

# ◆ 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>4,724</p> <p>(1) <b>高齢者向け</b> 啓発リーフレット等を作成し、注意喚起や見守り活動のため配布しました。 ・作成部数 リーフレット：20,200部 ・配布先 市内病院、地域ケアプラザ、区役所、社会福祉協議会、民生委員、自治会町内会等</p> <p>(2) <b>若者向け</b> 啓発ポスター等を作成し、高校・大学などを通じて配布しました。 ・作成部数 若者向けリーフレット：4,000部、ポスター：250枚 ・配布先 市内の高校・大学、区役所、図書館等</p> <p>(3) <b>一般向け★</b> 啓発グッズを作成し、各種事業やイベントなどを利用して区役所・地域等へ配布しました。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><b>添付資料1参照</b></p> 
	<p><b>教室・講演会事業</b></p> <p>643</p> <p>(1) <b>消費生活教室</b> <b>添付資料2参照</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 10回(10区役所) ・参加者 819名</p>	<p>(2) <b>消費者教育講演会★</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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施日 1月16日(木)</li> <li>・参加人数 67人</li> <li>・内容 消費者とプラスチック製品 ～求められる暮らしでの取り組み～</li> <li>・講師 小島あずさ/戸川 孝則</li> <li>・会場 都筑公会堂 第1会議室 (共催：都筑区役所) (後援：資源循環局 /公益財団法人横浜市資源循環公社)</li> </ul>
	<p><b>講師派遣事業</b></p> <p>90</p> <p>(1) <b>出前講座</b> <b>添付資料3参照</b> 消費生活推進員や自治会・町内会、高齢者施設運営者、大学などが主催する悪質商法被害防止に関する講座へ講師を派遣しました。(年21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3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9回) ・回数 9回 ・参加者 404人 ・ビデオや替歌などで楽しく記憶に残る工夫を加え、悪質商法被害防止の講座を実施しました。 ・負担金収入 @7,000円</p> <p>(3) <b>その他(高校・大学・公的機関への講師派遣)</b> <b>*添付資料3参照</b> 横浜美術大学・桐蔭横浜大学のガイダンスで若者向け啓発(*)を行うとともに、地域ケアプラザ職員等に高齢者向け見守り啓発を実施しました。 また、新規に横浜総合高校と連携し、成年年齢引下げに関する若者・教職員に対して啓発を実施しました。</p>	

<p>11,664 (11,822)</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>(1) 高齢者リーフレット配布 ・病院配布 8,200枚 ・地域ケアプラザ、民生委員等 12,000部</p> <p>(2) 啓発グッズ等作成 添付資料1参照 ・ボールペン 10,000本 ・ポケットティッシュ 36,000個 ・メモ帳 15,000部 ・印鑑ケース 2,000部 ・見守り啓発シート 15,000枚、その他</p> <p>(3) 月次相談レポート 添付資料4参照 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>	<p>(5) 地域の担い手養成セミナー 老人クラブ会員などを対象に、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17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</p>
	<p>6,207</p>	<p>(4) 各種媒体広告掲載 添付資料1参照 ・老人クラブ連合会発行「かがやきだより横浜」広告：1月、記事：4月・7月・10月 ・社会福祉協議会発行「福祉よこはま」広告：9月・12月・3月 ・横浜市シルバー人材センター発行「会報シルバー人材センター」へ広告掲載：1月 ・現金納入袋 広告(11月・2月) (市内各区郵便局 計45,000枚)、その他</p>	
<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 相談受付件数 合計 21,797件</p> <p>①消費生活相談 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。 また、5月にIVR(電話自動音声応答システム)を導入し、被害が多い「架空請求はがき」相談については専用回線でテープにより対処法をアドバイスしたり、来所予約専用ボタンを導入するなど、利用者の利便性向上につなげました。 平日 (9:00~18:00) 土・日曜日 (9:00~16:45)</p> <p>ア)相談件数(相談員による対応) 件数 19,420件 内訳 平日 16,827件 土・日曜日 2,593件</p> <p>イ)相談応答件数(相談電話音声ガイダンス) 件数 1,796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、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。 メールによる相談 581件</p> <p>(2) 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 996件</p>	 

**(3) 相談情報の共有・通知**

①「消費生活情報ネットワークシステム（P I O-N E T）」の運用  
相談員が受け付けた相談情報を、P I O-N E Tに迅速に登録しました。

②不当な取引行為に関する情報の通知  
横浜市消費生活条例に該当する恐れがある事業者について横浜市に通知し情報提供を行ないました。

- ・不当な取引行為に関する情報（通知書） 6件

③消費者事故等情報の通知  
消費者安全法に基づき重大事故の情報を迅速に消費者庁に通知しました

- ・消費者事故等情報通知 16件

**(4) 相談情報の分析・活用**

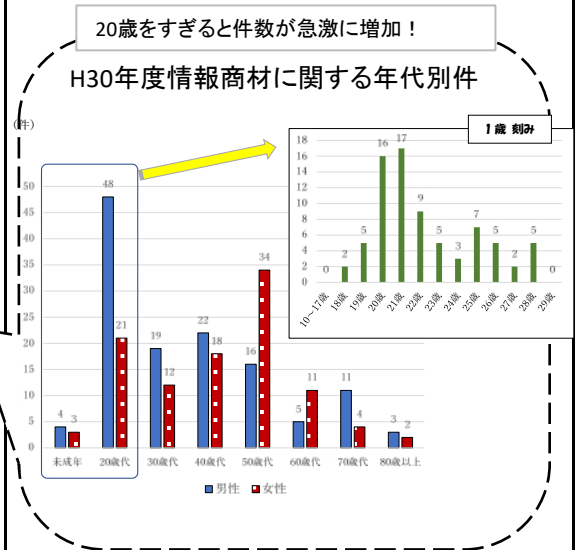
受け付けた相談情報の統計処理をすすめ、統計結果から見える相談の傾向等について、分析をまとめました。

この分析結果を一般の方々にも理解してもらえよう、より分かりやすく「概要版」としてまとめ、消費者被害未然防止のための啓発や消費者教育に活用してもらえよう関係部署等への配布を行いました。

- ・相談全体について 各年齢層毎の分析
- ・H30年度重点分析テーマ「簡単に稼げるノウハウ（情報商材）トラブル」
- ・18区の地域ごとの分析

発行日 令和元年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 概要版 500部

106,439  
相談員  
人件費込★



**(1) 高齢者見守り消費生活相談受付**

福祉関係者等と連携して消費者被害の救済を行うとともに、見守り立場の方々に、被害未然防止に向けて助言、情報提供等を行いました。

また、福祉関係者が直通で利用できる専用の電話窓口も設置し相談対応を行いました。  
相談受付 66件（内、直通回線 27件）

- ・地域ケアプラザとの意見交換会や連携会議への参加

地域ケアプラザの福祉従事者とセンターの職員が高齢者の消費者被害について現場目線で意見・情報交換を行いました。

①東永谷地域ケアプラザとの意見交換会  
実施日 令和元年12月13日（金）  
場 所 東永谷地域ケアプラザ

②横浜市地域ケアプラザ及び横浜市消費生活総合センター連携会議  
実施日 令和2年1月9日（木）  
場 所 横浜市健康福祉総合センター

**(2) 福祉関係部署への周知・啓発**

地域ケアプラザ等の電話専用窓口の周知のため、チラシとマグネットシートを作成・配布しました。

- ・チラシ作成部数 2,000部
- ・マグネットシート 300部  
配布先 地域ケアプラザ等

高齢者見守り消費生活相談事業★



※地域ケアプラザ等専用回線のため番号は未公表

<p>109, 532 (125, 349)</p>	<p>相談処理対応力向上事業</p> <p>2, 001</p>	<p><b>(1) 相談員研修★ 添付資料5参照</b></p> <p>①内部研修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門知識研修（法律、専門分野、事例等） 年12回（毎月1回）</li> <li>・接遇研修 年1回 （専門知識研修の中で、「消費生活相談における心構え」と題した研修を実施しました。）</li> <li>・グループ研修 各グループ 年12回（毎月1回）</li> </ul> <p>②外部への派遣研修 各相談員年間1～2回派遣</p> <p><b>(2) 専門家による助言★</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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4回 年48回) 140件</li> <li>・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6回 8件</li> </ul> <p><b>(3) 利用状況の把握 添付資料6参照</b></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"> <li>・電話つながり度調査 令和元年9月10日(火)～9月15日(日) 調査対象 315件</li> <li>・面接相談利用者アンケート 実施期間 令和2年1月20日(月)～2月14日(金) 平日19日間 調査対象 99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>106 (372)</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></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。</p> <p>国民生活センター 1件（電気ケトル） NITE 2件（圧力鍋等） 神奈川県建築士事務所協会 1件</p> <p><b>(2) テスト結果の活用</b></p> <p>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></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1回）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施月日 9月19日</li> <li>・参加人数 8人</li> <li>・内容 「塩分」の基礎知識実習</li> <li>・講師 管理栄養士 利波 美也子</li> </ul>	<p><b>苦情品テスト(事故品の写)</b></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

資料展示事業 ★

市民の自主学習や勉強会などの一助とするため、衣食住関係や、悪質商法、環境、経済、行政などの図書、資料及びビデオ、DVDの収集、閲覧、貸出し、展示を実施しました。

- ・消費生活に関する各種レファレンス（紹介対応）実施 21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 3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 48冊、10巻

	蔵書数	貸出数
図書	4,037冊	149冊
ビデオ、DVD	581巻	97巻

開館日数	265日
来館者数	1,214人
貸出カード新規作成者数	21人



展示パネルの貸出

回	月	日(曜)	利用団体	利用目的	パネル内容	枚数
1	8	17日(木)~24日(水)	瀬谷区地域振興課	瀬谷フェスティバル	気を付けて！悪質商法は高齢者のみなさんを狙っています！！他	3

848

情報収集・提供事業

(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)



(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 192,530件)

高齢者・障害者等に配慮することを目的とした総務省ウェブアクセシビリティガイドラインに基づき、ホームページの見直し、修正を行いました。

アクセス件数	更新回数
192,530	237

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。

配信回数	登録者数 (R2年3月時点)	新規登録者数	登録抹消数
49	1,836人	120人	27人

③SNS (Twitter)による情報発信  
 配信回数 105回、閲覧数 1,068,814件

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)

6,048

5,200

(7,664)

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

182  
(231)

貸会議室事業

(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。

- ・利用件数 1,181 コマ
- ・稼働率 48.1%
- ・利用料金収入 1,465,400 円

区 分	貸出コマ数	利用者数	利用料金収入	稼働率
会議室1	472 コマ	5,229 人	514,800 円	57.7 %
会議室2	403 コマ	5,105 人	424,600 円	49.3 %
会議室3	306 コマ	6,960 人	526,000 円	37.4 %
計	1,181 コマ	17,294 人	1,465,400 円	48.1 %

※会議室2と3同時使用の場合の利用者数及び利用料金は会議室3に合わせて計上

(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。

- ・利用件数 10件  
内訳 第3金曜利用件数2件(10人)、その他の日利用件数8件(73人)

6 その他の事業

90  
(111)

その他事業

(1) 消費者支援に関する連携推進会議(仮称)  
協会と消費者団体・消費生活推進員の代表及び消費者支援に関わる関係団体で構成する連携推進のための会議を設置し、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を目指し、開催しました。その中で横浜総合高校や地域ケアプラザ等と連携した新たな取組を報告し、自由な意見交換により、今後の更なる連携に繋げる会議となりました。  
第1回 5月22日(水)、第2回 10月23日(水)、第3回 1月15日(水)

(2) センター広報  
横浜市消費生活総合センターの案内リーフレットなどを活用し、各区役所や出前講座等でセンターの業務や利用についての広報を行いました。

(3) 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。  
・高齢者・悪質商法110番 9月24日～26日 94件  
・若者・悪質商法110番 1月21日～22日 16件

\*街頭キャンペーン(消費者教育講演会に併設)  
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実施しました。

- ・開催日 1月16日(木)
- ・会 場 都筑区役所 1階区民ホール
- ・共 催 都筑区役所
- ・後 援 横浜市資源循環局/公益財団法人横浜市資源循環公社
- ・内 容 パネル展示、啓発資料の配布
- ・配布物 センターパンフ、契約のきりふだ(高齢者)、悪質商法お断りシール  
啓発ポケットティッシュ



<p>施設管理事業</p> <p>4,940 (5,904)</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>
--	---

## II 協会自主事業

<p>大学等との連携</p>	<p>(1) 横浜市大（学生課）と協働で、学生の参加により大学が発行する情報誌「Button」に啓発広告記事を掲載する予定でしたが、大学側の都合で中止になりました。（今後も引き続き連携を図ります）</p> <p>(2) 明治学院大学からインターンシップの学生1名を受け入れ、就業体験を行いました。 (8月～9月の5日間)</p> <p>(3) 横浜市商科大学を訪問し、連携の強化を図りました。</p> <p>(4) 岩崎学園横浜デジタルアーツ専門学校の協力により、ズーラシアで計量・消費生活啓発イベントを開催しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ イベント名 「はかって・つくって・暮らし発見」 「消費生活・未来のために今できること」</li> <li>・ 開催日 11月4日（月・振休）</li> <li>・ 会場 よこはま動物園ズーラシア</li> <li>・ 内容 クイズラリー、はかってごはん、重さ当てクイズなど</li> <li>・ 参加者数 4,000人</li> </ul>
<p>268 (398)</p>	 





## 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10回地域に出向いて実施しました。
- (2) 相談傾向を反映し、相談が多いテーマとして、「ネット・スマホ」関連(6・7月)、「不当・架空請求」関連(11月2回)、社会的に関心が高まっている「高齢者専用ホーム」関連(5月)、「キャッシュレス決済」関連(8・1月)が好評でした。また、消費者市民社会関連となる「食品ロス」関連(12月)も実施しました。
- (3) 初参加者は平均60%となり、比率が増加しており、着実に市民の参加の輪が拡大しています。
- (4) アンケートの結果、「大変良かった」46%、「良かった」42%で、それらを合計すると88%でした。

6月 消費生活教室  
＜会場風景＞



## 2 実施状況

令和元年度 参加者数合計 819名

(参考:前年度 1,380名/12回)

実施月/日	共催区	テーマ	講師氏名	会場	参加者数
5/31 (金)	都筑	<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～	介護コンサルタント 中村 寿美子	都筑区 役所6F 会議室	90
6/25 (火)	磯子	<b>インターネット・スマホ(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～	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	磯子 公会堂 ホール	165
7/26 (金)	青葉	<b>インターネット・スマホ(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～	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	青葉区 役所4F 大会議	31
8/23 (金)	鶴見	<b>加速するキャッシュレス決済の行方</b> ～通貨はどこに? 知っておきたい 仕組みと注意点～	山本国際コンサルタンツ 代表 山本 正行	鶴見区 役所6F 会議室	110
9/20 (金)	瀬谷	<b>もしもの時に備えて</b> <b>我が家流のお葬式を考える</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	瀬谷区 役所5F 会議室	53
11/21 (木)	金沢	<b>不当・架空請求トラブルにあわないために</b> ～ハガキやメール等に潜む狡猾な手口とは～	神奈川県弁護士会 弁護士 加藤 武夫 (消費者問題対策委員会委員)	金沢区 役所5F 会議室	39
11/25 (月)	港北	<b>不当・架空請求トラブルにあわないために</b> ～ハガキやメール等に潜む狡猾な手口とは～	東京経済大学 教授 弁護士 村 千鶴子	港北区 公会堂 ホール	100
12/17 (火)	港南	<b>もったいない! 食品ロス</b> ～ムリ・ムダをなくした食生活と食育～	東京農業大学 国際食糧情報学部 教授 上岡 美保	港南区 役所6F 会議室	74
1/22 (水)	保土ヶ谷	<b>輸入食品の安全性と注意点</b> ～生鮮・加工食品のチェックポイント～	消費者問題研究所 代表 垣田 達哉	保土ヶ谷 公会堂 会議室	68
1/28 (火)	神奈川	<b>加速するキャッシュレス決済の行方</b> ～通貨はどこに? 知っておきたい 仕組みと注意点～	山本国際コンサルタンツ 代表 山本 正行	神奈川区 役所5F 大会議室	89

## 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 実施状況 ( ) 内は前年度数値

種 別	回数	参加者数
地域団体	5	183
高齢者施設運営者	13	299
公共的団体等	0	0
大学等(*)	3	707
企業(有料)	3	70
出前講座 合計	(64) 24	(2,865) 1,259

\*講師派遣事業(3)その他のうち横浜美術大学・桐蔭横浜大学のガイダンス若者啓発を掲載

※ ( ) 内は前年度数値

参加人数	合計	区 域	回数	人数	区 域	回数	人数	区 域	回数	人数
500人以上	0	鶴見区	1	40	保土ヶ谷区	1	70	青葉区	3	707
100～499人	3	神奈川区	1	50	旭区	1	16	都筑区	0	0
50～99人	2	西区	3	43	磯子区	2	45	戸塚区	3	94
20～49人	10	中区	1	9	金沢区	1	28	栄区	1	30
19人以下	9	南区	1	37	港北区	2	37	泉区	2	22
合計	24	港南区	1	31	緑区	0	0	瀬谷区	0	0

### 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。

総合評価	
満足	13
やや満足	3
普通	2
やや不満	0
不満	0

<消費生活推進員などの感想例>

- ・実例を挙げて講義いただいたので分かりやすく対応も実践的でした。
- ・平均年齢が80才と高齢者対象の講義として工夫してくださり、教材も多数あり、参加者には好評でした。講師の方の話し方がよかったです。
- ・クイズ形式の問題で、クーリング・オフができるか、できないかの内容が身近な事例でより深く理解できました。
- ・参加者の方から、「もっと多くの人に聞いてもらいたかった」という意見が出ました。注意すべき点など分かりやすく教えていただき、来年度は自治会・シニアクラブの集会などで依頼させて頂きたいと思えます。
- ・クイズや寸劇をまじえてお話してくださり、飽きることなく内容も楽しく聞くことができました。
- ・参加者からも、足を運んだ甲斐があった、具体的内容で地域の他の方々にもお伝えしたいなど好評でした。

相談事業

## 消費生活相談概要

令和元(2019)年度(平成31年4月1日～令和2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、(%)

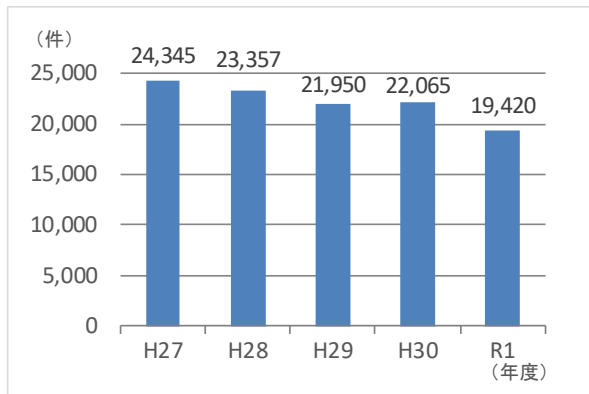
区 分	令和元年度	平成30年度	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	18,413 ( 94.8 )	20,944 ( 94.9 )	▲ 2,531 【 ▲ 12.1 】
問 合 せ	1,007 ( 5.2 )	1,121 ( 5.1 )	▲ 114 【 ▲ 10.2 】
計	19,420 ( 100.0 )	22,065 ( 100.0 )	▲ 2,645 【 ▲ 12.0 】
相談電話音声ガイダンス	1,796 ( - )	- ( - )	1,796 【 - 】
メール相談	581 ( - )	520 ( - )	61 【 11.7 】
計	2,377 ( - )	520 ( - )	1,857 【 357.1 】
合 計	21,797 ( - )	22,585 ( - )	▲ 788 【 ▲ 3.5 】

●月別相談件数(表2)

単位:件数

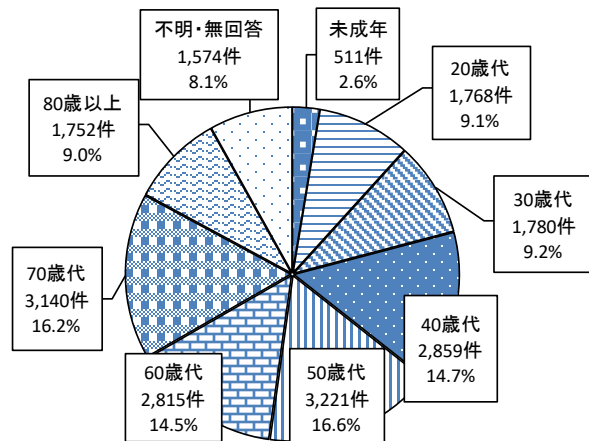
年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和元年度	1,673	1,660	1,806	1,710	1,558	1,600	1,755	1,555	1,584	1,472	1,374	1,673	19,420
30年度	1,826	1,798	2,110	2,029	1,833	1,704	2,183	1,965	1,656	1,570	1,725	1,666	22,065

●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)

(グラフ2)



●曜日別相談件数(表3)

単位:件、(%)

区分	令和元年度	平成30年度	増▲減【対前年度増減率】
平日	16,827 【 86.6 】	19,399 【 87.9 】	▲ 2,572 【 ▲ 13.3 】
土・日	2,593 【 13.4 】	2,666 【 12.1 】	▲ 73 【 ▲ 2.7 】
計	19,420 【 100.0 】	22,065 【 100.0 】	▲ 2,645 【 ▲ 12.0 】

●契約者性別等件数(表4)

単位:件、(%)

区 分	令和元年度	平成30年度	増▲減【対前年度増減率】
女 性	10,625 ( 54.7 )	13,248 ( 60.0 )	▲ 2,623 【 ▲ 19.8 】
男 性	7,791 ( 40.1 )	7,821 ( 35.4 )	▲ 30 【 ▲ 0.4 】
団 体	528 ( 2.7 )	568 ( 2.6 )	▲ 40 【 ▲ 7.0 】
不 明	476 ( 2.5 )	428 ( 1.9 )	48 【 11.2 】
計	19,420 ( 100.0 )	22,065 ( 100.0 )	▲ 2,645 【 ▲ 12.0 】

●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	令和元年度	平成30年度	増▲減【対前年度増減率】
1	商品一般	2,577 ( 13.3 )	① 5,185 ( 23.5 )	▲ 2,608 【 ▲50.3 】
2	デジタルコンテンツ	1,470 ( 7.6 )	② 2,386 ( 10.8 )	▲ 916 【 ▲38.4 】
3	健康食品	979 ( 5.0 )	⑤ 569 ( 2.6 )	410 【 72.1 】
4	不動産貸借	837 ( 4.3 )	③ 831 ( 3.8 )	6 【 0.7 】
	工事・建築	837 ( 4.3 )	④ 806 ( 3.7 )	31 【 3.8 】
6	インターネット接続回線	640 ( 3.3 )	⑥ 564 ( 2.6 )	76 【 13.5 】
7	役務その他サービス	549 ( 2.8 )	⑧ 427 ( 1.9 )	122 【 28.6 】
8	携帯電話サービス	432 ( 2.2 )	⑦ 460 ( 2.1 )	▲ 28 【 ▲6.1 】
9	基礎化粧品	335 ( 1.7 )	⑩ 224 ( 1.0 )	111 【 49.6 】
10	修理サービス	312 ( 1.6 )	⑨ 299 ( 1.4 )	13 【 4.3 】
	その他	10,452 ( 53.8 )	10,314 ( 46.7 )	138 【 1.3 】
	計	19,420 ( 100.0 )	22,065 ( 100.0 )	▲ 2,645 【 ▲12.0 】

【国民生活センターの商品・役務別分類】

**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（はがき）等に関するもの  
**デジタルコンテンツ**・・・内容が不明なサイト利用料の（架空）請求メール「デジタルコンテンツ一般」や、「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」「オンラインゲーム」等に関するもの  
**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  
**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  
**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  
**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  
**修理サービス**・・・携帯電話、家電、自動車の修理に関するもの

●相談の上位5品目 商品・役務別件数(表6)

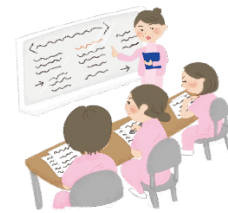
単位:件数

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 129	デジタルコンテンツ 192	不動産貸借 194	デジタルコンテンツ 235	商品一般 464	商品一般 582	商品一般 723	商品一般 232
2	健康食品 82	不動産貸借 135	デジタルコンテンツ 130	商品一般 206	デジタルコンテンツ 244	デジタルコンテンツ 225	デジタルコンテンツ 214	工事・建築 160
3	他の化粧品 67	エステサービス 79	商品一般 83	健康食品 185	健康食品 240	健康食品 170	工事・建築 212	役務その他サービス 68
4	基礎化粧品 24	教養・娯楽サービス 72	健康食品 66	不動産貸借 146	工事・建築 124	工事・建築 134	インターネット接続回線 131	インターネット接続回線 67
5	商品一般 18	健康食品 68	インターネット接続回線 46	インターネット接続回線 80	不動産貸借 120	インターネット接続回線 125	健康食品 93	健康食品 56

## 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	【接遇研修】 消費生活相談における心構え	村 千鶴子 弁護士	⑦	国民生活センターDラーニング「消費生活に関連する標準約款(旅行・引越し・宅配便等)の知識」	上田 孝治 弁護士
②	電気通信サービスの最新事情	電気通信サービス向上推進協議会 明神 浩	⑧	キャッシュレス決済関連の法律の知識	永井 隆光 弁護士
③	旅行めぐる消費者トラブル	旅行業公正取引協議会 袋井 等	⑨	割賦販売法のポイント	池本 誠司 弁護士
④	高齢者の金融取引被害の救済のために	石戸谷 豊 弁護士	⑩	インターネット取引	ECネットワーク理事 原田 由里
⑤	賃貸住宅に関する消費生活相談のための知識(民法改正を踏まえ)	不動産適正取引推進機構 村川 隆生	⑪	消費者契約法改正の概要とポイント	洞澤 美佳 弁護士
⑥	特定商取引法 事例検討ゼミ	明治学院大学法学部法学部教授 圓山茂夫	⑫	電気通信事業法	齋藤 雅弘 弁護士

### 【グループ研修】

相談員全員が、A～E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。

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)
- ・スマートフォン決済について
  - ・情報商材トラブル
  - ・チケット不正転売禁止法
  - ・改正消費者契約法 等



### 【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 国民生活センター、日本消費者協会

### 主な研修の内容

キャッシュレス決済の仕組みと消費者トラブル、災害に関する消費者トラブル、インターネット取引の仕組みと消費者トラブルなど

## アンケート調査

### 1 電話つながり度調査

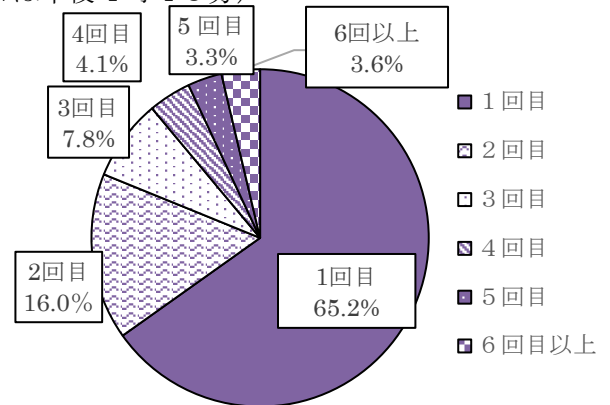
**実施期間** 令和元年9月10日（火）～9月15日（日）  
 午前9時00分～午後6時00分（土日は午後4時45分）

**調査対象** 315件

**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ました。

**結果** 1回目で繋がった割合  
 ・全体では、65.2%でした。



- ・平日・土日別でみると、平日が62.9%、土日が76.2%でした。
- ・時間帯別では、12時台が74.1%と一番つながりやすく、10時台が43.6%と一番つながりにくいというアンケート結果でした。
- ・188経由の相談は33件、全体の18.6%でした。前回は33.8%で、前回に比べ188からの電話は減少しています。

**時間帯別の結果**

時間帯	9:00～	10:00～	11:00～	12:00～	13:00～	14:00～	15:00～	16:00～	17:00～	平均
1回目	70.0%	43.6%	66.7%	74.1%	70.4%	63.0%	72.7%	68.0%	69.2%	66.4%
2回目以降	30.0%	56.4%	33.3%	25.9%	29.6%	37.0%	27.3%	32.0%	30.8%	33.6%

### 2 面接相談利用者アンケート

**実施期間** 令和2年1月20日（月）～2月14日（金）の期間中の平日19日間

**調査対象** 99名

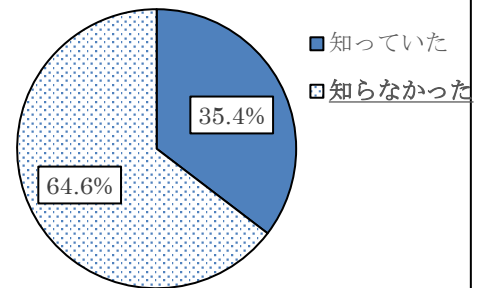
**実施方法**

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ました。

**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64.6%でした。
- ・面談相談の希望の主な理由としては、「資料を見てもらえるから」でした。
- ・面談後、「満足した・やや満足した」との回答は76.7%でした。

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

