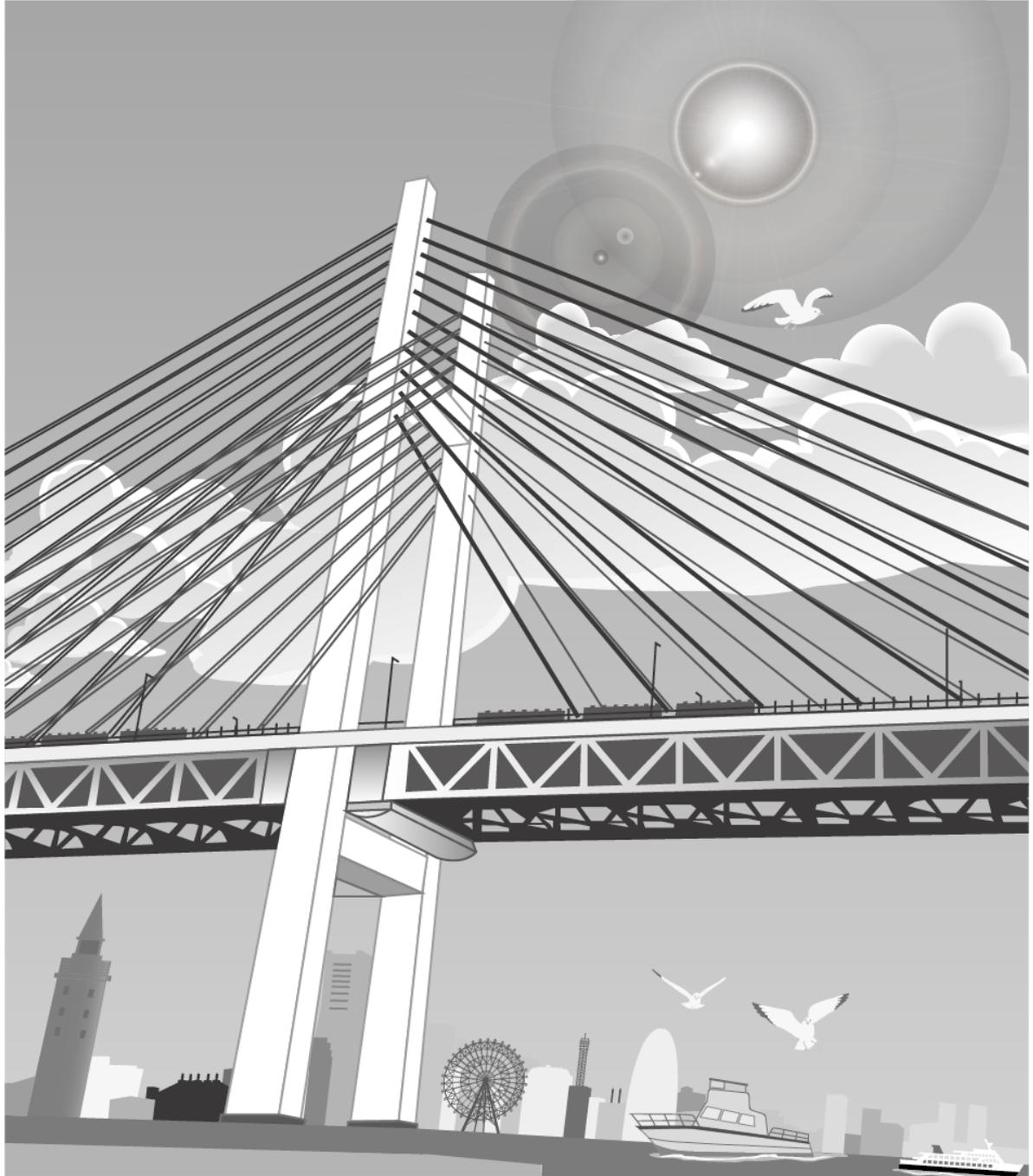


平成28年度
事業概要



平成29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28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)	消費者の教育に関する業務	5
(2)	消費生活に関する相談及び苦情の処理に関する業務	9
(3)	商品テストその他商品の実習に関する業務	22
(4)	消費生活に関する資料の展示等に関する業務・ 消費生活に関する情報の収集及び提供に関する業務	23
(5)	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	26
(6)	その他事業	26
(7)	パブリシティ等の状況	27
2	計量検査事業 <受託事業>	
(1)	特定計量器定期検査	28
(2)	計量啓発	29
3	協会自主事業	
(1)	大学等との連携	30

第3 参考資料

1	公益財団法人横浜市消費者協会定款	31
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	41

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

横浜市消費者協会(以下「協会」という。)は、年々増加する消費生活相談や消費者教育・啓発などに対応するため、昭和54年3月に横浜市の全額出資によって「財団法人横浜市消費者協会」として設立されました。同年4月には、業務委託を受け、横浜市が設立した「横浜市消費者センター」*の管理・運営をはじめました。

「横浜市消費者センター」は、平成10年1月に港南区上大岡へ全面移転され、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、名称も「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。

協会は、平成15年の地方自治法一部改正を受けた、横浜市での「公の施設」の指定管理者制度導入に当たって、第1期(平成18年度から5年間)からセンター指定管理者として指定を受け、現在も(第3期・平成28年度からの5年間)引き続きセンターの管理・運営を行っています。

このように協会は、横浜市消費生活総合センターの運営を中心に、消費生活相談や消費者教育、高齢者の消費生活安全など様々な事業を通して、消費被害の救済及び未然防止を図り、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。

また、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、横浜市内の特定計量器の定期検査業務を実施しています。

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。

*「横浜市消費者センター」は、「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)により、昭和49年7月、横浜市教育文化センター(中区万代町)内に開設されていたもので、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により運営されていました。

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㎡

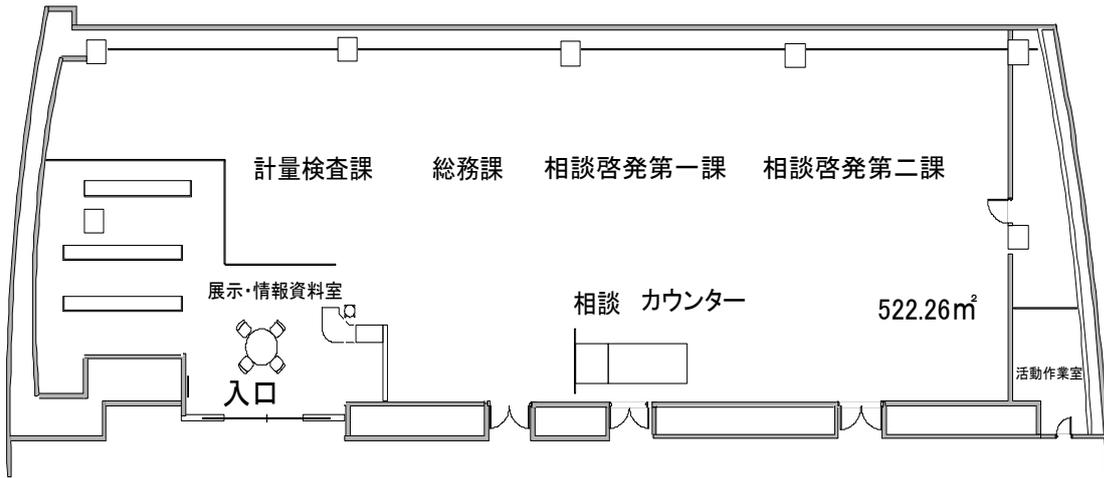
相談室、展示・情報資料室、事務室、倉庫等

(2) 5階 391.43㎡

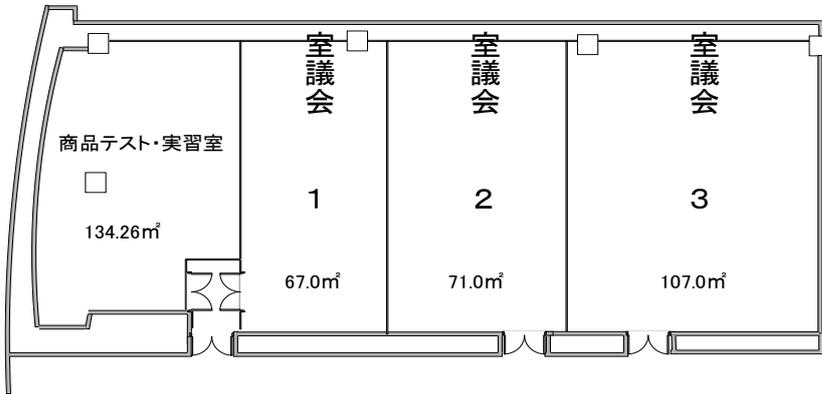
商品テスト・実習室、会議室(3室)、倉庫

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29年7月1日現在 五十音順

評議員	佐藤 麻子	弁護士
	杉澤 宏	(公財)横浜市老人クラブ連合会常務理事兼事務局長
	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
	鳥越 恵子	生活協同組合ユニーコープ理事
	信澤 久美子	青山学院女子短期大学現代教養学科教授
	林 □ 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29年7月1日現在 五十音順

理事長	阿南 久	一般社団法人消費者市民社会をつくる会 代表理事、消費者庁参与
専務理事	名取 正彦	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

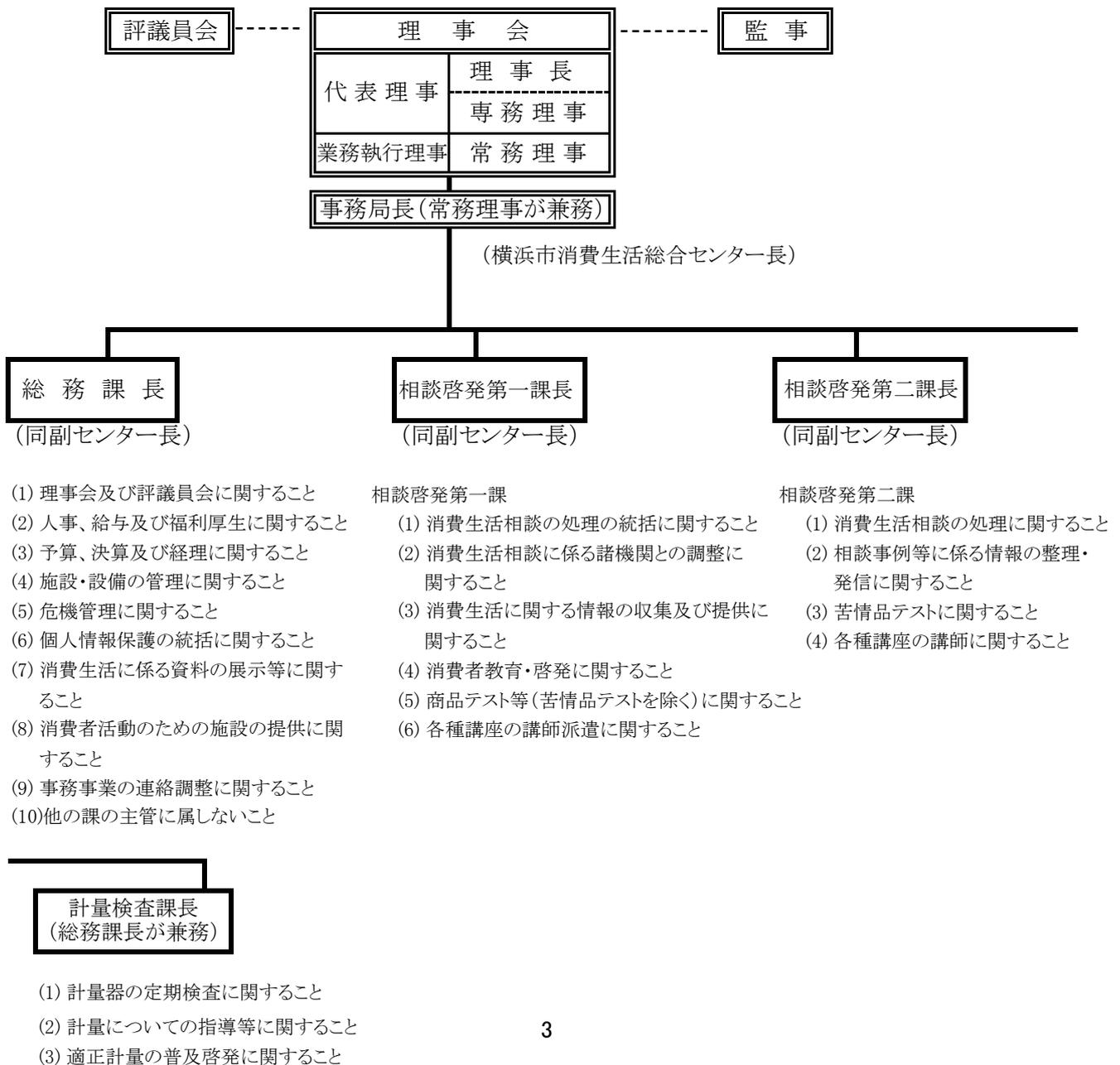
*平成29年7月1日現在 五十音順

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 前鶴見区代表

(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29年7月1日現在



(5)職員構成

*平成29年7月1日現在

単位：人

	課長	職員 (内消費生活相談員 兼務)	嘱託員 (内消費生活相談員)	アルバ イト	委託 業務 従事者	計 (内消費生 活相談員)	
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 (相談員兼務 1)	30 (27)	0	0	32 (28)	
計量検査課	(1) (総務課長が兼務)	2	1	1	0	4	
※ 再雇用職員1名を含む						合計	48 (28)

消費生活相談に係る資格の有資格者数

単位：人

	消費生活相談員 (国家資格)	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	3	20	18	3
事務職員等	0	6	5	0
計	3	26	23	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、4資格のうちいずれか、または複数の資格を有しています。

計量検査に係る資格の有資格者数

単位：人

	計量士	短期計量教習修了者※
職員	2	0
嘱託員	0	1
アルバイト	0	0
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28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)	消費者の教育に関する業務	
ア	啓発資料等発行事業	5
イ	教室・講演会事業	6
ウ	講師派遣事業	7
エ	各種媒体での啓発・周知	8
オ	担い手養成事業	8
(2)	消費生活に関する相談及び苦情の処理に関する業務	
ア	苦情相談事業	9
イ	相談処理対応力向上事業	20
(3)	商品テストその他商品の実習に関する業務	
ア	商品テスト事業	22
(4)	消費生活に関する資料の展示等に関する業務・ 消費生活に関する情報の収集及び提供に関する業務	
ア	資料展示事業	23
イ	情報収集・提供事業	24
(5)	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	
ア	貸会議室事業	26
(6)	その他事業	
ア	その他事業	26
(7)	パブリシティ等の状況	27
2	計量検査事業 <受託事業>	
(1)	特定計量器定期検査	
ア	特定計量器定期検査	28
イ	計量啓発	29
3	協会自主事業	
(1)	大学等との連携	30

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28年度から平成32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)消費者の教育に関する業務

ア 啓発資料等発行事業

(ア)高齢者向け

「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)をはじめ、啓発用ポスターとリーフレットを作成し、病院や福祉施設、出前講座などで配布しました。



a 共同キャンペーン ポスター・リーフレット「照らそう高齢者！防ごう悪質商法！」

ポスター 200枚、リーフレット 18,000部

b リーフレット「契約のきりふだ」高齢者編

5,000部

(イ)若者向け

「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」をはじめ、啓発用ポスターとリーフレットを作成し、高校や大学、出前講座などで配布しました。

a 共同キャンペーン ポスター・リーフレット「悪質商法にご用心！」

ポスター 200枚、リーフレット 16,000部

b リーフレット「若い人たちのための～消費生活トラブル回避術」

300部

c リーフレット「みんなで防ごう悪質商法」

1,000部

d リーフレット「見直そう！スマホとのつきあい方」

2,000部

e リーフレット「契約のきりふだ」若者編

16,000部

(ウ)一般向け

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、啓発用グッズ等を作成し、イベント等を利用して配布しました。

a ボールペン

10,000本

b 消費者川柳ハンドタオル

1,800枚

c ポケットティッシュ

70,000個

d メモ帳

15,000冊

e 悪質な訪問販売お断りシール

20,000枚

f クリアフォルダー

15,000枚

g シャープペン

5,000本

h 啓発用菓子

2,000個

i 「はまのタスケ・メール」チラシ

15,000部



イ 教室・講演会事業

(ア)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、各区と共催して開催しました。



- ・ 実施回数 10回
- ・ 参加者数 1,492人
- ・ 実施内容

(単位:人)

月	日(曜)	テ ー マ	講師	会場	参加者数
6	2(木) [緑区 共催]	インターネット・携帯電話 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	緑公会堂 ホール	130
6	21(火) [磯子 区共催]	遺産と相続と遺言書の話 ～もしもの時に備えて 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	磯子公会堂 ホール	115
7	23(土) [青葉区 共催]	[土曜教室] インターネット・ 携帯電話の落とし穴 ～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	青葉区役所 会議室	48
8	26(金) [瀬谷 区共催]	消費者市民社会とエシカル消費 ～消費者と生産者をつなぐ フェアトレードとは～	国際基督教大学客員教 授・東京大学名誉教授・消 費者庁「倫理的消費」調査 研究会座長 山本 良一	瀬谷区役所 会議室	53
9	28(水) [旭区 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	旭公会堂 ホール	320
10	26(水) [鶴見 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	鶴見公会堂 ホール	248
11	8(火) [港南区 共催]	健康食品と機能性表示食品 ～広告・宣伝に惑わされないで！ 新たな表示と基礎知識～	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	港南区役所 別棟会議室	93
11	29(火) [港北区 共催]	知っておきたい！お薬の基礎知識 ～お薬の常識・非常識 そしてジェネリック医薬品～	神奈川県保健福祉局 生活衛生部薬務課 グループリーダー 薬剤師 高柳栄郎	港北公会堂 ホール	220
1	25(水) [保土ヶ谷 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	保土ヶ谷 公会堂 会議室	114
2	17(金) [栄区 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	栄区役所 新館会議室	151

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。

(イ)消費者教育講座

消費者市民社会の形成に向け、今後求められる消費者像について関心と知識を高めることを目的に、専門家による講演会を実施しました。(金沢区役所共催)

- ・開催日 平成28年9月21日(水)
- ・参加者数 52人
- ・開催場所 金沢公会堂 多目的室
- ・テーマ 買い物で世界を変えられるのか?～消費者市民社会への挑戦～
- ・講師 横浜国立大学教育人間科学部教授 西村 隆男



ウ 講師派遣事業

消費者自らが、消費者意識の向上を図り、消費者の権利を確立できるよう、消費生活に関する講座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 54回
- ・参加者数 4,405人

a 地域団体等への派遣 27回 955人

消費生活推進員	12回	408人
老人会・老人クラブ	5回	290人
自治会・町内会	3回	55人
その他団体	7回	202人

b 高齢者施設運営者への派遣 11回 186人

地域ケアプラザ	10回	172人
老人福祉センター	1回	14人

c 区役所・公的団体等への派遣 5回 387人

d 大学等への派遣 7回 2,759人

e 企業等への派遣 4回 118人



(イ)シニア大学

悪質商法の被害未然防止と早期解決を図るため、横浜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した。

- ・実施期間 平成28年7月～10月
- ・派遣回数 18回(18区)
- ・参加者数 622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!

(ウ)ウィリング横浜研修事業

ウィリング横浜が主催する福祉・保健分野における研修で、高齢者・障がい者の消費者被害防止と、センターへの相談の案内を行いました。

- ・実施期間 平成28年8月～平成28年10月
- ・派遣回数 3回
- ・参加者数 144人
- ・主催団体 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

エ 各種媒体での啓発・周知

(ア) 情報紙広告

情報紙「ぼど」に広告を掲出し、講演会や教室の案内、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。

・配布期間／配布部数 平成28年7月20日(水)～22日(金)／11万部

(イ) 高校生新聞記事・広告

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、消費者教育の観点から若者へのアドバイス・注意喚起を掲載した記事・広告を掲出しました。広告内には、岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校との連携・協力によるデザインを一部使用しました。

・発行日/発行部数 平成28年12月9日／22万部

(ウ) 映像広告(30秒動画のシネアド)

・実施場所 ムービル・TOHOシネマズ上大岡

・実施期間 平成29年2月11日～24日

(エ) 交通広告(ホームドアのポスター)

・実施場所 市営地下鉄 あざみ野・新横浜・関内

・実施期間 平成29年3月1日～14日

オ 担い手養成事業

(ア) 出前講座講師養成セミナー

元消費生活推進員を対象に、地域団体や高齢者施設運営者などが主催する出前講座で、講師を担える人材を養成しました。(Ⅰコース・Ⅱコースで1セット)

区分	Ⅰコース	Ⅱコース	
実施日	平成28年10月4日(火)	A会場	平成28年11月9日(水)
		B会場	平成28年12月2日(金)
内容	出前講座講師の基礎知識 講習(座学)	出前講座見学 意見・情報交換会	
会場	センター会議室2	A会場	高田地域ケアプラザ(港北区)
		B会場	神奈川区役所 会議室
参加者	6名	A会場	2名
		B会場	4名



(イ) 地域の担い手養成セミナー

元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等の目線に立った案内・助言者役を担える消費者市民としての人材を養成しました。

- ・開催日 平成28年11月11日
- ・会場 センター 会議室2
- ・参加者数 5人
- ・テーマ 高齢者の消費者被害を防ごう

(2)消費生活に関する相談及び苦情の処理に関する業務

ア 苦情相談事業

(ア)消費生活相談体制

消費生活相談員(週4日勤務)28人をローテーションにより、平日16~28人、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

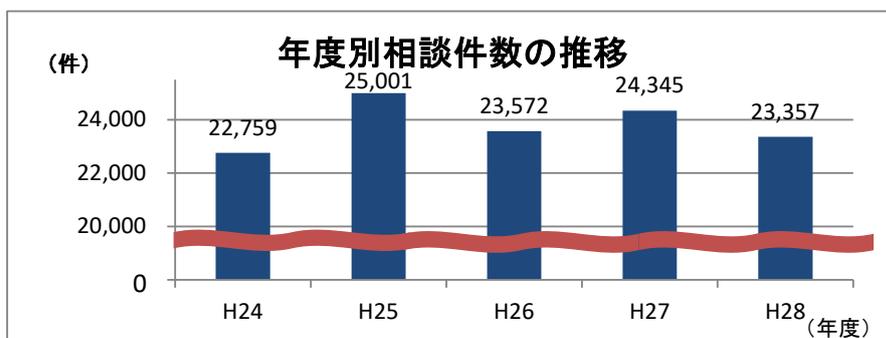
相談統計上の注意

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。

a 相談受付件数

単位:件(%)

区分	平成28年度	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	21,878 (93.7)	23,011 (94.5)	▲ 1,133 【 ▲ 4.9 】
問合せ	1,479 (6.3)	1,334 (5.5)	145 【 10.9 】
計	23,357 (100.0)	24,345 (100.0)	▲ 988 【 ▲ 4.1 】



b 曜日別相談受付件数

単位:件(%)

区分	平成28年度	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
平日	20,316 (87.0)	21,213 (87.1)	▲ 897 【 ▲ 4.2 】
土・日曜日	3,041 (13.0)	3,132 (12.9)	▲ 91 【 ▲ 2.9 】
計	23,357 (100.0)	24,345 (100.0)	▲ 988 【 ▲ 4.1 】

c 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(61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28年度	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
電話	22,429 (96.0)	23,385 (96.1)	▲ 956【▲ 4.1】
※来所	928 (4.0)	960 (3.9)	▲ 32【▲ 3.3】
計	23,357 (100.0)	24,345 (100.0)	▲ 988【▲ 4.1】

※来所の内訳

- ・センターでの面接相談 927件
- ・区役所、地域ケアプラザ等での面接相談 1

d 契約者性別件数

女性51.9%、男性43.5%で、前年度(女性50.6%、男性45.2%)同様、女性が男性を上回っています。

単位:件(%)

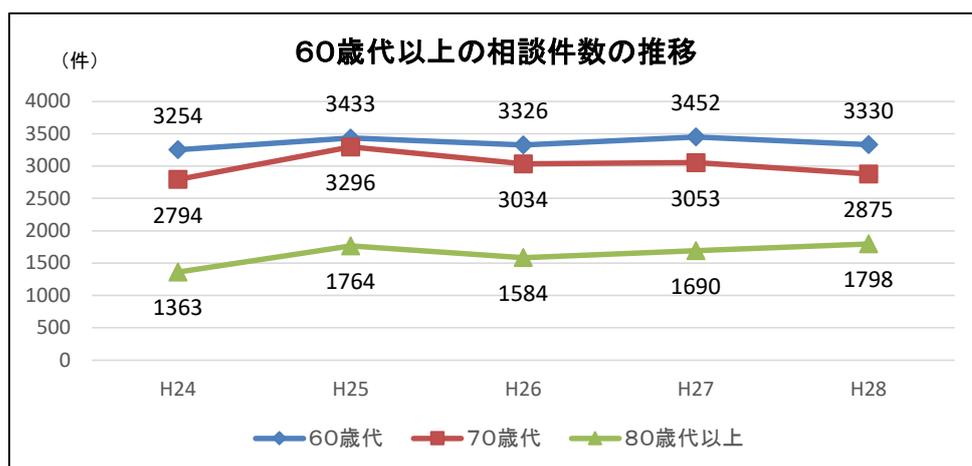
区分	平成28年度	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
女性	12,119 (51.9)	12,317 (50.6)	▲ 198【▲ 1.6】
男性	10,149 (43.5)	10,996 (45.2)	▲ 847【▲ 7.7】
団体	732 (3.1)	716 (2.9)	16【 2.2】
不明	357 (1.5)	316 (1.3)	41【 13.0】
計	23,357 (100.0)	24,345 (100.0)	▲ 988【▲ 4.1】

e 契約者年代別件数

年代別相談件数は、80歳代以上の年代で増加しました。

単位:件(%)

区分	平成28年度	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
未成年者	573 (2.5)	707 (2.9)	▲ 134【▲ 19.0】
20歳代	2,095 (9.0)	2,166 (8.9)	▲ 71【▲ 3.3】
30歳代	3,004 (12.9)	3,410 (14.0)	▲ 406【▲ 11.9】
40歳代	4,386 (18.8)	4,567 (18.8)	▲ 181【▲ 4.0】
50歳代	3,593 (15.4)	3,662 (15.0)	▲ 69【▲ 1.9】
60歳代	3,330 (14.3)	3,452 (14.2)	▲ 122【▲ 3.5】
70歳代	2,875 (12.3)	3,053 (12.5)	▲ 178【▲ 5.8】
80歳代以上	1,798 (7.7)	1,690 (6.9)	108【 6.4】
不明	1,703 (7.3)	1,638 (6.7)	65【 4.0】
計	23,357 (100.0)	24,345 (100.0)	▲ 988【▲ 4.1】



f 商品・役務別上位30品目

第1位「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15.3%減少しましたが、依然として4,608件と相談全体の19.7%を占めています。

第2位「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0.3%増加し、1,109件と相談全体の4.7%を占めています。

第18位「海外パッキングツアー」(格安サイトから旅行を申し込んだが旅行会社が倒産した、既払金を返金してほしいという相談など)が前年度に比べ514.3%増加しています。

単位:件(%)

順位	商品・役務名	平成28年度	順位	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
1	デジタルコンテンツ	4,608 (19.7)	1	5,441 (22.3)	▲ 833 【 ▲ 15.3 】
2	不動産貸借	1,109 (4.7)	2	1,106 (4.5)	3 【 0.3 】
3	工事・建築	924 (4.0)	3	952 (3.9)	▲ 28 【 ▲ 2.9 】
4	商品一般	836 (3.6)	5	822 (3.4)	14 【 1.7 】
5	インターネット接続回線	747 (3.2)	4	939 (3.9)	▲ 192 【 ▲ 20.4 】
6	健康食品	608 (2.6)	8	430 (1.8)	178 【 41.4 】
7	携帯電話サービス	601 (2.6)	6	595 (2.4)	6 【 1.0 】
8	役務その他サービス	548 (2.3)	7	481 (2.0)	67 【 13.9 】
9	修理サービス	336 (1.4)	9	350 (1.4)	▲ 14 【 ▲ 4.0 】
10	四輪自動車	282 (1.2)	12	243 (1.0)	39 【 16.0 】
11	フリーローン・サラ金	279 (1.2)	10	308 (1.3)	▲ 29 【 ▲ 9.4 】
12	モバイルデータ通信	266 (1.1)	11	247 (1.0)	19 【 7.7 】
13	テレビ放送サービス	258 (1.1)	16	201 (0.8)	57 【 28.4 】
14	医療サービス	245 (1.0)	15	220 (0.9)	25 【 11.4 】
15	新聞	207 (0.9)	13	231 (0.9)	▲ 24 【 ▲ 10.4 】
16	興信所	202 (0.9)	25	132 (0.5)	70 【 53.0 】
17	エステサービス	181 (0.8)	14	221 (0.9)	▲ 40 【 ▲ 18.1 】
18	海外パッキングツアー	172 (0.7)	140	28 (0.1)	144 【 514.3 】
19	基礎化粧品	168 (0.7)	31	107 (0.4)	61 【 57.0 】
20	携帯電話	148 (0.6)	20	152 (0.6)	▲ 4 【 ▲ 2.6 】
21	クリーニング	145 (0.6)	17	199 (0.8)	▲ 54 【 ▲ 27.1 】
22	外食	135 (0.6)	19	157 (0.6)	▲ 22 【 ▲ 14.0 】
23	普通生命保険	125 (0.5)	27	124 (0.5)	1 【 0.8 】
24	ファンド型投資商品	123 (0.5)	19	178 (0.7)	▲ 55 【 ▲ 30.9 】
25	固定電話サービス	120 (0.5)	21	150 (0.6)	▲ 30 【 ▲ 20.0 】
26	パソコン	117 (0.5)	18	158 (0.6)	▲ 41 【 ▲ 25.9 】
27	他の行政サービス	116 (0.5)	22	149 (0.6)	▲ 33 【 ▲ 22.1 】
28	他のネット通信関連サービス	113 (0.5)	61	57 (0.2)	56 【 98.2 】
29	金融関連サービスその他	109 (0.5)	22	149 (0.6)	▲ 40 【 ▲ 26.8 】
—	歯科治療	109 (0.5)	28	112 (0.5)	▲ 3 【 ▲ 2.7 】
	そ の 他	9,420 (40.3)		9,706 (39.9)	▲ 286 【 ▲ 2.9 】
	計	23,357 (100.0)		24,345 (100.0)	▲ 988 【 ▲ 4.1 】

【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

他のネット通信関連サービス・・・レンタルサーバー契約、メールサービス、アマゾンプライム会費などのネット通信サービスに関するもの

g 契約者年代別上位10商品・役務別件数

80歳代以上を除く全ての年代の第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歳代	80歳代以上
1	デジタル コンテンツ 280 (48.9)	デジタル コンテンツ 415 (19.8)	デジタル コンテンツ 512 (17.0)	デジタル コンテンツ 962 (21.9)	デジタル コンテンツ 837 (23.3)	デジタル コンテンツ 862 (25.9)	デジタル コンテンツ 526 (18.3)	工事・建築 167 (9.3)
2	健康食品 21 (3.7)	不動産貸借 175 (8.4)	不動産貸借 280 (9.3)	不動産貸借 217 (4.9)	不動産貸借 144 (4.0)	工事・建築 172 (5.2)	工事・建築 172 (6.0)	デジタル コンテンツ 123 (6.8)
3	テレビ放送 サービス 13 (2.3)	エステサービス 93 (4.4)	インターネット 接続回線 93 (3.1)	インターネット 接続回線 141 (3.2)	商品一般 125 (3.5)	商品一般 127 (3.8)	商品一般 143 (5.0)	健康食品 102 (5.7)
4	不動産貸借 12 (2.1)	インターネット 接続回線 62 (3.0)	携帯電話サービス 83 (2.8)	携帯電話サービス 140 (3.2)	インターネット 接続回線 124 (3.5)	インターネット 接続回線 120 (3.6)	インターネット 接続回線 104 (3.6)	商品一般 88 (4.9)
5	基礎化粧品 携帯電話サービス 57 (2.7)	商品一般 57 (2.7)	健康食品 76 (2.5)	商品一般 128 (2.9)	工事・建築 117 (3.3)	携帯電話サービス 95 (2.9)	役務その他 サービス 86 (3.0)	新聞 63 (3.5)
6	コンサート 11 (1.9)	携帯電話サービス 56 (2.7)	商品一般 70 (2.3)	健康食品 127 (2.9)	健康食品 95 (2.6)	役務その他 サービス 87 (2.6)	携帯電話サービス 78 (2.7)	インターネット 接続回線 54 (3.0)
7	11 (1.9)	役務その他 サービス 46 (2.2)	工事・建築 66 (2.2)	工事・建築 110 (2.5)	携帯電話サービス 92 (2.6)	不動産貸借 84 (2.5)	健康食品 76 (2.6)	役務その他 サービス 46 (2.6)
8	野菜飲料 役務その他 サービス 10 (1.7)	健康食品 1,077 (51.4)	モバイルデータ 通信 55 (1.8)	役務その他 サービス 88 (2.0)	役務その他 サービス 66 (1.8)	健康食品 59 (1.8)	不動産貸借 55 (1.9)	修理サービス 45 (2.5)
9	10 (1.7)	モバイルデータ 通信 医療サービス 51 (1.7)	役務その他 サービス 51 (1.7)	四輪自動車 68 (1.6)	四輪自動車 57 (1.6)	修理サービス 58 (1.7)	修理サービス 46 (1.6)	固定電話サービス 32 (1.8)
10	商品一般 8 (1.4)	38 (1.8)	フリーローン ・サラ金 エステサービス 45 (1.5)	フリーローン ・サラ金 65 (1.5)	修理サービス 56 (1.6)	海外バックツアー 46 (1.4)	ファンド型 投資商品 34 (1.2)	ふとん類 26 (1.4)
その他	186 (32.5)	1,077 (51.4)	1,628 (54.2)	2,340 (53.4)	1,880 (52.3)	1,620 (48.6)	1,555 (54.1)	1,052 (58.5)
計	573 (100.0)	2,095 (100.0)	3,004 (100.0)	4,386 (100.0)	3,593 (100.0)	3,330 (100.0)	2,875 (100.0)	1,798 (100.0)

(注)1 年齢の不明者は除く。

h 居住区別相談件数

旭区、南区、中区、西区の4区で増加しました。

居住区別相談件数順

単位:件(%)

順位	区名	平成28年度	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
1	港北	1,858 (8.0)	1,907 (7.8)	▲ 49 【 ▲ 2.6 】
2	青葉	1,710 (7.3)	1,764 (7.2)	▲ 54 【 ▲ 3.1 】
3	戸塚	1,646 (7.0)	1,697 (7.0)	▲ 51 【 ▲ 3.0 】
4	旭	1,560 (6.7)	1,537 (6.3)	23 【 1.5 】
5	港南	1,408 (6.0)	1,523 (6.3)	▲ 115 【 ▲ 7.6 】
6	神奈川	1,357 (5.8)	1,395 (5.7)	▲ 38 【 ▲ 2.7 】
7	南	1,346 (5.8)	1,295 (5.3)	51 【 3.9 】
8	鶴見	1,307 (5.6)	1,409 (5.8)	▲ 102 【 ▲ 7.2 】
9	保土ヶ谷	1,212 (5.2)	1,242 (5.1)	▲ 30 【 ▲ 2.4 】
10	金沢	1,184 (5.1)	1,190 (4.9)	▲ 6 【 ▲ 0.5 】
11	磯子	1,053 (4.5)	1,074 (4.4)	▲ 21 【 ▲ 2.0 】
12	都筑	993 (4.3)	1,134 (4.7)	▲ 141 【 ▲ 12.4 】
13	中	923 (4.0)	920 (3.8)	3 【 0.3 】
14	緑	918 (3.9)	920 (3.8)	▲ 2 【 ▲ 0.2 】
15	泉	856 (3.7)	870 (3.6)	▲ 14 【 ▲ 1.6 】
16	瀬谷	717 (3.1)	720 (3.0)	▲ 3 【 ▲ 0.4 】
17	栄	681 (2.9)	826 (3.4)	▲ 145 【 ▲ 17.6 】
18	西	647 (2.8)	629 (2.6)	18 【 2.9 】
その他・不明		1,981 (8.5)	2,293 (9.4)	▲ 312 【 ▲ 13.6 】
計		23,357 (100.0)	24,345 (100.0)	▲ 988 【 ▲ 4.1 】

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 246 (18.8)	デジタル コンテンツ 261 (19.2)	デジタル コンテンツ 132 (20.4)	デジタル コンテンツ 149 (16.1)	デジタル コンテンツ 258 (19.2)	デジタル コンテンツ 314 (22.3)	デジタル コンテンツ 238 (19.6)	デジタル コンテンツ 325 (20.8)	デジタル コンテンツ 238 (22.6)
2	不動産貸借 71 (5.4)	不動産貸借 81 (6.0)	不動産貸借 40 (6.2)	不動産貸借 65 (7.0)	不動産貸借 66 (4.9)	工事・建築 55 (3.9)	不動産貸借 64 (5.3)	工事・建築 84 (5.4)	不動産貸借 47 (4.5)
3	工事・建築 55 (4.2)	工事・建築 61 (4.5)	商品一般 23 (3.6)	工事・建築 34 (3.7)	工事・建築 60 (4.5)	不動産貸借 48 (3.4)	インターネット 接続回線 48 (4.0)	不動産貸借 57 (3.7)	インターネット 接続回線 39 (3.7)
4	インターネット 接続回線 健康食品	インターネット 接続回線 54 (4.0)	インターネット 接続回線 21 (3.2)	携帯電話 サービス 健康食品	商品一般 54 (4.0)	インターネット 接続回線 42 (3.0)	商品一般 45 (3.7)	商品一般 インターネット 接続回線	工事・建築 34 (3.2)
5	44 (3.4)	商品一般 51 (3.8)	工事・建築 19 (2.9)	31 (3.4)	インターネット 接続回線 46 (3.4)	携帯電話 サービス 39 (2.8)	工事・建築 43 (3.5)	51 (3.3)	商品一般 役務その他 サービス
6	商品一般 37 (2.8)	携帯電話 サービス 37 (2.7)	携帯電話 サービス 17 (2.6)	インターネット 接続回線 27 (2.9)	健康食品 44 (3.3)	商品一般 37 (2.6)	携帯電話 サービス 32 (2.6)	健康食品 47 (3.0)	32 (3.0)
7	役務その他 サービス 33 (2.5)	健康食品 34 (2.5)	修理サービス 15 (2.3)	フリーローン ・サラ金 21 (2.3)	携帯電話 サービス 35 (2.6)	役務その他 サービス 35 (2.5)	健康食品 30 (2.5)	携帯電話 サービス 46 (2.9)	健康食品 22 (2.1)
8	携帯電話 サービス 31 (2.4)	役務その他 サービス 29 (2.1)	役務その他 サービス 健康食品	商品一般 役務その他 サービス	役務その他 サービス 30 (2.2)	健康食品 25 (1.8)	役務その他 サービス 24 (2.0)	役務その他 サービス 27 (1.7)	携帯電話 サービス 17 (1.6)
9	修理サービス 26 (2.0)	テレビ放送 サービス 23 (1.7)	12 (1.9)	19 (2.1)	医療サービス 20 (1.5)	修理サービス モバイル データ通信 17 (1.4)	モバイル データ通信 17 (1.5)	フリーローン ・サラ金 23 (1.5)	修理サービス フリーローン ・サラ金
10	医療サービス 20 (1.5)	修理サービス 21 (1.5)	テレビ放送 サービス 10 (1.5)	モバイル データ通信 17 (1.8)	修理サービス フリーローン ・サラ金 17 (1.3)	テレビ放送 サービス 17 (1.2)	修理サービス テレビ放送 サービス 16 (1.3)	修理サービス 22 (1.4)	14 (1.3)
その他	700 (53.6)	705 (52.0)	346 (53.5)	510 (55.3)	699 (51.9)	762 (54.1)	639 (52.7)	827 (53.0)	564 (53.6)
計	1,307	1,357	647	923	1,346	1,408	1,212	1,560	1,053

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 252 (21.3)	デジタル コンテンツ 355 (19.1)	デジタル コンテンツ 207 (22.5)	デジタル コンテンツ 335 (19.6)	デジタル コンテンツ 227 (22.9)	デジタル コンテンツ 365 (22.2)	デジタル コンテンツ 148 (21.7)	デジタル コンテンツ 183 (21.4)	デジタル コンテンツ 137 (19.1)
2	工事・建築 62 (5.2)	不動産貸借 121 (6.5)	工事・建築 40 (4.4)	不動産貸借 88 (5.1)	不動産貸借 37 (3.7)	工事・建築 76 (4.6)	工事・建築 34 (5.0)	工事・建築 44 (5.1)	不動産貸借 44 (6.1)
3	商品一般 46 (3.9)	商品一般 71 (3.8)	商品一般 35 (3.8)	健康食品 62 (3.6)	健康食品 33 (3.3)	不動産貸借 インターネット 接続回線 62 (3.8)	商品一般 31 (4.6)	商品一般 インターネット 接続回線 29 (3.4)	インターネット 接続回線 34 (4.7)
4	健康食品 40 (3.4)	工事・建築 インターネット 接続回線 57 (3.1)	不動産貸借 インターネット 接続回線 29 (3.2)	携帯電話 サービス 50 (2.9)	役務その他 サービス 32 (3.2)	62 (3.8)	携帯電話 サービス 22 (3.2)	29 (3.4)	工事・建築 29 (4.0)
5	インターネット 接続回線 32 (2.7)	57 (3.1)	29 (3.2)	商品一般 工事・建築 26 (2.6)	商品一般 26 (2.6)	商品一般 60 (3.6)	インターネット 接続回線 20 (2.9)	不動産貸借 28 (3.3)	商品一般 役務その他 サービス 22 (3.1)
6	不動産貸借 30 (2.5)	役務その他 サービス 55 (3.0)	役務その他 サービス 27 (2.9)	インターネット 接続回線 48 (2.8)	工事・建築 25 (2.5)	携帯電話 サービス 47 (2.9)	不動産貸借 17 (2.5)	携帯電話 サービス 23 (2.7)	22 (3.1)
7	役務その他 サービス 29 (2.4)	健康食品 48 (2.6)	健康食品 22 (2.4)	48 (2.8)	携帯電話 サービス インターネット 接続回線 24 (2.4)	健康食品 44 (2.7)	役務その他 サービス 16 (2.3)	役務その他 サービス 22 (2.6)	四輪自動車 携帯電話 サービス 15 (2.1)
8	携帯電話 サービス 26 (2.2)	携帯電話 サービス 40 (2.2)	携帯電話 サービス 18 (2.0)	役務その他 サービス 37 (2.2)	24 (2.4)	役務その他 サービス 33 (2.0)	修理サービス 14 (2.1)	修理サービス 19 (2.2)	15 (2.1)
9	新聞 17 (1.4)	モバイル データ通信 28 (1.5)	四輪自動車 フリーローン ・サラ金 14 (1.5)	四輪自動車 25 (1.5)	修理サービス 16 (1.6)	四輪自動車 修理サービス 28 (1.7)	モバイル データ通信 健康食品 11 (1.6)	健康食品 15 (1.8)	修理サービス 14 (2.0)
10	修理サービス 16 (1.4)	テレビ放送 サービス 26 (1.4)	14 (1.5)	修理サービス 20 (1.2)	四輪自動車 興信所 14 (1.4)	28 (1.7)	11 (1.6)	モバイル データ通信 11 (1.3)	新聞 健康食品 12 (1.7)
その他	634 (53.5)	1,000 (53.8)	483 (52.6)	949 (55.5)	521 (52.5)	841 (51.1)	357 (52.4)	453 (52.9)	361 (50.3)
計	1,184	1,858	918	1,710	993	1,646	681	856	717

i 特殊販売に係る相談件数、契約者の概要

1位は通信販売(8,972件)でした。2位は訪問販売(2,491件)となりました。

販売購入形態別相談件数

単位:件(%)

区 分	平成28年度	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
通 信 販 売	8,972 (68.8)	9,296 (67.7)	▲ 324 【 ▲ 3.5 】
訪 問 販 売	2,491 (19.1)	2,711 (19.7)	▲ 220 【 ▲ 8.1 】
家庭訪販	2,273 (17.4)	2,445 (17.8)	▲ 172 【 ▲ 7.0 】
アポイントメントセールス	73 (0.6)	63 (0.5)	10 【 15.9 】
キャッチセールス	26 (0.2)	32 (0.2)	▲ 6 【 ▲ 18.8 】
S F 商法	16 (0.1)	9 (0.1)	7 【 77.8 】
そ の 他	103 (0.8)	162 (1.2)	▲ 59 【 ▲ 36.4 】
電話勧誘販売	957 (7.3)	1,095 (8.0)	▲ 138 【 ▲ 12.6 】
マルチ・マルチまがい	207 (1.6)	194 (1.4)	13 【 6.7 】
訪 問 購 入	203 (1.6)	195 (1.4)	8 【 4.1 】
その他無店舗販売	158 (1.2)	187 (1.4)	▲ 29 【 ▲ 15.5 】
ネガティブ・オプション	49 (0.4)	56 (0.4)	▲ 7 【 ▲ 12.5 】
計	13,037 (100.0)	13,734 (100.0)	▲ 697 【 ▲ 5.1 】

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歳代	80歳代以上	不明	計
通 信 販 売	411	825	1,319	2,028	1,597	1,371	834	288	299	8,972
訪 問 販 売	27	151	207	303	280	362	460	524	177	2,491
電話勧誘販売	0	32	52	120	109	157	233	185	69	957
マルチ・マルチまがい	11	96	24	17	15	12	22	3	7	207
訪 問 購 入	0	4	5	20	22	51	52	41	8	203
その他無店舗	3	30	16	29	20	26	14	10	10	158
ネガティブ・オプション	1	2	5	4	5	3	11	15	3	49
計	453	1,140	1,628	2,521	2,048	1,982	1,626	1,066	573	13,037

*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	展示会場や露店等で行う販売方法
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

j 契約購入金額

平成28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、1万円以上～10万円未満が4,091件と最も多く、1千万円以上の相談も354件ありました。

区 分	平成28年度	平成27年度
1億円以上	14 (0.1)	4 (0.0)
1千万円以上～1億円未満	340 (1.5)	325 (1.3)
100万円以上～1千万円未満	1,054 (4.5)	1,114 (4.6)
10万円以上～100万円未満	4,082 (17.5)	4,554 (18.7)
1万円以上～10万円未満	4,091 (17.5)	4,080 (16.8)
1千円以上～1万円未満	2,024 (8.7)	2,020 (8.3)
1円以上～1千円未満	324 (1.4)	358 (1.5)
0円	53 (0.2)	17 (0.1)
小計(実件数)	11,982 (51.3)	12,472 (51.2)
不明・無回答	11,375 (48.7)	11,873 (48.8)
合計	23,357 (100.0)	24,345 (100.0)

区 分	平成28年度	平成27年度
平均契約購入金額	1,415,985	1,209,759

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。

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	2,301	652,368,418	283,515
2	不動産貸借	518	139,658,964	269,612
3	工事・建築	600	4,303,073,181	7,171,789
4	商品一般	197	51,798,817	262,938
5	インターネット接続回線	137	2,660,228	19,418
6	健康食品	458	22,125,832	48,310
7	携帯電話サービス	180	16,572,492	92,069
8	役務その他サービス	348	161,841,777	465,063
9	修理サービス	238	21,951,216	92,232
10	四輪自動車	205	374,890,323	1,828,733

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。

k 危害・危険相談件数

前年度に比べ、危害相談が14.2%増加し、危険相談が6.5%減少、全体では7.3%増加しました。危害は「食料品」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28年度	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
危 害	385 (70.9)	337 (66.6)	48 【 14.2 】
危 険	158 (29.1)	169 (33.4)	▲11 【 ▲6.5 】
計	543 (100.0)	506 (100.0)	37 【 7.3 】

危害の上位5品目

単位:件(%)

順位	商品・役務名	平成28年度	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
1	食 料 品	112 (29.1)	73 (21.7)	39 【 53.4 】
2	保健・福祉サービス	102 (26.5)	78 (23.1)	24 【 30.8 】
3	保 健 衛 生 品	51 (13.2)	44 (13.1)	7 【 15.9 】
4	他 の 役 務	27 (7.0)	24 (7.1)	3 【 12.5 】
5	住 居 品	26 (6.8)	44 (13.1)	▲18 【 ▲40.9 】
	そ の 他	67 (17.4)	74 (22.0)	▲7 【 ▲9.5 】
	計	385 (100.0)	337 (100.0)	48 【 14.2 】

危険の上位5品目

単位:件(%)

順位	商品・役務名	平成28年度	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
1	住 居 品	78 (49.4)	45 (26.6)	33 【 73.3 】
2	車 両 ・ 乗 り 物	21 (13.3)	27 (16.0)	▲6 【 ▲22.2 】
3	教 養 娛 楽 品	17 (10.8)	18 (10.7)	▲1 【 ▲5.6 】
4	食 料 品	14 (8.9)	33 (19.5)	▲19 【 ▲57.6 】
5	保 健 衛 生 品	5 (3.2)	9 (5.3)	▲4 【 ▲44.4 】
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工		2 (1.2)	3 【 150.0 】
	そ の 他	18 (11.4)	35 (20.7)	▲17 【 ▲48.6 】
	計	158 (96.8)	169 (100.0)	▲11 【 ▲6.5 】

l 拡大損害の相談件数

拡大損害相談件数は286件で、前年度に比べ8.3%増加しました。

*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28年度	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
拡 大 損 害	286	264	22 【 8.3 】

m 処理結果・解決内容

処理結果内容では、「助言(自主交渉)」が、16,459件で前年度に比べ9.3%減少しました。また、「他機関紹介」は367件で前年度比34.5%減少し、「情報提供」は、1,008件で31.5%増加しました。

あっせん解決は、1,509件で前年度比5.9%減少しました。

処理結果内容

単位:件(%)

区 分	平成28年度	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
助言(自主交渉)	16,459 (70.5)	18,154 (74.6)	▲ 1,695 【 ▲ 9.3 】
情 報 提 供	4,211 (18.0)	3,203 (13.2)	1,008 【 31.5 】
あっせん解決	1,509 (6.5)*	1,604 (6.6)	▲ 95 【 ▲ 5.9 】
他機関紹介	367 (1.6)	560 (2.3)	▲ 193 【 ▲ 34.5 】
処 理 不 要	299 (1.3)	305 (1.3)	▲ 6 【 ▲ 2.0 】
あっせん不調	160 (0.7)	180 (0.7)	▲ 20 【 ▲ 11.1 】
処 理 不 能	113 (0.5)	121 (0.5)	▲ 8 【 ▲ 6.6 】
処 理 中	239 (1.0)	218 (0.9)	21 【 9.6 】
計	23,357 (100.0)	24,345 (100.0)	▲ 988 【 ▲ 4.1 】

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 1,595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28年度	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
全面解約・取消	1,460 (43.2)	1,430 (41.3)	30 【 2.1 】
返 金	492 (14.6)	552 (15.9)	▲ 60 【 ▲ 10.9 】
契約通り履行	374 (11.1)	376 (10.9)	▲ 2 【 ▲ 0.5 】
一部解約・取消	183 (5.4)	164 (4.7)	19 【 11.6 】
交換・代替品	76 (2.2)	78 (2.3)	▲ 2 【 ▲ 2.6 】
修 理 ・ 補 修	51 (1.5)	61 (1.8)	▲ 10 【 ▲ 16.4 】
損害賠償・治療費	32 (0.9)	36 (1.0)	▲ 4 【 ▲ 11.1 】
解決・見舞金	13 (0.4)	16 (0.5)	▲ 3 【 ▲ 18.8 】
そ の 他	697 (20.6)	749 (21.6)	▲ 52 【 ▲ 6.9 】
計	3,378 (100.0)	3,462 (100.0)	▲ 84 【 ▲ 2.4 】

注) 各年度終了時現在

(ウ)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28年度	36	39	44	41	30	32	44	31	41	42	24	34	438
平成27年度	33	31	31	36	38	30	34	37	33	39	31	48	421

(エ)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。

(オ)相談情報の分析・活用

相談事業の質の向上と啓発事業の推進に活用できるよう、これまでの相談統計報告の内容より、一步踏み込んだ分析を試み、「横浜市の消費生活相談の動向」としてまとめました。

内容	第1章 相談全体について 第2章 平成27年度分析テーマ 「高齢者(契約当事者60歳以上)の消費生活相談」の概要 第3章 各区における消費生活相談について
発行日	平成28年11月
発行部数	400部
主な配布先	各区地域振興課、福祉保健課 消費生活推進員、近隣の消費生活センター

イ 相談処理対応力向上事業

(ア)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。

a 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	講師
1	4	25(月)	市条例関連、個人情報取り扱い、相談処理の苦情について	市消費経済課職員、総務課・相談課職員
2	5	30(月)	相談カード記載方法	相談課職員
3	6	27(月)	法律研修(特定商取引法)	弁護士 城田 孝子
4	7	25(月)	電力小売の全面自由化について	経産電力取引監視等委員会取引監視課係長
5	8	29(月)	事例検討	弁護士 城田 孝子
6	9	26(月)	接遇研修	知恵プラス株式会社□ 高松 律子
7	10	31(月)	法律研修(電気通信事業法)	(一社)ECネットワーク 原田 由里
8	11	28(月)	法律研修(電気通信事業法)	(一社)ECネットワーク 原田 由里
9	12	26(月)	法律研修(金融商品取引法)	弁護士□ 坂 勇一郎
10	1	30(月)	法律研修(金融商品取引法)	弁護士□ 坂 勇一郎
11	2	27(月)	建物賃貸借契約における家賃保証会社/原状回復トラブル	(一財)不動産適正取引推進機構 村川隆生
12	3	27(月)	不動産売買契約に関する相談知識□相談対応	(一財)不動産適正取引推進機構 村川隆生

b グループ研修

各グループ(6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)	不動産広告における規制と違反事例の傾向 他
B		相談現場における製品の安全性に関わる法律の考え方 他
C		事例検討:国内・海外旅行のオンラインによる申し込みのトラブル 他
D		インターネット通販のトラブル対処法 他
E		改正割賦販売法の概要について 他
F		事例検討:電力の小売り全面自由化関連のトラブル 他

c 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。

- ・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」
- ・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)

(イ)専門家による助言

a 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、神奈川県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28年度	平成27年度	平成26年度	平成25年度	平成24年度
法律相談件数	235	268	272	294	353

b 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 19件 他にメール相談2件

(3)商品テストその他商品の実習に関する業務

ア 商品テスト事業

(ア)苦情品テストの実施

a 委託先別件数

委 託 先	件数
独立行政法人国民生活センター	1
独立行政法人製品評価技術基盤機構 (NITE)	0
神奈川県建築士事務所協会	0

b 内容別件数

分 類	受付件数	内 容
教養娯楽品	1	・握力を鍛えるハンドグリップを使用していたところ、グリップ部が破損し指にあざができた。

(イ)簡易テスト実習

テスト・実習室の施設・設備を活用して、各種商品の成分などへの関心と知識を深める実習を実施しました。

- ・ 実施月日 平成28年10月25日、平成29年1月26日
- ・ 参加人数 12人
- ・ 内容 塩分計による測定
- ・ 講師 センター職員



(4) 消費生活に関する資料の展示等に関する業務・消費生活に関する資料の収集及び提供に関する業務

ア 資料展示事業

(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 133冊、2巻

開館日数	294日
来館者数	1,102人
図書貸出冊数	179冊
ビデオ、DVD貸出本数	168巻

貸出用蔵書数	4,184冊
貸出用ビデオ等保有数	700巻
貸出カード新規作成者数	29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展示パネルの貸出を行いました。

- ・ 貸出件数 1件
- ・ 貸出枚数(延べ数) 5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	20 ～21	(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	5

イ 情報収集提供事業

(ア) 定期刊行物

a 消費生活情報よこはまぐらしナビ 月次相談レポート

相談事例等のタイムリーな情報提供として、月次相談レポートを作成・配布しました。また、各区自治会町内会掲示板等への増し刷り分を作成・配布しました。

発行日	毎月25日
発行部数	各号11,000部、随時増し刷り
発行回数	12回

掲載内容

- 4月号 「電気代が半額になる！」ってほんと？
- 5月号 パソコンやスマートフォンなどの、電気通信サービスの契約トラブルにご注意！
- 6月号 住宅リフォーム工事の「次々勧誘」訪問にご注意！！
- 7月号 パソコンやスマホなど、インターネット利用時のトラブルが多発！
- 8月号 通信販売による契約トラブルにご注意！
- 9月号 貴金属類を狙った 訪問購入(押し買い)にご注意！
- 10月号 結婚式場の契約トラブルにご注意！
- 11月号 甘い儲け話のマルチ商法にご注意！
- 12月号 さまざまな”送り付け商法”にご注意！
- 1月号 賃貸住宅の契約トラブルにご注意！
- 2月号 引越しのトラブルにご注意！
- 3月号 新聞の訪問販売勧誘にご注意！



b 消費生活情報よこはまぐらしナビ 増刊号

暮らしに役立つ身近な消費生活情報を幅広く掲載し、季刊で発行しました。

発行日	4・7・10・1月25日
発行部数	各号11,000部
発行回数	4回



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・くらしのヒント等)	4ページ (教室・講座・イベント情報等)
4	春	衣類にあったお手入れと管理を！	平成28年12月1日から衣類の「取扱い表示」が変わります！	地域情報：年間活動の集大成 広報紙「あゆみ」を発行しました!!(港北区消費生活推進員)	消費生活教室・案内
				消費生活川柳を募集します！	消費者月間・案内
7	夏	電気通信サービスの契約トラブルにご注意！	平成27年度 消費生活相談概要	平成27年度 消費生活相談概要(左記の続き)	消費者教育講演会
				地域情報：年間活動の集大成 「暮らしのヒント展」を目指して (鶴見区消費生活推進員)	高齢者被害特別相談・案内 消費生活教室・案内
10	秋	これまでの食品に関する表示と改正のポイント	左記の続き	左記の続き	消費生活教室・案内
				電子マネーを利用した怪しげな副業サイトにご注意！	消費生活川柳大募集!!
1	冬	平成27年度「横浜市の消費生活相談の動向」を発行しました！	平成28年度 上半期消費生活相談概要 「お試しのつもりが定期購入」の相談が引き続き増加！	くらしのヒント：お葬式の消費者トラブルにご注意！	消費生活教室・案内
				地域情報：こうほく消費者のつどいを開催しました！(港北区消費生活推進員)	街頭キャンペーンを開催します！ 消費生活川柳 優秀作品発表

(イ) デジタル情報

a ホームページ

ホームページによりセンターの各種事業や最新の相談事例等を情報提供しました。(随時)

パソコンとスマートフォンなどで同一のページを閲覧できるよう、また、問題解決に役立つための相談事例集の拡充などを図るために、ホームページのリニューアルを実施しました。

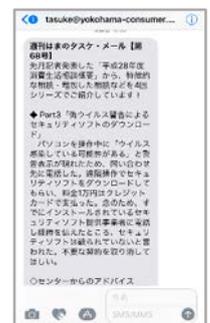
アクセス件数	193,804件
--------	----------



b 週刊 はまのタスケ・メール(携帯・スマートフォン向けメールマガジン)

消費生活情報メールマガジン「週刊 はまのタスケ・メール」で、最近相談の多い事例や教室・講座のお知らせなどをコンパクトにまとめて、携帯電話・スマートフォンユーザー向けに、原則毎週金曜日(センター休館日を除く)に配信しました。

配信回数	登録者数 (H29年3月時点)	新規登録者数	登録抹消数
52回	1,511人	145人	69人



c SNS(Twitter)による情報発信

平成29年2月末より、消費生活情報等の発信を開始しました。

配信回数 (H29年3月時点)	4回
--------------------	----



(5) 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

ア 貸会議室事業

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	433 件	5,672 人	501,800 円	57.5 %
会議室2	308	4,595	283,000	46.5
会議室3	277	10,640	809,200	47.7
計	1,018	20,907	1,594,000	50.6

※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

(6) その他事業

ア その他事業

(ア) 横浜市消費生活総合センター連携推進会議

センター事業について、消費者目線で広くご意見を伺うため、当協会と消費者団体・消費生活推進員の代表者、関係機関の代表で構成するセンター連携推進会議を開催しました。

- ・開催日 平成28年8月31日(水)、12月9日(金)
- ・実施内容 各参加団体の事業紹介や活動等の情報提供やセンター事業の取り組み状況等について情報交換、意見交換を行いました。

(イ) センター広報

各区役所や出前講座等でリーフレットを配布し、センター業務や利用についての案内を行いました。

- ・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

(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。

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たり、消費者団体による啓発紙芝居や大学サークルによる啓発漫才を上演。また、港南区、栄区、鶴見区の消費生活推進員による活動の発表や消費生活川柳表彰発表の展示などを行い、市民の方に好評でした。

- ・日 時 平成29年3月3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)
- ・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)



(エ)相談キャンペーン

a 「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 平成28年9月12日(月)、13日(火)、14日(水)
- ・ 相談方法 電話、FAXまたは来所(要予約)
- ・ 相談件数 88件

b 「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 平成29年1月17日(月)、18日(火)
- ・ 相談方法 電話、FAXまたは来所(要予約)
- ・ 相談件数 25件

(7) 平成28年度パブリシティ等の状況

<記者発表>

No.	発表日	内 容
1	6月28日	平成27年度 消費生活相談概要 インターネット光回線に関する相談が急増！ －電子マネーなどキャッシュレス時代を反映した相談も激増－
2	11月17日	新規事業 平成 27年度「横浜市の消費生活相談の動向」を新しく発行 します！
3	11月28日	平成28年度 上半期消費生活相談概要 「お試しのつもりが定期購入」の相談が引き続き増加！ 40歳以上の中高年層のインターネット取引に関する相談も増加

<マスコミ取材>

No.	取材日	社 名	媒 体	取材方法、場所	内 容
1	6月29日	神奈川新聞	新聞(7/5)	電話	H27年度消費生活相談概要について
2	7月5日	タウンニュース	タウン紙(7/14)	面会 当センター	H27年度消費生活相談概要について
3	11月21日	日本経済新聞	新聞(12/8)	電話	「横浜市の消費生活相談の動向」の分析 報告について

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

市内南部方面 10区

南区、港南区、保土ヶ谷区、旭区、磯子区、金沢区、戸塚区、栄区、泉区、瀬谷区

イ 検査概要

＜平成28年度 定期検査実績＞

検査期間	日数	受検戸数
平成28年4月 1日 ～ 平成29年3月31日	201 戸	2,727 個

＜平成28年度 定期検査計量器内訳＞

計量器種別	検査個数	不合格数	不合格率
電気抵抗線式	3,826 個	57 個	1.5%
誘電式	694	2	0.3
電磁式	319	2	0.6
その他の電気式	0	0	0.0
手動天びん	0	0	0.0
等比皿手動	15	0	0.0
棒	19	0	0.0
その他の手動式	117	0	0.0
直線目盛指示	482	2	0.4
ばね式指示	2,768	35	1.3
その他の指示	2	0	0.0
手動指示併用	88	0	0.0
はかり計	8,330	98	1.2
分銅	473	0	0.0
おもり	602	0	0.0
総計	9,405	98	1.0

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28年度 特定計量器定期検査等執行表>

区	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
旭区	■											
保土ヶ谷区	■											
瀬谷区			■									
泉区			■									
栄区				■								
戸塚区							■					
金沢区						■						
南区								■				
磯子区									■			
港南区										■		
大型病院						■						
宅配事業者											■	
啓発事業								◆				◆
								計量啓発イベント (野毛山動物園)				計量キャンペーン

■ : 検査実施期間

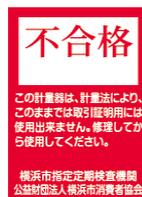
計量教室

<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

ア「はかって・つくって・くらし発見」のイベント開催 <主催>

- ・実施日 平成28年11月5日
- ・会場 野毛山動物園
- ・内容 はかりの工作やクイズラリーなど

イ「正しい計量啓発キャンペーン」の開催 <主催>

- ・実施日 平成29年3月3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

- ・明治学院大学との協定に基づきインターンシップの学生を受け入れ、消費生活関連の教育啓発や情報発信、相談業務等、協会業務の就業体験を行いました。(8月、9月の4日間)
- ・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。11月、3月発行)
- ・関東学院大学、東京都市大学、東洋英和女学院大学、横浜創英大学と連携し、校内ホールや学生支援室等の窓口で若者向け啓発物を掲出・配布しました。

第3 参考資料

1	公益財団法人横浜市消費者協会定款	31
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	41

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12月20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 前項の承認を受けた書類のうち、第1号、第3号、第4号、第6号の書類については、定時評議員会に提出し、第1号の書類についてはその内容を報告し、その他の書類については、承認を受けなければならない。
 - 3 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) 当該候補者とこの法人及び役員等（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) 貸借対照表及び正味財産増減計算書の承認
- (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

(役員を設置)

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。

(役員を選任)

第23条 理事及び監事は、評議員会の決議によって選任する。

2 理事長、専務理事及び常務理事は、理事会の決議によって理事の中から選定する。

(理事の職務及び権限)

第24条 理事は、理事会を構成し、法令及びこの定款で定めるところにより、職務を執行する。

2 理事長及び専務理事は、法令及びこの定款で定めるところにより、この法人を代表し、その業務を執行する。

3 常務理事は、理事長及び専務理事を補佐し、この法人の業務を執行する。また、理事長及び専務理事に事故があるとき又は理事長及び専務理事が欠けたときは、その業務執行に係る職務を代行する。

4 理事長、専務理事及び常務理事の権限は、法令で別段の定めがある場合を除き、理事会が別に定める。

5 理事長、専務理事及び常務理事は、毎事業年度に4か月を超える間隔で2回以上、自己の職務の執行状況を理事会に報告しなければならない。

(監事の職務及び権限)

第25条 監事は、この法人に関し、次の各号に規定する職務を行う。

(1) 理事の職務の執行を監査し、法令で定めるところにより、監査報告を作成すること。

(2) この法人の業務及び財産の状況を調査すること、並びに各事業年度に係る計算書類及び事業報告等を監査すること。

(3) 理事会に出席し、必要があると認めるときは意見を述べること。

(4) 必要があると認めるときは評議員会に出席し、意見を述べること。

(5) 理事が不正の行為をし、若しくはその行為をするおそれがあると認めるとき、又は、法令若しくは定款に違反する事実若しくは著しく不当な事実があると認めるときは、遅滞なく、その旨を理事会及び評議員会に報告すること。

(6) 前号の報告をするために必要があると認めるときは、理事長又は専務理事に理事会の招集を請求すること。ただし、その請求があった日から5日以内に、その請求があった日から2週間以内の日を理事会の日とする招集の通知が発せられない場合は、理事会を招集すること。

(7) 理事が評議員会に提出しようとする議案、書類、若しくは電磁的記録その他の資料を調査し、法令若しくは定款に違反し、又は著しく不当な事項があると認めるときは、その調査の結果を評議員会に報告すること。

(8) 理事がこの法人の目的の範囲外の行為その他法令若しくは定款に違反する行為をし、又はこれらの行為をするおそれがある場合において、当該行為によって、この法人に著しい損害が生じるおそれがあるときは、その理事に対し、当該行為をやめることを請求すること。

(9) その他監事に認められた法令上の権限を行使すること

(役員任期)

第26条 理事又は監事の任期は、選任後2年以内に終了する事業年度のうち最終のものに関する定時評議員会の終結の時までとし、再任を妨げない。

2 任期の満了前に退任した理事又は監事の補欠として選任された役員の任期は、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。

(役員解任)

第27条 理事又は監事が、次のいずれかに該当するときは、評議員会の決議によって解任することができる。

(1) 職務上の義務に違反し、又は職務を怠ったとき。

(2) 心身の故障のため、職務の執行に支障があり、又はこれに堪えないとき。

(役員報酬等)

第28条 理事及び監事に対して、その職務執行の対価として、評議員会において別に定める報酬等の支給の基準に従って算定した額を、報酬等として支給することができる。

(役員損害賠償責任の免除)

第29条 この法人は、一般法人法第198条において準用する同法第114条第1項の規定により、任務を怠ったことによる理事又は監事による損害賠償責任について、法令に規定する額を限度として理事会の決議により免除することができる。

(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。

附 則

この定款は、平成29年1月1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	横浜市が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	「よこはま暮らしの情報」の発行を開始
	56. 8	簡易テスト教室を開始
	60. 10	全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)を導入
	61. 12	消費者被害未然防止キャンペーンとして若者110番・シルバー110番を開始
平成	2. 4	老人福祉大学(現:横浜シニア大学)に講師を派遣(各区)
	6. 11	横浜市消費者センター開設20周年記念式典及びシンポジウムを開催
	8. 3	横浜市消費生活条例制定
	9. 12	横浜市消費生活総合センター条例改正
	10. 1	横浜市が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(全面見直し)
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
29.	2	SNS(Twitter)による情報発信開始



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29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 <https://www.yokohama-consumer.or.jp/about/overview.html>

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 <https://www.yokohama-consumer.or.jp>



困ったな!どうしよう?と思ったら相談を

消費生活相談電話

TEL. **845-6666**

受付時間 **平日** 9:00~18:00 **土・日** 9:00~16:45

※祝日・休日、年末年始(12/29~1/3)を除く

〒233-0002 横浜市港南区上大岡西1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー4・5階