

注 ★印の事業には県消費者行政推進事業費補助金が含まれます。


平成28年度 横浜市消費生活総合センター事業報告書Ⅰ（年間）

I センター運営事業		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	決算額 () 内は予算額 単位：千円 啓発資料等発行事業 8,478	(1) 高齢者向け★ 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：23,000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、図書館等 (2) 若者向け★ 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：32,000部 ポスター：200枚 ・その他配布先 区役所、図書館等 (3) 一般向け★ 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。	 添付資料1参照
	教室・講演会事業 1,637	(1) 消費生活教室 消費生活上の安全・安心の確保に加え、消費者市民社会の形成に向けたコースも新たに設け、確か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 10回（10区役所） ・参加者 1,492人	添付資料2参照 (2) 消費者教育講座★ 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28年9月21日（水） ・参加人数 52人 ・内容 買い物で世界を変えられるのか？ ～消費者市民社会への挑戦～ ・講師 横浜国立大学 教育人間科学部教授 西村隆男 ・会場 金沢公会堂（金沢区共催）
	講師派遣事業 507	(1) 出前講座 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50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4回） (2) シニア大学 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 622人 ・ビデオや替え歌などで、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 (3) ウィリング横浜研修事業 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。 ・3つの研修（144人参加）で、センターを紹介しました。 ・21回の研修（2,486人参加）でリーフレット等を配布しました。	



注 ★印の事業には県消費者行政推進事業費補助金が含まれます。

<p>10,631 (9,748)</p>	<p>担い手 養成事業</p> <p>9</p>	<p>(1) 出前講座講師養成セミナー【新規】★</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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・参加人数 6人 <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>10月4日(火)</td> <td>11月9日(水) 12月2日(金)</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2</td> <td>高田地域ケアプラザ(11月) 神奈川区役所(12月)</td> </tr> </tbody> </table>		Iコース	IIコース	実施月日	10月4日(火)	11月9日(水) 12月2日(金)	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2	高田地域ケアプラザ(11月) 神奈川区役所(12月)	<p>(2) 地域の担い手養成セミナー【新規】★</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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施月日 11月11日 ・参加人数 5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2
	Iコース	IIコース													
実施月日	10月4日(火)	11月9日(水) 12月2日(金)													
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2	高田地域ケアプラザ(11月) 神奈川区役所(12月)													
<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>108,632 (110,614)</p> <p>相談員 人件費込</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、28人の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。</p> <p>平日 (9:00~18:00) 土・日曜日 (9:00~16:45)</p> <p>相談件数 23,357件 内訳 平日 20,316件 土・日曜日 3,041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1案件1回回答しました。</p> <p>相談件数 438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。</p> <p>あっせん数 1,669件 あっせん解決率 90.4%</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(PIO-NET)」に登録しました。</p> <p>受付登録までの処理日数 8.3日</p> <p>(4) 相談情報の分析・活用【一部新規】 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、報告をまとめてきましたが、今年度新たに①各年齢層毎の分析②高齢者の消費生活相談についての重点分析③18区の地域ごとの分析を加え、消費者トラブルの未然防止、拡大防止に役立てました。</p> <p>発行日 平成28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 近隣の消費生活センター 等</p>	  												



注 ★印の事業には県消費者行政推進事業費補助金が含まれます。

<p>111,468 (113,507)</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</p> <p>①内部研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門知識研修（法律、専門分野、事例検討等）年12回(毎月1回) ・グループ研修 各グループ1回につき1時間年12回 <p>②接遇研修</p> <p>専門のコンサルタントに委託し相談員全員のモニタリングを行い、そのコンサルタントから各々の相談員にモニタリング結果のフィードバックを行いました。また、講義による研修も専門知識研修の中で1回実施しました。</p> <p>③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★</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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9回 19件 <p>(3) 利用状況の把握 添付資料6参照</p> <p>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"> ・電話かかり度調査 実施期間 平成28年7月11日(月)～7月17日(日) 調査対象 429件 ・面接相談利用者アンケート 実施期間 9月1日～30日の平日20日間 調査対象 64名 	
<p>3 商品テスト その他商品の実習に関する業務</p> <p>7 (386)</p>	<p>商品テスト事業</p>	<p>(1) 専門機関を利用した苦情品テストの実施★</p> <p>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 1件</p> <p>(2) テスト結果の活用</p> <p>相談・啓発業務などでテスト結果を共有・活用することにはしていますが、平成28年度は該当がありませんでした。</p> <p>(3) 簡易テスト実習</p> <p>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2回)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施月日 1回目：10月25日 2回目：1月26日 ・参加人数 1回目：12人 2回目：8人 ・内容 塩分計による測定 ・講師 センター職員 	

注 ★印の事業には県消費者行政推進事業費補助金が含まれます。

<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。</p> <p>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"> ・消費生活に関する各種レファレンス（紹介対応）実施 20件 ・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 9件 ・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 ・配架用図書、DVDの購入 133冊、2巻 <table border="1" data-bbox="464 496 948 613"> <thead> <tr> <th></th> <th>蔵書数</th> <th>貸出数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>図書</td> <td>4,184冊</td> <td>179冊</td> </tr> <tr> <td>ビデオ、DVD</td> <td>700巻</td> <td>168巻</td> </tr> </tbody> </table> 		蔵書数	貸出数	図書	4,184冊	179冊	ビデオ、DVD	700巻	168巻			
	蔵書数	貸出数												
図書	4,184冊	179冊												
ビデオ、DVD	700巻	168巻												
<p>8,375 (7,243)</p>	<p>920</p> <p>情報収集・提供事業</p>	<p>(1) 定期刊行物★</p> <p>①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。（4回、計62,000部）</p> <p>②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★</p> <p>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。（随時）パソコンとスマートフォンなどで同一のページを閲覧できるよう、また、問題解決に役立つための相談事例集の拡充などを図るために、ホームページのリニューアルを実施しました。</p> <table border="1" data-bbox="517 1143 893 1237"> <thead> <tr> <th>アクセス件数</th> <th>更新回数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>193,804件</td> <td>141回</td> </tr> </tbody> </table> <p>②メールマガジン「週刊 はまのタスケ・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="517 1350 1182 1448"> <thead> <tr> <th>配信回数</th> <th>登録者数 (H29年3月時点)</th> <th>新規登録者数</th> <th>登録抹消数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>52回</td> <td>1,511人</td> <td>145人</td> <td>69人</td> </tr> </tbody> </table> <p>③SNS (Twitter)による情報発信 (2月末に配信開始) 配信回数 4回</p>	アクセス件数	更新回数	193,804件	141回	配信回数	登録者数 (H29年3月時点)	新規登録者数	登録抹消数	52回	1,511人	145人	69人
アクセス件数	更新回数													
193,804件	141回													
配信回数	登録者数 (H29年3月時点)	新規登録者数	登録抹消数											
52回	1,511人	145人	69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>615 (1,233)</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"> ・利用件数1,018件 ・稼働率50.6% ・利用料金収入 1,594,000円 <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"> ・利用件数 13件 内訳 第3金曜利用件数7件（160人）、その他の日利用件数6件（102人） 												

注 ★印の事業には県消費者行政推進事業費補助金が含まれます。

<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 8月31日 第2回 12月9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。鶴見区役所の協力によりマスコットのワックンが登場したり、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、港南区、栄区、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などを行い、市民に好評でした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催日 3月3日(金) ・会場 横浜駅東口 新都市プラザ ・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、簡易テストコーナー、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、啓発パネルの展示 ・配布物 啓発ポケットティッシュ等 4,500個 <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> <table border="1" data-bbox="488 1368 1386 1473"> <thead> <tr> <th>キャンペーン名</th> <th>日程</th> <th>受付件数(件)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>高齢者110番</td> <td>9月12日(月)～14日(水)</td> <td>88</td> </tr> <tr> <td>若者110番</td> <td>1月17日(火)～18日(水)</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>	キャンペーン名	日程	受付件数(件)	高齢者110番	9月12日(月)～14日(水)	88	若者110番	1月17日(火)～18日(水)	25
キャンペーン名	日程	受付件数(件)									
高齢者110番	9月12日(月)～14日(水)	88									
若者110番	1月17日(火)～18日(水)	25									
<p>施設管理事業</p> <p>5,652 (7,294)</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>									

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、イベント等を利用して配布しました。

・啓発物と作成数

- ①ボールペン 10,000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 70,000個
- ④メモ帳 15,000冊
- ⑤悪質な訪問販売お断りシール 20,000枚
- ⑥クリアフォルダー※ 15,000枚
- ⑦シャープペン 5,000本
- ⑧啓発用菓子 2,000個

・配布先 出前講座、区役所等

※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講演会等告知フリーペーパー「ぽど」折込チラシ広告(7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30号(12月)
- ④映像広告掲載(シネアド)

実施場所 ムービル、TOHO シネマズ上大岡

実施期間 平成29年2月11日~24日

- ⑤交通広告掲出(駅ホームドア広告)

実施場所 市営地下鉄 あざみ野、新横浜、関内

実施期間 平成29年3月1日~14日



消費生活教室

1 テーマ設定と具体的な取組内容

- (1) 各区での実施を見据えた取り組みとして、各区が希望するテーマ・日時・会場により、10回共催し地域に出向いて実施しました。
- (2) 新規に企画した、消費者市民社会に関するテーマを1回共催実施しました。(8月)
- (3) 相談傾向を反映し、全世代で相談が一番多い携帯・ネット関連2回(6・7月)や、社会的に関心が高まっている高齢者専用ホーム3回(9・10・1月)、遺産相続関連(6・2月)、健康食品(11月)が好評でした。
- (4) 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、平日の午後を希望する方が平均86%)
- (5) 初参加者は平均67%で参加者の輪が着実に拡大しています
- (6) アンケートの結果、「大変良かった」53%、「良かった」39%でした。

2 実施結果 (平成28年度)

回	月	日(曜)	テーマ	分野	講師	参加者数 (人)
1	6	2(木) [緑区共催]	携帯電話・インターネットの落とし穴 ～サイト・メール・広告に潜む 素顔なき悪意 その対策方法～	暮らし関係	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	130
2	6	21(火) [磯子区共催]	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～	法令・制度 関係	神奈川県弁護士会 弁護士 山本 安志	115
3	7	23(土) [土曜教室] [青葉区共催]	携帯電話・インターネットの落とし穴 ～サイト・メール・広告に潜む 素顔なき悪意 その対策方法～	暮らし関係	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	48
4	8	26(金) [瀬谷区共催]	消費者市民社会とエシカル消費 ～消費者と生産者をつなぐフェアトレードとは	消費者市民 社会関係	国際基督教大学客員教授、消費者庁倫理的消費調査研究会座長、 東京大学名誉教授 山本 良一	53
5	9	28(水) [旭区共催]	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～	住まい関係	有料老人ホーム・介護情報館 館長 中村 寿美子	320
6	10	26(水) [鶴見区共催]	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～	住まい関係	有料老人ホーム・介護情報館 館長 中村 寿美子	248
7	11	8(火) [港南区共催]	健康食品と機能性表示食品 ～広告・宣伝、うわさ話に惑わされな いで 新たな表示と基礎知識～	食関係	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 情報センター長 梅垣 敬三	93
8	11	29(火) [港北区共催]	知っておきたい！お薬の基礎知識 ～お薬の常識・非常識 そしてジェネリック医薬品～	暮らし関係	神奈川県保健福祉局 生活衛生部薬務課 グループリーダー 薬剤師 高柳 栄郎	220
9	1	18(金) [保土ケ谷区 共催]	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～	住まい関係	有料老人ホーム・介護情報館 館長 中村 寿美子	114
10	2	17(金) [栄区共催]	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～	法令・制度 関係	神奈川県弁護士会 弁護士 山本 安志	151
合計						1,492

出前講座（講師派遣）

1) 具体的な取組手順

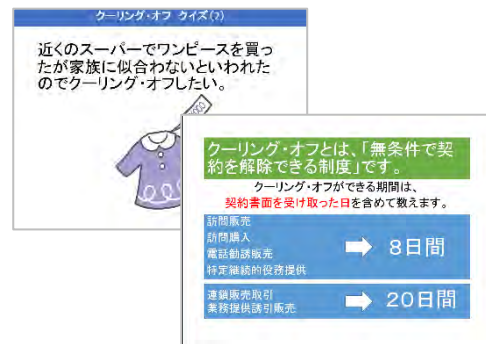
消費生活推進員、老人会、自治会・町内会などの地域団体や高齢者施設、区役所、大学、企業等が主催する学習会等について、出前講座の依頼があった場合、事前に日時や開催場所等を調整し、講師を派遣します。講師派遣をするにあたり、主催者が参加者から料金を徴収する場合や企業等の場合は有料としています。なお、会場の手配や参加者の募集等運営は、依頼団体が行います。

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て、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	27	955
高齢者施設運営者	11	186
区役所等	5	387
大学等	7	2,759
企業(有料)	4	118
出前講座 合計	54	4,405



参加人数	合計
500人以上	4
100～499人	5
50～99人	7
20～49人	20
19人以下	18
合計	54

区域	回数	人数	区域	回数	人数	区域	回数	人数
鶴見区	3	77	保土ヶ谷区	3	345	青葉区	3	709
神奈川区	3	91	旭区	1	19	都筑区	3	35
西区	4	146	磯子区	2	46	戸塚区	5	879
中区	1	24	金沢区	5	1308	栄区	3	172
南区	1	24	港北区	9	321	泉区	3	97
港南区	4	106	緑区	0	0	瀬谷区	1	6

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。（28年度：回答数 45）

総合評価	
満足	34
やや満足	9
普通	1
やや不満	1
不満	0

<感想例>

・悪徳商法のあらゆる面で説明して頂き、特に対応の仕方クーリング・オフ等大変参考になりました。寸劇も面白くて皆喜んでいました。自治会長も2人参加していましたので色々とお世話になると思います。今後も宜しくお願いします。（老人会）

・参加者の方々にも質問や意見など発言のしやすい雰囲気づくりをしていただき、非常に有意義な講座を実施していただきました。内容も具体的で、参加者（高齢者のみ）の方々にもイメージしやすい、我が事として捉えやすいもので、みなさん熱心に耳を傾けていらっしやいました。またこのような機会がありましたら是非よろしく願いいたします。（ケアプラザ）

・本学内で実際に発生しているトラブル事例を含んでおり、また最近の手口等も紹介いただき、参考になりました。（大学）

相談事業

消費生活相談概要

平成28年度(平成28年4月1日～平成29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28年度	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	21,878 (93.7)	23,011 (94.5)	▲ 1,133 【 ▲ 4.9 】
問合せ	1,479 (6.3)	1,334 (5.5)	145 【 10.9 】
計	23,357 (100.0)	24,345 (100.0)	▲ 988 【 ▲ 4.1 】

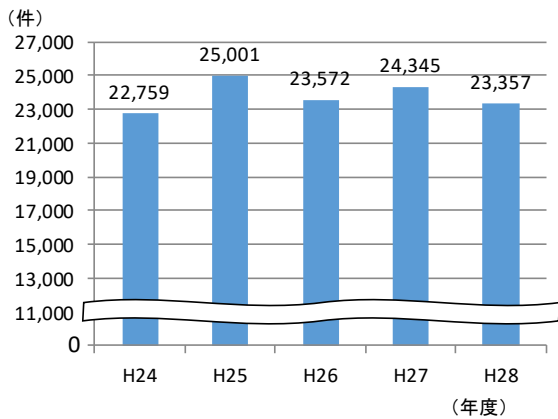
●月別相談受付件数(表2)

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
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
27年度	2,005	1,925	2,162	2,186	2,058	1,884	2,131	2,068	1,898	1,913	2,002	2,113	24,345

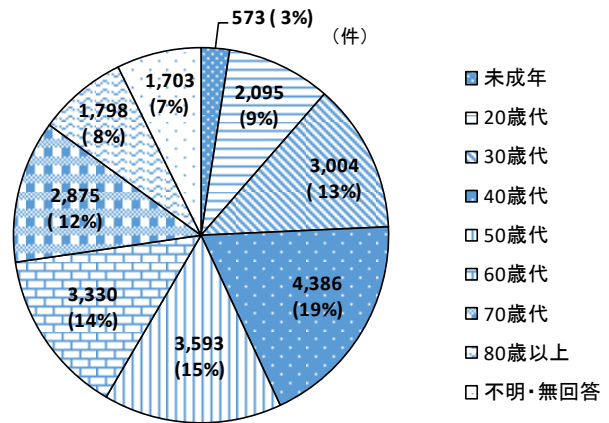
●年度別相談件数の推移

(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28年度	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
平日	20,316 (87.0)	21,213 (87.1)	▲ 897 【 ▲ 4.2 】
土・日	3,041 (13.0)	3,132 (12.9)	▲ 91 【 ▲ 2.9 】
計	23,357 (100.0)	24,345 (100.0)	▲ 988 【 ▲ 4.1 】

●契約者性別等件数(表5)

単位:件、(%)

区分	平成28年度	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
女性	12,119 (51.9)	12,317 (50.6)	▲ 198 【 ▲ 1.6 】
男性	10,149 (43.5)	10,996 (45.2)	▲ 847 【 ▲ 7.7 】
団体	732 (3.1)	716 (2.9)	16 【 2.2 】
不明	357 (1.5)	316 (1.3)	41 【 13.0 】
計	23,357 (100.0)	24,345 (100.0)	▲ 988 【 ▲ 4.1 】

●相談の上位10品目 商品・役務別件数（表6）

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	平成28年度	平成27年度	増▲減【対前年度増減率】
1	デジタルコンテンツ	4,608 (19.7)	① 5,441 (22.3)	▲ 833 【 ▲ 15.3 】
2	不動産貸借	1,109 (4.7)	② 1,106 (4.5)	3 【 0.3 】
3	工事・建築	924 (4.0)	③ 952 (3.9)	▲ 28 【 ▲ 2.9 】
4	商品一般	836 (3.6)	⑤ 822 (3.4)	14 【 1.7 】
5	インターネット接続回線	747 (3.2)	④ 939 (3.9)	▲ 192 【 ▲ 20.4 】
6	健康食品	608 (2.6)	⑧ 430 (1.8)	178 【 41.4 】
7	携帯電話サービス	601 (2.6)	⑥ 595 (2.4)	6 【 1.0 】
8	役務その他サービス	548 (2.3)	⑦ 481 (2.0)	67 【 13.9 】
9	修理サービス	336 (1.4)	⑨ 350 (1.4)	▲ 14 【 ▲ 4.0 】
10	四輪自動車	282 (1.2)	⑫ 243 (1.0)	39 【 16.0 】
	その他	12,758 (54.6)	12,986 (53.3)	▲ 228 【 ▲ 1.8 】
	計	23,357 (100.0)	24,345 (100.0)	▲ 988 【 ▲ 4.1 】

注:平成27年度の前の○数字は、平成27年度の順位

【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/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

●年代別上位5品目 商品・役務別件数（表7）

単位:件

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 280 (① 418)	デジタルコンテンツ 415 (① 515)	デジタルコンテンツ 512 (① 765)	デジタルコンテンツ 962 (① 1,111)	デジタルコンテンツ 837 (① 1,015)	デジタルコンテンツ 862 (① 900)	デジタルコンテンツ 526 (① 536)	工事・建築 167 (① 160)
2	健康食品 21 (② 27)	不動産貸借 175 (② 170)	不動産貸借 280 (② 302)	不動産貸借 217 (② 244)	不動産貸借 144 (⑤ 118)	工事・建築 172 (② 182)	工事・建築 172 (② 190)	デジタルコンテンツ 123 (② 111)
3	テレビ放送サービス 13 (⑤ 9)	エステサービス 93 (③ 91)	インターネット接続回線 93 (③ 133)	インターネット接続回線 141 (③ 185)	商品一般 125 (⑥ 97)	商品一般 127 (④ 129)	商品一般 143 (③ 152)	健康食品 102 (④ 92)
4	不動産貸借 12 (⑨ 6)	インターネット接続回線 62 (④ 86)	携帯電話サービス 83 (④ 83)	携帯電話サービス 140 (④ 148)	インターネット接続回線 124 (② 149)	インターネット接続回線 120 (③ 148)	インターネット接続回線 104 (④ 146)	商品一般 88 (③ 93)
5	基礎化粧品 11 (⑧ 7) 携帯電話サービス 11 (⑥ 8) コンサート 11 (⑥ 8)	商品一般 57 (⑤ 62)	健康食品 76 (⑭ 39)	商品一般 128 (⑤ 115)	工事・建築 117 (③ 148)	携帯電話サービス 95 (⑦ 75)	役務その他サービス 86 (⑤ 78)	新聞 63 (⑤ 53)

注:()内の数字は前年度の順位と件数

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	経済局消費経済課	⑦	電気通信事業法	ECネットワーク
②	相談カード記載方法の周知	PIO担当	⑧	電気通信事業法	ECネットワーク
③	特定商取引法	城田孝子弁護士	⑨	金融商品取引法	坂勇一郎弁護士
④	電力小売の全面自由化について	経済産業省電力取引監視等委員会取引監視課係長	⑩	金融商品取引法	坂勇一郎弁護士
⑤	事例検討	城田孝子弁護士	⑪	不動産の取引について	不動産適正取引推進機構
⑥	接遇研修	知恵プラス	⑫	不動産の取引について	不動産適正取引推進機構

[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)
- ・改正電気通信事業法について
 - ・クレジットカード及び決済に関して
 - ・改正特定商取引法、割賦販売法について
 - ・生命保険契約について
 - ・旅行をめぐる消費者トラブル
- 等



[接遇研修]

専門のコンサルタントに委託し相談員全員のモニタリングを行い、そのコンサルタントから各々の相談員にモニタリング結果のフィードバックを行いました。また、講義による研修も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回(採用1～2年目の相談員については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) (一財) 日本消費者協会
- (3) 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

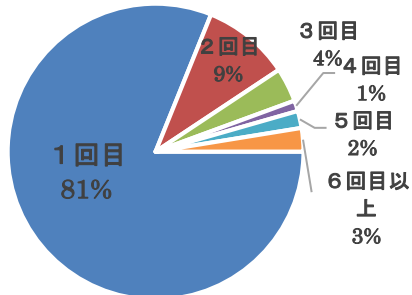
アンケート調査

1 電話かかり度調査

実施期間 平成28年7月11日（月）～7月17日（日）

調査対象 429件

電話かかり度調査



(実施方法)

調査期間内に相談電話にかかってきた相談者に、何回目で電話が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81%となり前回調査の76%より5ポイント増になった。

- ・平日・土日で見ると平日82%、土日が76%となった。
- ・時間帯別では、13時台が92%と1番繋がりがやすく、17時台が40%と1番繋がりにくい。
- ・188経由の相談は、全体の8.6%程度になっている。

時間帯別の繋がりがやすさ

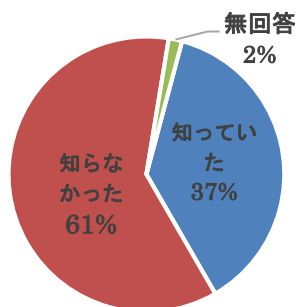
時間帯	9:00～	10:00～	11:00～	12:00～	13:00～	14:00～	15:00～	16:00～	17:00～
1回目	90%	84%	88%	75%	92%	79%	78%	68%	40%
2回目以降	10%	16%	12%	25%	8%	21%	22%	32%	60%

2 面接相談利用者アンケート

実施期間 9月1日～30日の平日20日間

調査対象 64名

面接相談が予約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61%だった。
- ・面談相談の希望の主な理由として、「書類や物品を見てもらい詳しく説明できるから」であった。
- ・面談後、「満足した」との回答は81%となった。

面接相談の満足度

