

令和5年度

(令和5年4月1日 ~ 令和6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 5 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 2 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しました。

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）を進めるとともに、相談員が多様な働き方を選択できる可能性をさぐる新しい相談体制の試行を継続しました。

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、横浜スポーツパートナーズの協力による啓発動画の制作や「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、「悪質商法の最新手口を学ぶ」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。5 年度は、市内北部 8 区のうち 6 区の個別巡回定期検査、大型はかりを保有する事業所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）

2億3,188万円（2億3,557万円）

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 1億5,890万円（1億6,016万円）

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 23,066件



<電話相談>

■相談受付件数（前年度比較）

| | 5年度 | | 4年度 | | 増△減 | 対前年度増減率 |
|-------------|--------|--------|--------|--------|-------|---------|
| | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | | |
| 苦情相談 | 14,351 | 95.6% | 14,123 | 95.9% | 228 | 1.6% |
| 問合せ | 653 | 4.4% | 609 | 4.1% | 44 | 7.2% |
| 相談員対応(電話等)計 | 15,004 | 100.0% | 14,732 | 100.0% | 272 | 1.8% |
| 電話の自動音声応答 | 6,339 | 78.6% | 4,790 | 75.1% | 1,549 | 32.3% |
| メール相談 | 1,723 | 21.4% | 1,586 | 24.9% | 137 | 8.6% |
| 計 | 8,062 | 100.0% | 6,376 | 100.0% | 1,686 | 26.4% |
| 合計 | 23,066 | | 21,108 | | 1,958 | 9.3% |

■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 | 5年度 | | 4年度 | | 増△減 | 対前年度増減率 |
|----|-------------|--------|--------|---------|--------|------|---------|
| 1 | 商品一般 | 1,079 | 7.2% | ② 875 | 5.9% | 204 | 23.3% |
| 2 | 化粧品 | 879 | 5.9% | ① 1,286 | 8.7% | △407 | △31.6% |
| 3 | 工事・建築 | 803 | 5.4% | ④ 655 | 4.4% | 148 | 22.6% |
| 4 | 不動産貸借 | 739 | 4.9% | ③ 669 | 4.5% | 70 | 10.5% |
| 5 | 役務その他サービス | 668 | 4.5% | ⑥ 491 | 3.3% | 177 | 36.0% |
| 6 | 修理サービス | 429 | 2.9% | ⑧ 305 | 2.1% | 124 | 40.7% |
| 7 | 健康食品 | 408 | 2.7% | ⑦ 411 | 2.8% | △3 | △0.7% |
| 8 | エステサービス | 329 | 2.2% | ⑤ 578 | 3.9% | △249 | △43.1% |
| 9 | インターネット接続回線 | 312 | 2.1% | ⑩ 249 | 1.7% | 63 | 25.3% |
| 10 | 医療サービス | 311 | 2.1% | ⑬ 158 | 1.1% | 153 | 96.8% |
| | その他 | 9,047 | 60.3% | 9,055 | 61.5% | △8 | △0.1% |
| | 合計 | 15,004 | 100.0% | 14,732 | 100.0% | 272 | 1.8% |

※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 | 150 | 1.9% | 192 | 3.1% | 0 | 0.0% | 5 | 0.9% | 347 | 2.3% |
| 20代 | 959 | 12.3% | 712 | 11.4% | 0 | 0.0% | 4 | 0.7% | 1,675 | 11.2% |
| 30代 | 762 | 9.8% | 691 | 11.0% | 0 | 0.0% | 4 | 0.7% | 1,457 | 9.7% |
| 40代 | 962 | 12.3% | 803 | 12.8% | 0 | 0.0% | 4 | 0.7% | 1,769 | 11.8% |
| 50代 | 1,524 | 19.5% | 1,041 | 16.6% | 0 | 0.0% | 7 | 1.2% | 2,572 | 17.1% |
| 60代 | 1,095 | 14.0% | 936 | 14.9% | 0 | 0.0% | 3 | 0.5% | 2,034 | 13.6% |
| 70代 | 1,136 | 14.5% | 877 | 14.0% | 0 | 0.0% | 4 | 0.7% | 2,017 | 13.4% |
| 80代～ | 944 | 12.1% | 701 | 11.2% | 0 | 0.0% | 12 | 2.1% | 1,657 | 11.0% |
| 不明 | 277 | 3.5% | 308 | 4.9% | 358 | 100.0% | 533 | 92.5% | 1,476 | 9.8% |
| 合計 | 7,809 | 100.0% | 6,261 | 100.0% | 358 | 100.0% | 576 | 100.0% | 15,004 | 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 | 不動産貸借 | 化粧品 | 化粧品 | 化粧品 | 工事・建築 |
| | 98 | 205 | 156 | 136 | 227 | 197 | 200 | 208 |
| 2 | エステサービス | 不動産貸借 | 役務その他サービス | 商品一般 | 商品一般 | 商品一般 | 商品一般 | 商品一般 |
| | 21 | 128 | 64 | 92 | 149 | 163 | 165 | 102 |
| 3 | 化粧品 | 医療サービス | 医療サービス | 化粧品 | 工事・建築 | 工事・建築 | 工事・建築 | 役務その他サービス |
| | 16 | 121 | 61 | 84 | 133 | 119 | 142 | 101 |
| 4 | 役務その他サービス | 役務その他サービス | 商品一般(同率3位) | 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 | 給湯システム |
| | 15 | 96 | 61 | 73 | 120 | 89 | 118 | 85 |
| 5 | 商品一般 | 商品一般 | エステサービス | 修理サービス | 修理サービス | 健康食品 | 健康食品 | 健康食品 |
| | 14 | 56 | 50 | 56 | 80 | 71 | 79 | 77 |

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 1,294 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 | 1件 | スーパーノンアイロンシャツ |

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 79 件

（うち地域ケアプラザ専用回線からの相談 48 件）

また、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地域ケアプラザ等専用番号案内リーフレット等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案内リーフレット | 2,000 部 | 7月 |
| パンフレット「地域の見守りで高齢者の消費者被害を防ぎましょう」 | 2,500 部 | 8月 |
| | 2,500 部 | 2月 |
| 悪質な訪問販売撃退セット | 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 |
|--------|--|--|
| 5月8日 | 【講師派遣】ひとり暮らし高齢者や高齢夫婦のみ世帯を消費者被害から守るために支援者ができることを考える 意見交換 | 民生委員、西区社会福祉協議会、西区役所、宮崎地域ケアプラザ職員 |
| 5月8日 | 【講師派遣】消費者被害への対応 - 後見人の対応方法について 意見交換 | NPO法人つなぐ会員 |
| 5月30日 | 意見交換 | 民生委員、磯子地域ケアプラザ職員 |
| 6月16日 | 日野南地域ケアプラザと介護事業者との会議 センターの役割説明、撃退セットPR | 日野南地域ケアプラザ職員、介護事業者 |
| 6月28日 | 港南区消費生活推進員地区代表会議 | 港南区消費生活推進員地区代表、港南区役所 |
| 6月29日 | 二ツ橋地域ケアプラザ運営協議会 センターの役割説明、見守り連携に向けた情報交換、撃退セットPR | 二ツ橋地域ケアプラザ |
| 7月26日 | 野庭地域ケアプラザ「港南区社会福祉士勉強会」 見守り連携に向けた情報交換、撃退セットPR | 港南区社会福祉士 |
| 9月29日 | 【講師派遣】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）） 見守り連携に向けた情報交換、撃退セットPR | 篠原地域ケアプラザ職員 |
| 10月12日 | 【講師派遣】「高齢者を狙う悪徳商法・消費者詐欺」近年の傾向、対処方法について 見守り連携に向けた情報交換、撃退セットPR | 舞岡柏尾地区特定事業所ケアマネージャー |
| 10月13日 | 【講師派遣】悪質商法等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 |
| 10月24日 | 【講師派遣】高齢者の消費者被害を防ぐために地域でできること 包括レベル地域ケア会議 | 民生委員、ケアマネージャー等 見守り関係者、大岡地域ケアプラザ職員 |
| 11月10日 | 【講師派遣】消費生活総合センターと地域包括支援センターとの連携 見守り連携に向けた情報交換 | 旭区地域包括支援センター社会福祉士分科会 |
| 11月16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 |
| 11月28日 | 【講師派遣】消費者センターについて 見守り連携に向けた情報交換 | 港南区地域包括支援センター主任ケアマネージャー分科会 |
| 12月12日 | 地域ケアプラザ分科会 全体会 | 地域ケアプラザ 所長等 |
| 1月17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 |
| 2月28日 | 日吉本町地域ケアプラザ 個別ケース地域ケア会議 | 銀行、警察署、町内会、民生委員、港北区役所、地域ケアプラザ職員 |
| 2月29日 | 瀬谷区 区レベル地域ケア会議 | 医師会、歯科医師会、薬剤師会、区連合町内会自治会連絡協議会、民生委員児童委員協議会、シニアクラブ連合会、消費生活推進員、サポートネット、警察署、在宅医療相談室、ケアマネット、区社会福祉協議会、地域ケアプラザ、瀬谷区役所等 |

| | | |
|-------|-----------------------------|--|
| 3月18日 | ビオラ市ケ尾地域ケアプラザ 個別ケース地域ケア会議 | 銀行、警察署、郵便局、民生委員、青葉区役所、地域ケアプラザ職員、介護サービス事業者等 |
| 3月21日 | 【講師派遣】悪質な訪問販売への対応方法について意見交換 | 神之木地域ケアプラザ職員 |

(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4年度 消費生活相談の傾向 | “意図しない契約・請求等“に関するトラブルの相談が増加 | 7月10日 記者発表 |
| 令和4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 中古自動車を購入・売却する際には・・・ | 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 こんなトラブルに注意「興味をそそるSNSでの副業広告」「不信感を抱かせない点検商法の手口」 | 9月28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「来訪した事業者に売るつもりがなかった貴金属を強引に買い取られた!!」 | 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 54件 (国：10件 県：20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 15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、事故情報取

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 6件

(4) 相談員の魅力発信と処遇改善

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」をリニューアルしたほか、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。

また、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年度に実施することとし、協会の就業関係規定の制定改廃を行うなど準備を進めました。

| 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 | 4月～9月 毎月 | 中央図書館・14区図書館に配架 |

(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) 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） | |

(イ) 専門知識研修

| 実施日 | 内容 | 講師 |
|--------|--|---|
| 4月24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15日 | 賃貸住宅の相談対応に必要な基礎知識 | 一般財団法人不動産適正取引推進機構 調査研究部次長 山本 正雄 |
| 6月12日 | 【オンライン】消費生活相談における様々な課題を抱える方への対応のポイント 【動画視聴】クレーム対応の基本「特徴ある相談者」と「困難クレーム」 | 【オンライン】横浜こころの健康相談センター 依存症対策事業担当 湯浅 麻衣子 【動画】知恵プラス株式会社 |
| 7月10日 | 【オンライン】アフィリエイト広告をきっかけとした定期購入トラブルの最近の実態と対応に役立つポイント | 一般社団法人日本アフィリエイト協議会 代表理事 笠井 北斗 |
| 8月 | 【国センDラーニング】投げ銭、オンラインサロン、クラウドファンディング、NFT(鑑定書月デジタルデータ)など新たなサービスの仕組みとトラブルを知ろう | 一般社団法人ECネットワーク 理事 原田 由里 |
| 9月25日 | 電気通信事業法の利用者保護のルール ー説明義務、初期契約解除と確認措置解除制度を中心にー | 四谷の森法律事務所 弁護士 齋藤 雅弘 |
| 10月23日 | 令和3年度改正特定商取引法（令和5年6月1日施 | 神戸さきがけ法律事務所 |

| | | |
|--------|--|---|
| | 行)のポイント | 弁護士 上田 孝治 |
| 11月20日 | 高齢者の不動産売買トラブルにおける相談対応のポイント | ウェール法律事務所 弁護士 藤田 裕 |
| 12月 | 【国センDラーニング】消費者法の基礎知識と法令適用の考え方① 一民法、消費者契約法を中心に法改正に向けた議論も含めて | 原後綜合法律事務所 弁護士 洞澤 美佳 |
| 1月22日 | I P A情報セキュリティ安心相談窓口寄せられるネット被害相談とその手口 | 独立行政法人情報処理推進機構 セキュリティセンター グループリーダー 中島 尚樹 |
| 2月26日 | 金融商品に関する相談処理マニュアル活用のポイント | 港共同法律事務所 弁護士 石戸谷 豊 |
| 3月 | 【国センDラーニング】新車・中古車の販売契約トラブルの基礎知識 一購入編・売却編一 | 一般社団法人 自動車公正取引協議会 消費者関連部課長 森本 智治 |

(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 | R5.6.1 施行 特商法改正の概要確認(契約書面の電子化に係る規定の新設、「電話勧誘販売」に関する規定の改正) | R5.6.1 施行 特商法改正の概要確認(契約書面の電子化に係る規定の新設、「電話勧誘販売」に関する規定の改正) | R5.6.1 施行 特商法改正の概要確認(契約書面の電子化に係る規定の新設、「電話勧誘販売」に関する規定の改正) | R5.6.1 施行 特商法改正の概要確認(契約書面の電子化に係る規定の新設、「電話勧誘販売」に関する規定の改正) |
| 第2回 | 電話勧誘販売、クーリング・オフに伴う現存利益の清算・返還義務の認識等 | 住宅(売買・請負)の契約不適合(瑕疵担保)責任について民法改正以前と以降の違いの確認 | 事例検討「ライバー配信エージェントの副業サポート」「マルチの化粧品代理店」 | 信用情報機関シー・アイ・シーの概要、他の信用情報機関との情報交流、開示制度、その他取組 |
| 第3回 | 国セン研修「消費者教育に携わる講師養成講座」「インターネット取引に関する消費者トラブル」フィードバック、クラウドファンディング注意点 | 国セン研修「特定商取引法に関する事例研究」「SNS 上などをきっかけとした消費者トラブル相談対応」フィードバック | 事例検討「占いの内職」、暗号資産に関わる業界の取組や相談事例 | 国セン研修「デジタルプラットフォーム」フィードバック、事例検討「アカウント乗っ取り・停止」「フリマアプリ」「クラウドファンディング」 |
| 第4回 | 国セン研修「金融サービスのデジタル化への法制度の対応を踏まえて」フィードバック、不動産先行予約と先行契約の違い | 国センDラーニング「旅行に関する消費生活相談に必要な知識」第一部「I 旅行業法の規制対象事業者との契約に関わる相談について」 | 改正民法(民法の特徴と債権法改正)、債務不履行責任と契約不適合責任、モバイルバッテリーの発火事故 | 対応困難な相談者への対処方法、PI0-NET 入力注意点、事例検討「不用品回収」「水回りのトラブル」 |
| 第5回 | 国セン研修「電気通信事業法施行規則等の一部改正、通信サービス・端末契約に関するトラブル」フィードバック、旅行業法と民法においてキャンセル料をめぐるトラブル事例 | 国センDラーニング「旅行に関する消費生活相談に必要な知識」第二部「II 海外OTA との契約に関わる相談について」 | 改正民法(貸借契約・請負契約・委任契約)、携帯電話業界の今後の課題と対応、電気通信サービスに関する消費者トラブルの状況や業界の取組 | 国センDラーニング「旅行に関する消費生活相談に必要な知識」第一部「I 旅行業法の規制対象事業者との契約に関わる相談について」 |
| 第6回 | 国セン ADR の実施状況と結果概要について事案紹介「クレジットカードの不正利用に関する紛争」「美顔器の通信販売に関する紛争」 | 都セン「今月の消費生活相談」(9月号)屋根工事に関する相談対応、(12月号)PI0 入力ポイントと注意点 | 改正民法(債権譲渡・時効・定型約款)、事例検討「SNS 等からの副業勧誘・投資勧誘等」「デジタル遺品の現状と実際の消費者トラブル」 | 国センDラーニング「旅行に関する消費生活相談に必要な知識」第二部「II 海外OTA との契約に関わる相談について」 |

(エ) 接遇研修

| 実施日 | 内容 | 講師 |
|------------------------|---|----------------------------|
| 6月12日 | 【動画視聴】クレーム対応の基本「特徴ある相談者」と「困難クレーム」(再掲) | 【動画】知恵プラス株式会社 |
| 12月19日 22日 1月11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26日 30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 |

(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 | 211件 |
| 専門相談(クリーニング分野) | 3回 | 6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 新しい相談体制の試行

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、4年度に引き続き、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総合職相談員を配置して、新しい相談体制の試行を継続しました。

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 5,057万円(5,062万円)

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、「悪質商法の最新手口」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 445 人

| 実施日 | 会場 | 内容 | 講師 | 共催 | 参加者 |
|--------|----------|---|---|-----|------|
| 6月29日 | 戸塚区役所会議室 | 悪質な点検商法から身を守る ーリフォームトラブルにあわないためにー | 住宅リフォーム紛争処理支援センター 平井 裕一郎 | 戸塚区 | 47人 |
| 7月25日 | 旭公会堂講堂 | 遺産と相続と遺言書の話 ーもしものときに備えて知っておきたい基礎知識ー | 弁護士 太宰 順一 | 旭区 | 130人 |
| 8月25日 | 港南公会堂ホール | 元気なうちに考える葬儀とお墓 ーうちはどうする？最近の葬儀とお墓問題ー | 一般社団法人シニア生活文化研究所 代表理事 小谷 みどり | 港南区 | 176人 |
| 10月26日 | 港北公会堂講堂 | だまされない消費者になるために ー心理学から消費者被害の未然防止を学ぶー | 立正大学心理学部 教授 西田 公昭 | 港北区 | 32人 |
| 11月27日 | 泉区役所会議室 | 暮らしに活かそう食品表示 ー食品表示の基礎知識と活用法ー | 一般社団法人 Food Communication Compass 代表 森田 満樹 | 泉区 | 15人 |
| 12月26日 | 鶴見区役所会議室 | インターネット被害に遭わないために ーサイト・メール・広告に潜む罠ー | 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 | 鶴見区 | 45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31日 | 瀬谷公会堂講堂 | 悪質商法の最新手口を学ぶ | 弁護士 菊地 幸夫 | 瀬谷区 | 331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月、5月は、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 46回

参加者数合計 1,198人

| 主催者 | 行事名 | 講演テーマ | 参加者 |
|--------------------------------|-------------------|--|-----------------------|
| 地域団体 | | 6回 | 156人 |
| 笑いStation WEST | 地域住民研修 | 悪質商法の手口や見分け方・早期発見・解決方法（クーリングオフ）、高齢者の相談傾向 | 21 |
| シニア楽農園の会 | 地域住民研修 | 悪質商法の見分け方、早期発見・解決のポイント | 43 |
| 横浜市消費者団体連絡会 | 連絡会 | 最新の悪質商法 | 8 |
| 元気のちかみち隊 | 地域住民研修 | 悪質商法～高齢者の消費トラブル～ | 15 |
| サラリーマンOB会 | 地域住民研修 | 悪質商法 | 44 |
| 戸塚区消費生活推進員 北汲沢地区 東明東町内会 | 消費生活推進員研修 | 最新の特殊詐欺手口と対処法（電話・訪問販売や点検商法） | 25 |
| 高齢者施設運営者 | | 20回 | 455人 |
| 宮崎地域ケアプラザ | 福祉関係者研修 | ひとり暮らし高齢者や高齢夫婦のみ世帯を消費者被害から守るために支援者ができることを考える | 25 |
| 名瀬地域ケアプラザ | 地域住民研修 | 特殊詐欺を中心とした消費生活に関する実態と対策 | 23 |
| 小菅ヶ谷地域ケアプラザ | 地域住民研修 | 気を付けて！悪質商法（消費者被害について学ぼう） | 10 |
| 港南区地域包括支援センター社会福祉士分科会 | 福祉関係者研修 | 「悪質商法」の被害から守るためにわたしたちにできることは？ | 24 |
| 西柴地域ケアプラザ | 地域住民研修 | 高齢者を狙う悪質な手口や、発見・解決のポイントを学んで悪質商法の被害を地域で防ごう | 9 |
| 桂台地域ケアプラザ | 地域住民研修 | 消費者トラブル防止講座～自分も周囲の人も被害にあわないために～ | 11 |
| 横浜市福祉サービス協会 | 地域住民研修 | 悪質商法 | 16 |
| 篠原地域ケアプラザ | 地域住民研修・福祉関係者意見交換会 | 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）） | 13 |
| 舞岡柏尾地区 特定事業所研修会 | 福祉関係者研修 | 「高齢者を狙う悪徳商法・消費者詐欺」近年の傾向、対処方法について | 29 |
| 西金沢地域ケアプラザ | 地域住民研修・福祉関係者意見交換会 | 悪質商法等の消費者トラブル防止 | 11 |
| 大岡地域ケアプラザ | 福祉関係者研修 | 高齢者の消費者被害を防ぐために地域でできること | 31 |
| 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 | 25 |
| 下瀬谷地域ケアプラザ | 地域住民研修 | 悪質商法について | 16 |
| 横浜市社会福祉協議会 障害者支援センター | 福祉関係者研修 | スマートフォン・携帯電話の正しい付き合い方 | 61 |
| 旭区地域包括支援センター社会福祉士分科会 | 福祉関係者研修 | 消費生活総合センターと地域包括支援センターとの連携 | 19 |
| 港南区地域包括支援センター 主任ケアマネージャー分科会 | 福祉関係者研修 | 消費者センターについて | 15 |
| 根岸地域ケアプラザ | 地域住民研修 | スマホ（インターネット）詐欺を中心とした特殊サギ | 15 |
| リハビリ教室 | 地域住民研修 | よくある消費者トラブル（対応方法） | 20 |
| 日野南地域ケアプラザ | 地域住民研修 | 悪質商法、詐欺を撃退しよう -自らを守るために- | 71 |
| 神之木地域ケアプラザ | 福祉関係者研修 | 悪質な訪問販売への対応方法について | 11 |
| 公共団体等 | | 4回 | 110人 |
| 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 | 消費者被害への対応 - 後見人の対応方法について | 20 （うち5 Zoom参加） |

| | | | |
|--------------------------|--------------------|--|------|
| 栄区消費推進員の会 (栄区地域振興課) | 消費生活推進員研修 | 地域で発生している悪質商法の手口や成人年齢引き下げに伴う契約トラブル等、消費者被害にあわないためのポイント、見守りのポイントについて | 43 |
| 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) | 24 |
| 中区消費生活推進協議会 (中区地域振興課) | 消費生活推進員研修 | 悪質商法について | 23 |
| シニア大学 | | 9回 | 228人 |
| 横浜市老人クラブ連合会 | 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～ | 19 |
| | 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～ | 34 |
| | 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～ | 32 |
| | 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～ | 22 |
| | 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～ | 23 |
| | 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～ | 13 |
| | 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～ | 27 |
| | 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～ | 26 |
| | 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～ | 32 |
| 高校・大学等 | | 3回 | 36人 |
| H!P編集部 | 高校生記者との座談会 | 口約束は契約?消費者トラブルをすぐろくで体験! | 4 |
| H!P編集部 | 高校生記者との座談会 | カルタで知ろう消費者トラブル 知っておきたい「消費者の心得10カ条」 | 6 |
| 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 | 26 |
| 企業等(有料) | | 4回 | 213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 | 22 |
| 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 | 9 |
| 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】横浜トヨペット株式会社 | 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、対応策など | 177 |

(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) |
| | | 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（6月）：こんな手口には「クーリング・オフ」～クーリング・オフについて～ 秋号（9月）：令和4年度の消費生活相談の傾向 冬号（12月）：消費者市民社会を目指した取組を！ 春号（2月）：インターネット被害に遭わないために！ |

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 |
|--------|---------------|--------------------------------|---|---------------|
| 11月11日 | 野毛山動物園 | 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 | 1,500人 |
| 3月14日 | パシフィコ横浜展示ホールD | 第10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 2,200人 |



〈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』〉

(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』の広告に採用するなど啓発活動に活用しました。



〈H!P 広告〉

また、「消費者市民社会」の実現に向けて、『H!P』高校生記者が自立した消費者になるため、消費生活に関する様々なトラブルを学ぶワークショップと座談会を開催しました。

(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、4年度に引き続き、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。

また、これまでに制作した5チームの動画を再編集し、横浜アリーナで3回に分けて開催された「令和6年二十歳の市民を祝うつどい」（令和6年1月8日）において、場外スクリーンで各回8回、客席天井4面スクリーンで各回3回の上映を行い、参加した21,862人の若者へ、選手たちからのメッセージを届けました。



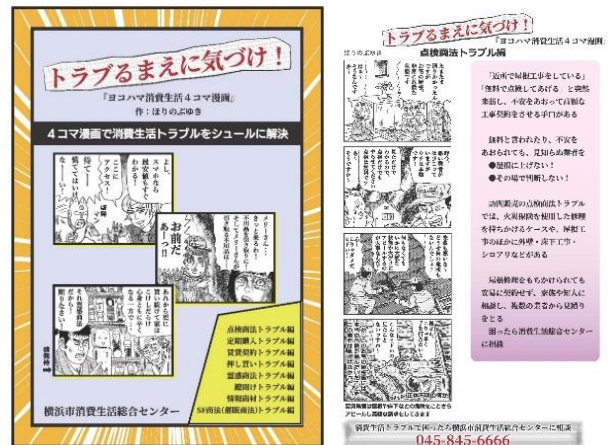
〈横浜のプロスポーツ選手が、動画で若者に呼びかけ〉



〈横浜アリーナ「令和6年二十歳の市民を祝うつどい」での上映〉

(エ) 4コマ漫画「トラブルるまえに気づけ！」の制作

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書き下ろした啓発4コマ漫画のパンフレット（A4判 12 ページ・8,000 部）及びポスター（8種類・各 300 部）を制作しました。今後、制作した漫画は、関連各所で広く公開・発信して啓発・PRを行います。



(オ) 「ヒヨハリ！」キャラクター缶バッジの製作

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、センターの情報を入れた缶バッジ 4 種類（各 3,000 個）を製作しました。今後さまざまな機会を捉えて若年層への啓発に活用します。



(カ) 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 | 42件 |
| 若者110番 | 1月15日～1月17日 | 26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 47回 登録者数 2,156人 (R6.3時点) 新規登録者数 78人 |
| X (旧ツイッター) | 通年 | 配信回数 65回 閲覧数 146,143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 245回 訪問数 205,067件 PV数 372,047件 |
| チャットボットの運用 | 通年 | メニュー数 69種 ユニークユーザー数 3,235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、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5年8月25日 | 小谷みどり氏の講演「元気なうちに考える葬儀とお墓」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5年10月26日 | 西田公昭教授の講演「だまされない消費者になるために」のダイジェスト | |
| 令和5年度 簡易テスト実習 | 9月27日に行った「日焼け止め」をテーマとした五十嵐良明氏の講義と実習のダイジェスト | |
| 神奈川新聞H!P高校生記者座談会 「消費者の被害未然防止／自立した消費者になるために」 | 8月3日に行った「第1回 口約束は契約？消費トラブルをすぐろくで体験！」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 |
| | 11月6日に行った「第2回 カルタで知ろう！消費トラブル知っておきたい『消費者の心得10カ条』」のダイジェスト | |
| 横浜ビー・コルセアーズ啓発動画 『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X (旧 Twitter) ・横浜市営バス車内デジタルサイネージ ・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 |
| 横浜ビー・コルセアーズ啓発動画 『18歳は大人編』(15秒、30秒) | | |
| Y. S. C. C. 横浜啓発動画 『悪質商法編』(15秒、30秒) | | |
| 横浜スポーツパートナーズ啓発動画 『式典ご参加の皆様へ!』(1分30秒) | 4年度に作成した3チームを加えた5チームの啓発動画を再編集 | <ul style="list-style-type: none"> ・「令和6年二十歳の市民を祝うつどい」会場 ・センターX (旧 Twitter) |

神奈川新聞 H!P 高校生記者座談会

「消費者の被害未然防止／自立した消費者になるために」

高校生向けフリーマガジンの「H!P」（神奈川新聞社発行）と、横浜市消費生活総合センターがコラボし、「H!P」高校生記者が消費生活相談員の解説を受けながら、当センターが制作した“すごろく”や“かるた”を用いて消費生活に関する様々なトラブルを学びました。

このワークショップと座談会の様子は、「H!P」に掲載され、県内全ての公立高校、一部を除く私立高校で配布されました。また、動画化してセンターホームページの動画ギャラリーで公開しています。

<第1回：8月3日>

- ・買物や契約でのトラブルを学べる“消費生活トラブル回避すごろく”を、消費生活相談員の解説付きで高校生記者がプレイし、気づきや感想を話し合いました。

<第2回：11月6日>

- ・「消費者の心得 10 か条」を題材にした“かるた”に高校生記者が挑戦し、消費生活相談員の解説のもとで消費生活トラブルに遭わないための心得を学びました。



<H!P 秋号掲載記事>



<H!P 冬号掲載記事>

(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 |
|---|--------|-----------|--------------------------|
| リーフレット「高齢者の悪質商法被害 ひとりひとりがきをつけナイト 街のみんなでみまもらナイト」 | 13,000 | 8月 11月 | 消費生活推進員、地域ケアプラザ、病院、公共施設他 |
| ボールペン | 7,000 | 9月 | 出前講座、消費生活教室等 |
| ポケットティッシュ | 20,000 | 9月 | 区役所、区社会福祉協議会 |
| 訪問販売お断りシール | 20,000 | 9月 | 区役所、区社会福祉協議会 |
| くらしの豆知識（2024年版） | 425 | 12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（若者編）」 | 10,000 | 12月 | 大学、高等学校、専門学校、区役所等 |
| リーフレット「『この話、いいかも!』と思ったあなた、いいカモです。」 | 8,000 | 12月 | 大学、高等学校、図書館、区役所等 |

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しました。

| 実施日 | 会場 | 内容 | 講師 | 参加者 |
|-------|------|-------------------------|----------------------------|-----|
| 11月6日 | 中区役所 | 悪質商法の手口の事例と高齢者等の見守りポイント | 横浜市消費生活総合センター 消費生活相談員ほか | 23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19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4年度消費生活相談の傾向、消費生活に関する最近の法令改正） 意見交換 |
| 第2回 | 1月10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（新成人18・19歳を含む若年層からの相談、ステルスマーケティング規制について、横浜スポーツパートナーズ協力のもと作成した動画の各媒体での配信、消費生活・計量啓発イベントの実施報告等） 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27日 | 『日焼け止め』の正しい使い方を学ぶ | 国民生活センター 商品テスト部 五十嵐 良明 | 11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 | 24 | 88 |
| 5月 | 20 | 104 |
| 6月 | 26 | 89 |
| 7月 | 25 | 99 |
| 8月 | 26 | 112 |
| 9月 | 24 | 90 |
| 10月 | 25 | 132 |
| 11月 | 24 | 97 |
| 12月 | 24 | 113 |
| 1月 | 23 | 104 |
| 2月 | 23 | 122 |
| 3月 | 25 | 111 |
| 合計 | 289 | 1,261 |

② 蔵書数・貸出数

| | 蔵書数 | (うち5年度購入数) | 貸出数 |
|---------|-------|------------|-----|
| 図書 | 3,961 | (30) | 161 |
| ビデオ、DVD | 384 | (25) | 48 |

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12日 | 悪徳商法は高齢者のみなさんを狙っています！(1) | 港南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18日 ～10月27日 | 悪徳商法は高齢者のみなさんを狙っています！(8) | 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 |
| 3月14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 2,241万円(2,479万円)

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。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）

2,343万円（2,405万円）

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。

また、次期（指定期間：6年4月1日～9年3月31日）の横浜市指定定期検査機関の指定を受けました。

1 特定計量器定期検査

市内北部6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 1,920戸

検査個数 4,905個

検査手数料及び証明書交付手数料収納額（横浜市歳入） 5,797,450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、中区、港北区、緑区、青葉区及び都筑区 | 検査戸数 | 1,909 | 42 | 2.2% |
| | | 検査個数 | 4,849 | 58 | 1.2% |
| | | はかり | 4,362 | 58 | 1.3% |
| | | 分銅等 | 487 | 0 | 0.0% |
| 所在場所定期検査 | 横浜市全域 | 検査戸数 | 11 | 0 | 0.0% |
| | | 検査個数 | 56 | 0 | 0.0% |
| | | はかり | 33 | 0 | 0.0% |
| | | 分銅等 | 23 | 0 | 0.0% |
| 合 計 | | 検査戸数 | 1,920 | 42 | 2.2% |
| | | 検査個数 | 4,905 | 58 | 1.2% |
| | | はかり | 4,395 | 58 | 1.3% |
| | | 分銅等 | 510 | 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
- ・市役所、区役所
- ・鶴見区の市役所ごみゼロルート回収参加施設

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11日 | 野毛山動物園 | 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 | 1,500人 |

Ⅲ 会議室の貸し出し事業

(他1)

256万円(273万円)

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。

令和5年度は、4月に料金改定を行いました。

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 | 450 | 4,200 | 54.4 | 572,800 |
| 会議室2 | 373 | 3,490 | 45.1 | 454,400 |
| 会議室3 | 260 | 6,154 | 31.2 | 502,800 |
| 合計 | 1,083 | 13,844 | 43.6 | 1,530,000 |

(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 | 4 |
| その他の日 | — | 1 |
| 合計 | 12 | 5 |

Ⅳ 協会の運営

2,357万円(2,431万円)

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6日 | 令和4年度事業報告書 令和4年度決算報告書 評議員選定委員会外部委員の選任 職員就業規程の一部改正 令和5年度第1回評議員会の招集 |
| 第2回 | 1月25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3回 | 3月8日 | 令和6年度事業計画書 令和6年度収支予算書 |

| | | |
|--|--|---|
| | | 役員賠償責任保険契約の締結 旅費規程の一部改正 令和5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23日 | 令和4年度決算報告書 |
| 第2回 | 3月25日 | 令和6年度事業計画書 令和6年度収支予算書 |

2 人事給与制度の見直し（第2弾）に向けた準備

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）を令和6年度に実施します。

人事給与制度の見直し（第2弾）では、相談員の職業としての確立と多様な働き方を目指して他都市との差別化を図るとともに、事務職員の業務執行体制の強化を図るため、労働法制等も踏まえて職種等の再編整理等を実施することとし、令和5年度は協会の就業関係規定の制定改廃を行うなど準備を進めました。

【利用者アンケート実施結果】

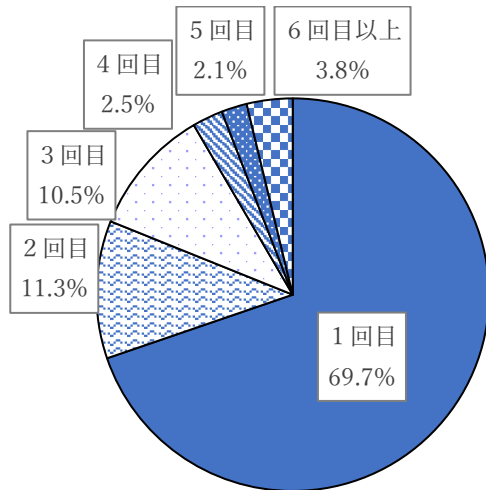
1 電話相談利用者アンケート

実施期間 11月13日～11月19日

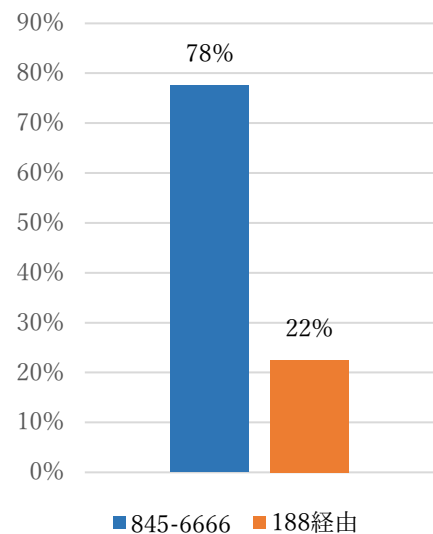
回答数 238件

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



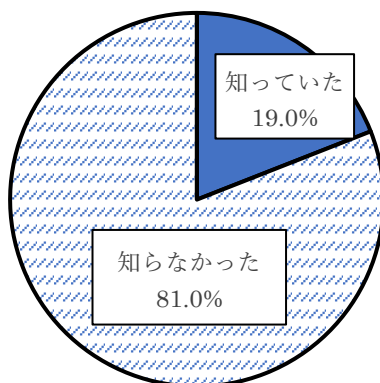
2 面接相談利用者アンケート

実施期間 11月13日～12月8日

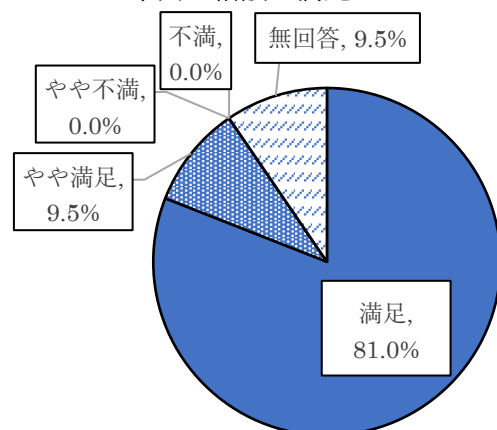
回答数 21件

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



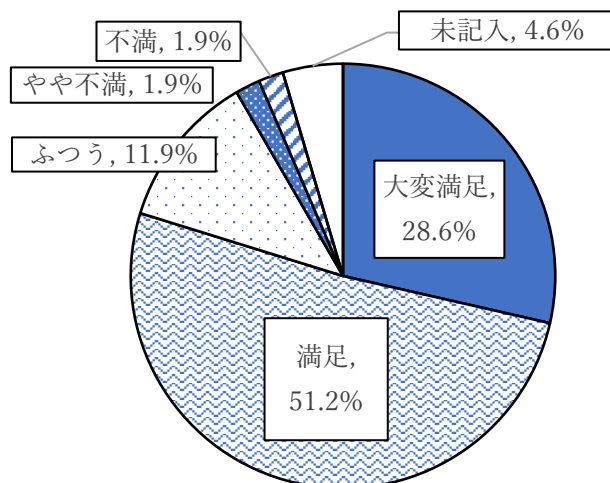
- ・「面接相談が予約制であることを知らなかった」との回答は81.0%でした。
- ・面接後、90.5%（「満足」（81.0%）と「やや満足」（9.5%）の合計）が満足したと回答しています。
- ・自由記述では「親身に丁寧に話を聞いてくれた」「いくつかの対処方法を提示いただいた」「自分で悩んでいるより相談したほうが良いと思った」等の意見が寄せられました。

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 371 (参加者 445 名、回収率 83.4%)

実施方法 来場者にアンケート用紙を配付・回収



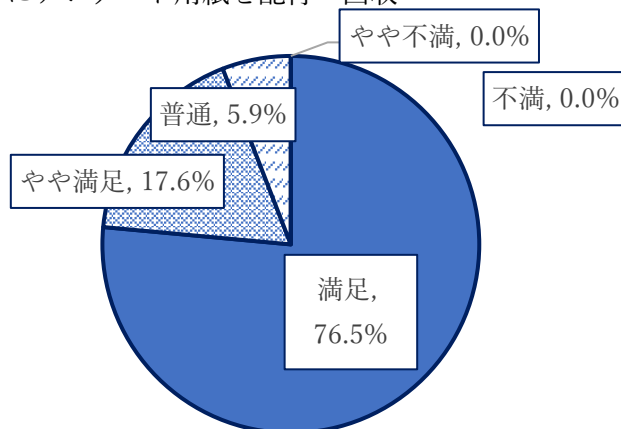
- ・全体で 79.8% (「大変満足」(28.6%)と「満足」(51.2%)の合計) が満足したと回答しています。
- ・「講師の話が分かりやすかった」「とても楽しく有意義でありがたかった」「とても具体的かつきめ細やかな説明で、大変参考になりました」等の意見が寄せられました。

4 講師派遣等利用者アンケート

実施対象 34 講座 (シニア大学、高校・大学向け講座を除く)

回収数 34 (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 94.1%となっています。
- ・「実際にありそうな身近な内容だったのですごく勉強になった」「講座の雰囲気がよく、参加者の皆様も積極的に質問されていました」「高齢の参加者にも分かりやすい内容で、とても好評でした」「講座終了直後、参加者から開催のお礼・感想の言葉をいただき、想定以上の反響の大きさを感じています」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5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5年度 PIO-NET 運営連絡会議【web】 | 国民生活センター | 1 |
| 令和5年度商品テスト企画会議【web】 | 国民生活センター | 1 |
| 令和5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 DX の検討に係る有志地方公共団体意見交換会【web】 | 消費者庁 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リーボード【web】※オブザーバー | 消費者庁 国民生活センター | 2 |
| 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 | 1 |
| 令和5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） | 埼玉県県民生活部消費生活課 | 1 |
| 令和5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】 | 埼玉県消費生活センター | 1 |
| 令和5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】 | 川崎市経済労働局産業政策部 消費者行政センター | 1 |
| 消費者問題懇談会【第2回は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 |
| 住宅相談窓口担当者講習会 | 神奈川県土地整備局 | 1 |
| 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 | 2 |
| 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） | 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 | 2 |
| 大学・都市パートナーシップ協議会事務担当者会議 | 政策局大学調整課 | 1 |
| 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 |
| 全国消費生活相談員協会関東支部交流会 | 全国消費生活相談員協会関東支部 | 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 |
|-----------------------------------|---------|------------------------------|
| タウンニュース 中区・西区版 | 6月1日号 | 消費者トラブル！一人で悩まず、まず相談を |
| 横浜市老人クラブ連合会『かがやきだより横浜』Vol.181 | 7月18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 鶴見区版、神奈川区版、中区・西区版、南区版、緑区版 | 8月17日号 | 横浜市 定期購入トラブルが急増 50～80歳代が7割以上 |

| | | |
|---|--------------|---|
| タウンニュース 保土ヶ谷区版、 金沢区・磯子区版、都筑区版、戸 塚区版、泉区版、瀬谷区版 | 8月24日号 | 横浜市 定期購入トラブルが急増 50～80歳代が7割以上 |
| 横浜市社会福祉協議会『福祉よこ はま』No.208 | 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』2023秋号 | 9月15日 発行 | 高校生記者座談会「口約束は契約？消費トラブルをすぐ くで体験！」 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 |
| 神奈川新聞 | 10月18日 | 「瓦が落下する」「このままだと雨漏り」屋根の点検商 法、横浜で相談急増 |
| 広報よこはま鶴見区版 | 12月号 | 消費トラブル — 「初回、特別価格！」の罠一 |
| 横浜市社会福祉協議会『福祉よこ はま』No.209 | 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！ |
| 神奈川新聞社 高校生新聞『H!P』2023冬号 | 12月15日 発行 | 高校生記者座談会「カルタで知ろう！消費トラブル 知っ ておきたい『消費者の心得10カ条』」 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 |
| タウンニュース 鶴見区版、神奈 川区版、中区・西区版、南区版、 金沢区・磯子区版、緑区版、泉区 版、瀬谷区版 | 2月1日号 | 横浜市 災害時の悪質商法に注意 |
| タウンニュース 瀬谷区版 | 2月8日号 | 消費者教育講演会「悪質商法の手口を解説」 |
| タウンニュース 保土ヶ谷区版 | 2月8日号 | 横浜市 災害時の悪質商法に注意 |
| タウンニュース 港北区版、都筑 区版 | 2月15日号 | 横浜市 災害時の悪質商法に注意 |
| タウンニュース 港南区・栄区版 | 2月22日号 | 横浜市 災害時の悪質商法に注意 |
| 横浜市社会福祉協議会『福祉よこ はま』No.210 | 3月13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 旭区版 | 3月14日号 | 横浜市 災害時の悪質商法に注意 |
| その他 | 日付 | 内容 |
| 広報かみやベ7月号（上矢部地域 ケアプラザ） | 6月25日 発行 | ちょっと待った！悪質な点検業者に注意！！ |
| 情報サイト「ふあんみつけ」（公益 財団法人よこはまユース） | 6月30日 | 悩み・相談窓口特集 |
| 令和5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 |
| 中区消費生活推進員だより | 2月発行 | 悪質商法に関する注意喚起 |
| 広報かみやベ3月号（上矢部地域 ケアプラザ） | 2月25日 発行 | トラブル続出！！ お得にお試し、気軽に注文 ちょっと待って、定期購入かも？！ |
| 旭区便利帖「さんさんガイド」 2024・2025年版 | 3月発行 | 「知りたい、聞きたい、こんなときは」に横浜市消費生活 総合センター掲載 |
| 上大岡だより第13号（上大岡連合 町内会・上大岡地区社会福祉協議 会） | 3月発行 | 高齢者の消費者被害を防ぎましょう |

【視察、インターンシップ等】

| 実施日 | 団体名 | 人数 | 内容 |
|-------|------------------------|----|------------------------------|
| 5月12日 | 横浜国立大学教育学部附 属横浜中学校 | 1 | インタビュー調査 |
| 6月5日 | 横浜デジタルアーツ専門 学校 | 7 | 事業概要・施設見学 |
| 9月7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21日 | 神戸市消費生活センター | 2 | 視察・情報交換 |
| 10月3日 | 神奈川県弁護士会消費者 問題対策委員会 | 19 | 司法修習生研修 事業概要・相談事例の検討・施設見学 |