

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 269千円

イ 市広報紙・広報番組等を活用した情報提供

市広報紙「ひろしま市民と市政」及び広報番組などを有効的に活用し、消費生活に関する情報を市民に提供した。

- ・「ひろしま市民と市政 5月15日号」（劇場型詐欺、インターネット通販の注意喚起）
- ・ラジオ広報番組 1回（劇場型詐欺、インターネット通販の注意喚起）
- ・テレビ広報番組 7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

(ア) ホームページ・マスコミ等による情報提供

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13回）

また、マスコミへの情報提供も行い、それぞれの媒体による注意喚起を行った。（報道実績4件）

(イ) 広島市8・20豪雨災害への対応

豪雨災害発生直後に広島市ホームページ、SNS（フェイスブック・ツイッター）、テレビ放送の字幕において、過去の災害時にみられた便乗商法の例を挙げて注意喚起を図った。

また、豪雨災害に便乗した悪質商法に関する相談が寄せられて以降は当該事例を紹介して重ねて注意喚起を図った。

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)
先生のための消費者 市民教育ガイド	消費者市民社会の形成に参画する消費者の育成を目指す消費者教育を行う際に役立つ授業実践のヒント等を紹介（教員向け）。	110
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）。	2,000
新手の悪質商法・詐欺が 高齢者をねらっています！	高齢者を狙った悪質商法の手口やポイントの解説などを紹介（高齢者向け）。	5,000
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）。	3,460
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）。	2,520

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	118本
	図 書	17冊
	パ ネ ル	31枚

カ 全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）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31日 開催場所：消費生活センター研修室 相談件数：19件（電話3件、来所16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31日 テーマ：「つながろう消費者～安全・安心なくらしのために～」 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 350人 アンケート結果：今後も学習したいと思う 288人（82.3%） ・消費生活コント ・消費者団体の活動発表 ・学校向け出前授業デモンストレーション ・広島県警の防犯ミニ講座 ・広島弁護士会の寸劇 ・広島少年合唱隊及び広島市立大学ダンス部によるステージ など 入場者数 10,700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 ・中区：実施日 6月13日 実施場所 ゆいぽーと会議室 出席者 広島市1人、事業者7人、消費者34人 ・南区：実施日 6月10日 実施場所 南区役所講堂 出席者 広島市1人、県警1人、事業者4人、消費者40人 ・西区：実施日 6月4日 実施場所 西区役所研修室 出席者 広島市2人、事業者8人、消費者16人 ・安佐南区：実施日 6月3日 実施場所 安佐南区役所第4会議室 出席者 広島市3人、事業者4人、消費者14人 ・安佐北区：実施日 6月3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9人、消費者28人

事業費 2,241千円（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26年度 広島市消費者力向上キャンペーン

「個人情報削除してあげる」公的機関をかたる詐欺にご注意!!

相談 無料 秘密 厳守

広島市で実際にあった相談事例です。この相談者の方(70歳代女性)は、400万円の被害に遭いました。

公的機関を名乗るAから、個人情報削除してあげるという電話

「Aから言われて電話したのですが、Bは聞いています。あなたの電話番号は000-0000です。」

「Bは聞いています。あなたの電話番号は000-0000です。」

C団体から、個人情報削除する代わりに、女性名義で機器を買うという電話

「Bは聞いています。あなたの電話番号は000-0000です。」

「Bは聞いています。あなたの電話番号は000-0000です。」

詐欺(サギ)の手口

- この事例のように、立場の違う複数の人物が入り代わり立ち代わり勧誘する手口を「劇場型勧誘」といいます。
- 最近では振込みではなく、宅配便を使って送金させる手口が目立っています。
- 宅配便やゆうパックでお金は送れないことになっています。伝票に事柄と異なる品名を記載して送金すると監査も厳格です。取り戻すことが極めて困難になります。

不幸な電話は相手にせず、すぐに切る

- 個人情報の削除を持ちかける電話は詐欺です。相手にせず、すぐに電話を切ってください。
- 留守番電話機能を利用して、知人や親戚の友人からの電話にだけかけ直すようにする方法もあります。

お金を支払う前に消費生活センターへ

- 高齢者が感情的にされています。家族や周囲の人は気を付けて見守ってください。
- 一度お金を支払ってしまつと、取り戻すのは極めて困難です。少しでも不安に感じたら、お金を支払う前に消費生活センターにご相談ください。

借金関係でお困りの方は、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、借組員が借金、借組員と貸主双方の権利を熟知し、解決に向けた貸借整理の方法を情報提供し、弁護士や司法書士といった専門家に引き継ぎます。

お電話 082-225-3300 FAX 082-221-6282

平成 26 年 11 月 30 日掲載分

平成27年度 広島市消費者力向上キャンペーン

カードや電子マネー プリペイドカードなど

相談 無料 秘密 厳守

「早く買えるけど本物に大丈夫?」 「買った後には使えなくなるかも!」 「買った後には使えなくなるかも!」

早く買えるけど本物に大丈夫?

「早く買えるけど本物に大丈夫?」 「買った後には使えなくなるかも!」

買った後には使えなくなるかも!

「買った後には使えなくなるかも!」 「買った後には使えなくなるかも!」

早く買えるけど本物に大丈夫?

「早く買えるけど本物に大丈夫?」 「買った後には使えなくなるかも!」

買った後には使えなくなるかも!

「買った後には使えなくなるかも!」 「買った後には使えなくなるかも!」

お電話 082-225-3300 FAX 082-221-6282

平成 27 年 1 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 99回 [公益社団法人広島消費者協会へ委託]
- 事業費 2,727千円

・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99.6%

受講団体	実施回数(回)	受講者数(人)
学校関係	15	1,347
地域団体	84	2,765
合計	99	4,112

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 97.9%

開講日	テーマ	講師	受講者数 (人)
1回 7/3	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 所長 高尾 ひとみ 氏 〃 青木 純子 相談員	24
2回 7/10	金融商品と消費者被害	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	26
3回 7/17	暮らしの中の経済知識	元広島市副市長 山田 康 氏	31
4回 7/24	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	25
5回 7/31	私たちの暮らしと競争 知っておきたい取引のルール 独占禁止法・景品表示法	公正取引委員会近畿中国四国事務所 中国支所 取引課 取引第一係長 渡邊 研二 氏 内閣府事務官 野崎 準 氏	21
6回 9/4	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 消費安全グループ総括管理官 楠田 義彦 氏 総括農畜産安全管理官 樋口 哲則 氏	27
7回 9/11	情報化社会と消費者問題	中国新聞社 論説委員 東海 右佐衛門直柄 氏	26
8回 9/18	広島市の環境対策について 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	広島市環境局 主幹 深崎 紀子 氏 広島消費者協会 理事・幹事等	27
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【新規】

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【新規】

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と連携し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 2回 のべ71人
事業費 154千円

・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 4.6点

実施日	内 容	会 場	対 象	参加人数 (人)
8/8	ア 未成年者の消費生活相談について 講師：消費生活センター職員	祇園小学校	市立小学校家庭科 担当教諭	21
8/20	イ 消費者市民社会をめざす消費者教育の 実践について 講師：公益財団法人消費者教育支援セ ンター総括主任研究員 柿野 成美氏	東区民文化 センター	市立及び県内中学 校技術・家庭科担 当教諭	50

(ウ) 消費者力向上通信講座の開講【新規】

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24人（うち16人修了）

事業費 678千円

・受講者アンケート結果

講座の満足度 「大変満足できた」69% 「満足できた」31%

期 間	内 容
7/12～10/25	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 広重 美希 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
11/9	消費者力検定団体受験（希望者のみ11人）

(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500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12,000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【新規】

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（民生委員及び地域包括支援センター職員）に対する講座を実施した。

・開催実績 17回（公益社団法人広島消費者協会へ委託）

事業費 191千円

・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4.1点

受 講 者	実施回数（回）	受講者数（人）
民生委員	8	2 8 1
地域包括支援センター職員	9	1, 1 3 3
合 計	1 7	1, 4 1 4

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

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 2 年度 (2010 年度)	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)
利用回数（回）	1 5 0	1 4 8	1 5 3	1 6 0	1 5 6
利用者数（人）	2, 1 5 4	1, 9 0 2	1, 9 0 1	2, 2 9 7	2, 1 8 0

4 平成 26 年度（2014 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 8 1 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, 0 0 0 人

調査期間：平成 2 7 年(2015 年) 1 月 2 6 日～2 月 2 3 日

有効回収数：2, 0 6 8 件（有効回収率 4 1. 4 %）

(2) 調査の結果（抜粋）

次のとおり（問 6 7 及び問 6 8）