

### 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 237千円

##### 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(各種悪質商法の注意喚起)

##### 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。(掲載回数10回)



## エ 消費者啓発リーフレット等の作成・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、消費者啓発リーフレット等を購入し、配布した。

名 称	内 容	部数(部)
ぼくたち、わたしたちの くらしを考えよう	消費に関する社会の仕組みを紹介。(小学生向け)	5,860
落語の決めゼリフで撃退 身近な悪質商法	落語の台詞にからめて、悪質商法の事例と対策を紹介。(高齢者向け)	2,000
つくろう！消費者が 主役の社会	消費に関する社会の仕組みを紹介。(高校生向け)	3,000
考えよう！私たちの 消費生活	消費に関する社会の仕組みを紹介。(中学生向け)	2,300
ご用心！！高齢者を狙う 悪質商法	悪質商法について、事例と対策を紹介。 (高齢者向け)	3,000
あなたは大丈夫？	インターネットや契約のトラブルについて、事例と相談機関を紹介。(若者向け)	3,000
クリックする前に チェックして	インターネット通販について、事例と注意点などを紹介。(一般向け)	5,000
みんなで防ごう 悪質商法	悪質商法について、古い手口から新しい手口まで網羅。(一般向け)	4,000
消費者トラブル対策 ワークブック	消費者契約の基礎知識や悪質商法・詐欺の手口等、消費者力向上に必要な情報を紹介。(若者向け)	7,500
ソーシャルメディア 世界の安全な歩き方	ソーシャルメディアの基礎知識や注意点などを紹介。 (若者向け)	3,000
消費者トラブルお悩み 相談室	若者からの相談件数が多い消費者トラブルの事例と対処法、クレジットカードの基礎知識をQ&A方式で紹介。(若者向け)	3,000
若者のための消費生活 安全安心ガイド	消費者契約の基礎知識や悪質業者の手口等、消費者力向上に必要な情報を紹介。(若者向け)	3,000
これってアヤシクない？	若者からの相談件数が多い消費者トラブルの事例や注意点などを紹介。(若者向け)	3,000
悪質商法撃退カレンダー	悪質商法について、事例と対策を紹介。 (高齢者向け)	460

活字に親しみ脳を活性化（しおりルーペ）	ルーペ付きのしおり（高齢者向け）	3,320
ちょっと待って！ その契約悪質商法？ （マグネットシート）	悪質商法の注意喚起するマグネットシート（高齢者向け）	5,060

#### オ 消費生活パネルの展示・貸出、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、啓発図書・ビデオ・DVD・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。また、市民貸出用として消費生活関連図書・DVDを購入した。

#### パネル展示状況

場 所	内 容
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）

#### 啓発図書等の貸出状況

区 分	種 別	数 量
啓 発 用 品	ビデオ・DVD	63本
	図 書	0冊
	パ ネ ル	14枚

#### カ 全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIONET）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資料コーナーに展示し、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（消費生活に関連する記事の切り抜き） 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

a 消費者月間事業

区 分	実 施 内 容
消費生活弁護士 相談会	開催期間：5月27日 開催場所：消費生活センター研修室 相談件数：17件（電話4件、来所13件）
消費者のひろば —あなたの消費者力を測ってみよう—	開催期間：5月27日 テ ー マ：「行動しよう 消費者の未来へ」 参加団体：団体（行政、消費者団体等） 開催場所：紙屋町シャレオ中央広場 事業内容： ・消費者力測定チャレンジコーナー（クイズラリー） 参加者 242人 アンケート結果：今後も学習したいと思う 209人（86.4%） ・消費生活コント ・消費者団体の活動発表 ・HDC 広島ダンスカンパニーのダンスステージ ・広島市消費生活サポーターによる消費生活講座 ・広島市電子メディアインストラクターによる紙芝居 ・劇団小豆組の演舞パフォーマンス&寸劇 ・広島消費者協会の寸劇&クイズ ・広島弁護士会の寸劇 など 入場者数 12,000人
消費者月間協賛事業	実施団体 公益社団法人広島消費者協会 事業内容 地域における行政・事業者・消費者による三者懇談会 ・安佐北区：実施日 6月12日 実施場所 安佐北総合福祉センター 出席者 広島市4人、事業者7人、消費者25人 ・合 同：実施日 6月21日 実施場所 広島市消費生活センター研修室 出席者 広島市2人、事業者9人、消費者28人

事業費 2,206千円（協賛事業を除く。）



消費者のひろば 会場風景 1



消費者のひろば 会場風景 2



PR用ポスター（B1版）

(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。

- ・開催実績 60回 [公益社団法人広島消費者協会へ委託]
- 事業費 2,095千円

・受講者アンケート結果・受講者アンケート結果

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 98.1%

受講団体	実施回数(回)	受講者数(人)
学校関係	18	1,622
地域団体	42	2,131
合計	60 (実施時間数 80.5時間)	3,753

※高齢者サロンワーキング事業の実績を含む。

(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等

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59,100部を提供し、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。加えて、市内の各紙新聞購読世帯373,080世帯に対し、同チラシの新聞折り込みにより同様の注意喚起を行った。

- ・事業費 2,084千円



表



裏

## 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 連続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 57千円
- ・受講者アンケート結果

講義内容を「良く理解できた」「ほぼ理解できた」と回答した割合 76.8%

開講日	テーマ	講師	受講者数 (人)
1回 7/13	オリエンテーション 消費者行政の現状 相談事例について	広島市消費生活センター 仁井 敏子 所長 河内 昌子 相談員	31
2回 7/20	旅選びの8つのチェックポイント	元(社)日本旅行業協会 中四国事務局長 森貞 茂徳 氏	29
3回 7/27	情報を知って上手に活用 ～年金保険、社会保障、働き方～	広島県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 社会保険労務士 飯田 ひとみ 氏	29
4回 8/3	知って役立つ食品の表示、知って安心食品の安全	広島市健康福祉局保健部 食品指導課 技師 井関 裕子 氏	27
5回 9/7	個人型確定拠出年金(イデコ)について	広島県金融広報委員会 金融広報アドバイザー CFP 磯崎 紀夫 氏	30
6回 9/14	知っておきたい身近な税金 ～消費税、配偶者控除、医療費控除、相続税等～	広島東税務署 税務広報広聴官 中嶋 玲 氏	33
7回 9/21	クラウドファンディング(インターネットを利用した資金集め)について	広島大学 客員教授 栗原 理 氏	28
8回 9/28	広島市における公共交通計画 広島消費者協会懇談会 ・消費者大学講座について ・活動について 修了式	広島市道路交通局都市交通部 主任技師 濱本 一弘 氏 広島消費者協会 理事・幹事等	24
延べ受講者数			231

#### (イ) 学校教育における消費者教育の推進

a メール通信「子どもサポート情報通信（学校向け）」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 5回
- ・ 配信内容

発行年月日	内容（子どもサポート情報）
5月19日	アダルトサイトにアクセスしたらカメラのシャッター音が！
6月22日	SNSでネット通販 1回だけのつもりが定期購入に
8月24日	オンラインゲームで高額請求！
12月21日	大手通販サイトをかたり未納料金を請求するSMS
3月17日	安易に投稿しない ネットとの賢い付き合い方

#### b 教職員のための消費者教育に関する研修会

市立小学校・中学校・高等学校から各1名の教職員を、消費者教育講座の受講のため、国民  
生活センター（相模原市）へ派遣した。

- ・ 実施日 8月22日（火）～23日（水）
- ・ 事業費 140千円
- ・ 内容 「消費者市民社会」実現に向けた消費者教育の学校での授業実践を促すため、  
効果的な指導方法について、講義、実践報告等を通じて習得し、ワークショップ  
で今後の授業で利用できる学習指導案や教材の作成までを行う。また、受講者相  
互の情報交換を行う。

#### (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した。

- ・ 実施日 2月23日（金）・3月2日（金）
- ・ 開講実績 受講者25人（うちサポーターへの登録24人）
- ・ 事業費 68千円 ※登録者数：70人（平成30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。

- ・ 開催実績 3回（高等学校2校・大学1校）
- ・ 事業費 88千円

さらに、成人祭において、ブースを設けてパネル展示を行い、新成人へのリーフレットやパ  
ンフレットの配布を行った。

- ・ 事業費 161千円

#### (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、夏休みに公正取引委員会中国支所取引課より  
講師を招へいし、広告や表示についての学習会を開催した。

- ・実施日 7月31日(月)
- ・開催実績 参加者4組8名
- ・事業費 17千円

(カ) 子ども向けイベントへの参画・出展による消費者教育

「広島キッズシティ」へ参画・出展し、消費者クイズと電子メディア協議会による子ども向け消費者啓発用紙芝居を実施した。

- ・実施日 9月16日(土)
- ・開催実績 参加者85人(子ども58人・大人27人)
- ・事業費 249千円

(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23,000部配布した。



小学生向け



中学生向け

(3) 高齢者の消費者被害の防止強化

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2,500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、地域包括支援センター職員等）に対する講座を実施した。

- ・開催実績 19回
- ・事業費 672千円

・受講者アンケート結果  
 「講座で習得したことは、業務に活用できそうだ。」に対する回答 5点満点で3.9点

受講者	実施回数(回)	受講者数(人)
民生委員、児童委員、 社会福祉協議会等	9	300
介護支援専門員	2	62
その他	8	193
合計	19	555

## 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が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 6回
- ・提供部数 24,000部
- ・事業費 389千円
- ・内容

年月	内容	
	表	裏
平成29年11月	「総合消費料金」ハガキへの注意喚起	古い灯油使用への注意喚起
平成29年12月	不用品買取への注意喚起	電気ストーブによる火災への注意喚起
平成29年12月	工事契約への注意喚起	餅での窒息事故への注意喚起
平成30年1月	架空請求メールへの注意喚起	低温やけどへの注意喚起
平成30年2月	魚介類の勧誘電話への注意喚起	飲食物の突沸への注意喚起
平成30年3月	光回線の契約変更への注意喚起	転倒事故への注意喚起

## 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 70歳以上の市民
- ・発行回数 1回
- ・提供部数 200,000部
- ・事業費 332千円



**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・拡大防止に向けたワーキング事業を行った。

- ・実施時間数 30.5時間
- ・事業費 803千円

**カ 消費生活協力団体育成のための見守り講座**

訪問介護事業者を対象に、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した。

- ・実施回数 4回
- ・委嘱団体数 87団体
- ・事業費 179千円

**(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	5,606千円
（・事業補助	674千円
・本市派遣職員人件費補助	4,932千円

公益社団法人広島消費者協会事業内容等

(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	540	674
調査研究・監視活動	各種研究・調査実施、企業との対話等	403	
地区活動	地域学習会、地区連絡協議会の開催等	611	
会員の資質向上	リーダー派遣・育成事業等	156	
事務局費等	本市派遣職員人件費等	4,932	4,932
小 計		6,642	5,606
受託事業	広島市等からの受託事業の実施等	3,051	0
合 計		9,693	5,606

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	25年度 (2013年度)	26年度 (2014年度)	27年度 (2015年度)	28年度 (2016年度)	29年度 (2017年度)
利用回数(回)	160	156	141	134	141
利用者数(人)	2,297	2,180	2,178	2,145	1,955

## 4 平成29年度(2017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48問中1問)

イ 方法

調査対象：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：平成29年(2017年)12月1日～平成30年(2018年)1月9日

有効回収数：2,248件（有効回収率45.0%）

(2) 調査の結果（抜粋）

次のとおり（問45）