

令和3年度

事業概要

令和4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	2
4	組織	3

第2 令和3年度事業実績

【概要】	4
【事業実施内容】	5

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）	37
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	40

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 4 期（令和 4 年度～令和 8 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/>

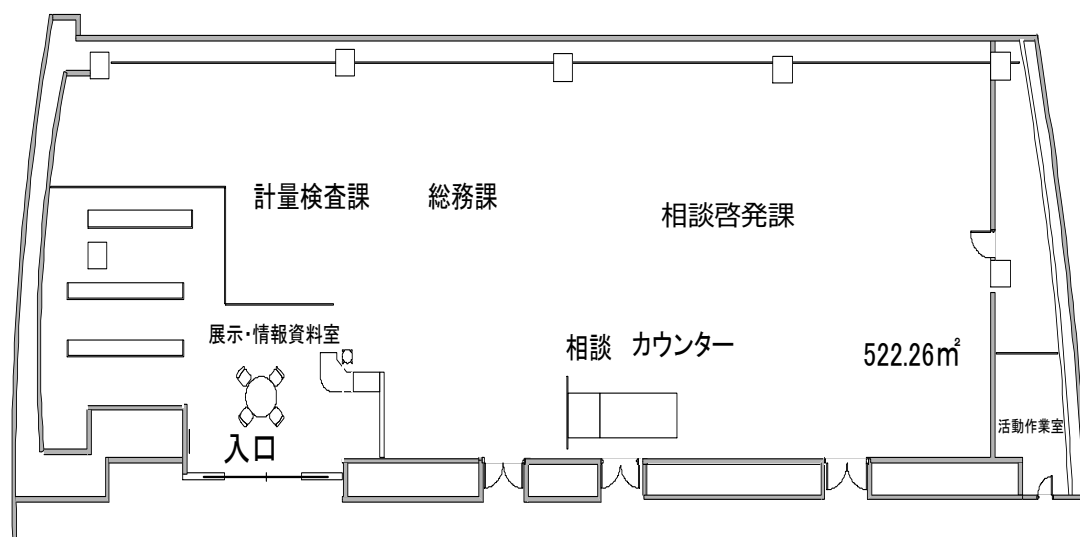
3 施設規模

専有延床面積 925.86㎡

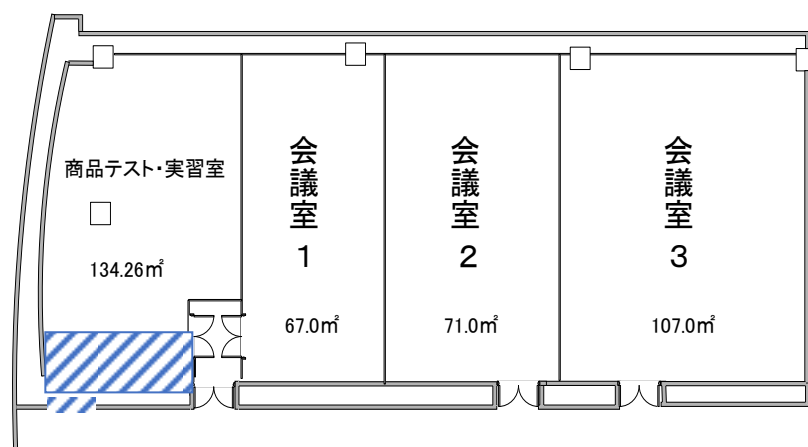
4 階	534.43㎡	相談室、展示・情報資料室、事務室、倉庫等
5 階	391.43㎡	商品テスト・実習室、会議室（3室）、倉庫

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4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
星崎 雅代	横浜市経済局長
松崎 嘉子	横浜市消費者団体連絡会代表幹事 暮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4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	相原 誠	公益財団法人横浜市消費者協会 専務理事
常務理事	魚本 一司	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5年度に関する定時評議員会終結の時まで

(3) 監事

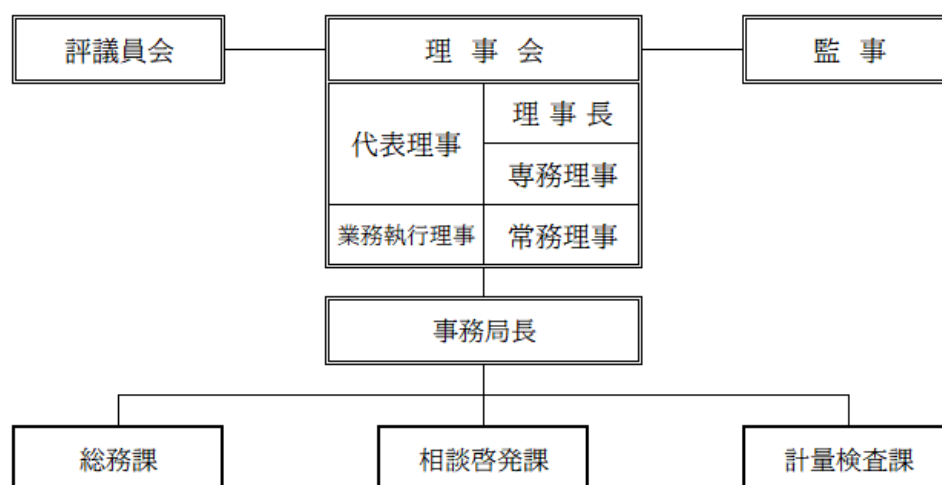
* 令和4年8月1日現在 敬称略

鈴木 亮子	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5年度に関する定時評議員会終結の時まで

(4) 組織図

* 令和4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

第2 令和3年度事業実績

【概要】

消費者行政においては、平成 21 年に消費者庁が発足し、消費者安全法の施行、消費者契約法や特定商取引法の改正など様々な法整備が進められてきましたが、消費者被害や契約上のトラブル等は減少傾向を見せず、次々と悪質な事例も発生しています。一方、消費生活相談事業においては、他都市や民間企業との獲得競争等により相談員の確保が難しい状況が続くとともに、経験豊富なベテラン相談員の定年退職等により経験年数の短い相談員が増加しています。

また、スマートフォンの普及など情報化社会の進展等の影響で消費者被害や契約トラブルの内容が複雑化・多様化するとともに、高齢者等配慮を要する消費者の地域での見守り、本年4月に実施された成年年齢引下げに伴う若者の消費生活トラブルの防止、持続可能な消費者市民社会の形成といった課題への対応が急務となっています。

1 横浜市消費生活総合センター運営事業（公1）

令和3年度は、横浜市消費生活総合センターの第3期指定管理期間の最終年度となり、指定管理提案書及び基本協定書に基づく事業を着実に実施するとともに、質の高い消費生活相談サービスを安定的に提供できる職員体制を維持していくため、相談員の処遇改善として前歴換算制度や定期昇給制度などを導入したほか、相談員の魅力発信にも取り組みました。

高齢者等の見守りについては、見守りの担い手養成セミナーや広報・啓発活動を実施するとともに、地域ケアプラザとの連携強化を図り、専用回線による相談受付の促進、情報共有や連携強化のための意見交換会、講座への講師派遣などを積極的に行いました。若年層に向けては、成年年齢引下げを踏まえ、消費生活トラブルについて若者自身が考える高校の総合学習の時間に南区役所等と連携して参加し、高校生の取組をドキュメンタリー動画にして公開したほか、若者に人気のアニメとのタイアップキャンペーン、専門学校と連携した消費生活キャンペーン、動画やSNSを活用した広報・啓発活動などを実施しました。

なお、消費者市民社会の形成に向けた事業として、「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～」をテーマとした消費者教育講演会やフードドライブ等を準備しましたが、新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置の適用に伴い中止となりました。この他にも、いくつかの事業において中止・内容見直し等の対応を行いました。

2 計量検査受託事業（公2）

「横浜市指定定期検査機関」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計量器検査等を実施しました。

特定計量器の定期検査は2年に1回とされており、3年度は、市北部方面8区で個別巡回定期検査、大型はかりを保有する事業所を対象に所在場所定期検査を実施したほか、専門学校と連携し、消費生活キャンペーンと併せて計量検査に関するキャンペーンを実施しました。

【事業実施内容】

※括弧内は予算額／〔県〕県消費者行政推進事業補助金が含まれる事業／〔剩〕剰余金活用事業

I 横浜市消費生活総合センター運営事業（消費者の利益の擁護及び増進） （公1）

2億2,675万円（2億3,826万円）

市民の財産であり社会基盤であるセンターの運営を担い、消費生活相談の充実、消費者教育・情報発信提供、連携・協働推進等の取組を展開し、誰もが住み慣れたこの横浜で生き生きと暮らしていけるよう、消費者の利益の擁護及び増進を図りました。

1 消費生活相談の充実

相談事業 1億4,646万円（1億5,563万円）

消費生活相談の現場では、相談者の自主解決のサポートをはじめ、高齢者等支援が必要な場合はセンターの消費生活相談員（以下「相談員」という。）が寄り添い、また必要により相談者の見守り関係者と連携を図りながら質の高い救済に向けて消費生活相談業務を実施しました。

（1）個別の消費者被害解決に向けた消費生活相談の取組

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い合わせを、電話（文書・FAXを含む。）や来所面接により受け付け、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。

ア 消費生活相談

電話相談 平日 9:00～18:00 土・日 9:00～16:45

来所相談 平日 9:00～17:00

相談受付件数 15,876件



<電話相談>

■相談受付件数（前年度比較）

	3年度		2年度		増△減	対前年度増減率
苦情相談	13,852	95.3%	14,938	94.8%	△1,086	△7.3%
問合せ	687	4.7%	826	5.2%	△139	△16.8%
計	14,539	100.0%	15,764	100.0%	△1,225	△7.8%
電話の自動音声応答	763	57.1%	310	29.4%	453	146.1%
メール相談	574	42.9%	745	70.6%	△171	△23.0%
計	1,337	100.0%	1,055	100.0%	282	26.7%
合計	15,876		16,819		△943	△5.6%

■相談の上位 10 品目 商品・役務別件数（前年度比較）

順位	商品・役務	3 年度		2 年度		増△減	対前年度増減率
1	商品一般	896	6.2%	② 1,131	7.2%	△235	△20.8%
2	不動産貸借	802	5.5%	④ 744	4.7%	58	7.8%
3	工事・建築	759	5.2%	⑤ 664	4.2%	95	14.3%
4	役務その他サービス	466	3.2%	⑥ 455	2.9%	11	2.4%
5	健康食品	372	2.6%	③ 963	6.1%	△591	△61.4%
6	修理サービス	347	2.4%	⑩ 285	1.8%	62	21.8%
7	携帯電話サービス	337	2.3%	⑨ 368	2.3%	△31	△8.4%
8	インターネット接続回線	316	2.2%	⑧ 396	2.5%	△80	△20.2%
9	基礎化粧品	246	1.7%	⑪ 264	1.7%	△18	△6.8%
10	電気	237	1.6%	⑫ 167	1.1%	70	41.9%
その他		9,761	67.1%	10,327	65.5%	△566	△5.5%
合計		14,539	100.0%	15,764	100.0%	△1,225	△7.8%

■契約者 性・年齢別件数

年代	女性		男性		団体		不明		合計	
～10 代	149	2.0%	196	3.1%	0	0.0%	5	1.3%	350	2.4%
20 代	891	12.0%	754	12.1%	0	0.0%	8	2.0%	1,653	11.4%
30 代	885	11.9%	809	13.0%	0	0.0%	6	1.5%	1,700	11.7%
40 代	1,147	15.4%	864	13.9%	0	0.0%	4	1.0%	2,015	13.9%
50 代	1,357	18.2%	1,001	16.1%	0	0.0%	4	1.0%	2,362	16.2%
60 代	972	13.1%	858	13.8%	0	0.0%	6	1.5%	1,836	12.6%
70 代	1,124	15.1%	874	14.0%	0	0.0%	7	1.8%	2,005	13.8%
80 代～	769	10.3%	625	10.0%	0	0.0%	2	0.5%	1,396	9.6%
不明	148	2.0%	251	4.0%	471	100.0%	352	89.3%	1,222	8.4%
合計	7,442	100.0%	6,232	100.0%	471	100.0%	394	100.0%	14,539	100.0%

■相談の上位 5 品目 商品・役務別年齢別件数

順位	～10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代	80 代～
1	インターネットゲーム	不動産貸借	不動産貸借	不動産貸借	商品一般	商品一般	商品一般	工事・建築
	71	159	190	138	115	133	177	175
2	他の化粧品	エステサービス	商品一般	商品一般	不動産貸借	工事・建築	工事・建築	商品一般
	36	97	54	108	104	115	159	84
3	健康食品	他の娯楽等情報配信サービス	工事・建築	工事・建築	工事・建築	役務その他サービス	役務その他サービス	修理サービス
	21	69	54	79	96	73	95	62
4	商品一般	電気	修理サービス	健康食品	健康食品	携帯電話サービス	携帯電話サービス	役務その他サービス
	18	59	51	69	77	57	78	61
5	アダルト情報	異性交際関連サービス	インターネット接続回線	修理サービス	携帯電話サービス	不動産貸借	アダルト情報	新聞
	16	53	39	48	63	50	61	52

商品一般・・・商品の特定ができない相談や、身に覚えのない架空請求(はがき)等に関するもの
 他の化粧品・・・化粧石鹸、歯みがき粉、マニキュア、脱毛剤等に関するもの
 他の娯楽等情報配信サービス・・・副業関連の情報商材等コンテンツ配信サービスに関するもの
 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」「教養・娯楽」「保健・福祉」「外食・食事宅配」「冠婚葬祭」「家事」等のサービスに該当しない役務に関するもの

イ 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 842 件

ウ 消費生活相談情報の共有・通知

受け付けた消費生活相談情報は、全国の消費生活センターを結ぶ情報システム（PIO-NET）に迅速に登録しデータベース化して情報の共有化を図るとともに、必要な情報は横浜市等関係部署への情報提供を行いました。

- ① 横浜市消費生活条例で禁止されている「不当な取引行為」を行っているおそれのある事業者情報については、横浜市に対し迅速に情報提供を行いました。

不当な取引行為に関する情報提供 5 件

- ② 国や県などの行政機関や警察等からの法令に基づいた消費生活相談情報の照会についても積極的に協力しました。

照会・回答 41 件 （国：11 件 県：14 件 警察：16 件）

- ③ 「重大事故等」「消費者事故等」等の被害情報を得た場合は、同種事故の発生や拡大を防ぐため、消費者安全法に基づき、直ちにまたは速やかに消費者庁及び横浜市へ消費者事故の情報を通知しました。

消費者事故等情報通知 13 件

- ④ 消費生活用製品については、事故情報の調査分析の迅速化等の観点から、事故情報収集制度に基づき、独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)に対して情報を通知しました。

通知 4 件

エ 消費生活相談情報の分析・活用

受け付けた相談は、全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）に迅速に登録し、データベース化を図りました。

PIO-NET を活用して、相談情報の統計処理を行い、統計結果からみえる相談傾向や特徴を発信しました。

また、これまで年 1 回発行していた区別の統計を、身近な相談情報として活用できるように年 3 回速報値として発信することとしました。

タイトル	内容	発行日等
令和 2 年度 消費生活相談の傾向	“巣ごもり消費”でネット通販トラブルが多発 消費生活相談概要(資料編) など	6 月 29 日 記者発表
消費生活相談の動向 2021	【第 1 章】統計・資料編(令和 2 年度実績) 【第 2 章】市内 18 区編(令和 2 年度実績)	8 月 31 日
各区の消費生活相談情報 【涼秋号】	区内相談件数/性別・年代別件数と市内の相談状況 相談事例【保険が使えたと勧誘する住宅修理】	9 月
各区の消費生活相談情報 【新春号】	区内相談件数/性別・年代別件数と市内の相談状況 相談事例【賃貸マンション退去時の原状回復費用】	1 月

(2) 高齢者等見守り消費生活相談事業 [県] [剰]

ア 高齢者見守り消費生活相談受付

地域ケアプラザ専用回線等により見守る方々からの相談を受け、福祉関係者と連携して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。

地域ケアプラザ専用回線電話相談 平日 10:00～16:00 (12:00～13:00 を除く)

高齢者等見守り消費生活相談 受付件数 71 件

(うち地域ケアプラザ専用回線からの相談 39 件)

専用回線周知及び相談情報の共有のため、地域ケアプラザ向けにパンフレットを作成し送付しました。

タイトル	発行部数	発行
地域ケアプラザ等専用番号を開設しています	2,000 部	7 月
地域の見守りで高齢者の消費者被害を防ぎましょう	5,000 部	12 月

イ 地域ケアプラザ職員等との情報・意見交換

地域ケアプラザや区役所の福祉関係部署をはじめとする福祉関係者等と情報を共有し連携を密にするため、地域ケアプラザ等が主催する福祉関係者等の研修会等に出向き、地域ケアプラザ専用回線の周知や被害未然防止に向けてのアドバイス、新卒の悪質商法手口、被害状況などを積極的に情報提供するとともに、福祉関係者の方々との意見交換を実施したほか、オンライン・リモート相談を実施するための基盤を整備しました。

実施日	内容	参加者
7 月 15 日	【講師派遣】高齢者サロン「ひなたぼっこ」 情報提供・意見交換 web 相談のデモンストレーション	東永谷地域ケアプラザ 港南区役所地域振興課 東永谷地区消費生活推進員
8 月 26 日	情報提供・意見交換	東永谷地域ケアプラザ
11 月 25 日	【講師派遣】地域の見守りネットワーク推進講座 情報提供・意見交換	二ツ橋地域ケアプラザ管轄内の 介護支援専門員等
1 月 6 日	地域ケアプラザ等及び横浜市消費生活センター連携会議への参加	横浜市地域ケアプラザ社会福祉士の各区代表者
2 月 8 日	【講師派遣】高齢者の消費者被害防止研修「気づいてつなぐ」(録画配信)	横浜市地域ケアプラザ 横浜市職員 横浜市消費生活推進員
2 月 17 日	【講師派遣】高齢者の消費者被害を防ぐために… 情報提供・意見交換	藤棚地域ケアプラザ管轄内のケアマネージャー

(3) 相談処理対応力向上事業 [県]

ア 相談員研修

① 新採用研修

実施日	内容
(4 月採用) 4 月 1 日 ～4 月 28 日	【未経験者】
	1 週目 相談対応の基礎、PIO-NET キーワード/記載要領、決裁の流れ等
	2 週目 消費者関連法令等の基礎、相談員の心得、相談対応の受付手順等
	3 週目 新規相談受付(主任相談員によるモニタリング等)
	4 週目 新規来所相談(主任相談員同席)
	【経験者】
	1 週目 相談対応の基礎、PIO-NET に関するセンター独自ルール等の確認等
	2 週目 新規相談受付(主任相談員によるモニタリング等)

(1月採用) 1月5日 ～1月31日	【未経験者】	
	1 週目	相談対応の基礎、PIO-NET キーワード/記載要領、決裁の流れ等
	2 週目	消費者関連法令等の基礎、相談員の心得、相談対応の受付手順等
	3 週目	新規相談受付（主任相談員によるモニタリング等）
	4 週目	新規来所相談（主任相談員同席）

② 専門知識研修

実施日	内容	講師
4月19日	・消費者安全法に基づく事故情報の通知 ・消費生活相談対応	消費者庁消費者安全課 相談啓発課担当課長
5月17日	知って役立つ 個人情報保護法の基本と消費生活相談	個人情報保護委員会 委員長 丹野 美絵子
6月14日	「特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律」～法規制の経緯と関連する	(一社)EC ネットワーク 理事 原田 由里
7月	【オンデマンド配信】 決済手段に関する法律の基礎知識	弁護士 松苗 弘幸
8月	【オンデマンド配信】 消費生活相談に必要な民法の基礎知識(1)総則	弁護士 上田 孝治
9月	【オンデマンド配信】 消費生活相談に必要な民法の基礎知識(2)債権	弁護士 上田 孝治
10月18日	改正特定商取引法等の概要と活用	弁護士 池本 誠司
11月	【オンデマンド配信】 近年の電気通信事業法改正のポイントと今後の政策の動向について	弁護士 川添 圭
12月13日	成年年齢引下げ～若者の消費者トラブル事例検討～	弁護士 洞澤 美佳
1月	【オンデマンド配信】 スマホと若者の現実を捉える	成蹊大学客員教授 高橋 暁子
2月21日	預託法改正のポイント～預託法と出資法、金商法、不特法などの関係について～	弁護士 石戸谷 豊
3月	【オンデマンド配信】 適格消費者団体による差止請求活動	京都消費者契約ネットワーク 事務局長(弁護士) 増田 朋記

③ グループ研修

実施月	Aグループ	Bグループ	Cグループ	Dグループ
4月	PIO-NET 記載要領変更内容	IT の相談機関に関する情報	PIO-NET 刷新に伴う変更点確認	参考資料の確認と研修テーマ検討
5月	高齢者相談（介護保険等）	PIO-NET の新しいキーワード等確認	金融商品に関する法規制	ネット広告・表示のトラブル
6月	生命保険の相談対応	デリバティブ取引の仕組みと問題点	適格消費者団体	賃貸住宅に関する相談対応
7月	インターネット取引トラブル	電子署名法等に関する相談事例検討	特商法・消契法解釈の事例検討(1)	法律相談事例から事例検討
8月	PIO-NET 刷新に伴う変更点	PIO-NET 刷新に伴う変更点	特商法・消契法解釈の事例検討(2)	電気通信事業法改正のポイント(1)
9月	相談体制の検討	相談体制の検討	PIO-NET 刷新に伴う変更点	電気通信事業法改正のポイント(2)
10月	より配慮が必要な相談者への対応	金融商品関連の法改正等の確認	相談対応マニュアルの確認	改正特定商取引法・預託法等
11月	若者の消費者講座（金融）	公的事業を悪用する相談事例検討	クレーム事例検討とクレーム対策	改正特商法・預託法等の概要と活用
12月	PIO-NET 記入要領の確認	新型コロナの影響による消費者問題	改正割賦販売法の確認	製品安全に関する相談の基礎知識
1月	若年の金融関連トラブル	暗号資産の相談対応	不動産関係の法律改正	電気通信サービスの相談対応
2月	若者が消費者被害に遭う心理的要因	土地住宅関連の消費者トラブル	土地住宅関連の消費者トラブル	若者が消費者被害に遭う心理的要因
3月	排水管の修理や開錠の相談	「指定信用情報機関」の知識習得	特定商取引法関連の消費者トラブル	取引型 DPF が介在する相談対応

④ 接遇研修

実施日	内容	講師
10月13日 15日 29日	相談対応のモニタリング 平成29年度以降に入社したモニタリング未経験の相談員を対象に、「会話フロー」「コミュニケーション基礎」「全体印象」の項目で実際の相談対応を聞き取り調査	知恵プラス株式会社 コンサルタント 高松 律子
12月2日 3日	モニタリング結果のフィードバック 上記の調査結果報告書に基づき、相談員への個別面談を実施	知恵プラス株式会社 コンサルタント 高松 律子

⑤ 派遣研修

独立行政法人国民生活センター、日本消費者協会、神奈川県研修メニューを活用し、相談員全員が各1～2回研修に参加し、スキルアップを図りました。

イ 専門家の活用

法律の解釈や専門的な知識が必要な相談を、正確に処理・解決していくため、相談員が直接専門家からアドバイスを受けました。

法律相談(月4回)	48回	196件
専門相談(クリーニング分野)	6回	11件
建築士相談	2回	2件

ウ スーパーバイザーの設置

相談処理対応力の向上を図るため、スーパーバイザー1名（原則週4日勤務）を配置し、主任、相談員への指導・助言、あっせん交渉の立ち合い、困難事案の対応等を行いました。

(4) 相談員魅力発信サイトの開設 [剰]

相談員のしごとの魅力を伝え、イメージを向上させ、横浜で活躍していただく人材の確保を図るため「相談員魅力発信サイト」を開設しました。

The screenshot displays the '横浜消費生活総合センター' (Yokohama Consumer Life Comprehensive Center) website. The header includes the center's name, a phone number (045-845-7722), and a link to the site. The main navigation bar features tabs for 'メッセージ' (Message), '充実の勤務環境' (Supportive Work Environment), '相談員の声' (Consultant's Voice), '感謝のお便り' (Thank you message), 'アクセス・周辺環境' (Access/Surrounding Environment), and '採用のお知らせ' (Recruitment Notice). The central content area is dominated by a large photograph of a female consultant wearing a headset. To the left of the photo are three vertical banners: 'プロフェッショナル' (Professional), '安全と快適を守る' (Protecting safety and comfort), and '暮らしの' (Life). Below the photo, a section titled '感謝のお便り' (Thank you message) contains two cards with illustrations of an elderly woman and a man, accompanied by text expressing gratitude. To the right, a section titled '充実の勤務環境' (Supportive work environment) features a photograph of three consultants working at computers. At the bottom of the page, two horizontal banners are visible: '全国初！定期昇給＆ステップアップ制度' (First in the country! Regular salary increase & step-up system) and '業務レベル向上！豊富な研修とグループ制' (Improvement of business level! Abundant training and group system).

<相談員魅力発信サイト>

2 消費者教育・情報発信提供、連携・協働の推進

消費生活情報提供等事業 5,867万円(5,915万円)

日常の相談等から得られる最新の情報をもとに、ICT も十分に活用し、消費者教育や消費生活情報の発信提供等を進め、自ら調べ解決しようとする市民の適切な意思決定をサポートするとともに、支援が必要な高齢者等の消費者被害の未然防止等を図るため、区役所をはじめとした地域の様々な見守り機関・団体等との連携・協働を推進しました。

(1) 教室・講演会・講師派遣等 [県]

ア 消費生活教室、消費者教育講演会

消費生活教室は、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9回実施する計画でしたが、新型コロナウイルス感染症の影響で4回は中止となりました。

消費者教育講演会は、エシカル消費や食品ロス等をテーマに、会場でフードドライブも実施する予定でしたが、新型コロナウイルス感染症の影響で中止しました。



<消費生活教室>

① 消費生活教室

参加者数合計 374人

実施日	会場	内容	講師	共催	参加者
6月24日	磯子公会堂ホール	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	磯子区	174人
7月30日	青葉区役所会議室	健康食品の基礎知識 ～怪しげな勧誘・広告に惑わされないために～	昭和女子大学食健康科学部教授 梅垣 敬三	青葉区	33人
8月27日	港南公会堂ホール	遺産と相続と遺言書の話 ～もしもの時に備えて知っておきたい基礎知識～	神奈川県弁護士会 弁護士 山本 安志	港南区	中止
9月28日	瀬谷区役所会議室	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	中止
10月20日	大倉山記念館ホール	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～	東京経済大学現代法学部教授 弁護士 村 千鶴子	港北区	36人
11月30日	都筑区役所会議室	健康食品の基礎知識 ～怪しげな勧誘・広告に惑わされないで～	昭和女子大学食健康科学部教授 梅垣 敬三	都筑区	51人
12月3日	旭公会堂ホール	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	旭区	80人

1月20日	保土ヶ谷公会堂会議室	冒険写真家とプラスチックゴミ問題を考える ～その現状と、今、求められるSDGs～	NPO 法人海の森・山の森事務局理事長 冒険写真家 豊田 直之	保土ヶ谷区	中止
1月28日	神奈川県役所大会議室	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	神奈川区	中止

② 消費者教育講演会

実施日	会場	内容	講師	共催	参加者
2月25日	緑公会堂ホール	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共に考える～	公益財団法人消費者教育支援センター専務理事・主席主任研究員 柿野 成美	緑区	中止

イ 講師派遣等

消費生活推進員、自治会・町内会、高齢者施設運営者、大学等が主催する講座等へセンターの相談員等を講師として派遣し、日常の消費生活相談を通じて得られた最新の情報等を提供しました。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、講師派遣を有料としています。3年度は、新型コロナウイルス感染症の状況等に鑑み、また複数会場においてオンラインで同時開催するなど、webでの講座も実施しました。

実施回数 37回

参加者数合計 874人

主催者	行事名	講演テーマ	参加者
地域団体		6回	108人
杉田坪谷自治会	地域住民研修	悪質商法を未然に防ぐ	30
下和泉住宅ひばり会	地域住民研修	消費者被害について	35
センターいきいきクラブ	地域住民研修	振り込め詐欺など特殊詐欺の実態と注意喚起	15
青葉区消費生活推進員の会【web】	消費生活推進員研修	消費生活相談の動向 2021 に関連した青葉区での相談状況や傾向	10
杉田地区消費生活推進員の会	消費生活推進員研修	悪質商法について	8
就労移行支援事業所 manaby 新横浜駅前事業所【web】	市内3事業所(新横浜駅前、横浜長者町、横浜関内駅前)利用者レクリエーションタイム	契約の基礎と事例紹介	10
高齢者施設運営者		9回	116人
加賀原地域ケアプラザ	地域住民研修	悪質商法の見分け方	12
並木地域ケアプラザ	地域住民研修	コロナ禍の消費者トラブルについて	8
東永谷地域ケアプラザ	高齢者サロン「ひなたぼっこ」	悪質商法「ネット通販でのトラブルについて」	18
南希望が丘地域ケアプラザ	地域住民研修	コロナ禍における悪質商法被害の実態と対応策	11
桂台地域ケアプラザ	地域住民研修	消費者トラブル防止～自分も周囲の人も被害にあわないために～	13
岡津地域ケアプラザ	地域住民研修	消費者被害にあわないために	15
大場地域ケアプラザ	地域住民研修	悪質商法について	18
西金沢地域ケアプラザ	民生委員交流会	消費者被害を防ぐために悪質商法の手口や対処方法を学ぶ	16
藤棚地域ケアプラザ【web】	ケアマネージャーとの交流会	誰もが狙われる！今どきの消費者被害の対処法	5
公共団体等		6回	276人

南区役所	消費生活推進員新任者研修	成人年齢の引下げについて	13
港北区役所	消費生活推進員新任者研修	クーリングオフ相談事例紹介	20
青葉区役所	消費生活推進員新任者研修	横浜市消費生活総合センターの紹介、相談事例紹介	12
経済局【動画配信】	高齢者の消費者被害防止研修「気づいてつなぐ」	高齢者の契約トラブルなどの消費者被害の基礎知識と横浜市の動向	164
鶴見区役所 鶴見区消費生活推進員の会	消費生活推進員新任者研修	消費者トラブルの事例、鶴見区の統計、トラブル対処法	25
緑区役所 緑区消費生活推進員の会	消費生活推進員地区代表者会議	相談員から学ぶ被害の特徴と活動の心構え	42
シニア大学	9回		215人
横浜市老人クラブ連合会	横浜シニア大学一般講座（神奈川区）	もう、だまされない！～賢い消費者になるために～	25
	横浜シニア大学一般講座（西区）	もう、だまされない！～賢い消費者になるために～	19
	横浜シニア大学一般講座（南区）	もう、だまされない！～賢い消費者になるために～	22
	横浜シニア大学一般講座（保土ヶ谷区）	もう、だまされない！～賢い消費者になるために～	20
	横浜シニア大学一般講座（磯子区）	もう、だまされない！～賢い消費者になるために～	21
	横浜シニア大学一般講座（金沢区）	もう、だまされない！～賢い消費者になるために～	25
	横浜シニア大学一般講座（青葉区）	もう、だまされない！～賢い消費者になるために～	28
	横浜シニア大学一般講座（栄区）	もう、だまされない！～賢い消費者になるために～	20
	横浜シニア大学一般講座（泉区）	もう、だまされない！～賢い消費者になるために～	35
高校・大学等	1回		15人
市立横浜総合高等学校	横総生にオファーです	消費生活トラブルの実態と対処法	15
企業等（有料）	6回		144人
横浜金沢産業連絡協議会	職員研修	悪質商法等について	31
海洋電子工業株式会社	社員研修	新社会人に対する悪質商法等の注意喚起	18
株式会社フジシステムズ	新入社員研修	悪質商法、架空請求による被害の未然防止	4
横浜市社会福祉協議会	第5期横浜市民後見人養成課程・基礎編	消費者保護 消費生活トラブルの解決方法を理解する	47
経済局	地域の見守りネットワーク推進講座	二ツ橋地域ケアプラザ管轄内介護職向け消費者被害の予防方法等	25
城郷地区民生委員児童委員協議会	民生委員・主任児童委員研修	高齢者見守り活動で留意したい消費者詐欺被害の知識	19

（２）情報収集発信・啓発 【県】【剩】

ア 消費生活情報「よこはま くらしナビ」の発行

「月次相談レポート」、「増刊号」を発行し、日常の相談等から得られる情報を活かしたタイムリーな情報や、幅広い消費生活情報を市民へ提供しました。

項 目	発行頻度	実施内容	
消費生活情報 「よこはま くらしナビ」 月次相談レポート	月１回	部数	各号 22,000 部 (8月・12月は11,000部)
		体裁	A4判

		主な配布先	区役所、公共施設、学校、金融機関、自治会・町内会等
消費生活情報 「よこはま くらしナビ」 増 刊 号	年 4 回	部数	各 11,000 部
		体裁	A 4 判、4 ページ
		主な配布先	区役所、公共施設、学校、金融機関、自治会・町内会等
		主な内容	春号（4 月）：インターネット通販トラブルの現状とトラブルを避けるための注意 夏号（7 月）：「巣ごもり消費」でネット通販トラブルが多発 秋号（10 月）：消費生活相談情報区別概要・相談分析の情報提供、消費生活教室のお知らせ 冬号（1 月）：成年年齢引下げに伴う悪質な勧誘等に対する注意喚起

イ 啓発キャンペーン

① 「文豪ストレイドッグス」とのタイアップによる若者向け啓発活動

4 年 4 月の成年年齢引き下げを見据え、横浜が舞台で若者に人気があるアニメ「文豪ストレイドッグス」とタイアップして、2 年度に作成した描き下ろしイラスト（2 種類）を使ったポスターを制作、横浜市交通局ともタイアップして市営地下鉄・市営バスの車内吊りポスター及び駅貼りポスターを掲示するとともに「みなとぶらりチケット 文豪ストレイドッグス版」を発行しました。

また、横浜市及び神奈川県教育委員会並びに横浜市政策局等の協力を得て、市内すべての高等学校及び大学でポスターを掲示するとともに、啓発用クリアファイル及びクリアケースを制作して市内の高等学校等に配付しました。

併せて、センターのツイッターへの掲載、タイアップ先の株式会社 KADOKAWA からのプレスリリースやアニメ掲載雑誌での告知、横浜市広報ラジオ番組やケーブルテレビ番組など SNS やメディア等への露出も積極的に行いました。

制作物	作成数	作成月	主な活用・配付先
ポスター（B 1）	100	4 月	横浜市交通局（市営地下鉄駅掲示）
ポスター（B 3）	4,400	4 月	横浜市交通局（市営地下鉄・バス中吊り広告） 区役所、市立図書館、市立高校、横浜市関連施設・団体、市内大学・専門学校等
クリアファイル	10,000	4 月	区役所、市立図書館、市立高校、横浜市関連施設・団体、市内大学・専門学校等
クリアケース	4,000	5 月	区役所、市立図書館、市立高校、横浜市関連施設・団体、市内大学・専門学校等
ポスター（B 3）増刷	600	6 月	市内高校（県立・私立）、市内大学等



〈文豪ストレイドッグスとのタイアップポスター〉

② 計量・消費生活キャンペーン

成年年齢引き下げの影響が懸念される若者の消費者被害の未然防止等について、岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校と連携してデジタルコンテンツも活用したキャンペーン活動を実施しました。

制作物	作成数	作成月	主な活用・配付先
啓発動画『計量・消費生活はかってつくって暮らし発見 2021』	1	11 月	・2021 ふるさと港北ふれあいまつり on-line (11/6～11/21) に参加 ・協会 HP 動画ギャラリーに掲載
横浜市消費生活トラブル回避すごろく	500	11 月	・センター受付窓口 ・市立図書館 18 館 ・消費者支援に関する連携推進会議参加団体

③ 大学等との連携等

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、若者の目線と感性によるデザインの作成・提供を受け、高校生新聞「H!P」に掲載する広告や啓発用物品（手提げ袋）に活用しました。

小中学校向けに当事者が小中学生の消費者トラブル事例を教育委員会に定期的（年 4 回）に情報提供し、各学校に配信しました。

国民生活センター発行の「くらしの豆知識（2022 年版）」を購入し、講師派遣等において活用しました。

制作物等	作成数	作成月	主な活用・配付先
啓発用手提げ紙袋（岩崎学園デザイン）	2,000	11 月	啓発物等搬送時、出前講座、消費生活教室等
くらしの豆知識（2022 年版）	500	11 月	出前講座、消費生活教室等

④ 相談キャンペーン

関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーンに参加し、特別相談を実施するとともに、消費者被害の防止とセンター事業の周知を図りました。

タイトル	実施日	相談受付件数
高齢者・悪質商法 110 番	9 月 14 日～9 月 16 日	68 件
若者 110 番	1 月 18 日～1 月 19 日	14 件

ウ ICT を活用した効果的な消費生活情報の提供・発信

① ホームページの充実と情報発信

ホームページの更新を適宜行い、消費生活に関する最新の情報を提供しています。外国人市民の方がよりアクセスしやすくするため、外国語相談事例ページに新たにフランス語、ポルトガル語のページを追加しました。

2 年 12 月から試験運用を実施していたチャットボットは正式運用を開始し、メッセージへのアクセス状況等を分析して掲載事例を見直すなど継続的な運用改善を行っています。

また、成年年齢引き下げによるトラブル増加が想定されるため、人気アニメ「文豪スト

レイドッグス」とタイアップしてツイッターによる告知を行うなど若者に訴求する取組を行い、多数のツイートインプレッションを得ました。

項目	時期・頻度	実施内容
ホームページの管理運営 【適合レベル AA 準拠】	通年	更新回数 257 回 訪問数 189,291 件 PV 数 350,589 件
チャットボットの運用	通年	メニュー数 36 種 利用者数 3,392 件 画面表示数 50,124 件
メールマガジン「週刊 はまのタスケ・メール」の配信	通年	配信回数 55 回 登録者数 2,032 人 (R4.3 時点) 新規登録者数 174 人
ツイッター	通年	配信回数 128 回 閲覧数 2,647,590 件

② 動画制作

成年年齢引き下げの注意喚起するショート動画を作成し、若者向けに発信しました。

また、興味、関心のあるテーマの講座等について、時間と場所を選ばず視聴していただけるよう、動画ギャラリーを充実しました。

動画タイトル	内容	配信・掲載先等
消費生活教室 令和3年10月20日	村千鶴子弁護士の講演「不当・架空請求トラブルにあわないために」のダイジェスト	センターホームページ動画ギャラリー、YouTube センターチャンネル
塩分をテーマとした講習と簡易テスト実習	10月15日に行った実習のダイジェスト	
計量・消費生活 はかってつくって暮らし発見 2021	岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校と連携して制作した計量・消費生活の啓発動画	センターホームページ動画ギャラリー、2021 ふるさと港北ふれあいまつり ONLINE、YouTube センターチャンネル
地域活性化プロジェクト 「横総生にオファーです」 契約トラブル・特殊詐欺撲滅に向けた取組	市立横浜総合高等学校の探究学習の課題として若者の契約トラブル等の被害を防ぐための啓発ポスター制作を依頼、その過程を追ったドキュメンタリー動画	センターホームページ動画ギャラリー、南区役所ホームページ、横浜総合高等学校ホームページ、YouTube センターチャンネル
マルチ商法	情報商材にまつわるマルチ商法の啓発動画	センターホームページ動画ギャラリー、YouTube センターチャンネル
無料商法	エステの無料体験から強引に高額な商品やサービスを売りつける商法の啓発動画	
成年年齢引下げ注意喚起 (ショート動画)	成年年齢の引下げを踏まえ、若者に多い契約トラブル等について、「横総生にオファーです」の動画でナレーションを担当した声優の松本沙羅さんから注意喚起	センターホームページ動画ギャラリー、センターTwitter、松本沙羅 Twitter、YouTube センターチャンネル
ネット通販トラブル注意喚起 (ショート動画)		
情報商材トラブル注意喚起 (ショート動画)		
美容医療トラブル注意喚起 (ショート動画)		

市立横浜総合高等学校の探究学習「横総生にオファーです」への参加 及びドキュメンタリー動画の制作

市立横浜総合高等学校では、地域から提示された課題に生徒たちがグループで取り組み、フィールドワークなどを通じて解決策を提案して地域活性化につなげる探究学習「横総生にオファーです」を実施しています。2 年度に、特殊詐欺・契約トラブル防止を課題として提示させていただき、南区役所・南警察署・南区消費生活推進員と連携して、生徒が自ら考えてポスター制作を行うための授業に講師派遣や資料提供などで協力しました。また、校内で優秀作品に選ばれたポスターを市営地下鉄の「弘明寺」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。

3 年度も引き続き当該授業に参加するとともに、新たな取組として、10 月のオファーの課題発表から 12 月の外部専門家への相談会や生徒たちの計画づくりの様子、1 月のポスターセッションまでの学習の様子を追いかけたドキュメンタリー動画を制作し、センターのホームページの他、南区役所や横浜総合高校のホームページで公開しました。この動画のナレーションには、若者向けのショート動画にも出演いただいた声優の松本沙羅さんを起用しました。



(3) 見守りを担うさまざまな団体・機関や支援者等との連携・協働の推進 [県]

ア 「地域における見守りの担い手」拡充を図る啓発・広報

高齢者見守りリーフレットや様々な機会を捉えた啓発物の作成・配付、高齢者福祉関連機関の広報誌・機関誌（福祉よこはま・かがやきだより横浜）への啓発広告掲載等を通じて、気づきと注意喚起と一声かけ合える「地域の見守りの担い手」の拡充を図りました。

制作物	作成数	作成月	主な活用・配付先
記帳マット	18	4月	郵便局に配置（4/5～10/3）
スクラム事業ポケットティッシュ	18,000	4月	区役所
訪問販売お断りシール	22,000	7月	区役所、区社会福祉協議会
修正可能ペン	5,000	7月	区役所、地域ケアプラザ等
不織布マスク	20,000	7月	区役所、地域ケアプラザ、区社会福祉協議会等
キッチン用ラップ	3,000	7月	区役所、自治会・町内会等

密封式保存袋	3,000	8月	区役所、地域ケアプラザ等
福祉関係等向けポケットティッシュ	20,000	10月	区社会福祉協議会、大学、郵便局等

イ 地域の担い手養成アウトリーチセミナー

日常の地域活動の中で高齢者等の目線に立った相談・助言を行うなど見守りの担い手となる人材を増やしていくための養成講座を、区役所との連携・協働のもとセンターから地域に出向いて実施するアウトリーチ型で実施しました。

実施日	会場	内容	講師	参加者
10月13日	都 筑 区 役所	都筑区消費生活推進員研修会 高齢者見守りについて	横浜市消費生活総合センター センター長、消費生活相談員	13人

ウ 消費者支援に関する連携推進会議

関係団体が自由に意見交換し、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となることを目指し、開催しました。3年度は、会議名称、内容、開催回数等を見直し、11月に会議設置要綱を改正しました。

	開催日	内容
第1回	7月8日	- 各団体からの情報提供 - 連携協働の事例報告と意見交換 - 地域の見守り（高齢者の消費者被害未然防止） - 成年年齢引下げ（若者の消費者被害未然防止）
第2回	1月13日	- 各団体からの情報提供 - 連携協働の事例報告と意見交換 - 地域の見守り（高齢者の消費者被害未然防止・早期発見・拡大防止） - 成年年齢引下げ（若者の消費者被害未然防止）

（4）商品テスト・資料展示

ア 苦情品テスト

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。

委託先	件数	内容
国民生活センター	2件	婦人靴、エアコン
NITE	4件	充電式ヘッドライト、電気ストーブ、イヤホン、ACアダプター
神奈川県建築士事務所協会	2件	床下基礎補強修繕、床下等の工事

イ 簡易テスト実習

テスト・実習室の施設・設備を活用して、さまざまな商品の成分などについて、関心と知識を深める実習を開催しました。

実施日	内容	講師	参加者
10月15日	塩分に関する講習と実習	管理栄養士 利波 美也子	14人

ウ 展示・情報資料室

消費生活に関する市民の自主学習や勉強会を支援するため、展示・情報資料室に市民向けの図書、資料、DVD、展示パネル等を整備して、展示、閲覧、貸出を実施しました。

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。

① 来館者数

月	開館日数	来館者数
4月	25	72
5月	23	55
6月	26	93
7月	25	73
8月	25	52
9月	24	62
10月	26	88
11月	24	106
12月	24	95
1月	23	102
2月	22	76
3月	26	92
合計	293	966

② 蔵書数・貸出数

	蔵書数	(うち3年度購入数)	貸出数
図書	4,031	(38)	56
ビデオ、DVD	608	(27)	92

③ 展示パネル貸出件数

貸出日	貸出パネル(枚数)	利用団体	利用目的
10月5日 ～10月22日	悪徳商法の被害未然防止ほか(7) 文豪ストレイドッグス(2)	都筑区消費生活推進員の会	都筑区民ホールでの展示による啓発
1月5日 ～2月8日	悪徳商法の被害未然防止ほか(7) 文豪ストレイドッグス(2)	港北区消費生活推進員の会	港北図書館での展示による啓発
3月18日 ～4月8日	気をつけて! 若者を狙う悪質商法ほか(2)	よこはまユース	施設内での成年年齢引下げに伴う青少年啓発

3 施設の管理

施設管理事業 2,163万円(2,348万円)

センターを利用する市民等の安全の確保と施設の長寿命化を図るため、設備の点検を適正に行いました。施設の環境を維持し、快適で清潔に利用していただくため、日常清掃等を実施しました。また、感染症拡大防止のため、貸出施設、備品などの消毒等を行いました。

Ⅱ 計量器検査受託事業(特定計量器の定期検査)

(公2)

2,855万円(2,993万円)

横浜市指定定期検査機関(指定期間: 3年4月1日～6年3月31日)として、計量法の規定に基づき、取引または証明に使用する計量器の定期検査などを実施しました。

1 特定計量器定期検査

市内北部8区で個別巡回定期検査、大型はかりを保有する事業所を対象に所在場所定期検査を実施しました。

検査戸数 2,483 戸

検査個数 6,245 個

検査手数料及び証明書交付手数料収納額（横浜市歳入） 7,197,820 円

	検査区域		検査数	不合格数	不合格率
個別巡回定期検査	鶴見区、神奈川区、西区、中区、港北区、緑区、青葉区及び都筑区	検査戸数	2,470	56	2.3%
		検査個数	6,177	69	1.1%
		はかり	5,402	69	1.3%
		分銅等	775	0	0.0%
所在場所定期検査	横浜市全域	検査戸数	13	1	7.7%
		検査個数	68	2	2.9%
		はかり	41	2	4.9%
		分銅等	27	0	0.0%
合 計		検査戸数	2,483	57	2.3%
		検査個数	6,245	71	1.1%
		はかり	5,443	71	1.3%
		分銅等	802	0	0.0%

注：個別巡回定期検査から除くもの（市計量検査所が実施）

- ・市立、県立の学校
- ・区役所
- ・3区（鶴見、神奈川、西）の市役所ごみゼロルート回収参加施設

2 計量・消費生活キャンペーン（再掲）

成年年齢引き下げの影響が懸念される若者の消費者被害の未然防止等について、岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校と連携してデジタルコンテンツも活用したキャンペーン活動を実施しました。

制作物	作成数	作成月	主な活用・配付先
啓発動画『計量・消費生活 はかってつくってくらひ発見 2021』	1	11 月	・2021 ふるさと港北ふれあいまつり on-line (11/6～11/21) に参加 ・協会 HP 動画ギャラリーに掲載
横浜市消費生活トラブル回避すごろく	500	11 月	・センター受付窓口 ・市立図書館 18 館 ・消費者支援に関する連携推進会議参加団体

Ⅲ 会議室の貸し出し事業

（他1）

226 万円（256 万円）

会議室を地域の活動拠点として有料で貸し出ししました。

また、消費者団体等の活動支援として、無料開放デーを実施しました。

1 利用状況

(1) 会議室

施設名	利用件数(コマ)	利用者数(人)	稼働率(%)	利用料金収入(円)
会議室1	418	3,605	50.4	475,800
会議室2	339	3,148	41.0	351,000
会議室3	231	3,360	27.9	372,600
合 計	988	10,113	39.7	1,199,400

(2) 無料開放デー

施設名	実施日数	利用団体数(団体)
第3金曜日	12	1
その他の日	—	0
合 計	12	1

IV 協会の運営

2,514万円(2,642万円)

協会本部において、理事会、評議員会の運営事務を行うほか、人事、労務、職員研修、財務の管理、施設・設備の管理、危機管理、事務事業の連携調整など、協会の経営管理を統括しました。

1 会議の開催状況

(1) 理事会

	開催日	議案
第1回	6月9日	令和2年度事業報告書 令和2年度決算報告書 令和3年度第1回評議員会の招集
第2回	8月18日	横浜市消費生活総合センター指定管理者の指定の申請(報告)
第3回	3月4日	令和4年度事業計画書 令和4年度収支予算書 令和3年度第2回評議員会の招集
第4回	3月30日 決議の省略によるみなし決議	専務理事(代表理事)の選定 常務理事(業務執行理事)の選定

(2) 評議員会

	開催日	議案
第1回	6月28日	令和2年度決算報告書
第2回	3月14日	令和4年度事業計画書 令和4年度収支予算書
第3回	3月25日 決議の省略によるみなし決議	理事の選任 役員の報酬額の決定

【利用者アンケート実施結果】

1 電話相談利用者アンケート

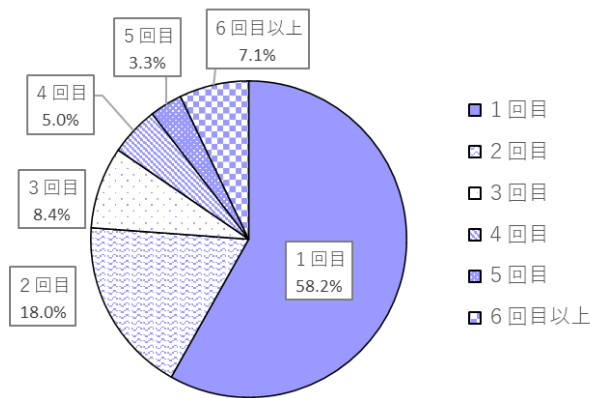
実施期間 11月15日～11月21日

回答数 239件

実施方法 相談者に何回目で電話がつながったかを聴き取り、あわせて利用回線番号を確認

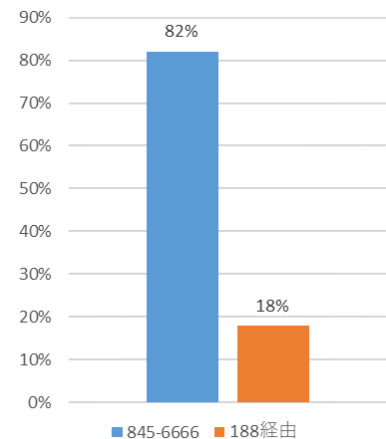
・何回目で電話がつながったか

(グラフ1)



・845-6666 と 188 経由の入電比較

(グラフ2)



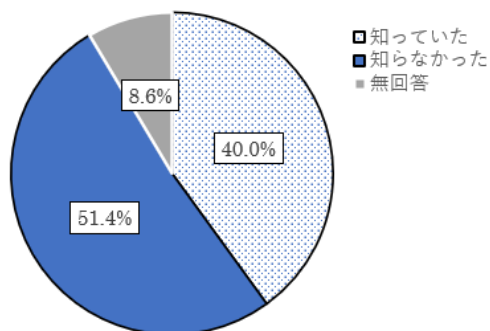
2 面接相談利用者アンケート

実施期間 11月15日～12月10日

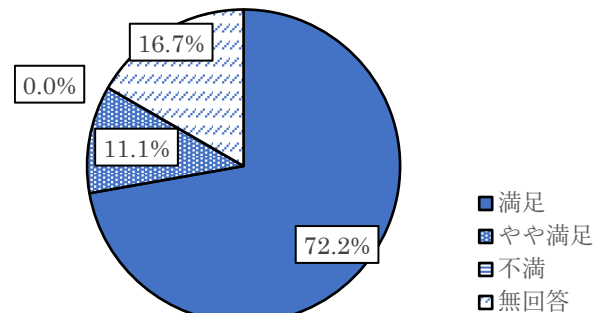
回答数 36件

実施方法 来所相談者にアンケート用紙を配付・回収

・面接相談が予約制であることを知っていたか



・今回の相談は満足したか



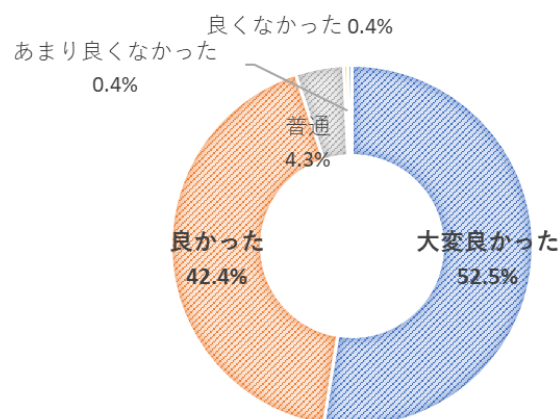
- ・「面接相談が事前予約制であることを知らなかった」との回答は51.4%でした。
- ・面接後、83.3%（「満足」(72.2%) と「やや満足」(11.1%) の合計）が満足したと回答しています。
- ・自由記述では「とても親切だったので、またの相談事の際にお願いしたい」「ゆっくりと説明してくれた」「とてもわかりやすく相談にのってくれた」等の意見が寄せられました。

3 消費生活教室参加者アンケート

実施対象 5 教室

回収数 278 (参加者 374 名、回収率 74.3%)

実施方法 来場者にアンケート用紙を配付・回収



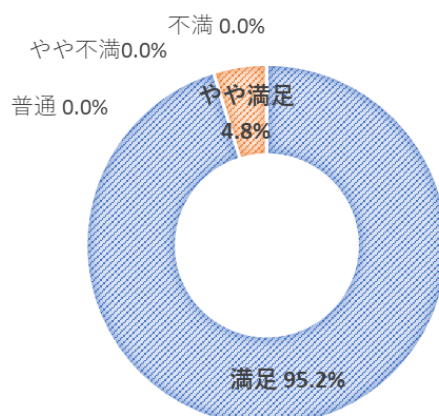
- ・全体で 94.9% (「大変良かった」(52.5%)と「良かった」(42.4%)の合計) が良かったと回答しています。
- ・「普通に暮らしてはわからないことを詳しく教えていただき、とても良かった」「話が専門的でありながら面白かった」「とても勉強になった。地域で開催することはいいことだ」等の意見が寄せられました。

4 講師派遣等利用者アンケート

実施対象 22 講座 (シニア大学、横浜総合高校及び消費生活推進員新任者研修を除く)

回収数 21 (回収率 95.5%)

実施方法 主催者にアンケート用紙を配付・回収



- ・主催者の回答は、「満足」と「やや満足」の合計が 100.0%となっています。
- ・「報道されないような実態がよくわかり大変参考になったという参加者からの意見が多数あった」「地域ケアプラザでの相談や注意喚起に活かしたい」「質問に丁寧に答えていただいた」「クーリングオフの書面を実際に書くことで理解が深まった」等の意見が寄せられました。

【関係機関連絡会等】

会議名	事務局	回数
国・県等		
令和3年度全国消費生活センター所長会議【web】	国民生活センター	1
令和3年度 PIO-NET 運営連絡会議【web】	国民生活センター	1
商品テスト企画会議	国民生活センター	1
商品テスト技術・評価研究会	国民生活センター	1
関東電気通信消費者支援連絡会【web】	総務省関東総合通信局	2
令和3年度関東甲信越ブロック消費生活センター所長会議【web】	栃木県県民生活部くらし安全安心課	1
令和3年度関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン担当者会議【web】	栃木県県民生活部くらし安全安心課	1
令和3年度南関東ブロック消費者センター商品テスト担当者会議【書面】	かながわ中央消費生活センター	1
消費者問題懇談会【web】	神奈川県 神奈川県弁護士会	1
事業者・団体との懇談会（携帯電話事業者・宅配事業者）	神奈川県くらし安全防災局消費生活課	1
消費生活相談担当者会議【web】	神奈川県くらし安全防災局消費生活課	5
市		
横浜市消費生活審議会【2回はweb】※オブザーバー	横浜市経済局消費経済課	3
横浜市成年後見サポートネット【web】	横浜市健康福祉局福祉保健課 横浜市社会福祉協議会横浜生活あんしんセンター	2
港南区認知症高齢者対策連絡会【書面】	横浜市港南福祉保健センター	1
地域ケアプラザ等及び横浜市消費生活総合センター連絡会議	横浜市経済局消費経済課	1
地域ケアプラザ所長会（役員会）	横浜市社会福祉協議会地域ケアプラザ分科会	1
地域ケアプラザ所長会（全体会）【録画配信】	横浜市社会福祉協議会地域ケアプラザ分科会	1
よこはま福祉・保健カレッジ連絡会議	横浜市社会福祉協議会ウィリング横浜	1
その他		
生命保険意見交換会	生命保険協会神奈川県協会	1

【メディア等掲載実績】

媒体名	日付	内容
PR TIMES	4月26日	文豪ストレイドッグス×横浜市消費生活総合センター「成年年齢引き下げ啓発」のコラボ実施が決定！ 「文豪ストレイドッグス」オリジナルみなとぶらりチケットも販売決定！
ヨコハマ経済新聞	4月27日	「文豪ストレイドッグス」が啓発コラボ 2022年4月から18歳は成年・悪質商法に注意
横浜市広報ラジオ番組『YOKOHAMA My Choice!』 FMヨコハマ	5月2日 放送	消費者トラブルとその対処法 ※センター長出演
横浜市広報動画『ぎゅっとヨコハマ!』 ケーブルテレビ	5月	横浜市消費生活総合センター ※センター長出演 YouTube https://www.youtube.com/watch?v=o9vqWXhFkS4
ヨコハマよみうり vol.86	5月5日	ともに作る共創横浜 Vol.80 横浜市消費生活総合センター・横浜市経済局消費経済課・横浜市交通局高速鉄道本部事業課×文豪ストレイドッグス

タウンニュース 中区・西区版	5月7日号	消費生活トラブル！一人で悩まず、まず相談を
神奈川新聞	5月28日	「接種予約代行」は詐欺 不審電話、横浜で相次ぐ
NHK『首都圏ネットワーク』「私は騙されない」コーナー	6月2日 放送	「コロナ関連の詐欺被害について」 (情報提供)
横浜市老人クラブ連合会『かがやきだより横浜』Vol.173	7月15日 発行	広告掲載 アナタも身近な「見守りの担い手」に！
横浜市広報ラジオ番組『横浜流儀～ハマススタイル』文化放送	7月17日 放送	身近な消費生活の相談 横浜市消費生活総合センター ※市長出演
広報よこはま南区版	8月号	きっかけは電話から!? ～電話の対策で特殊詐欺を防ごう!～
広報よこはま港南区版	8月号	正しく知ろう！クーリングオフ
横浜市広報ラジオ番組『ようこそ横浜』ニッポン放送	8月3日	身近な消費生活の相談窓口 横浜市消費生活総合センター ※横浜市広報相談部長出演
一般社団法人神奈川県建築士事務所協会『KANAGAWA』	9月号	外部活動報告「当会の外部活動について～その1～横浜市消費者協会」
横浜市社会福祉協議会『福祉よこはま』No.200	9月15日 発行	広告掲載 アナタも身近な「見守りの担い手」に！
タウンニュース 中区・西区版	9月30日号	自分たちのまちは自分たちで守る！「みんなで つくろう安全・安心のまち」困ったときの電話帳
ジェイコム『ライブニュース』地域の安全安心コーナー	10月13日 放送	最近の消費生活相談について
日本テレビ『スッキリ』	10月14日 放送	「荷受代行」・「荷物転送」のトラブルについて (情報提供)
広報よこはま鶴見区版	12月号	STOP! その詐欺そのトラブルーウィズコロナ時代の防犯対策ー
神奈川新聞社 高校生新聞『H!P』	12月10日 発行	広告掲載 2022年4月から成年年齢が18歳に引き下げられます
横浜市社会福祉協議会『福祉よこはま』No.201	12月15日 発行	広告掲載 アナタも身近な「見守りの担い手」に！
よこはまユース『YOKOHAMA EYE' S 2021』特別号	3月発行	寄稿「成年年齢18歳の社会を消費者行政から考える～横浜市消費生活総合センターの取組～」
その他	日付	内容
東永谷地域ケアプラザ『ふれあいの丘』第124号	5月1日 発行	消費生活総合センターからのお知らせ ～ネット通販によるトラブルにご注意を～
東永谷地域ケアプラザ『てまりだより』	10月発行	ネット通販によるトラブルにご注意を
港南区消費生活推進員だより第48号	3月発行	私たち消費者の強い味方 横浜市消費生活総合センター
緑区消費生活推進員ニュース第39号	3月発行	契約などのトラブルで困ったときの相談窓口をご存じですか?!
中区消費生活推進員だより	3月発行	契約などの消費生活トラブルで困ったときは
旭区便利帳「さんさんガイド」2022・2023年版	3月発行	知りたい、聞きたい、こんなときは
瓦版 磯子区消費者被害～特別号～	3月発行	一人で悩まずに、安心してご相談ください!!
港北区『自治会町内会 活動のしおり』	3月発行	週間はまのタスケ・メール 安いアプリ、いつの間にか定期購入に
荏田地域ケアプラザ『暮らしの中で困った時の生活情報冊子』	3月31日 発行	役立つ相談窓口

【視察、インターンシップ等】

実施日	団体名	人数	内容
7月5日	岩崎学園横浜デジタルアート専門学校	8	事業概要・施設見学
7月29日～8月5日 (5日間)	市立横浜総合高等学校	1	インターンシップ 事業概要・施設見学・業務体験
2月3日	神奈川県弁護士会消費者問題対策委員会	24	司法修習生研修 事業概要・相談事例の検討・施設見学

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、その事項の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つて、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

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すべきこと、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。

- 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。このような中であって、私たちは、個別相談の問題が解決すれば良いとせず、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。

- 一 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・団体から丁寧で質の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。

- 一 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。

- 一 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、ま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や施

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年表

年	関連事項
1974年 (昭和49年)	6月 横浜市消費者センター条例制定 7月 横浜市消費者センター開設（横浜市教育文化センターB1） 横浜市消費者センター運営協議会が管理運営を受託
1977年 (昭和52年)	4月 各区の消費生活相談業務を経済局消費経済課から横浜市消費者センターへ移管
1979年 (昭和54年)	3月 財団法人横浜市消費者協会（以下「協会」という。）設立 4月 協会が横浜市消費者センターの管理運営を受託
1985年 (昭和60年)	10月 全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）導入
1994年 (平成6年)	11月 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開催
1996年 (平成8年)	3月 横浜市消費生活条例制定
1997年 (平成9年)	12月 横浜市消費者センター条例改正（横浜市消費生活総合センター条例へ）
1998年 (平成10年)	1月 横浜市消費者センターを港南区へ移転し、機能を拡充 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
2003年 (平成15年)	3月 協会が特定計量器の指定定期検査機関として指定 4月 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）
2005年 (平成17年)	1月 センター5階のくらしの情報プラザ・いきいきライフスクエアを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月 横浜市消費生活総合センター条例改正 12月 横浜市消費生活条例改正。センターを市の消費生活施策拠点施設として位置付け
2006年 (平成18年)	4月 協会がセンターの指定管理者として指定（第1期） 4月 協会が特定計量器の指定定期検査機関として指定更新 4月 センターで土曜日・日曜日の電話相談を開始
2009年 (平成21年)	4月 協会が特定計量器の指定定期検査機関として指定更新 4月 センターで電子メール相談を開始
2010年 (平成22年)	6月 センターで平日の電話相談受付終了時刻を延長（17時15分→18時）
2011年 (平成23年)	4月 協会がセンターの指定管理者として指定（第2期）
2012年 (平成24年)	4月 協会が特定計量器の指定定期検査機関として指定更新 11月 公益財団法人横浜市消費者協会へ移行
2015年 (平成27年)	3月 横浜市消費生活総合センター条例改正
2016年 (平成28年)	4月 協会がセンターの指定管理者として指定（第3期）
2018年 (平成30年)	4月 協会が特定計量器の指定定期検査機関として指定更新
2020年 (令和2年)	3月 協会の使命と役割を「宣言」として表明 5月 新型コロナウイルス感染症の影響により指定管理期間を1年延長
2021年 (令和3年)	4月 協会が特定計量器の指定定期検査機関として指定更新 4月 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」正式運用開始
2022年 (令和4年)	4月 協会がセンターの指定管理者として指定（第4期）



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4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>



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