平成３０年度

事　業　概　要

令和元年９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30年度事業実績

1　事業総括 …… 5
2　事業内容 …… 7
Ⅰ センター運営事業 …… 7
1　消費者の教育に関する業務 …… 7
2　消費生活に関する相談及び苦情の処理に関する業務 …… 8
3　商品テストその他商品の実習に関する業務 …… 10
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 …… 10
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 …… 11
6　その他の事業 …… 12
Ⅱ 協会自主事業
大学等との連携 …… 13
Ⅲ 計量検査受託事業
特定計量器検査事業 …… 14
Ⅳ その他の運営費 …… 14
添付資料 …… 15

3　パブリシティ等の状況 …… 23

第3　参考資料

1　公益財団法人横浜市消費者協会定款 …… 24
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 …… 34

第1　組織等

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
https://www.yokohama-consumer.or.jp/about/overview.html（協会）
https://www.yokohama-consumer.or.jp/　（センター）

3 施設規模

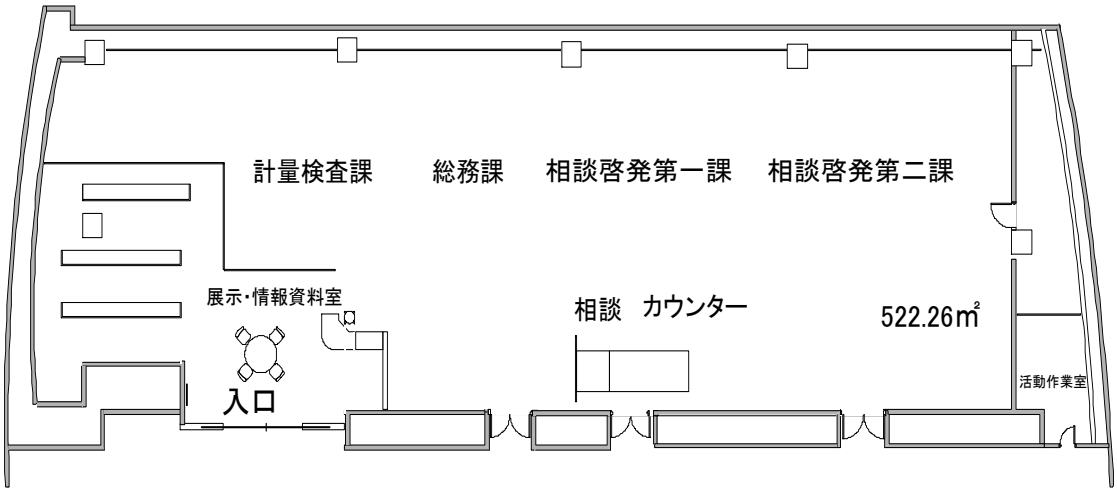
専有延床面積　９２５．８６㎡

（１）４階　５３４．４３㎡
相談室、展示・情報資料室、事務室、倉庫等

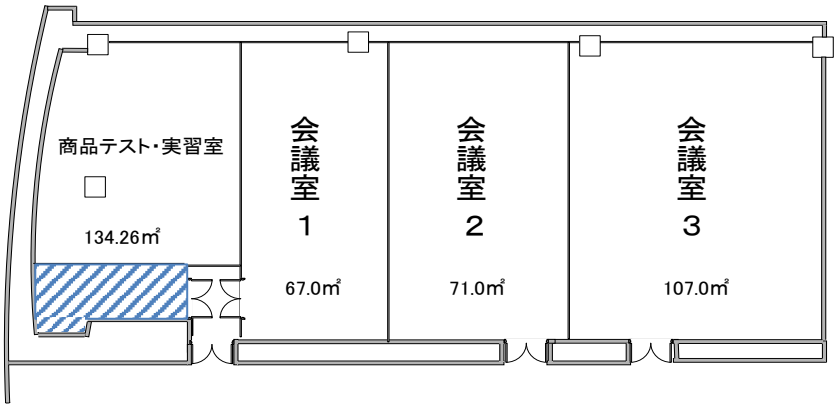
（２）５階　３９１・４３㎡
商品テスト・実習室、会議室（3室）、倉庫

施設平面図

オフィスタワー　4階



オフィスタワー　5階



は横浜市が特定非営利活動法人消費者支援かながわに貸し出しているスペース

4 組織

(1)評議員

＊令和元年7月1日現在　　五十音順　敬称略

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	名古屋経済大学名誉教授
	信澤　久美子	青山学院女子短期大学現代教養学科教授
	林　　琢　己	横浜市経済局長
	松﨑　嘉子	横浜市消費者団体連絡会代表幹事　くらし見直し結の会代表
	山口　正宏	横浜商工会議所　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

＊令和元年7月1日現在　敬称略

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
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	大木　節裕	公益財団法人横浜市消費者協会 常務理事
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31年度に関する定時評議員会終結の時まで）

(3)監事

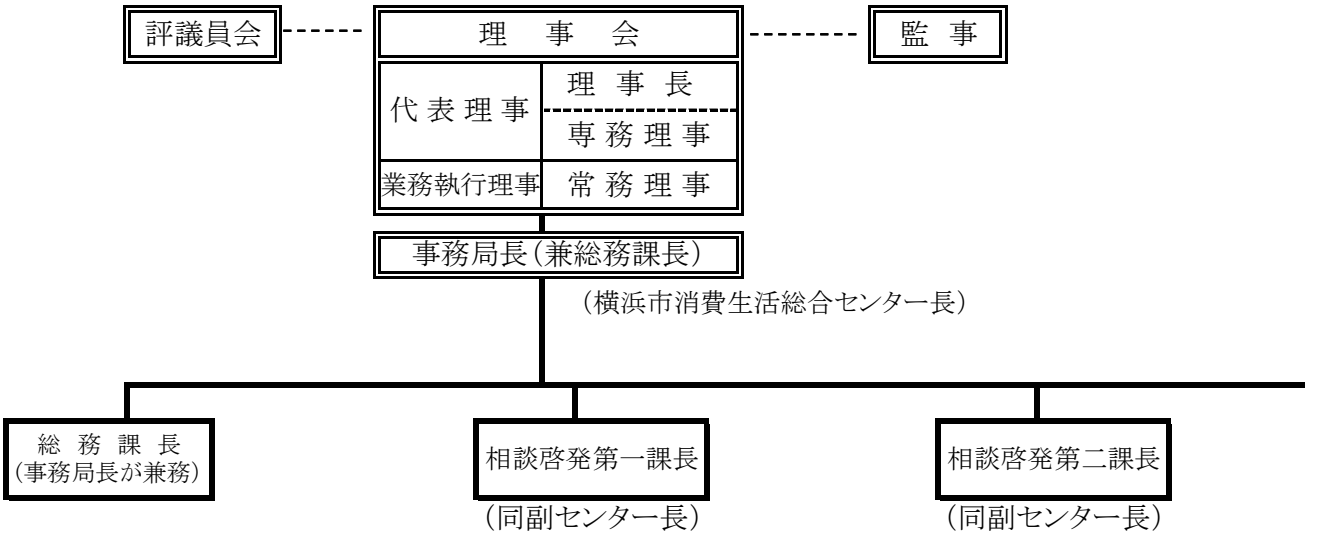
＊令和元年7月1日現在　敬称略

監事	菊地　泰昭	公認会計士
	岡本　公純	横浜市消費生活推進員　前瀬谷区代表

（任期　平成31年度に関する定時評議員会終結の時まで）

(4)組織図

＊令和元年4月1日現在



(1) 理事会及び評議員会に関すること
(2) 人事、給与及び福利厚生に関すること
(3) 予算、決算及び経理に関すること
(4) 施設・設備の管理に関すること
(5) 危機管理に関すること
(6) 個人情報保護の統括に関すること
(7) 消費生活に係る資料の展示等に関すること
(8) 消費者活動のための施設の提供に関すること
(9) 事務事業の連絡調整に関すること
(10)他の課の主管に属しないこと

相談啓発第一課
(1) 消費生活相談の処理の統括に関すること
(2) 消費生活相談に係る諸機関との調整に関すること
(3) 消費生活に関する情報の収集及び提供に関すること
(4) 消費者教育・啓発に関すること
(5) 商品テスト等（苦情品テストを除く）に関すること
(6) 各種講座の講師派遣に関すること

相談啓発第二課
(1) 消費生活相談の処理に関すること
(2) 相談事例等に係る情報の整理・発信に関すること
(3) 苦情品テストに関すること
(4) 各種講座の講師に関すること

計量検査課長
（事務局長が兼務）

(1) 計量器の定期検査に関すること
(2) 計量についての指導等に関すること
(3) 適正計量の普及啓発に関すること

(5)職員構成

*令和元年4月1日現在
単位：人

	課長	職員	嘱託員 (内消費生活相談員)	アルバイト(内消費生活相談員)	計 (内消費生活相談員)
総務課	1 (事務局長が兼務)	2	1	2	6
相談啓発第一課	1	1	4※	0	6
相談啓発第二課	1	1	27 (24)	1 (1)	30 (25)
計量検査課	(1) (事務局長が兼務)	2	1	1	4
				合計	46 (25)

※ 再雇用職員1名を含む

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	8	18	16	3
事務職員等	0	6	4	0
計	8	24	20	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３０年度事業実績

１　事業総括

・全体総括

消費者行政においては、平成２４年１２月施行の「消費者教育の推進に関する法律」や平成２８年４月改正施行の「消費者安全法の改正」等新たな法整備に伴い、消費者市民社会の形成に向けた視点や高齢者をはじめとした消費者被害の未然防止・見守りネットワークの形成に向けた視点を踏まえた施策の推進が求められています。

そこで、当協会においても横浜市役所関係機関（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・他の関連区局）とともに、横浜市における消費生活施策の一翼を担い、平成３０年度事業計画に基づき、横浜市消費生活総合センター運営事業（指定管理業務）及び協会自主事業を実施しました。

また、計量法に基づく「横浜市指定定期検査機関」として、横浜市計量検査受託事業を実施しました。

・事業の概要

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も踏まえながら、横浜市消費生活総合センター運営事業（指定管理業務）および協会自主事業の推進を図ってまいりました。特に中核となる第３期指定管理提案書及び基本協定書に基づく横浜市消費生活総合センター運営事業（指定管理業務）においては、２本の柱として、（１）消費者被害の救済・防止など消費者の安全・安心の確保及び（２）消費者市民社会の形成に取組みました。

また、計量検査受託事業においては、市南部方面 10 区での計量器検査を着実に実施しました。

平成３０年度に実施した主な事業は、次のとおりです。

Ⅰ　センター運営事業

（１）消費者被害の救済・防止など消費者の安全・安心の確保に向けた事業

平成３０年度は、２２,０６５件の相談を受け付け、相談員が相談解決に向け助言やあっせん等を行いました。また、高齢となるにつれて高額な消費者被害につながりやすい「訪問販売トラブル」を特に重点的なテーマとして分析し、各区の件数や数ヶ年のデーターを活用した統計分析も行いました。

各区との共催による消費生活教室、地域が主催する消費者被害防止の出前講座を開催したほか、元消費生活推進員などを対象に出前講座の講師を担える人材を養成するセミナーなど、様々な事業を実施しました。

（２）消費者市民社会の形成に向けた事業

「冷蔵庫の大そうじ術～食品ロスの出ない冷蔵庫へ大変身！～」というテーマで、持続可能な社会に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とし、資源循環局３Ｒ推進課と港南区役所の共催のもと、新たに20代～40代の子育てファミリー世代をターゲット層とした啓発動画上映と講演会を2部構成で行いました。

両事業共通の発信力と連携の強化を目的として、次の事業にも取組みました。

・相談事例等のタイムリーな情報提供として、月次相談リポートを作成、配布し、各区自治会町内会掲示板等への掲出も可能となるよう増刷することにより、季刊の増刊号とあわせて消費生活情報の発信力強化を引き続き行いました。
・ホームページやメールマガジン、ツイッターなどを通じて、よりわかりすく各種事業や相談事例の情報発信を行いました。

Ⅱ　協会自主事業

学生が参加して大学が発行する情報誌への啓発広告記事記載や大学生のインターンシップ受入を通して大学等との連携を図りました。

また、ズーラシアにて、子供向け啓発イベント「はかって・つくって・くらし発見」を岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校の協力を得て開催しました。

Ⅲ　計量検査受託事業

横浜市の指定定期検査機関として計量法に基づく特定計量器の定期検査業務を受託し、市内の南部方面10区で9,426台、2,732戸の検査を実施しました。

２ 事 業 内 容

Ⅰ　センター運営事業

決算額 （　）内は予算額 単位：千円		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
１ 消費者の教育に関する業務	啓発資料等発行事業 5,096	**（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した。 ・作成部数　リーフレット：２１，１００部　ポスター：２００枚 ・その他配布先　市内病院、地域ケアプラザ、区役所、図書館、区社協等 **（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した。 ・作成部数　リーフレット：７，０００部　ポスター：１８８枚 ・その他配布先　区役所、図書館等 **（３）一般向け★**　**添付資料１参照** 各種の啓発グッズを作成し、イベント等を利用して配布しました。 また、各種媒体への記事・広告の掲載などを通じて、センター業務を発信しました。 	
	教室・講演会事業 643	**（１）　消費生活教室**　**添付資料２参照** 区役所及び消費生活推進員と協働し、消費生活に関するタイムリーなテーマ・内容を選定し、的確な情報と知識を学ぶ教室を区と共催実施しました。 ・開催数　１２回（１２区役所） ・参加者　１，３８０人 	**（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した。 （年１回） ・実施日　平成３０年１２月４日（火） ・参加人数　７７人 ・内容　冷蔵庫の大そうじ術 ～食品ロスの出ない冷蔵庫へ大変身！～ ・講師　冷蔵庫収納家　　福田　かずみ ・会場　横浜市消費生活総合センター 会議室２・３ （共催：港南区役所、横浜市資源循環局）
	講師派遣事業 292	**（１）　出前講座**　**添付資料３参照** 消費生活推進員や自治会・町内会、高齢者施設運営者、大学などが主催する悪質商法被害防止に関する 講座へ講師を派遣しました。（年５５回） また、 企業の新人社員研修等へ講師を派遣しました。（有料@１２，０００円、年９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した。（年１８回） ・回数　１８回 ・参加者　５３１人 ・ビデオや替歌などで楽しく記憶に残る工夫を加え、悪質商法被害防止の講座を実施しました。 ・負担金収入　@５，０００円 **（３）ウィリング横浜研修事業** ウイ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。 ・４回の研修（１７０人参加）で、センターを紹介しました。 ・２０回の研修（2,５４４人参加）でリーフレット等を配布しました。	

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】★

（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した。
・参加人数　4人

	Ⅰコース	Ⅱコース
実施月日	9月6日(木)	10月24日(水)
		10月25日(木)
内容	基礎知識講習 (座学)	出前講座見学 情報交換会
会場	センター会議室２	・芹が谷地域ケアプラザ(24日) ・港北区あすなろ会館(25日)

（２）高齢者リーフレット配布
病院配布　８，２００枚

（３）啓発グッズ等作成　　**添付資料１参照**
ボールペン　９，０００本
ポケットティッシュ　２０，０００個
メモ帳　　１５，０００部
密封式保存袋　３，０００部
見守り啓発シート　２６，０００枚

（４）月次相談リポート　　**添付資料７参照**
相談事例等のタイムリーな情報提供として、月次相談リポートを作成・配付しました。
（毎月・各１１，０００部）
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。
（１０回、計１１０，０００部）

（５）地域の担い手養成セミナー

老人クラブ会員などを対象に、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。（年１回）
・実施月日　１０月３０日
・参加人数　９人
・内容　高齢者の消費者被害を防ごう
・会場　センター会議室１

（６）各種媒体広告掲載　　**添付資料１参照**
・老人クラブ連合会発行「かがやきだより横浜」広告：161号(７月)、記事：162号(10月)・163号(1月)
・社会福祉協議会発行「福祉よこはま」広告：№189(9月)、№.191(3月)
・現金納入袋 広告(11月～12月)　(市内18郵便局　各1,000枚　計18,000枚)

10,544
(11,735)

4,513

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

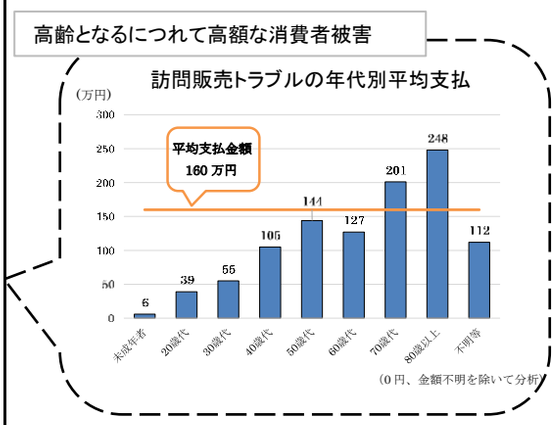
（１）相談者に寄り添った丁寧な相談処理
添付資料４参照

①消費生活相談
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や問合せを、電話(文書・ＦＡＸ含む)や来所面接により受け付けし、消費生活相談員が問題解決に向けて、助言・あっせん・情報提供等を行いました。
平日　　(9：00～18：00)
土・日曜日 (9：00～16：45)

相談件数　22,065件
内訳　　平日　　19,399件
　　土・日曜日　　2,666件

②消費生活メール相談
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回答しました。
相談件数　　520件

（２）消費生活相談あっせん処理
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解決に向け 話し合いを行いました。
あっせん数　　1,131件

	108, 318 相談員 人件費込★	**（３）相談情報の共有** 受け付けた相談情報を、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（ＰＩＯ－ＮＥＴ）」に登録しました。 **（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、統計結果から見える相談の傾向等について、分析をまとめました。 　この分析結果を消費者被害未然防止のための啓発や消費者教育に活用してもらえるよう関係部署等への配布を行いました。 第1章　相談全体について　（各年齢層毎の分析） 第2章　訪問販売トラブル 第3章　18区の地域ごとの分析 発行日　平成３０年１０月 主な配布先　各区地域振興課、福祉保健課 消費生活推進員 発行部数　本編　４００部 概要版　６００部	
高齢者見守り消費生活相談事業 ★ 30	**（１）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の電話窓口で、福祉関係者と連携して、被害の救済や未然防止に向けて相談にあたりました。 　相談受付　24件 **（２）高齢者相談に関する専門研修の実施** 1月21日（月）テーマ「高齢者相談と連携」 講師：社会福祉協議会　職員 対象：当センター相談員・職員 **（３）福祉関係部署への周知・啓発** 高齢者への見守りを周知し且つ悪質な訪問販売等による消費者被害を防止する目的で、福祉関係者向けにリーフレット「みんなで守る高齢者の安心消費生活」を作成し配布しました。 ・作成部数　480部 ・配布先　ケアプラザ等	
相談処理対応力向上事業	**（１）相談員研修★　添付資料５参照** ①内部研修 ・専門知識研修（法律、専門分野、事例検討等） 年12回（毎月１回） ・接遇研修　年１回 （専門知識研修の中で, 少人数制によるロールプレイングを含む実践型の研修を実施しました。） ・グループ研修 各グループ　年12回（毎月1回） ②外部への派遣研修　各相談員年間1～2回派遣 **（２）専門家による助言★** ・法律相談 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、相談員が専門家から直接アドバイスを受けました。 法律（月4回　年48回）　178件 ・クリーニング専門分野相談 相談で寄せられたクリーニング品を的確に解決するために相談員が直接専門家からアドバイスを受けました。 年7回　16件	

110,197 (115,238)	1,849	**（３）利用状況の把握　　添付資料６参照** 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、アンケート調査を実施しました。 ・電話かかり度調査 平成30年9月10日（月）～9月16日（日） 調査対象　382件 ・面接相談利用者アンケート 実施期間　10月17日（水）～11月16日（金） 平日23日間 調査対象　97名	
３　商品テストその他商品の実習に関する業務 76 (389)	**商品テスト事業**	**（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、国民生活センターなど専門機関に委託し原因を究明しました。 国民生活センター ４件　（電動アシスト自転車等） ＮＩＴＥ　５件　（テーブルタップ等） 神奈川県建築士事務所協会　１件 その他　　１件　（砂糖） **（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・活用しました。 **（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実施しました。（年１回） ・実施月日　７月１９日 ・参加人数　３人 ・内容　清涼飲料水と果物の糖度測定実習 ・講師　センター職員	苦情品テスト（事故品の写真）
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** 582	**資料展示事業** ★	市民の自主学習や勉強会などの一助とするため、衣食住関係や、悪質商法、環境、経済、行政などの図書、資料及びＤＶＤの閲覧、貸出し、展示を実施しました。 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　　１１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　５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　　１３５冊、８巻 （蔵書数／貸出数） 図　書：4,169冊／198冊 ビデオ、ＤＶＤ：743巻／183巻 開館日数：291日 来館者数：1,116人 貸出カード新規作成者数：23人 展示パネルの貸出 回 / 月 / 日 / (曜) / 利用団体 / 利用目的 / パネル内容 / 枚数 1 / 5 / 18日～22日 / (木)～(月) / 港北区役所地域振興課 / 区民まつり 港北らくらく市 / 気を付けて！悪質商法は高齢者のみなさんを狙っています！！他 / 3 2 / 10 / 18日～23日 / (木)～(火) / 瀬谷区地域振興課 / 区民まつり / 気を付けて！悪質商法は高齢者のみなさんを狙っています！！他 / 2	

<table>
<tr>
<td>4,966
(4,103)</td>
<td>情報収集
・提供事業

4,384</td>
<td>

（１）定期刊行物
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。
（年４回、各１１，０００部）**資料７参照**

（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した。
（閲覧数　２００，５１９件）
高齢者・障害者等に配慮することを目的とした総務省ウェブアクセシビリティガイドラインに基づき、ホームページの見直し、修正を行いました。
<table>
<tr><td>アクセス件数</td><td>更新回数</td></tr>
<tr><td>200,519</td><td>187</td></tr>
</table>
②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、原則毎週金曜日に配信しました。
<table>
<tr><td>配信回数</td><td>登録者数
(H31年3月時点)</td><td>新規登録者数</td><td>登録抹消数</td></tr>
<tr><td>５０回</td><td>１，７４３人</td><td>１３４人</td><td>３２人</td></tr>
</table>
③ＳＮＳ（Twitter)による情報発信
配信回数　１０５回　、　閲覧数　９１８，５０５件

④小中学校向け消費者トラブル事例情報提供
教育委員会と連携・協力し、センターからの情報提供事業として青少年の相談事例をまとめ、横浜市立の小中学校に対して電子掲示板で配信しました。（年４回）
</td>
</tr>
<tr>
<td>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

174
(431)</td>
<td>貸会議室事業</td>
<td>
（１）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
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）を提供しました。

・利用件数１，０９６件
・稼 働 率 ５５．３％
・利用料金収入 １，７１１，６００円

<table>
<tr><td>区　分</td><td>貸出件数</td><td>利用者数</td><td>利用料金収入</td><td>稼働率</td></tr>
<tr><td>会議室1</td><td>503 件</td><td>6,137 人</td><td>618,400 円</td><td>68.4 ％</td></tr>
<tr><td>会議室2</td><td>290 件</td><td>5,117 人</td><td>368,400 円</td><td>43.9 ％</td></tr>
<tr><td>会議室3</td><td>303 件</td><td>10,073 人</td><td>724,800 円</td><td>53.8 ％</td></tr>
<tr><td>計</td><td>1,096 件</td><td>21,327 人</td><td>1,711,600 円</td><td>55.3 ％</td></tr>
</table>
※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

（２）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
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２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。

・利用件数　　１７件
内訳　第３金曜利用件数６件　（４８人）、その他の日利用件数１１件（１１５人）
</td>
</tr>
</table>

６　その他の事業 1,121 (1,239)	その他事業	**（１）センター連携推進会議** センター事業について、関係団体等から意見をいただき、出席者相互による地域における消費者教育・啓発活動の場としていくとともに、センター事業の連携等につながる情報交換をするため、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会議を開催しました。 第１回　５月２３日、　第２回　１０月２４日 、　第３回　１月１６日 **（２）センター広報** リーフレットを発行し、各区役所や出前講座等でセンター業務や利用についての案内を行いました。 センター案内リーフレット発行　　１６，０００部 **（３）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鶴見区、都筑区、瀬谷区の消費生活推進員、消費生活応援隊等の協力を得て開催し、多くの市民に立ち寄っていただくことができました。 より多くの若者層やファミリー層にご参加いただくため、バルーンアートアーティストやお笑いコンビ「世界事情」（神奈川県警の防犯応援大使）にも協力いただき、会場の盛り上げ役をお願いしました。 また、参加した市民に１つでも新たな知識を得てもらうため、消費者クイズを解いてもらい、正解数に応じてガラポン抽選機をまわして啓発グッズを受け取れるなど、新たな試みも導入しました。 ・開催日　３月２０日(水) ・会　　場 ランドマークプラザ３Ｆ　イベントスペース ・内　　容 啓発資料の配布、消費生活クイズ配布とガラポン抽選、消費生活川柳最優秀賞展示コーナー、バルーンアート（親子向け） ・配布物 啓発ポケットティッシュ　３，０００個　　消費者クイズ回答数　３４５枚　等 **（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した。 ・高齢者･悪質商法１１０番　９月１８日～２０日　１２４件 ・若者･悪質商法１１０番　　１月２１日～２２日　　１６件
施設管理事業 8,000 (7,355)		横浜市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を実施しました。

Ⅱ　協会自主事業

大学等との連携

（１）横浜市大（学生課）と協働で、学生の参加により大学が発行する情報誌「Button」に啓発広告記事を掲載しました。

（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）

（３）岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校の協力により、ズーラシアで計量・消費生活啓発イベントを開催しました。

・イベント名　「消費者市民社会の実現のために」
　　「はかって・つくって・くらし発見」
・開催日　　１１月４日（日）
・会　場　　よこはま動物園ズーラシア
・内　容　　クイズラリー、フェアトレードゲーム、重さ当てクイズなど
・参加者数　１，５００人

325
(395)

Ⅲ　計量検査受託事業

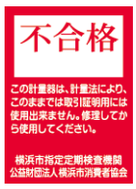
特定計量器定期検査事業

28,776
(29,332)
人件費込

（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（南区、港南区、保土ケ谷区、旭区、磯子区、金沢区、戸塚区、栄区、泉区、瀬谷区）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：９，４２６台、２，７３２戸

	検査数	不合格数	不合格率
検査戸数	2,732戸	71戸	2.6%
検査計量器台数	8,536台	92台	1.1%
検査分銅　おもり数	890個	0個	0%
定期検査手数料	9,809,250円		※横浜市手数料収入

＜定期検査に使用するシール等＞



（２）計量啓発イベントを開催しました。（再掲：協会自主事業との合同イベント）
子供向け啓発イベント「はかって・つくって・くらし発見」を開催しました。

・開催日　　１１月４日（日）
・会　場　　よこはま動物園ズーラシア
・内　容　　クイズラリー、重さ当てクイズなど
・参加者数　１，５００人

Ⅳ　その他の運営費（一般管理費など）

116,913
(121,323)

役員・管理職・総務課ならびに相談啓発第1・2課の職員等の人件費★と管理費・税金等の支出です。

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。

啓発資料等発行事業

添付資料　1

1　啓発グッズ

各種の啓発グッズを作成し、イベント等を通じて配布しました。

・啓発物と作成数

①ボールペン　９，０００本

②消費者川柳ハンドタオル　１，８００枚

③ポケットティッシュ　５６，０００個

④メモ帳　１５，０００冊

⑤密封式保存袋　３，０００個

⑥クリアファイル※　９，０００枚

⑦汗ふきシート　２，０００個

⑧啓発シート　２６，０００枚

⑨悪質な訪問販売お断りシール　８，０００枚

・配布先　市内大学、出前講座、区役所、福祉機関 等

※デザイン協力：学校法人岩崎学園

①

②

③

④

⑤

⑥

⑦

⑧

⑨

2　各種媒体への記事・広告の掲載

①　横浜市老人クラブ連合会発行「かがやきだより横浜」へ記事掲載(10 月、1 月)

②　　〃　　広告掲載(7 月)

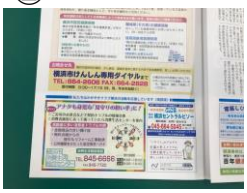
③　横浜市社会福祉協議会発行「福祉よこはま」へ広告掲載(9 月、3 月)

④　高校生新聞「Ｈ！Ｐ」第 38 号へ広告掲載（22 万部　12 月）

⑤　現金納入袋へ啓発広告の掲載（11 月～12 月）
（市内 18 郵便局　各 1,000 枚　計 18,000 枚）

⑥　「サイドビジネス・マルチ商法」の注意喚起動画を
シネアド（30 秒）として上映
（8 月 17 日～8 月 30 日）

①

②


③

④

⑤

⑥

添付資料２

消費生活教室

1　取組結果

（１）共催の各区が選択・希望したテーマ・日時・会場により、計１２回地域に出向いて実施しました。

（２）相談傾向を反映し、相談が多いテーマのネット・携帯関連（12 月）、住宅リフォーム関連(11 月)、社会的に関心が高まっている高齢者専用ホーム関連(９月)、お葬式関連（８月）が好評でした。また消費者市民社会関連（９月）も実施しました。

（３）平日に参加しにくい方を考慮し、土曜教室を開催しました。
（ただし、参加者アンケートでは、平日午後を希望する方が平均８２％）

（４）初参加者は平均５６％で参加者の輪が着実に拡大しています

（５）アンケートの結果、「大変良かった」５２％、
「良かった」３６％でした。

９月 消費生活教室

2　開催状況　（平成３０年度）　　参加人数合計　1,３８０名
（前年度　1,２８３名）

実施月/日	共催区	テ　ー　マ	講師氏名	会 場	参加者数（人）
6/13（水）	都筑	**輸入食品の安全性と注意点** ～生鮮・加工食品のチェックポイント～	消費者問題研究所 代表　垣田　達哉	都筑区役所4階会議	83
6/26（火）	磯子	**輸入食品の安全性と注意点** ～生鮮・加工食品のチェックポイント～	消費者問題研究所 代表　垣田　達哉	磯子公会堂ホール	147
7/20（金）	旭	**生命保険の基礎知識** ～契約・変更時の注意点と生涯設計～	公益財団法人 生命保険文化センター 専任講師　山口　良司	旭公会堂ホール	120
8/24（金）	港南	**もしもの時に備えて 我が家のお葬式を考える**	消費生活コンサルタント 横山　美智子	港南区役所6F会議室	89
9/12（水）	瀬谷	**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～	元有料老人ホーム・介護情報館 館長・介護コンサルタント 中村　寿美子	瀬谷区役所5F会議室	112
9/29（土）	鶴見	**かしこい消費で、エコ♪ラク♪生活** ～持続可能な社会を実現するために～	料理研究家・ラク家事＆ 食品保存アドバイザー 島本　美由紀	鶴見区役所6F会議室	88
10/25（木）	中	**冷凍食品の基礎知識と安全性** ～国内外で生産される種類・検査・流通～	一般社団法人 日本冷凍食品協会 広報部長　三浦　佳子	開港記念会館講堂	95
11/21（水）	金沢	**悪質商法に巻き込まれないために** ～トラブル回避のコツと仕組みとは～	東京経済大学　教授 弁護士　村　千鶴子	金沢区役所5F会議室	27
11/27（火）	港北	**住宅リフォーム工事の基礎知識** ～大切な住まいの改築時の注意点～	公益財団法人住宅リフォーム ・紛争処理支援センター 消費者支援部監査役　角田 周	港北公会堂ホール	204
12/11（火）	神奈川	**インターネット・スマホ(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～	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	神奈川区役所5F大会議室	94
1/24（木）	保土ケ谷	**トラブルを回避するための終活を考える** ～元気なうちに始める　暮らしの総点検～	一般社団法人 終活カウンセラー協会 代表理事　武藤　頼胡	保土ケ谷公会堂会議室	81
2/21（木）	緑	**冷凍食品の基礎知識と安全性** ～国内外で生産される種類・検査・流通～	一般社団法人 日本冷凍食品協会 広報部長　三浦　佳子	緑公会堂ホール	240

出前講座（講師派遣）

１　具体的な取組手順

消費生活推進員、老人会、自治会・町内会などの地域団体や高齢者施設、区役所、大学、企業等が主催する学習会等について、出前講座の依頼があった場合、事前に日時や開催場所等を調整し、講師を派遣します。講師派遣をするにあたり、主催者が参加者から料金を徴収する場合や企業等の場合は有料としています。なお、会場の手配や参加者の募集等運営は、依頼団体が行います。

２　講座の手法

ロールプレイングやクイズなど参加プログラムを取り入れ、飽きがこないよう工夫をしています。また、公会堂など広い会場を使用する場合は、プロジェクターを用いて説明するなど、誰でも見やすく理解しやすいよう配慮をしています。

３　開催状況

種　　別	回数	参加者数
地域団体	23	632
高齢者施設運営者	21	539
公共的団体等	6	259
大学等	5	990
企業（有料）	9	445
出前講座　合計	(63)　64	(4,216) 2,865

※（　　）内は前年度数値

参加人数	合計
500 人以上	1
100～499 人	3
50～99 人	6
20～49 人	37
19 人以下	17
合計	64

区　域	回数	人数	区　域	回数	人数	区　域	回数	人数
鶴見区	2	70	保土ヶ谷区	0	0	青葉区	7	1,040
神奈川区	1	20	旭区	3	122	都筑区	1	1
西区	5	80	磯子区	4	70	戸塚区	7	230
中区	4	418	金沢区	2	60	栄区	2	22
南区	4	108	港北区	8	229	泉区	3	40
港南区	6	197	緑区	2	47	瀬谷区	3	115

４　事業効果

参加者（主催者）からのアンケート回答結果は以下のとおりです。

総合評価	
満足	47
やや満足	11
普通	5
やや不満	0
不満	0

＜感想例＞
・最近の詐欺被害の動向や、クーリングオフの具体的事例などについて、非常にわかりやすくお話しいただいた。終了後に参加者に実施したアンケートにも、大変参考になったとの回答が多数寄せられた。
・参加型の講演で楽しかった。時間が短い分、大変だったと思うが、とてもわかりやすく学ぶことができた。
・クーリングオフの葉書を実際に書くのが、ためになって良かった。
・参加者から大変参考になったとの声が多くあり、参加者が所属する団体でも講座をやってもらえたらとの声もあった。講座全体を通じて満足した。
・悪質商法の具体例や対応方法等とても参考になり、参加者の方からも好評で、寸劇やクイズ等、参加型で分かりやすくバランスの取れたと講義だった。また同じ講師を指名でお願いしたい。

相談事業

消　費　生　活　相　談　概　要

平成30年度（平成30年4月1日～平成31年3月31日）

横浜市消費生活総合センター

利用上の注意
各表における区分毎の各割合（%）の数値は、小数点第2位で四捨五入しています。
このため、区分毎の割合の合計は100%にならない場合があります。

●相談受付件数（表1）

単位：件、（%）

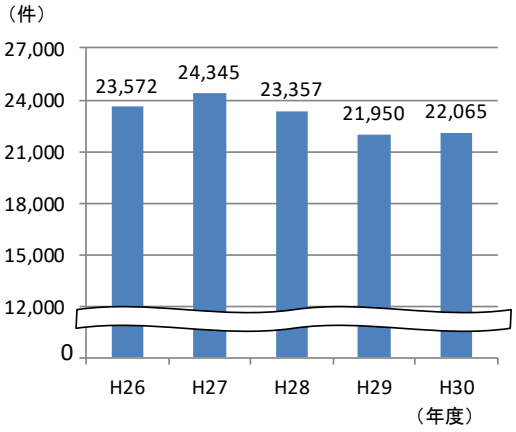
区　　分	平成30年度	平成29年度	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	20,944　（　94.9　）	20,672　（　94.2　）	272　【　1.3　】
問合せ	1,121　（　5.1　）	1,278　（　5.8　）	▲ 157　【　▲12.3　】
計	22,065　（　100.0　）	21,950　（　100.0　）	115　【　0.5　】

●相談受付件数（表2）

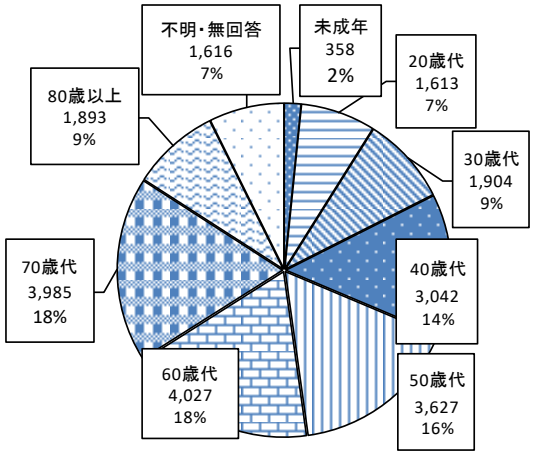
単位：件

年度	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
30年度	1,826	1,798	2,110	2,029	1,833	1,704	2,183	1,965	1,656	1,570	1,725	1,666	22,065
29年度	1,897	1,754	1,900	1,810	1,814	1,791	1,763	1,684	1,812	2,145	1,754	1,826	21,950

●年度別相談件数の推移　（グラフ1）



●契約者年代別件数　（グラフ2）



●曜日別相談受付件数（表3）

単位：件、（%）

区分	平成30年度	平成29年度	増▲減【対前年度増減率】
平日	19,399　【　87.9　】	19,222　【　87.6　】	177　【　0.9　】
土・日	2,666　【　12.1　】	2,728　【　12.4　】	▲ 62　【　▲　2.3　】
計	22,065　【　100.0　】	21,950　【　100.0　】	115　【　0.5　】

●契約者性別等件数（表4）

単位：件、（%）

区分	平成30年度	平成29年度	増▲減【対前年度増減率】
女性	13,248　【　60.0　】	12,070　【　55.0　】	1,178　【　9.8　】
男性	7,821　【　35.5　】	8,832　【　40.2　】	▲ 1,011　【　▲　11.4　】
団体	568　【　2.6　】	653　【　3.0　】	▲ 85　【　▲　13.0　】
不明	428　【　1.9　】	395　【　1.8　】	33　【　8.4　】
計	22,065　【　100.0　】	21,950　【　100.0　】	115　【　0.5　】

●相談の上位10品目　商品・役務別件数 （表5）

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	平成30年度		平成29年度		増▲減 【対前年度増減率】	
1	商品一般	5,185	(23.5)	2,128	(9.7)	3,057	【 143.7 】
2	デジタルコンテンツ（＊）	2,386	(10.8)	3,154	(14.4)	▲ 768	【 ▲24.4 】
3	不動産貸借	831	(3.8)	1,025	(4.7)	▲ 194	【 ▲18.9 】
4	工事・建築	806	(3.7)	911	(4.2)	▲ 105	【 ▲11.5 】
5	健康食品	569	(2.6)	621	(2.8)	▲ 52	【 ▲8.4 】
6	インターネット接続回線	564	(2.6)	666	(3.0)	▲ 102	【 ▲15.3 】
7	携帯電話サービス	460	(2.1)	501	(2.3)	▲ 41	【 ▲8.2 】
8	役務その他サービス	427	(1.9)	455	(2.1)	▲ 28	【 ▲6.2 】
9	修理サービス	299	(1.4)	285	(1.3)	14	【 4.9 】
10	基礎化粧品	224	(1.0)	182	(0.8)	42	【 23.1 】
その他		10,314	(46.7)	12,022	(54.8)	▲ 1,708	【 ▲14.2 】
計		22,065	(100.0)	21,950	(100.0)	115	【 0.5 】

【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
商品一般・・・商品の特定が出来ない相談や、身に覚えのない架空請求等に関するもの
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
携帯電話サービス・・・携帯電話サービス等への加入・利用に関するもの
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
修理サービス・・・車検サービス以外の修理・補修

●年代別上位5品目　商品・役務別件数（表6）

単位:件数

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歳以上
1	デジタルコンテンツ 116 (① 142)	デジタルコンテンツ 246 (① 268)	デジタルコンテンツ 253 (① 309)	デジタルコンテンツ 420 (① 570)	商品一般 803 (② 422)	商品一般 1734 (① 685)	商品一般 1667 (② 406)	商品一般 304 (② 144)
2	健康食品 32 (② 39)	不動産貸借 130 (② 155)	不動産賃借 194 (② 242)	商品一般 228 (③ 162)	デジタルコンテンツ 471 (① 644)	デジタルコンテンツ 406 (② 627)	デジタルコンテンツ 320 (① 450)	工事・建築 153 (① 161)
3	商品一般 16 (④ 9)	エステサービス 87 (③ 146)	商品一般 80 (③ 83)	不動産賃借 186 (② 210)	健康食品 134 (⑥ 126)	工事・建築 149 (③ 160)	工事・建築 171 (③ 177)	デジタルコンテンツ 97 (③ 90)
4	基礎化粧品 13 (㉒ 3)	商品一般 73 (④ 75)	インターネット接続回線 52 (④ 82)	健康食品 100 (⑤ 115)	工事・建築 110 (③ 139)	健康食品 99 (⑥ 73)	インターネット接続回線 100 (④ 129)	インターネット接続回線 60 (⑤ 53)
5	他の化粧品 11 (⑤ 9)	健康食品 38 (⑦ 45)	携帯電話サービス 49 (⑥ 60)	携帯電話サービス 90 (⑧ 101)	不動産貸借 105 (④ 135)	インターネット接続回線 85 (④ 102)	役務その他サービス 73 (⑥ 79)	新聞 53 (⑥ 47)

相談員の研修

【専門知識研修】

毎月１回、専門家(弁護士等)を招き、消費者関連の法律、日常の相談業務に関連した専門的な知識について等、講義形式で研修を実施しました。

研修内容・講師

回	研修内容	講師	回	研修内容	講師
①	個人情報研修 事業者指導、市条例について 相談処理の苦情について	横浜市経済局消費経済課職員 総務課職員	⑦	決済サービス	山本国際コンサルタンツ　加藤総
②	民法改正のポイント	村千鶴子弁護士	⑧	越境相談　ＣＣＪ	国民生活センター相談情報部　枝窪歩夢
③	対応困難相談者への実践的対応	国民生活センター相談員　吉松惠子	⑨	クリーニング事故	東京都立産業技術研究センター　池田善光
④	消費者契約法～不当条項と平均的損害の考え方	洞澤美佳弁護士	⑩	高齢者相談と連携	伊勢原市社会福祉協議会　内藤博幸
⑤	国民生活センターＡＤＲ	国民生活センター紛争解決委員会事務局	⑪	「住まいるダイヤル」における住宅相談等の概要と相談事例の紹介	公益財団法人 住宅リフォーム･紛争処理支援センター　平井裕一朗
⑥	セルフケア研修	神奈川産業保健総合支援センター産業カウンセラー　岩井昌江	⑫	電気通信事業法について	齋藤雅弘弁護士

【グループ研修】

相談員全員が、Ａ～Ｆまでの各グループ（４～５人）別に分かれ、１回につき１時間のグループ別研修を年間で各１２回実施しました。

業務に密着した関心の高いテーマを選び、実務的知識の習得や法的根拠の確認等を行いました。また、タイムリーな事例を題材として意見交換を行い、聞きとりのポイントや、解決策をより実践に即した内容で検討しました。

（テーマ）
- 仮想通貨について
- 不動産トラブル事例
- 消費者契約法について
- 改正特定商取引法施行令　　等

【接遇研修】

専門知識研修の中で、相談員経験年数をもとに２グループに分け、少人数制によるロールプレイングを含む実践型の研修を実施しました。

【派遣研修】

相談員全員を、各１～２回外部機関が実施する研修に派遣しました。

＊研修実施機関　（１）（独行）国民生活センター
（２）神奈川県
（３）（一財）日本消費者協会

主な研修の内容

金融/保険商品に関わる消費者トラブル、特定商取引法を中心とした契約トラブル、情報通信関連トラブルなど

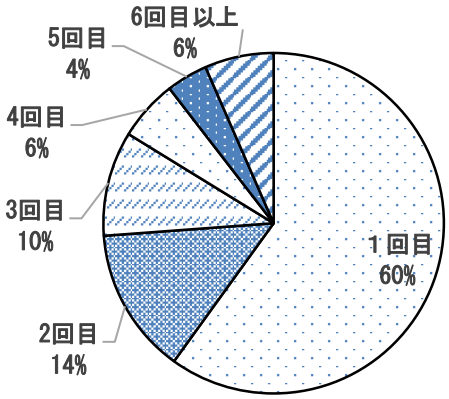
アンケート調査

１　電話かかり度調査

実施期間　　平成３０年９月１０日（月）～９月１６日（日）
午前９時００分～午後６時００分（土日は午後４時４５分）

調査対象　　３８２件

実施方法
調査期間内に相談電話を利用された相談者に、何回目で電話がつながったかを聞き取り、あわせて利用回線番号を確認しました。



結果　１回目で繋がった割合
・全体では、59.9%でした。

・平日・土日別でみると、平日が 58.1%、土日が 72.0%でした。
・時間帯別では、12 時台が 79.3%と 1 番高い数値で、10 時台が 40.0%と 1 番低い数値というアンケート結果でした。
・１８８経由の相談は 129 件、全体の 33.8%でした。前回は 66 件、17.5%で約 2 倍に増加しています。１８８の認知度が向上してきたと思われます。

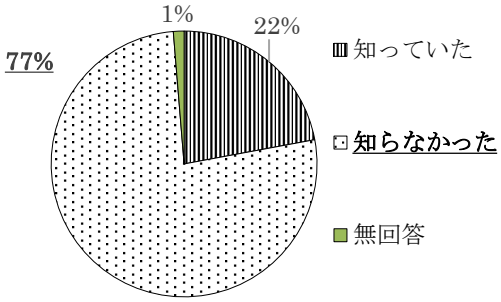
時間帯別の結果

時間帯	9:00～	10:00～	11:00～	12:00～	13:00～	14:00～	15:00～	16:00～	17:00～	合計
1回目	75%	40%	64%	79%	64%	53%	54%	60%	48%	60%
2回目以降	25%	60%	36%	21%	36%	47%	46%	40%	52%	40%

２　面接相談利用者アンケート

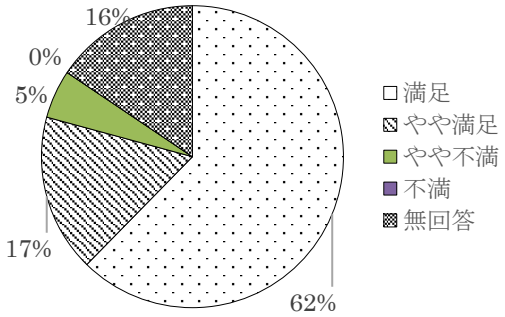
実施期間　10 月 17 日（水）～11 月 16 日（金）の期間中の平日 23 日間

調査対象　97 名



実施方法
来所相談者（新規・継続）にアンケート用紙を渡して記入（無記名）を依頼し、回収箱を置いて回収しました。

結果
・「面接相談が予約制であることを事前に知らなかった」との回答は 76.6%でした。
・面談相談の希望の主な理由としては、「資料を見てもらえるから」でした。
・面談後、「満足した・やや満足した」との回答は 79.2%でした。



月次相談レポート・定期刊行物

１　月次相談レポート掲載内容

4 月号　クリーニングトラブルにご注意！	10 月号　「着物など何でも買取ります」とうたう貴金属の訪問購入に注意
5 月号　架空の料金を請求するハガキ	11 月号　送り付け商法にご注意！
6 月号　訪問業者の巧みなセールスで高額リフォーム契約に！？	12 月号　通信販売トラブルにご注意！
7 月号　携帯電話の機種変更でタブレットも抱き合わせに！？	1 月号　引越シーズン　賃貸アパートの原状回復費用トラブルにご注意
8 月号「ＡＩ　ビジネスや仮想通貨で簡単に稼げる」は要注意！	2 月号　引越見積りサイトから気軽に依頼してトラブルに！？
9 月号　テレビショッピングでは無条件の解約はできません！	3 月号　一人暮らしの在宅高齢者をねらった長期・重複の新聞契約

２　定期刊行物掲載内容

月	号	1ページ	2ページ	3ページ	4ページ
4	春	平成 29 年 12 月1日の改正特商法施行後の契約から 美容医療もクーリング･オフ規制の対象に！	解約したい！と思ったらクーリング･オフ！	消費者団体訴訟制度をご存知ですか？	消費生活教室・案内
			通販の定期購入契約に関する表示義務が追加されました！	「サイドビジネス商法」注意喚起動画コンテンツをホームページにアップしました。	「週刊はまのタスケ･メール」案内
					5月は消費者月間
7	夏	平成 29 年度 消費生活相談の概要「公的機関を装った架空請求はがき」の相談が急増！～高齢者は支払金額が高額に！！～	左記の続き	くらしのヒント メガネの形をした拡大鏡 －眼鏡の形をしていますが眼鏡ではありません！－	消費生活教室・案内
				消費生活川柳大募集	高齢者トラブル110番を実施します。
10	秋	2020 年4月から民法(債権法)はこう変わる！～消費者視点からのポイント解説～	左記の続き 成年年齢 20歳→18歳へ引き下げでどう変わる？	消費者教育講演会･案内 「冷蔵庫の大そうじ術」	消費生活教室・案内
				地域情報:磯子区消費生活推進員	
1	冬	「消費生活相談の動向2018」を発行 今回の分析テーマは「訪問販売トラブル」	左記の続き	左記の続き	消費生活教室・案内
					「消費者フェスタ in ランドマーク」を開催します！
				平成 30 年度消費生活川柳優秀作品発表	「訪問販売お断り！」シール付き啓発シートを作成しました。

３ パブリシティ等の状況

〈記者発表〉

No.	発表日	内　　容
1	6月27日	平成29年度消費生活相談概要
2	10月30日	「消費生活相談の動向2018」発行　テーマは訪問販売
3	12月25日	「公的機関を騙った架空請求はがき」の相談が急増！

No. 〈マスコミ取材〉

	取材日	社　名	媒　体	取材方法、場所	内　　容
1	8月7日	読売新聞	新聞(8/7夕刊)	電話	はれのひ関連

第3　参考資料

１　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、その事項を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

（役員の設置）
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。

（役員の選任）
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

（役員の任期）

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。

（役員の解任）

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。

（役員の報酬等）

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。

（役員の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。

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

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	「よこはまくらしの情報」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くらしナビ」 発行開始（「月報」と「よこはまくらしの情報」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
30.　1	地域ケアプラザ等との専用電話回線運用開始（高齢者見守り消費生活相談事業）
30.　3	有期雇用者の無期雇用転換を法令の期限より1年前倒しで実施
30.　3	消費生活相談員スーパーバイザーを新設
30.　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

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

令和元年9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

横浜市
消費生活
総合センター
Yokohama City Consumer's Center

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