

# 平成 2 5 年度消費者行政の実績報告

## 1 消費生活行政の総合的な推進

### (1) 広島市消費生活条例の運用

新たに訪問購入に対する規制が導入された「特定商取引に関する法律」の改正（平成 2 5 年（2013 年）2 月）に伴い、広島市消費生活条例第 16 条第 1 項及び第 2 項に基づき、事業者規制の根拠となる不当な取引行為の指定を変更（平成 2 6 年（2014 年）3 月）した。

### (2) 広島市消費生活基本計画の推進

広島市消費生活条例に基づき、総合的な消費者施策として、平成 2 5 年（2013 年）3 月に策定した「広島市消費生活基本計画」を推進することにより、市民の消費生活の安定と向上を図った。

### (3) 広島市消費生活審議会の開催

<開催状況等>

開催日等	内 容
平成 2 5 年 1 1 月 1 4 日	第 1 回審議会開催 1 不当な取引行為の指定の変更について（諮問） 2 諮問案件（不当な取引行為の指定の変更について）の審議 3 報告事項 ・本市の消費者行政の実績報告（平成 2 4 年度分）について ・本市の消費者行政の事業説明（平成 2 5 年度分）について ・「消費者教育の推進に関する法律」の概要及び本市の対応について
平成 2 6 年 1 月 2 3 日	第 2 回審議会開催 1 諮問案件（不当な取引行為の指定の変更について）の審議 2 報告事項 ・本市の消費者行政の実績報告（平成 2 4 年度分）について ・本市の消費者行政の事業説明（平成 2 5 年度分）について ・「消費者教育の推進に関する法律」の概要及び本市の対応について
平成 2 6 年 2 月 2 7 日	「不当な取引行為の指定の変更について」答申

### (4) 広島市消費者行政ネットワーク会議

・開催実績なし

## 2 消費者の権利の保護

### (1) 相談業務体制の整備

消費者トラブルの最新事案、困難事案についての事例検討会等を広島県や関係団体と開催し、相談業務体制の強化を図った。

区 分	実施日	内 容
事例検討会の開催	3月14日	消費者トラブルの最新事例及び困難事案の意見交換（広島市主催） 参加者：県・市・広島弁護士会関係者 11名
欠陥住宅110番（無料相談会）への協力	7月6日	全国一斉相談日に、無料相談会を実施（「欠陥住宅被害全国連絡協議会 中国四国ネット・広島欠陥住宅研究会」主催） 相談件数18件 ※センターは広報、会場提供、相談者への情報提供等の協力を行った。

### (2) 相談員等の相談対応能力の強化

#### ア 相談員等の研修の実施

独立行政法人国民生活センター等主催の研修に相談員（12名）を派遣するとともに、広島県が実施した研修等にも参加させた。

#### イ 法律専門家（弁護士）による助言業務

個別の相談事案について、相談処理にあたっての法的な問題について、相談員が弁護士から助言を受けた（毎週木曜日・年50回）。

### (3) 消費者被害の救済

#### ア 消費生活相談

平成25年度(2013年度)消費生活相談の概要のとおり（資料Ⅲ）

#### イ 多重債務問題対策

国の「多重債務問題改善プログラム」に沿って、本市の多重債務問題対策を推進するため、多重債務問題に係る本庁及び区役所等の関係課長で構成する広島市多重債務問題関係課長連絡会議を開催した（開催日：平成25年（2013年）8月22日）。

また、関係課の窓口での多重債務者の発見と相談窓口への誘導が着実に実行されるよう、担当職員を対象に研修を実施した（開催日：平成26年（2014年）1月27日・31日、受講者146名）。

さらに、弁護士会、司法書士会との連携による無料相談を実施した。

平成25年度の多重債務に関する相談件数は236件となり、平成24年度の324件に比べて約27.2%減少した。

#### (4) 物価安定対策事業

##### ア 物価の監視・調査

日常生活に関連の深い日用品や食料品の生活関連物資について、価格動向や需給状況を把握するため、消費生活モニター8名による調査を行った。

調査対象品目等	調査方法等
・調査品目（5品目） 紙ゴミ袋、クラフトテープ、乳幼児用紙おむつ、カセットガスボンベ、 クリーニング代	小売店での店頭価格調査 ・定店方式 ・毎月上旬～中旬に1回実施
・調査品目（6品目） うるち米、鶏卵、キャベツ、ほうれんそう、にんじん、きゅうり	

##### イ 物価情報の提供

物価問題に関する認識を深めるため、インターネットにより、生活関連物資の価格調査結果、広島市の費目別消費者物価指数について、情報提供を行った。

#### (5) 消費生活に関する事業者指導

消費生活相談の際に、随時、事業者に改善を促すほか、広島市消費生活条例に基づき、指導に従わない場合には、事業者名の制裁的公表まで行うことを前提とした指導を行っている。

また、消費生活関連法令等に違反する行為を事業者が行っている疑いのある場合には、事業者規制に係る権限のある国、広島県等の関係行政機関への情報提供や被害者の事情聴取への同意取得への協力などを行った。

(6) 電気用品販売事業者等に対する立入検査

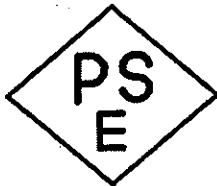
ア 電気用品安全法に基づく立入検査

広島市域内の販売店1店舗へ立ち入り、PSEマーク等の表示がない電気用品が販売又は販売の目的で陳列されていないか検査を行った。

電気用品の区分	電気用品名	検査点数	不適正表示点数
配線器具	延長コードセット	6	0
電動応用機械器具	電気温風機	1	0
光源応用機械器具	エル・イー・ディー・ランプ	6	0
	エル・イー・ディー・電灯器具	5	0
合 計		18	0

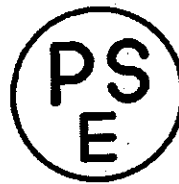
※電気製品のうち、電気用品安全法施行令で定められている製品は、国の定める安全基準をクリアするなどの義務を満たしたことを示すPSEマークなどの表示がないと販売又は販売の目的で陳列することができないこととされている。

特定電気用品



電気温水器  
電熱式・電動式おもちゃ  
電気ポンプ  
電気マッサージ器  
自動販売機  
直流電源装置  
など全116品目

特定電気用品以外の電気用品



電気こたつ  
電気冷蔵庫  
電気歯ブラシ  
電気かみそり  
白熱電灯器具  
音響機器  
リチウムイオン蓄電池  
など全341品目

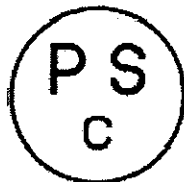
イ 消費生活用製品安全法に基づく立入検査

広島市域内の販売店2店舗へ立ち入り、消費生活安全法に基づいて指定された消費生活用製品についてPSCマーク表示及び取扱注意表示の有無等について検査を行った。

製品名	検査点数	不適正表示点数
浴槽用温水循環器	1	0
ライター	5	0
合 計	6	0

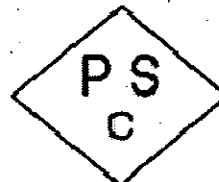
※消費生活用製品のうち、消費者の生命・身体に特に危害を及ぼすおそれが多い製品は、国の定める安全基準をクリアするなどの義務を満たしたことを示すPSCマークなどの表示がないと販売又は販売の目的で陳列することができないこととされている。

特定製品



家庭用の圧力なべ及び圧力がま  
乗車用ヘルメット  
登山用ロープ  
石油給湯機  
石油ふろがま  
石油ストーブ

特別特定製品



乳幼児用ベッド  
携帯用レーザー応用装置  
浴槽用温水循環器  
ライター

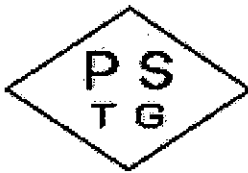
## ウ ガス事業法に基づく立入検査

広島市域内の販売店1店舗へ立ち入り、ガス事業法に基づいて指定されたガス用品についてPSTGマーク等の表示がないガス用品が販売又は販売の目的で陳列されていないか検査を行った。

ガス用品	検査点数	不適正表示点数
ガスこんろ	7	0
合計	7	0

※都市ガス用の燃焼機器のうち、ガス事業法施行令で定めるガス用品は国の定める安全基準をクリアするなどの義務を満たしたことを示すPSTGマークなどの表示がないと販売又は販売の目的で陳列することができないこととされている。

### 特定ガス用品



半密閉燃焼式ガス瞬間湯沸器  
半密閉燃焼式ガストーブ  
半密閉燃焼式ガスバーナー  
付ふろがま  
ガスふるバーナー

### 特定ガス用品以外のガス用品



開放燃焼式・密閉燃焼式・屋外式  
ガス瞬間湯沸器  
開放燃焼式・密閉燃焼式・屋外式  
ガストーブ  
密閉燃焼式・屋外式ガスバーナー  
付ふろがま  
ガスこんろ

## エ 家庭用品品質表示法に基づく立入検査

広島市域内の販売店1店舗へ立ち入り、家庭用品品質表示法に基づいて指定された家庭用品について適正な品質表示の有無等について検査を行った。

家庭用品名	検査点数	不適正表示点数
繊維製品（ふとん）	8	0
合成樹脂加工品（洗面器）	5	0
電気機械器具（卓上用スタンド用けい光灯器具）	3	0
雑貨工業品（食事用、食卓用又は台所用のアルミニウムはく）	4	0
合計	20	0

※家庭用品品質表示法は、消費者が日常使用する家庭用品について品質に関し表示すべき事項やその表示方法等を定めている。

### 適正な品質表示の例

#### 全体表示

綿 100%  
  
〇〇繊維(株)  
TEL 03-9999-9999

COTTON 50%  
ポリエステル 30%  
指定外繊維(リヨセル) 20%  
  
〇〇繊維(株)  
TEL 03-9999-9999

#### 分離表示

たて糸 綿100%  
よこ糸 レーヨン100%  
  
〇〇繊維(株)  
TEL 03-9999-9999

本体 綿 50%  
麻 50%  
衿 ポリエステル 100%  
  
〇〇繊維(株)  
TEL 03-9999-9999

### 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 246千円

##### イ 市広報紙・広報番組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 9月15日号」(送りつけ商法の注意喚起)
- ・ラジオ広報番組 1回(送りつけ商法の注意喚起)
- ・テレビ広報番組 7回(各種悪質商法の注意喚起)



##### ウ 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
悪質商法パトロール戦隊 ダマサレンジャー	高齢者を狙った悪質商法の手口などを紹介。 (高齢者向け)	6,700部
「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)	2,000部
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)	3,000部
みんなで防ごう 悪質商法	「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)	1,000部
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、民生委員などの高齢者 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)	2,980部

##### エ 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	105本
	図書	7冊
	パネル	40枚

## オ 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。

## カ 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25日 開催場所：消費生活センター研修室 相談件数：16件（電話8件、来所8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25日 テ ー マ：「学ぶことからはじめよう—自立した消費者に向けて—」 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 312人 アンケート結果：今後も学習したいと思う 277人（88.8%） ・消費生活コント ・消費者団体の活動発表 ・消費者教育学習用DVD「楽しく知ろう！暮らしの中で大切なこと！」上映 ・MMJスペシャルステージ ・よしもと広島お笑いライブ など 入場者数 9,500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7日 実施場所 ゆいぼーと会議室 出席者 広島市1人、事業者6人、消費者41人 ・南 区：実施日 5月29日 実施場所 南区役所別館大会議室 出席者 広島市2人、事業者5人、消費者34人 ・西 区：実施日 6月5日 実施場所 西区役所研修室 出席者 広島市3人、事業者7人、消費者19人 ・安佐南区：実施日 6月5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5人、消費者18人 ・安佐北区：実施日 6月7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3人、事業者9人、消費者24人 ・安芸区：実施日 6月3日 実施場所 船越公民館研修室 出席者 広島市1人、事業者3人、消費者9人

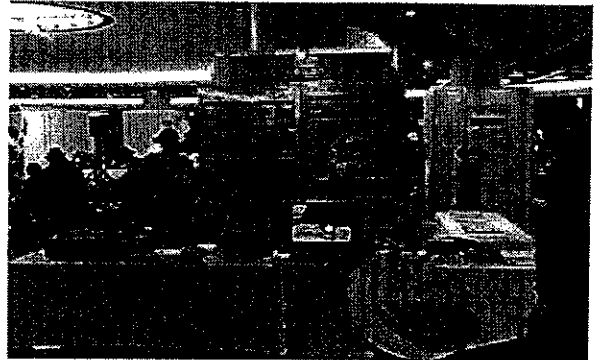
事業費 2,263千円（協賛事業を除く。）



事業費 2,263千円（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

**5** | 学ぶことからはじめよう-自立した消費者に向けて- | ★  
**5月は消費者月間です!**

消費者力を  
高めましょう!

安心して暮らせる  
社会!

---

**平成25年度 広島市消費者月間事業**

**相談無料**  
(予約不要)

**5月25日(土) 消費生活弁護士相談会**

※会場/広島市消費者センター2階  
【アピア広島センター(旧3階)】  
※時間/10:00-16:00

弁護士が、訪問販売、借金返済、多額預金などの消費生活トラブルについて、実例、電話による相談に応じます。予約不要!

※共催/ NPO法人消費生活サポート広島 事務局/広島弁護士会

相談用 ☎082-221-3316

---

**参加無料**  
(予約不要)

**5月25日(土) 消費者のひろば**

※会場/広島市消費者センター2階  
※時間/10:00-17:00

消費者力測定テスト(クイズラリー) あなたの消費者力を測ってみよう!  
より賢く、より上手に消費生活を送るために必要な知識を、クイズ形式で学習できます。参加者には記念品を差し上げます。

消費者のひろば特設ブース

- ★ 個別消費生活相談
  - ※時間/10:00-11:30
- ★ 消費生活講座
  - ※時間/10:00-11:30(10:00-11:00) 11:30-12:00(11:00-12:00)
  - ※会場/アピア広島センター(旧3階) 10:00-17:00(旧3階)
  - ※会場/アピア広島センター(旧3階) 10:00-17:00(旧3階)
- ★ 子どもの消費生活講座
  - ※時間/10:00-11:30 11:30-12:00
- ★ 相談用 082-221-3316

食生活実践の知識講座  
※時間/10:00-11:30 会場/広島市消費者センター

消費者力測定テスト  
「あしくらう」等のクイズラリーで大賞など抽選あり  
※時間/10:00-17:00 ※会場/アピア広島センター(旧3階)

消費生活実用講座  
※時間/10:00-11:30 ※会場/アピア広島センター(旧3階)

---

**平成25年度 広島市消費者月間協賛事業**

広島市消費者月間実行委員会事務局  
〒730-0011 広島市南区南大蔵4-2-2 アピア広島センター(旧3階) 広島市消費者センター内  
TEL.082-225-3329 FAX.082-221-6282

PR用ポスター (B2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 4回（平成25年5月12日、5月24日、9月29日、10月27日）

事業費 4,284千円

内容 5月12日・24日（消費者月間事業のお知らせ）

9月29日（悪質な点検商法の注意喚起）

10月27日（インターネットショッピングトラブルの注意喚起）

**平成25年度 広島市消費者力向上キャンペーン**

**相談無料** **秘密厳守**

高額のリフォーム工事につながらる

「無料で点検します」などと言って訪問し、「水が漏れている」「床下が濡れている」「シロアリがいる」などと事実と異なることを言って消費者の不安をあり、次々と高額なリフォーム工事を契約させる悪質な手口（以下、「点検商法」という）による訪問販売の相談が増えています。中には「市役所から依頼された」などと偽ったり、脅しのような威圧的な態度で契約を迫る悪質な業者もいます。このような訪問販売では、高齢者がターゲットになることが多く、次々と高額な契約をさせられたという事例も寄せられています。点検商法は、点検結果で不安をあり、冷静な判断ができないようにして契約させる手口です。一度話を聞いたり点検させてしまうと、その後で強要巧みに契約させられてしまいます。

# 悪質な点検商法にご注意ください!

消費者の自立を支援します  
安心して暮らせる社会を!

このままでは家が傾きますよ!

こんなに分かるの!?

●知らない人が訪ねてきたらインターホンやドア越しに対応し、悪いと思ったときは絶対に玄関に入れないようにしましょう。  
●必要のないと思ったらはっきり断りましょう（訪問販売では消費者への再勧誘は法律で禁止されています）。●強引に契約させられたしまった場合は、訪問販売による契約は契約締結の日から8日以内であれば、無条件で解約できるクーリング・オフ制度が利用できます。たとえ強引に工事が行われたとしても、クーリング・オフ期間内であれば事業者に応対拒絶することによって、消費者の費用負担はありません。必ず事前に消費生活センターに相談してください。  
●被害を未然に防ぐため、日頃から家族や友人など身近な人による見守りを行い、買物時には連絡が取れるようしておきましょう。分からないこと、困ったことがあれば消費生活センターに相談してください。

〒730-0011 広島市中区基町6-27 アーク広島センター1階2号室 TEL082-225-3300 FAX082-221-6282  
受付時間 10:00～18:00 休日は休館日・年末年始（12月29日～1月3日）

平成 25 年 9 月 29 日掲載分

**平成25年度 広島市消費者力向上キャンペーン**

届いたのはニセモノ!?

今だけ格安!!!

取ったブランドのバッグが出てくるくもめいしん

# インターネットショッピングトラブル増加中!

消費者の自立を支援します  
安心して暮らせる社会を!

**相談無料** **秘密厳守**

ポロポロ...

いくらメールしても返事がないよ...

インターネットショッピングは、パソコンの他に携帯電話からも簡単に利用でき、とても便利です。購入先に実態を見たりできないため、「イメージと違う」「サイズが合わない」などのトラブルになりやすい傾向にあります。また、海外のサイトでは、代金先払いの場合が多く、代金を支払ったにも関わらず、商品が届かないケースや商品が届いても、品質が低かったり、偽物だったケースもあります。このようなトラブルにならないため、以下のポイントを実践的にしっかり確認しましょう。

●取引は事業者情報が記載されているサイトと  
住所や電話番号などがきちんと記載されているショップを選びましょう。特にメールアドレスが分からないサイトとの取引は控えましょう。トラブルになった時に交渉する必要があるからです。  
また、支払い方法について、口座振込の保証がないと、カード支払い・代金引換と記載されているショップを選ぶようにしましょう。  
●商品特約を必ず確認する  
ネットショッピングのような通信販売では、クーリング・オフ（一定期間内であれば無条件解約できる制度）の適用はありません。必ず商品特約（商品の返品可否やその条件）を確認しましょう。商品特約が無い場合、商品到着後8日以内であれば送料は消費者負担で返品が可能です。  
●注文画面などを保存する  
購入後のトラブルを防ぐため、注文した内容、業者からのメールや発送案内・広告案内を印刷して保存しておきましょう。  
●「おかしいな」と思ったら取引しない  
ブランド品などが極端に安くされている場合は偽造品である可能性があります。また、海外のサイトであればトラブルになった場合に交渉が困難になります。たとえ日本産でも不自然な安売があるサイトには注意しましょう。  
●困ったときは、すぐ相談  
分からないこと、困ったことがあれば消費生活センターに相談してください。海外から購入した商品に関するトラブルについては、消費者庁消費者センター（http://www.cb-ccj.caa.go.jp）でも相談を受け付けています。

〒730-0011 広島市中区基町6-27 アーク広島センター1階2号室 TEL082-225-3300 FAX082-221-6282  
受付時間 10:00～18:00 休日は休館日・年末年始（12月29日～1月3日）

平成 25 年 10 月 27 日掲載分

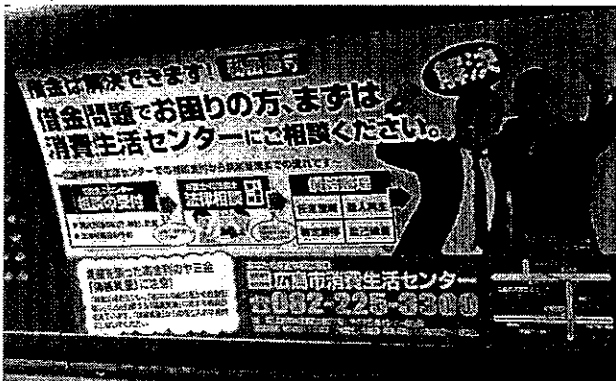
(4) 車内ポスター広告による消費生活センターの周知

相談窓口にご相談していない被害者を掘り起こし、消費者被害から救済するため、アストラムライン、広電電車（市内線）に消費生活センターの電話番号や消費生活ワンポイントアドバイスを記載したポスター広告を掲出した。

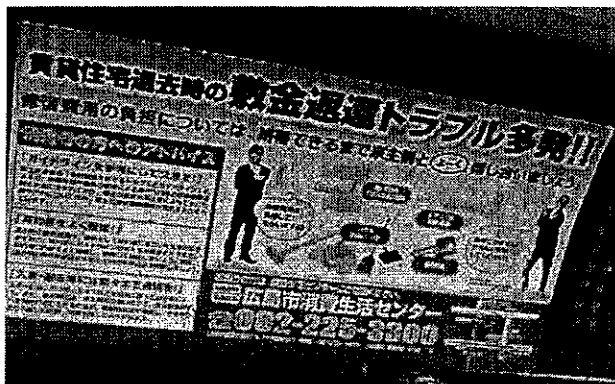
- ・ 掲出期間 平成25年4月1日～平成26年3月31日（更新月 6月・9月・1月）
- ・ 事業費 2,268千円
- ・ 内容 4月～5月（詐欺的“サクラサイト商法”の注意喚起）  
6月～8月（健康食品の送りつけ商法の注意喚起）  
9月～12月（多重債務問題の注意喚起）  
1月～3月（敷金返還トラブルの注意喚起）



平成 25 年 6 月～8 月掲出分



平成 25 年 9 月～12 月掲出分



平成 26 年 1 月～3 月掲出分

撮影協力：ボールボーイ（よしもとクリエイティブ・エージェンシー広島所属）

(ウ) 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。

・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99.5%

- ・開催実績 84回 [公益社団法人広島消費者協会へ委託]
- 事業費 2,416千円

受講団体	実施回数(回)	受講者数(人)
学校関係	72	992
地域団体	12	3,083
合計	84	4,075

(I) 啓発用クリアファイルの作成(中学生用)

若年者に対する消費生活センターの周知を図るため、当センターの電話番号やトラブル事例・ワンポイントアドバイスを印刷したクリアファイル(平成23年度作成分)を増刷し、市内の中学1年生へ配布した。(私立学校については、希望があった学校のみ配布)

- ・配布枚数 約10,100枚
- 事業費 250千円

## 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

講義内容を今後「良く理解できた」「ほぼ理解できた」と回答した割合 95.0%

開講日	テーマ	講師	受講者数
1回 7/4	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 田中 淳子 相談員	23人
2回 7/11	私たちの暮らしと競争	公正取引委員会中国支所 石田 高章総務課係長 川崎 さおり取引方法調査官	28人
3回 7/18	くらしの経済	元広島市副市長 山田 康 氏	29人
4回 7/25	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	26人
5回 9/5	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	25人
6回 9/12	食生活の知識・食の最新情報	中国四国農政局広島地域センター 消費・安全グループ 楠田 義彦総括管理官	25人
7回 9/26	情報化社会と消費者問題	中国新聞社論説委員 田原 直樹 氏	24人
8回 10/3	広島市のまちづくりについて 終わりに	広島市企画総務局企画調整部企画調整課 杉山 朗 企画担当課長	28人
延べ受講者数			208人

### (3) 高齢者の消費者被害の防止強化

#### ア 啓発用カレンダーの作成・配布

高齢者に対しては繰り返し啓発していくことが重要であるため、日々の生活の中で目に触れるカレンダーに高齢者が陥りやすい訪問販売、電話勧誘販売等の消費者トラブル事例とその対処法、消費生活センターの電話番号等を記載し、区役所高齢者相談窓口や地域包括支援センター等を通じて希望者に1,000部配布した。

- ・作成部数 1,000枚

事業費 358千円

#### イ 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「訪問販売お断り」を記載したステッカーを、老人大学及び老人大学院受講者へ約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13,400部配布した。

(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	5,305千円
・事業補助	7.13千円
・本市派遣職員人件費補助	4,592千円

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
教育活動	啓発事業実施、消費者リーダー育成等	675	713
調査研究	各種研究・調査実施、研究発表大会等	486	
地区活動	地域学習会、事業者との懇談会の実施等	454	
事務局費等	本市派遣職員人件費等	4,592	4,592
小 計		6,207	5,305
受託事業	広島市等からの受託事業の実施等	2,700	0
合 計		8,907	5,305

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	21年度 (2009年度)	22年度 (2010年度)	23年度 (2011年度)	24年度 (2012年度)	25年度 (2013年度)
利用回数(回)	149	150	148	153	160
利用者数(人)	2,152	2,154	1,902	1,901	2,297