

◆ 事業内容

I センター運営事業		
決算額 ( )内は予算額 単位：千円	消費者被害の救済・防止など消費者の 安全・安心の確保	消費者市民社会の形成
1 消費者の 教育に関する 業務	<p><b>啓発資料等発行事業</b></p> <p>4,201</p> <p>(1) <b>高齢者向け</b> 啓発リーフレットやポスターを作成し、出前講座・シニア大学などを通じて配布しました。 ・作成部数 リーフレット：35,000部 ポスター：200枚 ・その他配布先 市内病院、地域ケアプラザ、区役所、図書館、区社協等</p> <p>(2) <b>若者向け</b> 啓発リーフレットやポスターを作成し、高校・大学などを通じて配布しました。 ・作成部数 リーフレット：31,300部 ポスター：200枚 ・その他配布先 区役所、図書館等</p> <p>(3) <b>一般向け★</b> 各種の啓発グッズを作成し、イベント等を利用して配布しました。 また、各種媒体への記事・広告の掲載などを通じて、センター業務を発信しました。</p>	<p>消費者市民社会の形成</p>  <p>添付資料1参照</p>
	<p><b>教室・講演会事業</b></p> <p>1,090</p> <p>(1) <b>消費生活教室</b> 区役所及び消費生活推進員と協働し、消費生活に関するタイムリーなテーマ・内容を選定し、的確な情報と知識を学ぶ教室を区と共催実施しました。 ・開催数 12回(12区役所) ・参加者 1,283人</p>  <p>(2) <b>消費者教育講座★</b> 消費者市民社会の形成に向け、今後求められる消費者像に関する講演会を実施しました。(年1回) ・実施日 平成29年11月30日(水) ・参加人数 59人 ・内容 あなたの買い物がヨコハマの未来を変える！ ・講師 協会理事長 阿南久 横浜国立大学教授 松葉口玲子 ・会場 鶴見公会堂1・2号会議室(鶴見区後援)</p>	<p>添付資料2参照</p>
	<p><b>講師派遣事業</b></p> <p>253</p> <p>(1) <b>出前講座</b> 消費生活推進員や自治会・町内会、高齢者施設運営者、大学などが開催する悪質商法に関する講座へ講師を派遣しました。(年53回) また、企業の新人社員研修等へ講師を派遣しました。(有料@12,000円、年5回)</p> <p>(2) <b>シニア大学</b> 市老人クラブ連合会が各区で開催するシニア大学へ講師を派遣しました。(年18回) ・回数 18回 ・参加者 608人 ・ビデオや替歌などで、楽しく記憶に残る悪質商法の講座を工夫し実施しました。 ・負担金収入 @5,000円</p> <p>(3) <b>ウィリング横浜研修事業</b> ウィリング横浜が主催する福祉・保健分野における研修で、高齢者・障がい者の消費者被害防止と、センターへの相談の案内を行いました。 ・5回の研修(349人参加)で、センターを紹介しました。 ・14回の研修(2,590人参加)でリーフレット等を配布しました。</p> 	<p>添付資料3参照</p>

<p>10,558 (12,287)</p>	<p>地域の担い手養成事業（地域の見守り「新たな担い手発掘」事業【再編】★</p> <p>5,014</p>	<p>(1) 出前講座講師養成セミナー</p> <p>元消費生活推進員などを対象に、地域団体や高齢者施設運営者などが主催する出前講座で、講師を担える人材を養成しました。 ・参加人数 5人</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Iコース</th> <th>IIコース</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施月日</td> <td>7月13日(木)</td> <td>・9月1日(金) ・9月4日(月)</td> </tr> <tr> <td>内容</td> <td>基礎知識講習(座学)</td> <td>出前講座見学 情報交換会</td> </tr> <tr> <td>会場</td> <td>センター会議室1</td> <td>・井土ヶ谷中町共同ビル(1日) ・大豆戸地域ケアプラザ(4日)</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 高齢者リーフレット配布 病院配布 10,000枚</p> <p>(3) 啓発グッズ等作成 添付資料1参照 ボールペン 9,000本 メモ帳 15,000部 マグネット 3,000部 現金納入袋 18,000枚</p> <p>(4) 月次相談レポート 相談事例等のタイムリーな情報提供として、月次相談レポートを作成・配付しました。 (毎月・各11,000部) また、各区自治会町内会掲示板等への増し刷り分を作成・配布しました。 (10回、計110,000部)</p>		Iコース	IIコース	実施月日	7月13日(木)	・9月1日(金) ・9月4日(月)	内容	基礎知識講習(座学)	出前講座見学 情報交換会	会場	センター会議室1	・井土ヶ谷中町共同ビル(1日) ・大豆戸地域ケアプラザ(4日)	<p>(5) 地域の担い手養成セミナー</p> <p>元消費生活推進員などを対象に、日常の地域活動の中で高齢者等の目線に立った案内・助言者役を担える消費者市民としての人材を養成しました。(年1回) ・実施月日 7月13日 ・参加人数 6人 ・内容 高齢者の消費者被害を防ごう ・会場 センター会議室1</p>
	Iコース	IIコース													
実施月日	7月13日(木)	・9月1日(金) ・9月4日(月)													
内容	基礎知識講習(座学)	出前講座見学 情報交換会													
会場	センター会議室1	・井土ヶ谷中町共同ビル(1日) ・大豆戸地域ケアプラザ(4日)													
<p>2 消費生活に関する相談及び苦情の処理に関する業務</p>	<p>苦情相談事業</p>	<p>(1) 相談者に寄り添った丁寧な相談処理 添付資料4参照</p> <p>① 苦情相談 商品やサービスの契約及び悪質商法等に関する苦情相談や問合せを、電話(文書・FAX含む)や来所面接により受け付けし、消費生活相談員が問題解決に向けて、助言・あっせん・情報提供等を行いました。 平日 (9:00~18:00) 土・日曜日 (9:00~16:45)</p> <p>相談件数 21,950件 内訳 平日 19,222件 土・日曜日 2,728件</p> <p>② メール相談 Eメールにより消費生活に関する相談を受け付け、問題解決に向けての一般的な考え方や情報提供をメールで回答しました。 相談件数 443件</p> <p>(2) あっせん解決に向けた相談処理 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 1,694件 あっせん解決率 91.6%</p>													

<p>110,644</p> <p>相談員 人件費込★</p>	<p>(3) 相談情報の共有 受け付けた相談情報を、全国の消費生活センターを結ぶ「消費生活情報ネットワークシステム（P I O - N E T）」に登録しました。</p> <p>(4) 相談情報の分析・活用 受け付けた相談情報の統計処理をすすめ、統計結果から見える相談の傾向等について、分析をまとめました。 第1章 相談全体について 各年齢層毎の分析 第2章 H28年度重点分析テーマ 「若者の消費生活相談について」 第3章 18区の地域ごとの分析</p> <p>発行日 平成29年11月 主な配布先 各区地域振興課、福祉保健課 消費生活推進員 発行部数 本編 300部 概要版 300部</p>	
<p>高齢者見守り 消費生活相談 事業【新規】 ★</p> <p>2,567</p>	<p>(1) 高齢者相談調査 センターで受け付けた60歳以上の高齢者相談について、相談内容の特徴等を調査し、「高齢者の消費生活相談」を発行しました。 冊子 400部 パンフレット 1,500部</p> <p>(2) 福祉関係部署への周知・啓発 高齢者の福祉相談にあたっての施設等へリーフレット等を配布し、被害の実態と対応策の理解を深めるとともに、高齢者相談支援窓口を周知しました。 ケアプラザ等 140か所</p> <p>(3) 高齢者見守り消費生活相談受付 見守る立場の福祉関係者が直通で利用できる専用電話回線を整備しました。(平成29年12月)相談受付 (平成30年1月以降 5件)</p>	
<p>相談処理対応 力向上事業</p>	<p>(1) 相談員研修★ 添付資料5参照 ①内部研修 ・専門知識研修 (法律、専門分野、事例検討等) 年12回(毎月1回) ・接遇研修 年1回 専門知識研修の中で講義形式で行いました。 ・グループ研修 各グループ 年12回 (毎月1回) ②外部への派遣研修 各相談員年間1~2回派遣</p> <p>(2) 専門家による助言★ ・法律相談 法律の解釈や専門的な知識が必要な相談を正確に処理・解決していくため、相談員が専門家から直接アドバイスを受けました。 法律(月5回 年60回) ・クリーニング専門分野相談 相談で寄せられたクリーニング品を的確に解決するために相談員が直接専門家からアドバイスを受けました。 年11回 20件</p>	

<p>115,578 (116,873)</p>	<p>2,367</p>	<p><b>(3) 利用状況の把握</b>  <b>添付資料6参照</b>  センターの周知の方法や相談業務の改善を図ることを目的に、アンケート調査を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話かかり度調査  実施期間 9月11日(月)～9月17日(日)  調査対象 378件</li> <li>・面接相談利用者アンケート  実施期間 12月1日～28日の平日20日間  調査対象 65名</li> </ul>										
<p>3 商品テスト  その他商品の実習に関する業務</p>	<p>商品テスト事業</p>	<p><b>(1) 専門機関を利用した苦情品テストの実施</b>★  相談者が持参した苦情品について、国民生活センターなど専門機関に委託し原因を究明しました。  国民生活センター 5件(電動アシスト自転車等)  N I T E 2件(オーブントースター等)  神奈川県建築士事務所協会 3件</p> <p><b>(2) テスト結果の活用</b>  相談・啓発業務などでテスト結果を共有・活用しました。</p> <p><b>(3) 簡易テスト実習</b>  テスト・実習室の施設・設備を活用して、各種商品の成分などへの関心と知識を深める実習を実施しました。(年1回)  ・実施月日 8月1日  ・参加人数 12人  ・内容 紫外線強度計による測定  ・講師 センター職員</p>										
<p>4 消費生活に関する資料の展示等に関する業務  ・消費生活に関する情報の収集及び提供に関する業務</p>	<p>資料展示事業★</p>	<p>市民向けの消費者教育関係図書・資料・展示パネルなど消費生活に関する図書・資料・DVD等を充実させ、展示・閲覧・貸出をしました。  消費生活に関する図書、資料、ビデオ等の閲覧、貸出、レファレンスサービス等を実施しました。  衣食住関係や、悪質商法、環境、経済、行政などの資料、図書及びビデオ、DVDの収集、閲覧 貸出しを実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活に関する各種レファレンス(紹介対応)実施 21件</li> <li>・消費生活推進員等のセンター施設見学に対応し案内を実施 6件</li> <li>・消費生活情報の音声訳テープ作成、貸出し及び県立ライトセンター、市中央図書館に提供</li> <li>・配架用図書、DVDの購入 192冊、6巻</li> </ul> <table border="1" data-bbox="433 1752 949 1869"> <thead> <tr> <th></th> <th>蔵書数</th> <th>貸出数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>図書</td> <td>4,304</td> <td>251冊</td> </tr> <tr> <td>ビデオ、DVD</td> <td>729巻</td> <td>177巻</td> </tr> </tbody> </table>		蔵書数	貸出数	図書	4,304	251冊	ビデオ、DVD	729巻	177巻	
	蔵書数	貸出数										
図書	4,304	251冊										
ビデオ、DVD	729巻	177巻										
	<p>703</p>											

<p>3,637 (4,331)</p>	<p>情報収集 ・提供事業</p> <p>2,934</p>	<div data-bbox="1323 190 1580 378" data-label="Image"> </div> <p>(1) 定期刊行物 暮らしに役立つ身近な消費生活情報を幅広く掲載し、季刊で発行しました。 (年4回、各11,000部)</p> <p>(2) デジタル情報★ ①ホームページによりセンターの各種事業や最新の相談事例等を情報提供しました。 (閲覧数 220,006件) 総務省ウェブアクセシビリティ方針に基づき、高齢者・障害者等に配慮したホームページに対応することを目的とした「ウェブアクセシビリティ方針」を策定しました。</p> <table border="1" data-bbox="472 526 828 595"> <tr> <th>アクセス件数</th> <th>更新回数</th> </tr> <tr> <td>220,006</td> <td>167</td> </tr> </table> <p>②メールマガジン「週刊 はまのタスク・メール」で、最近相談の多い事例や、教室・講座のお知らせなどをコンパクトにまとめて、携帯電話・スマートフォンユーザー向けに、原則毎週金曜日に配信しました。</p> <table border="1" data-bbox="472 724 1199 830"> <tr> <th>配信回数</th> <th>登録者数 (H30年3月時点)</th> <th>新規登録者数</th> <th>登録抹消数</th> </tr> <tr> <td>48回</td> <td>1,641人</td> <td>176人</td> <td>46人</td> </tr> </table> <p>③SNS (Twitter)による情報発信 配信回数 105回、閲覧数 910,869件</p> <p>④小中学校向け消費者トラブル事例情報提供 教育委員会と連携・協力し、センターからの情報提供事業として青少年の相談事例をまとめ、横浜市立の小中学校に対して電子掲示板で配信しました。(年4回)</p>	アクセス件数	更新回数	220,006	167	配信回数	登録者数 (H30年3月時点)	新規登録者数	登録抹消数	48回	1,641人	176人	46人
アクセス件数	更新回数													
220,006	167													
配信回数	登録者数 (H30年3月時点)	新規登録者数	登録抹消数											
48回	1,641人	176人	46人											
<p>5 消費者の主体的な活動のための施設の提供に関すること</p> <p>648 (749)</p>	<p>貸会議室事業</p>	<p>(1) 消費者団体等への活動支援として会議室の貸出(有料)や活動作業室を提供 消費者団体、学習グループ、団体 企業等に有料で会議室(3室)を提供しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用件数 1,032件</li> <li>・稼働率 53.5%</li> <li>・利用料金収入 1,778,200円</li> </ul> <p>(2) 消費者団体等の活動支援のため、月1回第3金曜日に会議室を無料で開放 月1回第3金曜日の無料開放デーについて予約を受け、さらに2か月以内で空いている会議室があれば無料で貸出しを行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用件数 13件 内訳 第3金曜利用件数4件(54人)、その他の日利用件数9件(69人)</li> </ul>												

<p>6 その他の事業</p>	<p>その他事業</p>	<p>(1) センター連携推進会議  センター事業について、消費者目線で広くご意見を伺うため、協会と消費者団体・消費生活推進員の代表者、関係機関の代表で構成するセンター連携会議を開催しました。  第1回 5月30日  第2回 10月18日  第3回 1月17日</p> <p>(2) センター広報  各区役所や出前講座等でリーフレットを配布し、センター業務や利用についての案内を行いました。  センター案内リーフレット 20,000部</p> <p>(3) 街頭キャンペーン  「消費者被害未然防止と消費者市民社会の実現を目指す街頭キャンペーン」を「正しい計量啓発キャンペーン」と共同で開催しました。鶴見区のマスコットのワックンが登場したり、消費者庁のマスコットのアブナイカモがダンスをするなど会場を盛り上げました。消費者団体による啓発紙芝居や大学サークルによる啓発漫才を上演。また、瀬谷区、都筑区、鶴見区の消費生活推進員による活動の発表や消費生活川柳表彰発表の展示に加え、消費者市民社会コーナーではクイズを行い市民に好評でした。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開催日 3月2日(金)</li> <li>・会場 横浜駅東口 新都市プラザ</li> <li>・内容 啓発資料の配布、地域活動発表コーナー、消費生活相談コーナー、消費者市民社会コーナー、消費生活川柳表彰展示コーナー、計量器体験コーナー、啓発紙芝居等講演、啓発漫才上演、計量器体験コーナー</li> <li>・配布物 啓発ポケットティッシュ等 4,000個</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p>(4) 相談キャンペーン  高齢者や若者等の特定対象者向けに「110番」相談事業を実施し、被害回復に向けて助言・あっせん等を行うとともに、被害の防止とセンター事業の周知を図りました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者・悪質商法110番 9月19日～21日 100件</li> <li>・若者・悪質商法110番 1月15日～16日 17件</li> </ul>
<p>1,171 (1,145)</p>	<p>施設管理事業</p>	<p>横浜市消費生活総合センター（ゆめおおおかオフィスタワー4階5階）の設備管理及び清掃等を実施しました。</p>
<p>5,152 (7,045)</p>		

啓発資料等発行事業 【一般向け】

1 啓発グッズ

各種の啓発グッズを作成し、イベント等を通じて配布しました。

・啓発物と作成数

- ①ボールペン 9,000本
- ②消費者川柳ハンドタオル※ 1,800枚
- ③ポケットティッシュ 56,000個
- ④メモ帳 15,000冊
- ⑤マグネットバー 3,000個
- ⑥クリアファイル※ 17,000枚

・配布先 市内大学、出前講座、区役所、福祉機関等

※デザイン協力：学校法人岩崎学園



2 各種媒体への記事・広告の掲載

- ☆ ① 「タウンニュース（鶴見区、神奈川区、港北区版）」 広告記事掲載 (11月)
- ② 横浜市シルバー人材センター会報「シルバーセンター」 広告 (9月)
- ③ 高校生新聞「H!P」 第34号 (22万部 12月)
- ☆ ④ 現金納入袋の啓発広告の掲載 (11月～12月) (市内18郵便局 各1,000枚 計18,000枚)
- ☆ ⑤ タダコピにサイドビジネス商法に関する啓発広告を掲載 (市内10キャンパス 合計3万枚 12月～1月)
- ☆ ⑥ 「サイドビジネス・マルチ商法」の注意喚起 動画コンテンツ (30秒) を作成しHPにて公開 (3月)



注) 各作成数は概ね前年度と同じ。  
☆印は新規の取組み

## 消費生活教室

## 1 取組結果

- (1) 共催の各区が選択・希望したテーマ・日時・会場により、計12回地域に出向いて実施しました。
- (2) 相談傾向を反映し、相談が多いテーマの携帯・ネット関連3回(6・7・1月)、住宅リフォームの基礎知識2回(7・12月)、社会的に関心が高まっている高齢者専用ホーム1回(2月)葬式関連(8月)が好評でした。
- (3) 平日に参加しにくい方を考慮し、土曜教室を開催しました。  
(ただし、参加者アンケートでは、平日午後を希望する方が平均78%) 6/23 消費生活教室の様子
- (4) 初参加者は平均64%で参加者の輪が着実に拡大しています
- (5) アンケートの結果、「大変良かった」46%、「良かった」40%でした。



2 開催状況 (平成29年度) 参加人数合計 1,283名  
(前年度 1,492名)

NO	実施月/日	共催区	テーマ	講師氏名	会場	参加者数(人)
1	6/23 (金)	栄	<b>インターネット・携帯電話の落とし穴</b> ～サイト・メール・広告に潜む素顔なき悪意 その対策法～	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	栄区役所新館 4F会議室	113
2	6/27 (金)	磯子	<b>健康食品と機能性表示食品</b> ～惑わされないための基礎知識と 広告・表示の見方～	国立研究開発法人 医薬基盤・健康 栄養研究所 国立健康・栄養研究所 食品保健機能研究部長 梅垣 敬三	磯子 公会堂 ホール	108
3	7/20 (木)	中	<b>インターネット・携帯電話の落とし穴</b> ～サイト・メール・広告に潜む素顔なき悪意 その対策法～	特定非営利活動法人 NPO 情報セキュリティフォーラム 理事・事務局長 植田 威	開港記念会館 1号室	64
4	7/28 (金)	旭	<b>住宅リフォーム工事の基礎知識</b> ～大切な住まいの改築時の 注意点とトラブル例～	公益財団法人 住宅リフォーム・ 紛争処理支援センター 消費者支援課長 石川 尚子	旭 公会堂 ホール	123
5	8/5 (土)	都筑	<土曜教室> <b>もしもの時に備えて 我が家のお葬式を考える</b> ～直葬・家族葬からペット葬の最新事情～	消費生活コンサルタント 横山 美智子	かけはし 都筑	62
6	8/25 (金)	鶴見	<b>冷凍食品の基礎知識と安全性</b> ～国内外で生産される種類・検査・流通～	一般社団法人 日本冷凍食品協会 広報部長 三浦 佳子	鶴見区 役所6F 会議室	90
7	9/29 (金)	瀬谷	<b>健康食品と機能性表示食品</b> ～惑わされないための基礎知識と 広告・表示の見方～	国立研究開発法人 医薬基盤・健康 栄養研究所 国立健康・栄養研究所 食品保健機能研究部長 梅垣 敬三	瀬谷区 役所5F 会議室	87
8	10/6 (金)	戸塚	<b>地産地消 ヨコハマの野菜たち</b> ～より新鮮でおいしい食材を食卓へ～	横浜市 環境創造局農業振興課 堀内 大盟	戸塚 公会堂 講堂	62
9	11/28 (火)	港北	<b>健康食品と機能性表示食品</b> ～惑わされないための基礎知識と 広告・表示の見方～	国立研究開発法人 医薬基盤・健康 栄養研究所 国立健康・栄養研究所 食品保健機能研究部長 梅垣 敬三	港北 公会堂 ホール	120
10	12/12 (火)	神奈川	<b>住宅リフォーム工事の基礎知識</b> ～大切な住まいの改築時の 注意点とトラブル例～	公益財団法人 住宅リフォーム・ 紛争処理支援センター 消費者支援課副調査役 中田 悦朗	神奈川区 役所5F 大会議室	71
11	1/26 (金)	保土ヶ谷	<b>インターネット・携帯電話の落とし穴</b> ～サイト・メール・広告に潜む素顔なき悪意 その対策法～	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	保土ヶ谷 公会堂 会議室	62
12	2/23 (金)	緑	<b>高齢者専用ホームの基礎知識</b> ～公的・民間施設の違いとチェックポイント～	元有料老人ホーム・介護情報館 館長・介護コンサルタント 中村 寿美子	緑 公会堂 ホール	321

## 出前講座（講師派遣）

### 1) 具体的な取組手順

消費生活推進員、老人会、自治会・町内会などの地域団体や高齢者施設、区役所、大学、企業等が主催する学習会等について、出前講座の依頼があった場合、事前に日時や開催場所等を調整し、講師を派遣します。講師派遣をするにあたり、主催者が参加者から料金を徴収する場合や企業等の場合は有料としています。なお、会場の手配や参加者の募集等運営は、依頼団体が行います。

### 2) 講座の手法

ロールプレイングやクイズなど参加プログラムを取り入れ、飽きがこないよう工夫をしています。また、公会堂など広い会場を使用する場合は、プロジェクターを用いて説明するなど、誰でも見やすく理解しやすいよう配慮をしています。

### 3) 開催状況

種別	回数	参加者数
地域団体	35	1,218
高齢者施設運営者	10	217
公共的団体等	3	110
大学等	5	2,550
企業(有料)	5	121
出前講座 合計	(54) 58	(4,405) 4,216



※（ ）内は前年度数値

参加人数	合計
500人以上	3
100～499人	2
50～99人	8
20～49人	35
19人以下	10
合計	58

区域	回数	人数	区域	回数	人数	区域	回数	人数
鶴見区	3	107	保土ヶ谷区	2	85	青葉区	3	821
神奈川区	0	0	旭区	7	355	都筑区	3	55
西区	2	50	磯子区	4	92	戸塚区	7	1,028
中区	1	30	金沢区	4	1041	栄区	2	51
南区	2	46	港北区	10	256	泉区	2	41
港南区	5	108	緑区	0	0	瀬谷区	1	50

### 4) 事業効果

参加者（主催者）からのアンケート回答結果は以下のとおりです。（29年度：回答数 45）

総合評価	
満足	35
やや満足	6
普通	4
やや不満	0
不満	0

#### <感想例>

・参加者の声として「高齢者は繰り返し聞く必要があるので、何回も受講したい」「クーリング・オフについて詳しく知ることができてよかった」「分かりやすい説明でよかった」「消費生活センターの存在が安心感につながる」等々ありました。（高齢者施設運営者）

・事前に送付していただいた資料・グッズ等がありがたかったです。お話を聞きながら、手元で確認できました。参加者出演の寸劇では笑いもあり堅苦しくなく、なごやかな勉強会となりました。”なんとなく”⇒”しっかり注意しよう”、”まずは連絡してみよう”との声が聞かれ、意識が高まったようです。（町内会）

・講義の中でグループワークを取り入れていただいたので、参加者がより興味を持って講義を聴くことができた。「くらしの豆知識」冊子を配布いただき、今後の生活で活用していきたいと考えます。（企業）

相談事業

## 消費生活相談概要

平成29年度(平成29年4月1日～平成30年3月31日)

横浜市消費生活総合センター

利用上の注意

各表における区分毎の各割合(%)の数値は、小数点第2位で四捨五入しています。  
このため、区分毎の割合の合計は100%にならない場合があります。

●相談受付件数(表1)

単位:件、(%)

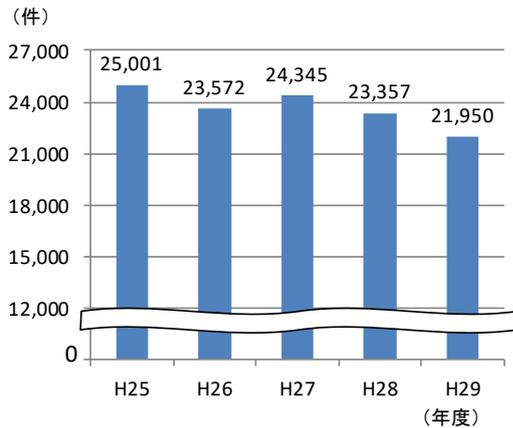
区 分	平成29年度	平成28年度	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	20,672 ( 94.2 )	21,878 ( 93.7 )	▲ 1,206 【 ▲ 5.5 】
問 合 せ	1,278 ( 5.8 )	1,479 ( 6.3 )	▲ 201 【 ▲ 13.6 】
計	21,950 ( 100.0 )	23,357 ( 100.0 )	▲ 1,407 【 ▲ 6.0 】

●相談受付件数(表2)

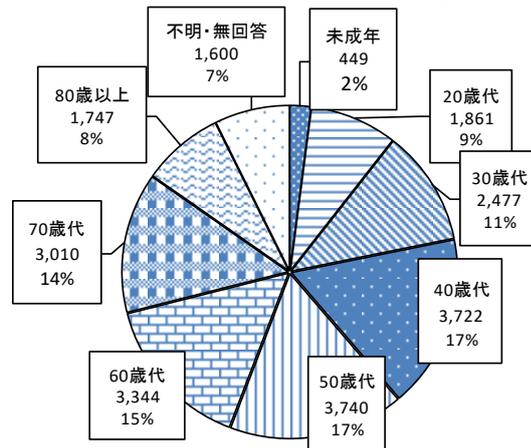
単位:件

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
29年度	1,897	1,754	1,900	1,810	1,814	1,791	1,763	1,684	1,812	2,145	1,754	1,826	21,950
28年度	1,960	1,987	2,141	1,909	1,917	1,948	1,954	1,867	1,870	1,825	1,870	2,109	23,357

●年度別相談件数の推移 (グラフ1)



●契約者年代別件数 (グラフ2)



●曜日別相談受付件数(表3)

単位:件、(%)

区 分	平成29年度	平成28年度	増▲減【対前年度増減率】
平 日	19,222 ( 87.6 )	20,316 ( 87.0 )	▲ 1,094 【 ▲ 5.4 】
土 ・ 日	2,728 ( 12.4 )	3,041 ( 13.0 )	▲ 313 【 ▲ 10.3 】
計	21,950 ( 100.0 )	23,357 ( 100.0 )	▲ 1,407 【 ▲ 6.0 】

●契約者性別等件数(表4)

単位:件、(%)

区 分	平成29年度	平成28年度	増▲減【対前年度増減率】
女 性	12,070 ( 55.0 )	12,119 ( 51.9 )	▲ 49 【 ▲ 0.4 】
男 性	8,832 ( 40.2 )	10,149 ( 43.5 )	▲ 1,317 【 ▲ 13.0 】
団 体	653 ( 3.0 )	732 ( 3.1 )	▲ 79 【 ▲ 10.8 】
不 明	395 ( 1.8 )	357 ( 1.5 )	38 【 10.6 】
計	21,950 ( 100.0 )	23,357 ( 100.0 )	▲ 1,407 【 ▲ 6.0 】

●相談の上位10品目 商品・役務別件数 (表5)

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	平成29年度	平成28年度	増▲減【対前年度増減率】
1	デジタルコンテンツ(*)	3,154 ( 14.4 )	4,608 ( 19.7 )	▲ 1,454 【 ▲ 31.6 】
2	商品一般	2,128 ( 9.7 )	836 ( 3.6 )	1,292 【 154.5 】
3	不動産貸借	1,025 ( 4.7 )	1,109 ( 4.7 )	▲ 84 【 ▲ 7.6 】
4	工事・建築	911 ( 4.2 )	924 ( 4.0 )	▲ 13 【 ▲ 1.4 】
5	インターネット接続回線	666 ( 3.0 )	747 ( 3.2 )	▲ 81 【 ▲ 10.8 】
6	健康食品	621 ( 2.8 )	608 ( 2.6 )	13 【 2.1 】
7	携帯電話サービス	501 ( 2.3 )	601 ( 2.6 )	▲ 100 【 ▲ 16.6 】
8	役務その他サービス	455 ( 2.1 )	548 ( 2.3 )	▲ 93 【 ▲ 17.0 】
9	レンタルサービス	324 ( 1.5 )	73 ( 0.3 )	251 【 343.8 】
10	修理サービス	285 ( 1.3 )	336 ( 1.4 )	▲ 51 【 ▲ 15.2 】
	その他	11,880 ( 54.1 )	12,967 ( 55.5 )	▲ 1,087 【 ▲ 8.4 】
	計	21,950 ( 100.0 )	23,357 ( 100.0 )	▲ 1,407 【 ▲ 6.0 】

【国民生活センターの商品・役務別分類】

デジタルコンテンツ・・・インターネットを通じて得られる情報で、アダルト情報サイト・出会い系サイト等の不当請求に関するもの  
 不動産貸借・・・賃貸住宅退去時の修繕費等に関するもの  
 工事・建築・・・屋根工事・増改築工事・衛生設備工事等に関するもの  
 商品一般・・・商品の特定が出来ない相談や、身に覚えのない架空請求等に関するもの  
 インターネット接続回線・・・プロバイダやインターネット回線の料金やサービスの内容に関するもの  
 携帯電話サービス・・・携帯電話サービス等への加入・利用に関するもの  
 役務その他サービス・・・サービス業のうち「金融・保険」「運輸・通信」「教育」「教養・娯楽」「保健・福祉」「外食・食事宅配」「冠婚葬祭」「家事」などのサービスに該当しない役務に関するもの  
 修理サービス・・・車検サービス以外の修理・補修

●年代別上位5品目 商品・役務別件数(表6)

単位:件数

順位	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
1	デジタルコンテンツ 142 (① 280)	デジタルコンテンツ 268 (① 415)	デジタルコンテンツ 309 (① 512)	デジタルコンテンツ 570 (① 962)	デジタルコンテンツ 644 (① 837)	商品一般 685 (③ 127)	デジタルコンテンツ 450 (① 526)	工事・建築 161 (① 167)
2	健康食品 39 (② 21)	不動産貸借 155 (② 175)	不動産貸借 242 (② 280)	不動産貸借 210 (② 217)	商品一般 422 (③ 125)	デジタルコンテンツ 627 (① 862)	商品一般 406 (③ 143)	商品一般 144 (④ 88)
3	ビジネス教室 11 (⑤⑩ 2)	エステサービス 146 (③ 93)	商品一般 83 (⑥ 70)	商品一般 162 (⑤ 128)	工事・建築 139 (⑤ 117)	工事・建築 160 (② 172)	工事・建築 177 (② 172)	デジタルコンテンツ 90 (② 123)
4	商品一般 9 (⑪ 8)	商品一般 75 (⑤ 57)	インターネット接続回線 82 (③ 93)	レンタルサービス 120 (⑦ 15)	不動産貸借 135 (② 144)	インターネット接続回線 102 (④ 120)	インターネット接続回線 129 (④ 104)	健康食品 68 (③ 102)
5	他の化粧品 9 (③⑥ 2) レンタルサービス 9 (⑤③ 1)	インターネット接続回線 48 (④ 62)	健康食品 74 (⑤ 76)	健康食品 115 (⑥ 95)	レンタルサービス 133 (⑤⑩ 10)	不動産貸借 75 (⑦ 84)	携帯電話サービス 81 (⑦ 78)	インターネット接続回線 53 (⑥ 54)

## 相談員の研修

### [専門知識研修]

毎月1回、専門家(弁護士等)を招き、消費者関連の法律、日常の相談業務に関連した専門的な知識について等、講義形式で研修を実施しました



### 研修内容、講師

回	研修内容	講師	回	研修内容	講師
①	個人情報研修 事業者指導、市条例について 相談処理の苦情について	総務課職員 市消費経済課職員・課長 担当職員、担当課長	⑦	仮想通貨について	ECネットワーク 原田由里
②	カードについての周知	PIO-NET担当	⑧	情報商材について	ECネットワーク 原田由里
③	消費者契約法・特定商取引法	弁護士 池本誠司	⑨	不動産取引について	不動産適正取引推進機構 村川隆生
④	割賦販売法	弁護士 池本誠司	⑩	建物賃貸借契約の基礎知識	不動産適正取引推進機構 村川隆生
⑤	旅行をめぐる消費者トラブル	弁護士 小池修司	⑪	特定商取引法	弁護士 坂勇一郎
⑥	消費生活相談業務の接遇 & 対応困難者への対応	公益財団法人全国消費生活 相談員協会 鈴木 春代	⑫	仮想通貨について	弁護士 坂勇一郎

### [グループ研修]

相談員全員が、A～Fまでの各グループ（4～5人）別に分かれ、1回につき1時間のグループ別研修を年間で各12回実施しました。

#### 研修内容

業務に密着した関心の高いテーマを選び、実務的知識の習得や法的根拠の確認等を行いました。また、タイムリーな事例を題材として意見交換を行い、聞きとりのポイントや、解決策をより実践に即した内容で検討しました。

- (テーマ)
- ・仮想通貨について
  - ・不動産トラブル事例
  - ・消費者契約法について
  - ・改正特定商取引法施行令 等



### [接遇研修]

講義形式で専門知識研修の中で1回実施しました。

### [派遣研修]

相談員全員を、各1～2回外部機関が実施する研修に派遣しました。

#### \* 研修実施機関

- (1) (独) 国民生活センター
- (2) 神奈川県

#### 主な研修の内容

- ・金融・保険商品に関わる消費者トラブル
- ・特定商取引法を中心とした契約トラブル
- ・情報通信関連トラブル
- ・消費者教育に携わる講師養成講座

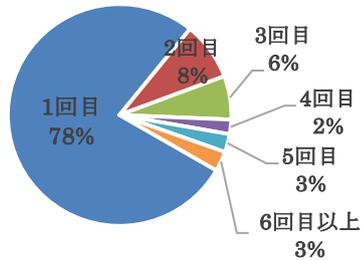
## アンケート調査

## 1 電話かかり度調査

実施期間 平成29年9月11日（月）～9月17日（日）

調査対象 378件

電話かかり度調査



(実施方法)

調査期間内に相談電話を利用された相談者に、何回目で電話につながったかを聞き取り、あわせて利用回線番号を確認した。

(結果) 1回目で繋がった割合

・全体で78%となり前回調査の81%より3%ポイント減になった。

- ・平日・土日でみると平日77%、土日が78%となった。
- ・時間帯別では、13時台が90%と1番繋がりがやすく、17時台が50%と1番繋がりにくい。
- ・188経由の相談は、全体の17.5%程度になっている。

## 時間帯別の繋がりがやすさ

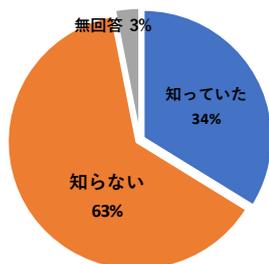
時間帯	9:00～	10:00～	11:00～	12:00～	13:00～	14:00～	15:00～	16:00～	17:00～	合計
1回目	85%	82%	86%	70%	90%	71%	68%	63%	50%	78%
2回目以降	15%	18%	14%	30%	10%	29%	33%	37%	50%	22%

## 2 面接相談利用者アンケート

実施期間 12月1日（金曜日）～12月28日（金曜日）の期間中の平日20日間

調査対象 65名

面接相談が予約制であることの認知度



(実施方法)

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

(結果)

- ・「面接相談が予約制であることを事前に知らなかった」との回答は63%だった。
- ・面談相談の希望の主な理由として、「電話やFAXより面談のほうが詳しく相談できるから」であった。
- ・面談後、「満足した」との回答は72%となった。

面接相談の満足度

