

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 256千円

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
6回（各種悪質商法の注意喚起）
- ・ケーブルテレビ広報番組

放映時間 3月21日～3月27日
（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やSNS（フェイスブック・ツイッター）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8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)
消費者トラブルあれこれ 若者編	若者を狙った悪質商法の巧妙な手口などを紹介。 (若者向け)。	4,000
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
若者のための消費者トラ ブル回避マニュアル これってアヤシクはない?	若者を狙った悪質商法の手口とだまされないためのポイ ントなどを紹介。(若者向け)。	2,600
みんなで防ごう悪徳商法	「特定商取引」「割賦販売法」「消費者契約法」のポ イントの解説や典型的な悪質商法の手口などを紹介 (一般向け)。	1,600
気づいてつないで守る 高齢者の消費者トラブル	高齢者の消費生活を見守る必要性や、高齢者の消費者 トラブルを未然に防ぐ方法などを紹介(見守り者向 け)	1,000
悪質商法にだまされる ものか	高齢者の被害が後を絶たない悪質商法の実例を、新し い手口を交えてわかりやすく紹介。(高齢者向け)	4,000

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	77本
	図 書	2冊
	パ ネ ル	30枚

カ 全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIONEER)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３０日 開催場所：消費生活センター研修室 相談件数：１１件（電話４件、来所７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３０日 テ ー マ：「みんなでつくろう！消費者が主役の社会！！」 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 ３７１人 アンケート結果：今後も学習したいと思う ３２７人（８８．１％） ・消費生活コント ・消費者団体の活動発表 ・CHRISクラス×ダンススクールDANSPRITのステージ ・トークショー ・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 １０，９００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８日 実 施 場 所 安佐北区総合福祉センター大会議室 出 席 者 広島市２人、事業者１１人、消費者２６人 ・合 同：実 施 日 ６月１８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７人、消費者２８人

事業費 ２，１７２千円（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)

b 新聞への啓発広告

各家庭に直結するマスメディアである新聞を利用して、消費生活に関する正しい知識を提供し市民の消費者力を向上させるため、中国新聞朝刊に啓発広告を掲載した。

・掲載回数 3回(8月30日、11月29日、1月31日)

事業費 3,415千円

内容 8月30日(光回線・プロバイダ乗換の注意喚起)

11月29日(子どものオンラインゲームトラブルの注意喚起)

1月31日(敷金返還トラブルの注意喚起)

突然、光回線・プロバイダ乗換えの勧誘...

契約前にサービス内容や契約条件の十分な確認を!!

ある日突然、通信事業者から電話がかかり...

インターネットも利用ですか? 回線とプロバイダを切り替えて一括契約にすれば、10%安く出来ます。今のプロバイダの契約料はキャッシュバックします。

解約料も返ってくる。安くならんだったら、まあ、お断りします。

元のプロバイダを解約

解約したいのですが、解約料は支払います。

スマホのセット割引がなくなるけど大丈夫ですか?

解約を承りました。解約料は引き落とします。

何日たってもキャッシュバックがない...

おかしいな。キャッシュバックするって書いてあるのに。業者に聞いてみよう。

インターネットの料金が安くなったけど、スマホの月額が高くなって...

通信事業者に聞いたところ...

キャッシュバックには条件があります。記録簿から取り返し遅延させます。

解約したいけど、そしたらまた解約料がかかる...

えーっ! 一回で済むよ。よく見ると、契約書には条件が書いてある...

よくあるトラブルの例

1 料金の説明や解約時のデメリットの説明が不十分

料金の中に、説明されないオプションの料金が含まれている場合があります。また、解約料は違約金になります。「キャッシュバック」と書いても、その条件を要しないこともあります。さらに、家のインターネットとスマホをセットで契約している場合は、インターネットの回線・プロバイダ契約を安くと、スマホのセット割引がなくなることになります。

2 消費者に十分に考える時間を与えないまま手続きが完了

相談の多くは電話勧誘によるもので、不審がかりながら、相手のペースに動かされることも少なくありません。消費生活センターによる契約は特約店取引によるクーリング・オフをすることがありますが、光回線などの電気通信サービスは法律上クーリング・オフの規定がないこともトラブルの解決を困難にしています。

トラブルを避けるために

- ◆契約前に書面の交付と詳しい説明を求め、よくわからないまま承諾しない。
- ◆「安くなる」と言われても、何がいかに安くなるのかしっかり確認する。
- ◆これまでの通話料やプロバイダに解約するときのデメリットを必ず確認する。
- ◆解約料を通信事業者が負担する、キャッシュバックすると書かれた場合には、条件をよく確認し、書面に記載してもらおう。
- ◆契約の必要がなければきっぱりと断る。

借金問題で悩んでいる方は、消費生活センターにご相談ください。

消費生活センターでは、相談員が法律、消費生活や生活支援に関わり、相談にのり、消費生活の改善やトラブルの解決に努めます。弁護士や司法書士といった専門家に比べ、身近な相談相手です。

プロバイダって何?

インターネットは一般的に通信事業者と利用契約だけでは利用できません。インターネットを利用するためには、インターネット接続事業者と契約する必要があります。この接続事業者のことを「プロバイダ」といいます。

光回線サービスの御売

NTTが9月1日から光サービス(固定電話サービス)の「契約」を開始しました。この「契約」の申込みを受けて、多くの事業者が光サービスを一般消費者向けに提供することになりました。

広島市消費生活センター

TEL082-225-3300 FAX082-221-6282

【受付時間】10:00~18:00 【相談窓口】10:00~17:00 【相談費】無料

平成 27 年 8 月 30 日掲載分

平成27年度 広島市消費生活向上キャンペーン

子どものオンラインゲームのトラブルが発生しています!!

相談 無料 秘密 厳守

子どもが大人のクレジットカードを無断で利用したケース
未成年者が親の同意を得ずに買ったものの返品は、原則として取り消すことができますが、クレジットカードで決済している場合は、カードを本人である親の責任で取り消すことができません。クレジットカードが盗難やカード番号、有効期限、暗証番号などを適切に管理して子どもが使用した場合には、事業者に返却し出し出たとしても返金されません。

子どもが大人の携帯電話・スマートフォンを利用したケース
大人の携帯電話やスマートフォン、大人が会員登録したIDでオンラインゲームをする場合、上乗金などの設定がなかったり、設定金額が高いために請求額が高額になる場合があります。子どもが親のID・パスワードを勝手に使用してゲームをした場合でも、事業者には子どもが使っているかどうかの判断はできないため、代金を支払わなければならない場合があります。

トラブルを防ぐために

1. 子どもにオンラインゲームを利用させる場合には、利用方法等を子どもと十分に話し合う。
2. クレジットカードやその情報を登録しているサイトID等の管理には親の注意を払う。
3. 大人の携帯電話やスマートフォン、大人が会員登録したIDを未成年者には利用させない。
4. オンラインゲームを子どもに利用させる場合には、ゲームの内容や課金の仕組み、利用する機器を十分に確認する。
5. トラブルにあった場合は、最寄りの消費生活センターに相談する。

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

平成 27 年 11 月 29 日掲載分

平成27年度 広島市消費生活向上キャンペーン

アパート マンション を引き払うときの敷金返還トラブル

相談 無料 秘密 厳守

トラブルにならないためには

- ◆契約するときには、各のガイドラインの考え方を参考に、契約書の内容をよく確認し、納得して契約しましょう。退去時の敷金返還は、原則として前住者が持ち出す義務があります。退去時の敷金返還義務は前住者の責任です。
- ◆入居するときには、家主の金銭的負担を減らすため、敷金控除、敷金返還の状況を把握し、前住者があれば前住者の同意を得ておくといふことです。
- ◆退去するときには、家主の金銭的負担を減らすため、敷金控除、敷金返還の状況を把握し、前住者があれば前住者の同意を得ておくといふことです。

退去時の敷金返還ガイドライン

家主の負担
退去時の敷金返還義務は前住者の責任です。退去時の敷金返還義務は前住者の責任です。

家主の負担
退去時の敷金返還義務は前住者の責任です。退去時の敷金返還義務は前住者の責任です。

戻ったときには

- ◆修繕費の総額だけが示された場合には、家主側からその内訳を提示してもらったうえで、自分が負担しなければならない部分について、納得できるまで説明を求めましょう。納得できない場合は、ガイドラインを参考にしながら話し合いましょう。
- ◆修繕にかかる工費、材料費等が高額であると感じた場合には、修繕や家主から見聞のなさをとらうよう家主側に要求しましょう。（自分で修繕する場合は、修繕費を請求する場合があります。）
- ◆話し合いで解決できなかった場合には、最寄りの消費生活センターに相談してください。以下であれば、少額訴訟として簡易裁判所に申し立てることができます。詳しくは簡易裁判所に相談してください。

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

平成 28 年 1 月 31 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 89回 〔公益社団法人広島消費者協会へ委託〕

事業費 2,583千円

・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99.2%

受講団体	実施回数(回)	受講者数(人)
学校関係	16	1,137
地域団体	73	2,958
合計	89	4,095

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 96.1%

開講日		テーマ	講師	受講者数 (人)
1回	7/2	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 高尾 ひとみ 所長 〃 岡本 みどり 相談員	28
2回	7/9	暮らしの中の経済知識	広島国際学院大学現代社会学部 教授 栗原 理 氏	29
3回	7/16	基本的な法律知識 契約・問題商法について	広島修道大学商学部 准教授 柏木 信一 氏	22
4回	7/23	私たちの暮らしと社会保障 ～年金・介護保険の現状と将来～	広島県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 倉橋 孝博 氏	27
5回	7/30	私たちの暮らしと省エネ 知っておきたいエネルギーの現状 今からでもできる我が家の省エネ	一般財団法人省エネルギーセンター エネルギー使用合理化専門員 近藤 邦昭 氏	25
6回	9/3	食生活の知識・食の最新情報 食料の未来と私たちの今	農林水産省中国四国農政局 広島地域センター 職員 福永 重信 氏 我澤 一郎 氏	24
7回	9/10	情報化社会と消費者問題	中国新聞社 論説委員 石丸 賢 氏	27
8回	9/17	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	広島市教育委員会 職員 山本 由加利 氏 広島消費者協会 理事・幹事等	25
延べ受講者数				207

(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 6回

b 教職員のための消費者教育に関する研修会

消費者教育の推進役としての役割が期待される教職員を対象に、消費者トラブルの実態及び対処法、消費者教育のあり方など授業計画に役立つ内容の研修会を教育委員会の後援を受けて実施することにより、消費者教育の事業実践を促した。

- ・開催実績 3回 延べ157人
事業費 194千円

・受講者アンケート結果

「研修で習得したことは、授業等に活用できそうだ。」に対する回答 5点満点で 4. 1点

実施日	内 容	講 師※	会 場	対 象	参加人数 (人)
7/29	ア 未成年者の消費生活相談について イ 消費者市民社会をめざす消費者教育の実践について	公益財団法人消費者教育支援センター主任研究員 中川 壮一氏	南区民文化センター	市立中学校社会科担当教職員	110
8/10		安田女子大学家政学部教授 田中 由美子氏	広島特別支援学校	広島特別支援学校高等部教職員	23
8/21		公益財団法人消費者教育支援センター主任研究員 柿野 成美氏	消費生活センター研修室	市内高等学校家庭科、情報科、公民科、生徒指導担当教職員等	24

※ ア 広島市消費生活センター職員（各日共通）

(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20人（うち17人修了）

事業費 681千円

・受講者アンケート結果

講座の満足度 「大変満足できた」43% 「満足できた」57%

期 間	内 容
7/11～10/24	開講式：オリエンテーション 講演「なぜ、消費者力が必要か」 講師：一般社団法人消費者力開発協会 日高 美保 氏 〔通信講座〕第一学期（学習の単位：契約、悪質商法） 第二学期（学習の単位：衣生活、食生活、住生活） 第三学期（学習の単位：サービス、生活と家計管理、環境） 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
11/8	消費者力検定団体受験（希望者のみ7人）

(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33人（うちサポーターへの登録31人）

・事業費 121千円

(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、老人大学及び大学院受講者へ約450部配布したほか、地域包括支援センター、高齢者向け消費生活出前講座等を通じて、約4,000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（区社会福祉協議会、ケアマネージャー、区障害者自立支援協議会等）に対する講座を実施した。

・開催実績 22回（公益社団法人広島消費者協会へ委託）

事業費 168千円

・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4.3点

受講者	実施回数（回）	受講者数（人）
区社会福祉協議会	2	75
ケアマネージャー	5	358
区障害者自立支援協議会	2	51
その他※	7	315
合計	16	799

※ その他は、民生委員、いきいきサロン、地区社協、町内会、居宅介護支援事務所、包括支援センターを含む。

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 12回

・提供部数 44,041部

・事業費 123千円

(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 5,666千円

（・事業補助 984千円

・本市派遣職員人件費補助 4,682千円

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

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 3 年度 (2011 年度)	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)
利用回数 (回)	1 4 8	1 5 3	1 6 0	1 5 6	1 4 1
利用者数 (人)	1, 9 0 2	1, 9 0 1	2, 2 9 7	2, 1 8 0	2, 1 7 8

4 平成 27 年度（2015 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 28 年(2016 年) 1 月 29 日～2 月 19 日

有効回収数：2,194 件（有効回収率 43.9 %）

(2) 調査の結果（抜粋）

次のとおり（問 64 及び問 65）