

1 取組状況

(1) 消費者安全確保部会の構成団体との連携

連携先	連携事項																						
広島市障害者基幹 相談支援センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修会での消費者トラブル防止ハンドブックの配布</li> <li>・研修会（広島市障害者自立支援協議会東区地域部会）への当センター職員の参加</li> </ul>																						
広島市地域包括 支援センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イベント等での当センターのパンフレットや啓発グッズの配布</li> </ul> <p><b>【配布物】</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>グッズ</th> <th>数量</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>マグネット</td> <td>220 個</td> </tr> <tr> <td>メモ帳</td> <td>100 個</td> </tr> <tr> <td>ボールペン</td> <td>220 個</td> </tr> <tr> <td>悪質商法撃退ステッカー</td> <td>320 個</td> </tr> <tr> <td>消費者トラブル防止ハンドブック</td> <td>38 冊</td> </tr> <tr> <td>その他の冊子</td> <td>347 冊</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 9カ所の地域包括支援センターへ物品を提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の消費者トラブルに関する情報の当センターへの提供 令和6年度：59件（令和6年12月末時点） なお、当センターでは、当該情報提供に基づき市ホームページに注意喚起情報を掲載</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>掲載日</th> <th>内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和6年8月15日</td> <td>地域包括支援センターをかたる不審電話【参考資料1】</td> </tr> <tr> <td>令和6年8月19日</td> <td>訪問購入のトラブル</td> </tr> <tr> <td>令和6年12月4日</td> <td>給湯器の点検商法</td> </tr> </tbody> </table>	グッズ	数量	マグネット	220 個	メモ帳	100 個	ボールペン	220 個	悪質商法撃退ステッカー	320 個	消費者トラブル防止ハンドブック	38 冊	その他の冊子	347 冊	掲載日	内容	令和6年8月15日	地域包括支援センターをかたる不審電話【参考資料1】	令和6年8月19日	訪問購入のトラブル	令和6年12月4日	給湯器の点検商法
グッズ	数量																						
マグネット	220 個																						
メモ帳	100 個																						
ボールペン	220 個																						
悪質商法撃退ステッカー	320 個																						
消費者トラブル防止ハンドブック	38 冊																						
その他の冊子	347 冊																						
掲載日	内容																						
令和6年8月15日	地域包括支援センターをかたる不審電話【参考資料1】																						
令和6年8月19日	訪問購入のトラブル																						
令和6年12月4日	給湯器の点検商法																						
広島市民生委員 児童委員協議会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中区民生委員児童委員だより「ふれあい中区」での悪質商法等に関する注意喚起</li> </ul>																						
広島消費者協会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活に関するシンポジウムの開催</li> <li>・当センターの取組（消費生活サポーター等）に関する広報</li> </ul> <p>※当センターでは、シンポジウムや消費者大学の広報を実施</p>																						
生活協同組合ひろしま	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食材配達に併せた消費生活サポーター及び当センターの周知に関するチラシの配布【参考資料2】</li> </ul>																						
広島大学	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入学式後のガイダンスにおける消費者教育コーディネーターによる消費生活出前講座の実施及び当センター職員の参加</li> </ul>																						

連携先	連携事項
広島県警察本部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連携強化に係る協議の実施（生活安全部生活安全総務課） （協議結果）</li> <li>【広島県警察】「情報官速報」の当センターへの直接送付</li> <li>【当センター】メール通信の送付（生活安全総務課宛て） （令和6年12月から）</li> </ul>
広島市社会福祉協議会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉サービス利用援助事業「かけはし」利用者への消費者被害に関する情報提供</li> </ul>

## (2) 消費生活サポーター及び消費生活協力団体との連携

ア 実態調査（令和6年1月実施）の結果

### 【消費生活サポーター】

○ 回答者数：57人（消費生活サポーター106人（令和6年1月末時点）：回答率54%）

質問	回答
活動内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メール通信等により流行りの消費者トラブルの情報収集</li> <li>・メール通信に添付されているチラシを地域に配布</li> <li>・名刺に「消費生活サポーター」と記載</li> <li>・家族や地域等での声掛け</li> <li>・民生委員児童委員協議会等の所属団体での情報共有</li> </ul>
メール通信の活用方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自身の情報収集</li> <li>・家族、地域、所属団体での情報共有</li> </ul>
協力可能な企画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修会への参加</li> <li>・消費者大学の受講</li> </ul>
研修会への参加の可否	可能：81% 不可能：10% 未回答：9%
地域の集会への参加の可否	可能：70% 不可能：19% 未回答：11%
使いやすい啓発物	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ステッカー、シール</li> <li>・カレンダー</li> <li>・イラストを使用したチラシ、ポスター</li> <li>・カルタ</li> </ul>
今後の活動内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活出前講座の開催</li> <li>・所属団体内での情報共有</li> </ul>
当センター職員による所属団体等での研修実施の可否	可能：28% 不可能：35% 未回答：37%
消費者トラブル防止ハンドブックについて	<p>【ハンドブックの保有状況】</p> <p>持っている：26% 持っていない：60% 未回答：14%</p> <p>【活用方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談を受けた場合の心構えとしている</li> <li>・集会や見守り活動に持参し情報共有</li> </ul>

質問	回答
当センターへの要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活サポーター同士で意見交換できる機会の企画</li> <li>・消費生活サポーターの活動に関する周知</li> <li>・郵送による情報提供</li> </ul>

### 【消費生活協力団体】

○ 回答者数：42 団体（消費生活協力団体：130 団体（令和 6 年 1 月時点）：回答率 32%）

質問	回答
活動内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社内研修等における職員への啓発</li> <li>・高齢者の自宅等を訪問した際の見守り、情報提供</li> <li>・研修会での消費生活出前講座の開催</li> </ul>
メール通信の活用方法	<p>【団体内】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報共有</li> </ul> <p>【対市民】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問時の話題として活用</li> <li>・情報提供</li> </ul>
協力可能な企画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修会の参加、周知</li> <li>・高齢者等へのチラシ等の配布</li> </ul>
研修会への参加の可否	可能：69% 不可能：26% 未回答：5%
地域の集会への参加の可否	可能：67% 不可能：28% 未回答：5%
使いやすい啓発物	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ステッカー、シール</li> <li>・カレンダー</li> <li>・イラストを使用したチラシ、ポスター</li> <li>・カードタイプの小さな物</li> </ul>
今後の活動内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現行の見守り活動を継続</li> </ul>
当センター職員による所属団体等での研修実施の可否	可能：36% 不可能：55% 未回答：9%
消費者トラブル防止ハンドブックのについて	<p>【ハンドブックの活用状況】</p> <p>活用している：21% 活用していない：64% 未回答：14%</p> <p>【活用方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職場内での情報共有</li> <li>・研修資料として活用</li> </ul>
当センターへの要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メール通信の継続</li> </ul>

### イ 研修会の開催

主に消費生活サポーターを対象とした研修会を開催

- ・ 日 時：令和 6 年 9 月 13 日（金）
- ・ 講 師：全国消費生活相談員協会 消費者教育研究所  
副所長 矢吹 香月 氏
- ・ 参加者：30 名



### (3) その他の取組

#### ① 消費生活サポーターの周知活動を実施

消費生活サポーター：116人（令和6年12月末時点）

うち令和6年度登録者数：14名

##### 【実績】

発行日等	内容
令和6年6月	消費生活情報誌「消費生活サポーターとは？」
令和6年9月15日	広報紙「消費生活サポーターになりませんか」
令和6年9月22日	広報番組「消費生活サポーターについて」
令和7年1月	生活協同組合ひろしまの食材配達に併せてチラシを配布

#### ② 金融機関等に対して消費生活協力団体の周知活動を実施

消費生活協力団体：131団体（令和6年12月末時点）

うち令和6年度登録団体数：1団体（160店舗）

その他、広島県信用組合協会をメール通信の配信先に追加

##### 【実績】

日にち	団体名等
令和6年4月12日	(公財) 広島市老人クラブ連合会 担当者
令和6年5月9日	財務省中国財務局 担当者
令和6年5月17日	広島県金融防犯組合 ((一社) 広島県銀行協会) 担当者
令和6年5月22日	広島県信用組合協会 担当者
令和6年5月24日	広島県信用金庫協会 担当者
令和6年5月31日	広島県信用組合協会 総務委員会
令和6年6月5日	経済産業省中国経済産業局 担当者
令和6年6月10日	広島市農業協同組合 担当者
令和6年6月13日	日本郵政(株) 担当者
令和6年6月17日	(株) もみじ銀行 担当者
令和6年6月19日	(株) ひろぎんホールディングス 担当者
令和6年6月20日	(株) ポプラ 担当者
令和6年6月24日	(公財) 広島市老人クラブ連合会 会長会議及び事務局長会議
令和6年7月11日	(一社) 広島県銀行協会 総会
令和6年8月2日	広島県信用金庫協会 業務連絡協議会

## 2 今後の取組

### (1) 消費生活サポーター及び消費生活協力団体による地域での見守り強化

消費生活サポーター及び消費生活協力団体について、地域を絞った呼びかけを行い、当該サポーター等を有する地域を増加させ、第3次広島市消費生活基本計画において設定した指標の目標達成を目指す。

指標項目	現状（令和6年12月時点）	目標
消費生活サポーターを有する地域 （概ね小学校区単位）	65 校区・116 人	141 校区・282 人
消費生活協力団体を有する地域 （概ね小学校区単位）	113 校区（※）・131 団体	141 校区・282 団体

※ 当該校区に支店等がある場合も1校区として計上

### (2) 実態調査の結果を踏まえた取組

- ・ 消費生活サポーター及び消費生活協力団体への実態調査の結果を踏まえ、消費生活サポーターを交えたイベント等を実施する。
- ・ 使いやすい啓発物を製作する。