

令和4年度

(令和4年4月1日 ~ 令和5年3月31日)

事業報告書

公益財団法人 横浜市消費者協会

【事業概要】

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、令和 4 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、靈感商法等の悪質商法への対策、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 4 年度は、横浜市消費生活総合センターの第 4 期指定管理期間の 1 年目にあたり、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、相談員の魅力発信を推進するとともに、相談員が多様な働き方を選択できる可能性をさぐるため、新しい相談体制の試行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機会として市立高等学校 2 校の「総合的な探究の時間」に参加して、啓発ポスターや動画制作への協力やセミナーを行ったほか、専門学校と連携した消費生活キャンペーン、横浜スポーツパートナーズの協力による啓発動画制作や SNS を活用した広報・啓発などを実施しました。

また、消費者市民社会の形成を目指して、「食品ロスをなくそう～地球 1 個分の暮らし方食べ方～」をテーマとした消費者教育講演会を開催したほか、ESD×SDGs 実践報告を収録した市立市ヶ尾中学校のドキュメンタリー動画を制作し公開しました。

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。

特定計量器は、2 年に 1 度の周期で受検することが義務付けられており、横浜市では、隔年で検査区域を北部と南部に分けて定期検査を実施しています。4 年度は、市内南部 10 区のうち 9 区の個別巡回定期検査、大規模病院を対象とした所在場所定期検査を実施しました。

【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）

2億2,453万円（2億4,408万円）

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 1億4,813万円（1億6,221万円）

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（予約制） 平日 9:00～17:00

相談受付件数 21,108 件



<電話相談>

■相談受付件数（前年度比較）

	4年度		3年度		増△減	対前年度増減率
	件数	割合	件数	割合		
苦情相談	14,123	95.9%	13,852	95.3%	271	2.0%
問合せ	609	4.1%	687	4.7%	△78	△11.4%
相談員対応(電話等)計	14,732	100.0%	14,539	100.0%	193	1.3%
電話の自動音声応答	4,790	75.1%	763	57.1%	4,027	527.8%
メール相談	1,586	24.9%	574	42.9%	1,012	176.3%
計	6,376	100.0%	1,337	100.0%	5,039	376.9%
合計	21,108		15,876		5,232	33.0%

■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	4年度		3年度		増△減	対前年度増減率
		件数	%	件数	%		
1	化粧品	1,286	8.7%	④ 669	4.6%	617	92.2%
2	商品一般	875	5.9%	① 896	6.2%	△21	△2.3%
3	不動産貸借	669	4.5%	② 802	5.5%	△133	△16.6%
4	工事・建築	655	4.4%	③ 759	5.2%	△104	△13.7%
5	エステサービス	578	3.9%	⑮ 159	1.1%	419	263.5%
6	役務その他サービス	491	3.3%	⑤ 466	3.2%	25	5.4%
7	健康食品	411	2.8%	⑥ 372	2.6%	39	10.5%
8	修理サービス	305	2.1%	⑦ 347	2.4%	△42	△12.1%
9	携帯電話サービス	283	1.9%	⑧ 337	2.3%	△54	△16.0%
10	インターネット接続回線	249	1.7%	⑨ 316	2.2%	△67	△21.2%
	その他	8,930	60.6%	9,416	64.7%	△486	△5.2%
	合計	14,732	100.0%	14,539	100.0%	193	1.3%

※区分毎の%の数値は、小数点第2位で四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

■契約者 性・年齢別件数

年代	女性		男性		団体		不明		合計	
～10代	174	2.2%	196	3.3%	0	0.0%	3	0.8%	373	2.5%
20代	1,157	14.4%	689	11.4%	0	0.0%	2	0.6%	1,848	12.5%
30代	867	10.8%	671	11.1%	0	0.0%	3	0.8%	1,541	10.5%
40代	1,156	14.4%	826	13.7%	0	0.0%	3	0.8%	1,985	13.5%
50代	1,579	19.6%	1,083	18.0%	0	0.0%	3	0.8%	2,665	18.1%
60代	1,059	13.2%	843	14.0%	0	0.0%	5	1.4%	1,907	12.9%
70代	1,042	13.0%	848	14.1%	0	0.0%	7	1.9%	1,897	12.9%
80代～	809	10.1%	629	10.4%	0	0.0%	7	1.9%	1,445	9.8%
不明	200	2.5%	238	4.0%	302	100.0%	331	90.9%	1,071	7.3%
合計	8,043	100.0%	6,023	100.0%	302	100.0%	364	100.0%	14,732	100.0%

※区分毎の%の数値は、小数点第2位で四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

■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	エステサービス	不動産貸借	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品	工事・建築
	74	377	161	190	322	287	226	155
2	エステサービス	不動産貸借	エステサービス	不動産貸借	商品一般	商品一般	商品一般	商品一般
	47	132	77	123	138	121	161	109
3	化粧品	役務その他サービス	化粧品	商品一般	工事・建築	工事・建築	工事・建築	化粧品
	37	83	67	74	101	110	124	88
4	異性交際関連サービス	異性交際関連サービス	商品一般	工事・建築	不動産貸借	役務その他サービス	役務その他サービス	役務その他サービス
	20	55	50	57	91	70	92	62
5	健康食品	商品一般	修理サービス	健康食品	健康食品 (同率4位)	健康食品	携帯電話サービス	健康食品
	19	53	36	49	91	68	64	60

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(メール)等に関するもの

化粧品…基礎化粧品、化粧石鹸、歯みがき粉、マニキュア、脱毛剤等に関するもの

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

異性交際関連サービス…出会い系サイトやマッチングアプリなど結婚を前提としない交際を目的としたサービス

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 1,119 件

ウ 苦情品テスト

相談者が持参した苦情品について、独立行政法人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	3件	ビーズクッション、電子レンジ、婦人サンダル
製品評価技術基盤機構 (NITE)	2件	ドライヤー、洗面化粧台

エ 相談アドバイス事業

相談者自ら解決できる案件には、さまざまなツールにより情報の提供を積極的に行い、相談者の自主的解決のサポートを行いました。

増加するメール相談に迅速かつ確実に対応するため、メール相談処理システムを試行導入しました。また、電話の自動音声応答 (IVR) システムのガイダンスを適時適切に見直し、より多くの方に、被害回復に向けての情報等を的確に提供しました。

ホームページのチャットボットについては、利用状況を常に把握してメニューを適時適切に見直すとともに、アクセシビリティ向上のため新しいシステムを試行導入しました。

(2) 高齢者等見守り消費生活相談事業 [県] [剩]

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 76 件

(うち地域ケアプラザ専用回線からの相談 52 件)

専用回線周知及び相談情報の共有や高齢者の見守り活動強化のために、地域ケアプラザ向けに相談ガイド等を作成し送付しました。

タイトル	発行部数	発行
消費生活相談ガイド	200 部	1 月
悪質な訪問販売撃退セット	5,000 部	2 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、地域ケアプラザ等に出向き、社会福祉士等ケアプラザ職員等と地域ケ

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ました。

実施日	内容	参加者
6月29日	【講師派遣】消費者被害防止講座 港北区内の消費者被害状況の情報提供・意見交換	大豆戸地域ケアプラザ社会福祉士、港北区役所
8月9日	港北区地域ケアプラザ社会福祉士会議分科会	港北区地域ケアプラザ社会福祉士
11月18日 12月12日	二ツ橋地域ケアプラザ「個別ケース地域ケア会議」への参加	二ツ橋地域ケアプラザ管轄内の 介護支援専門員等
1月18日	二ツ橋地域ケアプラザ「包括エリア地域ケア会議」への参加	
11月22日	地域ケアプラザ分科会役員会	地域ケアプラザ分科会 役員
12月1日	横浜市地域ケアプラザ等及び横浜市消費生活総合センター連携会議	各区代表地域ケアプラザ社会福祉士等
12月13日	地域ケアプラザ分科会 全体会	地域ケアプラザ 所長等
2月24日	【講師派遣】消費者トラブルの解決ポイントを“横浜市消費生活総合センター”相談員に教えてもらう 金沢区内の消費者被害状況の情報提供、消費生活ガイドブック・悪質な訪問販売撃退セットの説明、意見交換	富岡地域ケアプラザ社会福祉士・職員等

(3) 消費者安全に向けた相談情報発信

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、データベース化して情報の共有化を図りました。

ア 消費生活相談情報の分析・活用

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。全体概要（年1回）に加え、区別版（年3回）を発行し、身近な相談情報として、消費生活推進員等の地域活動にも活用できるようにしました。

タイトル	内容	発行日等
令和3年度 消費生活相談の傾向	“暮らしのレスキューサービス “でトラブルが増加	7月4日 記者発表
令和3年度 消費生活相談の動向	相談の受付状況、処理結果・解決内容、市内18区の若年層及び高齢者層の相談件数 等	8月31日
各区の消費生活相談情報	薫風号：区内相談件数/月別・年代別件数と市内の相談状況 通信販売に新しいルールが加わります	5月30日
	涼秋号：区内相談件数/年代別件数と市内の相談状況 成年年齢引き下げについて/見守り関連情報	9月20日
	新春号：区内相談件数/年代別件数と市内の相談状況 通販サイトのココを見て！特定商取引法に基づく表記/エステサービスでのトラブル急増！	1月30日

イ 行政指導等に結び付くような悪質事業者情報の発信

(ア) 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 8件

(イ) 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 69件 (国：17件 県：40件 警察：12件)

ウ 消費者安全法に基づく通知

(ア) 「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 11件

(イ) 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 5件

(4) 相談員の魅力発信の充実

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、令和3年度に開設した「相談員魅力発信サイト」に加えて、様々な機会を捉えて相談員の仕事を紹介し、魅力発信に努めました。

広告掲載	部数	作成月	主な活用・配付先
市立図書館雑誌スポンサー事業 (館内閲覧用カバー・雑誌棚前面)	37タイトル/月	毎月	中央図書館・14区図書館に配架
こどもタウンニュース	約200,000部	11月	児童18万人・教職員2万人配布
郵便局の現金封入袋	78,000部	1月	18区36郵便局で配布



(5) 相談処理対応力向上事業 [県][剩]

ア 相談員研修

(ア) 新採用研修

実施日	内容
(4月採用)	【未経験者】
4月1日	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
～4月28日	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）
(9月採用) 9月20日 ～10月3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）

(イ) 専門知識研修

実施日	内容	講師
4月18日	・横浜市消費生活条例・審議会・事業者指導について ・【接遇】相談業務対応	経済局消費経済課 知恵プラス 高松 律子
5月16日	キャッシュレス決済の最新情報	山本国際コンサルタンツ 代表 山本 正行
6月13日	SNSをはじめとしたインターネット広告の最近の事情	日本広告審査機構審査部(JARO) 佐藤 由希
7月	【オンデマンド配信】 インターネット取引に関する相談対応に必要な法律知識（前半）	弁護士 長田 敦
8月15日	・「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえた制度改正 ・電気通信分野の最近の動向	総務省消費者行政第一課 総務省料金サービス課
9月	【オンデマンド配信】 インターネット取引に関する相談対応に必要な法律知識（後半）	弁護士 長田 敦
10月17日	改正特定商取引法のポイント	弁護士 上田 孝治
11月14日	国民生活センター紛争解決委員会(ADR)の解決事例から	弁護士 西本 暁
12月19日	保険商品の相談対応に必要な法律知識～相談現場で何を聞き取るかを役立てるために～	弁護士 洞澤 美佳
1月	【オンデマンド配信】 消費者契約法の最近の改正内容について	弁護士 森 哲也
2月20日	暗号資産(仮想通貨)を利用した詐欺的商法の聴き取りのポイント～典型的な相談事例に即して～	弁護士 五反 章裕
3月13日	靈感商法問題に伴う令和4年改正法・新法の解説	弁護士 芳野 直子

(ウ) グループ研修

実施回	Aグループ	Bグループ	Cグループ	Dグループ
第1回	アフィリエイト広告規制、電話勧誘の定義、医療相談の対応方法等	キャッシュレス決済と消費者トラブル	通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン等	改正特商法の施行に向け条文の解釈・理解
第2回	改正電気通信事業法、宅建業法の電子書面交付	特商法について定義・解釈・相談における活用ポイント	電話勧誘販売の定義、具体的事例ほか	オンラインゲームの未成年者取消、改正電気通信事業法
第3回	若年者への消費者教育の重要性、未成年者契約取消と返品送料負担について等	通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン等	チケット転売仲介サイト、オンラインゲームに関する相談対応マニュアル等	「金融商品に関する相談処理マニュアル」の確認等
第4回	三者あっせんの事例報告を踏まえた外貨建て保険の注意点	暮らしの判例・マラソン大会主催者の損害賠償請求が肯定された事例確認	業務提供誘引販売取引について	国セン研修のフィードバック、偽ウイルスの再現動画や復旧方法の視聴
第5回	対応困難者標準マニュアル及び訪問販売、通信販売、電話勧誘販売の定義と適用できる事例・適用	電子通信サービスに関する消費生活相談、次々訪問販売における法解釈と「過量」の目安	外貨建て保険解約時の市場価格調整について、業務提供誘引販売取引対応事例研究	国セン研修「製品安全に関する消費者トラブル」のフィードバック等

	できない事例			
第6回	国セン研修「土地・住宅関連の消費者トラブル」フィードバック、検証用スマホを活用した定期購入関連事業者のSNS広告確認等	国セン研修「原状回復ガイドライン」の相談事例、検証用スマホを活用した定期購入関連事業者のSNS広告確認等	国セン研修「対応困難な相談者への対応と相談員のメンタルヘルス」フィードバック、検証用スマホを活用した定期購入関連事業者のSNS広告確認等	住宅リフォーム業者に関する特商法の規制対象、検証用スマホを活用した定期購入関連事業者のSNS広告確認等

(エ) 接遇研修

実施日	内容	講師
4月18日	相談対応研修（再掲）	知恵プラス株式会社 コンサルタント 高松 律子
1月5日 6日 10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
1月26日 31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

在職相談員や中途採用者等がいつでも相談員としての接遇の基本を学ぶことができるように、モニタリングを踏まえ、オリジナル動画を作成しました。

動画タイトル	内容	講師
消費生活相談員を対象とした接遇の基本	第1章 コミュニケーションの基礎(20分) 第2章 高齢者対応のポイント(20分) 第3章 対応困難者の対応ポイント(20分)	知恵プラス株式会社 コンサルタント 高松 律子

(オ) ステップアップ研修

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	194件
専門相談(クリーニング分野)	7回	16件
建築士相談	1回	1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。

エ 新しい相談体制の試行実施

相談員が多様な働き方を選択できる可能性をさぐるため、新しい相談体制として、週2～3日勤務の相談員と、その連絡調整や相談業務を中心とした消費者教育等を担う総合職相談員を配置して、従来とは異なる体制での相談を試行しました。

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 5,567万円(6,020万円)

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6回実施する計画でしたが、3年度新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった区役所の希望を受けた2回を加え、8回実施しました。

消費者教育講演会は、食品ロスをテーマに、会場でフードドライブも実施しました。



<消費生活教室>

(ア) 消費生活教室

参加者数合計 608人

実施日	会場	内容	講師	共催	参加者
6月29日	磯子公会堂ホール	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	磯子区	72人
7月25日	金沢区役所会議室	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	金沢区	17人
8月26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	270人
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	60人
10月25日	港北公会堂ホール	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	港北区	72人
11月30日	都筑区役所会議室	トラブルを回避するための終活を考える ～元気なうちに始める、暮らしの総点検～	一般社団法人終活カウンセラー協会代表理事 武藤 頼胡	都筑区	52人
12月12日	神奈川県役所会議室	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	神奈川県	37人

1月26日	保土ヶ谷公会堂会議室	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	保土ヶ谷区	28人
-------	------------	---	------------------------	-------	-----

(イ) 消費者教育講演会

実施日	会場	内容	講師	共催	参加者
11月29日	旭公会堂ホール	食品ロスをなくそう ～地球1個分の暮らし方、食べ方～	株式会社 office3.11 代表取締役 食品ロス問題ジャーナリスト 井出 留美	旭区	72人

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。4年度は、新型コロナウイルス感染症の状況等に鑑み、Webでの講座も実施しました。

実施回数 33回

参加者数合計 1,115人

主催者	行事名	講演テーマ	参加者
地域団体		5回	128人
栄区消費生活推進の会	消費生活推進員研修	昨今増えている詐欺・悪徳商法について	11
綱島中町自治会老人クラブ「竹の子会」	老人会・老人クラブ連合会研修	悪質商法(スマホ、インターネットの落とし穴)	20
鶴見区消費生活推進員の会	消費生活推進員研修	成人年齢引き下げに伴う消費者トラブルについて	49
緑区消費生活推進員の会	消費生活推進員研修	成年年齢引き下げられた1年若者たちの被害状況と被害の特徴等	41
杉田地区消費生活推進員の会	消費生活推進員研修	最近の悪質商法について	7
高齢者施設運営者		9回	141人
大豆戸地域ケアプラザ	地域住民研修	消費者被害防止講座	12
浦舟地域ケアプラザ	地域住民研修	消費者被害防止啓発講座「スマホで注意すること」	10
ひかりが丘地域ケアプラザ	地域住民研修	悪質商法の被害防止や解決方法のポイントの講座	17
芹が谷地域ケアプラザ	地域住民研修	最近の消費者被害の傾向と対策、クーリングオフについて	10
屏風ヶ浦地域ケアプラザ	地域住民研修	誰もが狙われる！今どきの詐欺被害の対処法	6
今宿地域ケアプラザ	地域住民研修	悪質商法の手口とその対処法、見守りポイント、クーリングオフの仕方等のついて	15
大場地域ケアプラザ	地域住民研修	消費者被害について	20
富岡地域ケアプラザ	地域住民研修	消費者トラブルの解決ポイントを“横浜市消費生活総合センター”相談員に教えてもらう	21
綱島地域ケアプラザ	地域住民研修	消費者被害にあわないために	30
公共団体等		2回	78人
旭区役所	旭区消費者大学	悪質商法について	40
保土ヶ谷区役所	食生活等改善推進員会勉強会	最近流行りの消費者トラブルとその対処方法	38

シニア大学		9回	252人
横浜市老人クラブ連合会	横浜シニア大学一般講座(緑区)	もう、だまされない!～賢い消費者になるために～	27
	横浜シニア大学一般講座(都筑区)	もう、だまされない!～賢い消費者になるために～	31
	横浜シニア大学一般講座(港南区)	もう、だまされない!～賢い消費者になるために～	40
	横浜シニア大学一般講座(旭区)	もう、だまされない!～賢い消費者になるために～	34
	横浜シニア大学一般講座(鶴見区)	もう、だまされない!～賢い消費者になるために～	27
	横浜シニア大学一般講座(戸塚区)	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(港北区)	もう、だまされない!～賢い消費者になるために～	24
	横浜シニア大学一般講座(瀬谷区)	もう、だまされない!～賢い消費者になるために～	14
	横浜シニア大学一般講座(中区)	もう、だまされない!～賢い消費者になるために～	30
	高校・大学等		2回
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	34
市立東高等学校	東高校プレミアムプログラム	センター紹介/消費生活トラブルの事例と対処方法について	28
企業等(有料)		6回	454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	26
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	19
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	5
【Web】横浜トヨバット株式会社	社員研修	インターネット等を利用した主流・最新の悪質商法について	第1回 204 第2回 168
横浜市社会福祉協議会	第6期横浜市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	32

(2) 情報収集発信・啓発 [県][剩]

ア 消費生活情報「よこはま ぐらしナビ」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 ぐらしナビ」 月次相談レポート	月1回	部数	各号 21,500部 (8月・12月は10,500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 ぐらしナビ」 増刊号	年4回	部数	各 11,000部
		体裁	A4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(5月): 18歳はもう大人～成年年齢が引き下げられました～ 夏号(8月): “暮らしのレスキューサービス”でトラブルが増加 秋号(11月): インターネット通販利用者必見! 覚えておこう特定商取引法のポイント 冬号(2月): 食品ロスをなくそう!～地球1個分の暮らし方、食べ方～

イ 啓発キャンペーン等

(ア) 啓発イベント等

成年年齢引き下げの影響が懸念される若者の消費生活トラブルの未然防止や計量に係る周知を図るため、岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校と連携して消費生活・計量啓発イベント『あそんで・はかって・くらし発見』を開催しました。

また、横浜市老人クラブ連合会主催「シニアの祭典」へのブース出展、中央図書館主催イベントでのワークショップ開催等、機会を捉えて啓発キャンペーンを実施しました。

実施日	会場	イベント名	内容	参加者
11月13日	よこはま動物園ズーラシア(旭区)	消費生活・計量啓発イベント『あそんで・はかって・くらし発見』	来園者の多い秋の週末に、クイズラリーやワークショップで消費生活や計量の大切さを楽しく学べる体験型イベントを開催	3,000人
3月15日	横浜武道館	第9回 シニアの祭典	横浜市老人クラブ連合会主催イベントにブース出展し、消費者被害防止について広報	来場者 1,600人
3月29日	横浜中央図書館	『押し活トラブル、なんでも講座!』	中央図書館主催イベントで「横浜市消費生活トラブル回避するく」のワークショップを開催	7人

(イ) 学校との連携

小中学校向けには、当事者が小中学生となる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。また、「消費者市民社会」の実現にも大きく貢献する、市立市ケ尾中学校におけるESD×SDGsの実践報告を収録したドキュメンタリー動画を制作し公開しました。

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機会として、高校の総合的な探究の時間である市立横浜総合高等学校の「横総生にオファーです」に引き続き参加・協力するとともに、新たに市立東高等学校の「東高校プレミアムプログラム」にも参加し、消費生活トラブルの事例と対処方法等についてセミナーを行いました。

インターンシップとして横浜総合高等学校の生徒及び明治学院大学の学生を受け入れ、センターの役割、相談事業、消費者教育・啓発事業等の概要説明と業務体験を行いました。

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、成年年齢引き下げの影響が懸念される若者の消費生活トラブルの未然防止等について、授業の一環で制作した若者の目線と感性によるデザインの作成・提供を受け、高校生向けタブロイド紙『H!P』の広告に採用するなど啓発活動に活用しました。



〈H!P 広告〉

(ウ) 横浜スポーツパートナーズとの連携

成年年齢引き下げの影響が懸念される若者の消費生活トラブルや靈感商法等の悪質商

法による被害を防ぐため、横浜を本拠地とするトップスポーツチームとの連携協働体制である「横浜スポーツパートナーズ」の協力のもと、啓発動画を制作し、関連各所で公開・発信しました。



〈横浜のプロスポーツ選手が、動画で若者に呼びかけ〉

(エ) アニメとのタイアップキャンペーン

3年度に実施した文豪ストレイドッグスとのタイアップキャンペーンを4年度も継続して実施しました。



〈文豪ストレイドッグスとのタイアップポスター〉

(オ) 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13日～9月15日	70件
若者110番	1月12日～1月13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

(ア) メールマガジンやツイッターによる情報発信の充実、センターホームページのアクセシビリティ向上、チャットボットの運用継続と改良、FAQ や「よくご相談いただくケース」の適時適切なアップデート等に引き続き積極的に取り組みました。

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 242回
		訪問数 203,486件
		PV数 352,680件
チャットボットの運用	通年	メニュー数 40種

		利用者数 2,859件(～R5.1) 画面表示数 41,304件(～R5.1) ユニークユーザー数 520件(R5.2～) 会話数 1,557件(R5.2～) ※令和5年2月に新システムを試行導入したため、類似指標の件数を記載
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 50回 登録者数 2,090人(R5.3時点) 新規登録者数 87人
ツイッター	通年	配信回数 99回 閲覧数 567,507件

(イ) 興味、関心のあるテーマの消費生活教室等を時間や場所を問わず視聴していただけるようにするとともに、事例の多い消費生活トラブルに関する啓発動画を拡充したほか、横浜スポーツパートナーズとの連携による啓発動画や消費者市民社会形成に関する啓発動画を制作するなど、動画コンテンツの充実を図りました。

動画タイトル	内容	配信・掲載先等
消費生活教室 令和4年6月29日	梅垣敬三教授の講演「健康食品の基礎知識」のダイジェスト	<ul style="list-style-type: none"> ・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
消費生活教室 令和4年8月26日	山本安志弁護士の講演「遺産と相続と遺言書の話」のダイジェスト	
消費生活教室 令和4年9月28日	廣瀬由美氏の講演「インターネット・スマホ(携帯電話)の落とし穴」のダイジェスト	
消費生活教室 令和4年10月25日	中村寿美子氏の講演「高齢者専用ホームの基礎知識」のダイジェスト	
消費生活教室 令和4年11月30日	武藤頼胡氏の講演「トラブルを回避するための終活を考える」のダイジェスト	
消費生活教室 令和5年1月26日	山本正行氏の講演「加速するキャッシュレス決済の行方」のダイジェスト	
令和4年度 消費者教育講演会	井出留美氏の講演「食品ロスをなくそう」のダイジェスト	
令和4年度 簡易テスト実習	11月17日に行った「発酵食品」をテーマとしたオレガン愛美氏の講義と実習のダイジェスト	
横浜市立市ケ尾中学校 「市中から世界を変えよう ESD×SDGs 実践報告」 消費者市民社会の形成を目指して	市ケ尾中学校は生徒会活動を中心に「市中から世界を変えよう」をスローガンにSDGsの実践を続けている。その様子を約半年間追ったドキュメンタリー動画	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・市ケ尾中学校ホームページ
SNSをきっかけとしたトラブル	スマホのメールをきっかけに親しくなった相手から専用サイトに誘導され高額な料金を請求されたトラブルの啓発動画	<ul style="list-style-type: none"> ・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
健康食品「定期購入」トラブル	1回だけのお試しのつもりが定期購入の契約コースにされたトラブルの啓発動画	<ul style="list-style-type: none"> ・YouTube センターチャンネル
横浜エクセレンス啓発動画 『悪質商法編』(15秒、30秒)	若者を消費生活トラブルから守るため、横浜を本拠地とするトップスポーツチームとの連携・協働体制である「横浜スポーツパートナーズ」の協力のもと制作	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・センターTwitter ・横浜市営バス車内デジタル
横浜エクセレンス啓発動画 『18歳は大人編』(15秒、30秒)		
横浜キャノンイーグルス啓発動画		

『悪質商法編』(15秒、30秒)	作	サイネージ ・横浜市営地下鉄YS-VISION ・協力チームホームページ ・協力チーム試合会場
横浜キャノンイーグルス啓発動画		
『18歳は大人編』(15秒、30秒)		
YOKOHAMA KTM 啓発動画 『悪質商法編』(15秒、30秒)		

市立市ケ尾中学校『市中から世界を変えよう』ドキュメンタリー動画の制作

市立市ケ尾中学校ではESD（Education for Sustainable Development）の推進に取り組んでおり、生徒会活動を中心に『市中から世界を変えよう』をスローガンにSDGsの実践を行っています。こうしたSDGsへの取組は、消費者である市民の行動が社会を変える「消費者市民社会」の実現にも大きく貢献しています。

持続可能な社会をつくるために自分たちでできることを真剣に考え、環境委員会を中心に環境問題の意識を高める「石けん教室」を企画実行し、図書委員会の活動では「読書の秘訣カード」を使い、読書のコツや楽しみ方を学ぶワークショップを行いました。

また、横浜市教育委員会が主催し、市内のESD推進校3校でそれぞれの取組について発表し、意見交換を行った様子も取材しています。

このほかにも福祉活動にも繋がる「服のカプロジェクト」など、SDGsの実現に向けた取組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、市ケ尾中学校のホームページで公開しました。



(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
リーフレット「みんなで守る高齢者の安心消費生活」	1,100	6月	病院
訪問販売お断りシール	47,000	7月・1月	区役所、区社会福祉協議会
ウェットティッシュ	12,000	10月	区役所、区社会福祉協議会
くらしの豆知識（2023年版）	330	11月	出前講座、消費生活教室等

リーフレット「契約のきりふだ（高齢者編）」	8,000	12月	出前講座、シニア大学、区役所、高齢者関連施設等
リーフレット「地域の見守りで高齢者の消費者被害を防ぎましょう」	500	12月	出前講座
リーフレット「消費生活トラブル回避術」	2,000	1月	出前講座

イ 地域ケアプラザとの連携強化【区役所連携・協働事業】

高齢者等見守りが必要な方々の消費者被害の未然防止や被害回復を図るため、地域包括支援センターの機能を有する地域ケアプラザとの連携を推進しました。地域ケアプラザで消費生活推進員が開催する出前講座や、地域ケアプラザや区役所等がメンバーとなる地域ケア会議等へ参加し情報提供を行うなど、様々な場面で地域ケアプラザを中心とする見守り関係者との連携強化を図りました。

ウ 地域の担い手養成アウトリーチセミナー【区役所連携・協働事業】

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
11月10日	緑区役所	みんなで守る高齢者の安心消費生活	横浜市消費生活総合センター消費生活相談員ほか	41人

エ 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。

	開催日	内容
第1回	7月20日	<ul style="list-style-type: none"> 各団体からの情報提供 センターからの情報提供（令和3年度消費生活相談の傾向、センター制作動画の紹介） 意見交換
第2回	1月12日	<ul style="list-style-type: none"> 各団体からの情報提供 センターからの情報提供（被害者救済法の制定及び消費者契約法等の一部改正、高齢者等見守り相談事業） 意見交換

(4) 商品テスト・資料展示

ア 簡易テスト実習

テスト・実習室の施設・設備を活用して、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。また、実習の状況を動画化してセンターホームページの動画ギャラリーに掲載し、関心のある市民の皆様にご覧いただけるようにしました。

実施日	内容	講師	参加者
11月17日	塩分計を使った簡易テスト実習 ～塩麹づくりワークショップ～	一般社団法人日本発酵文化協会認定発酵プロフェッショナル	8人

		オレガン 愛美	
--	--	---------	--

イ 資料展示

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	85
5月	23	79
6月	26	127
7月	25	81
8月	26	87
9月	24	109
10月	25	109
11月	24	106
12月	24	104
1月	23	84
2月	23	121
3月	26	97
合計	294	1,189

② 蔵書数・貸出数

	蔵書数	(うち4年度購入数)	貸出数
図書	4,055	(24)	209
ビデオ、DVD	637	(29)	87

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
9月29日 ～10月8日	悪徳商法の被害未然防止ほか(2)	港北区消費生活推進員の会	福祉相談会イベントにおける啓発
10月19日 ～11月7日	悪徳商法の被害未然防止ほか(7)	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
11月21日 ～11月30日	消費生活センターでは皆様からの相談を受け付けています(2)	旭区地域振興課	消費者教育講演会会場における年啓発
1月27日 ～2月9日	消費生活センターでは皆様からの相談を受け付けていますほか(5)	港北区消費生活推進員の会	港北図書館における啓発
3月15日	消費生活センターでは皆様からの相談を受け付けていますほか(2)	横浜市老人クラブ連合会	シニアの祭典における啓発

3 施設の管理

施設管理事業 2,073万円(2,167万円)

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)

2,452万円(2,604万円)

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

市内南部9区で個別巡回定期検査、大規模病院を対象に所在場所定期検査を実施しました。

検査戸数 2,164戸

検査個数 7,566個

検査手数料及び証明書交付手数料収納額（横浜市歳入） 8,511,640円

	検査区域		検査数	不合格数	不合格率
個別巡回定期検査	南区、港南区、保土ケ谷区、旭区、磯子区、金沢区、戸塚区、栄区及び瀬谷区	検査戸数	2,139	45	2.1%
		検査個数	5,293	53	1.0%
		はかり	4,735	53	1.1%
		分銅等	558	0	0.0%
所在場所定期検査	横浜市全域	検査戸数	25	20	80.0%
		検査個数	2,273	44	1.9%
		はかり	2,227	44	2.0%
		分銅等	46	0	0.0%
合 計		検査戸数	2,164	65	3.0%
		検査個数	7,566	97	1.3%
		はかり	6,962	97	1.4%
		分銅等	604	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）

- ・6区（南、保土ケ谷、旭、金沢、戸塚、瀬谷）の市立、県立の学校
- ・区役所

2 啓発イベント等（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や計量に係る周知を図るため、岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校と連携して消費生活・計量啓発イベント『あそんで・はかって・くらし発見』を開催しました。

実施日	会場	イベント名	内容	参加者
11月13日	よこはま動物園ズラシア（旭区）	消費生活・計量啓発イベント『あそんで・はかって・くらし発見』	来園者の多い秋の週末に、クイズラリーやワークショップで消費生活や計量の大切さを楽しく学べる体験型イベントを開催	3,000人

Ⅲ 会議室の貸し出し事業

(他1)

328万円(254万円)

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。

さらに、令和5年度からの料金改定に向け、登録団体の確認と案内の送付を行いました。

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	454	4,254	55.0	523,000
会議室2	379	3,289	45.8	408,800
会議室3	283	4,975	34.2	515,600
合計	1,116	12,518	45.0	1,447,400

(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	2
その他の日	—	0
合計	12	2

Ⅳ 協会の運営

2,327万円(2,441万円)

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3年度事業報告書 令和3年度決算報告書 評議員選定委員会外部委員の選任 経理規程の一部改正 令和4年度第1回評議員会の招集
第2回	6月30日 決議の省略によるみなし決議	理事長(代表理事)の選定 専務理事(代表理事)の選定 常務理事(業務執行理事)の選定
第3回	3月10日	令和5年度事業計画書 令和5年度収支予算書 特定費用準備資金取扱規程の制定及び経理規程の一部改正

		特定費用準備資金の保有 令和4年度第2回評議員会の招集
--	--	--------------------------------

(2) 評議員会

	開催日	議案
第1回	6月30日	令和3年度決算報告書 理事及び監事の選任 評議員選定委員会委員（評議員）の選任
第2回	3月24日	令和5年度事業計画書 令和5年度収支予算書

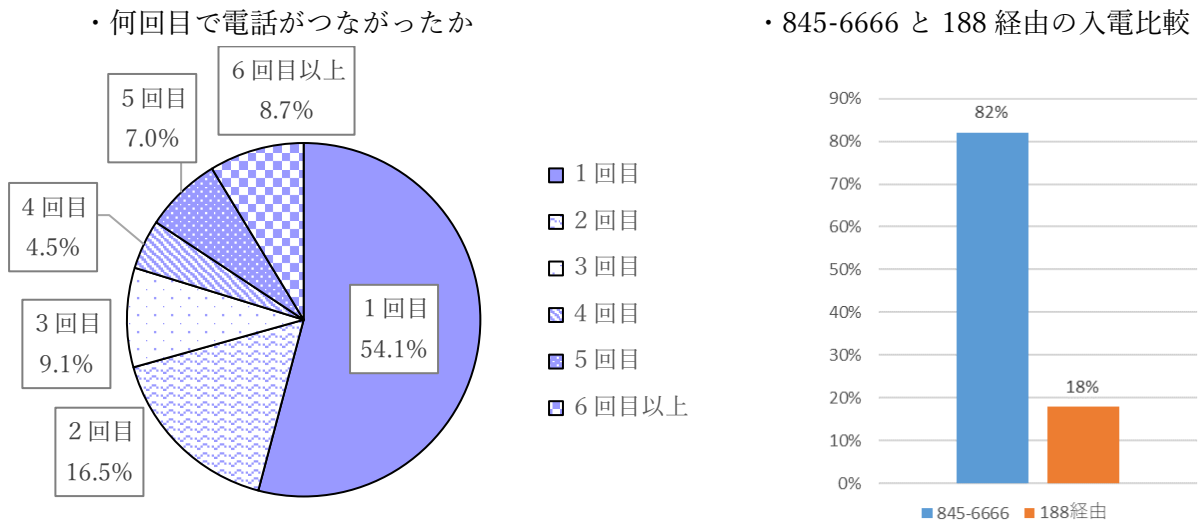
【利用者アンケート実施結果】

1 電話相談利用者アンケート

実施期間 11月14日～11月20日

回答数 242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



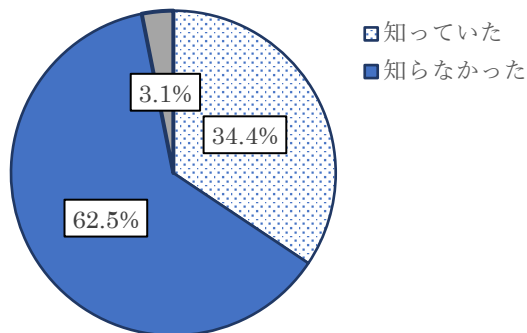
2 面接相談利用者アンケート

実施期間 11月14日～12月9日

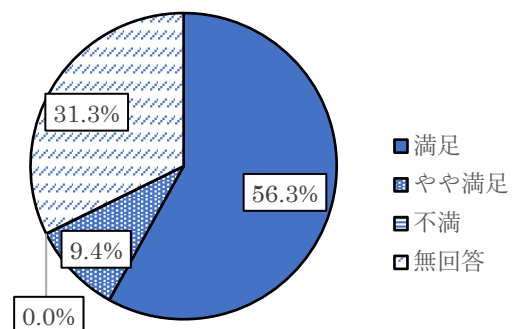
回答数 32件

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



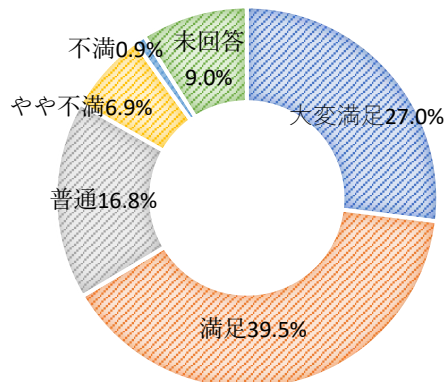
- ・「面接相談が事前予約制であることを知らなかった」との回答は62.5%でした。
- ・面接後、65.7%（「満足」（56.3%）と「やや満足」（9.4%）の合計）が満足したと回答しています。
- ・自由記述では「このようなことにまたならないよう、教訓になった」「親身になってくれた」「知らない言葉は一つも使わずに説明いただいた」等の意見が寄せられました。

3 消費生活教室参加者アンケート

実施対象 8教室

回収数 423（参加者 608名、回収率 69.5%）

実施方法 来場者にアンケート用紙を配付・回収



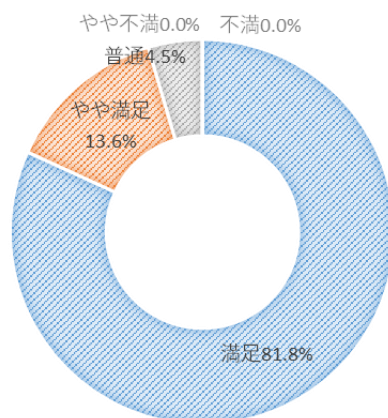
- ・全体で 66.5%（「大変満足」(27.0%)と「満足」(39.5%)の合計）が満足したと回答しています。
- ・「具体的でわかり易くとても勉強になりました。」「いつも助かる情報をありがとうございます。生活にとっても役立ちます。」「すごくわかりやすかったです。消費者ももっと勉強すべきですね。」等の意見が寄せられました。

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 22（回収率 100.0%）

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 95.4%となっています。
- ・「具体的でわかりやすかったという参加者からの意見が多数あった」「身近なところでトラブルに巻き込まれてしまうことがあるということを学べた」「ロールプレイで実際に行うことで臨場感を感じることができた」「相談窓口のイメージがわかり信頼性が高まった」等の意見が寄せられました。

【関係機関連絡会等】

会議名	主催・事務局	回数
国・県等		
令和4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4年度PIO-NET運営連絡会議【web】	国民生活センター	1
令和4年度商品テスト企画会議	国民生活センター	1
令和4年度商品テスト技術・評価研究会	国民生活センター	1
消費生活相談DXの検討に係る有志地方公共団体意見交換会	消費者庁 国民生活センター	30
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4年度関東甲信越ブロック消費生活センター所長会議【web】（消費者行政ブロック会議と合同開催）	群馬県こども部消費生活課	1
令和4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】	群馬県こども部消費生活課	1
令和4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】	横浜市消費生活総合センター	1
消費者問題懇談会【web】	神奈川県 神奈川県弁護士会	2
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	6
市		
横浜市消費生活審議会【web】※オブザーバー	横浜市経済局消費経済課	4
消費生活推進員区代表会議	横浜市経済局消費経済課	1
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	1
港南区認知症高齢者対策連絡会	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
首都圏消費生活センターとの連絡懇談会	公益社団法人日本広告審査機構(JARO)	1

【メディア等掲載実績】

媒体名	日付	内容
横浜市広報ラジオ番組『YOKOHAMA My Choice!』 FMヨコハマ	4月24日 放送	成年年齢18歳引き下げに伴う課題と横浜総合高校「横総生にオファーです」ドキュメンタリー動画制作の取組 ※センター長出演
タウンニュース 中区・西区版	6月2日号	令和4年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられました！
タウンニュース 瀬谷区版、鶴見区版、金沢区・磯子区版、南区版	7月14日号	横浜市内20歳未満「ネトゲ」に関する相談増

タウンニュース 神奈川区版、旭 区版、泉区版、中区・西区版	7月21日号	横浜市内20歳未満「ネトゲ」に関する相談増
タウンニュース 港南区・栄区 版、港北版、戸塚区版	7月28日号	横浜市内20歳未満「ネトゲ」に関する相談増
タウンニュース 青葉区版	8月4日号	横浜市内20歳未満「ネトゲ」に関する相談増
タウンニュース 旭区版、瀬谷区 版、保土ケ谷区版	11月10日号	消費者教育講演会のお知らせ
こどもタウンニュース よこはま 版	11月号	ゲーム機の設定や利用ルールを決めておきましょう ／あなたも消費生活相談員を目指しませんか
横浜市老人クラブ連合会『かがや きだより横浜』Vol.177	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！
広報よこはま鶴見区版	12月号	困ったときのネット検索からまさかの消費者トラブル
横浜市社会福祉協議会『福祉よこ はま』No.204	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！
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した
横浜市社会福祉協議会『福祉よこ はま』No.205	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！
タウンニュース 南区版（Web 限定 記事）	3月23日号	プロスポーツ選手が消費生活トラブル防止を動画で訴え
その他	日付	内容
港南区上永谷町内会 創立70周年 記念誌	6月発行	消費者トラブルで困ったときの相談窓口
川島地域ケアプラザ 広報誌「リ ーベ川島」6月号	6月1日 発行	“ご用心ください” 悪質商法
横浜市依存症支援者向けガイドラ イン（横浜市こころの健康相談セ ンター）	10月発行	関係機関・団体一覧表に横浜市消費生活総合センター掲載
令和4年度版「つるみ生活・防災 マップ」	12月発行	区民利用施設一覧表に横浜市消費生活総合センター掲載
民生委員・児童委員及び主任児童 委員の手引き（健康福祉局）	12月改訂 発行	消費者被害に関する相談機関
若者向けリーフレット（慶應義塾 大学日吉学生部）	1月発行	きっかけはSNS!? それ、悪質商法かも！
神奈川区民生活マップ	3月発行	買い物や訪問販売などのトラブルの相談
オレンジガイド（横浜市版認知症 ケアパスガイド）（健康福祉局）	3月改訂 発行	消費生活に関する商品やサービスの契約トラブル等の相談
港南区消費生活推進員だより	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

【視察、インターンシップ等】

実施日	団体名	人数	内容
7月25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
8月31日	明治学院大学法学部消費 情報環境法学科	2	インターンシップ 事業概要・施設見学・業務体験
9月22日	神奈川県弁護士会消費者 問題対策委員会	30	司法修習生研修 事業概要・相談事例の検討・施設見学