

# 団体経営の方向性及び協約

団体名	公益財団法人 横浜市消費者協会	所管課	経済局消費経済課
団体に対する市の関与方針	政策実現のために密接に連携を図る団体		

## 経営の方向性

外郭団体としての必要性、役割	当団体は、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しています。 また、横浜市消費生活総合センターの指定管理者として、消費者保護に直結する消費生活相談事業や消費者教育・啓発事業を実施し、消費者行政の一翼を担っています。		
団体経営の方向性（団体分類）	引き続き経営の向上に取り組む団体	前期協約における団体経営の方向性（団体分類）	引き続き経営の向上に取り組む団体
方向性の考え方（理由）	情報化、国際化、高齢化の進展に伴い、消費者被害は高齢者を中心に複雑化・高度化・多様化しています。このため、消費者教育推進法の施行や消費者教育推進基本方針が策定され、消費者安全法の改正が繰り返し行われています。また、成人年齢を20歳から18歳に引き下げる改正民法が成立したことにより、今後18歳～20歳の若者の消費者被害増加が見込まれるため、高齢者からの相談への対応とともに、若者の消費者被害への対応が喫緊の課題です。 そのような中、横浜市消費生活総合センターでは、消費生活に関する市民からの苦情相談解決のためのあっせん、消費生活情報の収集・提供等を実施しています。これからも、市民の安全で安心な消費生活の実現に寄与するため、業務改善に取り組み、経営の向上に努力していきます。		
団体経営の方向性及び協約の期間	平成30～32年度	協約期間設定の考え方	<input type="checkbox"/> 団体の中期経営計画期間 <input type="checkbox"/> 主要施設の指定管理受託期間 <input checked="" type="checkbox"/> その他（第3期指定管理期間（平成28年度～平成32年度）の最終年度まで）

## 協約（団体の経営向上等に向けた団体及び市の取組）

### 【取組の概要】

相談者が事業者との2者間で問題を解決することが難しいものについて、解決のためのあっせん（相談員が相談者と事業者との間に入って、双方の主張を調整し、問題を解決しようとする）等を行うなど、消費者被害の未然防止・被害救済のための質の高い消費生活相談サービスを引き続き提供し、市民の安全で快適な消費生活の実現に寄与していきます。  
 また、団体の使命を達成するため、相談員の専門性をさらに高め、組織としての相談対応能力のレベルアップを図るなど相談体制を充実することや、消費生活総合センターの認知度を向上させていきます。

### 1 (1) 公益的使命の達成に向けた取組

団体の目指す将来像	消費者の利益の擁護及び増進を図り、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		
現在の取組	消費生活相談のうち、相談者が事業者と2者間で問題を解決することが難しいものについてあっせん（相談員が相談者と事業者との間に入って、双方の主張を調整し、問題を解決しようとする）等を積極的に行うことなどにより、相談者に寄り添った、より質の高い相談サービスの提供に努めています。		
協約期間の主要目標	①消費者被害の救済のために一定のあっせん解決率（あっせん解決件数をあっせん解決件数とあっせん不調件数の合計で割った数値）を確保（27年度～29年度のあっせん解決率平均値は90.6%のため、この数値を30年度～32年度の目標値とする。） ②消費者被害の救済のために一定の相談解決率（助言、情報提供、あっせん解決、解決機関への移送、情報受付記録による相談解決件数を相談受付件数で割った数値）を確保 ③消費者被害未然防止及び消費生活総合センター認知度向上のためにツイッターによる継続的な情報発信を実施	29年度実績	目標数値
		①91.6% （過年度実績： 28年度 90.4% 27年度 89.9%） ②98.7% ③105回	①あっせん解決率 90.6%以上 ②相談解決率 98.0%以上 ③ツイート回数 週1回以上かつ105回 程度/年度
具体的取組	消費者被害に関する紛争は消費者と事業者との自主的な話し合いによる解決が基本となっておりますが、消費生活相談内容が複雑化・高度化・多様化する中、交渉力が乏しく紛争の自主的解決が困難な消費者などに対しては、消費者被害の救済の一助となるよう消費生活相談員が事業者との間に入るあっせんによる紛争解決に取り組めます。 また、助言、情報提供、あっせん解決、解決機関への移送、情報受付記録による相談解決率を目標とすることで、消費者被害の情報を蓄積し、解決力の向上に役立てていきます。 加えて、成人年齢の引き下げに伴い、特に若い世代の消費者被害未然防止を図ること及び消費生活総合センターの認知度向上を図ることを目的に、若い世代に親和性の高い手法として、消費生活総合センターのツイッターによる継続的な情報発信に取り組めます。		
市	苦情相談件数やその内容、あっせん解決率、相談解決率、ツイッターによる情報発信回数、内容を確認するとともに、協約期間内に消費生活総合センターの認知度など状況把握に努め、必要に応じて市の施策に反映していきます。		

団体名	公益財団法人 横浜市消費者協会	所管課	経済局消費経済課
-----	-----------------	-----	----------

**協約（団体の経営向上等に向けた団体及び市の取組）**

**2 財務の改善に向けた取組**

団体の目指す将来像	自主財源の確保を図り、安定的な法人運営を行う。				
現在の取組	<p>当団体は財源の99%以上を市からの補助金、指定管理料、委託費等で賄っていることから、自主財源確保のため、消費生活総合センター内の会議室の提供や有料での出前講座を実施しています。</p> <p>なお、「消費者の主体的な活動支援のための施設の提供」として、会議室の提供については、現在、月1回第3金曜日及び1か月以内の利用で空きがある場合、消費者団体又は消費生活推進員に無料で貸し出す無料開放デーを実施しております。今後、有料での会議室利用のリピーター増加や利用者層拡大のための方策を講じ、無料開放デー以外の利用者数を増加させ、利用料収入増を図ります。</p> <p>同時に、有料で実施をしている企業の新入社員研修等への講師派遣回数増を通じ、出前講座収入の確保も図ります。</p> <p>これらを通じ、団体の自主財源確保を消費生活総合センターの認知度向上にもつなげていきます。</p>				
協約期間の主要目標	①消費生活総合センター内会議室の有効活用及び出前講座実施件数増により、過去3年度の利用料収入及び出前講座収入の平均値を超える収入を確保 (27年度～29年度の平均値は1,818,000円)	29年度実績	1,928,000円 (過年度実績 28年度:1,732,000円 27年度:1,794,000円)	目標数値	2,000,000円以上
具体的取組	団体	会議室無料開放デーの引き続きの実施だけでなく、リピーターの増加や、利用者層の拡大等に向けた会議室の周知活動に継続的に取り組むとともに、企業等への出前講座のPR活動も強化します。			
	市	会議室の稼働率、利用料収入、出前講座収入を定期的に確認し、必要に応じて市民への周知等に取り組みます。			

**3 業務・組織の改革**

団体の目指す将来像	質が高く効率的な消費生活相談サービスを安定的に提供できる職員体制の維持				
現在の取組	<p>相談業務については、相談内容が複雑化・高度化・多様化する中で、幅広い知識と経験が必要とされますが、近年のベテラン相談員の退職等のため、経験年数の短い相談員が増加し、その相談対応能力のレベルアップが課題となっています。</p> <p>このため、消費生活相談の傾向を捉えた専門知識研修やグループ研修のほか、各相談員の習熟度に応じた国民生活センター等による外部研修・OJTにより組織としての相談対応能力の維持向上を図っています。</p>				
協約期間の主要目標	①相談員に対する専門知識研修やグループ研修の実施等による相談対応能力の維持・向上	29年度実績	①専門知識研修 年12回開催 グループ研修 グループごとに 年12回開催 (全相談員参加)	目標数値	①専門知識研修 年12回開催 グループ研修 グループごとに 年12回開催 (全相談員参加)
具体的取組	団体	消費生活相談の複雑化・高度化・多様化や高齢化に対応するため、また、消費者教育としての出前講座等の講師としてのスキルアップ等のため、相談員の専門知識研修、グループ研修など内部研修のほか、国民生活センター等の外部機関による研修に積極的に参加します。			
	市	市の条例や施策に加え、国の動向等に関わる研修等を実施します。			

**素案に対する横浜市外郭団体等経営向上委員会の答申**

団体経営の方向性（団体分類）	引き続き経営の向上に取り組む団体	方向性に関する意見	社会環境の変化に対応した消費生活総合センターの役割を随時検証するとともに、事業実施にあたっては効率的に行うことが求められる。
----------------	------------------	-----------	--