令和2年度

事　業　報　告　書

令和２年４月～令和３年３月

公益財団法人横浜市消費者協会

令和２年度横浜市消費者協会事業

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　事業概要

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。

◆ 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ご相談が寄せられた「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対処法をアドバイスし、利用者の利便性向上につなげました。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） ア）相談件数（相談員による対応） 件数　15,764件 内訳　平日　13,893件 土・日曜日　1,871件 イ）相談応答件数（相談電話音声ガイダンス） 件数　310件 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い」
・18区の地域ごとの分析

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加！

	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） 場　所　横浜市消費生活総合センター 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。 年5回　7件 **（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

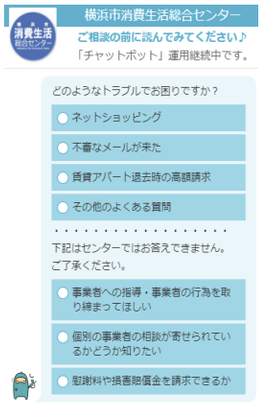
回	月	日	(曜)	利用団体	利用目的	パネル内容	枚数
1	10	2日～8日	(金)～(木)	港南区地域振興課	消費生活啓発･消費者被害未然防止パネル展	気を付けて！悪質商法は高齢者のみなさんを狙っています！！他	7
2	10	29日～11月13日	(木)～(金)	港北区消費生活推進員	啓発活動内容検討	若者をねらう悪質商法	1
3	1	27日～2月10日	(水)～(水)	港北区消費生活推進員	図書館でのパネル展示	気を付けて！悪質商法は高齢者のみなさんを狙っています！！他	7
4	2	8日～16日	(月)～(火)	都筑区地域振興課	消費者啓発パネル展示	気を付けて！悪質商法は高齢者のみなさ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

・開催日　令和3年3月26日(金)
・会　場　会議室３

（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）

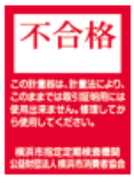
特定計量器定期検査事業

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

105
(222)

貸会議室事業

（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＞

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）
⑴ 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。
⑵ 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
⑶ 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
⑷ 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
⑸ 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。	
⑹ 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。	
⑺ 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、(%)

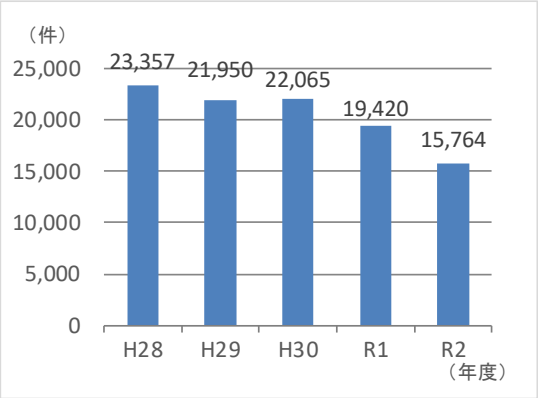
区　　分	令和2年度	令和元年度	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	14,938 (94.8)	18,413 (94.8)	▲ 3,475 【▲18.9】
問合せ	826 (5.2)	1,007 (5.2)	▲ 181 【▲18.0】
計	15,764 (100.0)	19,420 (100.0)	▲ 3,656 【▲18.8】
相談電話音声ガイダンス	310 (29.4)	1,796 (75.6)	▲ 1,486 【－】
メール相談	745 (70.6)	581 (24.4)	164 【28.2】
計	1,055 (100.0)	2,377 (100.0)	▲ 1,322 【▲55.6】
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

●月別相談件数（表2）

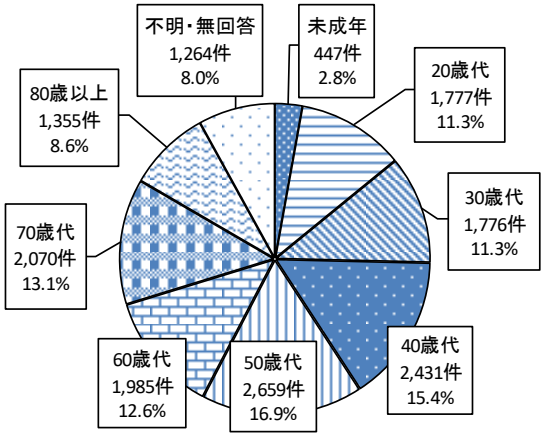
単位:件数

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

添付資料２

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

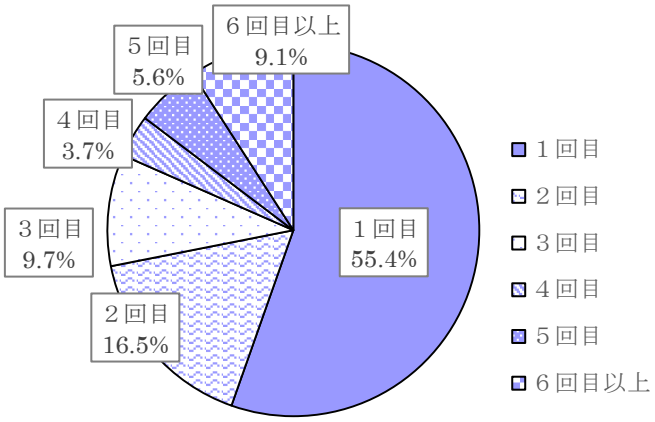
アンケート調査

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。

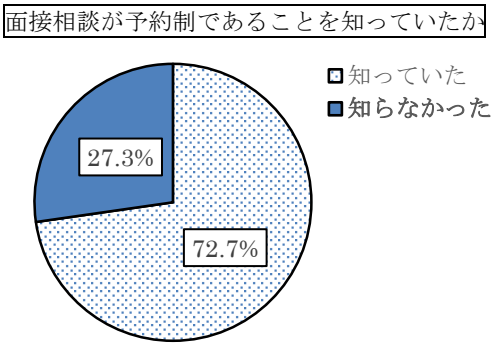
時間帯別の結果

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

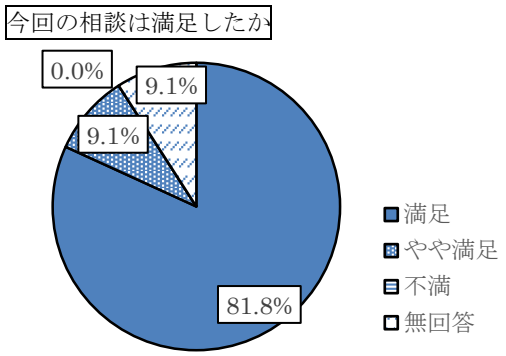
実施期間　令和２年１２月１４日（月）～令和３年２月１２日（金）の期間中の平日

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。

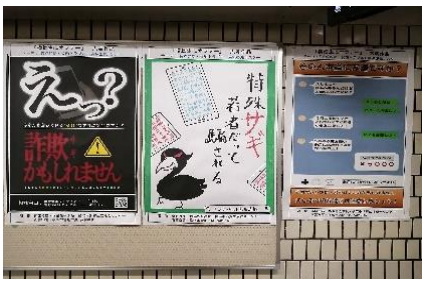
*1　横浜総合高校の生徒が地域から提示された課題にグループで取り組み、フィールドワーク等を通じて解決策を提案する地域活性化プロジェクトで、必修科目である「総合的な学習の時間」で展開。令和２年度の提示課題の１つが「特殊詐欺・契約トラブル啓発ポスターの作成」。

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。

南区城振興課は「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。