

令和3年度

(令和3年4月1日～令和4年3月31日)

事業計画書

公益財団法人横浜市消費者協会

◆ 令和3（2021）年度（公財）横浜市消費者協会事業

（公財）横浜市消費者協会は、引き続き横浜市消費生活総合センターの指定管理者としてセンターの管理運営を行うとともに、協会自主事業として、大学等との連携事業を実施していきます。また、計量法に基づく「横浜市指定定期検査機関」として、中立・公平な立場を活かして横浜市内の特定計量器の定期検査業務を行っていきます。

1 協会を取り巻く環境と課題

消費者行政は、平成 21 年（2009 年）の消費者庁発足以来、消費者安全法を始め様々な法整備が急速に進められています。この中で「消費生活センター」が果たすべき役割や各自治体に期待される施策展開の方向性も示される等、消費者行政の重要性は高まる一方で

す。しかしながら、契約上のトラブル等は一向に減少傾向を見せず、次々と悪質な事例も発生していることに加え、新型コロナや高齢化の進展の影響等によってトラブルの内容も複雑化、多様化しています。さらに、成年年齢の引き下げへの対応や持続可能な消費者市民社会実現の課題など、取り組むべき課題は山積しています。

これらの課題に対応するためには、行政を始め様々な関係者が協力し合う必要がありますので、協会職員の英知を結集し現場に近く小回りが利く協会の特性を最大限に発揮して、横浜市関係機関とも連携をしながら、消費者施策の一翼を担っていきます。

2 消費者施策事業の基本方針

横浜市消費生活総合センターの第3期指定管理事業（平成28年（2016年）4月～令和4年（2022年）3月）※の期間においては、成年年齢の引下げなど新たな消費者施策の動向及びこれまでの指定管理の実績を踏まえながら、関係機関との的確な相互補完・役割分担の下に、センター設置条例に掲げられている業務を着実に遂行していきます（6ページ<参考>参照）。※特例により終了期間が1年間延長されています。

これらを遂行するにあたり、引き続き次の2つを協会事業の柱とします。

（1）消費者被害の救済・防止など消費者の安全・安心の確保

最も基礎的かつ重要な業務である消費者からの苦情相談への対応業務を中心とした消費者被害の救済を図るとともに、相談から得られた情報を基にした消費者啓発、消費者被害の未然防止や見守りネットワーク形成に向けた区や地域における人材の養成に取り組みます。

令和3年度は、特にコロナ禍の状況を勘案し、ホームページをはじめとする情報提供等のための基盤の充実や、地域のケアプラザや区の高齢者見守りと連携した相談の充実、相談員の確保・育成などに向けた取り組みを進めます。

（2）消費者市民社会の形成

被害にあわない自立した消費者の観点に加え、「消費者市民社会の形成」の視点を盛り込みながら、地域における見守りの担い手養成など、経済局、各区役所、教育委員会、その他の関連局と連携した消費者教育推進の拠点としての「消費者教育センター機能」の一翼を担います。

◆ 事業内容

破線の下段（ ）内は前年度予算額
 《 》内は各年度の予算額の内 剰余金活用額

I センター運営事業		
(単位：千円)	消費者被害の救済・防止など消費者の安全・安心の確保	消費者市民社会の形成
1 消費者の教育に関する業務	教室・講演会事業★ (1) 消費生活教室 各区と連携・共催し、消費生活上の安全・安心の確保や消費者市民社会の形成に向けたテーマ、相談関連テーマなど、確かな情報と知識を学ぶ教室を地域に出向き実施します。コロナ禍の下、動画などデジタル化を含め、相対しない形式も検討・実施していきます。(年10回)	(2) 消費者教育講演会 消費者市民社会の形成を目指し、市民一人ひとりが気づきを得るための講演会を実施します。(年1回)
	1,076 (1,082)	
	講師派遣事業 (1) 出前講座 自治会・町内会や消費生活推進員、高齢者施設運営者などが地域で主催する、悪質商法に関する講座への講師派遣のほか、コロナ禍の下、動画等で相対しない形式も含め検討・実施します。また、企業の新入社員研修等へも講師派遣等を実施します〔有料〕。	(4) 地域の担い手養成セミナー 区役所等と連携し、消費生活推進員などを対象に日常の地域活動の中で、高齢者の目線に立った声かけや助言を担える人材を養成します。(年1回)
	(2) シニア大学 市老人クラブ連合会が各区で開催するシニア大学へ講師を派遣します。(年9回)	
	(3) その他 高校・大学や公的団体向けに講師を派遣し、消費者啓発・教育を実施します。また成年年齢下げを念頭に高校と連携し、学生が自ら解決策を提案する等、学校や区と連携して若者啓発を図ります。	
地域の担い手養成事業(地域の見守り「新たな担い手発掘」事業)★ (1) 高齢者リーフレット作成 市内の病院へ配布 (2) 啓発グッズ等作成 市社協等と連携しポケットティッシュ等作成・配布 (3) 月次相談レポート (公的機関等・自治会町内会) 相談事例等のタイムリーな情報提供として、月刊のレポートを作成・発行します。(年12回、22,000部)	(5) 各種媒体広告掲載 福祉関連団体や横浜市老人クラブ連合会等が発行する広報誌に、地域の担い手を呼びかける広告を掲載します。	
6,693 (6,943)	啓発資料等発行事業としてのリーフレットや啓発グッズの作成は、県費の終了に伴い廃止し、必要がある資料等は各種啓発事業の中で見込んでいます。	
啓発資料等発行事業★ 0 (4,015) 《350》		
2 消費生活に関する相談及び苦情の処理に関する業務	苦情相談事業★ (1) 消費生活相談受付 ①消費生活相談 商品やサービスの契約及び悪質商法等に関する消費生活相談を電話(文書・FAX含む)や来所面接により受け付けし、問題解決に向けて、助言・あっせん・情報提供等を行います。そのためにも、相談員の確保や相談員の組織的な育成に努めていきます。電話受付では自動音声アナウンスの改善等、相談受付サービスの向上を図るとともに、相談業務のバックアップ体制の強化を引き続き図っていきます。 平日(9:00~18:00)、 土・日曜日(9:00~16:45)	
	②メール相談 Eメールにより消費生活に関する相談を受け付け、問題解決に向けての一般的な考え方や情報提供をメールで回答します。	

	<p>106,513 《1,200》**</p> <hr/> <p>(122,934) 《2,306》</p>	<p>(2) 消費生活相談あっせん処理 当事者間で解決が困難な案件には、積極的にセンターが事業者と相談者双方の間に入りあっせん処理を行います。</p> <p>(3) 相談情報の共有・通知 ① 消費生活情報ネットワークシステム (P I O-N E T) の運用 受け付けた相談情報は、全国の消費生活センターを結ぶP I O-N E Tに迅速に登録し、データベース化していきます。</p> <p>② 不当な取引行為に関する情報の通知 横浜市消費生活条例に該当する恐れがあり、事業者指導を要すると思われる事業者については、横浜市に対し積極的に通知を行っていきます。</p> <p>③ 消費者事故等情報の通知 消費者安全法に定められている消費者事故等の情報を入手した際は、消費者庁への通知を迅速に行っていきます。</p> <p>(4) 相談情報の分析・活用 受け付けた相談情報の統計処理をすすめ、統計結果からみえる相談の傾向等、センターとしての相談分析を行い、分かりやすくまとめ活用していくことで、消費者トラブルの未然防止、拡大防止に役立てます。 (相談概要：年2回 データ集及びテーマ別：年1回 程度)</p>	
<p>高齢者見守り消費生活相談事業★</p> <p>2,500 《1,000》**</p> <hr/> <p>(446)</p>		<p>(1) 高齢者見守り消費生活相談受付 見守る立場の福祉関係者が、直通で利用できる専用回線により相談を受け、福祉関係者と連携して問題解決に向けて助言・あっせん・情報提供等を行います。 また併せて、見守り活動や専用回線周知に向けたリーフレット等の作成を行います 平日 (10:00~12:00、13:00~16:00)</p> <p>(2) ケアプラザ職員等との情報・意見交換 高齢者被害の実態把握とその被害救済や未然防止を目指し、現場に出向きケアプラザ担当職員と情報・意見交換の機会を持つなど連携強化に取り組みます。 またケアプラザとセンター間でTV電話などを活用して消費生活に関する相談を受け付けるなど、ICTを使った新たな連携方法の試行を通じて、ケアプラザや区の高齢者見守りと連携した取り組みをすすめていきます。</p>	

	<p>相談処理対応力向上事業</p> <p>1,815 (1,857)</p>	<p>(1) 相談員研修 ①法律や専門分野の研修、タイムリーな事案の検討等を通じて、複雑化・多様化する相談に必要な知識を習得します。 専門知識研修(年12回) グループ勉強会(年12回) 新採用相談員研修(採用時) ②接遇研修を行い、相談対応力、接遇力の向上を目指します。(年1回) ③相談員のレベルアップを図ることを目的に、国民生活センターや日本消費者協会等で行われる専門分野の研修へ相談員を派遣します。(通年)</p> <p>(2) 専門家による助言 法律の解釈や専門的な知識が必要な相談を、正確に処理・解決していくため、相談員が直接専門家からアドバイスを受ける専門コンサルタント事業を実施します。 法律(年48回) 専門分野(年6回)</p> <p>(3) スーパーバイザーの設置 相談処理対応力の向上を図るため、スーパーバイザーを1名(原則週4日勤務)を配置し、主任、相談員への指導・助言、あっせん交渉の立ち合い、困難事案の対応等を行います。</p> <p>(4) 利用状況の把握と改善 「電話利用者アンケート調査」(年1回)、 「相談者利用満足度調査」(年1回)などを行い、必要に応じて改善を進めます。</p>	
<p>3 商品テストその他商品の実習に関する業務</p>	<p>商品テスト事業</p> <p>97 (97)</p>	<p>(1) 専門機関を利用した苦情品テストの実施 相談者が持参した苦情品について、国民生活センターや独立行政法人製品評価技術基盤機構など専門機関に委託し原因を究明し相談者にフィードバックします。(随時)</p> <p>(2) テスト結果の活用 相談・啓発業務などでテスト結果を共有・活用します。(随時)</p> <p>(3) 簡易テスト実習 テスト・実習室の施設・設備を活用し、糖度や塩分などの簡易なテストを通して、消費生活に関する知識を深めます。(年1回)</p>	
<p>4 消費生活に関する資料の展示等に関する業務</p>	<p>資料展示事業</p> <p>178 (166) 《50》</p>	<p>消費生活に関する市民向けの図書・資料・DVD・展示パネル等を配置し、展示・閲覧・貸出ができるようにします。また、市民にとって、より利用しやすい展示・情報資料室を目指し資料等の充実を図ります。 (通年)</p>	
<p>消費生活に関する情報の収集及び提供に関する業務</p>	<p>情報収集・提供事業★</p> <p>11,634 《6,800》** (4,776) 《1,000》</p>	<p>(1) 定期刊行物 暮らしに役立つ消費生活情報を幅広く掲載し、季刊で発行します。 (年4回、11,000部) また、成年年齢引下げに伴う若者啓発にも取り組みます。</p> <p>(2) デジタル情報 ①ホームページによりセンターの消費生活教室、消費者教育講演会や出前講座など各種事業や最新の相談事例等を動画などデジタル技術等を活用し、情報提供・発信していきます。(随時) 更にホームページを利用しやすくとともに、障害者や高齢者はもとより、外国人や若者など誰もがホームページを支障なく利用できるように、行政の指針等に沿って改善を進めます。 ②メールマガジンやツイッターなどにより、最新の相談事例等を発信します。(随時)</p>	
<p>5 消費者の主体的な活動のための施設の提供に関する業務</p>	<p>貸会議室事業</p> <p>223 (222)</p>	<p>会議室の貸出(有料)を行います。また、消費者団体等の活動の場として会議室を無料提供する無料開放デーを実施します。</p>	

6 その他 他の事業	その他 事業	<p>(1) 消費者支援に関する連携推進会議 協会と消費者団体・消費生活推進員の代表及び消費者支援に関わる関係団体で構成する連携推進のための会議を設置し、消費者支援について広く連携していくためのゆるやかなつながりの場としての連携・協力を充実していきます。 (年3回)</p>
		<p>(2) センター広報 様々な啓発活動の中で、センター周知を盛り込んでいきます。(通年)</p> <p>(3) 相談キャンペーン 関東甲信越ブロック悪質商法被害キャンペーンに参加し、連携して実施します。</p> <p>(4) 啓発キャンペーン 既存事業の実施時にあわせて、公的機関等と連携し地域に出向き啓発を実施します。</p>
	196	
	(195)	
	《100》	

施設管理 事業等	7,772	<p>(1) 施設の管理 消費生活総合センターの設備管理及び清掃等を実施します。</p>
		<p>(2) お客様総合窓口事業 引き続き、消費者協会の総合窓口や展示・情報資料室等のお客様対応の充実・向上のための事業を行います。</p>
	(7,724)	
	《1,974》	

II 協会自主事業		
大学等との 連携	340	<p>①市内の大学等との連携により、若者目線と感性を活かした効果的な若者向け消費者啓発物を作成・配布します。</p> <p>②市内の大学等との連携により、学生等の若者世代や教職員に向けて効果的な消費者啓発を実施します。</p>
		(350)

III 計量検査受託事業		
特定計量 器定期検 査事業	26,890	<p>取引及び証明に使用される計量器の定期検査及び啓発を実施します。</p> <p>①検査区域：北部方面8区 (鶴見区、神奈川区、西区、中区、港北区、緑区、青葉区、都筑区)</p> <p>②検査予定台数：約6,350台(約2,750戸)</p> <p>③計量の大切さを啓発するイベントを実施します。</p>
		(29,579)

注 ★印の事業には県消費者行政推進事業費補助金が含まれます。

注 **印の令和3年度剰余金活用事業は令和4年度も継続して実施していきます。

<参考>

センター設置条例(平成28年4月改正施行)に掲げる各事務分掌に該当する事業を、消費者の安全確保の観点及び消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の2本の観点で、体系的に分類・整理すると次表のとおりとなります。

【事業体系整理表】

消費生活総合センター事務分掌 (設置条例第2条)	消費者被害の救済・防止など 消費者の安全・安心確保	消費者市民社会の形成	消費者センター 6機能 ※	指定管理 業務基準(抜粋)
(1) 消費者教育に関すること。	啓発資料等発行 消費生活教室事業 出前講座事業 消費者被害防止講座事業 地域の担い手養成事業	啓発資料等発行 消費生活教室事業 出前講座事業 消費者教育講演会事業 地域の担い手養成事業	①消費者教育への関心の輪を広げる。 ②消費者教育を自ら企画・実施する。 ⑤消費者教育の担い手を育てる。	相談事例を活かした事業。 「消費者市民社会の形成」視点の事業実施。
(2) 消費生活に関する相談及び苦情の処理等に関すること。	苦情相談事業(一般・特定) 相談力向上事業(専門アドバイス・スーパーバイザーの設置) 相談事例分析・発信強化 高齢者見守り消費生活相談事業			事例の被害未然防止への活用
(3) 商品テストその他商品の実習に関すること。	苦情品テスト事業 簡易テスト実習事業			苦情品・自主企画テスト等の実施
(4) 消費生活に関する資料の展示等に関すること。	資料展示事業	資料展示事業	⑥自主学習・交流・情報発信の場を提供する	活動促進の情報・教材提供
(5) 消費生活に関する情報の収集及び提供に関すること。	情報提供事業(くらナビ、HP、メルマガ、ツイッター)	情報提供事業(くらナビ、HP、メルマガ、ツイッター)	①消費者教育への関心の輪を広げる。	
(6) 消費者の主体的な活動のための施設の提供に関すること。	貸会議室事業	貸会議室事業	⑥自主学習・交流・情報発信の場を提供する。	
(7) その他前各号に準ずる事業	消費者支援に関する連携推進会議事業	消費者支援に関する連携推進会議事業	①消費者教育への関心の輪を広げる。	「消費者市民社会の形成」視点の事業の実施。

※ 注1 消費者センター6機能とは、消費者教育推進会議「消費者教育推進会議取りまとめ」(平成27年3月)による