

平成28年度

事業計画書

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施策事業の基本的方向性

1 取り巻く環境と課題

消費者行政における施策環境は、近年著しい変容を遂げています。

平成21年9月に、消費者庁及び消費者委員会が設置され、同時に消費者安全法が施行されて以降、消費者教育の推進に関する法律の施行（平成24年12月）、消費者教育推進基本方針の閣議決定（平成25年6月）、消費者安全法改正法の施行（平成28年4月ほか）など新たな法整備が急速に進んできました。その中で、「消費生活センター」の組織及び運営等についての法的根拠等が整備されるとともに、各自治体に対しても、消費者教育の推進や地域における消費者安全ネットワークの構築など新たな消費者行政施策の展開が求められています。

横浜市においては、市役所関係機関（横浜市経済局消費経済課、各区地域振興課・教育委員会事務局・他の区局）とともに、当センターにおいてもその一翼を担う必要があります。

2 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4月～33年3月）においては、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まいります（次ページ<参考>参照）。

これらを遂行するうえで、センター事業の柱を次の2つとします。

（1）消費者被害の救済・防止など消費者の安全・安心の確保

センターの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、地域における消費者教育推進の担い手養成など、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。

<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。	啓発資料等発行事業 消費生活教室事業 ^再 出前講座事業 消費者被害防止講座事業 ^再 出前講座講師養成セミナー事業 ^新	啓発資料等発行事業 消費生活教室事業 ^再 出前講座事業 消費者教育講演会事業 ^再 地域の担い手養成セミナー事業 ^新	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) 相談事例分析・発信強化 ^新			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 ^再			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自主学习・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 ^再 、HP、メルマガ ^再)	情報提供事業(くらナビ ^再 、HP、メルマガ ^再)	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自主学习・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	街頭キャンペーン事業 ^再 センター連携会議事業 ^再	街頭キャンペーン事業 ^再 センター連携会議事業 ^再	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

注2 ^新は、新規事業、^再は、従来の事業を再編したもの

◆ 事業内容

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。

I センター運営事業		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
(単位：千円)			
1 消費者の教育に関する業務	啓発資料等発行事業 8,150	<p>(1) 高齢者向け★ 啓発リーフレットやポスターを作成し、出前講座・シニア大学などを通じて配布します。 (29,000部、200枚)</p> <p>(2) 若者向け★ 啓発リーフレットやポスターを作成し、高校・大学などを通じて配布します。 (24,000部、180枚)</p> <p>(3) 一般向け★ 各種の啓発グッズを作成し、地域ケアプラザなどを通じて配布します。</p>	
	教室・講演会事業 1,224	<p>(1) 消費生活教室 消費生活上の安全・安心の確保に加え、消費者市民社会の形成に向けたコースも新たに設け、確かな情報と知識を学ぶ教室を開催します。(年10回)</p>	<p>(2) 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関する講演会を実施します。 (年1回)</p>
	講師派遣事業 293	<p>(1) 出前講座 消費生活推進員や自治会・町内会、高齢者施設運営者、大学などが開催する悪質商法に関する講座へ講師を派遣します。(年60回) また、企業の新人社員研修等へ講師を派遣します。(自主事業 有料、年5回)</p> <p>(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18回)</p> <p>(3) ウィリング横浜研修事業 ウィリング横浜が実施する福祉従事者向け研修プログラム内で、見守る立場への講座を実施します。(年6回)</p>	
	担い手養成事業 81	<p>(1) 出前講座講師養成セミナー【新規】★ 元消費生活推進員などを対象に、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す。 (年1回、2日)</p>	<p>(2) 地域の担い手養成セミナー【新規】★ 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相談・助言者役を担える人材を養成します。(年1回)</p>
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	<p>(1) 相談者に寄り添った丁寧な相談処理</p> <p>①苦情相談 商品やサービスの契約及び悪質商法等に関する苦情相談を電話(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。 平日(9:00~18:00)、土・日曜日(9:00~16:45)</p> <p>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1案件1回、回答します。</p>	

	110,614	<p>(2) あっせん解決に向けた相談処理 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。 (あっせん解決率 89.6%以上)</p> <p>(3) 相談情報の共有 受け付けた相談情報は、全国の消費生活センターを結ぶ「消費生活情報ネットワークシステム（PIONEER）」に登録し、データベース化していきます。</p> <p>(4) 相談情報の分析・活用【一部新規】 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、消費者トラブルの未然防止、拡大防止に役立てます。(相談統計・分析報告書発行 年1回)</p>	
	相 談 処 理 対 応 力 向 上 事 業 2,893	<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） 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(月5回 年60回) 専門分野(年9回)</p> <p>(3) 利用状況の把握 「電話かかり度調査」(年1回)、「相談者利用満足度調査」(年1回)を行い、サービスの向上に努めます。</p>	
3 商品 テストその他商品 の実習に関する業務	商品 テスト 事業 386	<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・設備を活用して、各種商品の成分などへの関心と知識を深める実習を開催します。(年2回)</p>	

<p>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</p>	<p>資料展示事業 749</p> <p>情報収集・提供事業 6,494</p>	<p>市民向けの消費者教育関係図書・資料・展示パネルなど消費生活に関する図書・資料・DVD等を充実させ、展示・閲覧・貸出ができるようにします。(通年)★</p> <p>(1) 定期刊行物★ ①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、15,000部) ②暮らしに役立つ身近な消費生活情報を幅広く掲載し、季刊で発行します。(年4回、11,000部)</p> <p>(2) デジタル情報★ ①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す。(随時) また、ホームページのリニューアルを実施します。(平成28年度) ②SNSやメールマガジンなどにより、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こと</p>	<p>貸会議室事業 1,233</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>
<p>6 その他の事業</p>	<p>その他事業 784</p>	<p>(1) センター連携会議 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、協会と消費者団体・消費生活推進員の代表者で構成するセンター連携会議を設置し、相互の連携・協力体制を強化します。(年2回)</p> <p>(2) センター広報 リーフレットやポスター、グッズなどの作成・配布、各種刊行物やデジタル媒体への広告作成・掲載などを通じて、センター業務を周知・案内します。(通年)</p> <p>(3) 街頭キャンペーン 消費者市民社会の形成という視点も盛り込んだ啓発活動を消費生活推進員や消費者団体等と連携して実施します。(年1回)</p> <p>(4) 相談キャンペーン 高齢者や若者等の特定対象者向けに「110番」相談事業を実施し、被害回復に向けて助言・あっせん等を行うとともに、被害の防止とセンター事業の周知を図ります。</p>
<p>施設管理事業 7,294</p>		<p>横浜市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>II 協会自主事業</p>		
<p>大学等との連携 115</p>	<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。 ②市内の大学等との連携により、効果的な若者向け消費者啓発・教育を実施します。</p>	
<p>III 計量検査受託事業</p>		
<p>特定計量器定期検査事業 29,076</p>	<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。 ①検査区域：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) ②検査予定台数：約9,000台(約2,900戸) ③計量の大切さを啓発するイベントを実施します。</p>	