

平成29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つとしています。

（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**に取り組みます。

（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 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 | 啓発資料等発行事業 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) 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、HP、メルマガ) | 情報提供事業(くらナビ、HP、メルマガ) | 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 センター連携会議事業 | 街頭キャンペーン事業 センター連携会議事業 | 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

◆ 事業内容

注 ★印は県の補助金が含まれる事業です。

| 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★ 5,277 | <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。 ・関東甲信越ブロック：リーフレット13,000部、ポスター200枚 ・契約のきりふだ：リーフレット3,000部</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。 ・関東甲信越ブロック：リーフレット16,000部、ポスター200枚 ・契約のきりふだ：リーフレット17,000部</p> <p>(3) 一般向け 各種の啓発グッズ等を作成し、広く配布します。</p> | |
| | 教室・講演会事業★ 1,180 | (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12回) | (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) |
| | 講師派遣事業 333 | (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) | (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) |
| | 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)★【再編】 5,497 | (1) 出前講座講師養成セミナー 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) | (5) 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相談・助言者役を担える人材を養成します。(年1回) |
| 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 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) 高齢者リーフレット作成 病院配布10,000枚</p> <p>(3) 啓発グッズ等作成 ティッシュペーパー等作成</p> <p>(4) 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)</p> <p>(6) 高校生新聞・広告掲載 H!P(神奈川新聞社発行)210,000部</p> | |

| | | |
|---------------------------------------|---|--|
| 109,459 | <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> <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 目標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 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> | |
| 高年齢者見守り消費生活相談事業★ 【新規】 4,750 | <p>(1) 高齢者相談調査 センターで受け付けた60歳以上の高齢者相談について、相談内容の特徴等を分析します。</p> <p>(2) 福祉関係部署への周知・啓発 高齢者の福祉相談にあたっている施設等へリーフレット等を配布し、被害の実態と対応策の理解を深めるとともに、高齢者相談支援窓口を周知します。</p> <p>(3) 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を整備します。</p> | |
| 相談処理対応力向上事業★ 2,664 | <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★ 389 | <p>(1) 専門機関を利用した苦情品テストの実施</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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> | |
| 4 消費生活に関する資料の展示等に関する業務 | 資料展示事業★ 771 | 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) | |
| 消費生活に関する情報の収集及び提供に関する業務 | 情報収集・提供事業★ 3,560 | <p>(1) 定期刊行物</p> <p>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</p> <p>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)</p> <p>②メールマガジンやSNSなどにより、最新の相談事例等を発信します。(随時)</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 | 貸会議室事業 749 | 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。 | |
| 6 その他の事業 | その他事業 1,145 | <p>(1) センター連携推進会議</p> <p>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推進会議を設置し、相互の連携・協力体制を強化します。(年3回)</p> <p>(2) センター広報</p> <p>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) 街頭キャンペーン</p> <p>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</p> <p>関東甲信越ブロック悪質商法被害防止キャンペーンに参加し、連携して実施します。</p> | |
| 施設管理事業 7,045 | | 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。 | |

II 協会自主事業

大学等との連携

115

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。

III 計量検査受託事業

特定計量器定期検査
事業

29, 154

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：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）
②検査予定台数：約7,600台（約2,800戸）
③計量の大切さを啓発するイベントを実施します。