

平成26年度

事業報告書

(平成26年4月～平成27年3月)

公益財団法人横浜市消費者協会

平成26年度 公益財団法人横浜市消費者協会事業報告書

[]内は前年度実績

事業名	事業実績等	予算額 (円)	決算額 (円)
I センター運営事業(指定管理事業)			
1 消費者教育事業		2,957,000	1,876,344
(1) 出前講座 (講師派遣)	<p>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。(添付資料1参照)</p> <p>・派遣回数合計57回 ・参加者数合計4,337人 <参考>[H25年度 ・派遣回数合計67回 ・参加者数合計4,235人]</p> <p>①地域団体 ・回数 33回 <参考> [H25年度 35回] ・参加者 1,633人 <参考> [H25年度 1,246人]</p> <p>②高齢者施設運営者 ・回数 10回 <参考> [H25年度 15回] ・参加者 187人 <参考> [H25年度 359人]</p> <p>③区役所等 ・回数 2回 <参考> [H25年度 5回] ・参加者 329人 <参考> [H25年度 429人]</p> <p>④大学等 ・回数 6回 <参考> [H25年度 6回] ・参加者 2,045人 <参考> [H25年度 2,067人]</p> <p>⑤企業等(有料) ・回数 6回 <参考> [H25年度 6回] ・参加者143人 [H25年度 134人] ・負担金収入 72,000円 <参考> [H25年度 72,000円]</p> <p>企業・一般向けリーフレット「みんなで防ごう悪質商法」(A4判 17ページ)を作成しました。【機能活性化事業分】</p> <p>・作成部数 300部 ・配布先 出前講座等</p> <p>消費者参加型を目指した啓発グッズとして川柳ハンドタオルを作成しました。【機能活性化事業分】</p> <p>・作成枚数 1,800枚 ・配布先 出前講座等</p>		
(2) 悪質商法被害未然防止講座	<p>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、啓発講座を実施しました。</p> <p>①市老連との連携 横浜シニア大学(市老連が各区で開催)に講師を派遣しました。</p> <p>・回数 18回 <参考> [H25年度18回] ・参加者 868人 <参考> [H25年度783人] ・悪質商法のビデオや替歌などで楽しく、記憶に残る講座を工夫し実施 ・負担金収入 54,000円 <参考> [H25年度54,000円]</p> <p>②ウィリング横浜との連携 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)において、福祉関連施設従事者を対象に、高齢者を悪質商法被害から守るための講座を実施しました。</p> <p>・回数 9回 <参考> [H25年度 6回] ・参加者 1,137人 <参考> [H25年度 501人]</p>		
(3) 消費生活教室	<p>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・内容等を検討し開催しました。また、12回のうち10回を区と共催し、地域で開催しました。(添付資料2参照)</p> <p>・回数 12回 <参考> [H25年度 12回] ・参加者 1,747人 <参考> [H25年度 1,356人]</p>		

<p>(4) 子ども消費生活セミナー</p>	<p>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いとともに、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。なお、26年度は新たに慶應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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施日 8月8日(金) ・回数 2回 <参考> [H25年度 2回] ・参加者 44人 <参考> [H25年度 37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 会議室2・3 ・参加費収入 4,400円 <参考> [H25年度3,700円] <p>《アンケート結果》(午前・午後の合計) 第1部「とてもよくわかった」46.5%、「よくわかった」34.9%、「わかった」11.6% 第2部「とてもよかった」62.8%、「よかった」32.6%</p>
<p>(5) 簡易テスト教室</p>	<p>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いとともに、賢い消費者を育成することを目的として実施しました。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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催回数合計14回 ・参加者数合計308人 <参考>[H25年度・開催回数合計14回 ・加者数合計227人] <p>① 簡易テスト教室【一般向け】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数 10回 <参考> [H25年度 10回] ・参加者 238人 <参考> [H25年度 181人] ・テーマ 「やさしいお酢の話と不思議なお酢のチカラの体験」「住まいのプチ補修と簡単そうじ術」等 ・会場 商品テスト・実習室 ・参加費収入 18,500円 <参考> [H25年度 1,800円] <p>《アンケート結果》 「大変よかった」66.3%、「よかった」25.9%</p> <p>② 簡易テスト指導教室【小中高の教員向け】</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施日 7月30日(水) ・回数 2回 <参考> [H25年度 2回] ・参加者 31人 <参考> [H25年度23人] ・テーマ 「食品表示の基礎知識 -強調表示と味覚テスト- ・会場 商品テスト・実習室 ・参加費収入 3,100円 <参考> [H25年度2,300円] <p>《アンケート結果》 「大変良かった」10.0%、「良かった」63.3%</p> <p>③ 夏休み子ども簡易テスト教室【小学生向け】</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施日 8月5日(火) ・回数 2回 <参考> [H25年度 2回] ・参加者 39人 <参考> [H25年度 23人] ・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~」 食塩や中性洗剤等を使って、身近な食品(ブロッコリー)のDNAのらせんを、目で見える大きさに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学びました。 ・会場 商品テスト・実習室 <p>《アンケート結果》 「楽しかった」79.5%、「少し楽しかった」12.8%</p>
<p>(6) 食品表示・安全講座</p>	<p>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。 【機能活性化事業分】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・日時 平成27年1月29日(木) 13:30~15:30 ・回数 1回 <参考> [H25年度 1回] ・参加者 250人 <参考> [H25年度 370人] ・会場 神奈川県民文化センター かなつくホール <参考> [H25年度 戸塚区民文化センター さくらプラザホール] <p>《アンケート結果》 「大変ためになった」53.6% 「ためになった」37.0%</p>

2 消費者啓発事業		19,312,000	18,217,257
(1) 消費生活情報よこはまくらしナビ	<p>消費生活相談情報(新手の悪質商法や最近の事例)、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 発行回数 12回 発行部数 各回10,000部 <p><参考> [H25年度12回] <参考> [H25年度各回10,000部]</p>		
(2) 啓発用ポスター、リーフレット	<p>関東甲信越ブロック(10都県、6政令市、国民生活センター)悪質商法被害未然防止共同キャンペーンに参加し、啓発用ポスターとリーフレットを作成・配布しました。</p> <p>①若者向け「その話、悪質商法カモ…」</p> <ul style="list-style-type: none"> 作成枚数ポスター290枚、リーフレット13,000枚 配布先 市内の高校、大学等 <p><参考> [H25年度ポスター180枚、リーフレット6,700枚]</p> <p>②高齢者向け「高齢者をねらう『悪質商法』や『振り込み詐欺』にちょっと待った!!」【機能活性化事業分】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p><参考> [H26年度 新規]</p>		
(3) 消費者被害未然防止啓発グッズ・資料	<p>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、啓発用グッズを作成し、イベント等を利用して配布しました。</p> <p>①啓発グッズの作成、配布【機能活性化事業分】</p> <ul style="list-style-type: none"> 啓発物と作成数 ボールペン 8,000本 消しゴム 6,000個 シードペーパー 3,000個 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) 3,000枚 悪質な訪問販売お断りシール 20,000枚 シャープペン 6,000本 マウスパッド 5,000枚 ポケットティッシュ 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 <p>②高齢者向けリーフレット A4判見開き【機能活性化事業分】</p> <ul style="list-style-type: none"> 作成部数 120,000部 配布先 横浜市老人クラブ連合会全会員 <p>③契約のきりふだ(高齢者向けリーフレット) A4判観音折り</p> <ul style="list-style-type: none"> 作成部数 5,000部 配布先 出前講座等 <p>④契約のきりふだ(若者編リーフレット) A4判見開き</p> <ul style="list-style-type: none"> 作成部数 17,000部 配布先 出前講座や大学新入生オリエンテーションでの講座等 <p>⑤センター案内リーフレット A4判三つ折</p> <ul style="list-style-type: none"> 作成部数 20,000部 配布先 出前講座や消費生活教室、街頭キャンペーン等 <p>⑥くらしの豆知識 B6判 264ページ</p> <ul style="list-style-type: none"> 作成部数 350部 配布先 出前講座や地域のイベント等 		
(4) 地域に根差した高齢者啓発	<p>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。</p> <p>【機能活性化事業分】</p> <ul style="list-style-type: none"> 啓発物 情報バック、見守りガイドブック、シール等、計約14,000部配布 配布先 区(地区)社会福祉協議会 		
(5) 若者向け消費者啓発記事等の掲載	<p>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いたしました。</p> <p>【機能活性化事業分】</p> <ul style="list-style-type: none"> 発行部数 210,000部 発行日 平成26年12月5日 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)) 		

<p>(6) センター 広報・周知 事業</p>	<p>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、交通機関及びラジオ媒体を活用した広報・周知事業を実施しました。(添付資料3参照)</p> <p>①電車内・駅改札等での広告 【機能活性化事業分】</p> <p>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。</p> <p>②FMラジオ放送での啓発 【機能活性化事業分】</p> <p>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。</p>						
<p>3 IT関連情報発信事業 1,363,000 1,539,771</p>							
<p>(1) センター ホームページ</p>	<p>事業案内・相談事例等を掲載し、周知を図っています。 【機能活性化事業分を含む】</p> <p>①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。 ②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しました。 ③メール相談ページのセキュリティを強化しました。</p> <table border="1" data-bbox="304 768 1129 902"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>アクセス件数 ※</th> <th>更新回数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>センターホームページ</td> <td>145,115件 〈参考〉 [H25年度 122,775件]</td> <td>112回 〈参考〉 [H25年度 46回]</td> </tr> </tbody> </table> <p>※従来利用していたOCN提供のアクセス解析ツールが10月に廃止されましたので、グーグルによる計測方法に変更して集計しています。</p>	名称	アクセス件数 ※	更新回数	センターホームページ	145,115件 〈参考〉 [H25年度 122,775件]	112回 〈参考〉 [H25年度 46回]
名称	アクセス件数 ※	更新回数					
センターホームページ	145,115件 〈参考〉 [H25年度 122,775件]	112回 〈参考〉 [H25年度 46回]					
<p>(2) メールマガ ジン配信</p>	<p>①「消費生活ハマメール」 センターが発行する情報紙「よこはまくらしナビ」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 24回 〈参考〉 [H25年度 24回] ・登録者数 311人(新規登録61人) 〈参考〉 [H25年度 250人] ・発行日 毎月10日、25日</p> <p>②「はまのタスケ メール」 新入の手口や急増している被害事例、今後被害の発生が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 〈参考〉 [H25年度 52回] ・登録者数 707人 〈参考〉 [H25年度 673人] (新規登録107人 登録抹消73人) ・発行日 原則毎週金曜日</p> <p>③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誌へ広告の掲載を行いました。 【機能活性化事業分】</p> <p>・チラシ増刷部数 16,500部 ・配布先 出前講座、各種啓発等 ・広告掲載機関誌 PTAよこはま、福祉よこはま</p>						

4 相談事業		105,700,000	101,655,626
(1) 消費生活相談	<p>商品やサービスの契約及び品質・安全性等に関する相談・問合せに対応しました。なお、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)」を運用し相談処理、統計等を行っています。</p> <p>また、相談関係の参考資料等を積極的に購入し整備しました。(添付資料4参照)</p> <p style="text-align: right;">【機能活性化事業分を含む】</p>		
	<p>相談実施内容・相談体制</p> <p>26人の相談員が、ローテーション勤務により、相談業務を行いました。</p>		
	相談日	平日	土曜日・日曜日
	相談受付時間	午前9時～午後6時 (正午から午後1時は電話相談のみ)	午前9時～午後4時45分 (電話相談のみ)
	相談総件数	23,572 件 <参考> [H25年度 25,001件]	
		20,405 件 <参考> [H25年度 21,708件]	3,167 件 <参考> [H25年度 3,293件]
	<p>・購入書籍 170冊 <参考> [H25年度 138冊]</p>		
	<p>①電話による相談</p>		
	電話相談 <参考> [H25年度 24,200件]	平日	19,511 件 <参考> [H25年度 20,909件]
		土曜日・日曜日	3,166 件 <参考> [H25年度 3,291件]
<p>《アンケート実施》 電話つながり度についての調査を2回実施しました。</p> <p>1回目:8月4日～8月10日の7日間 調査対象 433人 「1回目につながった」「2回目につながった」 合計 91.7% <参考> [H25年度 94.2%]</p> <p>2回目:2月16日～2月22日の7日間 調査対象 469人 「1回目につながった」「2回目につながった」 合計 81.3% <参考> [H25年度 93.8%]</p>			
<p>②面接による相談(平日、予約制)</p>			
面接相談 <参考> [H25年度 801件]	センター	894 件 ※1 <参考> [H25年度 798件 ※2]	
	区役所等	1 件 <参考> [H25年度 3件]	
<p style="text-align: center;">※1 土日に受け付けた1件を含む ※2 土日に受け付けた2件を含む</p>			
<p>《アンケート実施》 今後のセンターの周知の方法や相談業務の改善を図ることを目的に、来所相談者(新規・継続)を対象としてセンターの存在や受付体制、相談員の対応等についてアンケートを実施しました。</p> <p>・実施期間、人数 9月1日～30日の平日20日間 調査対象 73人</p> <p>・面接相談利用者アンケート 「センターを知っていたか」等センターの周知について 「以前から知っていた」43.1% 「今回初めて知った」52.9% 「話をよく聞いてくれたか」等相談員の対応について 「満足」「やや満足」合計93.2% <参考> [H25年度 95%]</p>			
<p>③メールによる相談</p> <p>・メール相談件数 558件 <参考> [H25年度 661件]</p>			

(2) 法律相談	<p>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。</p> <p>・回数 月5回、60回 <参考>[H25年度 60回] 【機能活性化事業分を含む】 ・件数 272件 <参考>[H25年度294件]</p>
(3) 専門相談	<p>①相談員が専門的助言を受けるため一般社団法人ECネットワークに専門家の派遣を依頼しました。</p> <p>・回数 隔月、6回 【機能活性化事業分】 ・件数 12件 <参考>[H25年度 12回 46件]</p> <p>②相談員が専門的助言を受けるため東京都立産業技術研究センターにクリーニング・繊維の専門家を依頼しました。</p> <p>・回数 隔月、6回 <参考>[H26年度新規] 【機能活性化事業分】 ・件数 17件 (他に2件メール相談による助言)</p>
(4) 相談員の研修	<p>相談員を対象に法律や専門的な知識などを深めるため研修を実施しました。(添付資料5参照) 【機能活性化事業分を含む】</p> <p>・専門知識研修(法律研修、接客研修を含む) 12回 <参考> [H25年度12回] ・グループ研修 12時間 <参考> [H25年度12時間] ・派遣研修 各相談員年間1～2回派遣 <参考> [H25年度各相談員1～2回派遣]</p> <p>専門知識研修の中で、相談対応能力を高めるため、接客研修を実施しました。その中で、相談電話対応モニタリング調査を行い、個々の相談員に結果をフィードバックすることにより、相談対応の改善につなげました。</p>
(5) 特別相談	<p>対象者や分野ごとの特別相談を実施しました。</p> <p>①「高齢者被害特別相談」 関東甲信越ブロック悪質商法被害防止キャンペーン事業の一環 ・開催日 9月16日(火)、17日(水)、18日(木) ・件数 103件 <参考> [H25年度93件]</p> <p>②「若者110番」 関東甲信越ブロック悪質商法被害防止キャンペーン事業の一環 ・開催日 1月19日(月)、20日(火) ・件数 20件 <参考> [H25年度20件]</p> <p>③「多重債務者特別相談」 国の多重債務者対策本部と関係団体が共同で行う「多重債務者相談強化キャンペーン2014」の一環 ・開催日 12月5日(金) (事前予約制) ・件数 0件 <参考> [H25年度 1件]</p> <p>④「工事・建築110番」 【機能活性化事業分】 相談員が専門的助言を受けるため、建築士を配置 ・開催日 6月30日(月) ・件数 5件 <参考> [H26年度 新規]</p>

5 商品テスト事業		2,509,000	766,304	
(1) 苦情品原因 究明	<p>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。 【機能活性化事業分を含む】 〈参考〉 [H25年度 23件]</p> <p>①技術士会への委託 5件 クリーニング品4件、被服品1件 ②建築など専門機関への委託 4件 リフォーム工事4件 ③安全に対する原因究明検査機関への委託 6件 国民生活センター 2件 製品評価技術基盤機構(NITE) 4件 〈参考〉 [H25年度 2件] 〈参考〉 [H25年度 9件]</p>			
(2) 共同商品 テスト	<p>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。 【機能活性化事業分を含む】</p> <p>・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、機能的・安全性・使用性のテストについて実施</p>			
(3) 情報の発信	<p>「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等を随時掲載しました。 ・回数 3回 〈参考〉 [H25年度 3回]</p>			
6 消費者団体等連携支援事業		1,089,000	1,335,997	
(1) 施設提供	<p>消費者団体等への活動支援として会議室の貸出(有料)や活動作業室を提供しました。</p> <p>消費者団体、学習グループ、団体 企業等に有料で会議室(3室)を提供 ・利用件数1,111件 〈参考〉 [H25年度1,070件] ・稼働率 55.0% 〈参考〉 [H25年度 53.3%] ・利用料金収入 1,675,600円 〈参考〉 [H25年度 1,674,000円]</p> <p>活動作業室の提供 消費者団体等へロッカー等を貸出</p>			
(2) 会議室無料 開放デー	<p>消費者団体等の活動支援のため、月1回第3金曜日に会議室を無料で開放しました。また、月1回第3金曜日の無料開放デーについて予約を受け、さらに1か月以内で空いている会議室があれば無料で貸出しを行いました。</p> <p>・利用件数 9件 〈参考〉 [H25年度 17件] 内訳 第3金曜利用件数8件(115人)、その他の日利用件数1件(11人) 〈参考〉[H25年度 第3金曜利用件数12件(195人)、その他の日利用件数5件(45人)]</p>			
(3) 展示・情報 資料室運営	<p>消費生活に関する図書、資料、ビデオ等の閲覧、貸出、レファレンスサービス等を実施しました。 【機能活性化事業分を含む】 衣食住関係や、悪質商法、環境、経済、行政などの資料、図書及びビデオ、DVDの収集、閲覧 貸出しを実施 ・消費生活に関する各種レファレンス(紹介対応)実施 35件 〈参考〉 [H25年度24件] ・消費生活推進員等のセンター施設見学に対応し案内を実施 8件 〈参考〉 [H25年度17件] ・消費生活情報の音声訳テープ作成、貸出し及び県立ライトセンター、市中央図書館に提供 ・配架用図書、DVDの購入 124冊、1巻 〈参考〉 [H25年度231冊、20巻]</p>			
		蔵書数	貸出数	
	図書	3,945冊 〈参考〉 [H25年度3,809冊]	158冊 〈参考〉 [H25年度257冊]	
		ビデオ、DVD	633巻 〈参考〉 [H25年度603巻]	196巻 〈参考〉 [H25年度211巻]
(4) 被害未然 防止街頭 キャンペーン	<p>消費者団体、消費生活推進員と連携協働し、街頭で消費者被害の未然防止に向けた「悪質商法追放街頭キャンペーン」を「正しい計量啓発キャンペーン」と共同で開催しました。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。</p> <p>・開催日 3月6日(金) ・会 場 横浜駅東口 新都市プラザ ・内 容 啓発資料の配布、共同商品テストコーナー、地域活動発表コーナー、安全 安心コーナー、消費生活相談コー ナー、危険 危害情報コーナー、計量器体験コーナー、悪質商法パネル2枚の展示、簡易テストコーナー ・配布物 啓発ポケットティッシュ等 8,500個 〈参考〉[H25年度 8,000個]</p>			

(5) 消費者団体等連携推進会議	<p>消費者団体、消費生活推進員と連携し、センター事業に消費者の視点や意見を取り入れるとともに、消費者啓発に関する意見交換を行いました。</p> <p>・開催日 9月9日(火)、12月4日(木) <参考> [H25年度 2回] ・内 容 消費生活教室、共同商品テスト、街頭キャンペーン等についての検討、意見交換</p>		
(6) 会議室利用者懇談会	<p>より使いやすい会議室の運営を目指して利用者との意見交換を実施しました。</p> <p>・開催日 12月4日(木) <参考> [H25年度 1回] ・内 容 利用状況、無料開放デー等について意見交換</p>		
7 消費生活総合センター施設管理事業		6,942,000	6,879,801
施設管理	消費生活総合センター(ゆめおおおかオフィスタワー4階 5階)の設備管理及び清掃等実施しました。		
II 協会事業		185,000	284,305
(1) 大学等との連携	<p><若者啓発></p> <p>①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啓発として、県内全高校生へ配布される高校生新聞(H!P)内に、若者を狙った悪質商法例やセンター周知記事と広告デザインを作成しました。 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のクイズラリーやポスター等のデザイン協力を得て、当日のイベントにも学生・教員が参画し会場を盛り上げました。</p> <p>②横浜市大(学生課)と協働で、大学が発行する情報誌に啓発情報を掲載し(11月・3月発行)、関東学院大学の学生支援室で啓発物の掲出・配布を行いました。</p> <p>③明治学院大学からインターンシップの学生2名を受け入れ、就業体験を行いました。(8月の4日間)</p> <p>④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啓発講座を実施するとともに啓発物を配布しました。</p>		
(2) 人材登録・紹介事業	<p>消費生活関連の講演可能な人材を登録し、消費者団体等に紹介しました。</p> <p>・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(累計) 54件 <参考> [H25年度 54件] ・紹介数 8件 <参考> [H25年度 4件]</p>		
(3) 協会ホームページ	<p>事業計画書、事業報告書、収支予算書、決算報告書等を掲載しました。</p>	<p>アクセス件数 13,758件</p> <p><参考> [H25年度7,635件]</p>	<p>更新回数 13回</p> <p><参考> [H25年度13回]</p>
※従来利用していたOCN提供のアクセス解析ツールが10月に廃止されましたので、グーグルによる計測方法に変更して集計しています。			

Ⅲ 計量検査事業（受託事業）	27,523,000	27,517,991
----------------	------------	------------

特定計量器定期 検査事業	<p>①計量法に基づく横浜市の指定定期検査機関として、市南部方面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)の取引及び証明に使用される計量器の定期検査を実施しました。 検査台数:8, 146台、2, 752戸</p>			
		検査数	不合格数	不合格率
	検査戸数	2,752戸 〈参考〉 [H25年度2,594戸]	82戸 〈参考〉 [H25年度 68戸]	3.0% 〈参考〉 [H25年度 2.6%]
	検査計量器台数	8,146台 〈参考〉 [H25年度5,819台]	126台 〈参考〉 [H25年度 80台]	1.5% 〈参考〉 [H25年度 1.4%]
	検査分銅 おもり数	1,279個 〈参考〉 [H25年度 1,455個]	0個 〈参考〉 [H25年度0個]	0% 〈参考〉 [H25年度0%]
	定期検査手数料	8,972,940円 〈参考〉[H25年度7,042,800円]		※横浜市手数料収入
	<p>②よこはま動物園ズーラシアで実施した「はかって・つくって・くらし発見」では、岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校の学生が、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。</p> <p>「はかって・つくって・くらし発見」を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催日 10月18日(土曜日) ・会場 よこはま動物園ズーラシア ・内容 はかりの工作、クイズラリー、重さ当てクイズ等 ・参加者数 2,100人(クイズラリー、重さ当てクイズ等の参加者合計) <p>(公社)神奈川県計量協会主催の「計量フェア」へ参画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催日 11月1日(土) ・会場 新都市プラザ(横浜駅東口) ・内容 計測体験コーナーなどを実施 ・参加者数 3,000人(フェア全体での参加者数) <p>「正しい計量啓発キャンペーン」を「悪質商法追放街頭キャンペーン」と共同で開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催日 3月6日(金) ・会場 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 重さ当てクイズ、啓発資料の配布など ・参加者数 200人(計量ブースのみの参加者数) 			

		予算額	決算額
平成26年度センター機能活性化事業（再掲）		64,538,000	59,094,447
1 消費者教育事業		1,311,000	844,657
(1) 出前講座	<p>企業・一般向けリーフレット「みんなで防ごう悪質商法」(A4判 17ページ)を作成しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・作成部数 300部 ・配布先 出前講座等 <p>消費者参加型を目指した啓発グッズとして川柳ハンドタオルを作成しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・作成枚数 1,800枚 ・配布先 出前講座等 		
(2) 食品表示・安全講座	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・日時 平成27年1月29日(木) 13:30～15:30 ・回数 1回 <参考> [H25年度 1回] ・参加者 250人 <参考> [H25年度 370人] ・会場 神奈川県民文化センター かなつくホール <参考> [H25年度 戸塚区民文化センター さくらプラザホール] <p>《アンケート結果》 「大変ためになった」53.6%、「ためになった」37.0%</p>		
2 消費者啓発事業		15,790,000	14,508,359
(2) 啓発用ポスター、リーフレット	<p>関東甲信越ブロック(10都県、6政令市、国民生活センター)悪質商法被害未然防止共同キャンペーンに参加し、啓発用ポスターとリーフレットを作成・配布しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ②高齢者向け 「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!!」 ・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 <参考> [H26年度 新規] 		
(3) 消費者被害未然防止啓発グッズ・資料	<p>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、啓発用グッズを作成し、イベント等を利用して配布しました。</p> <p>①啓発グッズの作成、配布</p> <ul style="list-style-type: none"> ・作成数 ボールペン 8,000本 消しゴム 6,000個 シードペーパー 3,000個 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) 3,000枚 悪質な訪問販売お断りシール 20,000枚 シャープペン 6,000本 マウスパッド 5,000枚 ポケットティッシュ 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 <p>③高齢者向けリーフレット A4判見開き</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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) 地域に根差した高齢者啓発	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・啓発物 情報バック、見守りガイドブック、シール等、計約14,000部配布 ・配布先 区(地区)社会福祉協議会 		
(5) 若者向け消費者啓発記事等の掲載	<p>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いたしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発行部数 210,000部 ・発行日 平成26年12月5日 ・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)) 		
(6) センター広報・周知事業	<p>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、交通機関及びラジオ媒体を活用した広報・周知事業を実施しました。(添付資料3参照)</p> <p>①電車内・駅改札等での広告による啓発を実施しました。 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。</p> <p>②FMラジオ放送による啓発を実施しました。 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。</p>		

3 IT関連情報発信事業		866,000	617,589
(1) 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。		
(2) メールマガジン配信の広報	<p>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、機関紙への広告掲載を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チラシ増刷部数 16,500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 		
4 相談事業		44,731,000	42,275,854
(1) 消費生活相談	<p>消費生活相談の充実を図るため、体制等の強化を行いました。(継続実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員の処遇改善 ・消費者教育・啓発相談資料の購入 170冊 【機能活性化事業分18冊】 <参考> [H25年度 138冊] 		
(2) 法律相談	<p>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派遣を依頼しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数 月5回、60回 【機能活性化事業分 12回】 <参考>[H25年度 60回] ・件数 272件 <参考>[H25年度 294件] 		
(3) 専門相談	<p>①相談員が専門的助言を受けるため一般社団法人ECネットワークに専門家の派遣を依頼しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数 隔月、6回 ・件数 12件 <参考>[H25年度 46件] <p>②相談員が専門的助言を受けるため東京都立産業技術研究センターにクリーニング・繊維の専門家を依頼しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数 隔月、6回 <参考>[H26年度新規] ・件数 17件 (他に2件メール相談による助言) 		
(4) 相談員の研修	<p>相談員を対象に法律や専門的な知識を深めるため研修を実施しました。(添付資料5参照)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法律研修、接遇研修を含む専門知識研修12回 【機能活性化事業分 6回】 <参考> [H25年度12回] <p>□</p>		
(5) 特別相談	<p>④「工事・建築110番」 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施日 6月30日(月) 相談員が専門的助言などを受けるため、建築士を配置しました。 ・件数 5件 <参考> [H26年度 新規] 		
5 商品テスト事業		1,840,000	639,261
(1) 苦情品原因究明	<p>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。</p> <p>建築など専門機関への委託 4件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内訳 リフォーム工事4件 <参考> [H25年度 2件] 		
(2) 共同商品テスト	<p>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、この共同商品テストの結果を「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(ふとんクリーナー合計4点)を購入しました。</p>		
6 消費者団体等連携支援事業		0	208,727
(3) 展示・情報資料室運営	<p>消費生活に関する図書、資料、ビデオ等の閲覧、貸出、レファレンスサービス等を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・配架用図書、DVDの購入 124冊、1巻 【機能活性化事業分 77冊、1巻】 <参考> [H25年度231冊、20巻] 		