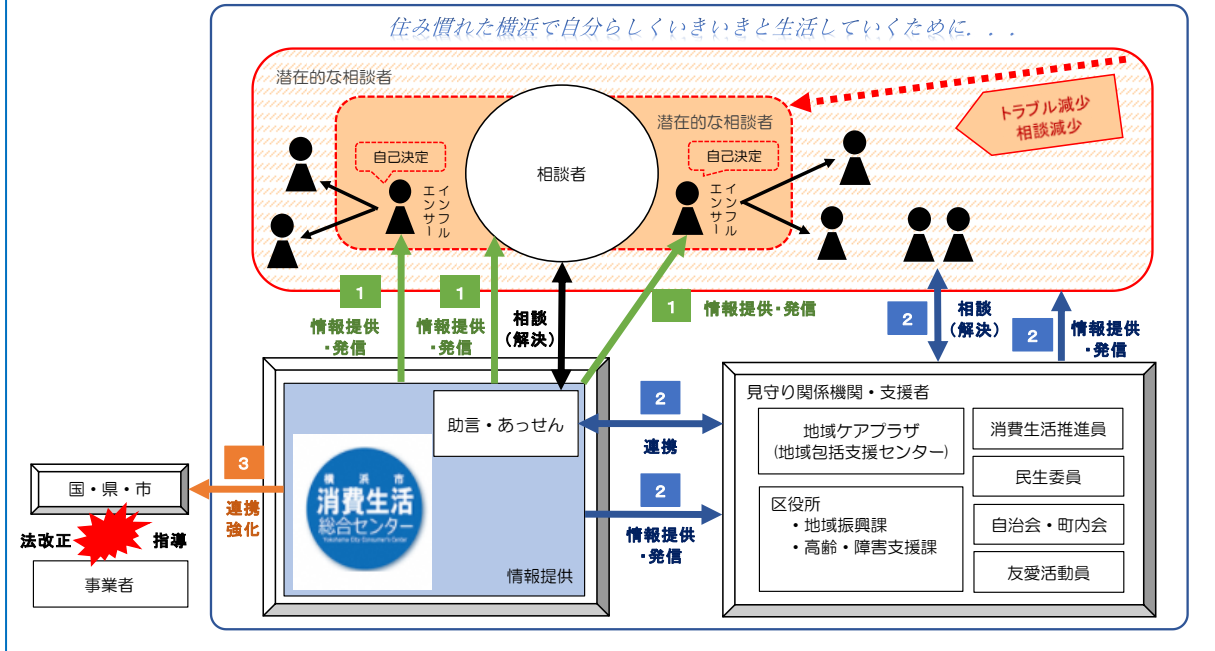


横浜市消費生活総合センターの運営に向き合う基本的な考え方
 ～Withコロナをはじめ、時代の変化の流れの中で～

- 1 自ら調べ自ら解決しようとする人の決定をサポート
 - 2 様々な見守り機関・支援者との連携
 - 3 相談機関同志の連携・強化（国・県・市など）
- **トラブル減少
相談減少**



横浜市消費生活総合センター運営にあたっての基本方針

- 1 市民の自主的な決定をサポートしながら質の高い救済の実現を目指します。
- 2 個別相談の内容を正確かつ迅速に整理・記録し、横浜市をはじめとする関係機関に適切に情報提供するとともに、情報の中から新しい課題を発見できるよう感度を高め、その後の法的対応等に貢献していきます。
- 3 地域の見守り機関や支援者と連携の仕組みを柔軟に工夫し、成年年齢引き下げ、高齢者を中心とする相談の多様化など新しい課題にも対応しながら、消費者教育の推進、消費被害の未然防止に関する事業を効率的・効果的に展開します。
- 4 外部の専門機関、相談機関等との連携を推進し、新たに起こってくる課題への対応力を強化するとともに業務内容の深化を図ります。
- 5 最小の経費で最大の効果を発揮します。

【事業の内容】

※括弧内は前年度予算額／〔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）

2億4,408万円（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す。

1 消費生活相談の充実

相談事業 1億6,221万円（1億5,563万円）

高齢者の増加、成年年齢引き下げ、キャッシュレス化、グローバル化、ICT化など社会構造の変化に伴い消費生活トラブルはますます複雑化・多様化しており、被害回復のための消費生活相談のニーズはより高まっています。

このような状況を背景に、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ていきます。

（1）個別の消費者被害解決に向けた消費生活相談の取組 〔県〕〔剩〕

ア 消費生活相談・あっせん事業

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ます。

消費生活相談員（以下「相談員」という。）が安心して相談できる環境を作り出しながら、相談内容を丁寧に聴き取り、事実関係を把握し、トラブルの原因や消費者の権利が守られているかなど法令や最新の情報等を駆使し、問題解決に向けて責任をもって対応します。

- 相談者自らが解決できるような対処方法をわかりやすくアドバイスして自主交渉を支援
- より適切な相談機能を備えた専門機関等の紹介
- 社会経験の乏しい若者や判断能力が低下した高齢者などには、センターが間に入り、トラブルの解決に向けて相談者とともにあっせん交渉を実施
- あっせん交渉に伴い専門的な検査を必要とする場合は、外部機関を活用して苦情品の原因究明テストを実施

- ▶ 今後の新たな被害発生を未然に防止するための有益な情報を提供

イ 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解決のサポートを行います。

- ▶ Eメールにより消費生活相談を受け付け、解決に向けての一般的な考え方や有益な情報をメールで回答
- ▶ 電話の自動音声応答（IVR）システムのガイダンスを活用して、より多くの方に、被害回復に向けての情報を迅速かつ適切に提供
- ▶ ホームページのチャットボット導入により、相談者が知りたい情報や同一事例へスムーズに到達させ、被害回復に向けての情報を迅速かつ適切に提供

ウ 高齢者等見守り相談事業

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して、消費者被害の救済に向けた取組を行うとともに、日頃から、見守る立場の方々に被害未然防止に向けてのアドバイスや新手の悪質商法手口、被害状況などを積極的に情報提供していきます。

- ▶ 地域ケアプラザ職員の方が、センターに迅速に相談できるように一般相談回線とは別に専用回線を設置
- ▶ 地域ケアプラザとセンター間で Web 会議システムを利用したオンライン・リモート相談の実施

(2) 消費者安全に向けた相談情報発信

ア 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す。

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す。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す。

イ 行政指導等に結び付くような悪質事業者情報の発信

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していきます。

また、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ていきます。

ウ 消費者安全法に基づく通知

「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す。

また、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、必要により独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）に対しても情報を提供します。

（３）相談員魅力発信サイトの充実

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に開設した「相談員魅力発信サイト」の充実を図ります。

（４）相談対応力向上に向けた事業の充実 [県] [剩]

ア 相談員研修

新採用の相談員を対象に、新採用研修を実施します。

相談員全員を対象に、専門知識研修を企画実施します。（年 12 回）

また、独立行政法人国民生活センターや神奈川県等の研修メニューを活用しながら、相談員のスキルアップを図ります。

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る専門コンサルタント事業を実施します。

（法律相談：年 48 回 専門相談：年 6 回 建築診断：年 1 回）

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、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す。

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、新しい相談体制を検討します。4 年度は、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す。

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 6,020 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します。また、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、より一層推進します。

（１）教室・講演会・講師派遣等 [県]

ア 消費生活教室、消費生活講演会【区役所連携・協働事業】

消費生活上の安全・安心確保のための確かな情報と知識を学ぶ消費生活教室（年6回）や、消費者市民社会の形成に向けて今後求められる消費者像について関心と知識を高められる講演会（年1回）を、区役所との連携・協働をより一層進めながら開催します。

教室や講演会は可能な限り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することで、会場に来られなかった市民の皆様にも時間と場所を選ばず視聴していただけるようにします。

※ 消費生活教室の開催回数は、区役所との調整等の結果、増減することがあります。

イ 講師派遣等

- (ア) 出前講座として、自治会・町内会や消費生活推進員等の地域の会合、大学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することで消費者被害の未然防止を図ります。
- (イ) 市老人クラブ連合会主催のシニア大学や企業に対する有料の講師派遣も継続して実施するほか、高校の総合学習の時間に講師派遣等で協力し若者向けの啓発活動を推進するといったモデル的な取組も引き続き推進します。
- (ウ) with コロナ/after コロナの取組として、Web 会議システムを活用したオンライン・リモート出前講座の取組も推進していきます。

(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

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提供を主眼とする「月次相談リポート」（22,000部×年10回、11,000部×年2回）と、専門家による消費生活に関する特集記事や消費者行政に関する情報、消費生活推進員の地域活動情報など市民への幅広い消費生活情報を提供する「増刊号」（11,000部×年4回）を発行します。

イ 啓発キャンペーン

- (ア) 本年4月に成年年齢の引き下げが実施され、そ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、専門学校等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引き続き展開します。
- (イ) 3年度に実施している文豪ストレイドッグスとのタイアップキャンペーンを継続するほか、各種機関等が発行する機関誌等への広告掲載等を通じて、幅広い啓発活動を実施します。

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す。
- (イ) 市民、区職員、見守り支援者等に場所や時間を選ばず質の高い情報を提供するため、消費者市民社会形成や見守りの担い手拡充等に関する啓発ページやデジタル版のガイド

ブック、啓発動画や消費生活教室や講演会の動画などコンテンツの充実を図ります。

- (ウ) 出前講座に加えて消費生活教室や講演会もオンライン化・リモート化によるネット配信を進めることで「集める教室」から「届ける教室」に転換していけるようにするなど、ICTを活用した情報発信のための基盤を整備します。

(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・機関誌など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」の拡充を図ります。

イ 地域ケアプラザとの連携強化【区役所連携・協働事業】

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一層推進するため、消費生活推進員と地域ケアプラザがつながる出前講座や、地域ケアプラザとセンターをオンラインで結ぶリモート環境を活用したモデル的な取組について、区役所と連携・協働しながら拡充を図ります。

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、拡充を図ります。

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、定期的に開催します（年2回）。

(4) 商品テスト・資料展示 [剰]

ア 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す（年1回）。また、テストの実施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することで、関心のある市民の皆様には時間と場所を選ばず視聴していただけるようにします。

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、貸出をするとともに、より利用しやすい施設を目指して資料等の充実を図ります。

3 施設の管理

施設管理事業 2,167万円 (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す。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す。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す。

II 計量器検査受託事業 (特定計量器の定期検査)

(公2)

2,604万円 (2,993万円)

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を実施します。

令和4年度は、市内南部10区を対象としており、うち9区を受託します。

III 会議室の貸し出し事業

(他1)

254万円 (256万円)

会議室を地域の活動拠点として有料で貸し出します。

消費者団体等の活動支援として、毎月第3金曜日を会議室の無料開放デーとし、3か月前からの予約申請を受け付けます。また、1か月先の空き室については、無料開放デーと同様の取扱いとし、消費者団体等へ活動の場として提供します。

IV 協会の運営

2,441万円 (2,642万円)

協会本部において、評議員会、理事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す。