

## 平成 3 1 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) 広島市消費生活基本計画の推進

消費者施策の進行管理を行い、計画の総合的な調整を図るとともに、平成 3 0 年度における実施状況を審議会に報告し、広島市ホームページを活用し公表した。

## (2) 広島市消費生活審議会の開催

<開催状況等>

開催日等	内 容
1 2 月 2 5 日	第 1 回審議会開催 1 会長・副会長の選出について 2 報告事項 ・令和元年度第 1 回消費生活審議会消費者教育部会の開催状況等について ・令和元年度第 1 回消費生活審議会消費者安全確保部会の開催状況等について ・平成 3 0 年度消費者行政の実績報告について ・平成 3 1 年度消費者行政の事業説明について ・第 2 次広島市消費生活基本計画に基づく平成 3 0 年度消費者施策（個別施策）実施状況について ・第 2 次広島市消費生活基本計画に基づく消費者施策達成目標の進捗状況について

## (3) 広島市消費生活審議会消費者教育部会の開催

<開催状況>

開催日等	内 容
6 月 1 0 日	第 1 回消費教育部会開催 1 部会長の選出について 2 学校における学習教材について 3 報告事項 ・消費者教育の取組に係る実施状況について ・その他

## (4) 広島市消費生活審議会消費者安全確保部会の開催

<開催状況等>

開催日等	内 容
8 月 3 0 日	第 1 回消費者安全確保部会開催 1 地域の見守り実践マニュアル（仮称）の提案について 2 報告事項 ・平成 3 0 年度（2018 年度）高齢者及び障害者の消費生活相談の実績について ・地域の見守り関係団体スタッフと消費生活センター相談員との意見交換状況について

## 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
事例検討会への参加	7月18日 12月12日 2月27日	消費者トラブル解決の法知識及び困難事案の意見交換（広島弁護士会、広島県主催）
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14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）による相談支援業務

個別の相談事案に関する法的な問題について、相談者及び相談員が弁護士から助言を受けた（毎週木曜日・年49回）。

### (3) 消費者被害の救済

#### ア 消費生活相談

平成31年度(2019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、弁護士会及び司法書士会との連携による無料相談を、平日夕方に2回、日曜日午後に1回実施した（開催日：10月31日（木）、11月21日（木）、12月15日（日））。

平成31年度の多重債務に関する相談件数は143件となり、平成30年度の160件に比べて約11%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、乳幼児おむつ、カセットボンベ 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、ホームページにより、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、事業者には改善を促すほか、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	マルチタップ	11	0
電熱機具	電気ジャー	7	0
交流用電気機械器具	直流電源装置 (USB充電器)	10	0
リチウムイオン電池	携帯電話用モバイルバッテリー	5	0
電動応用機械器具	扇風機	5	0
合 計		38	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。

<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">特定電気用品</div> 	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	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">特定電気用品以外の電気用品</div> 	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
--	--	--	--


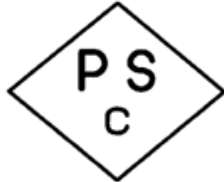
イ 消費生活用製品安全法に基づく立入検査

広島市域内の販売店1店舗へ立ち入り、消費生活用製品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。

※検査対象品目として指定されている消費生活用製品は10品目であり、平成31年度はライターを検査品目として選定し立入検査を行った。

製品名	検査点数	不適正表示点数
ライター	10	0
合 計	10	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。

<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">特定製品</div> 	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	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">特別特定製品</div> 	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	10	0
合計	10	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  
ガスふろバーナー

### 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（下着、靴下）	17	0
合成樹脂加工品（水筒）	4	0
電気機械器具（電気ポット、電気ホットプレート）	15	0
雑貨工業品（塗料・ワックス）	8	0
合計	44	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

### 分離表示

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

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 213千円
- ・ 配布先 区役所、出張所、スポーツセンター、区民文化センター、区社会福祉協議会、民生委員、女性会など

##### 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  
1回（各種悪質商法の注意喚起）  
・ 1月26日 通信販売の注意喚起

##### 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起を適宜行った。

##### ○掲載内容

- ・ 排水管高圧洗浄トラブルの注意喚起
- ・ 新型コロナウイルスに便乗した悪質商法の注意喚起
- ・ 知っ得なっとくの掲載 など



## エ 消費者啓発リーフレット等の作成・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等を購入し、小・中・高等学校、出前講座受講者、消費生活サポーター、地域包括支援センター、消費生活協力団体などに配布した。

名 称	内 容	部数(部)
ぼくたち、わたしたちの暮らしを考えよう	消費に関する社会の仕組みを紹介（小学生向け）	2, 0 0 0
考えよう！私たちの消費生活	消費に関する社会の仕組みを紹介（中学生向け）	2, 0 0 0
みんなで防ごう 悪質商法	悪質商法について、古い手口から新しい手口まで網羅（一般向け）	2, 5 0 0
成年（オトナ）になったらできること	成年年齢引き下げに向けて、成年になると変わることやできることを紹介。（未成年者向け）	5, 7 0 0
こんな消費生活のトラブルが増えています！！	外国人に多い消費者トラブルの事例と対策を紹介。（外国人向け）	1, 0 0 0
はじめませんか？エシカル消費	エシカル消費とはどういうものなのか、どんな行動が具体的にできるのかを紹介。（一般向け）	2, 4 5 0
啓発用ボールペン	消費生活センターの連絡入りボールペン	1, 3 5 0
啓発用エコバッグ	消費者ホットライン1 8 8の連絡入りエコバッグ	8 1 0

## 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	5本
	図 書	1冊
	パ ネ ル	52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

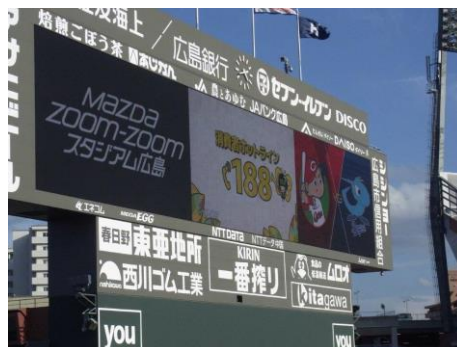
ア 啓発

(7) 消費者力向上キャンペーン事業の開催（消費者月間事業）

区 分	実 施 内 容
消費者力向上キャンペーン in エディオンスタジアム	啓発用ティッシュの配布、大型モニターへ消費者月間啓発用動画（消費者庁作成）を放映
消費者力向上キャンペーン in マツダスタジアム	啓発グッズの配布、大型モニターへ消費者月間啓発用動画（消費者庁作成）を放映、インスタグラムボードでの記念撮影
街頭啓発活動	開催期間：10月8日 開催場所：広島駅南口 活動内容：駅利用者に対し、消費者被害防止を呼びかけながら、啓発物品を配布する 配布数：約1,500セット
区役所・公民館でのパネル展示	開催期間：年間を通じて実施 開催場所：中区役所、東区役所、南区役所、西区役所、安芸区役所、二葉公民館、白木公民館、安東公民館、祇園公民館
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 令和2年2月26日 実施場所 安佐北区総合福祉センター 出席者 広島市4人、事業者5社、消費者22人



エディオンスタジアム啓発



マツダスタジアム動画放映



東区役所パネル展示



南区役所パネル展示

(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。

- ・実施回数 73回 [公益社団法人広島消費者協会へ委託]
- 実施時間数 108.5時間
- 受講者数 2,173人
- 事業費 3,665千円

※高齢者サロンワーキング事業の実績を含む。

- ・受講者アンケート結果・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 95.9%

(ウ) 食材配達サービスを利用した消費者への情報提供事業等

生協ひろしまに一般向けの消費者被害についてのチラシ80,000部を提供し、食材とあわせて配布してもらうことにより、消費者被害に関する注意喚起を行った。

- ・事業費 155千円

表

裏

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 91.4%

開講日	テーマ	講師	受講者数 (人)
7月3日	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 榎野 浜子 所長 " 寺本 ひとみ相談員	34
7月11日	キャッシュレス時代に備えて	日本銀行広島支店 営業課長 伊豆田 哲哉 氏	41
7月18日	災害に備えて	復興交流館モンドラゴン 事務局長 松井 憲 氏 (一社)日本損害保険協会中国支部 津森 正裕 氏	28
7月25日	サイバー犯罪の現状とその対策について	広島県警本部サイバー犯罪対策課 主事 河野 翔 氏 サイバー犯罪ボランティア(大学院生) 吉田 大裕 氏	31
9月5日	食品の安全とリスク	中国四国農政局 消費・安全部 消費生活課 課長補佐 黒川 由和 氏 企画情報係長 秋永 史子 氏	28
9月12日	あらためて 消費税 ～10月からの増税を前に～	民秋・国府方税理士事務所 税理士 国府方 あかり 氏	28
9月19日	地球温暖化防止と私たちの暮らし	(一財)広島県環境保健協会 地域活動支援センター センター長 上田 康二 氏	28
9月26日	特殊詐欺の現状と対策 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	広島県警本部 生活安全部 生活安全総務課 減らそう犯罪情報官 藤田 康幸 氏 広島消費者協会 理事・幹事等	33
延べ受講者数			251

#### (イ) 学校教育における消費者教育の推進

##### a メール通信「消費者教育情報」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 7回
- ・配信内容

発行年月日	内 容
5月22日	消費者教育パンフレット配布について、出前講座案内、 教員向け研修会講師（弁護士）派遣、「社会への扉」パワーポイントについて、子どもサポート情報141号「自転車に乗るときは必ずヘルメットを！」
6月19日	「夏休みおやこ消費者学習会案内、報告：高校生向け出前講座、 小中学生向け消費者啓発チラシ配布について、教材紹介（図書）
8月19日	報告：夏休みおやこ消費者学習会」、教員向け研修会への講師（弁護士）派遣、出前講座案内、教材紹介（カードゲーム「マークでカルテット」 消費者アクションゲーム）

10月3日	教員向け研修会への講師（弁護士）派遣、出前講座案内、教材紹介（DVD）、子どもサポート情報147号「詐欺・模倣品サイトはここを確認！サイトを見るときチェックポイント」
11月6日	教員向け研修会への講師（弁護士）派遣、出前講座案内、教材紹介（CD-ROM 中高生向け学習教材）、研修会資料閲覧について、子どもサポート情報148号「タトゥーシールやフェイスペイントによる肌トラブルに注意」・149号「一人で悩まず、気軽に相談を」
11月22日	研修会資料閲覧について、教員向け研修会への講師（弁護士）派遣、出前講座案内、「社会への扉」について、子どもサポート情報150号「子どもがライブ配信サービスで投げ銭？」
2月10日	消費者教育啓発リーフレット「成年（オトナ）になったらできること」の配布について、社会への扉確認シート（契約編）、教材紹介（クレジットカード）、教員向け研修会への講師（弁護士）派遣、出前講座案内

#### 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・高等学校の教職員及び、消費者教育コーディネーター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）等へ派遣した。

- ・実施日 10月 4日（金）高等学校教員 1名  
11月 1日（金）小・高等学校教員 各1名  
1月28日（火）消費者教育コーディネーター 1名
- ・事業費 127千円
- ・内容 「消費者市民社会」実現に向けた消費者教育の学校での授業実践を促すため、効果的な指導方法について、講義、実践報告等を通じて習得し、ワークショップで今後の授業で利用できる学習指導案や教材の作成までを行った。また、受講者相互の情報交換を行った。

#### (ウ) 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。

- ・実施日 1月25日（土）
- ・開講実績 受講者25人（うちサポーターへの登録20人）
- ・事業費 439千円 ※登録者数：109人（令和2年3月31日現在）

#### (イ) 成人向けの消費者教育講習会等

成年年齢の引き下げにより新たに成年になりうる者を対象に、外部講師を招へいし消費者教育の講習を行った。さらに、成人祭において、ブースを設けてパネル展示を行い、新成人へのリーフレットやパンフレットの配布を行った。

- ・実施回数 36回（小学校2校、高等学校3校、大学3校、専門学校4校、児童養護施設1校、不登校児童生徒適応指導教室2校）
- ・事業費 2,352千円

### (オ) 小学生向け夏休み研究学習会の開催

小学4年生から6年生とその保護者を対象に、夏休みに金融広報委員会より講師を招へいし、広告や表示についての学習会を開催した。

- ・実施日 7月27日(土)
- ・開催実績 参加者52人(子ども25人、大人27人)
- ・事業費 127千円

### (カ) 子ども向けイベントへの参画・出展による消費者教育

「広島キッズシティ」へ参画・出展し、エンカル消費にかかるマーククイズと電子メディア協議会作成の子ども向け消費者啓発用紙芝居を実施した。

- ・実施日 10月5日(土)
- ・開催実績 参加者152人(子ども124人・大人28人)
- ・事業費 283千円

### (キ) 小・中学生の消費者トラブル予防のための啓発チラシの配布

小・中学生の消費者トラブル予防のための啓発チラシを、市内の小・中・特別支援学校の児童・生徒に約47,000部配布した。

- ・事業費 620千円



小学生向け



中学生向け

### (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4,700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、ホームヘルパー、障害者等）に対する講座を実施した。

- ・実施回数 10回
- ・実施時間数 13.5時間
- ・受講者数 444人
- ・事業費 764千円

## 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事業者に高齢者の消費者被害についてのチラシ等を提供し、同サービスを利用している地域の高齢者に対し、食事と合わせてチラシを配付することで、消費者被害等に関する注意を促した。

- ・発行回数 12回
- ・提供部数 48,000部
- ・事業費 759千円
- ・内容

発行月	内容	
	表	裏
4月	架空請求はがきへの注意喚起	ATMでの還付金詐欺への注意喚起
5月	回数券の購入への注意喚起	水道の出張修理への注意喚起
6月	排水管工事の勧誘への注意喚起	白アリ点検駆除サービスへの注意喚起
7月	スマートフォンへの機種変更の注意喚起	固定電話の回線切替への注意喚起
8月	テレビショッピングへの注意喚起	住宅修理への注意喚起
9月	個人情報の削除への注意喚起	消費税増税に便乗した詐欺への注意喚起
10月	宅配業者を装ったメールへの注意喚起	脚立・はしごからの転落への注意喚起

1 1月	訪問購入への注意喚起	昨シーズンの灯油の使用への注意喚起
1 2月	鍵のサービスへの注意喚起	着衣着火への注意喚起
1 月	新聞の定期購読への注意喚起	カードの不正使用への注意喚起
2 月	住宅の修理への注意喚起	通信販売への注意喚起
3 月	アダルトサイトの料金請求への注意喚起	スチームクリーナーでのやけどへの注意喚起

## エ 高齢者への消費生活相談周知事業

高齢者に消費生活センターを周知し、消費生活相談につなげることで、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るために、高齢者いきいき活動ポイント事業等の通知送付時にあわせ、啓発チラシを配布した。

- ・対象者 70歳以上の市民
- ・発行回数 1回
- ・提供部数 202, 000部
- ・事業費 386千円



## オ 高齢者サロンワーキング事業

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・拡大防止に向けたワーキング事業を行った。

- ・実施時間数 58.5時間
- ・事業費 2,378千円

## カ 消費生活協力団体育成のための見守り講座

訪問介護事業者を対象に、外部講師による見守り講座を実施し、消費生活協力団体として委嘱した。

- ・実施回数 2回
- ・委嘱団体数 20団体（累計131団体）（令和2年3月31日現在）
- ・事業費 233千円

## (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	5,415千円
〔・事業補助	635千円
・本市派遣職員人件費補助	4,780千円

公益社団法人広島消費者協会補助事業内容

(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	561	635
調査研究・監視活動	各種研究・調査実施、企業との対話等	338	
地区活動	地域学習会、地区連絡協議会の開催等	611	
会員の資質向上	リーダー派遣・育成事業等	124	
事務局費等	本市派遣職員人件費等	4,780	4,780
合 計		6,414	5,415

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	27年度 (2015年度)	28年度 (2016年度)	29年度 (2017年度)	30年度 (2018年度)	31年度 (2019年度)
利用回数(回)	141	134	141	142	114
利用者数(人)	2,178	2,145	2,003	1,945	1,589

## 4 平成31年度（2019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50問中3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：令和2年(2020年)1月30日～2月25日  
有効回収数：1,994件（有効回収率39.9%）

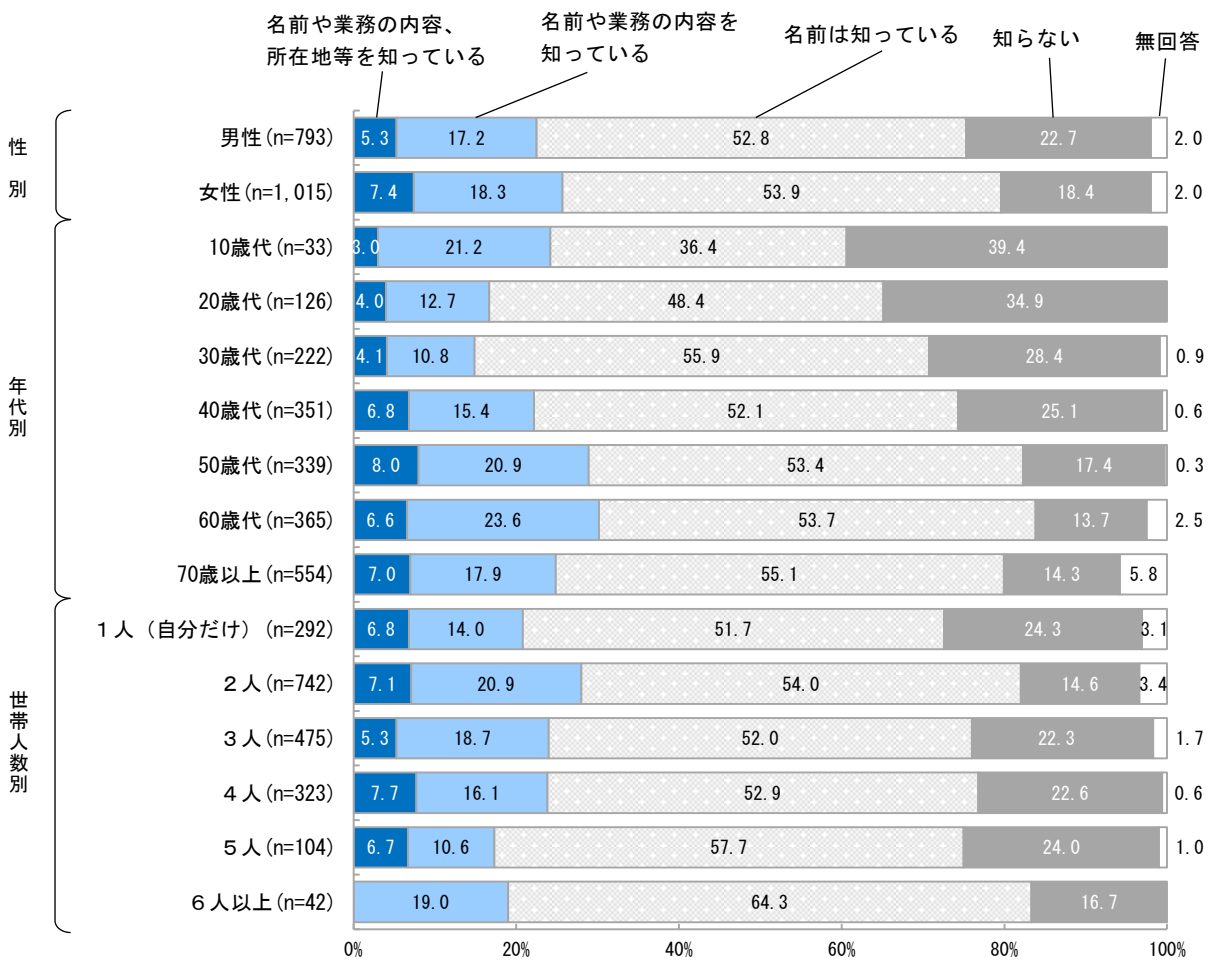
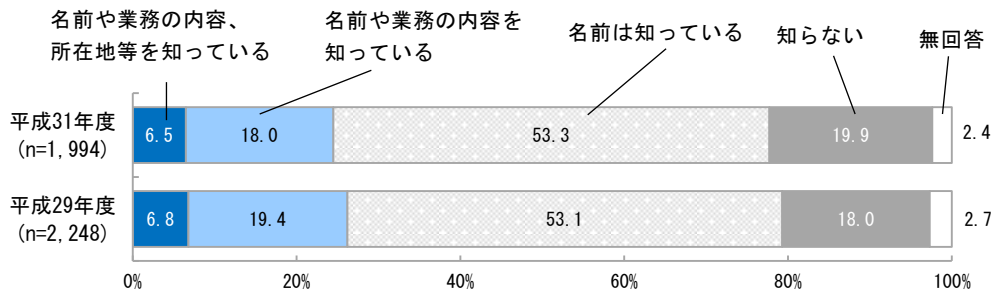
(2) 調査の結果（抜粋）

次のとおり（問44、問45、問46）



問 44 あなたは、「広島市消費生活センター」をどの程度知っていますか。

※平成 30 年度にはない問

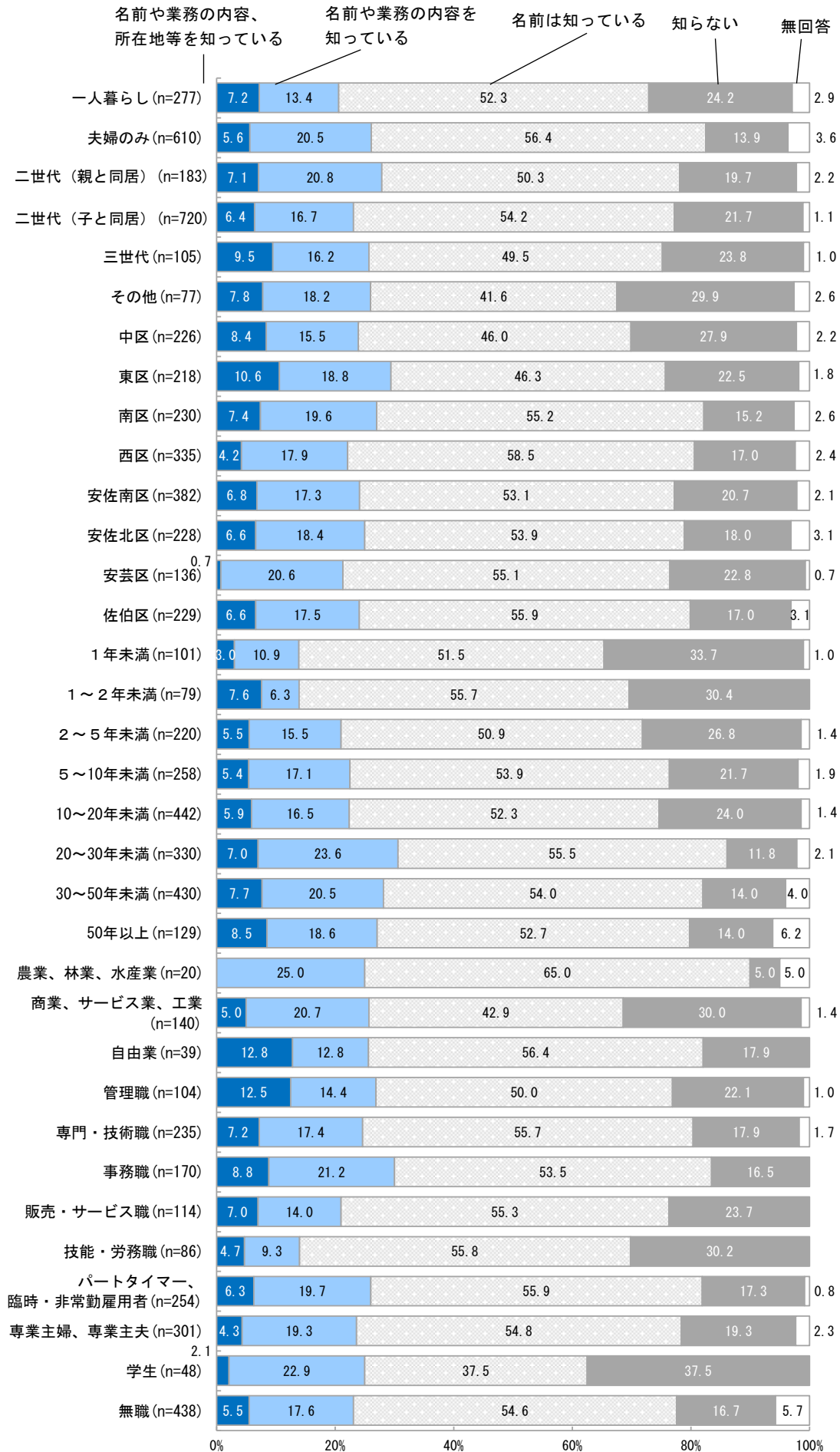


家族構成別

居住区別

居住年数別

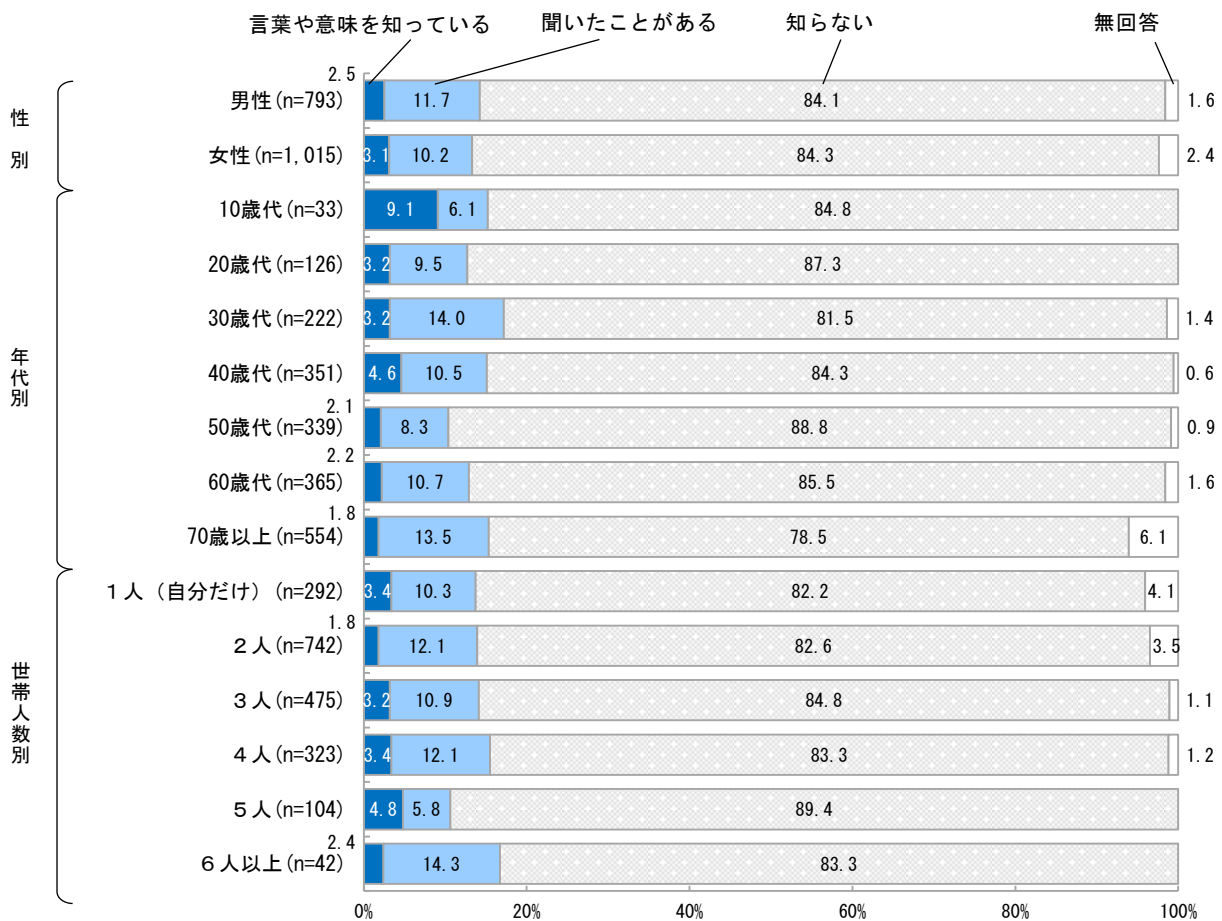
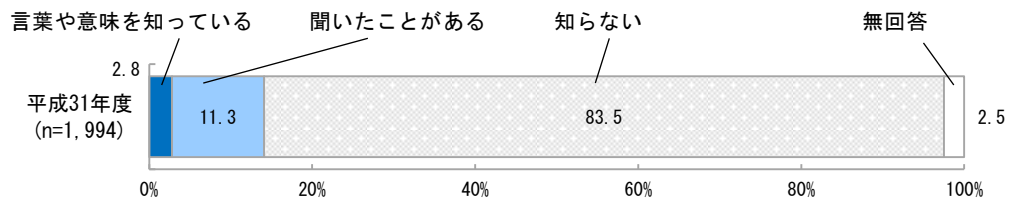
職業別

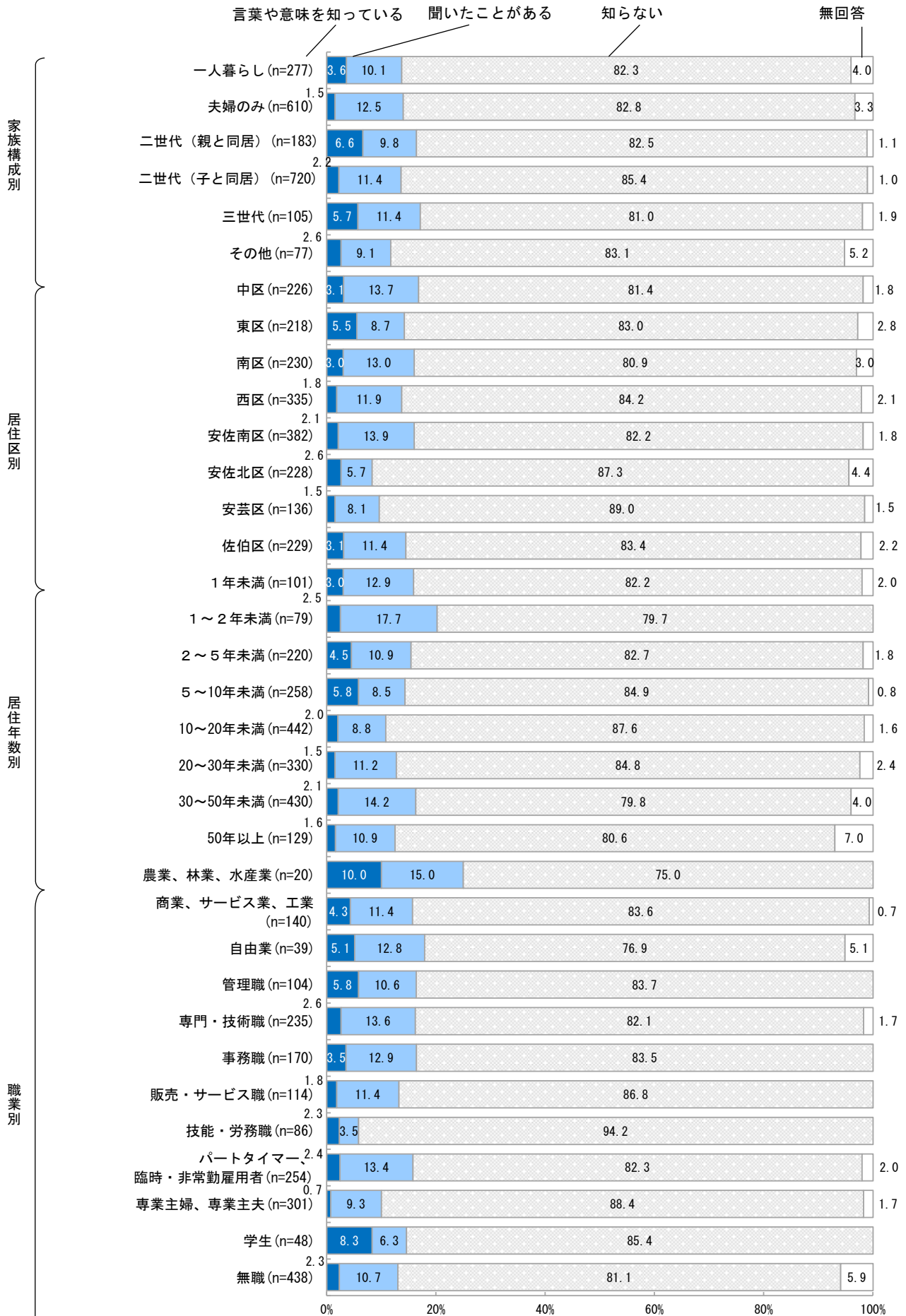


問45 あなたは、「倫理的消費（エシカル消費）※」という言葉を知っていますか。

※平成31年度から新たに設けた問

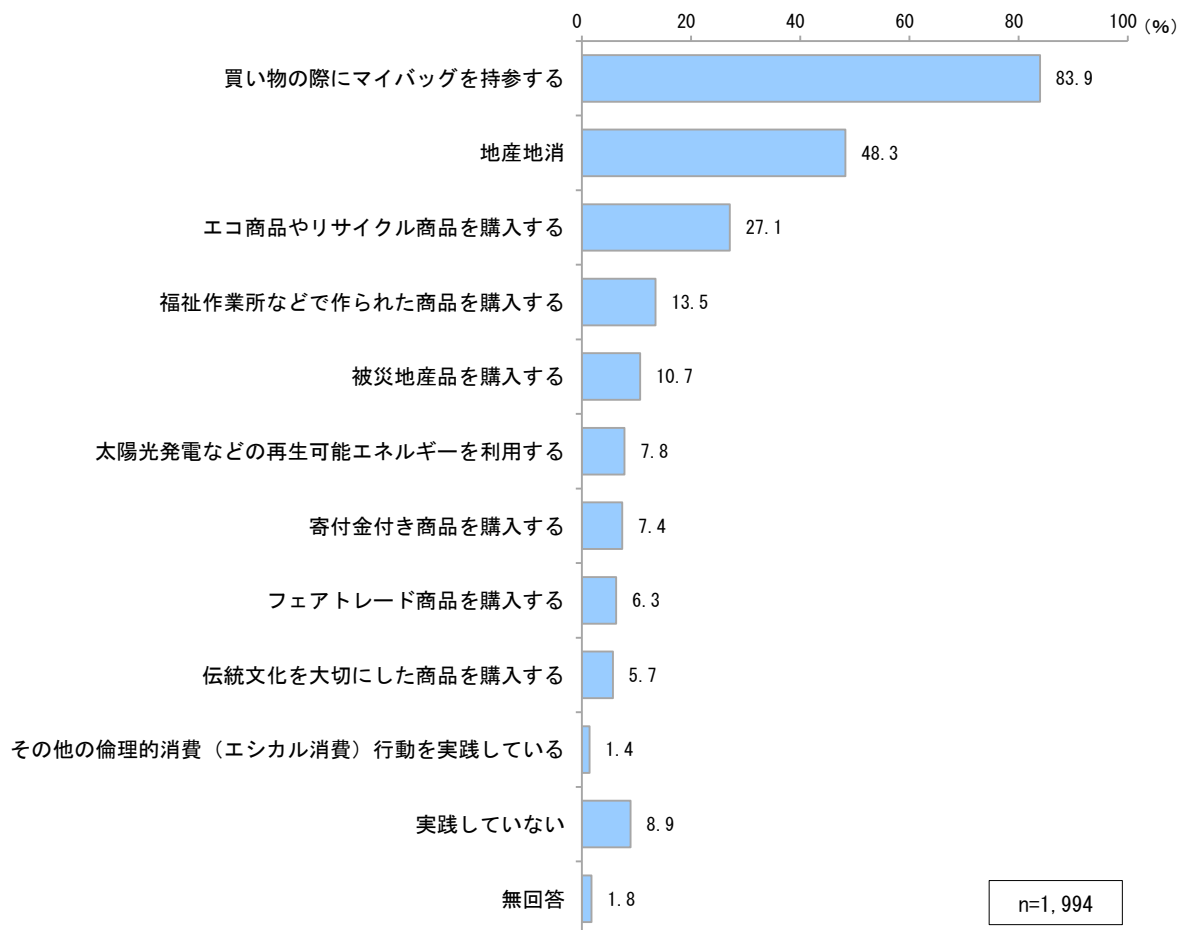
※「倫理的消費（エシカル消費）」とは、消費者が「人や社会、環境、地域に配慮した商品やサービスを選んで消費すること」です。

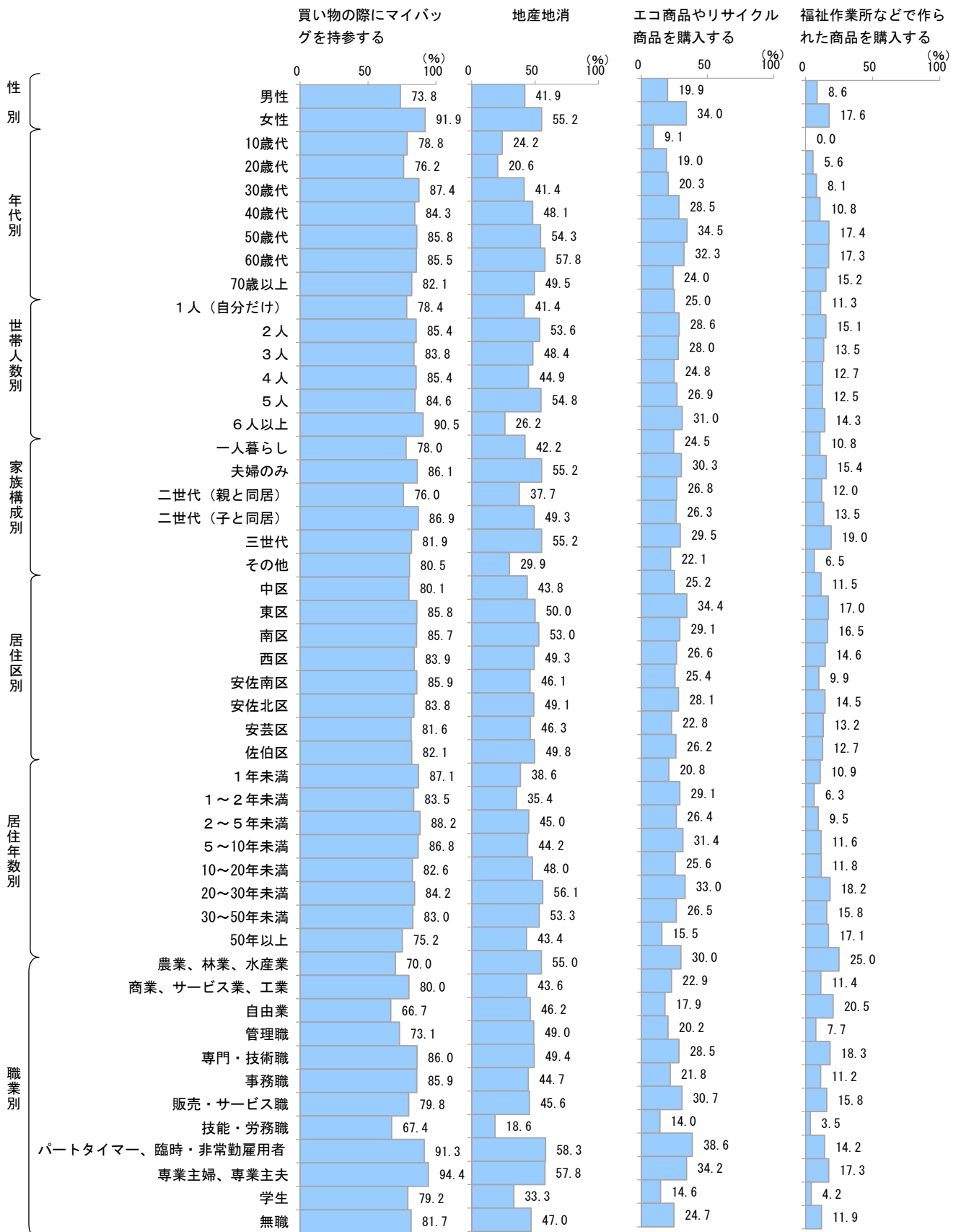




問46 次に掲げる行動で、あなたが普段から実践しているものがあれば、いくつでも○を付けてください。（実践していない方は、「11 実践していない」に○をしてください。）

※平成31年度から新たに設けた問





# 平成31年度（2019年度）消費生活相談の概要

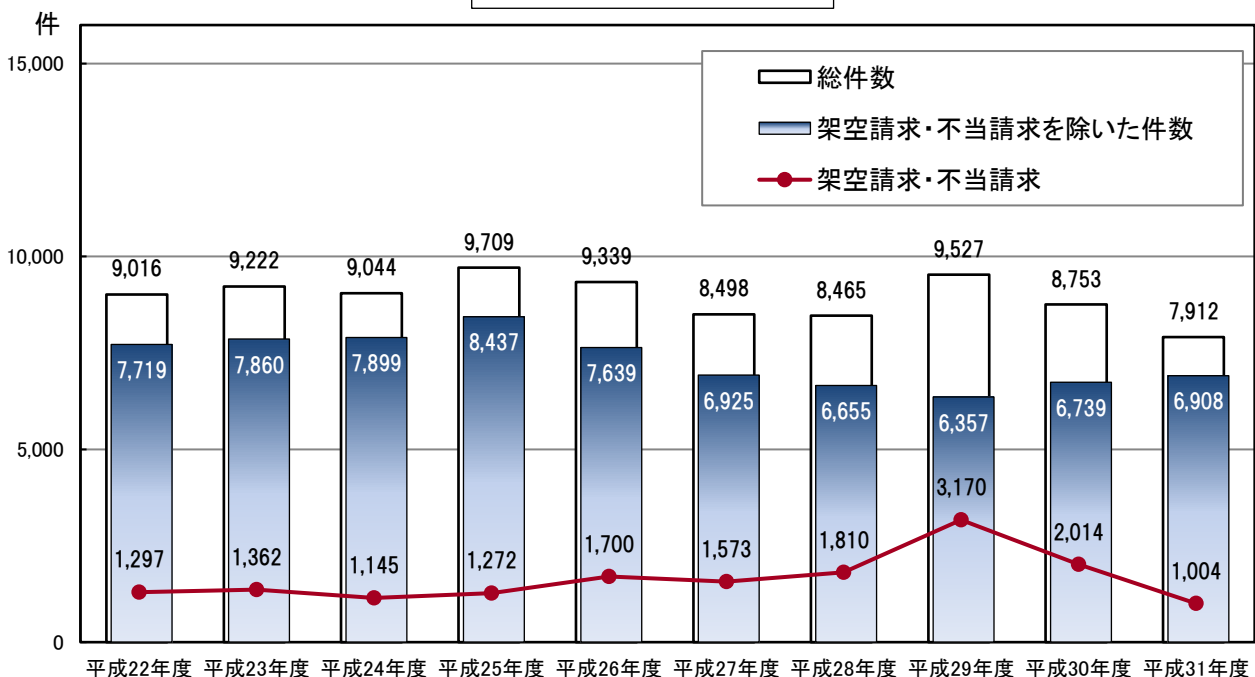
## 総 括

- 広島市消費生活センターが平成31年度に受け付けた消費生活相談は7,912件で前年度に比べ841件減少した。その中で架空請求・不当請求の相談件数は1,010件減少し、1,004件となった。（図表1）
- 契約当事者の年齢別では、70歳代からの相談が1,054件と最も多く、次いで40歳代（1,000件）、50歳代（935件）となっている。全体の相談件数が減少している中、20歳未満からの相談が前年度の127.2%（+40件）、80歳以上の相談が112.0%（+68件）と増加している。（図表2・3）
- 商品・役務別では、多いものから順に「商品一般」（944件）、「放送・コンテンツ等」（700件）、「レンタル・リース・賃借」（475件）、「相談その他」（406件）、「健康食品」（395件）となった。（図表4）
- 新型コロナウイルスに関連する相談は143件寄せられた。

## 1 相談件数の推移

平成31年度に広島市消費生活センターに寄せられた相談は7,912件となり、前年度の8,753件に比べ841件（9.6%）減少した。このうち架空請求・不当請求に関する相談は、SMS（ショートメッセージサービス）やメール、はがきを悪用した架空請求が大幅に減少し、前年度の2,014件に比べ1,010件（50.1%）少ない1,004件となった。また、架空請求・不当請求を除いた相談件数は6,908件で、前年度に比べ169件（2.4%）増加した。このうち、増加率の大きい項目は「衛生サービス」に関する相談（36件⇒116件、**222.2%**増）であった。

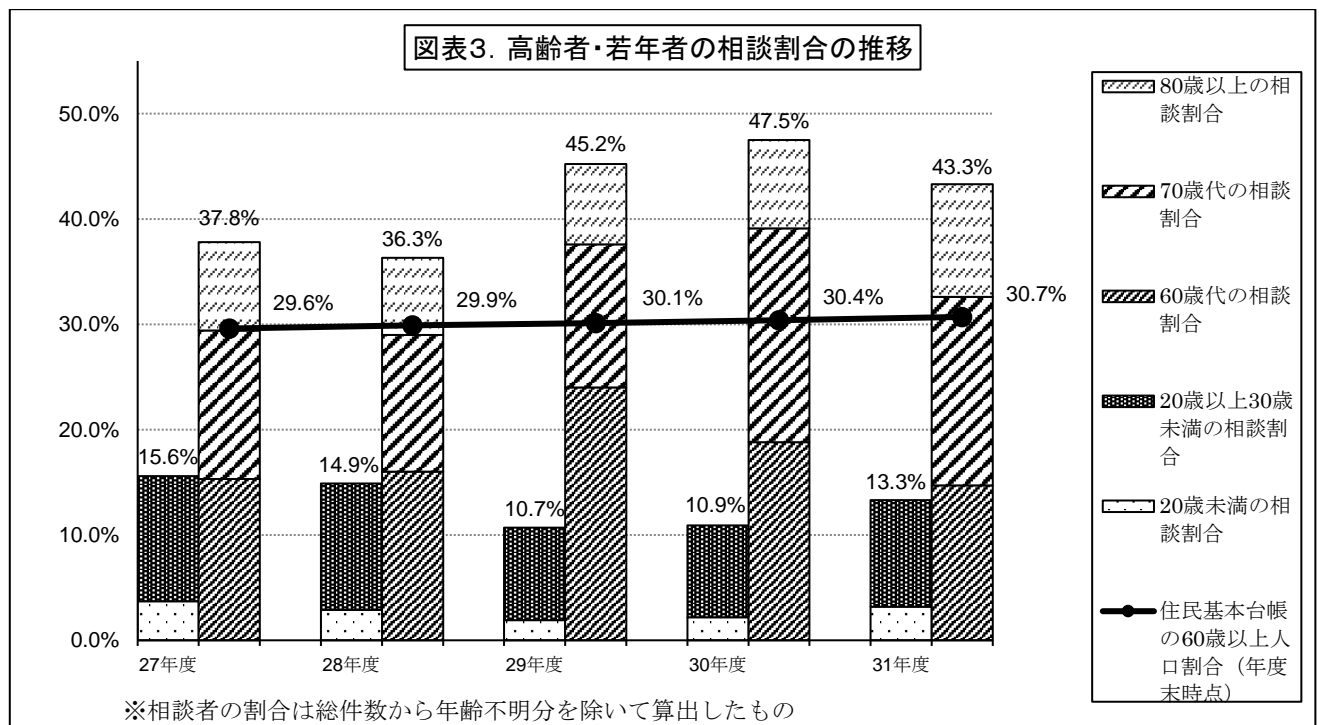
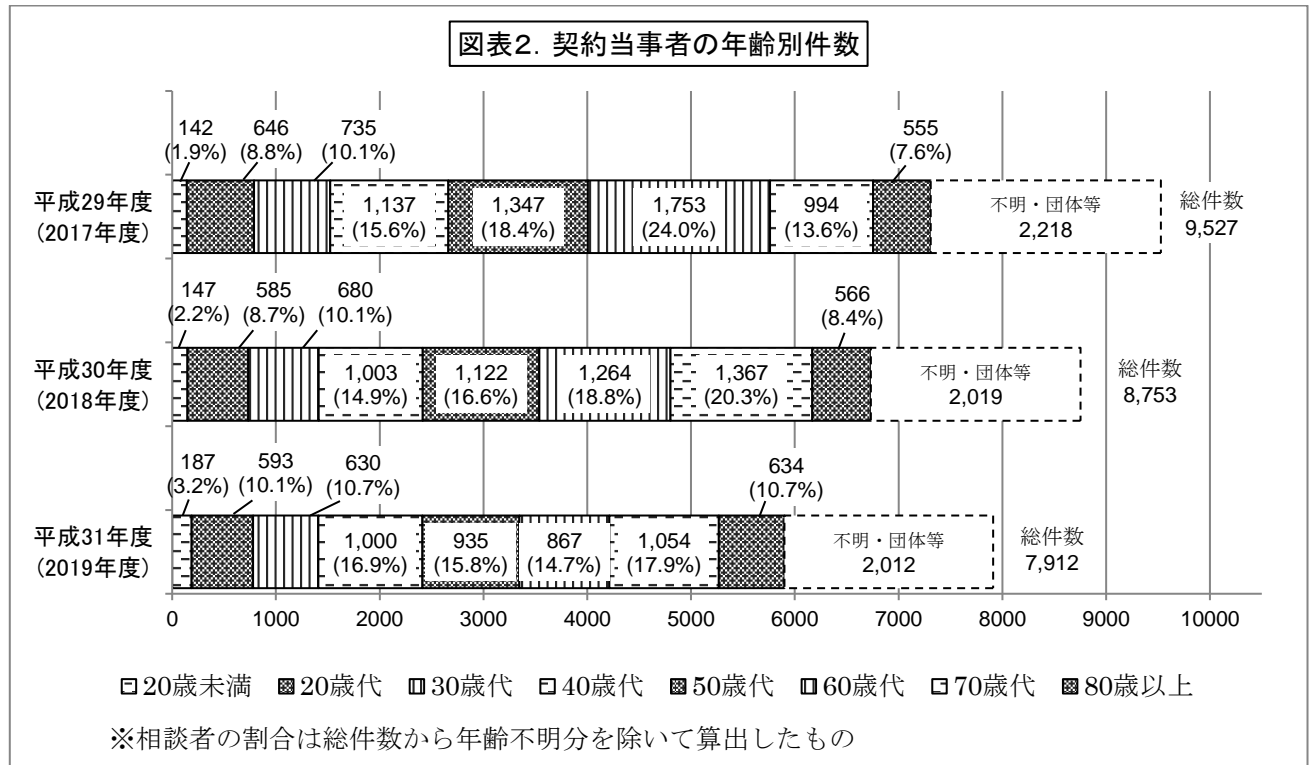
図表1. 消費生活相談の推移



## 2 契約当事者の属性別件数

50歳代から70歳代までの年齢層からの相談件数が大幅に減少した。主な減少要因として、架空請求の相談の減少が挙げられる。

一方、20歳未満と80歳以上からの相談件数は3年連続で増加している。





### 3 商品・役務別相談件数

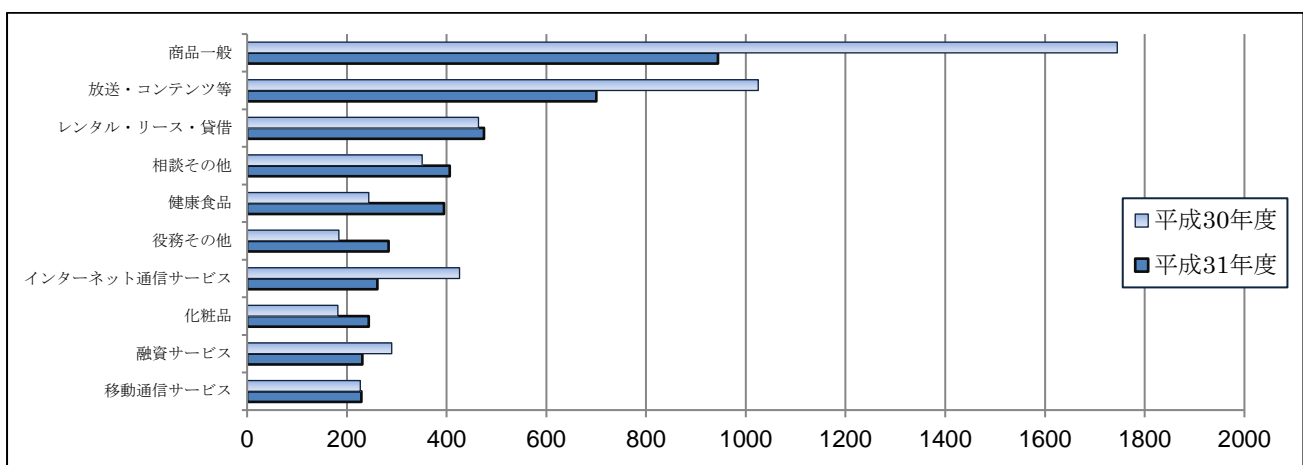
#### (1) 商品・役務別相談件数

架空請求が含まれる「商品一般」と「放送・コンテンツ等」は、架空請求の相談件数が減少した影響で、件数が大きく減少していますが、依然として件数は突出している。

「健康食品」と「化粧品」は、定期購入に関する相談件数が増加した影響で件数が増えている。

図表4. 相談件数の上位10位の相談件数と相談内容 (単位: 件)

順位 (昨年度順位)	区分	31年度	30年度	前年度比	主な内容
1 (1)	商品一般	944	1,745	▲801件 54.1%	個別の区分として分類できない商品・サービスに係る消費生活相談。料金未納などと記載された架空請求はがきなど
2 (2)	放送・ コンテンツ等	700	1,025	▲325件 68.3%	インターネット上の架空・不当請求、公共放送の契約や勧誘方法、出会い系サイトやオンラインゲームに関する相談など
3 (3)	レンタル・リース・貸借	475	464	+11件 102.4%	賃貸アパートの契約や修理費、敷金の返還に関するトラブルなど
4 (5)	相談その他	406	351	+55件 115.7%	消費生活相談以外の相談。交通事故や貸金の回収など契約以外の民事相談
5 (7)	健康食品	395	244	+151件 161.9%	高麗人参茶やクロレラ、ローヤルゼリー等のいわゆる健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品等
6 (-)	役務その他	284	184	+100件 154.3%	金融商品やワンクリック請求の被害回復をうたうサービス、廃品回収サービス、結婚相手紹介サービスなど
7 (4)	インターネット 通信サービス	261	426	▲165件 61.3%	光ファイバー通信契約やプロバイダ契約など
8 (-)	化粧品	244	182	+62件 134.1%	「医薬品医療機器等法」に定める化粧品。人の身体を清潔にするもので、機械・器具でないもの
9 (6)	融資サービス	231	290	▲59件 79.7%	多重債務・ヤミ金融など
10 (8)	移动通信サービス	229	227	+2件 100.9%	携帯電話やスマートフォン、モバイルデータ通信サービスなど
その他		3,743	3,615		
合計		7,912	8,753	▲841件 90.4%	



## (2) 年齢別の特徴

- 「放送コンテンツ等」は、80歳以上を除く全ての年齢層で2位以内に入っているが、架空請求の相談が減った影響で件数は大幅に減少している。
- 「レンタル・リース・貸借」は、賃貸住宅における敷金や預かり金の返還に関する相談が多く、20歳代から50歳代までの年齢層において4位以内に入っている。
- 「健康食品」に関する相談は、若年者から高齢者まで幅広い世代で相談件数が増えており、特に、20歳未満、40歳代、50歳代からの相談が急増している。

図表5. 年齢別相談件数の上位5位

(単位：件)

年齢別 件数	年度	順位 件数	1位	2位	3位	4位	5位
20歳 未満	31	187	放送・ コンテンツ等	健康食品	化粧品	相談その他	商品一般
			52	41	26	8	6
20歳 代	31	593	放送・ コンテンツ等	理美容	レンタル・ リース・貸借	商品一般	融資サービス
			86	55	49	30	30
20歳 代	30	585	60	13	10	6	11
			放送・ コンテンツ等	理美容	レンタル・ リース・貸借	商品一般	融資サービス
30歳 代	31	630	レンタル・ リース・貸借	放送・ コンテンツ等	商品一般	家具・寝具	融資サービス
			72	56	45	34	32
30歳 代	30	680	74	91	37	8	32
			放送・ コンテンツ等	商品一般	健康食品	レンタル・ リース・貸借	相談その他
40歳 代	31	1,000	101	91	74	74	58
			放送・ コンテンツ等	商品一般	健康食品	レンタル・ リース・貸借	相談その他
40歳 代	30	1,003	138	132	42	61	26
			放送・ コンテンツ等	商品一般	健康食品	レンタル・ リース・貸借	化粧品
50歳 代	31	935	109	106	83	56	38
			放送・ コンテンツ等	商品一般	健康食品	レンタル・ リース・貸借	化粧品
50歳 代	30	1,122	188	258	46	48	30
			商品一般	放送・ コンテンツ等	インターネット 通信サービス	役務その他	移動通信 サービス
60歳 代	31	867	113	98	45	40	39
			商品一般	放送・ コンテンツ等	インターネット 通信サービス	相談その他	レンタル・ リース・貸借
60歳 代	30	1,264	410	131	72	15	24
			商品一般	放送・ コンテンツ等	インターネット 通信サービス	相談その他	レンタル・ リース・貸借
70歳 代	31	1,054	217	74	48	41	40
			商品一般	放送・ コンテンツ等	インターネット 通信サービス	相談その他	レンタル・ リース・貸借
70歳 代	30	1,365	534	134	57	36	30
			商品一般	健康食品	衛生サービス	相談その他	インターネット 通信サービス
80歳 以上	31	634	112	40	34	33	28
			商品一般	健康食品	衛生サービス	相談その他	インターネット 通信サービス
80歳 以上	30	566	99	28	12	23	34

#### 4 特殊販売（店舗によらない販売形態）に関する相談件数

##### (1) 各販売形態の年度別特徴

- 特殊販売の相談件数は3, 230件で、前年度に比べ362件（10.0%）減少した。全相談件数に占める割合は40.8%と0.2ポイント低下した。
- 「訪問販売」に関する相談件数は538件となり、前年度に比べ31件（6.1%）増加した。排水管洗浄などの衛生サービスや、電気に関する相談の増加が目立っている。
- 「通信販売」は、2, 214件と販売形態別で件数が最も多いが、前年度に比べ57件（2.5%）減少した。
- 「電話勧誘販売」は減少傾向が続いていたが、平成31年度においては306件となり、前年度から314件（50.6%）と大幅に減少した。特に、光回線などのインターネット通信サービスに関する相談の減少が大きい（217件⇒82件、62.2%減）。

図表6. 特殊販売の年度別内訳

（単位：件）

区 分	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)	平成29年度 (2017年度)	平成30年度 (2018年度)	平成31年度 (2019年度)
特殊販売(A)	4,317	4,412	4,127	3,592	3,230
訪問販売	499	557	496	507	538
通信販売	2,809	2,897	2,884	2,271	2,214
マルチ販売	141	117	94	112	88
電話勧誘販売	718	724	534	620	306
ネガティブオプション(送りつけ商法)	14	24	16	11	22
訪問購入	77	55	81	47	32
その他無店舗販売	59	38	22	24	30
相談件数(B)	8,498	8,465	9,527	8,753	7,912
相談件数に占める割合(A/B)	50.8%	52.1%	43.3%	41.0%	40.8%

##### (2) 主な特殊販売形態の相談件数の上位5位

###### ① 訪問販売

順位	区 分	件数
1位	衛生サービス	74
2位	工事・建築・加工	61
3位	放送・コンテンツ等	60
4位	電気	57
5位	インターネット通信サービス	38

###### ② 通信販売

順位	区 分	件数
1位	放送・コンテンツ等	527
2位	健康食品	337
3位	化粧品	212
4位	商品一般	177
5位	紳士・婦人洋服	81

###### ③ 電話勧誘販売

順位	区 分	件数
1位	インターネット通信サービス	82
2位	電気	38
3位	役務その他	24
4位	健康食品	22
5位	魚介類	16

### (3) 各販売形態の年齢別特徴

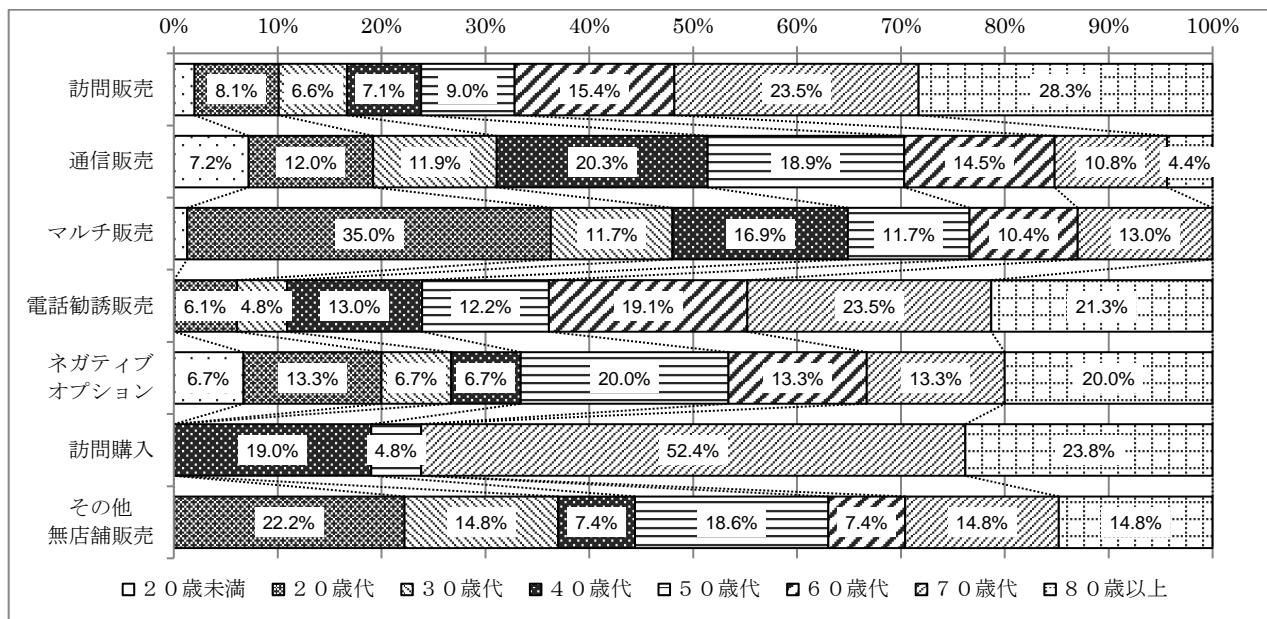
- 「訪問販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」は、高齢者の相談割合が高く、60歳以上の相談が6割を超えている。
- 「マルチ販売」は20歳代からの相談件数が最多であった。特に成人して間もない20歳から22歳までの相談が多く、友人や知人から勧められて契約するケースが多くみられる。

図表7. 特殊販売の年齢別件数

(単位：件)

区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	年齢不明者を除いた合計	合計
訪問販売	8	33	27	29	37	63	96	116	409	538
構成比	2.0%	8.1%	6.6%	7.1%	9.0%	15.4%	23.5%	28.3%	100%	
通信販売	135	224	223	379	354	271	203	83	1,872	2,214
構成比	7.2%	12.0%	11.9%	20.3%	18.9%	14.5%	10.8%	4.4%	100%	
マルチ販売	1	27	9	13	9	8	10	0	77	88
構成比	1.3%	35.0%	11.7%	16.9%	11.7%	10.4%	13.0%	0%	100%	
電話勧誘販売	0	14	11	30	28	44	54	49	230	306
構成比	0%	6.1%	4.8%	13.0%	12.2%	19.1%	23.5%	21.3%	100%	
ネガティブオプション (送りつけ商法)	1	2	1	1	3	2	2	3	15	22
構成比	6.7%	13.3%	6.7%	6.7%	20.0%	13.3%	13.3%	20.0%	100%	
訪問購入	0	0	0	4	1	0	11	5	21	32
構成比	0%	0%	0%	19.0%	4.8%	0%	52.4%	23.8%	100%	
その他 無店舗販売	0	6	4	2	5	2	4	4	27	30
構成比	0%	22.2%	14.8%	7.4%	18.6%	7.4%	14.8%	14.8%	100%	
特殊販売計	145	306	275	458	437	390	380	260	2,651	3,230

※構成比は年齢不明者を除いた数値



## 5 注目事例

### ① 衛生サービス

排水管洗浄などの建物清掃サービスや白蟻駆除サービス等の「衛生サービス」に関連する相談は、前年度の36件から80件増加し116件（322.2%）となった。

#### 【相談事例1】

郵便受けに入っていたチラシに「通常3～5万円かかる排水管高圧洗浄を格安で実施する。」とあり、業者に電話すると昨日訪問してきた。見積額は約4万円であったが、契約書に署名した。工事は1週間後だが、家族から高すぎると反対された。解約したい。（契約者：70歳代・女性）

#### 【相談事例2】

4日前、一人暮らしの父が、訪問してきた業者に排水管洗浄と床下の防腐処理を勧められ、契約した。その日のうちに業者が作業して、排水管洗浄の代金は支払ったが、防腐処理の代金は後日集金に来ることになった。床下を見たが何かの処理をしたような様子はない。地域包括センターに相談すると消費生活センターを案内された。（契約者：80歳代・男性）

### ② 健康食品

「健康食品」に関連する相談件数は、前年度の244件から151件増加して395件となった。インターネット通販で無料又は安価な値段で初回商品を送付し、実は定期購入コースだったというような契約トラブルが多く、特に未成年者からの相談が増えている。

#### 【相談事例1】

中学生。ネット通販でバストアップサプリを注文した。初回は無料で、2回目以降は料金がかかる。2回受け取ればいつでも解約ができるが、次回お届け日の14日前までに電話で連絡する必要がある。2回目を受け取った後、解約しようと何度も電話をかけているがつかまらない。（契約者：10歳代・女性）

#### 【相談事例2】

スマホの広告を見てダイエットサプリメントを注文した。「あと〇〇秒」と焦らせるような広告で、契約内容をよく確認せず申し込んだ。300円のお試しを注文したが、10日後に4か月分がまとめて送られてくること、2回目は約4万円と高額であることを知り、あわてて電話で解約を伝えたが、2回目までは受け取る必要があると言われた。（契約者：50歳代、女性）

### ③ 新型コロナウイルス関連

新型コロナウイルスに関連する相談は143件で、旅行やホテル等の解約に伴うキャンセル料や返金に関するトラブル、マスクや消毒液等が品切れで入手できないといった苦情が多く寄せられた。

#### 【相談事例1】

友人と2人で3月に海外へ卒業旅行に行く予定だったが、旅行先での新型コロナウイルス感染拡大を受け、旅行をやめることにした。私は予約の3日後にキャンセルの連絡をしたが、キャンセル料が発生し代金の一部しか返金されなかった。友人はキャンセル手続きをしていなかったが、予約の1週間後に旅行会社から中止の連絡があり全額返金された。（契約者：20歳代・男性）

#### 【相談事例2】

私宛てにマスクが届いた。住所、氏名、電話番号とも間違いがない。品名はマスクと書いてあり、代金は元払いになっているが、心当たりがないので開封していない。どうしたらよいか。（契約者：60歳代、男性）