

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

4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7回）



エ 消費者啓発リーフレットの作成・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を購入し、配布した。

名 称	内 容	部数(部)
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)。	5,000
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)	2,000
高齢者の消費者被害を 防ぎましょう	家族・近所などの身近な人や、民生委員など的高齢者 と接する人を対象に、高齢者の悪質商法被害を防止す るためのポイントを紹介(高齢者見守り者向け)。	1,000
悪質商法 詐欺にだま されない宣言!	悪質商法・詐欺対策について、古い手口から新しい手 口まで網羅(一般者向け)	1,800
「いろは」で防ごう 身近な悪質商法	高齢者の被害が後を絶たない悪質商法の実例を、わか りやすく紹介。(高齢者向け)	3,000

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	56本
	図 書	10冊
	パ ネ ル	15枚

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

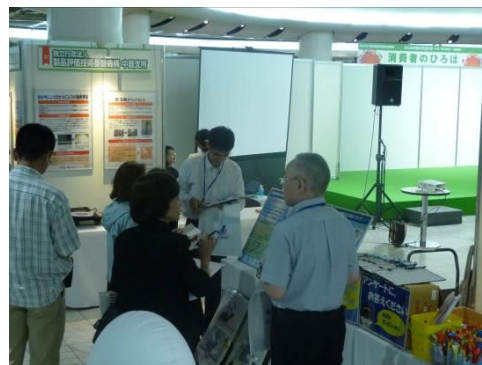
a 消費者月間事業

区 分	実 施 内 容
消費生活弁護士 相談会	開催期間：5月28日 開催場所：消費生活センター研修室 相談件数：8件（電話5件、来所3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28日 テーマ：「みんなの強みを活かせる安全・安心な社会に一億総活躍」 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 238人 アンケート結果：今後も学習したいと思う 219人（92%） ・消費生活コント ・消費者団体の活動発表 ・広島市立基町高等学校合唱部の音楽ステージ ・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 9,726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21日 実施場所 安佐北区役所4階講堂 出席者 広島市4人、事業者5人、消費者23人 ・合同：実施日 6月27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6人、消費者27人

事業費 2,196千円（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

平成28年度 広島市消費者力向上キャンペーン

SMSなどを悪用した架空請求メールにご注意

有料動画サイトの未払料金などの名目で金銭を支払わせようとしています。

安易に信用せず 絶対に電話を かけないで!!

相談 無料 秘密 厳守

詐欺的な行為を行う事業者が、実在する事業者等の名前をかたる場合があります。事業者等の名前に関し覚えがあるからといって安易に信用せず、内容等をよく確認しましょう。

「本日に連絡がなければ訴訟に移行します」というSMSは典型的な詐欺の手口です。絶対に連絡しないようにしましょう。「訴訟」といった言葉を使用するのは、相手を脅かし、せき立てて冷静な判断力を失わせようという典型的な詐欺の手口です。なお、訴訟への移行が予定されている場合、あらかじめ書面による通知がなされるのが一般的です。

ギフト券を購入してカード番号を連絡しろというのは典型的な詐欺の手口です。絶対に応じないようにしましょう。

このようにSMSや電話での要求に不審な点があった場合、その要求に応じる前に、消費生活センターや警察に相談しましょう。

SMS（ショートメッセージサービス）とは
電話番号を宛先にしてメッセージを送受信できるサービスのことで、今頃のような場合、メッセージが届いたとしても、本人が特定されているわけではありません。

消費生活センターでは、相談員が法律、経済状況や生活状況を伺い、解決に向けた適切なアドバイスや支援を行います。お気軽にご相談ください。

ご相談 お願いください

広島市消費生活センター TEL082-225-3300
FAX082-221-6282

〒730-0011 広島市中区基町8-2 アピア広島消費生活センター内

1階受付時間：10:00～18:00
2階相談時間：9:00～17:00（年中無休）

平成 29 年 3 月 25 日掲載分

(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 69回 〔公益社団法人広島消費者協会へ委託〕
- ・事業費 2,554千円
- ・受講者アンケート結果

受講団体	実施回数(回)	受講者数(人)
学校関係	16	1,756
地域団体	53	1,628
合計	69	3,384

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 91.7%

開講日		テーマ	講師	受講者数 (人)
1回	7/7	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 〃 三由 郁子 相談員	39
2回	7/14	年金と介護保険 ～介護保険の現況と施設の選び方～	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	42
3回	7/21	電力小売りの全面自由化	経済産業省中国経済産業局 電力・ガス取引監視室 電力・ガス事業検査官 大谷 義隆 氏	34
4回	7/28	マイナス金利と私たちの暮らし	広島県金融広報委員会 金融広報アドバイザー CFP 倉橋 孝博 氏	33
5回	9/1	食品の安全とリスク 食糧自給率	農林水産省消費・安全局食品安全政策課 課長補佐 青木 政典 氏 中国四国農政局消費・安全部消費生活課 課長補佐 中島 裕美子 氏 消費者行政専門官 和泉 徹 氏	33
6回	9/8	暮らしの中の経済知識	元広島国際学院大学 情報文化学部 現代社会学科 教授 栗原 理 氏	33
7回	9/15	情報化社会と消費者問題	中国新聞社 論説委員 石丸 賢 氏	24
8回	9/29	広島市の食育について 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	広島市危機管理室災害予防課 主事 木坂 祐希 氏 広島消費者協会 理事・幹事等	30
延べ受講者数				268

(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 1回

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（月）～23日（火）

事業費 146千円

(ウ) 消費者力向上通信講座の開講

市民の消費者力の向上及び消費者被害の発生及び拡大の防止を図るため、消費生活に関する基礎知識を学ぶための通信講座を開講した。

・開催実績 受講者39人（うち36人修了）

事業費 565千円

・受講者アンケート結果

講座の満足度 「大変満足できた」55% 「満足できた」45%

期 間	内 容
12/17～3/11	開講式：オリエンテーション 講演「消費者問題とは何か」 講師：一般社団法人消費者力開発協会 松垣 典子 氏 〔通信講座〕第一学期（学習の単元：消費者政策と消費者契約の知識、衣生活、食生活、住生活） 第二学期（学習の単元：家計管理、インターネット取引、家庭用品・製品の安全） 第三学期（学習の単元：医薬品・化粧品等、その他の分野、環境問題） 修了式：講座の講評など 講師：一般社団法人消費者力開発協会 広重 美希 氏

(エ) 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。

・開講実績 受講者23人（うちサポーターへの登録18人）

・事業費 78千円

(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6,000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（老人クラブ、地域包括支援センター職員、介護支援専門員）に対する講座を実施した。

- ・開催実績 6回（公益社団法人広島消費者協会へ委託）
- 事業費 55千円

・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4.0点

受講者	実施回数（回）	受講者数（人）
老人クラブ	3	244
地域包括支援センター職員	1	20
介護支援専門員	2	91
合計	6	355

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を利用している地域の高齢者に対し、消費者被害等に関する注意を促すため、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、食事と合わせて配付した。

- ・発行回数 1回
- ・提供部数 4,500部
- ・事業費 81千円

(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, 6 3 3 千円
・ 事業補助 ・ 本市派遣職員人件費補助	7 2 6 千円 4, 9 0 7 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	6 5 2	7 2 6
調査研究・監視活動	各種研究・調査実施、企業との対話等	4 3 5	
地区活動	地域学習会、地区連絡協議会の開催等	5 7 2	
会員の資質向上	リーダー派遣・育成事業等	1 0 4	
事務局費等	本市派遣職員人件費等	4, 9 0 7	4, 9 0 7
小 計		6, 6 7 0	5, 6 3 3
受託事業	広島市等からの受託事業の実施等	2, 8 9 4	0
合 計		9, 5 6 4	5, 6 3 3

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	2 4 年度 (2012 年度)	2 5 年度 (2013 年度)	2 6 年度 (2014 年度)	2 7 年度 (2015 年度)	2 8 年度 (2016 年度)
利用回数 (回)	1 5 3	1 6 0	1 5 6	1 4 1	1 3 4
利用者数 (人)	1, 9 0 1	2, 2 9 7	2, 1 8 0	2, 1 7 8	2, 1 4 5

4 平成 28 年度（2016 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 80 問中 2 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) 1 月 24 日～2 月 20 日

有効回収数：2,316 件（有効回収率 46.3 %）

(2) 調査の結果（抜粋）

次のとおり（問 46 及び問 47）