

令和6年度

(令和6年4月1日 ~ 令和7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、民間事業者との競争もあり、有資格業務である消費生活相談員の担い手不足が各地で顕在化しており、優秀な相談員の安定した確保が喫緊の課題となっています。

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、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 6 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 3 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推進するとともに、第三者評価において第 4 期前半の事業成果を報告し評価を受けました。

消費生活相談では、質の高い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ほか、相談員の更なる処遇改善につながる人事給与制度の見直し（第 2 弾）を実施し、相談員が多様な働き方を選択できる新しい相談体制も導入しました。

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進め、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、成年年齢引下げ等を踏まえ、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、市立高等学校の「総合的な探究の時間」への参加、専門学校等と連携したフリーペーパーによる啓発や消費生活キャンペーンなどの他、人気漫画家と連携して制作した啓発 4 コマ漫画を横浜市と協働で動画化し、SNS 広告や交通広告、「二十歳の市民を祝うつどい」での上映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、「人生 100 年時代の消費者トラブル対策」をテーマとした消費者教育講演会を開催しました。

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。6 年度は、市内南部 10 区の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

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）

2億3,466万円（2億4,219万円）

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 1億6,420万円（1億6,747万円）

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 20,880件



<電話相談>

■相談受付件数（前年度比較）

	6年度		5年度		増△減	対前年度増減率
	件数	割合	件数	割合		
苦情相談	15,880	95.4%	14,351	95.6%	1,529	10.7%
問合せ	758	4.6%	653	4.4%	105	16.1%
相談員対応(電話等)計	16,638	100.0%	15,004	100.0%	1,634	10.9%
電話の自動音声応答	2,396	56.5%	6,339	78.6%	△3,943	△62.2%
メール相談	1,846	43.5%	1,723	21.4%	123	7.1%
計	4,242	100.0%	8,062	100.0%	△3,820	△47.3%
合計	20,880		23,066		△2,186	△9.5%

■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	6年度		5年度		増△減	対前年度増減率
		件数	%	件数	%		
1	商品一般	1,317	7.9%	① 1,079	7.2%	237	22.0%
2	役務その他サービス	919	5.5%	⑤ 668	4.5%	251	37.6%
3	不動産貸借	844	5.1%	④ 739	4.9%	105	14.2%
4	工事・建築	841	5.1%	③ 803	5.4%	38	4.7%
5	化粧品	672	4.0%	② 879	5.9%	△207	△23.5%
6	健康食品	571	3.4%	⑦ 408	2.7%	163	40.0%
7	修理サービス	452	2.7%	⑥ 429	2.9%	23	5.4%
8	医療サービス	332	2.0%	⑩ 311	2.1%	21	6.8%
9	インターネット接続回線	321	1.9%	⑨ 312	2.1%	9	2.9%
10	携帯サービス	280	1.7%	⑪ 284	1.9%	△5	△1.8%
	その他	10,089	60.6%	9,092	60.6%	999	11.0%
	合計	16,638	100.0%	15,004	100.0%	1,634	10.9%

※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	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
～10代	197	2.3%	187	2.7%	0	0.0%	3	0.4%	387	2.3%
20代	925	11.0%	760	10.8%	0	0.0%	3	0.4%	1,688	10.1%
30代	873	10.3%	742	10.5%	0	0.0%	2	0.3%	1,617	9.7%
40代	1,005	11.9%	797	11.3%	0	0.0%	2	0.3%	1,804	10.8%
50代	1,516	17.9%	1,171	16.6%	0	0.0%	4	0.6%	2,691	16.2%
60代	1,205	14.3%	1,061	15.1%	0	0.0%	6	0.9%	2,272	13.7%
70代	1,262	14.9%	1,057	15.0%	0	0.0%	3	0.4%	2,322	14.0%
80代～	1,186	14.0%	915	13.0%	0	0.0%	15	2.2%	2,116	12.7%
不明	278	3.3%	350	5.0%	476	100.0%	637	94.4%	1,741	10.5%
合計	8,447	100.0%	7,040	100.0%	476	100.0%	675	100.0%	16,638	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 79	不動産貸借 165	不動産貸借 181	不動産貸借 146	商品一般 198	商品一般 194	商品一般 223
2	化粧品 13	医療サービス 120	商品一般 80	商品一般 97	役務その他サービス 139	化粧品 156	役務その他サービス 169	商品一般 155
3	健康食品 9	役務その他サービス 118	医療サービス 64	化粧品 71	化粧品 129	役務その他サービス 133	工事・建築 157	役務その他サービス 155
4	アダルト情報 7	エステサービス 103	役務その他サービス(同率3位) 64	工事・建築 64	不動産貸借 125	工事・建築 125	化粧品 149	給湯システム 96
5	商品一般 6	商品一般 71	修理サービス 58	修理サービス 60	健康食品 121	健康食品 121	健康食品 114	健康食品 94

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

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 1,031 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	スマホ充電ケーブル、電動アシスト自転車

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。

メール相談処理システムを本格稼働し、増加するメール相談に確実かつ迅速に対応しました。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、アクセシビリティ向上のため新しいシステムを本格導入するとともに、利用状況を常に把握して適時適切にメニューの見直しを行うなど利便性向上を図りました。

(2) 高齢者等見守り消費生活相談事業 [県]

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付け、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 55 件

（うち地域ケアプラザ専用回線からの相談 49 件）

また、高齢者の見守り活動強化のために、地域ケアプラザ以外の福祉関係者に向け、ミニサイズのパンフレットを作成し、出前講座等で配布しました。

タイトル	発行部数	発行
ミニサイズパンフレット『見守りのかたから寄せられた消費生活相談事例です』	3,000 部	11 月

センターからのひとことアドバイス

クーリング・オフってなんですか？

訪問販売等で不意に勧誘を受け、消費者が契約してしまったとき、一定の期間内であれば、無条件で解除できる制度です

また勧誘されるのでは、と心配です…

訪問販売や電話勧誘販売では、契約を締結しない旨の意思表示をした消費者に対し、勧誘することは禁止されています

ご本人に問題意識がなくて…

ご本人とお話できる状態であれば、センターから相談事例や注意点を伝えることができます

「おかしいな？」「心配だな？」と思ったときは、**横浜市消費生活総合センター**にご相談ください

見守り担当者の連絡先

担当者 | TEL |

担当者 | TEL |

消費者トラブルで困ったら…
横浜市消費生活総合センター
相談専用電話
045-845-6666
平日 9:00~18:00 土・日 9:00~16:45

横浜市消費生活総合センター

市民の皆さんの安全で快適な暮らしを実現するための拠点施設として、消費生活相談、消費生活情報の提供、消費者活動の支援などを行っています。

見守りのかたから寄せられた消費生活相談事例です

センター公式ホームページ
横浜市消費生活総合センター 検索

定期購入 独居の高齢者が「記憶力の維持を助ける」という健康食品を定期購入したと思われ、複数の請求書と弁護士からの督促状が届いている。今後、請求が来ないよう対処方法を教えてほしい。本人は物忘れがひどく一人では対応することは難しい。

点検商法 担当している高齢者の家族から「今日、知らない業者から電話があり母が応答したところ、床下の無料点検を勧められ、4日後の来訪を承諾したらしい。なじみの工務店ではないので断りたいが、母は業者名や連絡先はわからないと言っている。どうしたら良いか。」と相談を受けた。

訪問販売 独居の高齢者が訪問販売で、布団除湿シートとオーダー枕の合計5万円の契約をしてしまったようだ。数日前に娘が自宅を訪れた際、複数の契約書を見つけ、地域包括支援センターに相談するよう言われたそうだ。契約書では2か月後の納品日に全額支払うことになっている。高額な枕は必要ないので解約したい。

「1回限りの購入と思い注文したが、定期購入だった」と言う相談が後を絶ちません。ご高齢の方は、注文の記憶があいまいで、注文の時は納得していても、2回目が届くまでに忘れてしまい、困惑するケースが見られます。

※ご本人が契約をきちんと理解し納得しているのがポイントです。ご本人の了承があれば、ご本人同席でお話を伺います！

床下の無料点検から床下換気扇の設置等を勧められ、その後も次々とリフォーム工事を勧められることがあります。事業者が訪問した際には、玄関は開けず、インターフォン越しに点検を断る旨を伝えましょう。

※どうしても断り切れず契約してしまったら、契約に至った経緯を詳しくお伺いしてクーリング・オフが可能か一緒に考えます！

訪問販売では、クーリング・オフの記述がある契約書面を受領後、8日間はクーリング・オフができます。安易に訪問者を自宅に上げないように注意しましょう。

※訪問販売では、購入の意思がない消費者への強引な勧誘や再勧誘は禁止されています。クーリング・オフ通知後、今後の訪問は断る旨をセンターからお伝えすることもできます！

〈ミニサイズパンフレット（三つ折り・A6）〉

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に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、地域包括ケアを構築する様々なレベルの地域ケア会議にも参加しました。

実施日	内容	参加者
4月26日	鴨居地域ケアプラザ 個別ケース地域ケア会議	民生委員児童委員、消費生活推進員、ケアマネージャー、緑区役所、鴨居地域ケアプラザ職員
5月22日	日吉本町地域ケアプラザ 個別ケース地域ケア会議	民生委員児童委員、ケアマネージャー、港北区役所、港北警察署、日吉本町地域ケアプラザ職員
5月27日	瀬谷区詐欺・消費者被害防止プロジェクト会議（第1回）	区連合町内会自治会連絡協議会、区民生委員児童委員協議会、区シニアクラブ連合会、瀬谷警察署、区在宅医療相談室、瀬谷ケアマネット、区社会福祉協議会、二ツ橋地域ケアプラザ、中屋敷地域ケアプラザ、瀬谷区役所
6月24日	【講師派遣】悪徳商法、特殊詐欺意見交換	寺尾地域ケアプラザ職員、消費生活推進員

10月29日	【講師派遣】最新の消費者被害の実態とその予防策について 意見交換	いずみ中央地域ケアプラザ職員
11月1日	【講師派遣】高齢者の消費者被害について 意見交換	民生委員児童委員、ケアマネージャー、東戸塚地域ケアプラザ職員
11月18日	鴨居地域ケアプラザ 個別ケース地域ケア会議	民生委員児童委員、消費生活推進員、ケアマネージャー、緑区役所、鴨居地域ケアプラザ職員
11月19日	瀬谷区 区レベル地域ケア会議	区医師会、区歯科医師会、区薬剤師会、区民生委員児童委員協議会、区連合町内会自治会連絡協議会、区在宅医療相談室、瀬谷ケアマネット、区サポートネット、消費生活推進員、区社会福祉協議会、二ツ橋地域ケアプラザ、阿久和地域ケアプラザ、中屋敷地域ケアプラザ、下瀬谷地域ケアプラザ、二ツ橋第二地域ケアプラザ、瀬谷区役所、経済局
12月11日	【講師派遣】消費者被害を防止するためにケアマネージャーが行えること 意見交換	ケアマネージャー、鴨居地域ケアプラザ職員
1月15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	地域包括支援センター社会福祉士分科会、横浜市社会福祉協議会、経済局
1月16日	瀬谷区内地域包括支援センター社会福祉士部会 地域で消費生活に関する相談を受ける際の留意点、対応のポイント等意見交換	区内地域包括支援センター社会福祉士、区社会福祉協議会、瀬谷区役所
1月28日	釜利谷地域ケアプラザ 包括レベル地域ケア会議	民生委員児童委員、消費生活推進員、ケアマネージャー、金沢区役所、釜利谷地域ケアプラザ職員
1月31日	講師派遣（2/21 消費者トラブル、消費者被害防止）の事前打合せと意見交換	樽町地域ケアプラザ職員
2月14日	【講師派遣】悪質商法との消費者トラブル防止 意見交換	西金沢地域ケアプラザ職員
3月3日	鴨居地域ケアプラザ 包括レベル地域ケア会議	民生委員児童委員、消費生活推進員、ケアマネージャー、緑区役所、鴨居地域ケアプラザ職員
3月26日	瀬谷区詐欺・消費者被害防止プロジェクト会議（第2回）	区連合町内会自治会連絡協議会、区民生委員児童委員協議会、区シニアクラブ連合会、瀬谷警察署、区在宅医療相談室、瀬谷ケアマネット、二ツ橋地域ケアプラザ、瀬谷区役所

（3）消費者安全に向けた相談情報発信

センターで受け付けた相談は、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、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区別版（年3回）を発行しました。

タイトル	内容	発行日等
令和5年度 消費生活相談の傾向	屋根や給湯器などの点検商法トラブルやもうけ話に関するトラブルが増加しています	7月9日 記者発表
令和5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28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 相談事例「お試しのつもりが定期購入一定期縛りなしは定期購入かもしれません！」	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 相談事例「急増中 給湯器の点検商法に注意」	9月30日
	新春号：区内相談件数/年代別件数と市内の相談状況 相談事例「不用品買取りのはずが貴金属を買い取られた！」	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 13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 64件 (国：12件 県：28件 警察：24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 3件

(4) 相談員の処遇改善と魅力発信

令和3年度に実施した相談員の処遇改善（定期昇給・ステップアップ・前歴換算制度の導入）に引き続き、相談員の更なる処遇改善（期間の定めのない正規雇用化・退職金制度の導入等）などを内容とする人事給与制度の見直し（第2弾）を令和6年度に実施しました。

また、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、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
地域密着型フリーペーパー『ARIFT』	446,000	12月	横浜市内8エリアポスティング

(5) 相談処理対応力向上事業 [県]

ア 相談員研修

(ア) 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）

(イ) 専門知識研修

実施日	内容	講師
4月22日	・横浜市消費生活条例・審議会・事業者指導について ・個人情報保護研修、人権啓発研修	経済局消費経済課 協会総務課
5月20日	認知症サポーター養成講座	港南中央地域ケアプラザ 社会福祉士 菊地 亮 保健師 高岡 瑞歩
6月17日	食品表示の基礎知識と相談対応でのポイント	一般社団法人 FOOD COMMUNICATION COMPASS 事務局長 森田 満樹
7月29日	金融・保険の基礎知識と相談のポイント	東京合同法律事務所 弁護士 坂 勇一郎
8月	【国SENDラーニング】消費生活相談に必要な電気通信サービスに関する基礎知識	大阪弁護士会 弁護士 川添 圭
9月10日	消費生活相談に必要な信用情報機関に関する基礎知識（情報開示、本人申告、開示報告書の見方、情報機関間の情報交流）	株式会社シー・アイ・シー 池田 信司
10月28日	リフォームやレスキューサービスの相談に必要な建築構造や法知識	聖橋法律事務所 弁護士・一級建築士 菅谷 朋子
11月	【神奈川県 Web 研修】障害特性の理解と合理的配慮について	かながわ身体障害福祉ネットワ ーク 小野 和佳
12月	【神奈川県 Web 研修】美容医療の基礎知識と消費者トラブルについて	公益社団法人日本美容医療協会 理事長 鈴木 芳郎
1月	【国SENDラーニング】消費生活相談に必要な割賦販売法の知識	弁護士 上田 孝治
2月17日	相談事例から学ぶ生命保険に関する基礎知識	生命保険協会神奈川県協会 事務局長 丹羽 浩
3月	【国SENDラーニング】住宅関連の相談に必要な基礎知識－住宅修理（地震・大雨災害に便乗したトラブルも含めて）－	公益財団法人住宅リフォーム・ 紛争処理支援センター

(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
第1回	相談の聞き取りポイントとカードの記載方法 【事例】賃貸マンション退去時の原状回復費用/中古車購入・売却のキャンセル	出会い系(コミュニティ)サイトでの詐欺的被害に対する相談処理 聞き取り時の留意点、支払方法による返金可能性の有無等 【事例】サクラサイト/譲渡金	相談処理のポイントと法的根拠の確認 【事例】契約書と異なる給湯器を取り付けられた場合の相談処理/Web 会議システムで勧誘された起業講座の解約
第2回	相談の聞き取りポイントとカードの記載方法 【事例】オンライン英会話教室の解約/パソコン教室の解約、特定継続的役務該当性	自動車の売買契約トラブル解決のポイント	生命保険についての基礎知識 クーリング・オフ、告知義務、免責事項、生命保険会社が保険を解除できない場合、保険の種類、公的保険制度、用語の整理

第3回	相談の聞き取りポイントとカードの記載方法 【事例】通信販売（定期購入） 消費者契約法（平均的損害を超えるキャンセル料条項）の確認	特商法、宅建業法、保険業法におけるクーリング・オフ制度の比較	特商法、宅建業法、保険業法におけるクーリング・オフ制度の比較 口座差し押さえ プラットフォームに共同不法行為責任を認めた裁判例
第4回	相談処理のポイントと法的根拠の確認 【事例】美容医療（手術のキャンセル料、施術不良のため返金や治療費の補償）／生命保険（解約時の返金額・告知義務違反）	副業・詐欺的投資等の被害回復における消費者契約法・特商法	OTAでの旅行トラブル標準旅行業約款と募集型パック約款 オンライン旅行取引の表示等に関するガイドラインの確認
第5回	相談処理のポイント 【事例】通信関連のトラブル（初期契約解除と確認措置）／原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（負担単位と経過年数の考慮）	民法改正 改正前後で対応が異なるケース（約款の変更、保証契約など） サブリース、未成年取消	住宅相談のための基礎知識と心構え 住宅契約に関する法律知識 【事例】ひび割れ／建物の不具合
第6回	相談の聞き取りポイントとカードの記載方法 【事例】「ネガティブ・オプション」を付与する相談／ネット広告とかけ離れた作業費を請求されたトイレの詰まり修理サービストラブル	住宅（売買・請負）の契約不適合（瑕疵担保）責任 聞き取りのポイント、助言の注意点	住宅相談のための基礎知識と心構え 【事例】排水管／次々販売／外壁／雨漏り／補助金利用／分電盤の点検商法に係る契約／書面不備指摘の可否

(エ) 接遇研修

実施日	内容	講師
11月25日 28日 12月2日	相談対応のモニタリング 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8日 2月17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

(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)	50回	192件
専門相談(クリーニング分野)	3回	4件

ウ スーパーバイザー機能の充実

相談処理対応力の向上を図るため、相談業務を統括する主任1名を配置し、相談員への指導・助言、あっせん交渉の立ち合い、困難事案、統一処理等の対応等を行いました。

エ 新しい相談体制の導入

相談員が多様な働き方を選択できるよう、週2～3日勤務の相談員と、その連絡調整や相談員の視点から啓発や教育内容の検討を行う調整担当相談員を配置する、新しい相談体制を導入しました。

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 5,121万円 (5,375万円)

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回実施しました。

消費者教育講演会は、「人生100年時代の消費者トラブル対策」をテーマに実施しました。



〈消費者教育講演会〉

(ア) 消費生活教室

参加者数合計 638人

実施日	会場	内容	講師	共催	参加者
6月17日	磯子公会堂講堂	遺産と相続と贈与の話 ーもしものときに備えて知っておきたい税の基礎知識ー	あすは税理士法人 税理士 深沢 智仁	磯子区	201人
7月26日	緑公会堂講堂	高齢者向け住まいの種類と選び方 ー有料老人ホームを中心にー	公益社団法人全国有料老人ホーム協会 参与 倉田 久	緑区	178人
8月22日	保土ヶ谷公会堂会議室	だまされない消費者になるための心理学	中央大学文学部心理学専攻 教授 有賀 敦紀	保土ヶ谷区	48人
9月25日	横浜市開港記念会館講堂	第1部「おとなのデジタル教養講座」 第2部「悪質商法にご用心！」	ソフトバンク株式会社CSR本部 参与 鳥居 郷一 落語家 桂 歌助	中区	100人
12月6日	神奈川	インターネット被害にあわない	特定非営利活動法人	神奈川	71人

	区役所 会議室	ために ーサイト・メール・広告に潜む ワナー	NPO 情報セキュリティ フォーラム 廣瀬 由美	区	
2月20日	都 筑 区 役 所 会 議 室	身近に起こる消費生活トラブル ー消費者を狙う悪質商法の手口 を知るー	神奈川県弁護士会 弁護士 芳野 直子	都筑区	40人

(イ) 消費者教育講演会

実施日	会場	内容	講師	共催	参加者
1月30日	港 南 公 会 堂 講 堂	人生 100 年時代の消費者トラブ ル対策	弁護士 菊間 千乃	港南区	502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。Webでの講座も実施しました。

実施回数 45回

参加者数合計 1,432人

主催者	行事名	講演テーマ	参加者
地域団体		8回	219人
鶴見区消費生活推進員 の会	地域住民研修	悪質商法	18
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・最新の手口	8
金沢区六浦西第2民生 委員・児童委員協議会	福祉関係者研修	高齢者の消費者トラブル	14
港南区永野地区消費生 活推進員	地域住民研修	悪質商法、消費者被害未然防止	54
桂山クラブ	クラブ会員研修	消費者トラブル早期発見・解決	41
緑区三保地区消費生活 推進員	地域住民研修	悪質商法・投資詐欺や架空請求など の防止講話	28
シニア楽農園の会	地域住民研修	インターネットや訪問販売などの消 費者トラブル対処法	41
長津田団地自治会	地域住民研修	悪質商法の手口や見分け方、解決の ポイント	15
高齢者施設運営者		20回	391人
東永谷地域ケアプラザ	地域住民研修	だまされない！「今流行の悪質商 法」	26
戸部本町地域ケアプラ ザ	シニアクラブ会長研修	消費者被害防止	35
寺尾地域ケアプラザ	地域住民研修	悪質商法、特殊詐欺	23
【web】日吉本町地域ケ アプラザ	地域住民研修	悪質商法・詐欺から身を守る	15
本牧和田地域ケアプラ ザ	地域住民研修	消費者トラブル、被害防止	12
下田地域ケアプラザ	地域住民研修	消費者被害	13
泥亀地域ケアプラザ	地域住民研修	悪質商法の最新手口～その対処法に ついて～	19
一般財団法人高齢者住 宅財団 ボナージュ横 浜生活サービスセンタ	地域住民研修	悪質商法	24

—			
駒岡地域ケアプラザ	地域住民研修	GOGO健康講座「悪質商法について」	19
いずみ中央地域ケアプラザ	地域住民研修	最新の消費者被害の実態とその予防策について	14
原宿地域ケアプラザ	地域住民研修	悪質商法の実態を知り、その被害を未然に防ぐ	30
東戸塚地域ケアプラザ	福祉関係者研修	高齢者の消費者被害について	20
奈良地域ケアプラザ	地域住民研修	詐欺・悪質商法の被害から守るために「消費者被害の状況及び対策等」	16
鴨居地域ケアプラザ	福祉関係者研修	消費者被害を防止するためにケアマネージャーが行えること	12
篠原地域ケアプラザ	地域住民研修	悪質商法 よくある詐欺の手口とクーリング・オフについて（最近の傾向）	32
西金沢地域ケアプラザ	地域住民研修	悪質商法等の消費者トラブル防止	6
樽町地域ケアプラザ	地域住民研修	消費者トラブル、消費者被害防止	24
中区社会福祉協議会	福祉関係者研修	周囲の人にも伝えたい！身の回りに潜む消費者トラブル-悪質商法の手口や見分け方-	15
反町地域ケアプラザ	地域住民研修	消費生活トラブルについて	10
港南台地域ケアプラザ	地域住民研修	「消費生活センター」について	26
公共団体等		8回	399人
国土交通省 関東運輸局	職員研修	消費者教育（悪質商法の手口と対処法等）	59 22(Web)
【web 配信】横浜市経済局	福祉関係者研修	高齢者の消費者被害防止	130
NPO法人 つなぐ（鶴見区障がい者権利擁護センター）	福祉関係者研修	キャッシュレスサービスの落とし穴	20
横浜市健康福祉局・港南区	地域住民研修	キャッシュレス社会を賢く生きる	61
旭区地域振興課	地域住民研修	消費者トラブルから身を守るために	58
緑区市民活動支援センター自主事業部会地域福祉講座実行委員会	地域住民研修	身近に迫る悪質商法～知って安心！その手口と見分け方～	45
泉区地域振興課	地域住民研修	消費対策講座－悪質商法に騙されないために－	4
高校・大学等		1回	27人
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	27
企業等（有料）		8回	396人
一般社団法人横浜金沢産業連絡協議会	社員研修	悪質商法等について	16
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	27
日東樹脂工業株式会社横浜工場	社員研修	消費者被害対策	1
株式会社フジシステムズ	社員研修	悪質商法、架空請求による被害の未然防止と心構え	5
【Web】ウエイズトヨタ神奈川株式会社	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、対応策など	153
【Web 申込制限定公開】横浜市社会福祉協議会横浜生活あんしんセンター	市民後見人養成講座	消費者保護	152
栄区シニアクラブ連合	シニア大学	消費者トラブルの早期発見・解決	14

会		(キャッシュレスの注意点)	
駒岡地域ケアプラザ	地域住民研修	GOGO健康講座「悪質商法について」	28

(2) 情報収集発信・啓発 [県]

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 21,000 部 (8月・12月は 10,000 部、3月は 23,000 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 10,000 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	夏号(5月):「暮らしのレスキューサービス」の高額請求に注意! 秋号(8月):令和5年度の消費生活相談の傾向 冬号(11月):多様化するキャッシュレス決済、クリーニングのトラブルに注意! 春号(2月):消費者市民社会の実現に向けて!

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『ワクワク 昭和 あ・そ・び』を開催しました。

また、夏休みの商業施設や区民まつり、大学祭など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
7月25日	ウイング上大岡2Fガーデンコート	啓発キャンペーン	お試しのつもりが定期購入～スクリーンショットを体験しよう～	61人
8月23日	ウイング上大岡2Fガーデンコート	啓発キャンペーン	オンラインゲームの高額課金にご注意! 給湯器や屋根工事の無料点検にご注意!	165人
10月15日	ウイング上大岡2Fガーデンコート	啓発キャンペーン	給湯器、屋根工事等の点検商法と定期購入にご注意!	126人
10月19日	海の公園	金沢まつり「いきいきフェスタ」	横浜市と協働でブース出展 エンカルぬり絵、啓発リーフレット、グッズ配布、11月9日イベント告知	200人
10月26日	神奈川大学横浜キャンパス	神大フェスタ	パルシステム神奈川出展ブースに参加 啓発リーフレット、グッズ配布	100人
11月9日	野毛山動物園	消費生活・計量啓発イ	来園者の多い秋の週末に、クイ	830人

		イベント『ワクワク昭和あ・そ・び』	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	来園者 3,213人
11月30日	横浜アリーナ	2024 ふるさと港北ふれあいまつり	横浜市と協働でブース出展 エシカルぬり絵、啓発リーフレット、グッズ配布	350人
12月3日	関東学院大学 関内キャンパス	啓発キャンペーン	昼休みにテラス、ラウンジで啓発リーフレット、グッズ配布	100人
12月13日	関東学院大学 金沢八景キャンパス	啓発キャンペーン	昼休みに食堂入口で啓発リーフレット、グッズ配布	150人
12月23日	ウイング上大岡 2Fガーデンコート	啓発キャンペーン	“不用品の買取”“訪問購入”での強引な貴金属買取にご注意!	231人
3月14日	ウイング上大岡 2Fガーデンコート	啓発キャンペーン	消費者市民社会	211人



〈ウイング上大岡〉



〈関東学院大学〉



〈神大フェスタ〉





〈消費生活・計量啓発イベント『ワクワク昭和あ・そ・び』〉

(イ) 学校等との連携

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。

成年年齢引下げを踏まえ、消費生活トラブル等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東高等学校の「東高校プレミアムプログラム」に参加し、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』の広告や、クリアファイルに採用するなど啓発活動に活用しました。



〈H!P 広告〉



〈クリアファイル〉

(ウ) 4コマ漫画「トラブルるまえに気づけ!」の動画化

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、5年度に人気漫画家ほりのぶゆき氏と連携し契約トラブル注意喚起のために描き下ろした啓発4コマ漫画8編を、作者監修のもと横浜市と協働で15秒、30秒の動画にしました。SNS 広告や交通広告の掲出、市庁舎や区役所のデジタ

ルサイネージ、二十歳の市民を祝うつどいでの上映など各所で公開・発信し、多くの方に視聴いただきました。

YouTube センターチャンネルの動画視聴回数は 688,491 回（7年3月31日現在）となっています。



(エ) 「ヒヨハリ！」キャラクターステッカーの製作

LINEマンガに連載中の「ヒヨハリ！」(作者：もじゃクッキー氏)に登場する人気どうぶつキャラクターのイラストをメインに、センターの情報とトラブル事例の紹介を入れた4種類のステッカー(第1弾：各5,000枚)と、センターの情報とエシカル消費の紹介を入れた4種類のステッカー(第2弾：各4,000枚)を製作し、さまざまな機会を捉えて若年層への啓発に活用しました。



裏面は『トラブル事例』を紹介

裏面は『エシカル消費』を紹介

(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17日～9月19日	90件
若者110番	1月27日～1月28日	15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 X (旧ツイッター) 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
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 51回 登録者数 2,184人 (R7.3時点) 新規登録者数 64人
X (旧ツイッター)	通年	配信回数 79回 閲覧数 93,397件
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 261回 訪問数 224,241件 PV数 374,640件
チャットボットの運用	通年	メニュー数 78種 ユニークユーザー数 3,144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、人気漫画家と連携し描き下ろした啓発4コマ漫画の動画化や、消費者市民社会形成に関する啓発動画、センター紹介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
令和6年度 8月消費生活教室	有賀敦紀教授の講演「だまされない消費者になるための心理学」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
令和6年度 9月消費生活教室【第1部】	鳥居郷一氏の講演「おとなのデジタル教養講座」のダイジェスト	
令和6年度 9月消費生活教室【第2部】	桂歌助師匠の落語「悪質商法にご用心!」のダイジェスト	
令和6年度 簡易テスト実習	9月19日に行った「洗濯用洗剤」をテーマとした大貫和泉氏の講義と実習のダイジェスト	・センターホームページ動画ギャラリー ・センターX (旧Twitter) ・YouTube センターチャンネル ・YouTube 広告 ・Instagram 広告 ・LINE 広告 ・JR ビジョン(戸塚駅・桜木町駅)、みなとみらい線ホームドアビジョン(馬車道駅・元町中華街駅)、京急デジタルサイネージ(上大岡駅)、市営地下鉄デジタルサイネー
トラブルる前に気づけ! 点検商法トラブル編 (15秒、30秒)	人気漫画家ほりのぶゆき氏と連携し、契約トラブル注意喚起のために描き下ろした啓発4コマ漫画を、作者監修のもと横浜市と協働で動画化	
トラブルる前に気づけ! 定期購入トラブル編 (15秒、30秒)		
トラブルる前に気づけ! 賃貸契約トラブル編 (15秒、30秒)		
トラブルる前に気づけ! 押し買いトラブル編 (15秒、30秒)		
トラブルる前に気づけ! 靈感商法トラブル編 (15秒、30秒)		
トラブルる前に気づけ! 鍵開けトラブル編 (15秒、30秒)		
トラブルる前に気づけ!		
トラブルる前に気づけ!		

情報商材トラブル編 (15秒、30秒)		ジ(横浜駅・新横浜駅) ・横浜市庁舎、区役所のデジタルサイネージ ・「令和7年二十歳の市民を祝うつどい」会場
トラブル前に気づけ！ SF商法(催眠商法)トラブル編 (15秒、30秒)		
エシカル消費『私たちができることって何だろう?』	日々の買い物など自分にもできることからはじめられる、エシカル消費を動画で紹介	・センターホームページ消費者市民社会サイト ・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
横浜市消費生活総合センター紹介動画	実施事業、消費生活相談の事例、施設の案内などセンターの活動を紹介	・センターホームページ ・YouTube センターチャンネル

(ウ) 消費者市民社会サイトの開設

消費者市民社会の形成を目指してセンターがこれまで実施してきた活動等を紹介するサイトをセンターホームページに開設しました。6年度に制作・公開したエシカル消費の啓発動画や、新しく作成したクリアファイルなどの啓発グッズをはじめ、今後の取組もこのサイトで紹介していきます。



〈消費者市民社会サイト〉



〈啓発動画〉



〈クリアファイル〉

(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、若者向け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
見守りワークブックⅡ	300	6月	出前講座
パンフレット「トラブルるまえに気づけ！」ヨコハマ消費生活4コマ漫画	2,000	6月	市内大学・専門学校、地区センター、地域ケアプラザ、図書館、区役所等
メモ帳(クーリング・オフはがき付)	5,000	7月	出前講座、イベント、消費生活教室、消費者教育講演会等
リーフレット「みまもるあにまる」	10,000	8月	地域ケアプラザ、区役所、図書館、市立病院等
ポケットティッシュ	20,000	9月	区役所、出前講座、イベント等
リーフレット「撃退しましょう消費者トラブル」	1,000	12月	出前講座
アクティブシニアのスマホトラブル防止ガイド	1,000	12月	出前講座
クリアファイル(A4)	8,000	2月	出前講座、イベント、消費生活教室等
除菌ウェットティッシュ	2,700	2月	出前講座、イベント、消費生活教室等

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するものです。6年度は金沢区の方が対象でしたが、センター見学の希望があったため、センターにおいて実施しました。

実施日	会場	内容	講師	参加者
8月6日	センター	高齢者の消費トラブル・地域の見守りについて	横浜市消費生活総合センター 消費生活相談員ほか	14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17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5年度消費生活相談の傾向) 意見交換
第2回	1月15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(区レベル地域ケア会議等への参加報告、情報収集発信・啓発におけるイベントの実施報告等) 意見交換

瀬谷区区レベル地域ケア会議

瀬谷区詐欺・消費者被害防止プロジェクトの取組

令和4年8月、センターの地域ケアプラザ専用回線に相談の電話が入りました。瀬谷区内の高齢一人暮らしの方が、いわゆる“次々販売”の被害にあっており被害額は2,000万円にのぼっていました。地域ケアプラザと連携して被害の回復に取り組み、センターも参加した個別ケース地域ケア会議では、今後被害にあわないための見守りの体制をどのようにつくっていくか、熱心に話し合われました。

このケースは、包括レベル地域ケア会議、区レベル地域ケア会議へ共有され、各団体の取組共有と課題への検討が進められました。センターも各会議に出席し、高齢者の消費生活相談事例などの情報を提供しました。

瀬谷区区レベル地域ケア会議では、区内で特殊詐欺・消費者被害が増加傾向にあることから、被害にあわないよう継続した啓発の取組が必要であると、6年度に瀬谷区詐欺・消費者被害防止プロジェクト（相談せ〜やPJ）を立ち上げて、啓発ツールの開発・作成を行うこととしました。センターもプロジェクトメンバーに加わり、相談を呼びかける啓発チラシを作成し、地域へ配布しました。



〈タウンニュース旭区・瀬谷区版 1月30日号掲載〉

(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時間に場所を選ばず視聴していただけるようにしました。

実施日	内容	講師	参加者
9月19日	お洗濯マイスター直伝！目からウロコのお洗濯のコツ	ライオン お洗濯マイスター 大貫 和泉	20人

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	120
5月	24	100
6月	25	94
7月	26	83
8月	26	102
9月	23	131
10月	26	103
11月	24	89
12月	24	120
1月	23	119
2月	22	106
3月	25	110
合計	293	1,277

② 蔵書数・貸出数

	蔵書数	(うち6年度購入数)	貸出数
図書	3,953	(35)	131
DVD、CD	409	(25)	55

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
5月7日 ～5月20日	悪質な消費者トラブルに要注意!ほか(2)	鶴見区消費生活推進員の会	区民まつりにおける啓発
7月25日	悪質な消費者トラブルに要注意!ほか(2)	横浜市消費生活総合センター	啓発キャンペーン
9月24日 ～10月4日	悪質な消費者トラブルに要注意!ほか(7)	都筑区地域振興課	パネル展における啓発
10月15日 ～10月21日	未来のために今できることがある!ほか(1)	横浜市経済局・横浜市消費生活総合センター	金沢区民まつりにおける啓発
10月30日 ～11月8日	悪質な消費者トラブルに要注意!ほか(2)	港南区消費生活推進員の会	港南台総合福祉相談会における啓発
11月5日 ～11月19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(3)	中区消費生活推進協議会	中区民まつりにおける啓発

3 施設の管理

施設管理事業 1,925万円(2,097万円)

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。施設的环境を維持し、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。

Ⅱ 計量器検査受託事業（特定計量器の定期検査）

（公2）

3,290万円（3,262万円）

横浜市指定定期検査機関（指定期間：6年4月1日～9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10区の定期検査を実施しました。

検査戸数 2,453戸

検査個数 7,687個

検査手数料及び証明書交付手数料収納額（横浜市歳入） 8,817,650円

検査区域		検査数	不合格数	不合格率
南区、港南区、保土ヶ谷区、旭区、磯子区、金沢区、戸塚区、栄区、泉区及び瀬谷区	検査戸数	2,453	85	3.5%
	検査個数	7,687	118	1.5%
	はかり	7,237	118	1.6%
	分銅等	450	0	0.0%

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『ワクワク昭和あ・そ・び』を開催しました。

実施日	会場	イベント名	内容	参加者
11月9日	野毛山動物園	消費生活・計量啓発イベント『ワクワク昭和あ・そ・び』	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	830人 来園者 3,213人

Ⅲ 会議室の貸し出し事業

（他1）

331万円（289万円）

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	446	4,063	54.0	543,200
会議室2	358	3,319	43.4	413,200
会議室3	267	5,716	32.1	506,800
合計	1,071	13,098	43.2	1,463,200

(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	3
その他の日	—	2
合計	12	5

IV 協会の運営

2,254万円(2,385万円)

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4日	令和5年度事業報告書 令和5年度決算報告書 令和6年度第1回評議員会の招集
第2回	6月24日 決議の省略によるみなし決議	理事長等の選定
第3回	12月17日 決議の省略によるみなし決議	職員就業規程の一部改正
第4回	3月7日	令和7年度事業計画書 令和7年度収支予算書 役員賠償責任保険契約の締結 職員就業規程の一部改正 令和6年度第2回評議員会の招集
第5回	3月25日 決議の省略によるみなし決議	事務局長の任免 常務理事の選定

(2) 評議員会

	開催日	議案
第1回	6月24日	令和5年度決算報告書 理事及び監事の選任
第2回	3月25日	令和7年度事業計画書 令和7年度収支予算書 理事の選任

2 人事給与制度の見直し（第2弾）

令和3年度に実施した相談員の処遇改善（定期昇給・ステップアップ・前歴換算制度）に引き続き、横浜市消費生活総合センターの第4期指定管理者応募時に策定した事業計画書に記載したように、人事給与制度の見直し（第2弾）を実施しました。

（1）消費生活相談員

職業としての確立と多様な働き方を目指し、他都市との差別化を図り人材確保につながるよう、次のような見直しを実施しました。

- ア これまでの嘱託員から雇用期間の定めのない正規雇用化及び退職金制度の導入
- イ 地方公共団体の会計年度任用職員に勤勉手当が導入されたことに伴う賞与月数の増
- ウ 等級別基準職務表、昇任段階表、昇任資格基準表等を整備し、責任と権限を明確化
- エ スーパーバイザー機能の充実として総括主任の配置
- オ 新たな相談体制（週2～3日勤務相談員及びその連絡調整等を行う調整担当相談員）の制度化
- カ 再雇用相談員制度の整備

（2）事務職員

業務執行体制の強化を図るとともに組織の持続可能性を確保するため、次のような見直しを実施しました。

- ア 嘱託員制度を廃止し（経過措置あり）、正規雇用職員による業務執行を基本
- イ 等級別基準職務表、昇任段階表、昇任資格基準表等を整備し、責任と権限を明確化
- ウ 業務リーダー等の職位を設定し、固有職員のマネジメント参加を図り、将来の管理職を育成
- エ 給与の上限設定、標準昇給幅の圧縮、各種の手当・加算・退職金制度の見直し
- オ 短時間・有期雇用事務職員（契約職員、業務補助員等）制度の整備

【利用者アンケート実施結果】

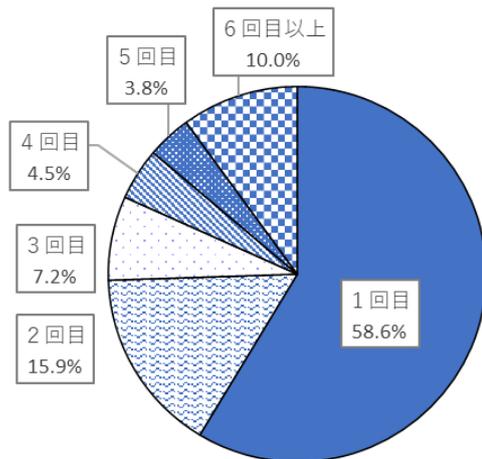
1 電話相談利用者アンケート

実施期間 11月11日～11月17日

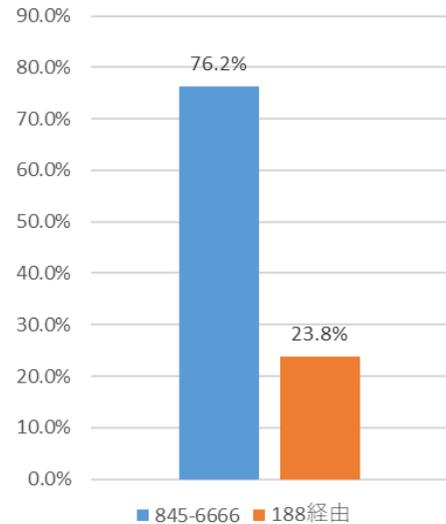
回答数 290件

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



・845-6666 と 188 経由の入電比較



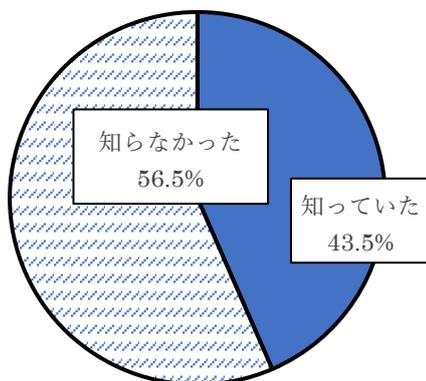
2 面接相談利用者アンケート

実施期間 11月11日～12日6日

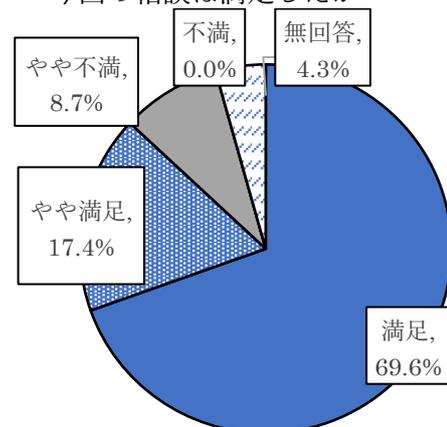
回答数 23件

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



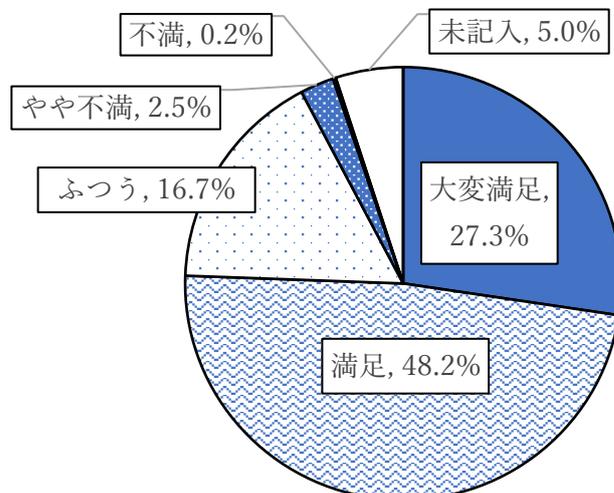
- ・「面接相談が予約制であることを知らなかった」との回答は56.5%でした。
- ・面接後、87.2%（「満足」（69.6%）と「やや満足」（17.6%）の合計）が満足したと回答しています。
- ・自由記述では「専門知識がないのでサポートが欲しい」「がまんせず相談してよかった」「わかりやすく説明してくれた」等の意見が寄せられました。

3 消費生活教室参加者アンケート

実施対象 6教室

回収数 479 (参加者 638 名、回収率 75.1%)

実施方法 来場者にアンケート用紙を配付・回収



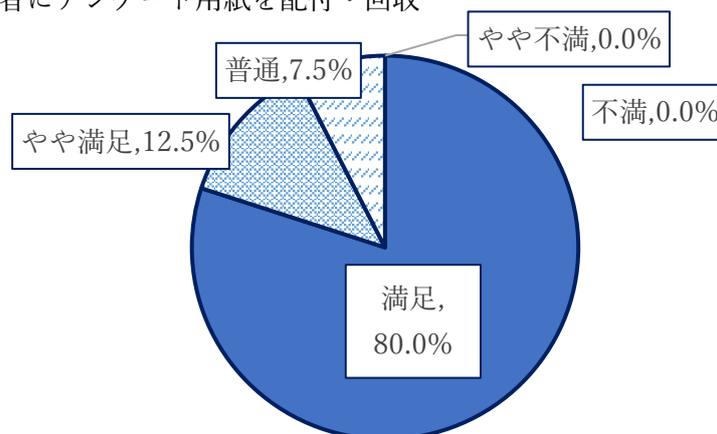
- ・全体で 75.5% (「大変満足」(27.3%)と「満足」(48.2%)の合計) が満足したと回答しています。
- ・「講師の説明がわかりやすく、大変有意義だった」「講座で聞いた話を活かしたい」「他の受講者の皆さんも頷きながら聞いていた。勉強になった」等の意見が寄せられました。

4 講師派遣等利用者アンケート

実施対象 43 講座 (高校・大学向け講座を除く)

回収数 43 (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 92.5%となっています。
- ・「定期的に講座を開催することで、消費者トラブルについて考える機会になると思いました」「実際の相談事例を交えながら話して下さりとても勉強になりました。」「被害に遭ってもあきらめてしまう高齢者が多いが、民生委員として一緒に考えセンターにつなげたい」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6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6年度PIO-NET運営連絡会議【web】	国民生活センター	1
令和6年度商品テスト企画会議【リアル・web】	国民生活センター	1
令和6年度商品テスト技術・評価研究会【web】	国民生活センター	1
消費生活相談デジタル化アドバイザーボード【web】※オブザーバー	消費者庁 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6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）	千葉県環境生活部くらし安全推進課	1
令和6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】	千葉県消費者センター	1
令和6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【web】	相模原市市民局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
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	8
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	3
消費者対策担当者会議	横浜市経済局消費経済課	1
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	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
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	2
その他		
全国消費者協会連合会総会	全国消費者協会連合会	1
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
PR TIMES ※提携オンラインメディア 29 媒体に転載	5月8日	「トラブルまえに気づけ！」～横浜市消費生活総合センターがシュールな4コマ漫画で契約トラブルを注意喚起～
タウンニュース 神奈川区版、保土ヶ谷区版、緑区版、青葉区版	5月23日号	市内の消費生活相談 高齢者に増加傾向 4コマ漫画等で注意喚起
タウンニュース 鶴見区版、金沢区・磯子区版、旭区・瀬谷区版	5月30日号	市内の消費生活相談 高齢者に増加傾向 4コマ漫画等で注意喚起
タウンニュース 港南区・栄区版	5月30日号	消費生活総合センター 漫画で契約トラブル予防
タウンニュース 港北区版、港南区・栄区版	6月13日号	市内の消費生活相談 高齢者に増加傾向 4コマ漫画等で注意喚起
タウンニュース 都筑区版	6月27日号	市内の消費生活相談 高齢者に増加傾向 4コマ漫画等で注意喚起
神奈川新聞	7月11日	点検商法 市内で急増
横浜市老人クラブ連合会『かがや	7月16日	広告掲載

きだより横浜』Vol.185	発行	アナタも身近な「見守りの担い手」に！
タウンニュース 神奈川区版、戸塚区・泉区版、緑区版、保土ヶ谷区版	8月8日号	市消費生活総合センター 投資トラブル相談が倍増
タウンニュース 中区・西区・南区版、旭区・瀬谷区版、鶴見区版、金沢区・磯子区版	8月15日号	市消費生活総合センター 投資トラブル相談が倍増
タウンニュース 青葉区版	8月22日号	市消費生活総合センター 投資トラブル相談が倍増
タウンニュース 港南区・栄区版	8月29日号	市消費生活総合センター 点検商法の相談が最多
タウンニュース 港北区版	9月5日号	市消費生活総合センター 投資トラブル相談が急増
横浜市社会福祉協議会『福祉よこはま』No.212	9月13日発行	広告掲載 アナタも身近な「見守りの担い手」に！
横浜市老人クラブ連合会『かがやきだより横浜』Vol.186	10月15日発行	60歳代以上の相談増加 点検商法のトラブルにご注意を！
横浜市社会福祉協議会『福祉よこはま』No.213	12月13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』2024冬号	12月13日発行	広告掲載 若者に多い消費者トラブル
タウンニュース 瀬谷区版	1月30日号	相談せ～やプロジェクト 詐欺相談窓口をチラシで広報
神奈川新聞	2月1日	「分電盤交換」に注意
その他	日付	内容
令和6年度金沢区平潟町内会名簿	6月発行	契約などのトラブルで困ったら！
はまインフォ	8月発信	注意！子供のゲーム課金トラブル
令和6年度金沢区西大道町内会名簿	11月発行	契約などのトラブルで困ったら！
二十歳の市民を祝うつどい入場案内ハガキ	12月郵送	広告掲載 消費者力を高めよう！消費生活トラブルで困ったときは横浜市消費生活総合センターに相談！
広報よこはま鶴見区版	1月発行	突然の「無料で点検します」に注意
鶴見区消費生活推進員だより	3月発行	消費者トラブルについて身近でこんな話はありませんか？
さかえ消サポだより	3月発行	知っていますか？クーリング・オフ

【視察、インターンシップ等】

実施日	団体名	人数	内容
5月14日	消費生活推進員区代表	10	事業概要・施設見学
5月16日	消費者庁地方協力課	4	視察・情報交換
6月25日	消費者対策担当者	18	事業概要・施設見学
8月6日	金沢区六浦西第2民生委員・児童委員協議会	14	地域の担い手養成アウトリーチセミナー 事業概要・施設見学
8月22日	消費生活相談員資格試験受験者	1	事業概要・施設見学
9月12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
11月5日	人事院事務総局	2	令和6年度昇任時相談窓口等体験研修 事業概要・施設見学・業務体験
11月28日	消費者庁地方協力課・総務課	3	視察・情報交換
11月29日	中区消費生活推進員	8	事業概要・施設見学
1月16日	神奈川県弁護士会消費者問題対策委員会	16	司法修習生研修 事業概要・相談事例の検討・施設見学