

令和 2 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、平成 31 年度における実施状況を審議会に報告し、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
11月25日 ～ 12月11日	第1回審議会開催(新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、書面開催) 1 報告事項 ・平成31年度消費者行政の実績報告 ・令和2年度消費者行政の事業説明 ・第2次広島市消費生活基本計画に基づく平成31年度消費者施策(個別施策)実施状況報告 ・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

(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

開催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。

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と開催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。

(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50回)。

(3) 消費者被害の救済

ア 消費生活相談

令和2年度消費生活相談の概要のとおり。

イ 多重債務問題対策

令和2年度の多重債務に関する相談件数は150件となり、平成31年度の143件に比べて7件増加した。

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2回、日曜日午後1回実施した。

- ・開催日 10月8日（木）、11月12日（木）、12月13日（日）

(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
配線器具	マルチタップ	2	0
交流用電気機械器具	直流電源装置(美顔器)	1	0
リチウムイオン蓄電池	リチウムイオン蓄電池 (携帯電話用モバイルバッテリー、電動工具)	6	0
合 計		9	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2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	3	0
合 計	3	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P S T G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	5	0
合 計	5	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P S T G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1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（布団、テーブル掛け）	2	0
合成樹脂加工品（洗面器）	4	0
電気機械器具（電気かみそり、電気ミキサー）	2	0
雑貨工業品（洋傘、靴）	7	0
合 計	15	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 240千円
- ・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
5月 3日 未成年者の契約トラブルに注意！
9月 27日 エシカル消費って何？
11月 8日 消費者トラブルのLINE相談

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及び動画配信サイトにおいて、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を適宜行った。

○掲載内容

- ・ホームページ掲載
コロナ禍での消費者被害防止キャンペーンの周知
通信販売に係る消費者被害の注意喚起
高齢者や障害者等の消費者トラブル防止ハンドブックの掲載
知っ得なっとくの掲載 など
- ・SNS掲載
消費生活センターだより第46号
- ・動画配信サイト
こんなことで困ったら、広島市消費生活センターへ相談しよう！

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、消費者啓発パンフレット等を購入し、小・中・高等学校、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	6, 500
悪質商法にだまされるものか	悪質商法の実例を、新しい手口を交えてわかりやすく紹介	3, 000
成年(オトナ)になっただけでできること	成年年齢引き下げに向けて、成年になると変わることやできることを紹介	5, 000
オトナ消費者へステップアップ	成年になる前に必ず知っておいてほしい契約の基礎知識や悪質商法の手口を紹介	3, 000
ネット犯罪から身を守りましょう	ネット犯罪から身を守るために知っておきたい注意点を紹介	5, 000
消費者トラブル対策マニュアル	消費生活の基礎知識から悪質商法や詐欺の被害に遭わないための対策情報を紹介	5, 000

消費者啓発物品

名 称	内 容	作成部数 (部)
啓発用エコバッグ	消費者ホットライン188の連絡入りエコバック	730
啓発用うちわ	消費者ホットライン188の連絡入りうちわ	2, 000

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6か所に延べ50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	50枚	「クーリング・オフって何」 「電気の契約切り替えトラブル」等
DVD	3枚	「小学生のスマホの安全な使い方教室」1巻、2巻 「高齢者を狙う悪質商法・詐欺に対処するには」

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に当センター展示コーナーに展示し、消費生活に関する情報の提供に役立てた。

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	全国紙のうち3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
全国都市緑化ひろしまフェアでのパネル展示	開催期間：5月22日 開催場所：旧広島市民球場跡地
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：9月4日 実施内容：啓発グッズの配布、大型モニターへ消費者月間啓発用動画（消費者庁作成）を放映
区役所・公民館でのパネル展示	開催期間：年間を通じて実施 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、古市公民館、楠那公民館、祇園公民館、安東公民館、亀山公民館、青崎公民館



緑化フェアパネル展示



マツダスタジアムにて配布した啓発グッズ



安佐北区役所パネル展示



南区役所パネル展示

(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 25回
- ・実施時間数 36時間
- ・受講者数 672人
- ・事業費 1,837千円

※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72.5%

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94.9%

(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 336千円

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!

ネットで「在宅で稼げる副業」を契約したが、儲からない!

頼んだ覚えのない商品が届いた!

家族に内緒で借金があり返済が苦しい!

ネット通販で注文した商品が届かない!

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

身に覚えのない商品の送り付けにご注意ください!

事例 注文した覚えのないマスクや消毒液が宅配便で届いた。家族の誰かが注文したのかもと思い、商品を受け取ってしまった。

まずは自分で忘れている注文がないか、知り合いからの贈り物ではないか確認してみましょう。心当たりがない場合は、商品を送った後、料金を請求する送り付け商法かもしれません。慌てて送り元に連絡したりせず、商品は未使用のまま保管し、14日間以上経過してから処分しましょう。

届いた商品について、事前に業者から商品の動向があり、購入を承諾していなければ、契約は成立していません。商品が届いてから、事業者による引取りがないまま14日間が経過した時は、商品を自由に処分することができます。

「エシカル消費」に取り組みましょう

「エシカル(倫理的)消費」という言葉を知っていますか?人や社会、環境に配慮したものやサービスを選んで消費することです。文字で見ると難しいことのように感じてもいいかもしれませんが、**私たちが身近にできるエシカル消費は沢山あります。自分にできることから実践してみてください。**

- マイボトルの持参 → ペットボトルなどのゴミを削減することができます。
- 公共交通機関の利用 → 車通勤よりもエネルギーの削減ができます。
- 地産地消 → 商品の産地にかかるエネルギーの削減ができます。
- 被災地域の商品の購入 → 被災地域の応援につながります。

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。

(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 7回
- ・配信内容

発行年月日	内 容
6月19日	「消費者教育情報」第1号 「電気通信サービスQ&A」の配布について、おやこ消費者学習会、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30日	「消費者教育情報」第2号 小中学生向け消費者教育パワーポイント資料について、教材紹介「社会への扉」確認シート（契約編）、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
11月9日	「消費者教育情報」第3号 平成31年度消費者トラブル相談事例、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、出前講座の案内、子どもサポート情報「誰でも簡単に稼げる！？ネットでのもうけ話に注意」
12月2日	「消費者教育情報」第4号 令和2年度上期消費者トラブル相談事例、資料紹介「2020 インターネットトラブル事例集」（総務省）、「社会への扉」確認シート（お金・暮らしの安全編）、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、出前講座の案内、子どもサポート情報「意図せぬ手数料が！クレジットカードの初期設定がリボ払いだった」
12月14日	「消費者教育情報」第5号 資料紹介「みんなの未来にエンカル消費」（消費者庁）、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、出前講座の案内、子どもサポート情報「その使い方で大丈夫？コンタクトレンズで眼障害の恐れも」
1月18日	「消費者教育情報」第6号 DVD資料紹介、ゲーム教材紹介、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、出前講座の案内
2月15日	「消費者教育情報」第7号 エンカル甲子園2020（広島市立広島商業高等学校発表）、教材紹介「クレジットカードについて」、お礼：広島市消費者トラブルLINE相談について（消費者庁委託事業）、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「①契約内容をよく確認！定期購入トラブルに注意」「②親のカードでオンラインゲームに高額課金！」

b 教職員のための消費者教育に関する研修会

消費者教育コーディネーターを消費者教育講座の受講のため、岡山市へ派遣した。

- ・実施日 10月16日(金) 消費者教育コーディネーター 1名
- ・事業費 13千円

(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開講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。

- ・事業費 154千円 ※登録者数：108人(令和3年3月31日現在)

(I) 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りうる者を対象に、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 35回(小学校6校、高等学校1校、大学1校、専門学校2校)
- ・受講者数 1,617人
- ・事業費 1,061千円

(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。

(カ) 子ども向けイベントへの参画・出展による消費者教育

「全国都市緑化ひろしまフェア」へ参画・出展し、来場者の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行った。

- ・実施日 5月22日(金)
- ・事業費 59千円

(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・特別支援学校の児童・生徒に約46,000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、イベント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「今日からはじめるエシカル消費」（10月15日号掲載）

(4) 広報番組

- ・カープ家のひろしま生活「エシカル消費って何？」（9月27日放送）

(ウ) イベント

- ・第37回全国都市緑化ひろしまフェアでのパネル展示（5月22日開催）
- ・広島市立中央図書館での企画展「みんなのSDGs-できることから始めよう-」（9月12日～10月24日開催）

(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に、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3,400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 9回
- ・実施時間数 11時間
- ・受講者数 137人
- ・事業費 517千円

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、消費者被害等に関する注意を促した。

- ・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・オフについて	新型コロナウイルスに便乗したトラブルについて
6月	光回線サービスの変更について	特別定額給付金に関連したトラブルについて
7月	定期購入について	ジャンプ式折りたたみ傘の事故について
8月	排水管の洗浄に係るトラブルについて	室内での熱中症について
9月	補聴器の選び方について	外貨建て生命保険のトラブルについて
10月	電気治療器の使用について	迷惑メールについて
11月	海産物の送り付けについて	フィットネスクラブでのけがについて
12月	買取業者の訪問について	排水管の高圧洗浄のトラブルについて
1月	偽の警告画面について	長期保管のカセットボンベのガス漏れについて
2月	定額制サービスの解約方法について	発電機や炭での一酸化炭素中毒について
3月	保険商品の契約内容の確認について	定期購入について
	火災保険を使った住宅の修理について	菓の包装シートの誤飲について

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 261,200部
- ・事業費 418千円



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中止となった。

- ・新規委嘱団体数 0 団体（累計 1 3 1 団体）（令和 3 年 3 月 3 1 日現在）
- ・事業費 2 0 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、本市派遣職員人件費の補助を行った。

補助事業費計	5, 1 0 8 千円
（・事業補助	3 3 1 千円
・本市派遣職員人件費補助	4, 7 7 7 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	3 2 7	3 3 1
調査研究・監視活動	各種研究・調査実施、企業との対話等	1 2	
地区活動	地域学習会、地区連絡協議会の開催等	1 2 9	
会員の資質向上	リーダー派遣・育成事業等	2 1 3	
事務局費等	本市派遣職員人件費等	4, 7 7 7	4, 7 7 7
合 計		5, 4 5 8	5, 1 0 8

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）を無料で貸し出している。

研修室利用状況

区 分	平成 2 8 年度 (2016 年度)	平成 2 9 年度 (2017 年度)	平成 3 0 年度 (2018 年度)	平成 3 1 年度 (2019 年度)	令和 2 年度 (2020 年度)
利用回数 (回)	1 3 4	1 4 1	1 4 2	1 1 4	1 2 6
利用者数 (人)	2, 1 4 5	2, 0 0 3	1, 9 4 5	1, 5 8 9	8 6 6

4 令和2年度（2020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47問中2問（問39、問40））

イ 方法

調査対象：令和2年（2020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3年（2021年）1月20日（水）～2月16日（火）
有効回収数：2,516件（有効回収率50.3%）

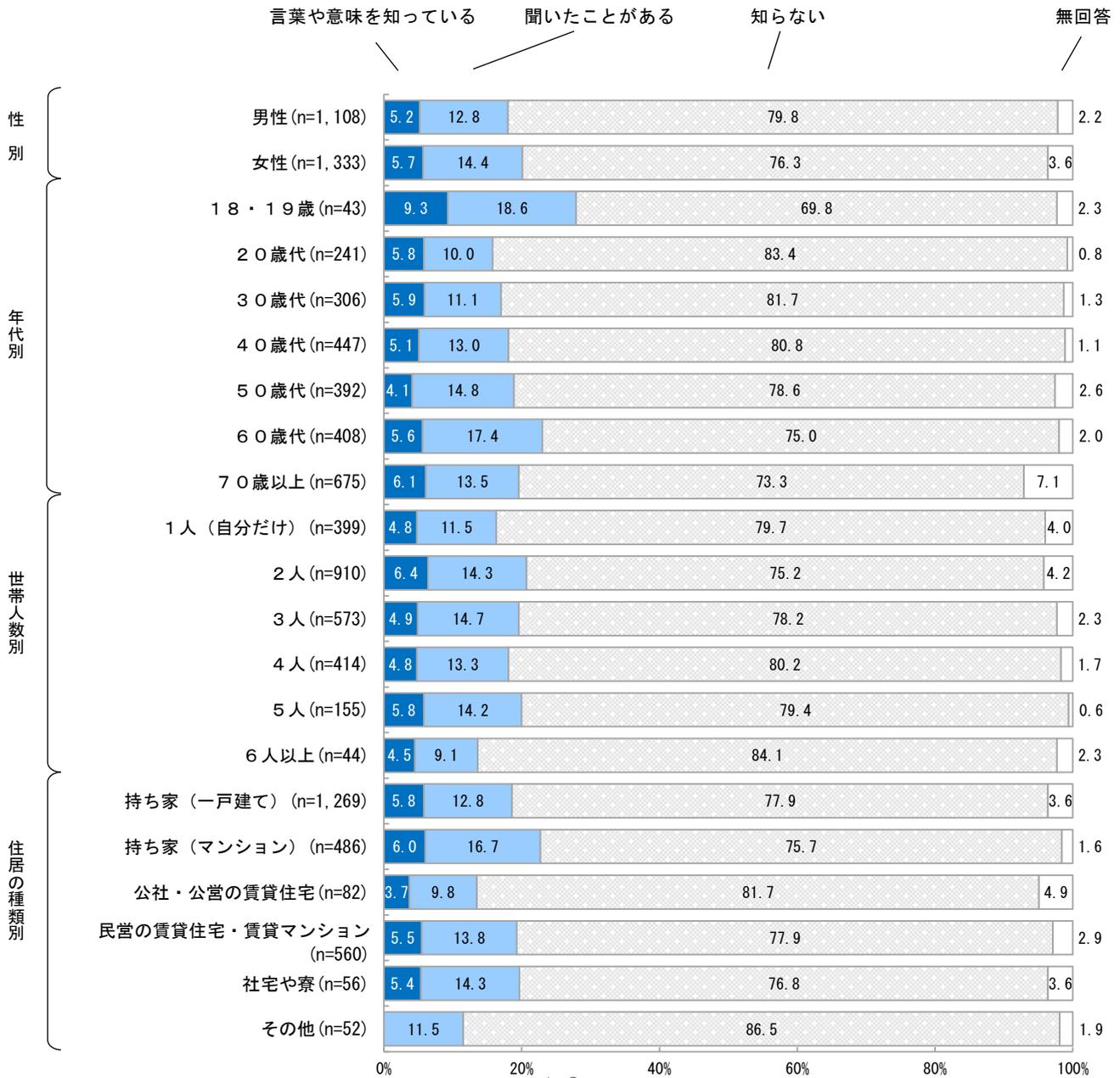
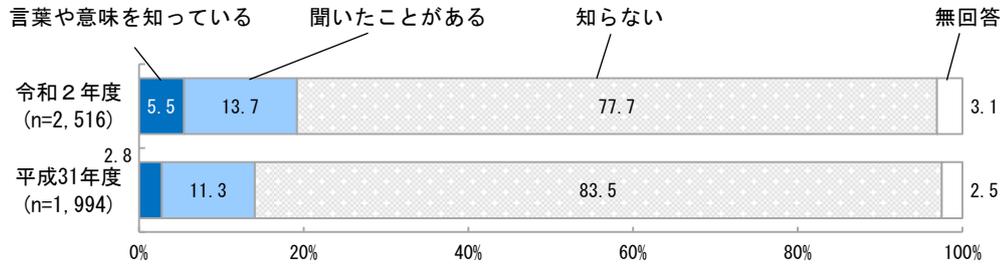
(2) 調査の結果（抜粋）

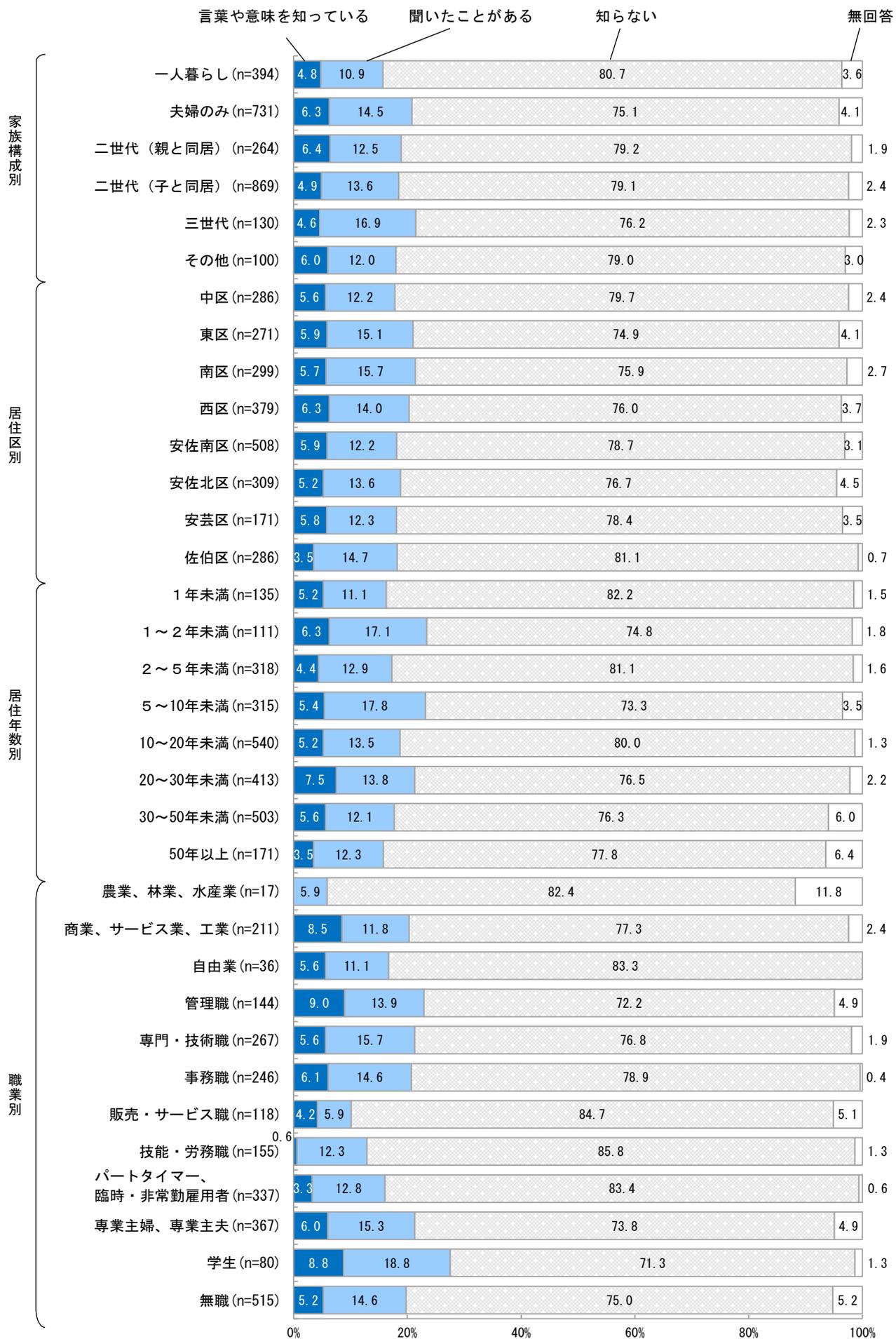
次のとおり

問39 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。

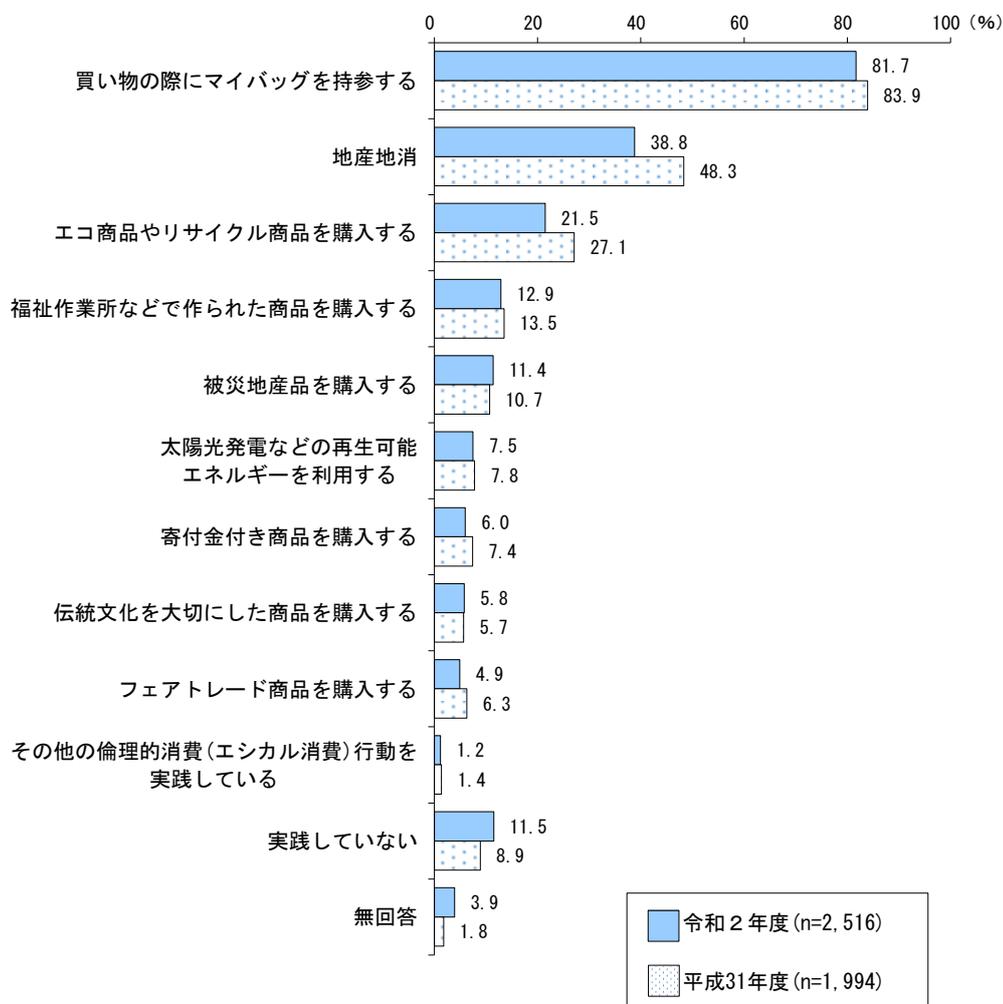
※平成30年度にはない問

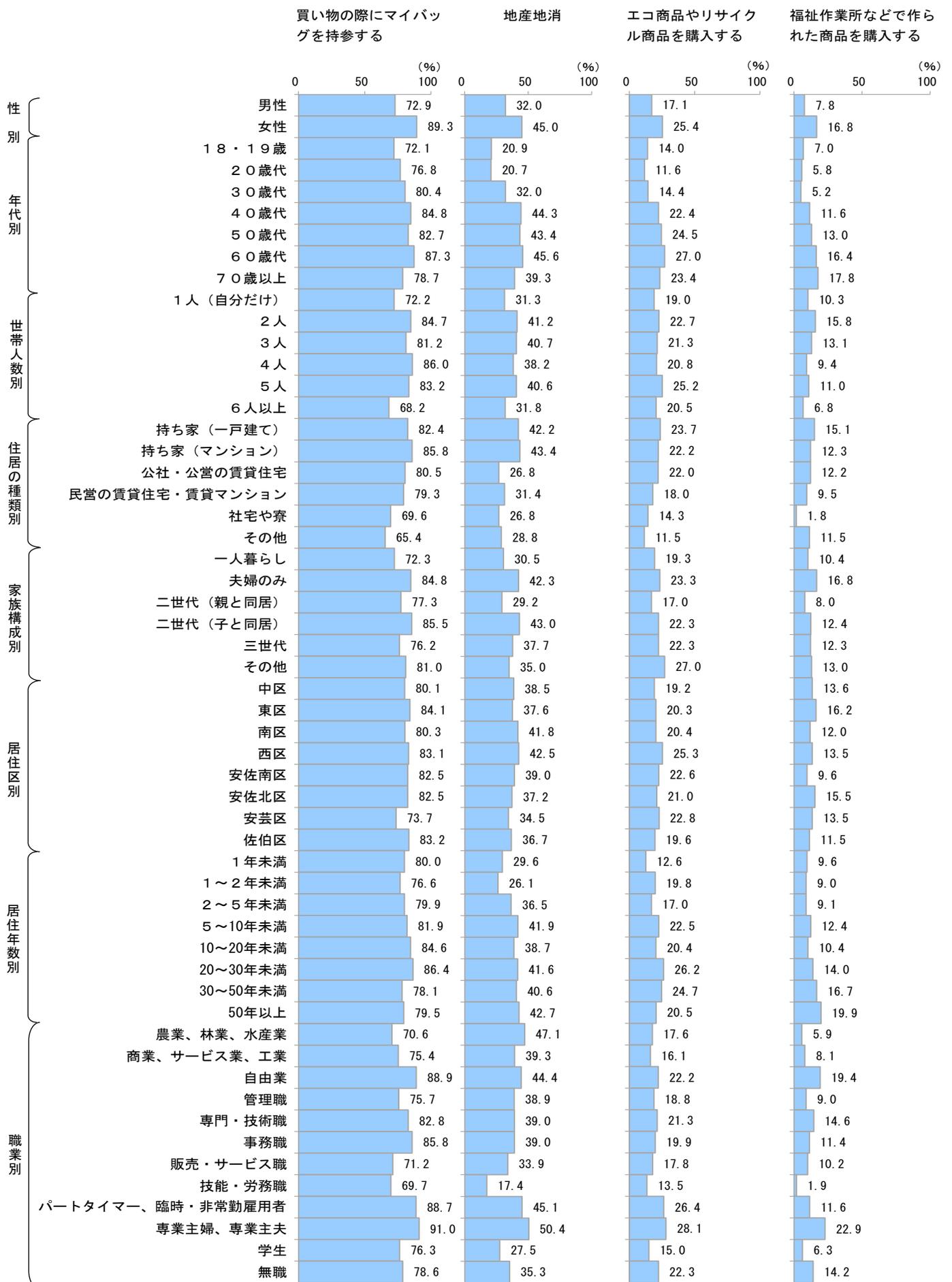




問40 次に掲げる行動（倫理的消費（エシカル消費））で、あなたが普段から実践しているものがあれば、いくつでも○を付けてください（実践していない方は、「11. 実践していない」に○を付けてください。）。

※平成30年度にはない問





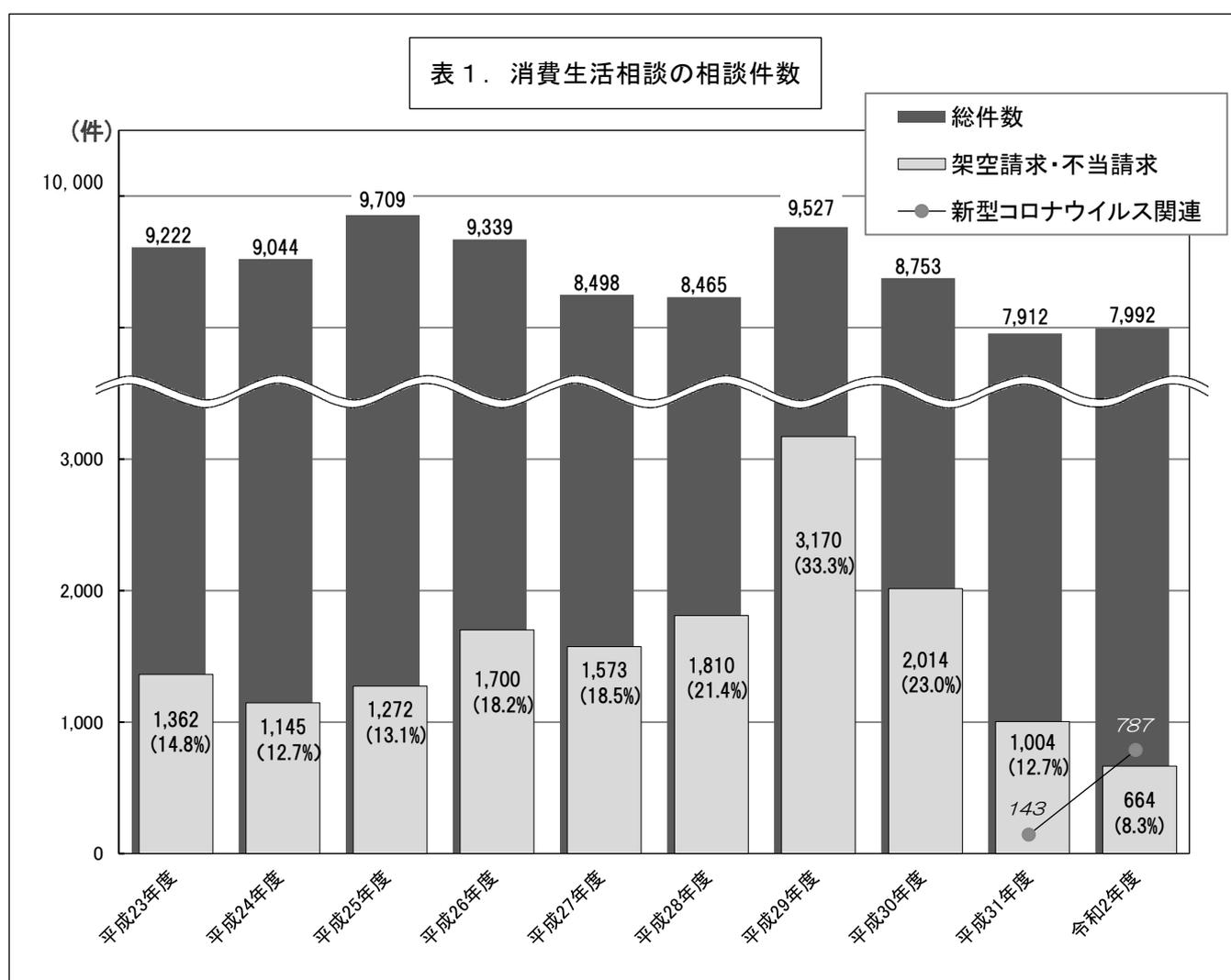
令和2年度消費生活相談の概要

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2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7,992件となり、前年度の7,912件に比べ80件増加した。なお、「新型コロナウイルス感染症」に関連する相談は、787件だった。

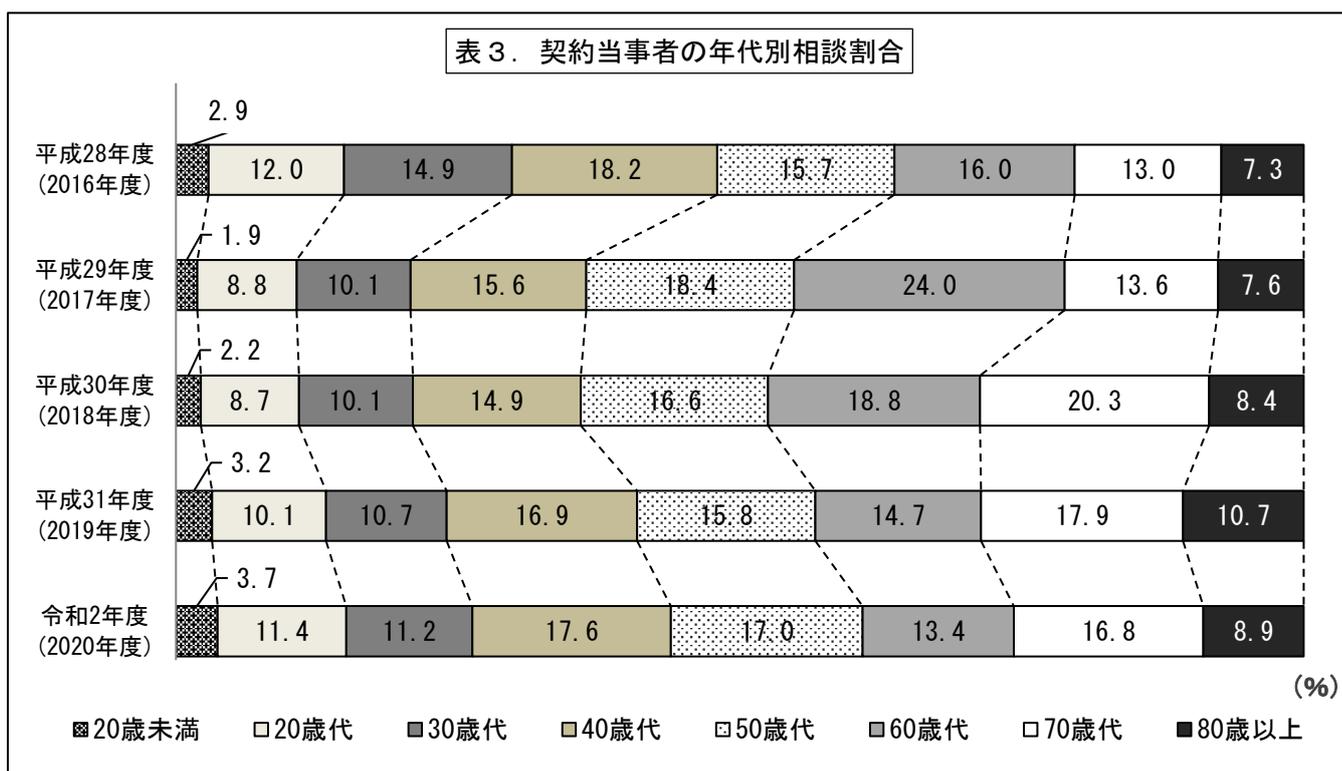
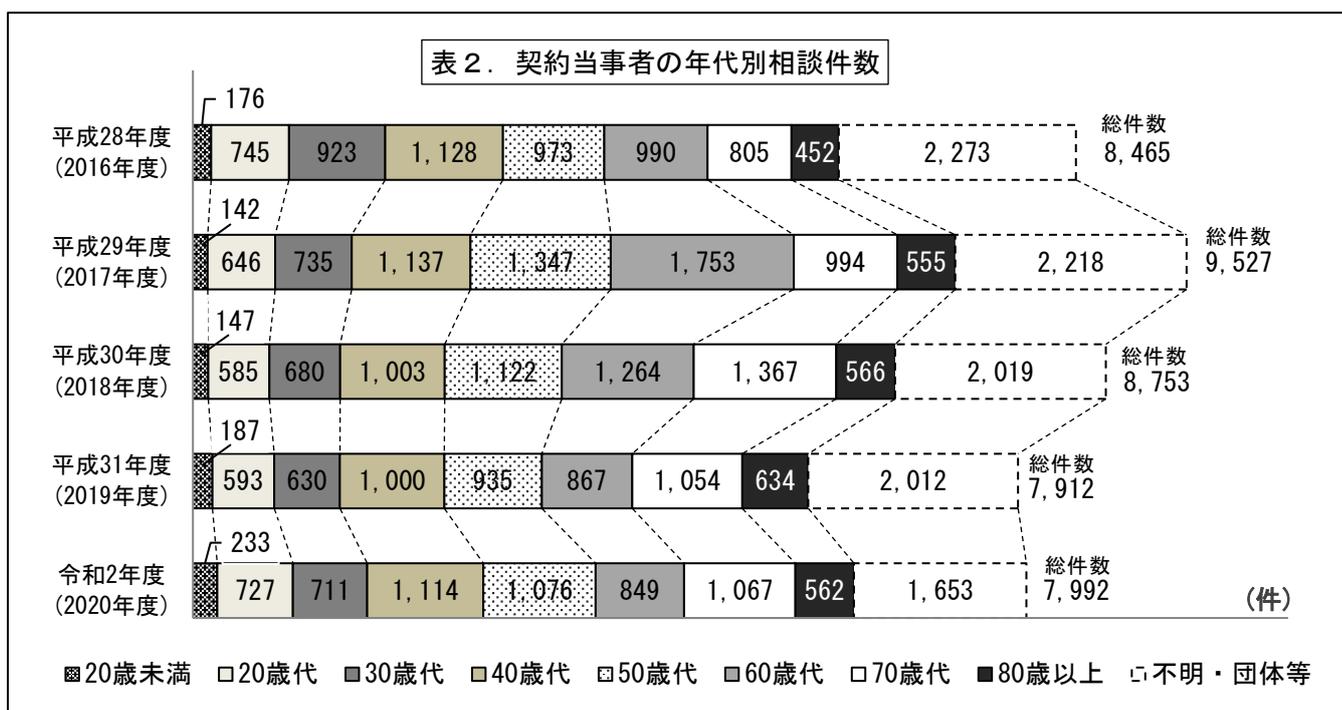
「架空請求・不当請求」の相談は、664件（総件数の8.3%）であり、前年度に比べ340件減少した。平成29年には総件数の33.3%を占めていたが、その後、毎年度減少している。



(2) 年代別の相談推移

令和2年度の相談件数は、前年度と比較し増加件数が多い順に、「50歳代」が141件、「20歳代」が134件、「40歳代」が114件、「30歳代」が81件、「20歳未満」が46件、「70歳代」が13件増加し、減少件数が多い順に、「80歳代以上」が72件、「60歳代」が18件減少した。

また、令和2年度の年代別の相談割合は、「40歳代」が17.6%と最も大きく、次いで「50歳代」が17.0%、「70歳代」が16.8%となった。



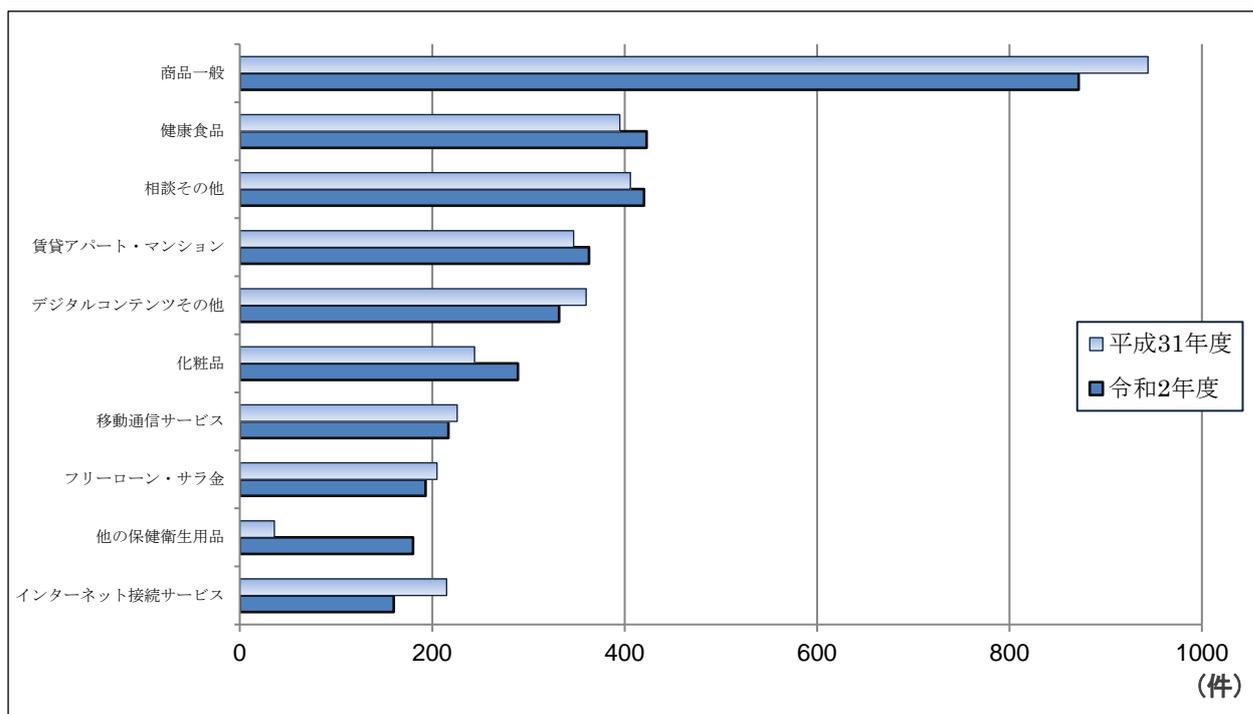
2 商品・役務別の相談状況

(1) 商品・役務別の相談件数

令和2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、前年度と比べ72件減少している。

表4. 商品・役務別の相談件数(上位10位)

順位	区分	令和2年度 (件)	平成31年度 (件)	前年度差 (件)	前年度比 (%)	主な内容
1	商品一般	872	944	▲72	92.4	公的機関を騙った架空請求ハガキ、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	健康食品	423	395	28	107.1	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
3	相談その他	420	406	14	103.4	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
4	賃貸アパート・マンション	363	347	16	104.6	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
5	デジタルコンテンツその他	332	360	▲28	92.2	大手通販会社を騙った架空請求メール、セキュリティソフト、動画配信サービス、占いサイト、情報商材など
6	化粧品	289	244	45	118.4	意図しない定期購入、基礎化粧品、シャンプー、除毛クリーム、ファンデーションなど
7	移动通信サービス	217	226	▲9	96.0	携帯電話サービス、モバイルデータ通信など
8	フリーローン・サラ金	193	205	▲12	94.1	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	他の保健衛生用品	180	36	144	500.0	マスク、除菌用品、爪切りなど
10	インターネット接続回線	160	215	▲55	74.4	プロバイダー、インターネット回線の電話勧誘など
	その他	4,543	4,534	9	100.2	
	合計	7,992	7,912	80	101.0	



また、前年度と比べ、マスクや除菌用品の入手困難や商品未着などの「他の保健衛生用品」の相談や青汁の定期購入などの「飲料」の相談、シャンプーの定期購入などの「化粧品」の相談等が増加した。

一方、インターネット回線の電話勧誘などの「インターネット接続回線」の相談や排水管清掃の訪問販売などの「建物清掃サービス」の相談、国内旅行のキャンセルに関するトラブルなどの「国内パッキングツアー」の相談等が減少した。

表 5. 令和 2 年度に増加・減少が目立った商品・役務別の相談件数（上位 10 位）

増加件数の多い商品・役務別の相談						
順位	区 分	令和 2 年度 (件)	平成 31 年度 (件)	前年度 差 (件)	前年度 比 (%)	主 な 内 容
1	他の保健衛生用品	180	36	144	500.0	マスク、除菌用品、爪切りなど
2	飲料	89	38	51	234.2	青汁の定期購入、コーヒー、乳酸菌飲料、ミネラルウォーター、野菜ジュースなど
3	化粧品	289	244	45	118.4	意図しない定期購入、基礎化粧品、シャンプー、除毛クリーム、ファンデーションなど
4	紳士・婦人洋服	149	106	43	140.6	コート、ズボン、スカート、ワンピース、Tシャツなど
5	内職・副業その他	67	38	29	176.3	アフィリエイト内職、在宅ワーク、転売ビジネスなど
6	健康食品	423	395	28	107.1	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
7	他の行政サービス	152	126	26	120.6	新型コロナウイルスの健康調査、特別定額給付金、持続化給付金、マイナンバーカード、国勢調査など
8	衛生設備工事	43	19	24	226.3	水道工事、排水管工事など
9	修理サービス	110	86	24	127.9	トイレ修理、車の修理、ふとんの作り直しなど
10	アクセサリー	52	31	21	167.7	ネックレス、指輪の展示販売、貴金属の訪問販売など

減少件数の多い商品・役務別の相談						
順位	区 分	令和 2 年度 (件)	平成 31 年度 (件)	前年度 差 (件)	前年度 比 (%)	主 な 内 容
1	商品一般	872	944	▲72	92.4	公的機関を騙った架空請求ハガキ、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	インターネット接続回線	160	215	▲55	74.4	プロバイダー、インターネット回線の電話勧誘など
3	建物清掃サービス	46	93	▲47	49.5	排水管清掃の訪問販売、浄化槽清掃サービスなど
4	国内パッキングツアー	14	59	▲45	23.7	国内旅行のパッケージツアーなど
5	放送サービス	57	99	▲42	57.6	公共放送の受信料、衛星放送サービス、ケーブルテレビなど
6	美顔器	2	36	▲34	5.6	美顔器、超音波美顔器など
7	デジタルコンテンツその他	332	360	▲28	92.2	大手通販会社を騙った架空請求メール、セキュリティソフト、動画配信サービス、占いサイト、情報商材など
8	生命保険	64	86	▲22	74.4	生命保険、共済生命保険など
9	歯科治療	10	30	▲20	33.3	歯列矯正、インプラント治療、審美歯科など
10	ソーラーシステム	11	30	▲19	36.7	太陽光発電システム、太陽熱発電システムなど

(2) 年齢構成別の商品・役務別の相談件数

ア 若年層（20歳未満～20歳代）

令和2年度の総件数は960件で、前年度と比べ180件増加した。『簡単に儲ける方法を教えます』といった情報商材などの「デジタルコンテンツその他」の相談が前年度と比べ17件増加し、最も多かった。

イ 一般層（30歳代～50歳代）

令和2年度の総件数は2,901件で、前年度と比べ336件増加した。架空請求などの「商品一般」の相談が最も多かったほか、個人間のトラブルなどの「相談その他」の相談が前年度と比べ97件増加した。

ウ 高齢層（60歳代以上）

令和2年度の総件数は2,478件で、前年度と比べ77件減少した。架空請求などの「商品一般」の相談が最も多かったほか、ロイヤルゼリーの定期購入などの「健康食品」の相談が前年度と比べ5件増加した。

表6. 年齢構成別の商品・役務別の相談件数（上位5位）

若年層（20歳未満～20歳代）						
順位	令和2年度		平成31年度		平成30年度	
	区分	件数	区分	件数	区分	件数
1	デジタルコンテンツその他	71	健康食品	59	デジタルコンテンツその他	68
2	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	賃貸アパート・マンション	59
3	健康食品	61	エステティックサービス	52	フリーローン・サラ金	38
4	商品一般	47	化粧品	46	エステティックサービス	29
5	エステティックサービス	46	賃貸アパート・マンション	44	移動通信サービス	29
総件数		960	総件数	780	総件数	732

一般層（30歳代～50歳代）						
順位	令和2年度		平成31年度		平成30年度	
	区分	件数	区分	件数	区分	件数
1	商品一般	268	商品一般	242	商品一般	427
2	相談その他	196	健康食品	186	デジタルコンテンツその他	256
3	健康食品	188	賃貸アパート・マンション	161	賃貸アパート・マンション	154
4	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	インターネット接続回線	127
5	デジタルコンテンツその他	122	相談その他	99	フリーローン・サラ金	106
総件数		2901	総件数	2565	総件数	2805

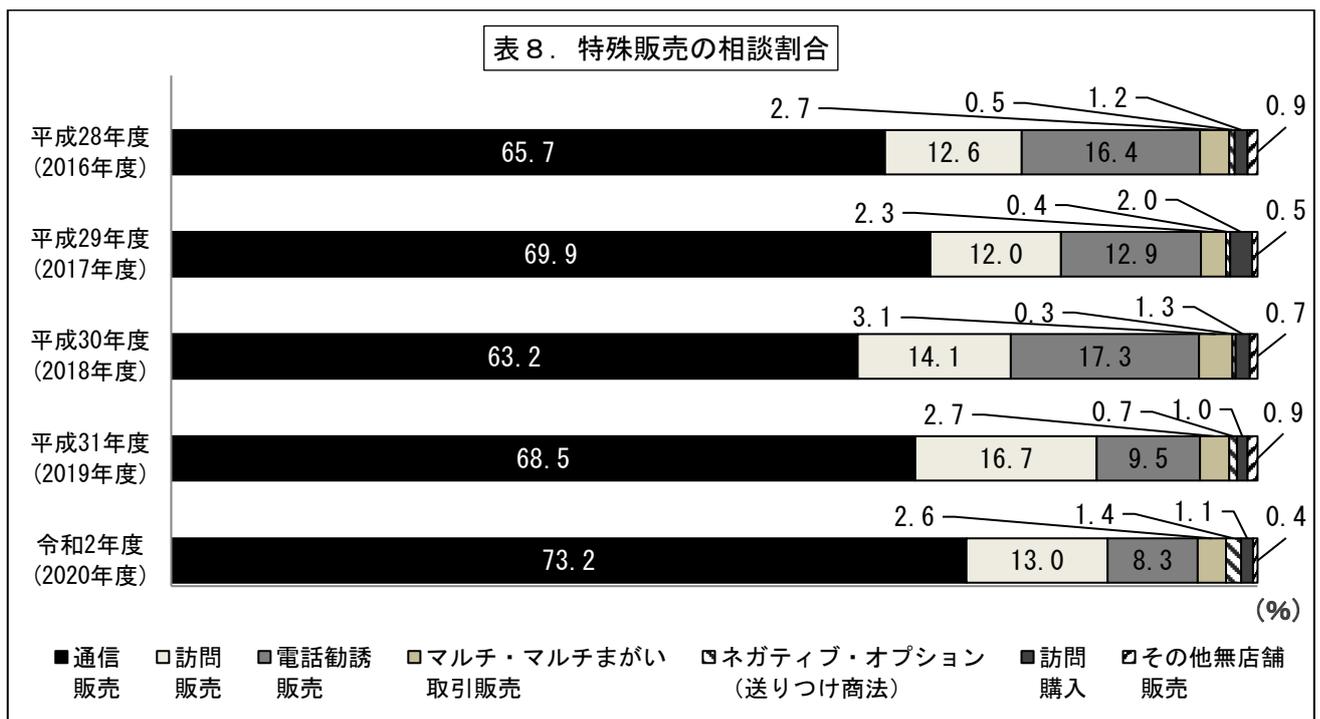
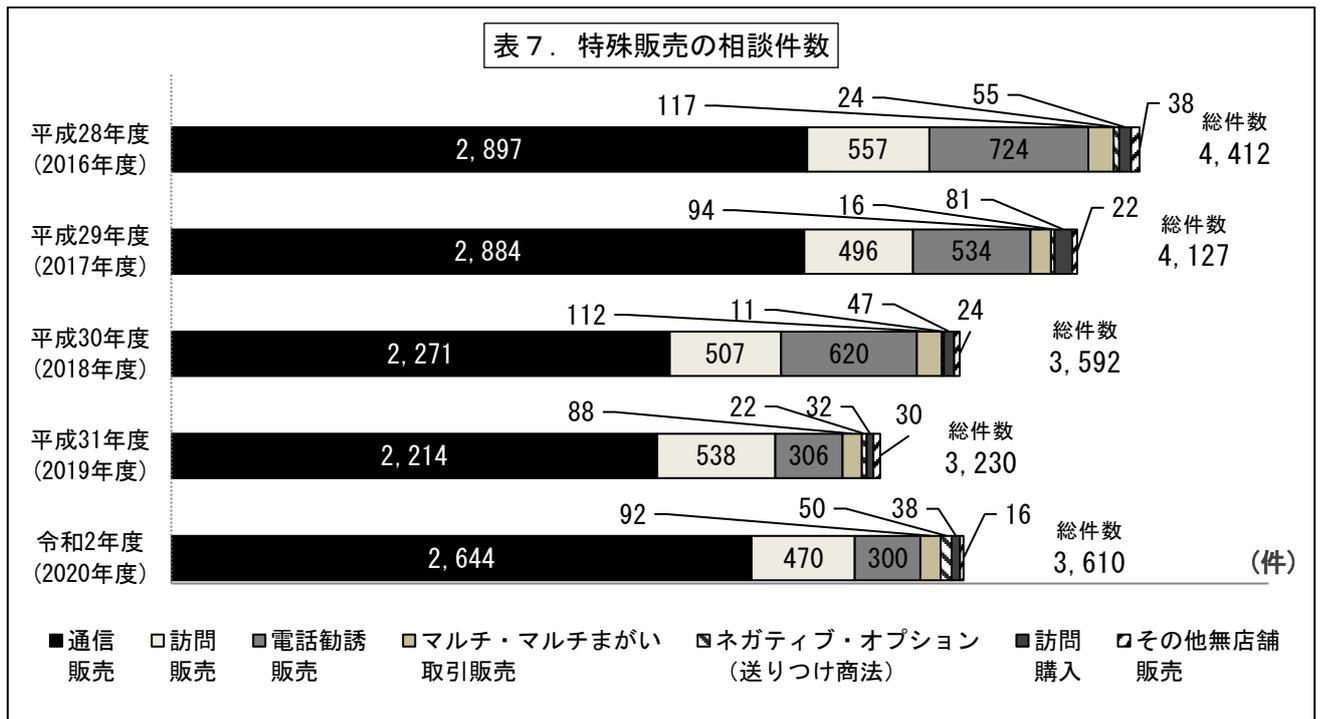
高齢層（60歳代以上）						
順位	令和2年度		平成31年度		平成30年度	
	区分	件数	区分	件数	区分	件数
1	商品一般	338	商品一般	442	商品一般	1043
2	健康食品	115	健康食品	110	デジタルコンテンツその他	188
3	化粧品	104	デジタルコンテンツその他	104	インターネット接続回線	145
4	デジタルコンテンツその他	102	インターネット接続回線	100	電気	91
5	相談その他	80	相談その他	98	健康食品	86
総件数		2478	総件数	2555	総件数	3197

3 特殊販売（店舗によらない販売形態）の相談状況

(1) 特殊販売の相談件数

令和2年度の相談件数は、特殊販売の総件数が3,610件となり、前年度の3,230件に比べ380件増加した。消費生活相談の総件数7,992件のうち、特殊販売の相談が占める割合は45.2%となった。

また、令和2年度の特殊販売の相談割合は、「通信販売」が73.2%と最も大きく、次いで「訪問販売」が13.0%、「電話勧誘販売」が8.3%となった。



(2) 令和2年度の特殊販売ごとの相談件数

ア 通信販売

総件数は2,644件となり、ロイヤルゼリーの定期購入などの「健康食品」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、『簡単に儲ける方法を教えます』といった情報商材などの「デジタルコンテンツその他」の相談となった。

イ 訪問販売

総件数は470件となり、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、排水管清掃などの「建物清掃サービス」の相談となった。

ウ 電話勧誘販売

総件数は300件となり、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、次いで電気供給契約などの「電気」の相談、情報商材などの「デジタルコンテンツその他」の相談となった。

表9. 令和2年度の特殊販売ごとの相談件数（上位5位）

① 通信販売

順位	区分	件数
1	健康食品	381
2	化粧品	256
3	デジタルコンテンツその他	254
4	商品一般	197
5	紳士・婦人洋服	118
総件数		2,644

② 訪問販売

順位	区分	件数
1	電気	79
2	修理サービス	44
3	建物清掃サービス	41
4	衛生設備工事	21
5	他の役務サービス	19
総件数		470

③ 電話勧誘販売

順位	区分	件数
1	インターネット接続回線	72
2	電気	26
3	デジタルコンテンツその他	19
4	他の役務サービス	18
5	商品一般	16
総件数		300

④ マルチ・マルチまがい取引販売

順位	区分	件数
1	ファンド型投資商品	27
2	内職・副業その他	21
3	化粧品	7
4	デジタルコンテンツその他	4
5	商品一般	4
総件数		92

⑤ ネガティブ・オプション（送りつけ商法）

順位	区分	件数
1	他の保健衛生用品	21
2	商品一般	9
3	飲料	3
4	化粧品	2
5	紳士・婦人洋服	2
総件数		50

⑥ 訪問購入

順位	区分	件数
1	商品一般	9
2	アクセサリ	7
3	和服	6
4	時計・時計付属品	3
5	四輪自動車	2
総件数		38

⑦ その他無店舗販売

順位	区分	件数
1	アクセサリ	3
2	健康食品	2
3	募金	2
4	飲料	2
5	ファンド型投資商品	1
総件数		16

(3) 年齢構成別の通信販売の相談件数

ア 若年層（20歳未満～20歳代）

令和2年度の総件数は435件で、前年度と比べ75件増加した。ダイエットサプリの定期購入などの「健康食品」の相談が最も多かったほか、スマートフォンやインターネットでのゲームサービスなどの「オンラインゲーム」の相談が前年度と比べ13件増加した。

イ 一般層（30歳代～50歳代）

令和2年度の総件数は1,148件で、前年度と比べ190件増加した。ダイエットサプリの定期購入などの「健康食品」の相談が最も多かったほか、「紳士・婦人洋服」の相談が前年度と比べ17件増加した。

ウ 高齢層（60歳代以上）

令和2年度の総件数は715件で、前年度と比べ157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、前年度と比べ31件増加した。

表10. 年齢構成別の通信販売の相談件数（上位5位）

若年層（20歳未満～20歳代）						
順位	令和2年度		平成31年度		平成30年度	
	区分	件数	区分	件数	区分	件数
1	健康食品	58	健康食品	59	デジタルコンテンツその他	53
2	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	アダルト情報サイト	24
3	オンラインゲーム	41	化粧品	44	オンラインゲーム	24
4	化粧品	40	オンラインゲーム	28	出会い系サイト	21
5	紳士・婦人洋服	24	アダルト情報サイト	23	健康食品	20
総件数		435	総件数	360	総件数	290

一般層（30歳代～50歳代）						
順位	令和2年度		平成31年度		平成30年度	
	区分	件数	区分	件数	区分	件数
1	健康食品	185	健康食品	178	デジタルコンテンツその他	239
2	化粧品	100	デジタルコンテンツその他	130	健康食品	100
3	デジタルコンテンツその他	91	化粧品	83	アダルト情報サイト	76
4	商品一般	66	商品一般	65	商品一般	61
5	紳士・婦人洋服	61	紳士・婦人洋服	44	化粧品	59
総件数		1148	総件数	958	総件数	987

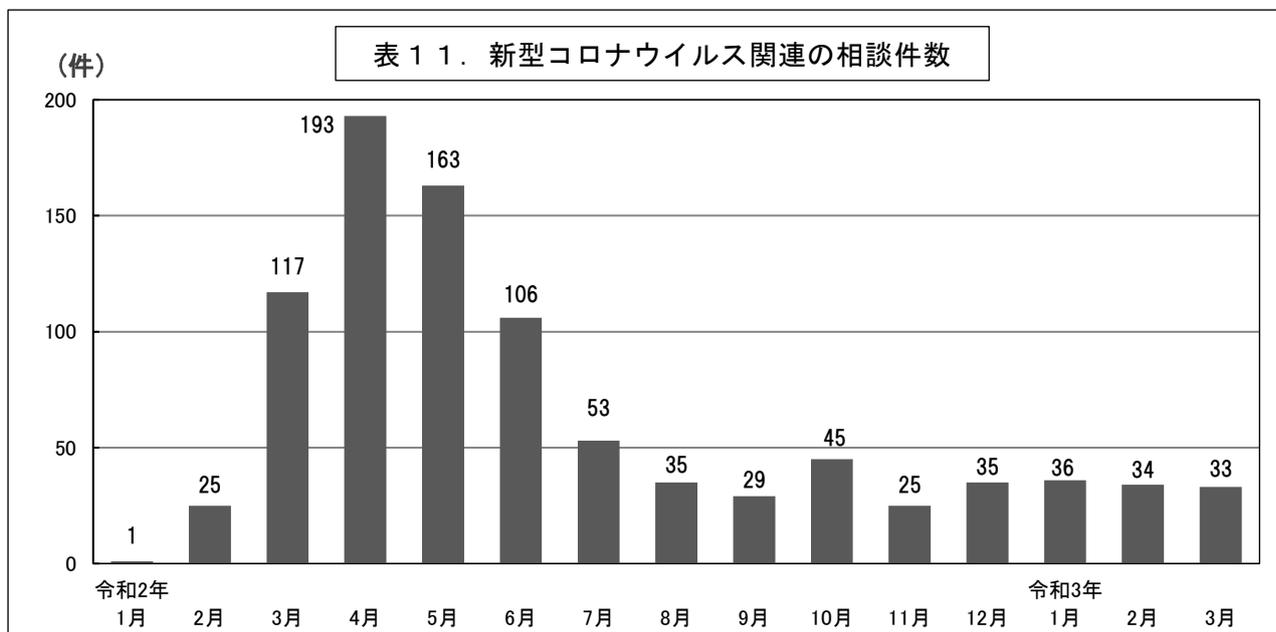
高齢層（60歳代以上）						
順位	令和2年度		平成31年度		平成30年度	
	区分	件数	区分	件数	区分	件数
1	化粧品	91	デジタルコンテンツその他	91	デジタルコンテンツその他	172
2	健康食品	88	健康食品	67	健康食品	59
3	デジタルコンテンツその他	83	化粧品	60	アダルト情報サイト	57
4	商品一般	59	商品一般	59	商品一般	53
5	アダルト情報サイト	38	アダルト情報サイト	48	化粧品	46
総件数		715	総件数	558	総件数	605

4 注目事例

「新型コロナウイルス感染症」に関連する相談が増加した。

(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月に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。



(2) 新型コロナウイルス関連の商品・役務別の相談件数

平成31年度の相談件数は、国内旅行のキャンセルに関するトラブルなどの「国内パッキングツアー」の相談が46件と最も多く、次いでマスクや除菌用品の入手困難や商品未着などの「他の保健衛生用品」の相談が25件となった。

令和2年度の相談件数は、前年度同様に「他の保健衛生用品」の相談が159件と最も多く、次いで特別定額給付金や持続化給付金などの「他の行政サービス」の相談が78件となった。

表 1 2. 新型コロナウイルス関連の商品・役務別の相談件数(上位10位)

順位	令和2年度			平成31年度		
	区分	件数	割合 (%)	区分	件数	割合 (%)
1	他の保健衛生用品	159	20.2	国内パッキングツアー	46	32.2
2	他の行政サービス	78	9.9	他の保健衛生用品	25	17.5
3	相談その他	47	6.0	海外パッキングツアー	7	4.9
4	結婚式関連サービス	33	4.2	ちり紙類	6	4.2
5	スポーツ・健康教室	32	4.1	航空サービス	6	4.2
6	フリーローン・サラ金	23	2.9	相談その他	5	3.5
7	商品一般	23	2.9	結婚式関連サービス	5	3.5
8	賃貸アパート・マンション	20	2.5	外食	4	2.8
9	化粧品	18	2.3	宿泊施設	4	2.8
10	他の医療機器	14	1.8	スポーツ・健康教室	3	2.1
	総件数	787	100.0	総件数	143	100.0