

消費生活センターにおける高齢者等の消費者被害未然防止及び拡大防止のための主な取組

1 配食サービスを利用した高齢者への情報提供事業（平成 27 年度～）

食事の調理が困難なおおむね 65 歳以上の高齢者のみの世帯（またはこれに準ずる世帯）に属する人を対象に、昼食または夕食を配達し安否確認をしている広島市高齢者配食サービス事業者から、高齢者の消費者被害についてのチラシ等を配布してもらうことで、注意を促す。

年度	内容	発行回数	総提供部数
H27	テレビショッピング、新聞の購読勧誘等についての注意喚起	12 回	44,041 部
H28	利用した覚えのない請求についての注意喚起	1 回	4,500 部
H29	不用品買取、魚介類の勧誘電話等についての注意喚起	6 回	24,000 部
H30 (予定)	電気の契約変更、SF 商法等についての注意喚起	6 回	24,000 部

2 高齢者への消費生活相談周知事業（平成 29 年度～）

「高齢者いきいき活動ポイント事業」の通知送付時に、消費生活センターを周知するためのチラシを同封することで消費生活センターの認知度を向上させ、消費生活相談につなげる。

年度	対象者	発行回数	総提供部数
H29	70 歳以上の市民	1 回	200,000 部
H30 (終了)	70 歳以上の市民	1 回	200,000 部

3 高齢者サロンワーキング事業（平成 29 年度～）

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・拡大防止に関するワーキング事業を行う。

年度	受講団体	時間数 注：消費生活出前講座との按分による
H29	老人クラブ、町内会など	30.5 時間
H30	希望に応じて実施	

4 高齢者等の消費者被害防止対策講座（平成 26 年度～）

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を対象に、消費者被害の未然防止・拡大防止に関する講座を実施する。

年度	受講者	実施回数	受講者数
H26	民生委員、地域包括支援センター職員	17 回	1,414 人
H27	区社会福祉協議会職員、ケアマネージャー等	16 回	799 人
H28	老人クラブ会員、地域包括支援センター職員等	6 回	355 人
H29	民生委員、ケアマネージャー等	19 回	555 人
H30 (予定)	ケアマネージャー等		

5 消費生活サポーター育成のための講座（平成 27 年度～）

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実施する。

年度	講座の内容	受講者数	登録者数
H27	契約の基礎知識、製品安全、見守り活動等について	33 人	31 人
H28		23 人	18 人
H29		25 人	24 人
H30 (予定)			
計（現時点）		81 人	69 人 (脱退者 4 人)

6 消費生活協力団体育成のための見守り講座等（平成 29 年度～）

地域において消費者被害の防止等の活動に取り組む担い手となる消費生活協力団体の育成のため、外部講師による見守り講座を実施する。見守り講座実施後に、受講団体を消費生活協力団体として委嘱する。

年度	講座受講団体	講座実施回数	委嘱団体数
H29	訪問介護事業者	4 回	87 団体
H30 (予定)	訪問看護ステーション等		

7 高齢者用ステッカーの配布

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」と記載したステッカーを高齢者向け消費生活出前講座等の中で、内容を説明しながら配布する。

年度	配布部数
H26	約 12,500 部
H27	約 4,450 部
H28	約 6,000 部
H29	約 2,500 部

8 消費生活相談

消費生活に関する相談及び苦情の処理・あっせんを行うとともに、苦情の処理内容等について、情報提供を行い、消費者被害の救済及び未然防止を図る。

また、苦情が増加しているトラブルを解決するため、法律の専門家との連携による特別相談会を開催する。