

平成27年度

# 事業報告書

(平成27年4月～平成28年3月)

公益財団法人横浜市消費者協会

# 平成27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)
<b>I センター運営事業(指定管理事業)</b>			
<b>1 消費者教育事業</b>		<b>2,939,000</b>	<b>2,062,554</b>
(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。 (添付資料1参照)</p> <p>・派遣回数 合計 60回 ・参加者数 合計 4,165人                      &lt;参考&gt; [H26年度 ・派遣回数合計57回 ・参加者数合計4,337人]</p> <p>①地域団体                      ・回数 31回 &lt;参考&gt; [H26年度 33回]                      ・参加者 1,128人 &lt;参考&gt; [H26年度 1,633人]</p> <p>②高齢者施設運営者                      ・回数 15回 &lt;参考&gt; [H26年度 10回]                      ・参加者 244人 &lt;参考&gt; [H26年度 187人]</p> <p>③区役所等                      ・回数 3回 &lt;参考&gt; [H26年度 2回]                      ・参加者 129人 &lt;参考&gt; [H26年度 329人]</p> <p>④大学等                      ・回数 7回 &lt;参考&gt; [H26年度 6回]                      ・参加者 2,558人 &lt;参考&gt; [H26年度 2,045人]</p> <p>⑤企業等(有料)                      ・回数 4回 &lt;参考&gt; [H26年度 6回]                      ・参加者106人 [H26年度 143人]                      ・負担金収入 48,000円 &lt;参考&gt; [H26年度 72,000円]</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(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。</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。                      ・回数 18回 &lt;参考&gt; [H26年度18回]                      ・参加者 767人 &lt;参考&gt; [H26年度868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 90,000円 &lt;参考&gt; [H26年度54,000円]</p> <p>②ウィリング横浜との連携                      ウィリング横浜における、福祉関連施設従事者を対象とした、高齢者を悪質商法被害から守るための研修講座に講師を派遣しました。                      ・回数 9回 &lt;参考&gt; [H26年度 9回]                      ・参加者 317人 &lt;参考&gt; [H26年度 1,137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。 (添付資料2参照)</p> <p>・回数 12回 &lt;参考&gt; [H26年度 12回]                      ・参加者 1,940人 &lt;参考&gt; [H26年度 1,747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)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おうとともに、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施日 8月5日(水)</li> <li>・回数 2回(午前・午後) &lt;参考&gt; [H26年度 2回]</li> <li>・参加者 38人(他に保護者18人) &lt;参考&gt; [H26年度 44人]</li> <li>・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!」</li> <li>・会場 会議室2・3</li> <li>・参加費収入 3,800円 &lt;参考&gt; [H26年度4,400円]</li> </ul> <p>《アンケート結果》 第1部「とてもよくわかった」47.4%、「よくわかった」23.7%、「わかった」18.4% 第2部「とてもよかった」60.5%、「よかった」31.6%</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おうとともに、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> <p>・開催回数合計12回 ・参加者数合計231人 &lt;参考&gt;[H26年度・開催回数合計14回 ・加者数合計308人]</p> <p>① 簡易テスト教室〔一般向け〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・回数 8回 &lt;参考&gt; [H26年度 10回]</li> <li>・参加者 180人 &lt;参考&gt; [H26年度 238人]</li> <li>・テーマ 「身近な衣類の素材について知ろう!」「簡単・エコなそうじ術」等</li> <li>・会場 商品テスト・実習室</li> <li>・参加費収入 8,700円 &lt;参考&gt; [H26年度 18,500円]</li> </ul> <p>《アンケート結果》 「大変よかった」72.0%、「よかった」25.8%</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"> <li>・実施日 7月29日(水)</li> <li>・回数 2回(午前・午後) &lt;参考&gt; [H26年度 2回]</li> <li>・参加者 16人 &lt;参考&gt; [H26年度31人]</li> <li>・テーマ 「食品容器と環境問題」</li> <li>・会場 商品テスト・実習室</li> </ul> <p>《アンケート結果》 「とても良い」93.8%、「良かった」6.2%</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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施日 8月7日(金)</li> <li>・回数 2回(午前・午後) &lt;参考&gt; [H26年度 2回]</li> <li>・参加者 35人 &lt;参考&gt; [H26年度 39人]</li> <li>・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!」 糖度計を使って身近な飲み物の糖度を測定し、「カロリーオフ」「低糖」「無糖」などの表示や食品の表示について学びました。</li> <li>・会場 商品テスト・実習室</li> </ul> <p>《アンケート結果》 「楽しかった」37.1%、「少し楽しかった」31.4%</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。 【地方消費者行政推進事業分】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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～</li> <li>・講師 消費生活コンサルタント 森田 満樹</li> <li>・日時 平成28年1月26日(火) 13:30～15:30</li> <li>・回数 1回 &lt;参考&gt; [H26年度 1回]</li> <li>・参加者 121人 &lt;参考&gt; [H26年度 250人]</li> <li>・会場 緑区民文化センター みどりアートパーク ホール &lt;参考&gt; [H26年度 神奈川県民文化センター かなっくホール]</li> </ul> <p>《アンケート結果》 「大変良かった」54.4% 「良かった」38.0%</p>

2 消費者啓発事業		13,754,000	14,168,310
(1) 消費生活情報よこはま暮らしナビ	<p>消費生活相談情報(新入の悪質商法事例等)、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。</p> <p>・発行回数 12回 &lt;参考&gt; [H26年度12回]          ・発行部数 各回11,000部 &lt;参考&gt; [H26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。</p> <p>①若者向け 「悪質商法! ? 困ったときにはすぐ相談!」          ・作成枚数ポスター200枚、リーフレット16,000枚 &lt;参考&gt; [H26年度ポスター290枚、リーフレット13,000枚]          ・配布先 市内の高校、大学等</p> <p>②高齢者向け 「どうしたの? その一声から始めよう。」 【地方消費者行政推進事業分】          ・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 &lt;参考&gt; [H26年度ポスター150枚、リーフレット12,000枚]</p>		
(3) 消費者被害未然防止啓発グッズ・資料	<p>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。 【地方消費者行政推進事業分】</p> <p>①啓発グッズの作成、配布          ・啓発物と作成数          ボールペン 20,000本          のぼり旗 120本          ポケットティッシュ 54,000個          メモ帳 15,000冊          クリアフォルダー 15,000枚(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)          ソーイングセット 3,000個          シャープペン 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、区役所等</p> <p>②高齢者向けリーフレット A4判見開き 【地方消費者行政推進事業分】          ・作成部数 10,000部          ・配布先 市内11病院</p> <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          ・作成部数 5,000部          ・配布先 出前講座等</p> <p>④契約のきりふだ(若者編リーフレット) A4判見開き          ・作成部数 16,000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> <p>⑤若者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」A4判見開き 【地方消費者行政推進事業分】          ・作成部数 3,000部          ・配布先 出前講座等</p> <p>⑥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」 【地方消費者行政推進事業分】          ・作成枚数 1,800枚          ・配布先 出前講座等</p> <p>⑦センター案内リーフレット A4判三つ折          ・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> <p>⑧くらしの豆知識 B6判          ・作成部数 250部          ・配布先 出前講座や地域のイベント等</p>		

<p>(4) 地域に根差した高齢者啓発</p>	<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。 【地方消費者行政推進事業分】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・啓発物 見守りガイドブック、シール等作成</li> <li>・配布先 区社会福祉協議会 計約1,890部配布</li> </ul>						
<p>(5) 若者向け消費者啓発記事等の掲載</p>	<p>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ト専門学校に連携・協力いただいたデザインを一部使用しました。 【地方消費者行政推進事業分】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・発行部数 210,000部</li> <li>・発行日 平成27年12月4日</li> <li>・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))</li> </ul> <p>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。</p>						
<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、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。 (添付資料3参照)</p> <p>①啓発・周知動画 【地方消費者行政推進事業分】</p> <p>消費者被害の未然防止や早期解決を図り、センターの相談窓口の周知等を推進するための動画を作成し、複製DVDを配布しました。</p> <p>②バス車内・シネアド上映での広告 【地方消費者行政推進事業分】</p> <p>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。</p>						
<p><b>3 IT関連情報発信事業</b> <span style="float: right;">1,496,000 <span style="margin-left: 100px;">1,160,172</span></span></p>							
<p>(1) ホームページ</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <table border="1" data-bbox="598 1317 1171 1456"> <thead> <tr> <th>アクセス件数</th> <th>更新回数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>185,804件</td> <td>181回</td> </tr> <tr> <td>&lt;参考&gt; [H26年度 158,873件]</td> <td>&lt;参考&gt; [H26年度 125回]</td> </tr> </tbody> </table>	アクセス件数	更新回数	185,804件	181回	<参考> [H26年度 158,873件]	<参考> [H26年度 125回]
アクセス件数	更新回数						
185,804件	181回						
<参考> [H26年度 158,873件]	<参考> [H26年度 125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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・配信回数 25回 <span style="float: right;">&lt;参考&gt; [H26年度 24回]</span></li> <li>・登録者数 373人(新規登録74人、退会12人) <span style="float: right;">&lt;参考&gt; [H26年度 311人]</span></li> <li>・発行日 毎月10日、25日</li> </ul> <p>②「はまのタスケ メール」 新着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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・配信回数 53回 <span style="float: right;">&lt;参考&gt; [H26年度 51回]</span></li> <li>・登録者数 1139人 <span style="float: right;">&lt;参考&gt; [H26年度 707人]</span> (新規登録559人 登録抹消127人)</li> <li>・発行日 原則毎週金曜日</li> </ul> <p>③メールマガジン配信の広報 「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。 【地方消費者行政推進事業分】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシ増刷部数 15,000部 <span style="float: right;">&lt;参考&gt;[H26年度 16,500部]</span></li> <li>・配布先 出前講座、各種啓発等</li> <li>・広告掲載機関誌 「PTAよこはま」「福祉よこはま」</li> </ul>						

4 相談事業	109,460,000	105,981,496
--------	-------------	-------------

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。  
 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)  
**【地方消費者行政推進事業分を含む】**

**相談実施内容・相談体制**

27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。

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 <small>(正午から午後1時は電話相談のみ)</small>	午前9時～午後4時45分 <small>(電話相談のみ)</small>
相談総件数	<b>24,345 件</b> 〈参考〉 [H26年度 23,572件]	
	21,213 件 〈参考〉 [H26年度 20,405件]	3,132 件 〈参考〉 [H26年度 3,167件]

・購入書籍 27冊 〈参考〉 [H26年度 170冊]

**①電話による相談**

電話相談 23,385件 〈参考〉 [H26年度 22,677件]	平日	20,254 件	〈参考〉 [H26年度 19,511件]
	土曜日・日曜日	3,131 件	〈参考〉 [H26年度 3,166件]

《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。

- (1) 7月13日～7月19日の7日間 調査対象 449人  
 「1回目につながった」「2回目につながった」 合計 85.3%  
〈参考〉 [H26年度91.7%]
- (2) 2月15日～2月21日の7日間 調査対象 463人  
 「1回目につながった」「2回目につながった」 合計 85.5%  
〈参考〉 [H26年度 81.3%]

**②面接による相談(平日、予約制)**

面接相談 960件 〈参考〉 [H26年度 895件]	センター	955 件 ※1	〈参考〉 [H26年度 894件 ※2]
	区役所等	5 件	〈参考〉 [H26年度 1件]

※1 土日に受け付けた1件を含む ※2 土日に受け付けた1件を含む

《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。

・実施期間、人数 9月1日～30日の平日19日間 調査対象 66人

・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」 42.1% 「今回初めて知った」44.7%  
 「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86.4% 〈参考〉 [H26年度 93.2%]

**③メールによる相談**

・メール相談件数 421件 〈参考〉 [H26年度 558件]

(1) 消費生活相談

(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。 【地方消費者行政推進事業分を含む】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・回数 月5回、60回 &lt;参考&gt;[H26年度 60回]</li> <li>・件数 268件 &lt;参考&gt;[H26年度272件]</li> </ul>		
(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。 【地方消費者行政推進事業分】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・回数 隔月、6回</li> <li>・件数 10件 &lt;参考&gt;[H26年度 6回 12件]</li> </ul> <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。 【地方消費者行政推進事業分】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・回数 9回 &lt;参考&gt;[H26年度 6回 17件(他に2件メール相談)]</li> <li>・件数 32件 (他に2件メール相談による助言)</li> </ul>		
(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) 【地方消費者行政推進事業分を含む】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門知識研修(法律研修、接客研修を含む) 12回 &lt;参考&gt; [H26年度12回]</li> <li>・接客研修(H26・27年度採用相談員対象) 1回</li> <li>・グループ研修 12時間 &lt;参考&gt; [H26年度12時間]</li> <li>・派遣研修 各相談員年間1～2回派遣 &lt;参考&gt; [H26年度各相談員1～2回派遣]</li> </ul> <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。</p>		
(5) 特別相談	<p>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で、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」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開催日 9月16日(水)、17日(木)、18日(金)</li> <li>・件数 99件 &lt;参考&gt; [H26年度103件]</li> </ul> <p>②「若者110番」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開催日 1月18日(月)、19日(火)</li> <li>・件数 22件 &lt;参考&gt; [H26年度20件]</li> </ul> <p>③「工事・建築110番」 【地方消費者行政推進事業分】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開催日 6月8日(月)</li> <li>・件数 3件 &lt;参考&gt; [H26年度 5件]</li> </ul>		
<b>5 商品テスト事業</b>		<b>1,806,000</b>	<b>224,349</b>
(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。 【地方消費者行政推進事業分を含む】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①技術士会への委託 0件 &lt;参考&gt; [H26年度 5件]</li> <li>②建築など専門機関への委託 1件 &lt;参考&gt; [H26年度 4件]</li> <li>リフォーム工事 1件</li> <li>③安全に対する原因究明検査機関への委託 9件 &lt;参考&gt; [H26年度 6件]</li> <li>国民生活センター 3件 製品評価技術基盤機構(NITE) 6件</li> </ul>		
(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、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。 【地方消費者行政推進事業分を含む】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テスト検体:簡易浄水器(合計6点)</li> <li>・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</li> <li>・テスト期間:平成27年10月～11月</li> </ul>		
(3) 情報の発信	<p>「消費生活情報よこはまくらしナビ」に商品テスト室発情報を随時掲載しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・回数 1回(共同商品テスト) &lt;参考&gt; [H26年度 1回]</li> </ul>		



6 消費者団体等連携支援事業		1,820,000	2,859,507
(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1,042件 &lt;参考&gt; [H26年度1,111件]            ・稼働率52.7% &lt;参考&gt; [H26年度 55.0%]            ・利用料金収入1,656,400円 &lt;参考&gt; [H26年度 1,675,600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 7件 &lt;参考&gt; [H26年度 9件]            内訳 第3金曜利用件数6件(70人)、その他の日利用件数1件(7人)            &lt;参考&gt; [H26年度 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)]</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。  <b>【地方消費者行政推進事業分を含む】</b></p> <p>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 20件 &lt;参考&gt; [H26年度35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 16件 &lt;参考&gt; [H26年度 8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 204冊、6巻 &lt;参考&gt; [H26年度124冊、1巻]</p>		
		蔵書数	貸出数
	図書	4,091冊 <参考> [H26年度3,945冊]	137冊 <参考> [H26年度158冊]
	ビデオ、DVD	667巻 <参考> [H26年度633巻]	210巻 <参考> [H26年度196巻]
(4) 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、「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「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いました。また、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のコーナーを設置し、市民に好評でした。</p> <p>・開催日 3月4日(金)            ・会場 横浜駅東口 新都市プラザ            ・内容 啓発資料の配布、地域活動発表コーナー、共同商品テストコーナー、簡易テストコーナー、消費生活川柳表彰展示コーナー、消費生活相談コーナー、計量器体験コーナー、危険危害情報コーナー、計量器体験コーナー、啓発パネル3枚の展示、            ・配布物 啓発ポケットティッシュ等 8,500個 &lt;参考&gt; [H26年度 8,500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 10月5日(月)、12月3日(木) &lt;参考&gt; [H26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3日(木) &lt;参考&gt; [H26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		6,935,000	6,021,129
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		257,000	195,837	
(1) 大学等との連携	<p>&lt;若者啓発&gt;</p> <p>①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、東京都市大学の学生支援センターで啓発物の掲出・配布を行いました。</p> <p>②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、9月の4日間)</p> <p>[参考] (前掲)</p> <p>①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> <p>②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。</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、紹介しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>登録分野 食関連、生活関連、金融関連、環境関連、消費者関連</li> <li>登録数(累計) 54件</li> <li>紹介数 4件</li> </ul> <p style="text-align: right;">&lt;参考&gt; [H26年度 54件] &lt;参考&gt; [H26年度 8件]</p>			
III 計量検査事業 (受託事業)		27,571,000	27,650,958	
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)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:6, 241台、2, 730戸</p>			
		検査数	不合格数	不合格率
	検査戸数	2,730戸 (検査訪問戸数)  <参考> [H26年度2,752戸] (検査訪問延べ戸数)	60戸  <参考> [H26年度 82戸]	2.2%  <参考> [H26年度 3.0%]
	検査計量器台数	6,241台  <参考> [H26年度8,146台]	89台  <参考> [H26年度 126台]	1.4%  <参考> [H26年度 1.5%]
	検査分銅 おもり数	1,190個  <参考> [H26年度 1,279個]	0個  <参考> [H26年度0個]	0%  <参考> [H26年度0%]
	定期検査手数料	7,560,000円 <参考>[H26年度8,972,940円]		※横浜市手数料収入
	<p>②「正しい計量啓発キャンペーン」を「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」と共同で開催しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>開催日 3月4日(金)</li> <li>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)</li> <li>内容 重さ当てクイズ、啓発資料の配布など</li> <li>参加者数 200人(計量ブースのみの参加者数)</li> </ul>			

平成27年度地方消費者行政推進事業（再掲）		予算額	決算額
		60,204,000	58,765,347
1 消費者教育事業		1,283,000	676,212
(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"> <li>・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～</li> <li>・講師 消費生活コンサルタント 森田 満樹</li> <li>・日時 平成28年1月26日(火) 13:30～15:30</li> <li>・回数 1回 &lt;参考&gt; [H26年度 1回]</li> <li>・参加者 121人 &lt;参考&gt; [H26年度 250人]</li> <li>・会場 緑区民文化センター みどりアートパーク ホール &lt;参考&gt; [H26年度 神奈川県民文化センター かなっくホール]</li> </ul> <p>&lt;&lt;アンケート結果&gt;&gt; 「大変良かった」54.4% 「良かった」38.0%</p>		
2 消費者啓発事業		9,671,000	10,149,203
(2) 啓発用ポスター、リーフレット	<p>「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「どうしたの？その一声から始めよう」とポスターを作成・配布しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・作成部数 ポスター 200枚、リーフレット 16,000枚</li> <li>・配布先 地域ケアプラザ等 &lt;参考&gt; [H26年度 ポスター 150枚、リーフレット 12,000枚]</li> </ul>		
(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"> <li>・作成数 ボールペン 20,000本 のぼり旗 120本 ポケットティッシュ 54,000個 メモ帳 15,000冊 クリアフォルダー 15,000枚(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) ソーイングセット 3,000個 シャープペン 5,000本</li> <li>・配布先 街頭キャンペーン等イベント参加者、出前講座、区役所等</li> </ul> <p>②高齢者向けリーフレット A4判</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・作成部数 10,000部</li> <li>・配布先 市内11病院</li> </ul> <p>③若者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」(A4判)を作成しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・作成部数 3,000部</li> <li>・配布先 出前講座等</li> </ul> <p>④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"> <li>・作成枚数 1,800枚</li> <li>・配布先 出前講座等</li> </ul>		
(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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・啓発物 見守りガイドブック、シール等作成</li> <li>・配布先 各区社会福祉協議会 計約1,890部配布</li> </ul>		
(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)」(神奈川県新聞社)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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・発行部数 210,000部</li> <li>・発行日 平成27年12月4日</li> <li>・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))</li> </ul>		

(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、動画の作成及び動画広告を活用した広報・周知事業を実施しました。(添付資料3参照)</p> <p>①啓発・周知動画 消費者被害の未然防止や早期解決を図り、センターの相談窓口の周知等を推進するための動画を作成し、複製DVDを配布しました。</p> <p>②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。</p>		499,000	467,228
3 IT関連情報発信事業			499,000	467,228
(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"> <li>・チラシ増刷部数 15,000部</li> <li>・配布先 出前講座、各種啓発等</li> <li>・広告掲載機関紙 「PTAよこはま」「福祉よこはま」</li> </ul>			
4 相談事業			47,231,000	46,893,692
(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"> <li>・相談員の処遇改善</li> </ul>			
(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"> <li>・回数 月5回、60回 【地方消費者行政推進事業分 12回】 &lt;参考&gt;[H26年度 60回]</li> <li>・件数 268件 &lt;参考&gt;[H26年度 272件]</li> </ul>			
(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"> <li>・回数 隔月、6回</li> <li>・件数 10件 &lt;参考&gt;[H26年度 12件]</li> </ul> <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"> <li>・回数 9回 &lt;参考&gt;[H26年度 6回 17件(他に2件メール相談)]</li> <li>・件数 32件 (他に2件メール相談による助言)</li> </ul>	(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"> <li>・法律研修、接遇研修を含む専門知識研修12回 【地方消費者行政推進事業分 8回】</li> <li>&lt;参考&gt; [H26年度12回]</li> </ul>	
(5) 特別相談	<p>③「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"> <li>・実施日 6月8日(月)</li> <li>・件数 3件 &lt;参考&gt; [H26年度 5件]</li> </ul>			
5 商品テスト事業			1,220,000	127,899
(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> <ul style="list-style-type: none"> <li>建築など専門機関への委託 1件</li> <li>・内訳 リフォーム工事 1件 &lt;参考&gt; [H26年度 4件]</li> </ul>	(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、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、この共同商品テストの結果を「消費生活情報よこはまらナビ」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。</p>	
6 消費者団体等連携支援事業			300,000	451,113
(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"> <li>・配架用図書、DVDの購入 204冊、6巻</li> <li>【地方消費者行政推進事業分 162冊、6巻】</li> <li>&lt;参考&gt; [H26年度124冊、1巻]</li> </ul>			