

◆ サポーターをはじめるに当たって ◆

**Q** 活動する日は決まっていますか

**A** 決まっていません。あなたのライフスタイルに合わせて、活動できる時間の範囲内で行ってください。

**Q** 活動場所はどこですか

**A** 通常はお住まいの地域を中心に、広島市内が活動場所になります。  
今後行うセンター主催の研修は、センター研修室（中区基町）で行う予定です。

**Q** 自分一人で活動することになりますか

**A** ご自身の活動が中心になりますが、他の消費生活サポーターとグループで活動したり、センターが主催する事業に参加する、などの参加形態があります。

**Q** サポーター活動でのノルマはありますか

**A** 「いつまでに、何を、どれだけ、どうやって」しなければならないといった義務はありません。

**Q** センターへ活動を報告する必要はありますか。

**A** 日々の活動に対してその都度の報告は必要ありません。年1回、翌年度の4月20日までに1年間の活動の報告をお願いします（別途様式があります）。ただし、日々の活動で相談したいことなどがあれば、遠慮なくセンターへ連絡してください。

**Q** サポーター活動は全くの無償ですか

**A** サポーターへの交通費や日当などの支給はありません。ただし、活動をするに当たって、センターから啓発用チラシを提供したり、講師を無料で派遣する「消費生活出前講座」など啓発活動のツールがありますのでご利用ください。

**Q** サポーター活動中の事故について

**A** サポーター活動中に万が一事故があった場合は、原則として、市が運営する「広島市市民活動保険制度の対象となります（無報酬の活動である等の要件があり、審査結果によっては制度が適用されない場合があります。）。

**Q** 消費生活に関する専門知識がなくても大丈夫ですか

**A** あらかじめ消費生活に関する専門知識を習得している必要はありません。センターから提供する最新の消費生活に関する情報をご利用いただき、人に伝えたりする啓発活動に役立ててください。

活動にあたって必要な専門的な内容は、センターがアドバイスして皆様の活動を支援します。

◆見守り活動をするに当たって◆

**Q** トラブルにあっていようです。どのようにご本人に伝えたらよいでしょうか？

**A** まず、近隣で発生している消費者トラブルの具体的な手口をお話しして、似たような誘いがなかったか情報提供・協力を求めるような態度で最初の声かけをするとよいでしょう。次に、例えば高齢者の場合は、高齢者のトラブルが増えていること、誰でもだまされる可能性があるので、決して恥ずかしくはないことを客観的に伝え事情をよく聞きます。  
ご本人の気持ちを尊重しながら意思を確認しましょう。

**Q** 消費生活相談を勧めてよいトラブルなのか迷うのですが。

**A** 消費者トラブルは、事業者と消費者間の問題です（家庭内の相続問題などは含みません）。  
複数の問題が絡み合っているケースも見られますので、迷った時は消費生活センターに問い合わせてください。

**Q** 個人情報の取扱いが気になり、情報提供にとまどっているのですが・・・

**A** 個人情報保護法の施行後、情報提供に慎重になる傾向がみられます。それはとても大事なことです。消費者被害の回復などご本人の利益になることであれば、了解を得て積極的に情報提供をしていくことが重要です。

**Q** 本人に代わって消費生活センターに電話をして欲しいと言われました。可能ですか？

**A** 消費生活センターへの相談は、一番事情が分かっているご本人からが原則です。ご本人に代わって電話を頼まれた場合は、事前によく話を聞き、ご本人の隣で電話をするとよいでしょう。

※消費者庁「高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」から抜粋して広島市が作成しています。

★消費生活相談については、個々の事例毎にアドバイスの内容が違ってくることが考えられます。まわりから消費生活に関するトラブルに対するアドバイスを求められ、対応に迷ったりした場合は、まずは、当センターにご相談ください。（消費生活センターに相談をつなぐこともサポーターの大切な役割です。）