令和２年度

事　業　概　要

令和３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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２
４　組織・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３

第２　令和２年度事業実績
１　総括・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・５
２　概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・５
３　事業内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・７

第３　参考資料
公益財団法人横浜市消費者協会定款・・・・・・・・・・・・・・・・・２６
宣言（横浜市消費者協会の使命と役割）・・・・・・・・・・・・・・・ ３６
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・・・３９

第1　組織等

1　はじめに

横浜市消費者協会（以下「協会」といいます。）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、横浜市が開設した「横浜市消費者センター」*の管理運営を受託しました。

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」といいます。）に改称されました。

平成 15 年の地方自治法一部改正により、センターへの指定管理者制度導入に当たって、協会は、第１期（平成 18 年度～22 年度）指定管理者として指定を受け、以来第３期（平成 28 年度～令和３年度）まで、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、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、消費者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支援に寄与する取組を行っています。

また、平成 15 年度から横浜市指定定期検査機関として、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）内に開設されました。当初は、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

電話　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

協会　https://www.yokohama-consumer.or.jp/about/overview.html

センター　https://www.yokohama-consumer.or.jp/

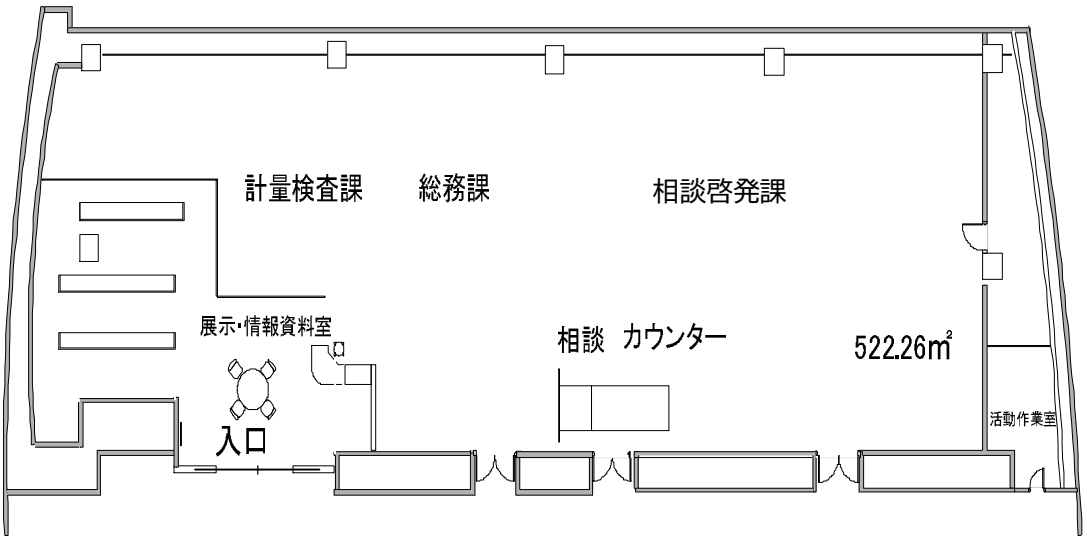
3 施設規模

専有延床面積　９２５．８６㎡

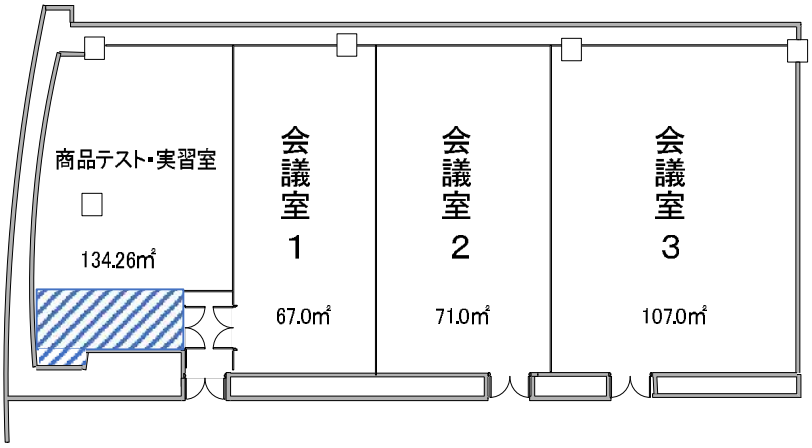
４階	５３４．４３㎡	相談室、展示･情報資料室、事務室、倉庫等
５階	３９１．４３㎡	商品テスト・実習室、会議室（３室)、倉庫

施設平面図

４階



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３年８月１日現在　五十音順　敬称略

佐藤　麻子	弁護士
田口　義明	名古屋経済大学名誉教授
竹前　　大	公益財団法人横浜市老人クラブ連合会常務理事兼事務局長
星﨑　雅代	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
村　　千鶴子	東京経済大学教授
山口　正宏	横浜商工会議所　中小企業相談部長

任期：令和５年度に関する定時評議員会終結の時まで

（2） 理事

＊令和３年８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
理　　事	松葉口　玲子	横浜国立大学教育学部教授

任期：令和３年度に関する定時評議員会終結の時まで

（3） 監事

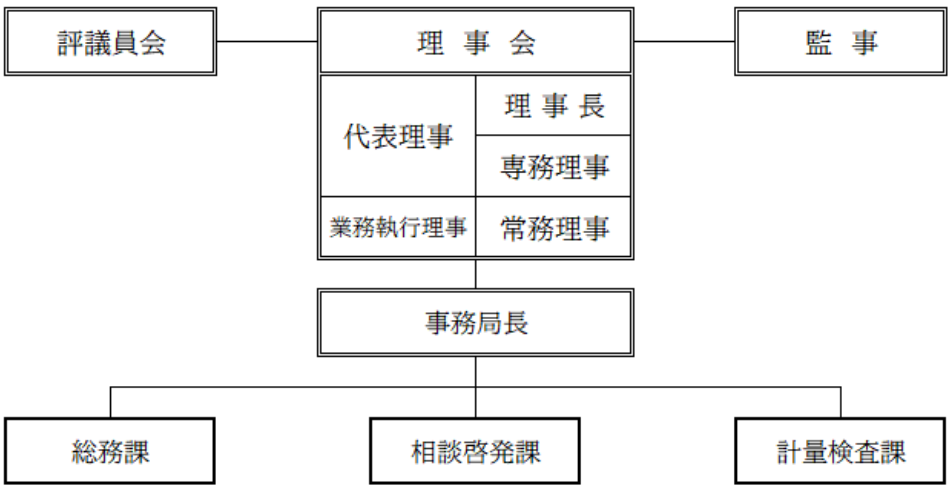
＊令和３年８月１日現在　敬称略

髙野　伊久男	公認会計士
前田　　實	横浜市消費生活推進員　緑区代表

任期：令和３年度に関する定時評議員会終結の時まで

（4） 組織図

＊令和３年４月１日現在



※事務局長を横浜市消費生活総合センター長に充て、課長を副センター長に充てる

（5）職員構成

＊令和３年４月１日現在

単位：人

	課長	職員	嘱託員	アルバイト	計
		（再雇用職員）	【消費生活相談員】	【消費生活相談員】	
総　務　課	１	３	０	１	５
		（１）			
相談啓発課	事務局長兼務	３	２５	９	３８
	担当課長　１	（１）	【１９】	【１】	
計量検査課	総務課長兼務	２	１	１	４
				合計	４７

＜消費生活相談に係る資格の有資格者数＞

	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	９	１２	１２	４
事　務　職　員	２	６	４	０
計	１１	１８	１６	４

※一人で複数の資格を保有する者がいるため、延べ人数表示となります。

※消費生活相談員は、全員、有資格者です。

※消費生活専門相談員：独立行政法人国民生活センターが 1991 年度から実施している制度。５年ごとに認定の更新が必要。2016 年度から同センターは消費生活相談員資格試験の登録試験機関となった。

※消費生活アドバイザー：一般財団法人日本産業協会が 1980 年に創設した制度で内閣総理大臣及び経済産業大臣の事業認定資格。５年ごとに認定の更新が必要。2016 年度から同協会は消費生活相談員資格試験の登録試験機関となった。

※消費生活コンサルタント：一般財団法人日本消費者協会が 1962 年から開設している養成講座修了者。出席数、卒業論文、筆記試験の各規準を満たす者に資格付与。

＜計量検査に係る資格の有資格者数＞

	一般計量士 ＜国家資格＞	短期計量教習 修了者
職　員	２	０
嘱託員	０	１
計	２	１

※短期計量教習：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実施する定期期検査等に従事する行政機関の職員を対象とした教習。修了者は、指定定期検査機関で１年の実務経験後、定期検査を行うことができる。

第2 令和2年度事業実績

1 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」等により、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、当協会では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、市立高校や地域包括センターなどとも連携しながら令和２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。

2 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の運営事業（指定管理業務）及び協会自主事業を推進してきました。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り組みました。

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。

令和２年度に実施した主な事業は、次のとおりです。なお、新型コロナウイルス感染症拡大防止に係る対応のため、いくつかの事業において中止・見直しなどの対応を行いました。

Ⅰ　センター事業

（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

令和２年度は、総計 16,819 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。令和２年度はコロナ禍の状況から、マスクの送り付けトラブルや、スポーツクラブや結婚式場のキャンセルに伴うトラブルも多く発生しました。また、巣ごもり消費も増加したことから、若者から高齢者まで幅広い年代で、インターネットを利用した「ネット通販」「フリマサイト」などでのトラブルも特徴的でした。なお、相談員の確保育成のための準備を進めました。

高齢者見守り事業では、地域包括支援センターである東永谷地域ケアプラザとの意見交換会を実施したり、港南区地域ケアプラザ所長会やケアプラザ職員とセンター職員が合同で港南区消費生活推進員地区代表会議に出席するなど高齢者等の見守り関係者との

連携に力を入れました。

このほか、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するとともに、消費者支援に関する連携推進会議の開催や啓発キャンペーンの実施など、様々な事業に取り組みました。

特に、若者向けの啓発活動において、横浜総合高校・南区役所・南警察署と連携し高校の総合学習の時間に参加してポスター制作に協力したほか、成年年齢引下げ等への注意喚起を目的に人気アニメとタイアップしたキャンペーン活動（令和３年４月から実施）の企画・準備を行いました。

（２）消費者市民社会の形成に向けた事業

「私たちの暮らしと SDGs　～エシカル消費や食品ロス等の現状と課題を考える～」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、旭区役所との共催のもと、消費者教育講演会を実施しました。

両事業における発信力と連携の強化を目的として、次の事業にも取り組みました。

・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、ツイッターなど内容を改善しながら、よりわかりやすく各種事業や相談事例の情報発信を行いました。

（３）協会自主事業

市内の６大学及び１専門学校と連携し、啓発物を提供して、学生課や学生支援センター等の窓口で学生や教職員に配布しました。

また、岩崎学園と連携し、協定書を締結してデザインの提供を受けるほか、計量・消費生活啓発キャンペーンを開催しました。

Ⅱ　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 9,210 台、2,638 戸の検査を実施しました。

３ 事業内容

★ 国からの交付金（県経由）が含まれる事業
◆ 剰余金を活用している事業

Ⅰ　センター事業　（消費者の利益の擁護及び増進事業）			
決算額 （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　消費生活に関する相談及び苦情の処理に関する業務 95,284 （125,237） 人件費込	**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１参照】** 相談受付件数　合計　16,819件 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、電話等により受け付けし、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。 「架空請求はがきのトラブル」は減少しましたが、新型コロナウィルス感染症関連、ネット通販トラブルの相談が多く寄せられました。 また、IVR(電話自動音声応答システム）を活用し、新型コロナウイルス感染症に関連して多数相談が寄せられた「マスクの送り付け」トラブルやネット通販トラブルについて専用ガイダンスでつ対処法をアドバイスし、利用者の利便性向上になげました。さらに、相談業務のバックアップ機能の整備や向上を図りました。 なお、令和３年度に向け相談員の確保・育成に向けて取り組みの準備を進めました。 平日　（9：00～18：00） 土・日曜日（9：00～16：45） 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付け、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。 メールによる相談　745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　826件	

（３）相談情報の共有・通知

①「消費生活情報ネットワークシステム（ＰＩＯ－ＮＥＴ）」の運用

相談員が受け付けた相談情報を、ＰＩＯ－ＮＥＴに迅速に登録しました。

②不当な取引行為に関する情報の通知

横浜市消費生活条例に該当する恐れがある事業者について横浜市に通知し情報提供を行ないました。

・不当な取引行為に関する情報（通知書）７件

③消費者事故等情報の通知

消費者安全法に基づき重大事故の情報を迅速に消費者庁に通知しました

・消費者事故等情報通知　９件

（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。

この分析結果を一般の方々にも理解してもらえるよう、より分かりやすく「概要版」としてまとめ、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。

・相談全体について　各年齢層毎の分析

・令和元年度重点分析テーマ

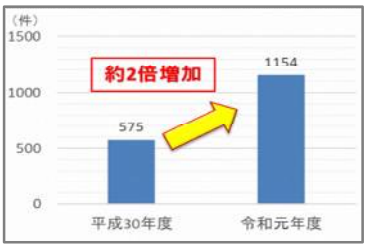
「巣ごもり消費」トラブルにご注意くださ

発行日　　令和２年１１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　　概要版　　５００部

定期購入の相談が昨年度に比べ倍増！



昨年度に比べ全年代で増

	高齢者見守り消費生活相談事業 ★◆	（１）高齢者見守り消費生活相談受付 福祉関係者等と連携して消費者被害の救済を行うとともに、見守る立場の方々に、被害未然防止に向けて助言、情報提供等を行いました。 また、福祉関係者が直通で利用できる専用の電話窓口も設置し相談対応を行いました。 相談受付　47件（内、直通回線　29件） ・地域ケアプラザとの意見交換会やケアプラザ所長会議等への参加を通じて、高齢者等の消費者トラブルの実態や見守り連携について情報共有しました ・地域ケアプラザとセンターの職員が合同で、高齢者の見守りを担う消費生活推進員の地区代表会議に参加するなど見守り連携の取り組みを積極的に行いました ①東永谷地域ケアプラザとの意見交換会 実施日　令和2年10月14日（水） 場　所　東永谷地域ケアプラザ ②港南区消費生活推進員地区代表者会議 実施日　令和2年11月11日（水） ③その他会議への参加 ・横浜市成年後見サポートネット（市協議会） ・港南区認知症高齢者等対策連絡会 ④港南区内の地域ケアプラザや港南区役所の高齢者見守りと連携して、地域ケアプラザとセンターがTV電話等を活用して消費生活相談を受付できるよう令和３年度からの試行的実施に向け準備を進めました。 （２）福祉関係部署への周知・啓発 地域ケアプラザ等の電話専用窓口の周知のため、専用回線周知チラシと併せてマウスパッドを作成しケアプラザ職員の日頃の業務の中で、迅速にセンター専用回線を利用した連携ができるよう全ケアプラザ等へ配布しました。 ・チラシ配布部数　500部 ・マウスパッド　1,000枚 配布先　地域ケアプラザ等	 【専用回線周知チラシ】 【マウスパッド】 ※地域ケアプラザ等専用回線のため番号は未公表

	相談処理対応力向上事業	**（1）相談員研修【添付資料２参照】** ①内部研修 ・専門知識研修（法律、専門分野、事例等） 年12回※ ※新型コロナウイルス感染症の流行状況を考慮して中止とした集合研修（年5回）分はオンデマンド配信によるWEB研修で実施 ・接遇研修　年１回 （専門知識研修の中で,オンデマンド配信によるWEB研修を実施しました。） ・グループ研修 各グループ　年12回（原則毎月1回） ②外部への派遣研修 各相談員年間1～2回派遣 （派遣による受講のほかオンライン受講等を含みます。） **（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)　148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。 **（３）利用状況の把握【添付資料3参照】** 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。 ・電話つながり度調査 実施期間　令和2年12月14日(月)～12月20日(日) 調査対象　318件 ・面接相談利用者アンケート 実施期間　令和2年12月14日(月) ～令和3年2月12日(金)の平日 調査対象　11名 ＊新型コロナウイルス感染症の流行に伴い来所相談を縮小したため、調査対象数が少なくなりました	

２ 消費者の教育等に関する業務

14,819
(12,232)

啓発資料等発行事業 ★◆

（１）高齢者向け

啓発リーフレット等を作成し、注意喚起や見守り活動のため配布しました。

・作成部数　契約のきりふだ（高齢者編）６，０００部
　　高齢者の安心消費生活　　５，０００部

・配布先　　市内病院、地域ケアプラザ、区役所、社会福祉協議会、民生委員、自治会町内会等

（２）若者向け　　【添付資料４参照】

横浜総合高校・南区役所・南警察署と連携して、横浜総合高校が授業の一環として進めている総合学習「横総生にオファーです」に協力し、特殊詐欺・消費生活トラブルをテーマに、生徒がチームごとに行うポスター制作のための情報提供や、生徒からの相談に乗ることで、若者への啓発活動を進め、啓発ポスターを作成しました。

また、若者を守るキャンペーンとして、横浜が舞台で若者に人気のあるアニメ「文豪ストレイドッグス」とのタイアップにより、成年年齢引き下げや悪質商法を未然に防ぐ啓発活動を令和３年４月から行うことを企画し準備作業を進めてきました。２種類のオリジナルイラストを制作し、ポスターや啓発グッズのほか、交通局とのコラボによる「みなとぶらりチケット特別版」の発行や車内ポスターの掲示、高校・大学へのポスター掲示に関する調整も行いました。

（３）一般向け　【添付資料５参照】

啓発グッズを作成し、区役所や自治会町内会、区商店街連合会等と連携し、また、各種事業やイベントなどのさまざまな機会を活用して、地域の見守りの担い手の呼びかけをするなど、広く配布しました。

また、各種媒体への記事・広告の掲載などを通じて、注意喚起やセンター業務を発信しました。

教室・講演会事業　★

（１）　消費生活教室　　【添付資料６参照】

消費生活に役立つ情報を確実に届けるため、区役所及び消費生活推進員と連携・協働し、タイムリーなテーマ・内容を選定して、的確な情報と知識を学ぶ教室を地域に出向き区と共催実施しました。

・共催数　開催予定９回（９区役所）のうち２回実施
　　＊新型コロナウイルス感染症の流行状況等を踏まえて共催区と検討を重ね、７回は中止。

・参加者　合計８７名

（２）消費者教育講演会

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　令和2年12月14日(月)
・参加人数　４８人
・内容　私たちの暮らしとＳＤＧｓ
　～エシカル消費や食品ロス等の現状と課題を考える～
・講師　柿野　成美
・会場　旭区民文化センター
　　サンハート ホール
（共催：旭区役所）
（後援：資源循環局旭事務所
　　／公益財団法人横浜市資源循環公社）

※消費者被害未然防止と消費者市民社会の実現、計量・消費生活啓発キャンペーンも同時開催

※動画ギャラリーに掲載

講師派遣事業

（１）出前講座　　【添付資料７参照】

消費生活推進員や自治会・町内会、高齢者施設運営者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９回）

なお、そのうち企業の新人社員研修等への有料（@12,000円）の講師派遣は４回でした。

※新型コロナウイルス感染症の影響で、前年度に比べて講師派遣依頼が減少しています。

（２）その他（高校・大学・公的機関への講師派遣）　【添付資料４参照】

横浜総合高校と連携し、授業の一環である総合学習の時間に職員を派遣し、特殊詐欺・消費生活トラブルに対して相談やアドバイスを行う啓発を実施しました。

※センターから講師派遣（９回）を予定していた、市老人クラブ連合会が各区で開催するシニア大学は、新型コロナウイルス感染症の影響で開講中止になりました。

	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）高齢者リーフレット配布 市内の１１病院に配布しました。 ・高齢者の安心消費生活　５，０００部 （２）啓発グッズ等作成【添付資料５参照】 地域の見守りの担い手の拡充を目指し、注意喚起の声かけツールとして作成・配布しました。 ・エコバッグ　２，３００個 ・ステンレスボトル　２，０００本 ・除去ウェットシート　１０，０００個 ・密封式保存袋　２，０００個、その他 （３）GoTo商店街連携【令和２年度限定事業】 各区役所と連携して、希望する区商店街連合会へ啓発物を提供し、地域の見守りの担い手として広く地域の方々に配布しました。 ・３区 商店街連合会　１２，０００個 （４）月次相談リポート 相談事例等のタイムリーな情報提供として、月次 相談リポートを作成・配付しました。 （毎月、計１３２，０００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）地域に根差した高齢者向け消費者啓発 市・区社協と連携し、地域での声掛けを働きかけ啓発物を提供しました。 （６）シニアボランティアポイントに協賛 健康福祉局と連携し、参加者へ地域の見守り の担い手を呼びかける啓発物を提供しました。	（７）地域の担い手養成セミナー 緑区役所の協力を得て、緑区消費生活推進員の方々と「高齢者見守り」について意見交換しました。 相談員も同行し、最新の相談状況の説明も実施しました。 ・実施月日　令和2年10月8日(木) ・参加人数　１３人 ・内　容　高齢者見守りについて ・会　場　緑区役所
		（８）各種媒体広告掲載　【添付資料５参照】 ・老人クラブ連合会発行「かがやきだより横浜」広告：１月 ・社会福祉協議会発行「福祉よこはま」広告：９月・１２月 ・郵便局「記帳マット」啓発広告掲載作成・配置（９/28～３/28、市内各区１郵便局）	
３　商品テストその他商品の実習に関する業務 56 (97)	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 １件　（ストレッチボード） ＮＩＴＥ　１件　（タブレット端末） 神奈川県建築士事務所協会　１件 （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　令和2年12月1日(火) ・参加人数　８人 ・内　容　「糖分」の基礎知識実習 ・講　師　野本　健司氏 ※動画ギャラリーに掲載	

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

3,628
(4,942)

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、資料及びビデオ、ＤＶＤの収集、閲覧、貸出し、展示を実施しました。また、総合窓口や展示・情報資料室等のお客様対応の充実・向上を図りました。

・消費生活に関する各種レファレンス（紹介対応）実施　　１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　　１２冊、２巻

	蔵書数	貸出数
図　書	4,050冊	8冊
ビデオ、ＤＶＤ	581巻	40巻

開館日数	233日
来館者数	524人
貸出カード新規作成者数	2人

※R2年度は新型コロナウィルス感染症拡大防止のため、展示・情報資料室の利用を休止したほか、事前予約をいただいた場合にのみ図書等の貸出を行ったため、前年度に比べて利用件数が少なくなっています。

展示パネルの貸出

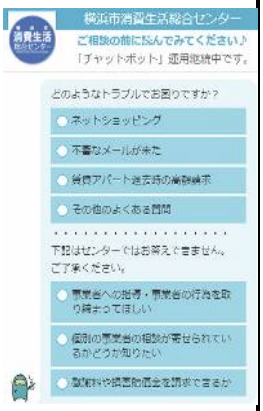
回	月	日	(曜)	利用団体	利用目的	パネル内容	枚数
1	10	2日～8日	(金)～(木)	港南区地域振興課	消費生活啓発・消費者被害未然防止パネル展	気を付けて！悪質商法は高齢者のみなさんを狙っています！！他	7
2	10	29日～11月13日	(木)～(金)	港北区消費生活推進員	啓発活動内容検討	若者をねらう悪質商法	1
3	1	27日～2月10日	(水)～(水)	港北区消費生活推進員	図書館でのパネル展示	気を付けて！悪質商法は高齢者のみなさんを狙っています！！他	7
4	2	8日～16日	(月)～(火)	都筑区地域振興課	消費者啓発パネル展示	気を付けて！悪質商法は高齢者のみなさんを狙っています！！他	7
5	2	15日	(月)	南区地域振興課	弘明寺駅での啓発キャンペーン	若者をねらう悪質商法　他	2

情報収集・提供事業◆

（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）

（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。

アクセス件数	更新回数
２３３，７８１	２１７



・利用者が知りたい項目にスムーズに到達できるよう、ホームページアクセス・アシスト機能として「チャットボット」の導入に向け、１２月から３月まで試験運用を実施し、令和３年４月から正式運用を開始することとなりました。（試験運用中のアクセス実績６９７件）
・動画コンテンツを発信していくための「動画ギャラリー」を新設しました。
・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１２月１日に適合レベルＡＡ準拠を表明しました。

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。

配信回数	登録者数 (R2年3月時点)	新規登録者数
５０	１，８９２人	７６人

③ＳＮＳ（Twitter)による情報発信
若者への啓発活動として消費生活トラブルに巻き込まれないための事例を紹介しました。
配信回数　１０６回　、　閲覧数　１，５９０，０８４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）

５　その他の事業

543
(545)

その他事業

（１）消費者支援に関する連携推進会議

消費者支援について広く連携していくためのゆるやかなつながりの場を目指し、協会と消費者団体・消費生活推進員の代表及び消費者支援に関わる関係団体で構成する連携推進のための会議を開催しました。その中で、横浜総合高校や地域ケアプラザ等と連携した新たな取組を報告し、自由な意見交換を行いました。

なお、今年度は新型コロナウィルス感染症拡大の影響で、年間3回の予定が1回のみの開催となりま

（２）センター広報

横浜市消費生活総合センターの案内リーフレットなどを活用し、各区役所や出前講座等でセンターの業務や利用についての広報を行いました。

（３）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　令和2年9月23日(水)～25日(金)　５９件
・若者１１０番　令和3年1月21日(木)～22日(金)　１７件

（４）啓発キャンペーン

①消費者被害未然防止と消費者市民社会の実現、計量・消費生活啓発キャンペーン
（消費者教育講演会(7頁参照)に併せて実施）

・実施日：令和2年12月14日(月)

・会　場：旭区民文化センター　サンハート　ロビー
・共　催：旭区役所
・後　援：横浜市資源循環局／公益財団法人横浜市資源循環公社
・協　力：岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校
・内　容：パネル展示、啓発資料の配布、計量啓発、資源循環啓発等
・配布物：センターパンフ、悪質商法お断りシール、印鑑ケース、ボールペン、メモ帳、除菌ウエットシート、啓発ポケットティッシュ

＜検温・消毒／受付＞

＜学生が作成した作品を手に＞

②特殊詐欺・契約トラブル啓発ポスターの掲示及び啓発キャンペーン
添付資料４参照

横浜総合高校の総合学習「横総生にオファーです」で作成したポスターの中から、大賞・準大賞に選ばれた６作品を市営地下鉄駅のホームに掲示するとともに、駅改札前でパネル展と駅利用者の皆さんに分かり易く特殊詐欺・契約トラブルの説明を行う啓発キャンペーンを実施しました。

ポスター掲示期間：令和3年2月8日(月)～2月28日(日)
※啓発キャンペーンは2月15日（月)に実施
実施場所：横浜市営地下鉄「弘明寺」駅
※当日の様子を動画ギャラリーに掲載

（５）大学等との連携（協会自主事業）

①横浜市大等、市内の６大学および専門学校に付せん紙セットやエコファイル等の啓発物を約３，０００個提供し、学生課や学生支援センター等において学生や教職員に配布しました。

②岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校と協定書を締結し、若者目線と感性によるデザイの作成・提供を受け、啓発物に活用しました。

③計量・消費生活啓発キャンペーン（再掲）
岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校の協力により、消費者教育講演会（７頁参照）に併せて開催しました。

・テーマ　：　「計量・消費生活　みんなに知ってもらいたいこと」
・開催日　：　令和2年12月14日（月）
・会　場　：　旭区民文化センター サンハート　ロビー
・内　容　：　計量・はかることの大切さ／消費生活・プラスチックごみ問題をポスター・パンフレット・オブジェの制作とクイズラリー

※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する予定でしたが、新型コロナウイルス感染症の影響で発行が中止になりました。（今後も引き続き連携を図ります）

※２　大学からのインターンシップ学生の受入れは、新型コロナウイルス感染症の影響で中止になりました。

施設管理事業

4,512
(5,638)

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　計量検査受託事業（特定計量器の定期検査事業）

特定計量器定期検査事業

27,957
(29,579)
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、泉区及び瀬谷区）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：９，２１０台、２，６３８戸

	検査数	不合格数	不合格率
検査戸数	2,638戸	83戸	3.1%
検査計量器台数	8,445台	106台	1.3%
検査分銅　おもり数	765個	0個	0%
定期検査手数料	9,906,400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・消費生活啓発キャンペーン（再掲）
岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校の協力により、消費者教育講演会（７頁参照）に併せて開催しました。

・テーマ　：　「計量・消費生活　みんなに知ってもらいたいこと」
・開催日　：　令和2年12月14日（月）
・会　場　：　旭区民文化センター サンハート　ロビー
・内　容　：　計量・はかることの大切さ／消費生活・プラスチックごみ問題をポスター・パンフレット・オブジェの制作とクイズラリー

Ⅲ　会議室の貸し出し事業

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

105
(222)

（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。
新型コロナウイルス感染症の流行状況等を考慮して、4月5月の2か月間にわたり貸出を停止した
ことなどの影響により、前年度に比べて稼働率が低くなっています。
なお、会議室２は来所相談のために内部使用したため稼働率が高くなっています。

・利用件数　１，００４コマ
・稼 働 率　５１．６％
・利用料金収入　１，０６３，６００円

区　分	貸出コマ数	利用者数	利用料金収入	稼働率
会議室1	338 コマ	2,934 人	376,000 円	52.2 %
会議室2	416 コマ	2,337 人	275,400 円	64.2 %
会議室3	250 コマ	3,657 人	412,200 円	38.6 %
計	1,004 コマ	8,928 人	1,063,600 円	51.6 %

※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

（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。新型コロナウイルス感染症の影響で、前年度に比べて利用件数
が少なくなっています。

・利用件数　　２件
内訳　第３金曜利用件数１件　（１０人）、その他の日利用件数１件（６人）

Ⅳ　法人運営

14,178
(14,008)

理事会・評議員会の開催や役員・管理職・職員等の人件費、管理費、税金等の支出です。

理事会、評議員会の開催については次のとおりです。

（１）理事会

第１回　令和２年４月２７日(決議の省略によるみなし決議)
議決事項　公益財団法人横浜市消費者協会評議員選定委員会外部委員の選任

第2回　令和２年６月２５日(決議の省略によるみなし決議)
議決事項1　令和元年度公益財団法人横浜市消費者協会事業報告書
議決事項2　令和元年度公益財団法人横浜市消費者協会決算報告書
議決事項3　令和２年度第１回公益財団法人横浜市消費者協会評議員会について

第3回　令和２年　７月２２日（横浜市消費生活総合センター会議室３）
議決事項1　公益財団法人横浜市消費者協会　理事長・専務理事・常務理事の選定

第4回　令和３年３月５日（横浜市消費生活総合センター会議室３）
議決事項1　令和３年度公益財団法人横浜市消費者協会事業計画書
議決事項2　令和３年度公益財団法人横浜市消費者協会収支予算書
議決事項3　令和２年度第２回公益財団法人横浜市消費者協会評議員会の招集

第5回　令和３年３月３１日(決議の省略によるみなし決議)
議決事項　公益財団法人横浜市消費者協会事務局長の任免

（２）評議員会

第１回　令和２年７月２０日(決議の省略によるみなし決議)
議決事項1　令和元年度公益財団法人横浜市消費者協会決算報告書
議決事項2　公益財団法人横浜市消費者協会理事及び監事の選任

第２回　令和３年３月１５日（横浜市消費生活総合センター会議室３）
議決事項1　令和３年度公益財団法人横浜市消費者協会事業計画書
議決事項2　令和３年度公益財団法人横浜市消費者協会収支予算書

＜参考＞

横浜市消費生活総合センター条例（昭和 49 年 6 月条例第 39 号）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（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 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 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自主学習・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自主学習・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	啓発キャンペーン事業 消費者支援に関する連携推進会議事業	啓発キャンペーン事業 消費者支援に関する連携推進会議事業	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

相談事業

消　費　生　活　相　談　概　要

令和2(2020)年度(令和2年4月1日～令和3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、(%)

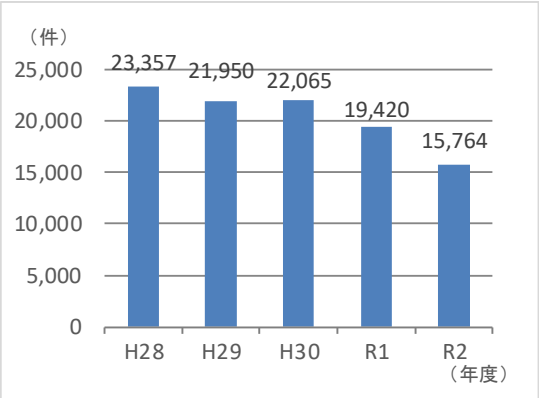
区　　分	令和2年度	令和元年度	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	14,938 (94.8)	18,413 (94.8)	▲ 3,475 【▲18.9】
問合せ	826 (5.2)	1,007 (5.2)	▲ 181 【▲18.0】
計	15,764 (100.0)	19,420 (100.0)	▲ 3,656 【▲18.8】
相談電話音声ガイダンス	310 (29.4)	1,796 (75.6)	▲ 1,486 【－】
メール相談	745 (70.6)	581 (24.4)	164 【28.2】
計	1,055 (100.0)	2,377 (100.0)	▲ 1,322 【▲55.6】
合　計	16,819 (－)	21,797 (－)	▲ 4,978 【▲22.8】

●月別相談件数（表2）

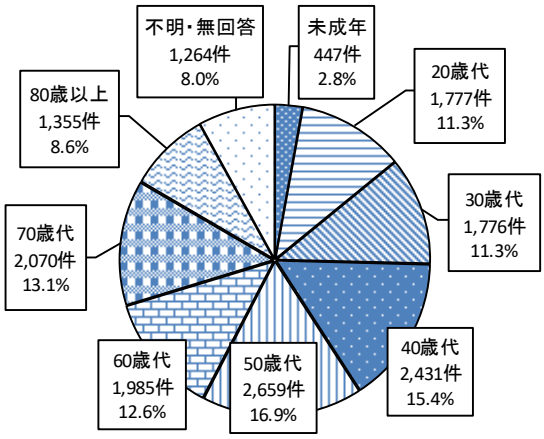
単位:件数

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
令和2年度	1,336	1,123	1,677	1,413	1,380	1,309	1,480	1,258	1,279	1,188	1,111	1,210	15,764
令和元年度	1,673	1,660	1,806	1,710	1,558	1,600	1,755	1,555	1,584	1,472	1,374	1,673	19,420

●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）



●曜日別相談件数（表3）

単位:件、(%)

区　　分	令和2年度	令和元年度	増▲減【対前年度増減率】
平　　日	13,893 (88.1)	16,827 (86.6)	▲ 2,934 【▲17.4】
土・日	1,871 (11.9)	2,593 (13.4)	▲ 722 【▲27.8】
計	15,764 (100.0)	19,420 (100.0)	▲ 3,656 【▲18.8】

●契約者性別等件数(表4)

単位:件、(%)

区　　分	令和2年度	令和元年度	増▲減【対前年度増減率】
女　　性	8,100 (51.4)	10,625 (54.7)	▲ 2,525 【▲23.8】
男　　性	6,763 (42.9)	7,791 (40.1)	▲ 1,028 【▲13.2】
団　　体	430 (2.7)	528 (2.7)	▲ 98 【▲18.6】
不　　明	471 (3.0)	476 (2.5)	▲ 5 【▲1.1】
計	15,764 (100.0)	19,420 (100.0)	▲ 3,656 【▲18.8】

●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	令和2年度	令和元年度	増▲減【対前年度増減率】
1	デジタルコンテンツ	1,293 （ 8.2 ）	② 1,470 （ 7.6 ）	▲ 177 【 ▲ 12.0 】
2	商品一般	1,131 （ 7.2 ）	① 2,577 （ 13.3 ）	▲ 1,446 【 ▲ 56.1 】
3	健康食品	963 （ 6.1 ）	③ 979 （ 5.0 ）	▲ 16 【 ▲ 1.6 】
4	不動産貸借	744 （ 4.7 ）	④ 837 （ 4.3 ）	▲ 93 【 ▲ 11.1 】
5	工事・建築	664 （ 4.2 ）	④ 837 （ 4.3 ）	▲ 173 【 ▲ 20.7 】
6	役務その他サービス	455 （ 2.9 ）	⑦ 549 （ 2.8 ）	▲ 94 【 ▲ 17.1 】
7	保健衛生品その他	405 （ 2.6 ）	㉔ 113 （ 0.6 ）	292 【 258.4 】
8	インターネット接続回線	396 （ 2.5 ）	⑥ 640 （ 3.3 ）	▲ 244 【 ▲ 38.1 】
9	携帯電話サービス	368 （ 2.3 ）	⑧ 432 （ 2.2 ）	▲ 64 【 ▲ 14.8 】
10	修理サービス	285 （ 1.8 ）	⑩ 312 （ 1.6 ）	▲ 27 【 ▲ 8.7 】
その他		9,060 （ 57.5 ）	10,674 （ 55.0 ）	▲ 1,614 【 ▲ 15.1 】
計		15,764 （ 100.0 ）	19,420 （ 100.0 ）	▲ 3,656 【 ▲ 18.8 】

【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・・・内容が不明なサイト利用料の（架空）請求メール「デジタルコンテンツ一般」や、「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」「オンラインゲーム」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（はがき）等に関するもの **健康食品**・・・酵素食品、高麗人参茶などの定期購入等に関するもの **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 **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 **保健衛生品その他**・・・マスクが不足している/身に覚えのないマスクが送られてきた等の相談に関するもの **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 **修理サービス**・・・携帯電話、家電、自動車の修理に関するもの

●相談の上位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 139	デジタルコンテンツ 232	不動産賃借 170	健康食品 172	健康食品 264	商品一般 182	商品一般 218	工事・建築 149
2	健康食品 62	不動産貸借 152	デジタルコンテンツ 130	デジタルコンテンツ 157	デジタルコンテンツ 189	デジタルコンテンツ 174	デジタルコンテンツ 158	商品一般 97
3	他の化粧品 45	健康食品 90	健康食品 89	不動産賃借 142	商品一般 174	健康食品 117	工事・建築 109	健康食品 64
4	商品一般 23	商品一般 76	商品一般 80	商品一般 132	不動産貸借 102	工事・建築 99	役務その他サービス 98	デジタルコンテンツ 58
5	携帯電話サービス 10	エステサービス 66	工事・建築 43	工事・建築 73	工事・建築 89	保健衛生品その他 70	健康食品 82	携帯電話サービス 43

相談員の研修

【専門知識研修】

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、講義形式で研修を実施しました。また、新型コロナウィルス感染症に関連して中止となった研修については、オンデマンド配信での研修を実施しました。

【研修内容・講師】

	回	研修内容	講師
7月	①	特定商取引法事例検討ゼミ	池本　誠司　弁護士
8月	②	暗号資産に関する法律	坂　勇一郎　弁護士
9月	③	民法改正について	小谷　馨　弁護士
10月	④	生命保険　相談事例から学ぶ	（公財）生命保険文化センター 南　武志　氏
11月	⑤	自然災害と損害保険	(一社)日本損害保険協会 神田　拓也　氏
12月	⑥	キャッシュレス決済関連の法律の知識	永井　隆光　弁護士
3月	⑦	民法改正における不動産取引について（売買中心に）	不動産適正取引推進機構　村川　隆生　氏

※オンデマンド配信での研修を実施しました

・４月～６月　近年の消費者契約法改正のポイント、消費生活相談における相談対応(接遇)　他

・１月　「賃貸住宅標準契約書」の解説

・２月　電気通信に関する知識と消費者トラブルについて

【グループ研修】

相談員全員が、Ｂ～Ｅまでの各グループ（５～６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）
・定期購入トラブルについて
・電気通信サービスと消費者保護
・賃貸住宅の相談対応
・改正民法　等

【派遣研修】

相談員全員が各１～２回外部機関が実施する研修に参加しました。

＊派遣による受講のほかオンライン受講等を含みます。

＊研修実施機関　国民生活センター、日本消費者協会

主な研修の内容

キャッシュレス決済の仕組みと消費者トラブル、災害に関する消費者トラブル、インターネット取引の仕組みと消費者トラブルなど

アンケート調査

１　電話つながり度調査

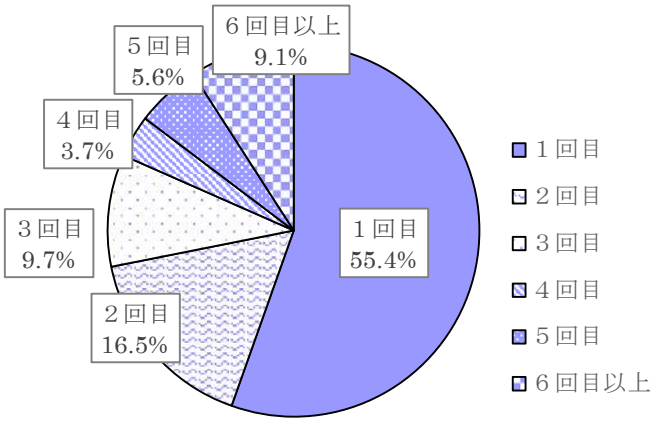
実施期間　　令和２年１２月１４日（月）～１２月２０日（日）

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　　３１８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、55.4%でした。

・平日・土日別でみると、
　平日が 56.5%、土日が 48.6%でした。

・時間帯別では、12 時台が 76.9%と１番つながりやすく、17 時台が 37.5%と１番つながりにくいというアンケート結果でした。

・１８８経由の相談は 48 件、全体の 19.0%でした。前回は 18.6%で、
　前回に比べ１８８からの電話は微増しています。

時間帯別の結果

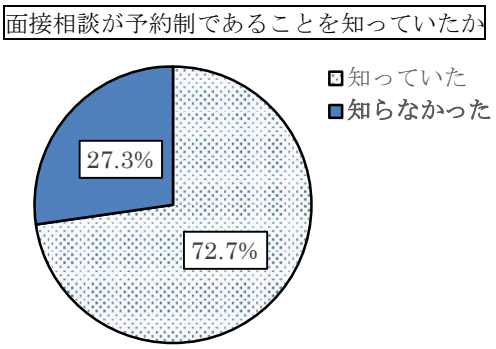
時間帯	9:00～	10:00～	11:00～	12:00～	13:00～	14:00～	15:00～	16:00～	17:00～	平均
1回目	67.4%	52.4%	46.2%	76.9%	48.6%	56.5%	37.9%	66.7%	37.5%	54.5%
2回目以降	32.6%	47.6%	53.8%	23.1%	51.4%	43.5%	62.1%	33.3%	62.5%	45.5%

２　面接相談利用者アンケート

実施期間　令和２年１２月１４日（月）～令和３年２月１２日（金）の期間中の平日

調査対象　１１名

（新型コロナウィルス感染症に関連して来所による相談対応を縮小したため、調査対象者が少ない状況となりました）



実施方法

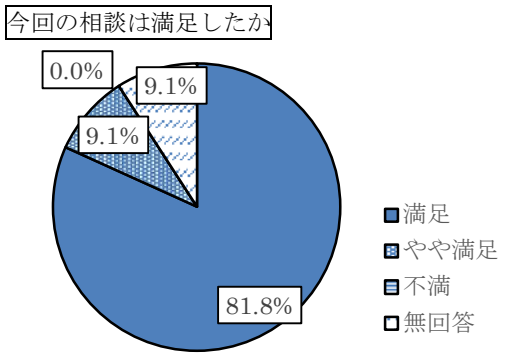
来所相談者にアンケート用紙を渡して記入（無記名）を、依頼し、回収箱を置いて回収しました。

結果

・「面接相談が事前予約制であることを知らなかった」との回答は 27.3%でした。

・面談後、「満足した・やや満足した」との回答は 90.9%でした。

・自由記述では「親身になって話を聞いてくれた」「わかりやすく説明してくれた」等の意見が寄せられました。



横浜総合高校・南区役所等と連携した若者向け啓発事業

1　概　要

令和元年度から校内居場所カフェの場を活用した情報提供や情報収集などを行って連携関係を構築してきた市立横浜総合高校の総合学習の時間に、南区役所・南警察署・南区消費生活推進員等と連携して参加し、特殊詐欺・契約トラブルをテーマにした啓発ポスター制作に材料提供などで協力しました。

その後、校内で優秀作品に選ばれたポスターを市営地下鉄の駅構内に掲示するとともに、同駅で特殊詐欺・契約トラブル啓発キャンペーンを実施しました。

2　実施の流れ

令和２年８月　南区役所から、センターに「横総生にオファーです」*1 への参加依頼。

*1　横浜総合高校の生徒が地域から提示された課題にグループで取り組み、フィールドワーク等を通じて解決策を提案する地域活性化プロジェクトで、必修科目である「総合的な学習の時間」で展開。令和２年度の提示課題の１つが「特殊詐欺・契約トラブル啓発ポスターの作成」。

11～12 月　高校の授業の場にセンター職員、南警察署、消費生活推進員も参加し、若者啓発冊子を配付、課題である特殊詐欺・契約トラブルについて質疑応答・アドバイスを行った。

令和３年１月　横総生がプレゼンを行う「ポスターセッション」にセンター職員が審査員として参加。課題の理解度とポスターの出来具合で優秀賞を決定。

２月　横浜総合高校の最寄り駅である市営地下鉄「弘明寺」駅の協力を得て、ポスター優秀作品６点を駅構内に掲示（2/8～2/28）。

ポスター掲示に合わせて、市営地下鉄「弘明寺」駅で横浜総合高校の入試日（2/15）に特殊詐欺・契約トラブル啓発キャンペーンとして、パネル展や啓発グッズの配付を実施。

啓発資料等発行事業

1　啓発グッズ

各種啓発グッズを作成し、各種事業や区役所等を通じて広く地域へ配布しました。

①ボールペン　８，０００本
②ポケットティッシュ★　９３，０００個
③郵便局記帳マット　４０枚
④印鑑ケース　１，０００個
⑤エコバッグ　２，３００冊
⑤ステンレスボトル　２，０００個
⑦除菌ウェットシート　１０，０００個
⑧密封式保存袋　２，０００個
⑨エコファイル※　１０，０００枚
⑩付箋紙セット※　４，０００個
⑪消費者川柳ハンドタオル　１，５００枚
⑫悪質な訪問販売お断りシール　２０，０００枚

※⑨・⑩のデザイン協力は、学校法人岩崎学園

★は、各区とのスクラム事業での３６，０００個含

【主な配布先】区役所、自治会町内会、市内大学、高齢者福祉施設、高齢者地域団体、出前講座等

①

②

③

④

⑤

⑥

⑦

⑧

⑨

⑩

⑪

⑫

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」へ広告掲載（１月）
②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、12 月）
③高校生新聞「Ｈ！Ｐ」第 46 号へ広告掲載（21.5 万部　12 月）
④郵便局記帳マットへ啓発広告の掲載（9/28～3/28／市内各区 1 郵便局に 40 枚のうち 20 枚を配置）
⑤ＮＨＫ首都圏ネットワーク放映「STOP 詐欺被害！私はだまされない」（10/29､1/6､3/24）
⑥神奈川新聞　横浜総合高校の取組に関する記事（2/25）

①

②

③

④

⑤

⑥

特殊詐欺防止で一役

横浜

横浜市立横浜総合高校（同市南区）の生徒による特殊詐欺被害や契約トラブルの防止を呼び掛けるポスター6枚が28日まで、市営地下鉄弘明寺駅（同）のホームに掲示されている。15日には同駅改札口前でキャンペーンが行われた＝写真。同校は「横総生にオファーです」と銘打って、地域課題に取り組む活動を行っている。市消費生活総合センターなどの依頼を受け、南署などと意見交換しポスターを作製した。スマートフォンのチャットをデザインするなど、若者らしい作品ばかり。キャンペーンでは詐欺・契約トラブルの具体例などが記された啓発物が配られた。南区地域振興課は「高校生の作成したポスターが、被害防止に役立ってくれれば」と話していた。

添付資料６

消費生活教室

1　取組結果

（１）共催の依頼があった区役所が希望するテーマ・日時・会場により、計９回地域に出向いて実施する計画でしたが、新型コロナウイルス感染症の流行状況等を踏まえて共催区と検討を重ね、７回を中止とし、定員数を半減し検温や消毒等、感染防止対策を講じて２回実施しました。

（２）相談傾向を反映し、相談が多いテーマとして、「ネット・スマホ」関連（９・11月)、「不当・架空請求」関連（１月)。社会的に関心が高まっている「高齢者専用ホーム」関連（１月)、「キャッシュレス決済」関連（６月２回)、「輸入食品」関連（２月)。そして消費者市民社会関連となる、「食品ロス」関連（５月)、「消費がつくる未来（ＳＤＧｓ)」関連（８月）を企画しました。

（３）初参加者は平均約６０％で、着実に市民の参加の輪が拡大しています。

（４）アンケートの結果、「大変良かった」３０％、「良かった」５４％で、それらを合計すると８４％の参加者に好評でした。

11 月 消費生活教室
＜検温・消毒等、受付＞

＜講演＞

2　実施状況

令和２年度 参加者数合計　８７名

（参考:前年度　８１９名／１０回）

実施月/日	時間	共催区	テ　ー　マ	講師氏名	会　場	参加者数
5/11（月）	13:30～15:30	都筑	**もったいない！食品ロス** ～ムリ・ムダをなくした食生活と食育～	東京農業大学 国際食糧情報学部 教授　上岡 美保	都筑区役所6F	中止
6/10（水）	13:30～15:30	旭	**加速するキャッシュレス決済の行方** ～通貨はどこに？　知っておきたい仕組みと注意点～	山本国際コンサルタンツ 代表　山本　正行	旭公会堂ホール	中止
6/25（木）	14:30～16:30	磯子	**加速するキャッシュレス決済の行方** ～通貨はどこに？　知っておきたい仕組みと注意点～	山本国際コンサルタンツ 代表　山本　正行	磯子・杉田劇場ホール	中止
8/21（金）	13:30～15:30	港南	**私たちの消費がつくる未来** ～私たちの選択でできるSDGsとは～	(公財)消費者教育支援センター　専務理事・首席主任研究員 柿野 成美	港南区役所6F会議室	36
9/16（水）	14:00～16:00	瀬谷	**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 廣瀬　由美	瀬谷区役所5F会議室	中止
11/26（木）	13:30～15:30	港北	**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 廣瀬　由美	大倉山記念館ホール	51
1/21（木）	13:30～15:30	保土ケ谷	**不当・架空請求トラブルにあわないために** ～ハガキやメール等に潜む狡猾な手口とは～	東京経済大学　教授 弁護士　村　千鶴子	保土ケ谷公会堂会議室	中止
1/26（火）	13:30～15:30	神奈川	**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～	介護コンサルタント 中村　寿美子	神奈川区役所5F大会議室	中止
2/25（木）	13:30～15:30	緑	**輸入食品等の安全性と注意点** ～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	緑公会堂ホール	中止

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　実施状況

（　　）内は前年度数値

種　　別	回数	参加者数
地域団体	1	15
高齢者施設運営者	3	34
公共的団体等	1	15
大学等	0	0
企業（有料）	4	59
出前講座　合計	(24)　9	(1,259)123

参加人数	合計
500 人以上	0
100～499 人	0
50～99 人	0
20～49 人	2
19 人以下	7
合計	9

区　域	回数	人数	区　域	回数	人数	区　域	回数	人数
鶴見区	0	0	保土ヶ谷区	0	0	青葉区	1	8
神奈川区	0	0	旭区	0	0	都筑区	1	2
西区	2	23	磯子区	0	0	戸塚区	0	0
中区	0	0	金沢区	3	55	栄区	0	0
南区	1	15	港北区	1	20	泉区	0	0
港南区	0	0	緑区	0	0	瀬谷区	0	0

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	7
やや満足	0
普通	1
やや不満	0
不満	0

＜消費生活推進員などの感想例＞
・講師のお話(説明の仕方) がとても丁寧でわかりやすかったのでまたお願いしたいです。自治会の集まり等で今回のお話をかいつまんで伝えたところとても熱心に聞いていただきました。
・最後にクイズで皆さんの理解度を確かめられたり、「聞く」だけでなく参加できてよかったです
・法律などの専門的なお話をしていただいたことで推進員さんの士気も高まったのではないかと思います。大変ためになりました。ありがとうございました。
・心理テストが好評でした。
・若い者にとっては理解している様でしていなかったこともあったようで大変参考になったと話していました。次回もよろしくお願い致します。

第3 参考資料

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４

８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。

宣言（横浜市消費者協会の使命と役割）

―　いつまでも横浜市民の期待に応え続けられる組織であるために　―

（私たち協会で働く役員と職員の仕事に向き合う基本姿勢と行動指針）

横浜市消費者協会は、昭和５４年の設立以降ずっと第一線で横浜市の消費相談窓口の運営を担っています。しかし、最近の消費者関連法の改正や高齢化の進展、成年年齢の引き下げなどにより、消費者関連団体に期待される役割が大きく変わってきています。

そこで、この機会に、横浜市消費者協会で働くすべての役員と職員（以下「私たち」といいます）で、今まで私たちが果たしてきた役割や大切にしてきたこと、これからも大切にしていくべきこと、新たに向き合うべきことなどについて、話し合ってきました。

その結果、これからも引き続き、横浜市で暮らし、学び、働くなど、主として横浜市内で生活しているすべての方（以下「横浜市民」といいます）の期待に応え続けていくことを目指して、改めて私たちが仕事に向き合う基本的な姿勢や行動指針を横浜市民の皆さまに向けて「宣言」することにしました。

この宣言はまずは私たちの行動指針とするものですが、これがゴールではありません。この宣言を新たな出発点として、今後市民の皆さまと意見交換しながら、消費者の行動によって住みよい社会を作っていく「運動の道しるべ」になるよう、ご一緒に育てていければ、という夢を持っています。

そのためにも、私たちは不断の努力でこの宣言が「生きた宣言」になるよう、守り、育てていきます。

私たちは、横浜市民のために「消費者被害の防止」と「消費者市民社会（※）の実現」の両方を追求し、消費行動によって「持続可能な社会」が実現できるよう、改めてここに「宣言」します。

一　私たちは、消費者の権利の尊重と自立支援を行って消費者の利益を守り増進するという、横浜市民に役に立つ仕事をする協会の使命と役割を、常に原点として考えます。

消費社会は今後さらに増大化・複雑化・深刻化が予想されますが、消費者と事業者には情報や交渉力など様々な格差がありますので、相談内容も一層難しいものになっていくと考えられます。このような中にあって、私たちは、個別相談の問題が解決すれば良いとせずに、相談者自身の自立にフィードバックしていくような支援や、その後の地域社会での予防等に貢献していくことを、常に原点として意識し、発信し、行動します。

一　私たちは、横浜市の相談の第一線を担っていることを自覚し、親身な対応と適切な調整に努めます。横浜市民から信頼のお声を寄せていただけることに支えられている

協会であり、それが私たちのやりがい、充実感の源であることを再確認します。

私たちは協会の仕事を通じ、相談して良かったとの感謝や喜びのお声をお聴きし、実際に適時適切に人の役に立つことを肌で感じられるときに充実感を感じ、日々のやりがいを感じます。横浜市民の皆さまと密接な業務で、直接お声を寄せていただけることに支えられ、仕事の意義や意味を常に感ずることができることを嬉しく思います。今後もそのことを常に肝に銘じ、適切な調整や発信などに努めていきます。

ー　私たちは、業務の専門性があり高い使命感を持った人財、それを活かした豊富な事例に基づく情報財の蓄積を評価いただいてきていることを誇りに思い、大切に保っていきます。

私たちは長年に渡って消費者目線・現場目線を大切にしてきました。その結果、相談業務の専門性やスキルがあり、高い使命感や意欲を持った全国に誇れる人財が多数いることや、このことを基礎として詳細な内容を把握し、豊富な事例により発生傾向や今後の対策などが分析できる情報財として蓄積できています。関係機関・団体から丁寧で質が高い相談とその後の処理が認められ、なにより相談者と良好な関係を築けている点が評価されています。私たちは、このことを協会全体として誇りに思い大切に維持し続けて行きます。

ー　私たちは、協会の良さや魅力を共有するとともに、現状の課題や足りない点をしっかりと見つめ、皆で議論しながら今からできる行動を積み重ね、より横浜市民に役に立ち共感される協会を創りあげて行きます。

協会には今でも良い点や魅力があると思っていますが、私たちはそれに甘んじることなく、これからも共感、喜びや充実感の共有、連携や相互理解、納得や信頼ということを大切にしていきます。課題や足りない点があれば、まずは内部で議論し、関係者とも調整しながら小さな改善から始めて可能な改善行動を積み重ねていきます。このことを通して、常に横浜市民に役に立ち、ともに歩んでいこうと共感していただける協会であり続けられるように不断の努力を重ねていきます。

ー　私たちは、将来にわたって、市民意識が高く消費者として自立を進める横浜市民、地域・現場での様々な活動団体や個人、消費者志向経営を進める事業者等と協働を拡げていきます。

そのために次のような取組を大切にし、皆で実践して行きます。

○　量と質を両立した現場の相談の確保と横浜市の消費者施策等とがつながるような連携

○　ゆるやかなネットワーク（プラットフォーム）の構築

○　これらを支える土台である人財の確保・育成

これらの項目はそれぞれ別々に取組むのではなく、お互いが好循環するように関係づけていく必要があります。そのために、先ずは協会内で認識や資源を分かち合い、その上で関係者とゆるやかに繋がることによる事業展開や適切な情報発信、横浜市を始めとする関係者との日常的な意思疎通や業務連携、協働による実践といったことを

協会全体で大事にし、それを風土にしていきます。

そして、公益財団法人として、将来にわたって持続可能な「消費者市民社会」実現に向けて横浜市政や消費者行政に貢献していきます。

（※）　消費者市民社会とは

消費者一人一人が、自分だけでなく周りの人々や、将来生まれる人々の状況、内外の社会経済情勢や地球環境にまで思いをはせて生活し、社会の発展と改善に積極的に参画する社会

私たちが考える横浜市消費者協会の使命と役割

果たすべき使命　⇒　消費の視点から持続可能な社会の実現を目指すこと

期待される役割　⇒　現場性や小回りの利く事業展開を活かして、横浜市のビジョン構築

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）**

年．　月	関　連　事　項
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）
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
令和　元　5	相談電話に自動音声応答（IVR）システムを導入
2.　3	新型コロナウィルス感染拡大の影響により、来所相談、会議室貸出及び展示情報資料室を休止（3月３日から6月13日まで）
3	横浜市消費者協会の使命と役割を「宣言」として表明

年 . 月	関 連 事 項
2. 5	新型コロナウィルス感染症の影響により指定管理者の指定期間が1年延長
12	ホームページアクセスアシスト機能として「チャットボット」を試行導入

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3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

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