

# 令和 3 年度消費者行政の実績報告

## 1 消費生活行政の総合的な推進

### (1) 広島市消費生活基本計画の推進

消費者施策の進行管理を行い、計画の総合的な調整を図るとともに、第 1 回審議会では、令和 2 年度における実施状況を報告し、第 2 回審議会では、第 3 次広島市消費生活基本計画の策定について、諮問した。また、審議会の議事事項は広島市ホームページを活用し公表した。

### (2) 広島市消費生活審議会の開催

<開催状況等>

開催日	内 容
7 月 1 4 日	報告事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和 2 年度消費者行政の実績報告</li> <li>・ 令和 3 年度消費者行政の事業説明</li> <li>・ 第 2 次広島市消費生活基本計画に基づく令和 2 年度消費者施策(個別施策)実施状況報告</li> <li>・ 第 2 次広島市消費生活基本計画に基づく消費者施策達成目標の進捗状況報告</li> </ul>
1 0 月 2 9 日	議事事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第 3 次広島市消費生活基本計画の策定についての諮問</li> <li>・ 第 3 次広島市消費生活基本計画の策定について</li> <li>・ 第 3 次広島市消費生活基本計画の策定の基礎資料とするためのアンケート調査について</li> </ul>

### (3) 広島市消費生活審議会消費者教育部会、消費者安全確保部会の開催

広島市消費生活審議会と合同で開催した。

## 2 消費者の権利の保護

### (1) 相談業務体制の整備

消費者トラブルの最新事案、困難事案についての事例検討会を広島県や関係団体で開催し、相談業務体制の強化を図った。

区 分	実施日	内 容
事例検討会への参加	7 月 2 1 日 1 2 月 1 日 3 月 7 日	消費者トラブル解決の法知識及び困難事案の意見交換(広島弁護士会、広島県主催)

### (2) 相談員等の相談対応能力の強化

#### ア 相談員等の研修の実施

独立行政法人国民生活センター等主催の研修に相談員(12名)を参加させるとともに、広島県等が実施した研修にも参加させた。

### イ 法律専門家（弁護士）による相談支援業務

個別の相談事案に関する法的な問題について、相談者及び相談員が弁護士から助言を受けた（毎週木曜日・年51回）。

## (3) 消費者被害の救済

### ア 消費生活相談

令和3年度(2021年度)消費生活相談の概要のとおり（資料Ⅲ）。

### イ 多重債務問題対策

令和3年度の多重債務に関する相談件数は131件となり、令和2年度の150件に比べて19件減少した。

国の「多重債務問題改善プログラム」に沿って、本市の多重債務問題対策を推進するため、弁護士会との連携による無料相談を、平日夕方に3回、祝日午後に1回実施した。

・開催日 10月21日（木）、11月3日（祝）、11月18日（木）、12月9日（木）

## (4) 物価安定対策事業

### ア 物価情報の提供

物価問題に関する認識を深めるため、生活関連物資の価格調査結果、広島市の費目別消費者物価指数について、ホームページで情報提供を行った。

### イ 物価の監視・調査

日常生活に関連の深い日用品や食料品の生活関連物資について、価格動向や需給状況を把握するため、消費生活モニターによる調査を行った。

調査対象品目等	調査方法等
・調査品目（5品目） 紙ゴミ袋、クラフトテープ、乳幼児おむつ、カセットボンベ クリーニング代	小売店での店頭価格調査 ・定店方式 ・毎月上旬～中旬に1回実施
・調査品目（6品目） うるち米、鶏卵、キャベツ、ほうれんそう、にんじん、きゅうり	

## (5) 消費生活に関する事業者指導

消費生活相談の際に、随時、事業者に改善を促すほか、「広島市消費生活条例」に基づき、指導に従わない場合には、事業者名の制裁的公表まで行うことを前提とした指導を行っている。

また、消費生活関連法令等に違反する行為を事業者が行っている疑いのある場合には、事業者規制に係る権限のある国、広島県等の関係行政機関への情報提供や被害者の事情聴取への同意取得への協力などを行った。

(6) 電気用品販売事業者等に対する立入検査

ア 「電気用品安全法」に基づく立入検査

広島市域内の販売店1店舗へ立ち入り、「電気用品安全法」に基づいて指定された電気用品及び特定電気用品についてPSEマーク等の表示がない電気用品等が販売又は販売の目的で陳列されていないか検査を行った。

電気用品の区分	電気用品名	検査点数	不適正表示点数
交流用電気機械器具	直流電源装置 (USB 充電器)	3	0
リチウムイオン蓄電池	リチウムイオン蓄電池 (電動アシスト自転車バッテリー)	2	0
電熱器具	電気ホットプレート、ヘアカーラー、電気レンジ	5	0
合 計		10	0

※電気用品のうち、「電気用品安全法施行令」で定められている電気用品及び特定電気用品は、国の定める安全基準をクリアするなどの義務を満したことを示すPSEマークなどの表示がないと販売又は販売の目的で陳列することができないこととされている。

特定電気用品



電気温水器  
電熱式・電動式おもちゃ  
電気ポンプ  
電気マッサージ器  
自動販売機  
直流電源装置  
など全116品目

特定電気用品以外の電気用品



電気こたつ  
電気冷蔵庫  
電気歯ブラシ  
電気かみそり  
白熱電灯器具  
音響機器  
リチウムイオン蓄電池  
など全341品目

イ 「消費生活用製品安全法」に基づく立入検査

広島市域内の販売店1店舗へ立ち入り、「消費生活用製品安全法」に基づいて指定された特定製品及び特別特定製品についてPSCマーク等の表示がない特定製品等が販売又は販売の目的で陳列されていないか検査を行った。

※検査は検査対象品目として指定されている消費生活用製品10品目のうちから1品目を選定し行うものであり、令和3年度はライターを検査品目として選定し立入検査を行った。

製品名	検査点数	不適正表示点数
ライター	1	0
合 計	1	0

※消費生活用製品のうち、「消費生活用製品安全法施行令」で定められている特定製品及び特別特定製品は、国の定める安全基準をクリアするなどの義務を満したことを示すPSCマークなどの表示がないと販売又は販売の目的で陳列することができないこととされている。

特定製品



家庭用の圧力なべ及び圧力がま  
乗車用ヘルメット  
登山用ロープ  
石油給湯機  
石油ふろがま  
石油ストーブ

特別特定製品



乳幼児用ベッド  
携帯用レーザー応用装置  
浴槽用温水循環器  
ライター

## ウ 「ガス事業法」に基づく立入検査

広島市域内の販売店1店舗へ立ち入り、「ガス事業法」に基づいて指定されたガス用品及び特定ガス用品についてPSTGマーク等の表示がないガス用品等が販売又は販売の目的で陳列されていないか検査を行った。

ガス用品	検査点数	不適正表示点数
ガスこんろ	3	0
合 計	3	0

※ガス用品のうち、「ガス事業法施行令」で定められているガス用品及び特定ガス用品は、国の定める安全基準をクリアするなどの義務を満たしたことを示すPSTGマークなどの表示がないと販売又は販売の目的で陳列することができないこととされている。

### 特定ガス用品



半密閉燃焼式ガス瞬間湯沸器  
半密閉燃焼式ガストーブ  
半密閉燃焼式ガスバーナー  
付ふろがま  
ガスふろバーナー

### 特定ガス用品以外のガス用品



開放燃焼式・密閉燃焼式・屋外式  
ガス瞬間湯沸器  
開放燃焼式・密閉燃焼式・屋外式  
ガストーブ  
密閉燃焼式・屋外式ガスバーナー  
付ふろがま  
ガスこんろ

## エ 「家庭用品品質表示法」に基づく立入検査

広島市域内の販売店2店舗へ立ち入り、「家庭用品品質表示法」に基づいて指定された家庭用品について適正な品質表示の有無等について検査を行った。

家庭用品名	検査点数	不適正表示点数
繊維製品（ネクタイ、マフラー）	7	0
合成樹脂加工品（食器用器具等）	2	0
電気機械器具（電気掃除機、電気ロースター）	6	0
雑貨工業品（歯ブラシ、アルミニウムはく）	6	0
合 計	21	0

※家庭用品のうち、「家庭用品品質表示法施行令」で定められている家庭用品については、品質に関し表示すべき事項やその表示方法等を定めている。

適正な品質表示の例

### 全体表示

綿 100%	羊毛 50% カシミア 50%	COITON 50% ポリエステル 30% 再生繊維（セルロース）20%
〇〇×株式会社 東京都千代田区〇〇町×番地 TEL 03-9999-9999	〇〇×株式会社 東京都千代田区〇〇町×番地 TEL 03-9999-9999	〇〇×株式会社 東京都千代田区〇〇町×番地 TEL 03-9999-9999

### 分離表示

たて糸 綿 100% よこ糸 レーヨン 100%	地糸 ポリエステル 100% 柄糸 レーヨン 100%	本体 綿 50% 麻 50% 衿 ポリエステル 100%	身頃 綿 100% 袖 牛革
〇〇×株式会社 東京都千代田区〇〇町×番地 TEL 03-9999-9999	〇〇×株式会社 東京都千代田区〇〇町×番地 TEL 03-9999-9999	〇〇×株式会社 東京都千代田区〇〇町×番地 TEL 03-9999-9999	〇〇×株式会社 東京都千代田区〇〇町×番地 TEL 03-9999-9999

### 3 消費者の自立の支援

#### (1) 情報提供の推進

##### ア 消費生活情報紙の発行

消費生活情報や苦情相談の事例等を消費者及び市町等関係機関へ情報提供するため、消費生活情報紙「知っ得なっとく」を年3回、6,600部（年間19,800部）作成・配布した。

- ・事業費 176千円
- ・配布先 区役所、出張所、スポーツセンター、区民文化センター、区社会福祉協議会、民生委員、女性会など

##### イ 広報番組等を活用した情報提供

広報番組等を有効に活用し、消費生活に関する情報を市民に情報提供した。

- ・テレビ広報番組 3回
  - 8月 8日 いつもの買い物をエシカル消費に
  - 10月30日 「暮らしのレスキューサービス」にご注意
  - 1月16日 4月から18歳で大人の仲間入り
- ・市民と市政
  - 12月15日号 消費者トラブルと思ったらエシカル消費
  - 3月 1日号 気を付けて！若者を狙う悪質商法

##### ウ ホームページ等による消費生活に関する情報提供

広島市ホームページ、SNSにおいて、増加している悪質商法や緊急情報などの消費者に対する注意喚起等を適宜行った。

- ・ホームページ掲載内容
  - コロナ禍での消費者被害の注意喚起
  - 送り付け商法に係る消費者被害の注意喚起
  - 広島市消費者トラブルLINE相談の周知
  - 知っ得なっとくの掲載 など
- ・SNS掲載内容
  - 広島市消費者トラブルLINE相談の周知

##### エ 消費者啓発パンフレット等の作成・配布

消費者被害の未然防止及び消費者契約の知識普及のため、啓発動画を作成し、当センター展示コーナーのデジタルサイネージで放映した。また消費者啓発パンフレット等を購入し、小・中・高等・中等教育・特別支援学校、出前講座受講者、消費生活サポーター、地域包括支援センター、消費生活協力団体などに配布した。



## 消費者啓発パンフレット

名 称	内 容	作成・購入部数(部)
高齢者や障害者等の消費者トラブル防止ハンドブック	高齢者や障害者等における消費者トラブルの未然防止や早期発見のポイントを紹介。	3,000
新成人のためのステップアップガイド	新成人に向け、成人したら何が変わるのか、消費生活にかかわることを中心に解説。	3,000
障がい者の安心消費生活見守りガイド	障害者の周囲にいる人が障害者の消費者トラブルに気づいた事例や対処方法を紹介。	7,500
高齢者の消費者被害を防ぎましょう	高齢者の身近にいる人が、どのようにして高齢者の被害に気づき、相談機関につなげるかを解説。	1,000
お金に関するトラブル悩んでいませんか	多重債務問題の具体的な解決方法を紹介し、担当窓口への相談を呼びかける一冊。	500
小学生も消費者	小学生やその保護者を対象に、買い物をする際の注意点やインターネットトラブルについて紹介。	2,000
中学生も消費者	中学生やその保護者を対象に、買い物をする際の注意点やインターネットトラブルについて紹介。	200

## 消費者啓発物品

名 称	内 容	作成部数(部)
啓発用うちわ	消費者ホットライン188の連絡先入りうちわ	2,000
啓発用エコバッグ	消費者ホットライン188の連絡先入りエコバッグ	900
ポップアップメモ	広島市消費生活センターの連絡先入りメモ	1,100
モバイルクリーナー	広島市消費生活センターの連絡先入りモバイルクリーナー	7,500

## オ 消費生活パネルの展示・貸出及び啓発図書等の貸出

消費生活センターの展示コーナーに相談事例、危害・危険情報、衣食住、保険、法律、経済の各分野にわたるイラスト入りパネルを展示するとともに、パネルの貸し出しを行い、消費生活に関する基礎的な知識の普及に役立てた。

### パネル展示、貸出状況

区 分	場 所	内 容
展示	消費生活センター	4回。延べ80枚展示 (四半期ごとにテーマを決めて展示)
貸出	公民館	公民館4か所に延べ51枚貸出

### 啓発用品の作成、購入状況

区 分	数 量	内 容
タペストリー	30枚	「エシカル消費ってなあに」 「クレジット契約の仕組み」等

### カ 全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O-N E T）を活用した情報収集

独立行政法人国民生活センターとのオンラインネットワークを活用し、全国的な消費生活相談情報や危害情報の早期把握に努め、被害拡大の防止を図った。

また、当センターが収集した各情報をシステムに蓄積することにより、相談データの管理・検索の効率化を図った。

### キ その他

収集した図書、雑誌等を市民が自由に閲覧できるよう当センター展示コーナーへ展示するとともに、デジタルサイネージによる啓発動画を放映することにより、消費生活に関する情報の提供を行った。

資料種別	内 容
図書	衣食住や経済・法律等、消費生活に関するもの
雑誌	月刊や季刊の一般誌、専門誌
新聞	全国紙2紙、地方紙1紙
行政資料	国民生活センター、地方自治体の発行するパンフレットや冊子等
その他	業界、消費者団体等で発行するパンフレットや冊子、DVD等



(2) 消費者教育・啓発

ア 啓発

(7) 消費者力向上キャンペーン事業の開催（消費者月間事業）

区分	開催期間等
消費者力向上キャンペーン in マツダスタジアム	開催期間：7月12日 実施内容：啓発グッズの配布、大型モニターへ消費者被害防止PR動画を放映
区役所・公民館でのパネル展示等	開催期間：年間を通じて実施（5月の消費者月間では、区役所で啓発動画を放映） 開催場所：中区役所、東区役所、南区役所、西区役所、安佐南区役所、安佐北区役所、安芸区役所、佐伯区役所、南観音公民館、白木公民館、中央公民館、大河公民館



マツダスタジアムにて動画放映



マツダスタジアムにて配布した啓発グッズ



安佐南区役所パネル展示



安芸区役所パネル展示

#### (イ) 消費生活出前講座の開催

市内の学校、高齢者団体、町内会など各種団体等からの申し込みにより消費生活専門相談員等を講師として派遣し、消費生活に関する法律知識等の普及啓発を行うことにより、「自立した消費者」の育成を図った。

- ・委託先 公益社団法人広島消費者協会
- ・実施回数 18回
- ・実施時間数 28.5時間
- ・受講者数 375人
- ・事業費 1,647千円

※高齢者サロンワーキング事業の実績を含む

#### ・受講者アンケート結果

受講者からアンケートを回収した割合73.2%

講義内容を今後「役立てていきたい」「少しは役立てていきたい」と回答した割合96.2%

#### (ウ) 食材配達サービスを利用した消費者への情報提供事業

生協ひろしまに一般向けの消費者被害についてのチラシ80,000部を作成し、食材とあわせて配布してもらうことにより、消費者被害に関する注意喚起を行った。

- ・事業費 332千円

消費生活で困ったときには…  
**広島市消費生活センター**  
にご相談ください!

注文した商品が届かない!  
副業サイトに登録したら高額な料金を請求された!  
1回限りのつもりが定期購入だった!  
家族に内緒で借金があり返済が苦しい!

広島市消費生活センターでは、広島市にお住まいの方の消費生活に関するご相談を受け付けています。

☎082-225-3300  
(消費生活相談専用)

相談無料  
秘密厳守です

〒730-0011 広島市中区基町6番27号 アクア広島センター街8階  
(開館時間)10時～19時 (休館日)火曜日、12月29日～1月3日

**エシカル消費**  
**の**  
**ス**  
**の**  
**ス**  
**メ**

~私たちの消費が未来を変える~

人への配慮  
社会への配慮  
環境への配慮  
地域への配慮

普段何気なく手に取った商品がどこから来たのか…  
商品にも物語があります。そのことを考えてみたことがありますか?  
それがエシカル消費の第一歩です!

## イ 消費者教育の推進

### (7) 消費者大学の開講

消費者問題に対する関心を持ち続ける消費者を増やし、消費者活動を担える人材を育てることを目指す消費者大学を開講した。

- ・開講実績 8回講座（2時間/回）を開講〔公益社団法人広島消費者協会へ委託〕
- ・事業費 67千円

開講日	テーマ	講師	受講者数 (人)
10月31日	オリエンテーション 消費者の役割（消費者問題、消費者行政など）	広島市消費生活センター 藤本 忠承 所長 河内 昌子 消費生活相談員	13
11月7日	契約（契約の基本、関連法、クーリング・オフ、トラブルの多い商法など）	鯉城総合法律事務所 弁護士 原田 武彦 氏	15
11月14日	インターネット（インターネット取引、電子契約、パソコン・スマートフォンのセキュリティ対策など）	我妻法律事務所 弁護士 清水 正之 氏 独立行政法人情報処理推進機構セキュリティセンター（IPA/ISEC）企画部 セキュリティリテラシー支援グループ 主幹 石田 淳一 氏	13
11月21日	生活設計（金融商品、保険、決済方法、税金、多重債務、相続・遺言など）	広島県金融広報委員会 金融広報アドバイザー（ファイナンシャルプランナー） 倉橋 孝博 氏	13
11月28日	衣生活（繊維と布の種類、衣服の管理、クリーニング、表示、安全性など）	広島女学院大学人間生活学部生活デザイン学科 准教授 檜崎 久美子 氏	13
12月5日	食生活（健康と栄養など）	広島市健康福祉局健康推進課 主任技師（管理栄養士）高村 恵 氏	15
12月12日	くらしの安全（製品安全4法、リコール、製品事故など）	中国経済産業局産業部消費経済課製品安全室 製品安全専門職 室賀 渉 氏 独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE） 中国支所長 東瀬 貴志 氏	13
12月19日	環境（地球環境、環境政策、エネルギー、循環型社会、環境と暮らしなど） 広島消費者協会懇談会（消費者大学講座、活動について） 修了式	広島県環境県民局環境政策課 主査 沖本 真朗 氏  公益社団法人広島消費者協会理事	14
延べ受講者数			109

(イ) 学校教育における消費者教育の推進

a メール通信「消費者教育情報」の配信による学校等への情報提供

市立小学校・中学校・高等学校・中等教育学校・特別支援学校へ最新の消費生活情報の提供を行った。

- ・ 配信実績 8回
- ・ 配信内容

発行年月日	内 容
6月23日	「消費者教育情報」第1号 「小学生も消費者（小5用）」「中学生も消費者（中2用）」の配布について、おやこ消費者学習会の案内、教員向け研修会への講師（弁護士）派遣について、出前講座の案内
7月11日	「消費者教育情報」第2号 令和3年度「子どもの事故防止週間」について、教材紹介「社会への扉」確認シート、教員向け研修会への講師（弁護士）派遣について、出前講座の案内
9月9日	「消費者教育情報」第3号 啓発資料「これならできる！消費者教育」の紹介、消費者教育アドバイザー派遣について、教員向け研修会への講師（弁護士）派遣について、出前講座の案内
10月20日	「消費者教育情報」第4号 「令和3年度電気通信サービスQ&A」の配布について、令和2年度消費者トラブル相談事例、教員向け研修会への講師（弁護士）派遣について、出前講座の案内、子どもサポート情報「ポイント利用によるトラブルに注意」
11月25日	「消費者教育情報」第5号 資料紹介「はじめませんか？エシカル消費～SDGs～」、広島市消費者トラブルLINE相談について、教員向け研修会への講師（弁護士）派遣について、出前講座の紹介と案内、子どもサポート情報「蒸気が出る家電でのやけどに注意！」
12月15日	「消費者教育情報」第6号 「令和4年度消費者月間ポスターデザインコンテスト」の案内、若年者向け消費者教育関連啓発資料・動画一覧の紹介、広島市消費者トラブルLINE相談について、LINE公式アカウント「消費者庁若者ナビ！」、教員向け研修会への講師（弁護士）派遣について、出前講座の紹介と案内、子どもサポート情報「借金するよう指示して契約させる手口に注意」
1月17日	「消費者教育情報」第7号 成年年齢引き下げに関する啓発パンフレットの案内、エシカル甲子園2021の案内、教員向け研修会への講師（弁護士）派遣について、出前講座の紹介と案内、子どもサポート情報「家庭用ゲーム機でも！オンラインゲーム課金に注意」
2月17日	「消費者教育情報」第8号 成年年齢引き下げに関する教材や啓発パンフレットの案内、教員向け研修会への講師（弁護士）派遣について、出前講座の紹介と案内、子どもサポート情報「フリマサービス トラブル解決は当事者間で」

## b 教職員のための消費者教育に関する研修会

消費者教育講座の受講のため、仙台市へ小・高等学校教職員3名を派遣する予定だったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため取りやめとなった。

弁護士による「成年年齢の引き下げ（民法改正）に伴う消費者教育の取組について」を広島市教育センターにて実施する予定だったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため取りやめとなった。

消費者教育コーディネーターを消費者教育講座の受講のため、兵庫県神戸市へ派遣する予定だったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため取りやめとなった。

## (ウ) 消費生活サポーター養成講座の開講

高齢者等を消費者被害から守るための見守り活動を担う人材の育成のため、消費者問題に関する専門知識や見守り活動のあり方を学ぶための講座をオンラインで開講した。

- ・実施日 2月7日（月）～2月18日（金）
- ・開講実績 受講者18人（うちサポーターへの登録2人）
- ・事業費 245千円 ※登録者数：110人（令和4年3月31日現在）

## (イ) 成人向けの消費者教育講習会等

成年年齢の引き下げにより新たに成年になる者等を対象に、外部講師を招へいし消費者教育の講習を行った。また、成人祭において、新成人に消費者被害に関するパンフレット等を配布する予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となった。

- ・実施回数 40回（小学校5校、高等学校2校、専門学校2校）
- ・受講者数 1,645人
- ・事業費 939千円

## (オ) 小学生向け夏休み研究学習会の開催

小学4年生から6年生とその保護者を対象に、夏休みに金融広報委員会から講師を招へいし、広告や表示についての学習会を開催する予定だったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となった。

## (カ) 子ども向けイベントへの参画・出展による消費者教育

「環境の日～ひろしま大会～」へ参画・出展し、子どもに消費者問題について学んでもらうようパネル展示等を実施する予定だったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のためオンラインでの開催となり、パネル展示等は中止となった

## (キ) 小・中学生の消費者トラブル予防のための啓発チラシの配布

小・中学生の消費者トラブル予防のための啓発チラシを、市内の小・中・中等教育・特別支援学校の児童・生徒に約25,000部配布した。

小学生向け



中学生向け



## ウ エシカル消費（倫理的消費）の推進

持続可能な社会の形成のために、人や社会、環境、地域に配慮した消費行動を行うよう、次代の担い手である若年層を始め、広く市民に対し、広報紙などを通じた意識啓発に取り組んだ。

### (7) 広報紙

市民と市政「エシカル消費に取り組みましょう」（12月15日号掲載）

### (4) 広報番組

カープ家のひろしま生活「いつもの買い物をエシカル消費に」（8月8日放送）

## (3) 高齢者の消費者被害の防止強化事業

### ア 高齢者用ステッカーの配布

高齢者の消費者被害の未然防止を図るため、消費生活センターの電話番号や「訪問販売・訪問購入お断り」を記載したステッカーを高齢者向け消費生活出前講座等を通じて、約700部配布した。



### イ 高齢者等の消費者被害防止対策講座の開催

高齢者等の消費者被害の未然防止・拡大防止を図るために、高齢者等が地域において日常生活を営むために必要な支援を行う者（民生委員児童委員協議会やヘルパーステーション）に対する講座を実施した。

- ・実施回数 8回
- ・実施時間数 8.5時間
- ・受講者数 128人
- ・事業費 770千円

### ウ 配食サービスを利用した高齢者への情報提供事業

広島市高齢者配食サービス事業者に、高齢者の消費者被害についてのチラシ等を提供し、同サービスを利用している地域の高齢者に対し、食事と合わせてチラシを配付することで、消費者被害に関する注意等を促した。

- ・発行回数 12回
- ・発行部数 48,000部
- ・事業費 660千円

・内容

発行月	内容	
	表	裏
5月	クーリング・オフ通知の出し方について	宅配便業者を装ったSMSについて
6月	占いサイトについて	眼鏡型拡大鏡の装着したままの歩行について
7月	新聞の定期購読について	コロナ渦での葬儀について
8月	訪問買取について	電話のアナログ回線への変更について
9月	海産物の送り付けについて	災害用の備蓄食品について
10月	副業サイトについて	鍵開けの依頼について
11月	エシカル消費について	還付金詐欺について
12月	電力の契約切り替えについて	補聴器の購入について
1月	百貨店を騙る偽通販サイトについて	テレビショッピングの返品条件について
2月	アダルトサイトのワンクリック請求について	訪問買取について
3月	家の点検商法	携帯電話の選び方
3月	シャンプーの定期購入について	電気の契約切り替えトラブル

エ 高齢者への消費生活相談周知事業

高齢者に消費生活センターを周知し、消費生活相談につなげることで、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るために、高齢者いきいき活動ポイント事業等の通知送付時にあわせ、啓発チラシを配布した。

- ・対象者 65歳以上の市民
- ・発行回数 1回
- ・発行部数 257, 800部
- ・事業費 485千円



オ 高齢者サロンワーキング事業

高齢者が日常的に集う場（サロン等）を活用し、消費者被害の未然防止・拡大防止に向けた講習を行った。

カ 消費生活協力団体育成のための見守り講座等

広島市地域女性団体連絡協議会等を対象に、外部講師による見守り講座を実施し、消費生活協力団体として委嘱する予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため実施しなかった。

- ・新規委嘱団体数 0団体（累計131団体）（令和4年3月31日現在）
- ・事業費 191千円

#### (4) 消費者団体等の活動の促進

##### ア 消費者団体等の育成・指導

公益社団法人広島消費者協会が実施する教育活動、調査研究活動、地区活動等に対する事業補助を行うとともに、常勤職員人件費の補助を行った。

補助事業費計	5, 185千円
・事業補助	228千円
・常勤職員人件費補助	4, 957千円

##### 公益社団法人広島消費者協会補助事業内容

(単位：千円)

区 分	事 業 内 容	事業費	市補助金額
教育・広報活動	会報の発行、啓発事業実施等	139	228
調査研究・監視活動	各種研究・調査実施、企業との対話等	9	
地区活動	地域学習会、地区連絡協議会の開催等	100	
会員の資質向上	リーダー派遣・育成事業等	230	
事務局費等	常勤職員人件費等	4, 957	4, 957
合 計		5, 435	5, 185

##### イ 消費者の自主活動の場の提供

消費生活に関する研修や消費者の自主活動の場を提供するため、研修室（40名収容）を無料で貸し出した。

##### 研修室利用状況

区 分	平成29年度 (2017年度)	平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)
利用回数(回)	141	142	114	126	184
利用者数(人)	2, 003	1, 945	1, 589	866	1, 179

## 4 令和3年度（2021年度）広島市市民意識調査の結果

### (1) 調査の概要

#### ア 調査の目的

本市の施策や事務事業について、今後の進め方を検討するための基礎資料とする。

（消費生活に関する設問は43問中3問（問39、問40、問41））

#### イ 方法

調査対象：令和3年（2021年）11月30日現在広島市内に在住する男女（18歳以上）

調査方法：広島市住民基本台帳より無作為で抽出した5,000人

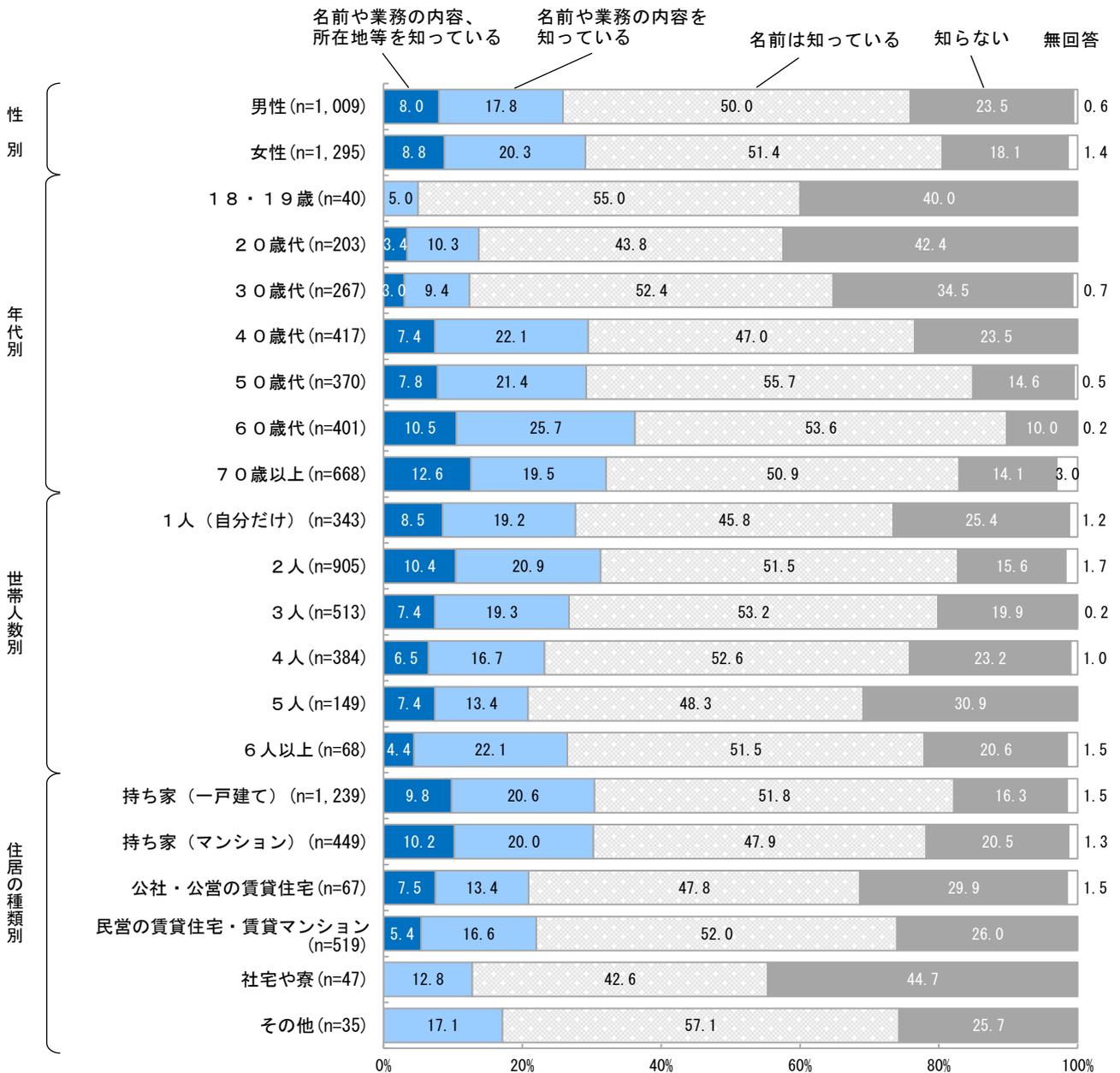
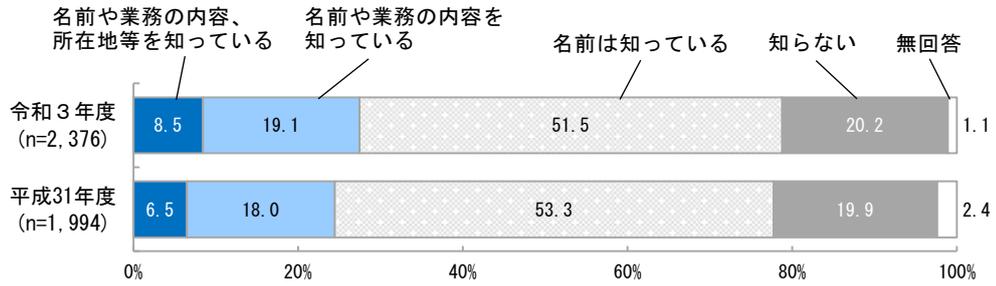
調査期間：令和4年（2022年）1月19日（水）～2月10日（木）

有効回収数：2,376件（有効回収率47.5%）

### (2) 調査の結果（抜粋）

次のとおり

問 39 あなたは、「広島市消費生活センター」をどの程度知っていますか。

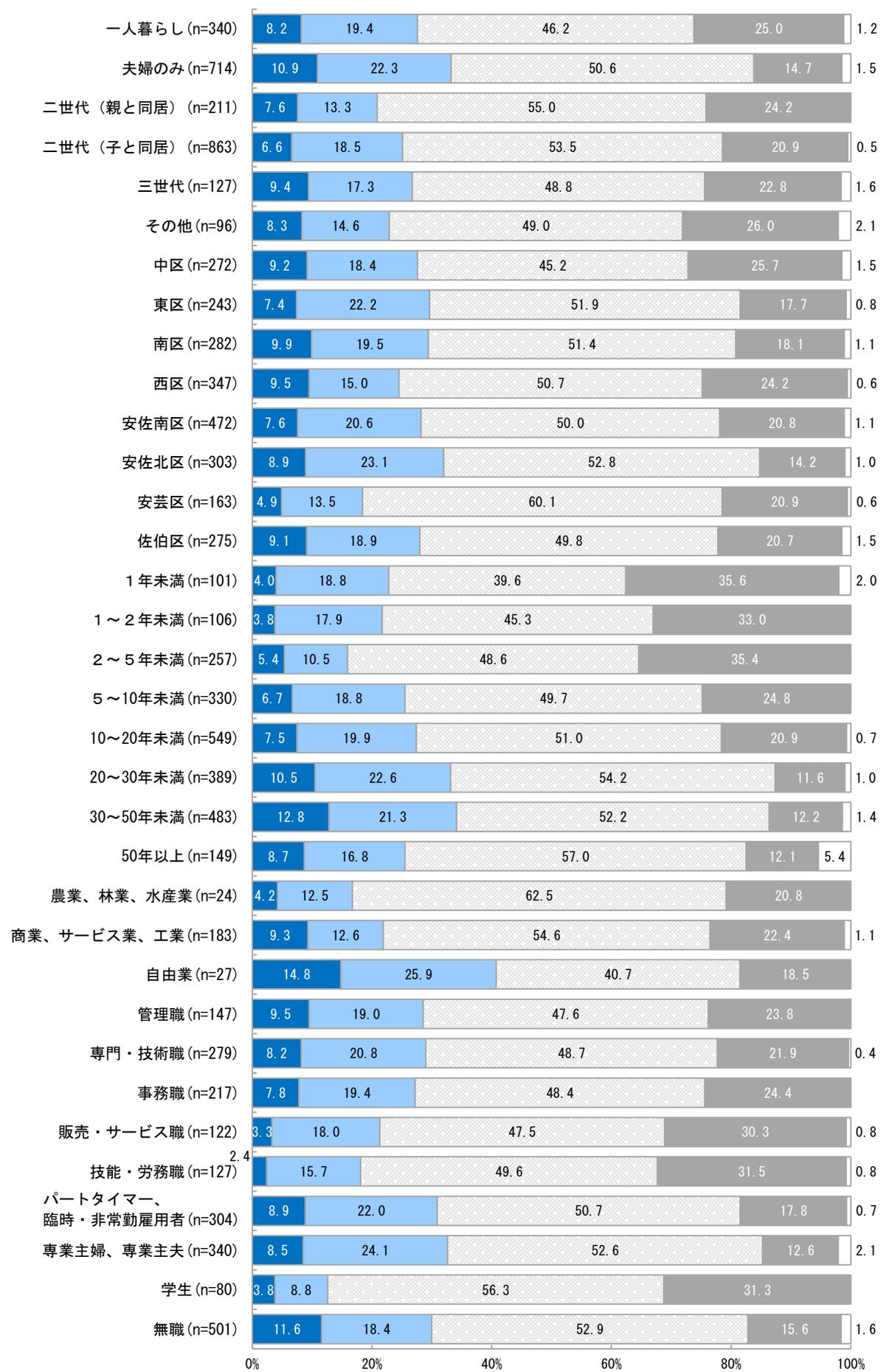


家族構成別

居住区別

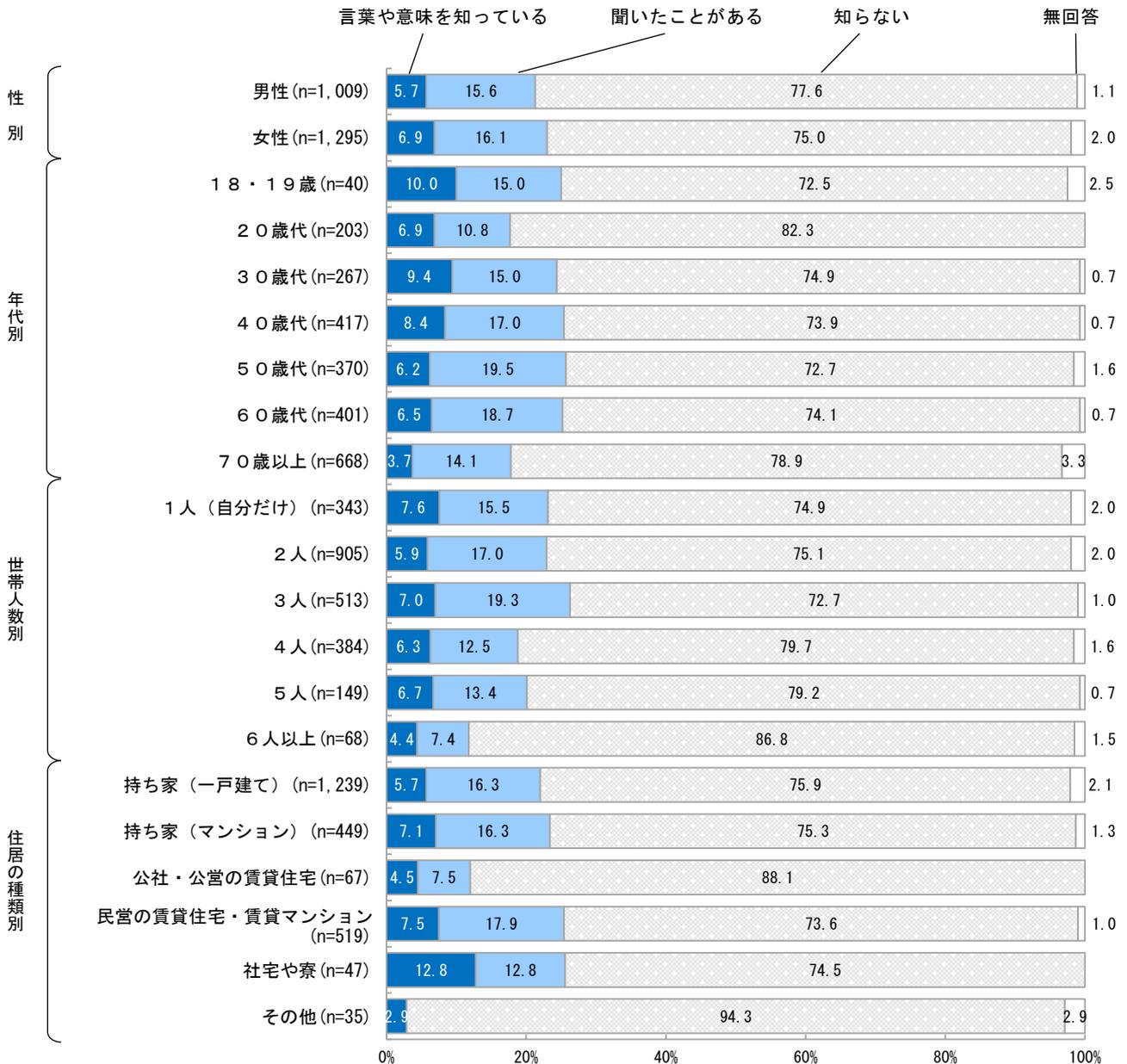
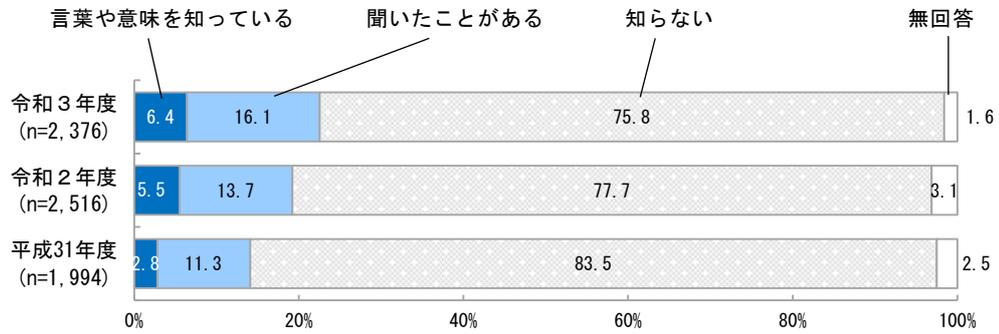
居住年数別

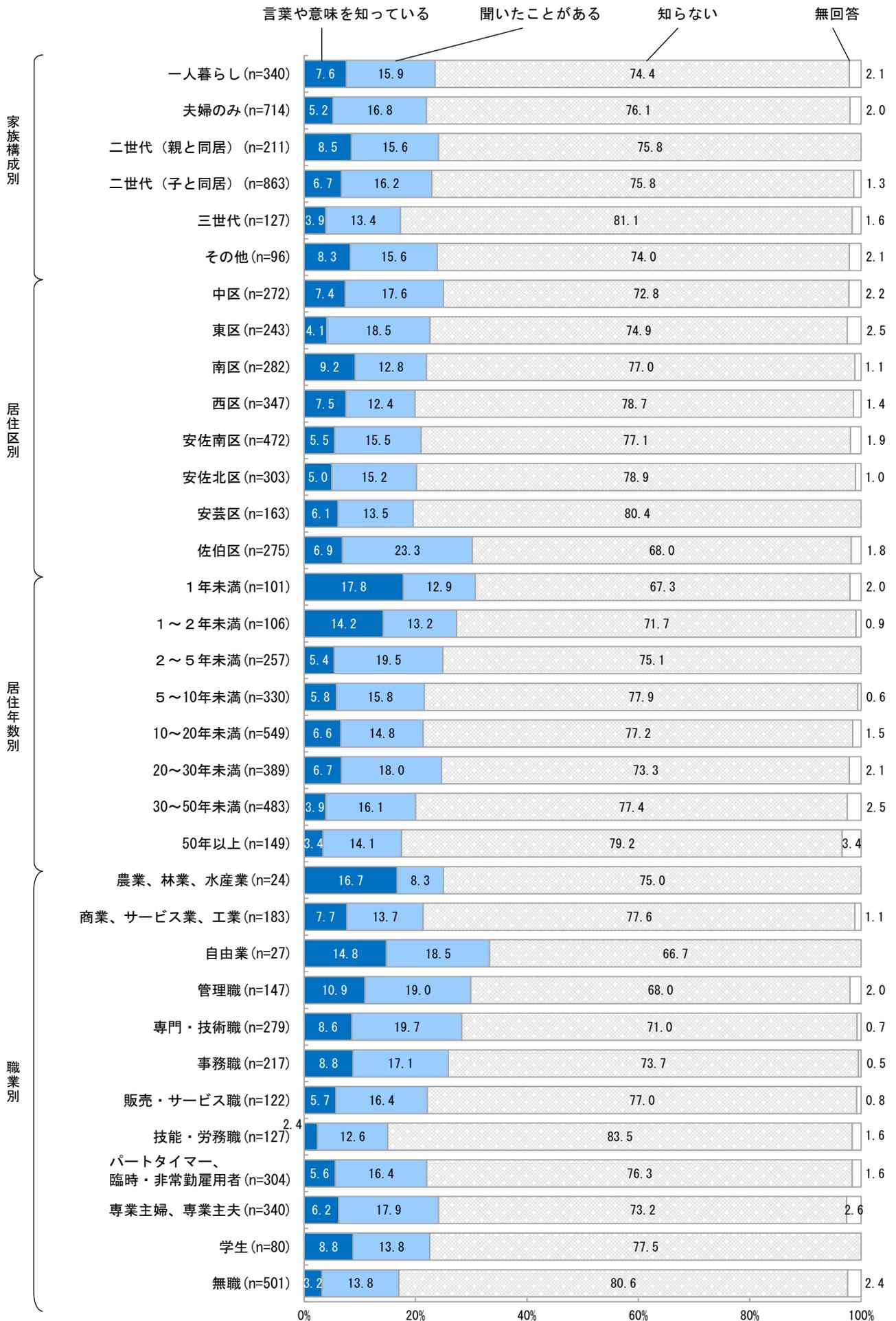
職業別



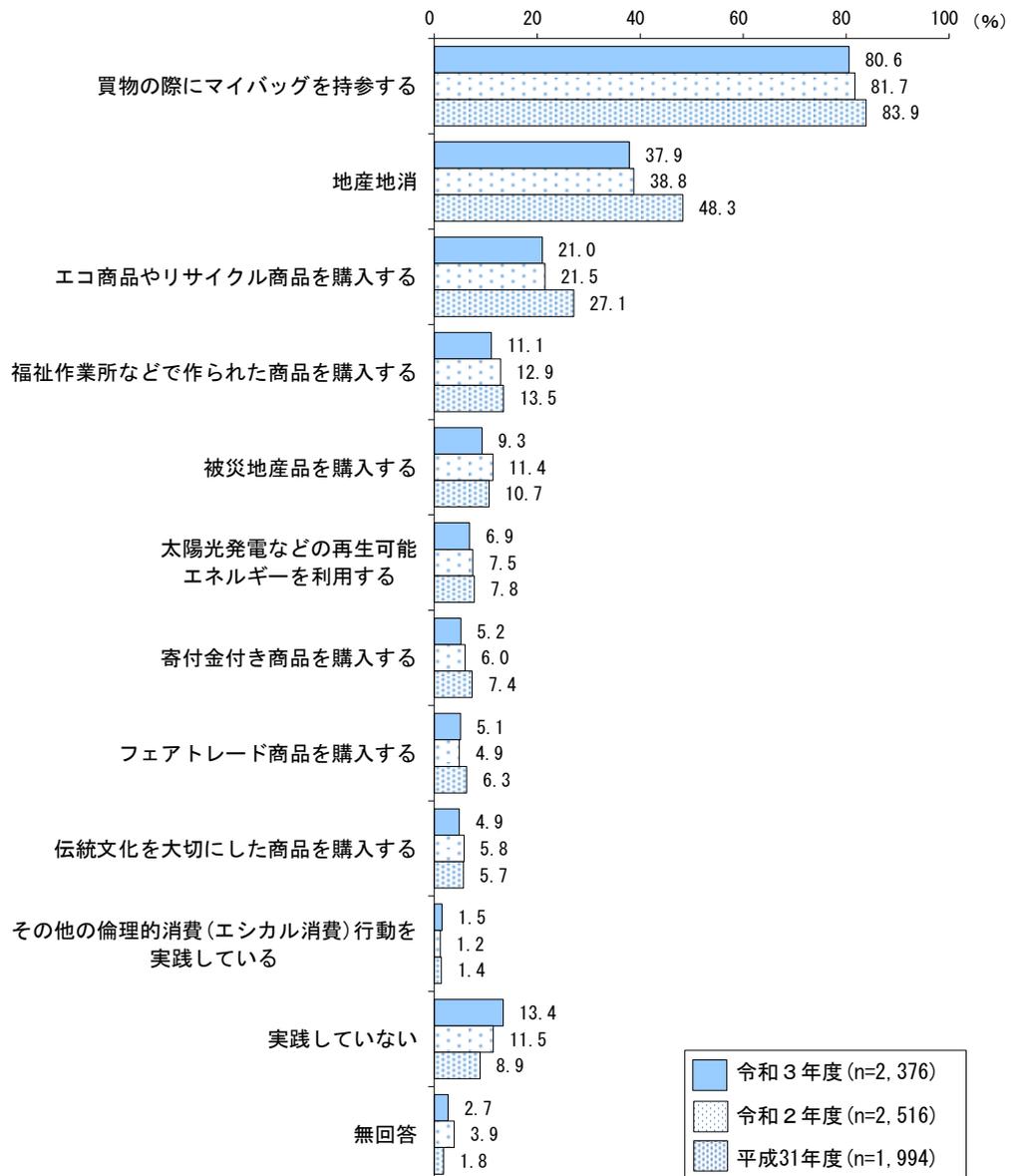
問40 あなたは、「倫理的消費（エシカル消費）（※）」という言葉を知っていますか。

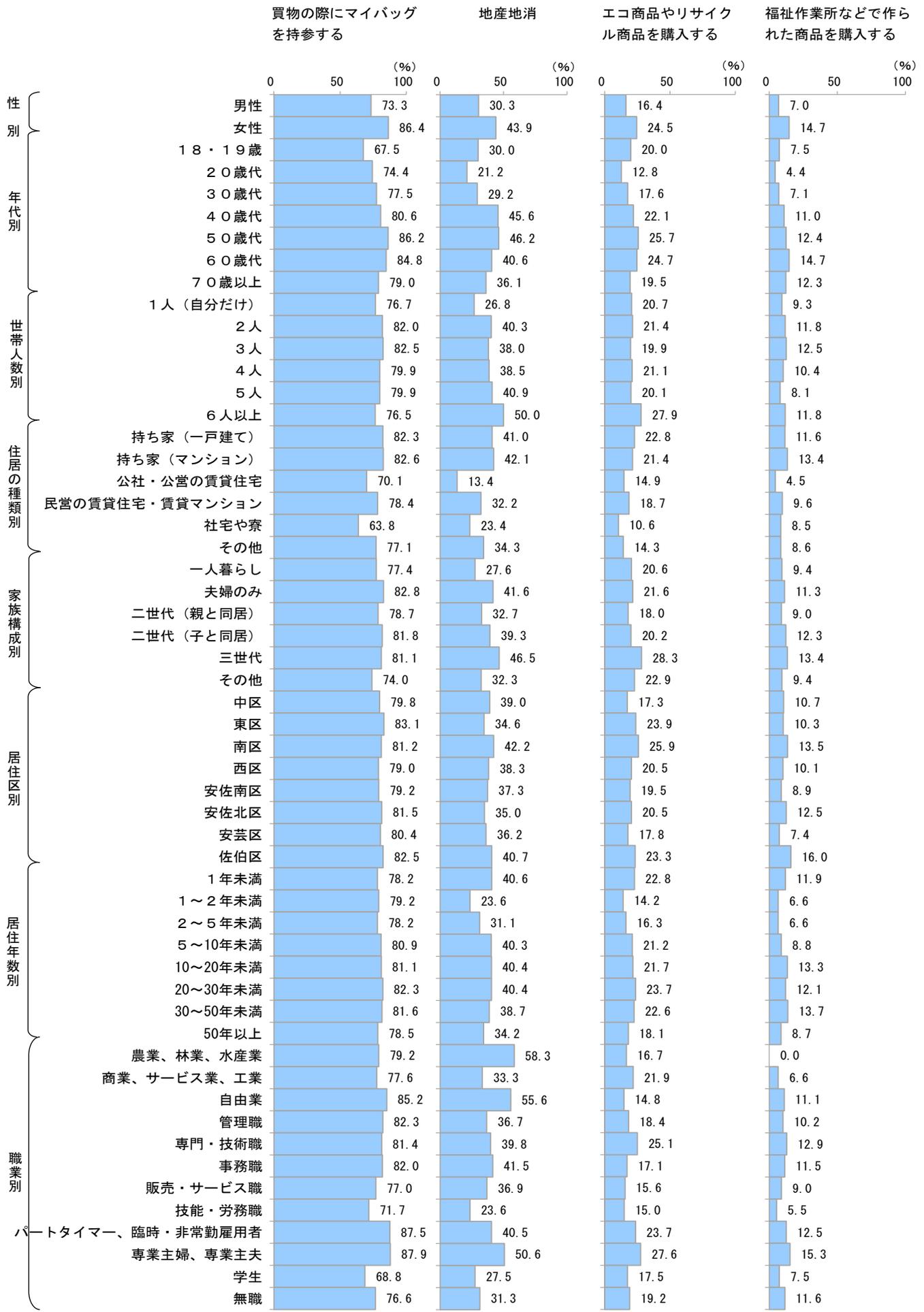
※ 消費者が、人や社会、環境、地域に配慮した商品やサービスを選んで消費すること。





問41 次に掲げる行動（倫理的消費（エシカル消費））で、あなたが普段から実践しているもの  
があれば、いくつでも○を付けてください（実践していない方は、「11. 実践していない」  
に○を付けてください。）。





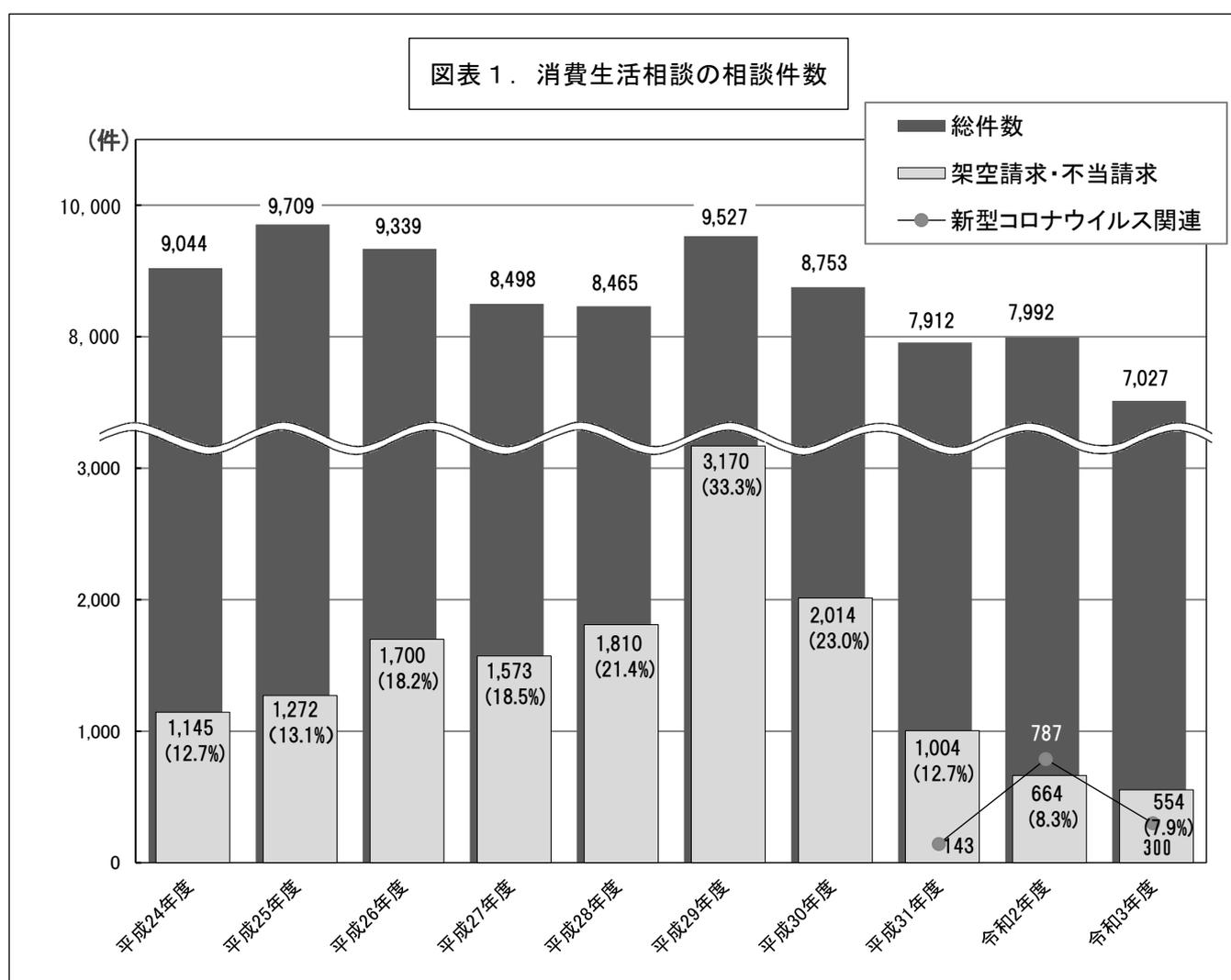
# 令和3年度消費生活相談の概要

## 1 消費生活相談の相談状況

### (1) 消費生活相談の相談件数

令和3年度に広島市消費生活センターに寄せられた相談は全体で7,027件となり、前年度に比べ965件減少した。なお、「新型コロナウイルス感染症」に関連する相談は、300件だった。

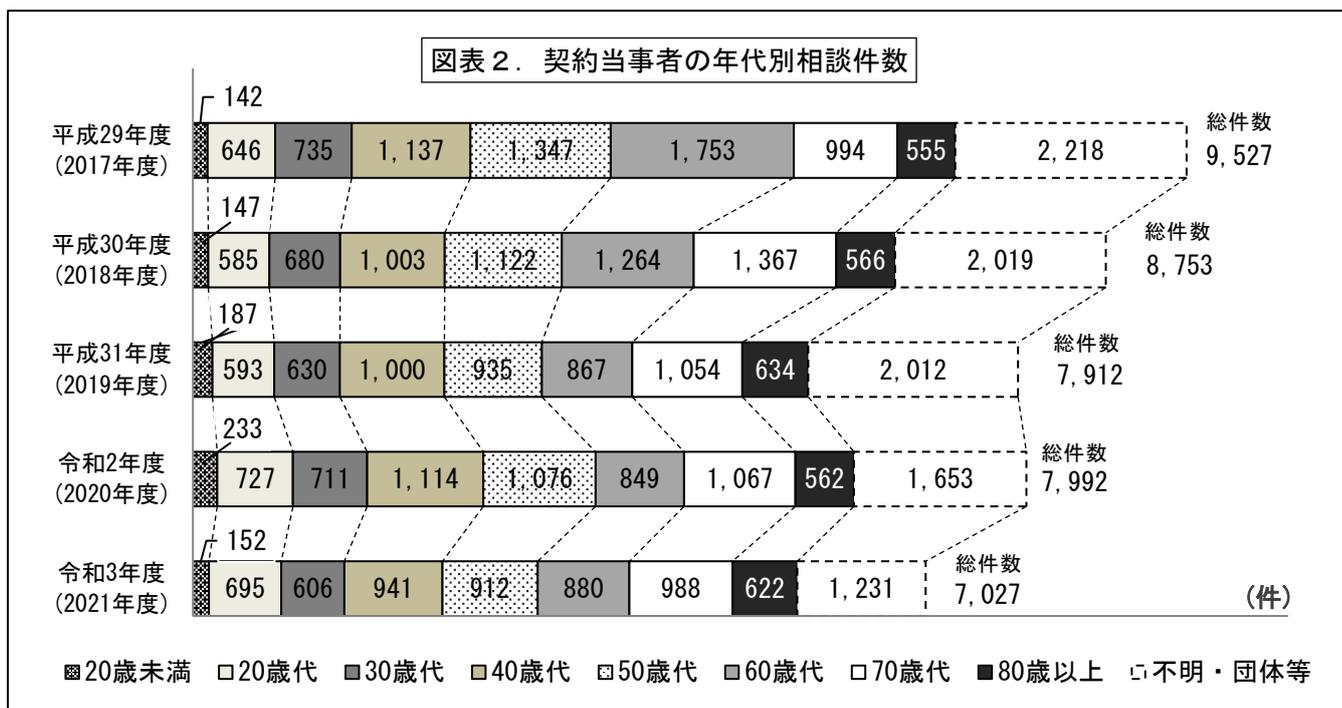
「架空請求・不当請求」の相談は、554件（総件数の7.9%）であり、前年度に比べ110件減少した。平成29年には総件数の33.3%を占めていたが、その後、毎年度減少している。



(2) 年代別の相談推移

令和3年度の相談件数は、前年度に比べ「80歳以上」が60件、「60歳代」が31件増加したが、「40歳代」が173件、「50歳代」が164件、「30歳代」が105件、「20歳未満」が81件、「70歳代」が79件、「20歳代」が32件減少した。

また、令和3年度の年代別の相談割合は、「70歳代」が14.1%と全年代で最も多く、前年度に比べ「20歳代」、「60歳代」、「70歳代」、「80歳以上」の割合が増加している。



## 2 商品・役務別の相談状況

### (1) 商品・役務別の相談件数

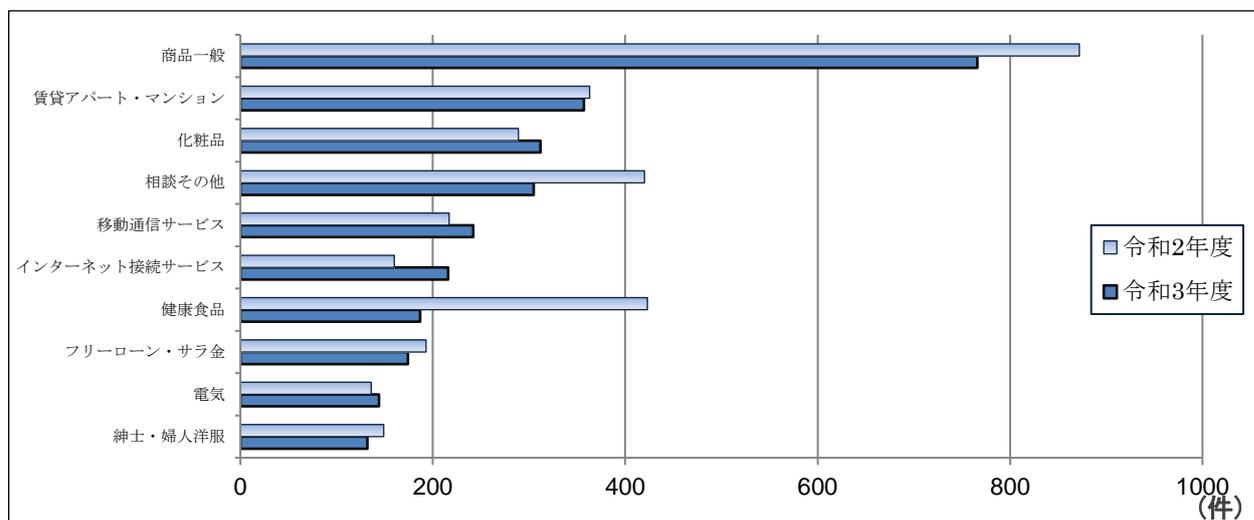
令和3年度の相談件数は、架空請求などの「商品一般」に区分される相談が前年と同様に最も多かったが、前年度に比べ106件減少している。

相談件数が減少したのものとしては、「商品一般」が106件（前年度比87.8%）、「相談その他」が115件（72.6%）、「健康食品」が236件（44.2%）減少した。

相談件数が増加したのものとしては、「インターネット接続回線」が56件（135.0%）、「移动通信サービス」が25件（111.5%）、「化粧品」が23件（108.0%）増加した。

図表3. 商品・役務別の相談件数(上位10位)

順位	区分	令和3年度 (件)	令和2年度 (件)	前年度 差 (件)	前年度 比 (%)	主な内容
1	商品一般	766	872	▲106	87.8	公的機関や債権回収業者を騙った架空請求ハガキやメール、宅配会社を騙った不在配達メール、代引きで届いた頼んだ覚えのない商品など
2	賃貸アパート・マンション	357	363	▲6	98.3	賃貸アパートの契約、修理代、原状回復に関するトラブルなど
3	化粧品	312	289	23	108.0	意図しない定期購入、基礎化粧品、シャンプー、除毛剤、ファンデーションなど
4	相談その他	305	420	▲115	72.6	個人間のトラブル、労働問題、アンケート調査、交通事故など
5	移动通信サービス	242	217	25	111.5	携帯電話サービス、モバイルデータ通信など
6	インターネット接続回線	216	160	56	135.0	プロバイダー、インターネット回線の電話勧誘販売など
7	健康食品	187	423	▲236	44.2	意図しない定期購入、ロイヤルゼリー、ダイエットサプリなど
8	フリーローン・サラ金	174	193	▲19	90.2	消費者金融・クレジットカード会社からのローン(借金)の整理、過払い金請求など
9	電気	144	136	8	105.9	電力小売りの訪問販売、電話勧誘販売など
10	紳士・婦人洋服	132	149	▲17	88.6	インターネット等の通信販売で購入した洋服など
その他		4,192	4,770	▲578	87.9	
合計		7,027	7,992	▲965	87.9	



(2) 年齢構成別の商品・役務別の相談件数

ア 若年層（30歳未満）

令和3年度の総件数は847件で、前年度に比べ113件減少した。アフィリエイト内職などの「内職・副業その他」の相談が最も多かった。

イ 一般層（30歳代～50歳代）

令和3年度の総件数は2,459件で、前年度に比べ442件減少した。架空請求などの「商品一般」の相談が最も多く、次いで賃貸アパート等の敷金や原状回復費用などの「賃貸アパート・マンション」の相談が多かった。

ウ 高齢層（60歳以上）

令和3年度の総件数は2,490件で、前年度に比べ12件増加した。架空請求などの「商品一般」の相談が最も多く、次いでシャンプーの定期購入などの「化粧品」の相談が多かった。

図表4. 年齢構成別の商品・役務別の相談件数（上位5位）

若年層（30歳未満）						
	令和3年度（総件数 847 件）		令和2年度（総件数 960 件）		平成31年度（総件数 780 件）	
順位	区分	件数	区分	件数	区分	件数
1	内職・副業その他	71	デジタルコンテンツその他	71	健康食品	59
2	賃貸アパート・マンション	56	賃貸アパート・マンション	63	デジタルコンテンツその他	54
3	エステティックサービス	45	健康食品	61	エステティックサービス	52
4	電気	44	商品一般	47	化粧品	46
5	インターネットゲーム	43	エステティックサービス	46	賃貸アパート・マンション	44

一般層（30歳代～50歳代）						
	令和3年度（総件数 2,459 件）		令和2年度（総件数 2,901 件）		平成31年度（総件数 2,565 件）	
順位	区分	件数	区分	件数	区分	件数
1	商品一般	211	商品一般	268	商品一般	242
2	賃貸アパート・マンション	154	相談その他	196	健康食品	186
3	化粧品	118	健康食品	188	賃貸アパート・マンション	161
4	相談その他	108	賃貸アパート・マンション	160	デジタルコンテンツその他	149
5	フリーローン・サラ金	93	デジタルコンテンツその他	122	相談その他	99

高齢層（60歳以上）						
	令和3年度（総件数 2,490 件）		令和2年度（総件数 2,478 件）		平成31年度（総件数 2,555 件）	
順位	区分	件数	区分	件数	区分	件数
1	商品一般	354	商品一般	338	商品一般	442
2	化粧品	142	健康食品	115	健康食品	110
3	インターネット接続回線	102	化粧品	104	デジタルコンテンツその他	104
4	移動通信サービス	97	デジタルコンテンツその他	102	インターネット接続回線	100
5	健康食品	82	相談その他	80	相談その他	98

※令和3年度においては、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）の改訂により、「デジタルコンテンツその他」等、商品別分類の区分が変更されている。

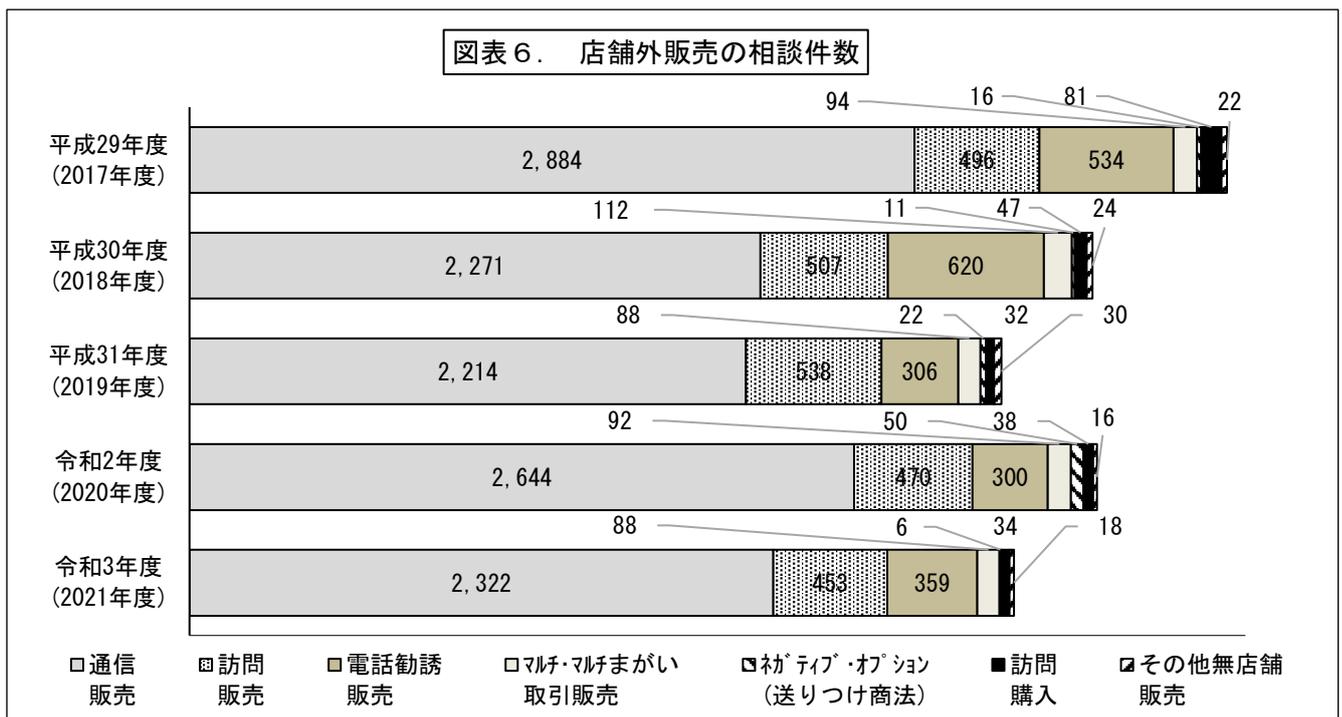
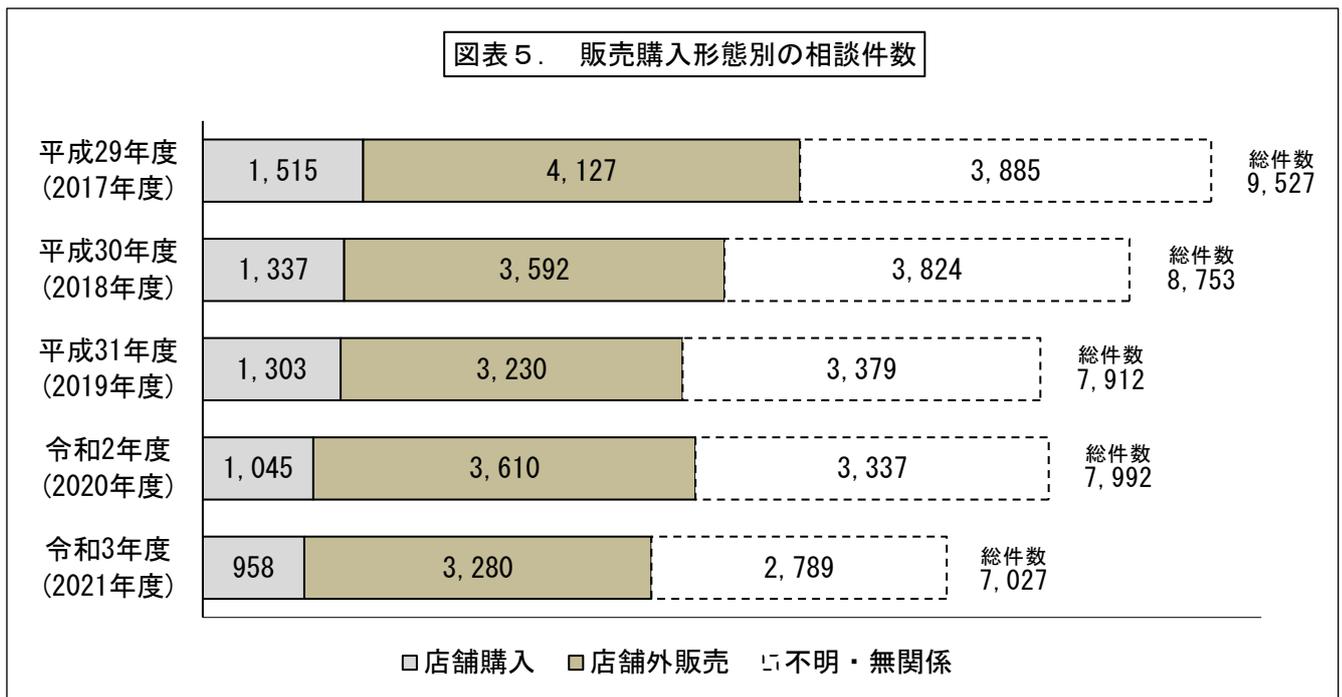
### 3 販売購入形態別の相談状況

#### (1) 販売購入形態別の相談件数

令和3年度の相談件数は、店舗購入の相談件数は958件となり、前年度に比べ87件減少した。

店舗外販売の相談件数は、3,280件となり、前年度に比べ330件減少したが、消費生活相談の総件数7,027件のうち、店舗外販売が占める割合は、46.7%となり、前年度とほぼ同じ割合であった。

また、店舗外販売のうち、相談件数が多いものは、「通信販売」が2,322件と最も多く、次いで「訪問販売」が453件、「電話勧誘販売」が359件であった。



(2) 店舗外販売の相談件数

ア 通信販売

総件数 2, 3 2 2 件のうち、シャンプーの定期購入などの「化粧品」の相談が最も多く、次いで通販会社を騙った架空請求はがきなどの「商品一般」の相談が多かった。

イ 訪問販売

総件数 4 5 3 件のうち、電気供給契約などの「電気」の相談が最も多く、次いで水回りの修理やトイレ修理などの「修理サービス」の相談が多かった。

ウ 電話勧誘販売

総件数 3 5 9 件のうち、プロバイダー契約などの「インターネット接続回線」の相談が最も多く、次いでカニなど海産物販売の「魚介類全般」の相談が多かった。

図表 7. 店舗外販売ごとの相談件数（上位 5 位）

① 通信販売

（総件数 2, 322 件）

順位	区分	件数
1	化粧品	280
2	商品一般	193
3	健康食品	149
4	紳士・婦人洋服	103
5	アダルト情報	101

② 訪問販売

（総件数 453 件）

順位	区分	件数
1	電気	74
2	修理サービス	32
3	インターネット接続回線	29
4	衛生設備工事	21
5	放送	20

③ 電話勧誘販売

（総件数 359 件）

順位	区分	件数
1	インターネット接続回線	94
2	魚介類全般	32
3	電気	28
4	他の役務サービス	23
5	鮮魚	19

④ マルチ・マルチまがい取引販売

（総件数 88 件）

順位	区分	件数
1	内職・副業その他	28
2	ファンド型投資商品	13
3	化粧品	11
4	健康食品	6
5	移动通信サービス	6

⑤ ネガティブ・オプション（送りつけ商法）

（総件数 6 件）

順位	区分	件数
1	他の身の回り品	1
2	商品一般	1
3	新聞	1
4	書籍	1
5	洗濯機	1

⑥ 訪問購入

（総件数 34 件）

順位	区分	件数
1	商品一般	11
2	アクセサリ	9
3	和服	4
4	紳士・婦人洋服	2
5	コレクション用品	1

⑦ その他無店舗販売

（総件数 18 件）

順位	区分	件数
1	移动通信サービス	3
2	アクセサリ	2
3	他の役務サービス	2
4	飲料	2
5	パーキング	1

(3) 年齢構成別の通信販売の相談件数

ア 若年層（30歳未満）

令和3年度の総件数は347件で、前年度に比べ88件減少した。オンラインゲームなどの「インターネットゲーム」の相談が最も多く、次いで除毛剤の定期購入などの「化粧品」の相談が多かった。

イ 一般層（30歳代～50歳代）

令和3年度の総件数は980件で、前年度に比べ168件減少した。シャンプーの定期購入などの「化粧品」の相談が最も多く、次いで通販会社を騙った架空請求はがきなどの「商品一般」の相談が多かった。

ウ 高齢層（60歳以上）

令和3年度の総件数は739件で、前年度に比べ24件増加した。シャンプーの定期購入などの「化粧品」の相談が最も多く、次いで通販会社を騙った架空請求はがきなどの「商品一般」の相談が多かった。

図表8. 年齢構成別の通信販売の相談件数（上位5位）

若年層（30歳未満）						
	令和3年度（総件数 347件）		令和2年度（総件数 435件）		平成31年度（総件数 360件）	
順位	区分	件数	区分	件数	区分	件数
1	インターネットゲーム	43	健康食品	58	健康食品	59
2	化粧品	29	デジタルコンテンツその他	57	デジタルコンテンツその他	44
3	出会い系サイト・アプリ	27	オンラインゲーム	41	化粧品	44
4	内職・副業その他	26	化粧品	40	オンラインゲーム	28
5	健康食品	23	紳士・婦人洋服	24	アダルト情報サイト	23

一般層（30歳代～50歳代）						
	令和3年度（総件数 980件）		令和2年度（総件数 1,148件）		平成31年度（総件数 958件）	
順位	区分	件数	区分	件数	区分	件数
1	化粧品	108	健康食品	185	健康食品	178
2	商品一般	76	化粧品	100	デジタルコンテンツその他	130
3	紳士・婦人洋服	60	デジタルコンテンツその他	91	化粧品	83
4	健康食品	55	商品一般	66	商品一般	65
5	アダルト情報	41	紳士・婦人洋服	61	紳士・婦人洋服	44

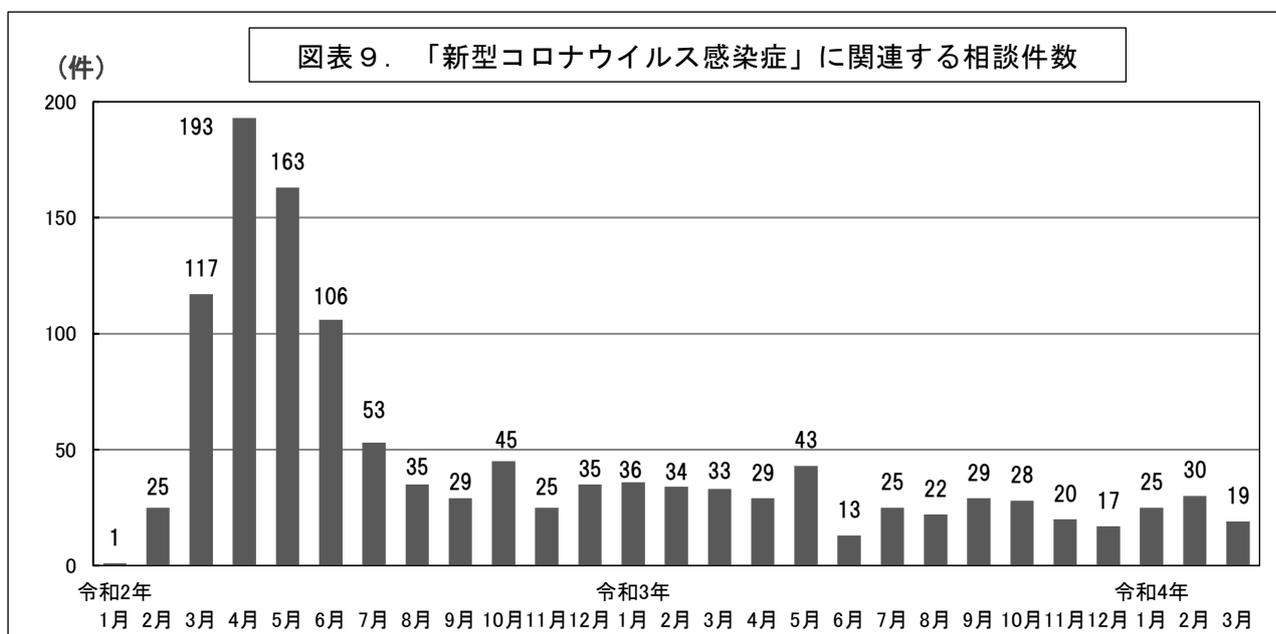
  

高齢層（60歳以上）						
	令和3年度（総件数 739件）		令和2年度（総件数 715件）		平成31年度（総件数 558件）	
順位	区分	件数	区分	件数	区分	件数
1	化粧品	126	化粧品	91	デジタルコンテンツその他	91
2	商品一般	64	健康食品	88	健康食品	67
3	健康食品	55	デジタルコンテンツその他	83	化粧品	60
4	アダルト情報	45	商品一般	59	商品一般	59
5	他の役務サービス	33	アダルト情報サイト	38	アダルト情報サイト	48

## 4 注目事例（新型コロナウイルス感染症）

### (1) 「新型コロナウイルス感染症」に関連する相談件数

相談件数は、令和2年4月が193件と最も多く、その後は同年9月まで減少し、同年10月に微増したが、それ以降はほぼ横ばいで推移した。令和3年は、5月が43件と最も多く、それ以降はほぼ横ばいで推移した。



### (2) 「新型コロナウイルス感染症」に関連する商品・役務別の相談件数

令和3年度の総件数は300件で、前年度に比べ487件減少した。注文したマスクの未着や注文した覚えのないマスクの送りつけなどの「他の保健衛生用品」の相談が最も多く、次いで延期していた結婚式を解約する際のキャンセル料などの「結婚式関連サービス」の相談が多かった。

図表10. 「新型コロナウイルス感染症」に関連する商品・役務別の相談件数(上位10位)

順位	令和3年度（総件数300件）		令和2年度（総件数787件）		平成31年度（総件数143件）	
	区分	件数	区分	件数	区分	件数
1	他の保健衛生用品	26	他の保健衛生用品	159	国内パッキングツアー	46
2	結婚式関連サービス	19	他の行政サービス	78	他の保健衛生用品	25
3	他の行政サービス	18	相談その他	47	海外パッキングツアー	7
4	フリーローン・サラ金	15	結婚式関連サービス	33	ちり紙類	6
5	他の保健・福祉サービス	12	スポーツ・健康教室	32	航空サービス	6
6	化粧品	12	フリーローン・サラ金	23	相談その他	5
7	商品一般	11	商品一般	23	結婚式関連サービス	5
8	魚介類全般	10	賃貸アパート・マンション	20	外食	4
9	スポーツ・健康教室	8	化粧品	18	宿泊施設	4
10	スポーツ施設利用	8	他の医療機器	14	スポーツ・健康教室	3