (100.0)	3,452 (100.0)	4,743 (100.0)

(注)1 年齢の不明者は除く。

(ケ)居住区別相談件数

旭区、港南区、神奈川区、金沢区、中区、瀬谷区の6区で減少しました。

居住区別相談件数順

単位:件(%)

順位	区名	平成27年度	平成26年度	増▲減【対前年度増減率】
1	港北	1,907 (7.8)	1,883 (8.0)	24 【 1.3 】
2	青葉	1,764 (7.2)	1,593 (6.8)	171 【 10.7 】
3	戸塚	1,697 (7.0)	1,693 (7.2)	4 【 0.2 】
4	旭	1,537 (6.3)	1,572 (6.7)	▲ 35 【 ▲ 2.2 】
5	港南	1,523 (6.3)	1,528 (6.5)	▲ 5 【 ▲ 0.3 】
6	鶴見	1,409 (5.8)	1,293 (5.5)	116 【 9.0 】
7	神奈川	1,395 (5.7)	1,409 (6.0)	▲ 14 【 ▲ 1.0 】
8	南	1,295 (5.3)	1,270 (5.4)	25 【 2.0 】
9	保土ヶ谷	1,242 (5.1)	1,235 (5.2)	7 【 0.6 】
10	金沢	1,190 (4.9)	1,234 (5.2)	▲ 44 【 ▲ 3.6 】
11	都筑	1,134 (4.7)	1,099 (4.7)	35 【 3.2 】
12	磯子	1,074 (4.4)	1,044 (4.4)	30 【 2.9 】
13	中	920 (3.8)	925 (3.9)	▲ 5 【 ▲ 0.5 】
14	緑	920 (3.8)	916 (3.9)	4 【 0.4 】
15	泉	870 (3.6)	864 (3.7)	6 【 0.7 】
16	栄	826 (3.4)	780 (3.3)	46 【 5.9 】
17	瀬谷	720 (3.0)	750 (3.2)	▲ 30 【 ▲ 4.0 】
18	西	629 (2.6)	617 (2.6)	12 【 1.9 】
その他・不明		2,293 (9.4)	1,867 (7.9)	426 【 22.8 】
計		24,345 (100.0)	23,572 (100.0)	773 【 3.3 】

契約者居住区別上位10位商品別件数

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 337 (23.9)	デジタル コンテンツ 339 (24.3)	デジタル コンテンツ 107 (17.0)	デジタル コンテンツ 203 (22.1)	デジタル コンテンツ 283 (21.9)	デジタル コンテンツ 371 (24.4)	デジタル コンテンツ 273 (22.0)	デジタル コンテンツ 374 (24.3)	デジタル コンテンツ 252 (23.5)
2	不動産貸借 73 (5.2)	不動産貸借 69 (4.9)	不動産貸借 34 (5.4)	不動産貸借 60 (6.5)	不動産貸借 58 (4.5)	工事・建築 79 (5.2)	インターネット 接続回線 58 (4.7)	インターネット 接続回線 72 (4.7)	工事・建築 51 (4.7)
3	商品一般 47 (3.3)	インターネット 接続回線 54 (3.9)	商品一般 工事・建築 21 (3.3)	工事・建築 31 (3.4)	インターネット 接続回線 52 (4.0)	不動産貸借 67 (4.4)	工事・建築 53 (4.3)	工事・建築 60 (3.9)	不動産貸借 44 (4.1)
4	インターネット 接続回線 45 (3.2)	商品一般 43 (3.1)	21 (3.3)	インターネット 接続回線 29 (3.2)	工事・建築 43 (3.3)	インターネット 接続回線 64 (4.2)	不動産貸借 40 (3.2)	商品一般 58 (3.8)	インターネット 接続回線 43 (4.0)
5	工事・建築 42 (3.0)	工事・建築 41 (2.9)	携帯電話 サービス 15 (2.4)	商品一般 28 (3.0)	商品一般 40 (3.1)	商品一般 56 (3.7)	健康食品 36 (2.9)	不動産貸借 52 (3.4)	携帯電話 サービス 33 (3.1)
6	役務その他 サービス 33 (2.3)	役務その他 サービス 28 (2.0)	役務その他 サービス 14 (2.2)	携帯電話 サービス 21 (2.3)	携帯電話 サービス 34 (2.6)	携帯電話 サービス 40 (2.6)	携帯電話 サービス 30 (2.4)	携帯電話 サービス 33 (2.1)	商品一般 26 (2.4)
7	携帯電話 サービス 32 (2.3)	健康食品 27 (1.9)	テレビ放送 サービス 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	役務その他 サービス 26 (2.0)	役務その他 サービス 32 (2.1)	商品一般 27 (2.2)	健康食品 31 (2.0)	テレビ放送 サービス 24 (2.2)
8	新聞 22 (1.6)	携帯電話 サービス 24 (1.7)	13 (2.1)	15 (1.6)	健康食品 24 (1.9)	健康食品 30 (2.0)	修理サービス 19 (1.5)	役務その他 サービス 30 (2.0)	健康食品 22 (2.0)
9	修理サービス 19 (1.3)	モバイル データ通信 22 (1.6)	宅地 11 (1.7)	健康食品 外食	フリーローン・サラ金 19 (1.5)	修理サービス 22 (1.4)	新聞 医療サービス	フリーローン・サラ金 21 (1.4)	モバイル データ通信 19 (1.8)
10	健康食品 フリーローン・サラ金 18 (1.3)	修理サービス 21 (1.5)	修理サービス エステサービス	13 (1.4)	修理サービス 18 (1.4)	フリーローン・サラ金 18 (1.2)	16 (1.3)	四輪自動車 19 (1.2)	修理サービス 役務その他 サービス 17 (1.6)
その他	723 (51.3)	727 (52.1)	362 (57.6)	492 (53.5)	698 (53.9)	744 (48.9)	674 (54.3)	787 (51.2)	526 (49.0)
計	1,409	1,395	629	920	1,295	1,523	1,242	1,537	1,074

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 273 (22.9)	デジタル コンテンツ 401 (21.0)	デジタル コンテンツ 234 (25.4)	デジタル コンテンツ 442 (25.1)	デジタル コンテンツ 268 (23.6)	デジタル コンテンツ 391 (23.0)	デジタル コンテンツ 206 (24.9)	デジタル コンテンツ 194 (22.3)	デジタル コンテンツ 174 (24.2)
2	工事・建築 55 (4.6)	不動産貸借 108 (5.7)	インターネット 接続回線 39 (4.2)	不動産貸借 85 (4.8)	不動産貸借 46 (4.1)	インターネット 接続回線 91 (5.4)	携帯電話 サービス 31 (3.8)	工事・建築 43 (4.9)	工事・建築 35 (4.9)
3	インターネット 接続回線 53 (4.5)	インターネット 接続回線 74 (3.9)	不動産貸借 37 (4.0)	工事・建築 72 (4.1)	インターネット 接続回線 36 (3.2)	工事・建築 77 (4.5)	インターネット 接続回線 29 (3.5)	インターネット 接続回線 41 (4.7)	商品一般 25 (3.5)
4	不動産貸借 37 (3.1)	工事・建築 73 (3.8)	工事・建築 33 (3.6)	インターネット 接続回線 65 (3.7)	商品一般 34 (3.0)	不動産貸借 68 (4.0)	工事・建築 28 (3.4)	商品一般 32 (3.7)	不動産貸借 23 (3.2)
5	商品一般 32 (2.7)	携帯電話 サービス 57 (3.0)	商品一般 31 (3.4)	商品一般 64 (3.6)	携帯電話 サービス 33 (2.9)	商品一般 52 (3.1)	商品一般 24 (2.9)	不動産貸借 22 (2.5)	インターネット 接続回線 19 (2.6)
6	携帯電話 サービス 28 (2.4)	商品一般 49 (2.6)	携帯電話 サービス 30 (3.3)	携帯電話 サービス 40 (2.3)	健康食品 29 (2.6)	役務その他 サービス 38 (2.2)	役務その他 サービス 19 (2.3)	役務その他 サービス 21 (2.4)	修理サービス 携帯電話 サービス
7	役務その他 サービス 23 (1.9)	役務その他 サービス 36 (1.9)	役務その他 サービス 23 (2.5)	修理サービス 37 (2.1)	工事・建築 28 (2.5)	携帯電話 サービス 36 (2.1)	不動産貸借 17 (2.1)	フリーローン・サラ金 17 (2.0)	17 (2.4)
8	新聞 20 (1.7)	修理サービス 34 (1.8)	フリーローン・サラ金 12 (1.3)	役務その他 サービス 36 (2.0)	四輪自動車 19 (1.7)	四輪自動車 30 (1.8)	健康食品 13 (1.6)	健康食品 15 (1.7)	役務その他 サービス 16 (2.2)
9	修理サービス 18 (1.5)	健康食品 モバイル データ通信	健康食品 新聞 外食	健康食品 35 (2.0)	役務その他 サービス 17 (1.5)	健康食品 27 (1.6)	修理サービス 12 (1.5)	修理サービス 14 (1.6)	健康食品 15 (2.1)
10	四輪自動車 15 (1.3)	32 (1.7)	11 (1.2)	エステサービス 29 (1.6)	修理サービス 15 (1.3)	フリーローン・サラ金 21 (1.2)	クリーニング フリーローン・サラ金 テレビ放送 サービス 11 (1.3)	携帯電話 サービス 12 (1.4)	新聞 14 (1.9)
その他	636 (53.4)	1,011 (53.0)	448 (48.7)	859 (48.7)	609 (53.7)	866 (51.0)	414 (50.1)	459 (52.8)	365 (50.7)
計	1,190	1,907	920	1,764	1,134	1,697	826	870	720

(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(9,296件)でした。2位は訪問販売(2,711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
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。
その他無店舗販売	展示会場や露天等で行う販売方法
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27年度	平成26年度	増▲減【対前年度増減率】
通 信 販 売	9,296 (67.7)	8,624 (65.7)	672 【 7.8 】
訪 問 販 売	2,711 (19.7)	2,562 (19.5)	149 【 5.8 】
家庭訪販	2,445 (17.8)	2,339 (17.8)	106 【 4.5 】
アポイントメントセールス	63 (0.5)	49 (0.4)	14 【 28.6 】
キャッチセールス	32 (0.2)	49 (0.4)	▲ 17 【 ▲ 34.7 】
S F 商法	9 (0.1)	17 (0.1)	▲ 8 【 ▲ 47.1 】
そ の 他	162 (1.2)	108 (0.8)	54 【 50.0 】
電話勧誘販売	1,095 (8.0)	1,299 (9.9)	▲ 204 【 ▲ 15.7 】
訪 問 購 入	195 (1.4)	208 (1.6)	▲ 13 【 ▲ 6.3 】
マルチ・マルチまがい	194 (1.4)	215 (1.6)	▲ 21 【 ▲ 9.8 】
その他無店舗販売	187 (1.4)	175 (1.3)	12 【 6.9 】
ネガティブオプション	56 (0.4)	35 (0.3)	21 【 60.0 】
計	13,734 (100.0)	13,118 (100.0)	616 【 4.7 】

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	538	894	1,548	2,016	1,609	1,312	1,132	247	9,296
訪 問 販 売	30	190	211	315	342	414	1,044	165	2,711
電話勧誘販売	4	37	68	153	131	201	445	56	1,095
訪 問 購 入	0	5	10	24	22	47	84	3	195
マルチ・マルチまがい	9	91	14	24	21	11	20	4	194
その他無店舗	1	23	23	31	35	23	35	16	187
ネガティブオプション	2	4	6	4	9	4	23	4	56
計	584	1,244	1,880	2,567	2,169	2,012	2,783	495	13,734

c 通信販売に係る上位5品目

第2位の「健康食品」が81.0%と1番の伸び率でした。主な相談内容としては、「初回お試し500円」などの広告を見てお試しのつもりで申し込んだら、定期購入が条件になっていたというものでした。

単位:件(%)

順位	前年度	商品・役務名	平成27年度	平成26年度	増▲減【対前年度増減率】
1	1	デジタルコンテンツ	5,280 (56.8)	4,802 (55.7)	478 【 10.0 】
2	3	健康食品	257 (2.8)	142 (1.6)	115 【 81.0 】
3	4	商品一般	195 (2.1)	123 (1.4)	72 【 58.5 】
4	2	役務その他サービス	187 (2.0)	144 (1.7)	43 【 29.9 】
5	9	インターネット接続回線	115 (1.2)	75 (0.9)	40 【 53.3 】
その他			3,262 (35.1)	3,338 (38.7)	▲ 76 【 ▲ 2.3 】
計			9,296 (100.0)	8,624 (100.0)	672 【 7.8 】

d 訪問販売に係る上位5品目

第3位「インターネット接続回線」が59.0%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27年度	平成26年度	増▲減【対前年度増減率】
1	1	工事・建築	593 (21.9)	586 (22.9)	7 【 1.2 】
2	2	新聞	197 (7.3)	226 (8.8)	▲ 29 【 ▲ 12.8 】
3	5	インターネット接続回線	159 (5.9)	100 (3.9)	59 【 59.0 】
4	4	修理サービス	157 (5.8)	107 (4.2)	50 【 46.7 】
5	3	テレビ放送サービス	151 (5.6)	136 (5.3)	15 【 11.0 】
その他			1,454 (53.6)	1,407 (54.9)	47 【 3.3 】
計			2,711 (100.0)	2,562 (100.0)	149 【 5.8 】

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55.8%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27年度	平成26年度	増▲減【対前年度増減率】
1	1	インターネット接続回線	402 (36.7)	258 (19.9)	144 【 55.8 】
2	3	役務その他サービス	61 (5.6)	88 (6.8)	▲ 27 【 ▲ 30.7 】
3	5	商品一般	55 (5.0)	60 (4.6)	▲ 5 【 ▲ 8.3 】
-	6	健康食品	55 (5.0)	59 (4.5)	▲ 4 【 ▲ 6.8 】
5	2	公社債	32 (2.9)	190 (14.6)	▲ 158 【 ▲ 83.2 】
その他			490 (44.7)	644 (49.6)	▲ 154 【 ▲ 23.9 】
計			1,095 (100.0)	1,299 (100.0)	▲ 204 【 ▲ 15.7 】

(サ)契約購入金額

平成27年度の相談における契約購入金額別件数は、“不明・無回答”を除くと、10万円以上～100万円未満が4,554件と最も多く、1千万円以上の相談も329件ありました。

契約購入金額		単位:件(%)	
区 分	平成27年度	平成26年度	
1億円以上	4 (0.0)	4 (0.0)	
1千万円以上～1億円未満	325 (1.3)	409 (1.7)	
100万円以上～1千万円未満	1,114 (4.6)	1,052 (4.5)	
10万円以上～100万円未満	4,554 (18.7)	3,523 (14.9)	
1万円以上～10万円未満	4,080 (16.8)	5,475 (23.2)	
1千円以上～1万円未満	2,020 (8.3)	2,172 (9.2)	
1円以上～1千円未満	358 (1.5)	474 (2.0)	
0円	17 (0.1)	29 (0.1)	
小計(実件数)	12,472 (51.2)	13,138 (55.7)	
不明・無回答	11,873 (48.8)	10,434 (44.3)	
合計	24,345 (100.0)	23,572 (100.0)	

平均契約購入金額		単位:円	
区 分	平成27年度	平成26年度	
平均契約購入金額	1,209,759	1,230,102	

注) 「契約購入金額」とは、契約金額、購入金額または事業者から請求を受けている金額のこと。
“不明・無回答”を除いて分析しています。

上位10品目における契約購入金額の合計額と平均額				単位:円
順位	商品・役務名	件数	合計額	平均額
1	デジタルコンテンツ	2,952	724,788,600	245,525
2	不動産貸借	538	111,915,455	208,021
3	工事・建築	620	2,809,014,360	4,530,668
4	インターネット接続回線	163	6,399,995	39,264
5	商品一般	184	95,969,412	521,573
6	携帯電話サービス	175	12,605,467	72,031
7	役務その他サービス	280	66,497,446	237,491
8	健康食品	318	28,430,096	89,403
9	修理サービス	247	57,210,346	231,621
10	フリーローン・サラ金	129	209,902,766	1,627,153

注) 不明・無回答を除いて分析しているため、実際の相談受付件数とは異なります。

注) 平均額は、小数点以下を四捨五入しています。

(シ)危害・危険相談件数

前年度にくらべ、危害相談が19.4%、危険相談が18.0%、全体では18.9%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27年度	平成26年度	増▲減【対前年度増減率】
危 害	337 (66.6)	418 (67.0)	▲ 81【▲ 19.4】
危 険	169 (33.4)	206 (33.0)	▲ 37【▲ 18.0】
計	506 (100.0)	624 (100.0)	▲ 118【▲ 18.9】

危害の上位5品目

単位:件(%)

順位	商品・役務名	平成27年度	平成26年度	増▲減【対前年度増減率】
1	保健・福祉サービス	78 (23.1)	137 (32.8)	▲ 59【▲ 43.1】
2	食 料 品	73 (21.7)	65 (15.6)	8【12.3】
3	住 居 品	44 (13.1)	37 (8.9)	7【18.9】
4	保 健 衛 生 品	44 (13.1)	79 (18.9)	▲ 35【▲ 44.3】
5	他 の 役 務	24 (7.1)	19 (4.5)	5【26.3】
	そ の 他	74 (22.0)	81 (19.4)	▲ 7【▲ 8.6】
	計	337 (100.0)	418 (100.0)	▲ 81【▲ 19.4】

危険の上位5品目

単位:件(%)

順位	商品・役務名	平成27年度	平成26年度	増▲減【対前年度増減率】
1	住 居 品	45 (26.6)	64 (31.1)	▲ 19【▲ 29.7】
2	食 料 品	33 (19.5)	36 (17.5)	▲ 3【▲ 8.3】
3	車 両 ・ 乗 り 物	27 (16.0)	33 (16.0)	▲ 6【▲ 18.2】
4	教 養 ・ 娯 楽 品	18 (10.7)	25 (12.1)	▲ 7【▲ 28.0】
5	土地・建物・設備	11 (6.5)	8 (3.9)	3【37.5】
	そ の 他	35 (20.7)	40 (19.4)	▲ 5【▲ 12.5】
	計	169 (100.0)	206 (100.0)	▲ 37【▲ 18.0】

(ス)拡大損害の相談件数

拡大損害相談件数は264件で、前年度比11.7%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27年度	平成26年度	増▲減【対前年度増減率】
拡 大 損 害	264	299	▲ 35【▲ 11.7】

(セ)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、18,154件で前年度に比べ0.2%増加しました。また、第2位の「情報提供」は3,203件で前年度比33.6%増加しました。
あっせん解決は、1,604件で前年度比7.4%減少しました。

処理結果内容

単位:件(%)

区 分	平成27年度	平成26年度	増▲減【対前年度増減率】
助言(自主交渉)	18,154 (74.6)	18,111 (76.8)	43 【 0.2 】
情 報 提 供	3,203 (13.2)	2,398 (10.2)	805 【 33.6 】
あっせん解決	1,604 (6.6)*	1,732 (7.3)	▲ 128 【 ▲ 7.4 】
他機関紹介	560 (2.3)	454 (1.9)	106 【 23.3 】
処 理 不 要	305 (1.3)	255 (1.1)	50 【 19.6 】
あっせん不調	180 (0.7)	230 (1.0)	▲ 50 【 ▲ 21.7 】
処 理 不 能	121 (0.5)	133 (0.6)	▲ 12 【 ▲ 9.0 】
処 理 中	218 (0.9)	259 (1.1)	▲ 41 【 ▲ 15.8 】
計	24,345 (100.0)	23,572 (100.0)	773 【 3.3 】

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 1,699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27年度	平成26年度	増▲減【対前年度増減率】
全面解約・取消	1,430 (41.3)	1,295 (37.2)	135 【 10.4 】
返 金	552 (15.9)	556 (16.0)	▲ 4 【 ▲ 0.7 】
契約通り履行	376 (10.9)	341 (9.8)	35 【 10.3 】
一部解約・取消	164 (4.7)	146 (4.2)	18 【 12.3 】
交換・代替品	78 (2.3)	85 (2.4)	▲ 7 【 ▲ 8.2 】
修 理 ・ 補 修	61 (1.8)	64 (1.8)	▲ 3 【 ▲ 4.7 】
損害賠償・治療費	36 (1.0)	45 (1.3)	▲ 9 【 ▲ 20.0 】
解決・見舞金	16 (0.5)	22 (0.6)	▲ 6 【 ▲ 27.3 】
そ の 他	749 (21.6)	931 (26.7)	▲ 182 【 ▲ 19.5 】
計	3,462 (100.0)	3,485 (100.0)	▲ 23 【 ▲ 0.7 】

注) 各年度終了時現在

ウ 特別相談等相談関連

(ア)「高齢者被害特別相談」の実施

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事業の一環で、特別相談を実施しました。

- ・開設日時 平成27年9月16日(水)、17日(木)、18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 99件

(イ)「若者110番」の実施

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事業の一環で、特別相談を実施しました。

- ・開設日時 平成28年1月18日(月)、19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 22件

(ウ)「工事・建築110番」の実施

- ・開設日時 平成27年6月8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 3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27年度	33	31	31	36	38	30	34	37	33	39	31	48	421
平成26年度	52	51	58	57	69	61	37	30	28	39	35	41	558

(オ)弁護士による相談員への法的助言

相談員が専門的助言を受けるため、横浜弁護士会に弁護士の派遣を依頼しました。

- ・実施日 月5回 午後1時～午後4時

単位:件

区 分	平成27年度	平成26年度	平成25年度	平成24年度	平成23年度
法律相談件数	268	272	294	353	367

(カ)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)
- ・相談件数 10件

(キ)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 年9回
- ・相談件数 32件

(ク)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	27(月)	個人情報研修、事業者指導・市条例について
2	5	25(月)	法律研修(特定商取引法)
3	6	15(月)	クレジットカード決済の仕組み
4	7	13(月)	クレジット決済の最新情報
5	8	31(月)	接遇研修
6	9	14(月)	PIO-NET2015操作研修
7	10	19(月)	通信・インターネットについて
8	11	16(月)	不動産の取引について(売買)
9	12	7(月)	不動産の取引について(賃貸)
10	1	18(月)	法律研修(金融商品トラブルと金融商品取引法(その1))
11	2	29(月)	法律研修(金融商品トラブルと金融商品取引法(その2))
12	3	28(月)	横浜市の福祉について(高齢者の福祉施策について)

(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)	包括信用購入あっせん(包括)クレジットとは
B		クリーニング事故賠償基準および運用マニュアル改正について
C		電子商取引及び情報財取引等に関する準則
D		食品表示の見方、考え方(食品表示法成立で変わること、機能性表示食品制度)
E		越境取引の相談事例の検討

(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(講師派遣)

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に講師を派遣しました。

(ア)出前講座(講師派遣)

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地域での啓発講座として、消費生活推進員や自治会・町内会、地域ケアプラザ等が主催する悪質商法被害防止等の講座に講師を派遣しました。
また、大学の新入生オリエンテーションや企業の新入社員研修等(有料)へも講師を派遣しました。

- ・ 派遣回数 (地域団体等 31回、高齢者施設運営者 15回、区役所等 3回、大学等 7回、企業等 4回)
- ・ 参加者数 (地域団体等 1,128人、高齢者施設運営者 244人、区役所等 129人、大学等 2,558人、企業等 106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	6	3日(水)	戸塚区 柏尾地区消費生活推進員	49
2		5日(金)	戸塚区 平戸平和台消費生活推進員	18
3		18日(木)	磯子区 上笹下地区消費生活推進員	25
4	7	8日(水)	磯子区 杉田地区消費生活推進員	16
5	9	10日(木)	戸塚区 戸塚区消費生活推進委員会	20
6		29日(火)	港北区 菊名地区消費生活推進員	22
7		29日(火)	泉区 中川地区消費生活推進員	35
8	10	14日(水)	港南区 大久保最戸地区消費生活推進員	30
9		19日(月)	港南区 永野地区消費生活推進員	39
10		29日(木)	港北区 あすなろ地区消費生活推進員	25
11	11	4日(水)	港北区 高田地区消費生活推進員	40
12		5日(木)	泉区 富士見ヶ丘地区消費生活推進員	30
13		24日(火)	泉区 新橋連合自治会推進員	45
14	1	13日(水)	旭区 鶴ヶ峰地区消費生活推進員	20
15		21日(木)	港北区 大倉山地区消費生活推進員	30
16	2	5日(金)	港北区 新吉田地区消費生活推進員	25
小 計				469
老人会・老人クラブ				
17	4	28日(火)	栄区シニアクラブ連合会 友愛部会	190
18	6	8日(月)	電電戸塚団地自治会 みどり会(老人会)	43
19		25日(木)	宮花宿3, 4丁目町内会 百寿会	27
20	10	23日(金)	都筑区老人クラブ連合会	40
21	11	20日(金)	ポートハイツ健康クラブ	20
22		26日(木)	青葉会	20
23	12	10日(木)	丸山第2町内会 松寿クラブ	28
24	2	15日(月)	篠原台町老人会「陶朱会」	33
25	3	2日(水)	西部町内会 グリーンクラブ	15
小 計				416
自治会・町内会				
26	6	18日(木)	東野自治会	25
小 計				25
その他団体				
27	4	27日(月)	栄区食生活等改善推進員会	60
28	10	15日(木)	しいの木台ハイツ・おれんじポコ福祉会	20
29		16日(金)	社会福祉法人横浜市福祉サービス協会	23
30	12	9日(水)	神奈川区食生活改善推進委員会	60
31		21日(月)	中区食生活等改善推進委員会	55
小 計				218
計				1,128

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	6	4日(木)	奈良地域ケアプラザ	13
2	9	10日(木)	釜利谷地域ケアプラザ	10
3		15日(火)	泥亀地域ケアプラザ	16
4		29日(火)	恩田地域ケアプラザ	20

5	11	18日(水)	鶴見市場地域ケアプラザ	24
6		19日(木)	大豆戸地域ケアプラザ	15
7	12	7日(月)	仏向地域ケアプラザ	11
8		14日(月)	上笹下地域ケアプラザ	9
9	1	25日(月)	もえぎ野地域ケアプラザ	6
10	2	17日(水)	富岡地域ケアプラザ	28
11		29日(月)	駒岡地域ケアプラザ	30
12	3	17日(木)	城郷小机地域ケアプラザ	23
13		22日(火)	川島地域ケアプラザ	18
小 計				223
老人福祉センター				
14	6	24日(水)	横浜市福祉サービス協会保土ヶ谷介護事務所	9
15	1	28日(木)	老人福祉センター 菊名寿楽荘	12
小 計				21
計				244

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	6	3日(水)	中福祉保健センター	34
2	8	6日(木)	都田地区ひとり暮らし高齢者支援事業 都田地区連絡会	40
3	3	11日(金)	西区役所 地域振興課	55
計				129

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	3日(金)	明治学院大学	200
2		3日(金)	明治学院大学	400
3		8日(水)	横浜市立大学	600
4		8日(水)	横浜市立大学	600
5		9日(木)	桐蔭横浜大学	608
6		9日(木)	横浜美術大学	120
7	2	19日(金)	若葉台特別支援学校	30
計				2,558

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(木)	横浜金沢産業連絡協議会	31
2		20日(月)	株式会社フジシステムズ	5
3	3	11日(金)	横浜トヨペット株式会社	43
4		18日(金)	横浜トヨペット株式会社	27
計				106

(イ)悪質商法被害未然防止講座

横浜市老人クラブ連合会(市老連)や横浜市社会福祉協議会(市社協)ウィリング横浜と連携し、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を図るため、講師を派遣しました。

a 市老連との連携

- ・実施期間 平成27年6月～7月
- ・派遣回数 18回(18区)
- ・参加者数 767人
- ・依頼団体 公益財団法人横浜市老人クラブ連合会(横浜シニア大学への講師派遣)
- ・テーマ 「消費生活」そんな手口にやだまされない!
- ・実施内容 (単位:人)

回	月	日(曜)	区	会 場	参加者数
1	6	9(火)	西区	野毛山荘	45
2		10(水)	青葉区	ユートピア青葉	34
3		10(水)	戸塚区	男女共同参画センター横浜	57
4		12(金)	瀬谷区	瀬谷和楽荘	19
5		16(火)	港北区	港北公会堂	40
6		19(金)	都筑区	つづき緑寿荘	36
7		23(火)	神奈川区	うらしま荘	33
8		23(火)	泉区	泉寿荘	49
9		25(木)	栄区	本郷地区センター	35
10		26(金)	緑区	緑ほのぼの荘	51
11		30(火)	鶴見区	鶴寿荘	31
12	7	2(木)	保土ヶ谷区	狩場緑風荘	32
13		10(金)	南区	南寿荘	46
14		22(水)	中区	麦田清風荘	50
15		23(木)	港南区	横浜市消費生活総合センター	62
16		24(金)	金沢区	晴嵐かなざわ	46
17		30(木)	磯子区	喜楽荘	44
18		31(金)	旭区	福寿荘	57
計					767

b ウィリング横浜との連携

- ・実施期間 平成27年5月～平成28年1月
- ・派遣回数 9回
- ・参加者数 317人
- ・共催団体 社会福祉法人横浜市社会福祉協議会(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	5	29(金)	接遇研修(社会人1年目対象)	31
2	6	3(水)	接遇研修(社会人1年目対象)	18
3	6	30(火)	接遇研修(社会人1年目対象)	14
4	9	11(金)	制度を学ぶ研修Ⅲ 現場で使える成年後見(初任者・中堅者向け)	26
5	9	15(火)	制度を学ぶ研修Ⅰ 障害者総合支援法と横浜市による障害者施策(全対象)	47
6	10	15(木)	レクリエーション研修	34
7	12	9(水)	介護専門員専門研修Ⅱ(更新研修)	50
8	12	14(月)	介護専門員専門研修Ⅱ(更新研修)	48
9	1	13(水)	介護専門員専門研修Ⅱ(更新研修)	49
計				317

(ウ)食品表示・安全講座

食の安全や食品表示に対する正しい知識を啓発する観点から、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28年1月26日(火)
- ・参加者人数 121人
- ・開催場所 緑区民文化センター みどりアートパーク ホール
- ・テーマ 食の安全・安心のために、もっと表示を活用しよう
～新しい食品表示法と機能性表示食品について～
- ・講師 消費生活コンサルタント 森田 満樹

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、参加者アンケート等をもとに、消費生活に関するタイムリーなテーマ・内容等を選定し開催しました。また、12回のうち10回を区と共催し、地域で開催しました。

- ・ 実施回数 12回
- ・ 参加者数 1,940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	25(土)	[土曜教室] 安全・安心 我が家の防犯対策 ～万一に備えて、日頃のちょっとした工夫を～	神奈川県警察本部 生活安全総務課 犯罪抑止対策室 職員 (漫才コンビ世界事情)	センター 会議室	80
2	5	29(金)	[施設見学] 国内最大の浄水装置と浄水場 ～横浜の水道水 安全・安心の確保のために～	横浜市水道局 川井浄水場 職員	川井浄水場	50
3	6	15(月) [港南区 共催]	暮らしの中のカビ毒にご注意点 ～健康への影響と防ぐための基礎知識～	千葉大学 真菌医学 研究センター 准教授 矢口 貴志	港南区役所 別棟会議室	120
4	7	23(木) [旭区 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 その対策方法～	特定非営利活動法人 NPO情報セキュリティ フォーラム 理事・事務局長 植田 威	旭公会堂 ホール	350
5	8	27(木) [都筑 区共催]	世界の日本の暮らしの経済 ～生活に役立てたい やさしい経済学～	同志社大学 大学院教授 浜 矩子	都筑公会堂 講堂	580
6	9	24(木) [磯子 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	磯子公会堂 ホール	160
7	10	21(水) [鶴見区 共催]	金融商品トラブルの現状と注意点 ～甘い儲け話に惑わされないで～	東京経済大学 教授 弁護士 村 千鶴子	鶴見区役所 6階会議室	90
8	11	24(火) [港北区 共催]	食生活から健康を考える ～食べることの大切さ、 病気になりにくい身体づくり～	管理栄養士 竹井 真澄	港北公会堂 ホール	220
9	12	18(金) [緑区 共催]	輸入食品の安全性と検査体制 ～世界中から集まる生鮮・加工食品は～	厚生労働省医薬食品局 食品安全部輸入食品安全 対策室 森山 祐紀子	緑区民文化 センター ホール	90
10	1	29(金) [保土ヶ谷 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～	神奈川県弁護士会 弁護士 山本 安志	保土ヶ谷 公会堂 会議室	100
11	2	24(水) [中区 共催]	健康食品の新表示と食生活 ～基礎知識と広告・宣伝に 惑わされないために～	国立研究開発法人医薬 基盤・健康・栄養研究所 国立健康・栄養研究所 情報センター長 梅垣 敬三	開港記念会 館1階1号室	70
12	3	25(金) [青葉区 共催]	食品アレルギーの基礎知識と注意点 ～アレルギーを知り 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 元・技術専門科長 渡部 健二郎	青葉区役所 4階会議室	30

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)と保護者(参加希望の方)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うとともに、賢い消費者を育成することを目的として、身近なことを題材とした教室を実施しました。慶應大学のサークルと連携し、消費生活に関する漫才や落語を聴いて楽しみながら学びました。

- ・実施日時 平成27年8月5日(水) 10時～15時30分
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 38人(他に保護者18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・飛び出せプロペラ!」
- ・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。内容は講義と簡易的な実習・実験を伴うものとなりました。

- ・実施回数 8回
- ・参加者数 180 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	7	14	火	10時	夏場に注意! 食品のカビ対策	NPO法人 カビ相談センター 理事長 高鳥 浩介	25
2	9	16	水	10時	身近な衣類の素材について知ろう! ～天然素材から機能性繊維まで～	地方独立行政法人 東京都立産業技術研究センター 池田 善光	12
3	10	23	金	10時	牛乳・乳製品のはなし	雪印メグミルク(株)	20
4				13時半			23
5	11	17	火	10時	簡単・エコなそうじ術 ～重曹・クエン酸など安心素材を使って～	DIYアドバイザー 佐光 紀子	26
6				13時半			24
7	12	15	火	10時	省エネ・節電! 上手な電気の使い方 と、LEDについて学ぼう!	パナソニック株式会社 エコソリューションズ社 額田 育雄	26
8	2	26	金	10時	身近な調味料「塩」を知ろう! ～作り方、種類、表示ルール、品質～	食用塩公正取引協議会 専務理事 新野 靖	24

(イ)簡易テスト指導教室

消費者教育に携わる小中高の教員向けに、学校で簡単にできる実験の実習と解説を参加しやすいように夏休み期間中に実施しました。

- ・実施日時 平成27年7月29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 16人
- ・会場 商品テスト・実習室
- ・実施テーマ 「食品容器と環境問題」

(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、賢い消費者へ育成するための消費者教育の観点から、夏休み期間中に教室を実施しました。

- ・ 実施日時 平成27年8月7日(金)
 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3年生～6年生
- ・ 参加者数 35人
- ・ 会 場 商品テスト・実習室
- ・ 実施テーマ 「飲み物の甘さを調べてみよう！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

消費生活相談情報(新卒の悪質商法事例等)、地域情報(消費生活に関する地域での諸活動)、商品テスト情報、教室・講座案内等、消費生活に関するタイムリーな情報を掲載し発行しました。

区 分	消費生活情報よこはま暮らしナビ
発行日	毎月25日
発行部数	各号11,000部
発行回数	12回(43～54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・暮らしのヒント等)	4ページ (教室・講座・イベント情報等)
4	43	昔、騙されて購入した荒れ地を交換してくれるという不審な勧誘(原野商法二次被害)	暮らしのしりとりにクイズ	地域情報:さまざまなイベントで、悪質商法被害未然防止の啓発を実施!!(旭区消費生活推進員)	消費生活教室・案内
				消費生活川柳大募集!!	消費者月間・案内
5	44	”数字式選択宝くじ”の当選番号を教えろと言われ情報料を支払ってしまったが、信用できるか!?	知っておきたい!! クーリング・オフ制度	暮らしのヒント:スプレー缶を廃棄する際は中身を使い切りましょう!	消費生活教室・案内
			工事・建築110番を実施します!	新着図書のご案内	簡易テスト教室・案内
6	45	健康教室と称して高齢者を集め 勧誘された健康食品を解約したい	地域情報:2地区の消費生活推進員が地域に密着した創意工夫の啓発を展開!!(緑区消費生活推進員)	防水スプレーを使うときは慎重に!	消費生活教室・案内
			夏休み子ども簡易テスト教室・案内	子ども消費生活セミナー・案内	簡易テスト教室・簡易テスト指導教室案内
7	46	白アリ防除から次々と契約させられた床下工事を解約したい	消費生活総合センターのご案内	地域情報:ミニコミ紙「いそご消費生活だより地区版」の発行!!(磯子区消費生活推進員)	消費生活教室・案内
				「ベストサポーター章」受章	簡易テスト教室・案内
8	47	平成26年度消費生活相談概要デジタルコンテンツ相談各年代でトップ	左記の続き	これってなんだろう:社会保障・税番号(マイナンバー)制度	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	48	無料アダルトサイトから高額な不当請求！ 無料相談センターと偽り高額請求も!!	シリーズ「健康食品の新表示と食生活」 その① 健康食品とは	左記の続き	消費生活教室・案内
				地域情報:エコクッキングでエネルギー・環境を学ぶ(鶴見区消費生活推進員)	簡易テスト教室・案内
10	49	またトラブルが発生しています！ 健康食品の送り付け商法に御注意!!	シリーズ「健康食品の新表示と食生活」 その② 機能性表示食品や特定保健用食品などの多様な類似品の違いと留意事項	左記の続き	消費生活教室・案内
				保健所発:まつ毛エクステンションによるトラブルが急増しています！！ 第1回(平成27年度前期)消費生活川柳	簡易テスト教室・案内
11	50	訪問販売で次々に勧誘された高額な住宅修繕工事を解約したい	シリーズ「健康食品の新表示と食生活」 その③ トラブル例と注意点	左記の続き	消費生活教室・案内
				平成27年度 消費者と事業者の意見交換会「機能性表示食品とは」 食品表示・安全事業講演会・案内	簡易テスト教室・案内
12	51	だまされて買った二束三文の山林を買い取るという不審な勧誘	シリーズ「健康食品の新表示と食生活」 その④ 健康食品を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
				地域情報:地域で近隣の方々と「食品添加物」を学ぶ(鶴見区消費生活推進員) 若者向けリーフレットとポスター作成／若者110番を実施します	食品表示・安全事業講演会／ 年末年始の業務のお知らせ
1	52	平成27年度上半期消費生活相談概要 インターネット接続回線の相談急増	左記の続き	水道局発:悪質事業者にご注意ください	消費生活教室・案内
				展示・情報資料室:新着図書・DVD案内	簡易テスト教室・案内
2	53	ご注意！ 深夜まで強引に勧誘され契約した投資用マンションを解約したい	消費者団体等との共同商品テスト結果 簡易浄水器(蛇口直結型)	左記の続き	消費生活教室・案内
					よこはまくらしナビをリニューアルします！ 街頭キャンペーンを開催します！
3	54	無料点検と来宅し、次々に勧誘された床下工事を解約したい	新社会人・新入学生のみなさん 悪質商法にご注意ください！	電力会社を自由に選べる電力小売りの全面自由化 第1回(平成27年度後期)消費生活川柳	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

「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」(10都県、6政令市、国民生活センター)に参加し、啓発用ポスターとリーフレットを作成・配布しました。

(ア)若者向けポスター、リーフレット「悪質商法！？困ったときにはすぐ相談！」

- ・作成部数 ポスター 200枚、リーフレット 16,000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「どうしたの？その一声から始めよう。」

- ・作成部数 ポスター 200枚、リーフレット 16,000枚
- ・配布先 地域ケアプラザ等

ウ 消費者被害未然防止啓発グッズ・資料

(ア)啓発グッズの作成・配布

広く市民向け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、啓発用グッズを作成し、イベント等を利用して配布しました。

a ボールペン

・作成本数 20,000本

b のぼり旗

・作成本数 120本

c ポケットティッシュ

・作成個数 54,000個

d メモ帳

・作成冊数 15,000冊

e クリアフォルダー（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 15,000枚

f ソーイングセット

・作成個数 3,000個

g シャープペン

・作成本数 5,000本

・配布先 街頭キャンペーン等イベント参加者、出前講座等

(イ)契約のきりふだ(高齢者向けリーフレット)

・作成部数 5,000部

・配布先 出前講座、街頭キャンペーン等

(ウ)契約のきりふだ(若者編リーフレット)

・作成部数 16,000部

・配布先 出前講座、大学ガイダンスの講座等

(エ)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

(オ)高齢者向けリーフレット

・作成部数 10,000部

・配布先 市内11病院

(カ)スマートフォン利用者向けリーフレット「見直そう！スマホとのつきあい方」

・作成部数 3,000部

・配布先 出前講座等

(キ)消費者参加型を目指した周知・啓発グッズ「川柳ハンドタオル」

・作成枚数 1,800枚

・配布先 出前講座等

(ク)地域に根差した高齢者啓発

きめ細かい高齢者啓発を目指し、日常的に地域で高齢者と接している各区(地区)社会福祉協議会あてに「悪質商法に注意しよう」「何かあったらセンターに相談しよう」の2点を呼びかける啓発物を配布し、注意喚起しました。

・配布部数 1,890部（見守りガイドブック、悪質商法お断りシール等）

(ケ)若者向け消費者啓発記事等の掲載

①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)」(神奈川新聞社)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27年12月4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))

②小中学校における消費者教育の資料として、教育委員会事務局を通じて年に4回、トラブル事例情報のデータを提供しました。

(コ)センター広報・周知事業

a 啓発・周知動画

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、動画の制作及び動画広告を活用した広報・周知事業を実施しました。

- ・内容 「消費者被害未然防止」、「消費者市民社会とは」、「センター活動案内」
- ・センターホームページ掲載
- ・作成枚数 DVD 300枚
- ・配布先 地域ケアプラザ等

b バス車内・シネアド上映での広告

短縮版動画(30秒)について、利用客が多くPR効果の高い路線バスを活用した広告及び映画館のシネアド上映により、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。

①かな ch. [かなチャンネル]

- ・実施場所 横浜市営バス 浅間町・滝頭(営業所)各30画面(台)
神奈川中央交通バス 横浜・舞岡・戸塚(営業所)各50画面(台)
- ・実施期間 平成28年2月1日～3月31日

②シネアド上映

- ・実施場所 横浜ブルク13・相鉄ムービル・109シネマズ港北
- ・実施期間 平成28年2月6日～2月19日、3月12日～3月25日

(4)IT関連情報発信

ア ホームページ

事業案内や相談事例等を、随時更新・掲載し、周知を図りました。
セキュリティ強化のため、ホームページシステムのバージョンアップを行いました。

<アクセス件数 185,804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)

センターが発行する情報紙「よこはま暮らしナビ」に掲載された相談事例や、センターが実施する各種事業等を主にパソコン向けに配信しました。

- ・配信回数 25回
- ・登録者数 373人(新規登録74人、登録抹消12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、今後被害の発生増加が予想される悪質商法の手口など、消費生活相談事例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 53回
- ・登録者数 1,139人(新規登録559人、登録抹消127人)
- ・発行日 原則毎週金曜日

(ウ)メールマガジン配信の広報

「消費生活ハマメール」「はまのタスケ・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機関紙へ、広告の掲載を行いました。

- ・チラシ増刷部数 15,000部
- ・配布先 出前講座、各種啓発等
- ・広告掲載機関紙 「PTAよこはま」「福祉よこはま」

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
247	平成27年4月3日	床下点検→屋根工事→雨水桟と次々工事	4
248	平成27年4月10日	アダルトサイトから未納料金の督促が…	
249	平成27年4月17日	白蟻駆除の依頼はどこにすればいいの？	
250	平成27年4月24日	光通信サービスの利用料が安くなる？	
251	平成27年5月1日	友人の勧めで高額な投資用DVDを購入	5
252	平成27年5月8日	通常料金の1/10で排水管清掃！？	
253	平成27年5月15日	耐震工事の契約を取り消したい	
254	平成27年5月22日	テレビショッピングはクーリング・オフできない！？	
255	平成27年5月29日	未成年の娘がキャッチセールスで高額なエステの契約	4
256	平成27年6月5日	スマホでアダルトサイトを見ていたら、シャッター音が!?	
257	平成27年6月12日	「バイナリーオプション取引」で絶対もうかる！？	
258	平成27年6月19日	パソコンに現れたエラー警告を見て、セキュリティソフトを購入してしまった！	
259	平成27年6月26日	頼んだ覚えのない商品の注文確認メール	6
260	平成27年7月3日	パソコンを使った在宅ワークに高額な講座受講が必要！？	
261	平成27年7月10日	公的年金関連機関を名乗る不審な電話	
262	平成27年7月10日	お試し価格は継続購入が条件だった!?	
263	平成27年7月17日	ネットで購入した浴衣が届かない！	
264	平成27年7月24日	掃除機を買ったら、健康食品が定期購入に？	
265	平成27年7月31日	「当選しました！」の画面から映画視聴サービス登録に？	4
266	平成27年8月7日	注文した覚えがないのに「商品を送る」と電話が…	
267	平成27年8月14日	移動販売の車を呼び止める際は慎重に！	
268	平成27年8月21日	馬券予想情報サービスは信用できる？	
269	平成27年8月28日	本の電子化サービス事業者に送った本が返却されない	4
270	平成27年9月4日	エキストラのバイトにレッスン代が30万円！？	
271	平成27年9月11日	個人情報削除できる？センターを名乗る電話にご注意を！	
272	平成27年9月18日	通信契約はクーリング・オフできる？	
273	平成27年9月25日	オンラインゲームの有料アイテムが消えたのに補償されない！	5
274	平成27年10月2日	銀行からパスワードの更新依頼メール！	
275	平成27年10月9日	着信履歴に電話すると、サイト使用料督促の自動音声が入！	
276	平成27年10月16日	住宅工事の勧誘をやめさせたい	
277	平成27年10月23日	若者を狙ったキャッチセールスにご注意を！	4
278	平成27年10月30日	消費者センターから被害回復できると電話が!?	
279	平成27年11月6日	TV通販で買った商品(返品不可)を返品したい	
280	平成27年11月13日	「マイナンバー制度に関する重要連絡」と題したメールが！？	
281	平成27年11月20日	認知症の母が電話勧誘でミカンを注文！	4
282	平成27年11月27日	脱毛エステの体験で高額な契約！	
283	平成27年12月4日	不用品買取りのはずが貴金属を安値で買い取られた！	
284	平成27年12月11日	アダルトサイトで勝手に電話がかかる？	
285	平成27年12月18日	しつこい投資用マンションの勧誘	4
286	平成27年12月25日	プロバイダ変更勧誘電話にご用心を！	
287	平成28年1月8日	地震保険でリフォームができる！？	
288	平成28年1月15日	お試しのつもりが定期購入に？	
289	平成28年1月22日	賃貸アパート退去時の修繕費用	4
290	平成28年1月29日	音声ガイダンスの架空請求にご注意を	
291	平成28年2月5日	就活に役立つ高額な投資用DVD	
292	平成28年2月12日	新聞の強引な勧誘トラブルにご注意！	
293	平成28年2月19日	絶対損しないCO2排出権取引への投資？	5
294	平成28年2月26日	配送業者からの不審なメール	
295	平成28年3月4日	マンションの給湯器を一斉交換すると説明されたが…	
296	平成28年3月11日	メールで相手の話を聞く副業で稼げる？	
297	平成28年3月18日	原野商法の二次被害にご注意を！	5
298	平成28年3月25日	テレビショッピング商品のイメージ違い	
299	平成28年3月28日	はまのタスケ・メールの送信元アドレスが変わります！	
計			53

(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10件委託しました。

(ア)委託先別件数

委 託 先	件数
独立行政法人製品評価技術基盤機構 (NITE)	6件 *
独立行政法人国民生活センター	3
神奈川県建築士事務所協会	1

*情報提供1件を含む

(イ)内容別件数

分 類	受付件数	内 容
住居品	7件	・懐中電灯の電球を、クリプトン球からLED電球に交換したら、点灯せずに数分で発煙した。 ・電気スタンドを延長コードにつないで使用していたところ、コードから発火し、絨毯がこげた。 ・ベランダでブーツに防水スプレーをかけ、部屋に移動し置いていたところ、ブーツが燃えた。原因を調べてほしい。
土地・建物・設備	2	・システムキッチンの水漏れ補修工事をきっかけに、次々とリフォーム工事をされた。
車両	1	・電動アシスト自転車を停止し、スタンドを上げ、前かごから荷物を下ろした後、バッテリーが落下し、はく離骨折した。

イ 共同商品テスト

消費生活推進員、消費者団体連絡会の協力を得て、商品テスト室に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。

- ・ テーマ 「簡易浄水器について」
- ・ 検体数 6点
- ・ 実施期間 平成27年10月～11月
- ・ テスト方法 試買テスト
- ・ テスト内容 表示等の確認、浄水性能(残留塩素・一般細菌)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、栄区、港南区、)12名
横浜市消費者団体連絡会 2 団体 3 名

ウ 情報の発信

「消費生活情報よこはまぐらしナビ」に商品テスト室発情報を随時掲載しました。

- ・ 回数 1回 (共同商品テスト)

(6) 消費者団体等連携支援

ア 施設提供事業

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	440 件	5,892 人	514,600 円	58.5 %
会議室2	303	3,750	293,400	47.8
会議室3	299	11,612	848,400	51.7
計	1,042	21,254	1,656,400	52.7

※会議室2と3同時使用の場合の利用者数及び利用料金は会議室3に合わせて計上

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。

配架用図書、DVDの購入 204冊、6巻

開 館 日 数	291 日
来 館 者 数	1,617 人
図 書 貸 出 冊 数	137 冊
ビデオ、DVD貸出本数	210 巻

貸 出 用 蔵 書 数	4,091 冊
貸出用ビデオ等保有数	667 巻
貸出カード新規作成者数	37 人
レファレンスサービス件数	20 件

(イ) 貸出パネル

悪質商法被害の未然防止等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 2件
- ・ 貸出枚数(延べ数) 10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	5 ~6	(月) ~(火)	鶴見区地域振興課	暮らしのヒント展	悪質な消費者トラブルに要注意他	6
2	10	17 ~18	(土) ~(日)	(一社)神奈川県 建築士事務所協会 横浜支部	神奈川 横浜すまい未来フェア	悪質な消費者トラブルに要注意他	4

ウ 街頭キャンペーン

「消費者被害未然防止と消費者市民社会の実現を目指す街頭キャンペーン」を、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。

港南区、栄区、鶴見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や消費生活川柳表彰展示コーナーを設置し、市民の方に好評でした。また、鶴見区役所の協力により、マスコットのワックンが登場し、啓発寸劇を行うなど、会場を盛り上げました。

- ・日 時 平成28年3月4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(「簡易浄水器」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)
消費生活川柳表彰展示コーナー(優秀作品を展示)
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)
危険・危害情報コーナー(製品事故品のパネル展示)
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3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(港南・栄・鶴見区の代表)
- ・「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27年10月5日(月)、12月3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、街頭キャンペーン
会議室の利用状況、無料開放デー等)

(7)地方消費者行政推進事業(再掲)

平成27年度実施事業のうち、地方消費者行政推進交付金を活用し、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

a 工事・建築110番の実施 (再掲 17ページ参照)

住宅リフォーム工事等、建築に関するトラブルは中高年齢者に被害が多く発生しており、消費者被害の未然防止や早期救済を図るため、専門家による特別相談「工事・建築110番」を実施しました。

- ・開催日 平成27年6月8日(月)
- ・相談件数 3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 年9回

(イ)消費生活相談員の研修

専門知識研修 (再掲 18ページ参照)

- ・実施回数 8回 (全体12回)

イ 消費者教育

食品表示・安全講座 (再掲 21ページ参照)

食の安全や食品表示に対する正しい知識を啓発する観点から、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28年1月26日(火)
- ・参加者人数 121人
- ・開催場所 緑区民文化センター みどりアートパーク ホール
- ・テーマ 食の安全・安心のために、もっと表示を活用しよう
～新しい食品表示法と機能性表示食品について～
- ・講師 消費生活コンサルタント 森田 満樹

ウ 消費者啓発

(ア)啓発用ポスター等の発行 (再掲 26ページ参照)

「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」(10都県、6政令市、国民生活センター)に参加し、高齢者向け啓発リーフレット・ポスター「どうしたの？その一声から始めよう」を作成・配布しました。

- ・作成部数 ポスター 200枚、リーフレット 16,000枚
- ・配布先 地域ケアプラザ等

(イ)消費者被害未然防止啓発グッズ・資料 (再掲 27ページ参照)

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。

配布先：街頭キャンペーン等のイベント参加者、出前講座等

a ボールペン

- ・作成本数 20,000本

b のぼり旗

- ・作成本数 120本

c ポケットティッシュ

・作成個数 54,000個

d メモ帳

・作成冊数 15,000冊

e クリアフォルダー（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 15,000枚

f ソーイングセット

・作成個数 3,000個

g シャープペン

・作成本数 5,000本

h 高齢者向けリーフレット

・作成部数 10,000部（市内11病院に配布）

i スマートフォン利用者向けリーフレット

・作成部数 3,000部

j 川柳ハンドタオル

・作成枚数 1,800枚

(ウ)地域に根差した高齢者啓発（再掲 27ページ参照）

きめ細かい高齢者啓発を目指し、日常的に地域で高齢者と接している各区（地区）社会福祉協議会あてに「悪質商法に注意しよう」「何かあったらセンターに相談しよう」の2点を呼びかける啓発物を配布し、注意喚起しました。

・配布部数 1,890部（見守りガイドブック、悪質商法お断りシール等）

(エ)若者向け消費者啓発記事等の掲載（再掲 28ページ参照）

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）」（神奈川新聞社）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27年12月4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・周知事業

a 啓発・周知動画（再掲 28ページ参照）

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、動画の制作及び動画広告を活用した広報・周知事業を実施しました。

・内容 「消費者被害未然防止」、「消費者市民社会とは」、「センター活動案内」

・センターホームページ掲載

・作成枚数 DVD 300枚

・配布先 地域ケアプラザ等

b バス車内・シネアド上映での広告（再掲 28ページ参照）

短縮版動画（30秒）について、利用客が多くPR効果の高い路線バスを活用した広告及び映画館のシネアド上映により、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。

エ IT関連情報発信

メールマガジン配信の広報（再掲 28ページ参照）

「消費生活ハマメール」「はまのタスケ・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、機関紙への広告掲載を行いました。

- ・チラシ増刷部数 15,000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 30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 1件（全体10件）

- ・内訳 リフォーム工事 1件

（イ）共同商品テスト（再掲 30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、商品テスト室にて市販品（簡易浄水器）の性能等について共同でテストを実施し、この共同商品テストの結果を「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ています。この共同商品テストを行ううえで、テストで使用する検体（簡易浄水器合計6点）を購入しました。

カ 消費者団体等連携支援

展示・情報資料室の運営（再掲 31ページ参照）

配架用図書、DVDの購入 204冊、6巻

(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25日	平成26年度消費生活相談概要
2	11月30日	平成27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	社 名	媒 体	取材方法、場所	内 容
1	4月14日	中日新聞	新聞(4/23)	電話	キャッチセールスに関する相談について
2	6月25日	神奈川新聞	新聞(7/7)	電話	H26年度消費生活相談概要記者発表について
3	6月26日	読売新聞	新聞(7/24)	電話	H26年度消費生活相談概要記者発表について
4	7月3日	はまれぼ ((株)アイ・ティ・エー)	ホームページ(7/6)	電話	H26年度消費生活相談概要記者発表について
5	12月4日	神奈川新聞	新聞(12/22)	電話	H27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	内 容
1	6月16日	経済局消費経済課	サンケイリビング	掲載原稿の校正
2	12月1日	港北区役所区政推進課	区民生活マップ	内容校正
3	2月5日	緑区地域振興課	消費生活推進員ニュース	内容校正
4	3月22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、消費者庁等への協力＞

No.	年月日	依頼者	媒 体	内 容
1	4月23日	国民生活センター	記者発表	事例掲載、校正
2	6月18日	内閣府消費者委員会事務局	意見表明参考資料	事例掲載、校正
3	7月14日	国民生活センター	消費生活年報	事例掲載、校正
4	9月16日	国民生活センター	公表資料	事例掲載、校正
5	10月2日	消費者庁	消費者庁 ホームページ	事例掲載、校正
6	11月2日	国民生活センター	注意喚起資料	事例掲載、校正
7	11月4日	消費者庁	専門調査会	事例掲載、校正
8	11月30日	国民生活センター	国民生活センター ホームページ	リンク掲載(H26年度共同商品テスト報告書)
9	12月3日	国民生活センター	消費者行政フォーラム	事例掲載、校正
10	12月18日	国民生活センター	「越境消費者取引に関する現況調査」報告	事例掲載、校正
11	1月12日	消費者庁	公表資料	事例掲載、校正
12	1月20日	資源エネルギー庁	審議会資料	事例掲載、校正
13	3月7日	消費者庁	記者公表	事例掲載、校正

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

ア 検査区域

市内北部方面 8区

青葉区、神奈川区、港北区、都筑区、鶴見区、中区、西区、緑区

イ 検査概要

＜平成27年度 定期検査実績＞

検査期間	日数	受検戸数
平成27年4月 1日 ～ 平成28年3月31日	189日	2,730戸

＜平成27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	2,724 個	36 個	1.3%
誘 電 式	677	6	0.9
電 磁 式	306	1	0.3
そ の 他 の 電 気 式	1	0	0.0
手 動 天 び ん	0	0	0.0
等 比 皿 手 動	15	0	0.0
棒	16	0	0.0
そ の 他 の 手 動 式	149	0	0.0
直 線 目 盛 指 示	444	0	0.0
ば ね 式 指 示	1,843	46	2.5
そ の 他 の 指 示	0	0	0.0
手 動 指 示 併 用	66	0	0.0
は か り 計	6,241	89	1.4
分 銅	447	0	0.0
お も り	743	0	0.0
総 計	7,431	89	1.2

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。

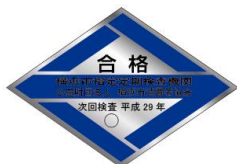
＜平成27年度 特定計量器定期検査等執行表＞

区	月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
青葉区													
緑区													
鶴見区													
都筑区													
港北区													
神奈川区													
中区													
西区													
大型はかり													
宅配便事業者													
啓発事業													

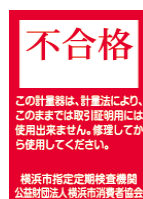
検査実施期間

＜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

「正しい計量啓発キャンペーン」の開催 ＜主催＞

- ・実施日 平成28年3月4日
- ・会場 新都市プラザ(横浜駅東口)
- ・内容 重さ当てクイズ、啓発資料の配布など

※「消費者被害未然防止と消費者市民社会の実現を目指す街頭キャンペーン」と共同開催

3 協会自主事業

(1)大学等との連携

- ・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)や横浜市立大学が発行する情報誌に掲載しました。(前掲 28ページ参照)

- ・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、9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。(前掲 20ページ参照)

- ・関東学院大学の学生支援室、東京都市大学の学生支援センターと連携し、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

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、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 4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。

第3 参考資料

1	公益財団法人横浜市消費者協会定款	40
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	50

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28年 3月24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

(役員の設置)

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。

(役員の選任)

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

(役員の任期)

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。

(役員の解任)

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。

(役員の報酬等)

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。

(役員の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。

(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、非業務執行理事（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いものをいう。）又は監事との間に、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。

附 則

この定款は、平成28年3月24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	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
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	財団法人横浜市消費者協会(以下「協会」という。)設立
4	協会が横浜市消費者センターの管理・運営を受託
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	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	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
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	特定計量器の指定定期検査機関として横浜市から指定
4	計量検査課を新設
5	特定計量器の定期検査業務を開始
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	センターの指定管理者として横浜市から指定(第1期)
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	センターの指定管理者として横浜市から指定(第2期)
	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	協会「中期経営計画」を策定・公表
	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	公益財団法人横浜市消費者協会に移行
	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)
27.	12	横浜市消費生活総合センター条例改正
28.	4	センターの指定管理者として横浜市から指定(第3期)
28.	4	啓発相談課を相談啓発第一課、相談啓発第二課に分課



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28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>