

3 消費者の自立の支援

(1) 消費者啓発

ア 消費者力向上キャンペーン事業

(7) 消費者月間事業の開催

区 分	実 施 内 容
消費生活弁護士 相談会	開催期間 5月28日 開催場所 消費生活センター研修室 相談件数 15件（電話10件、来所5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28日 テ ー マ 「地域で広げよう 消費者の安全・安心」 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） ・消費生活コント ・ボランティアグループによる寸劇 ・消費者団体の活動発表 ・よしもと広島お笑いライブ など 入場者数 6,238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10日 実施場所 広島市中区スポーツセンター 出席者 36人と7団体 ・南 区：実施日 6月3日 実施場所 南区役所4階大会議室 出席者 33人と3団体 ・西 区：実施日 5月27日 実施場所 西区役所4階研修室 出席者 19人と6団体 ・安佐南区：実施日 6月7日 実施場所 安佐南区役所3階第4会議室 出席者 22人と3団体 ・安佐北区：実施日 5月31日 実施場所 安佐北区総合福祉センター6階大会議室 出席者 26人と9団体 ・安芸区：実施日 5月26日 実施場所 船越公民館 会議室 出席者 6人と2団体

(イ) 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（5月1日、5月27日、9月25日、10月29日）
事業費 4,284千円

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 63回〔公益社団法人広島消費者協会へ委託〕
事業費 2,217千円

受講団体	実施回数(回)	受講者数(人)
学校関係	7	690
地域団体	56	1,762
合計	63	2,452

ウ 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23年(2011年)4月1日～平成24年(2012年)3月31日
更新月 5月・9月・1月
事業費 2,259千円

エ 啓発用クリアファイルの作成（中・高校生用）

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を作成し、市内の中・高等学校等を通じて全生徒へ配布した。（私立学校については、希望があった学校のみ配布）

(2) 消費者教育

ア 学校における消費者教育

小学校の家庭科の授業において、物や金銭の使い方への関心を高め、物の選択・購入・活用に関する基礎的・基本的な知識や技能を習得することを目的に、消費生活コントを交えた消費者教育事業を実施した。

開催日	場所	対象者	参加者数
9/12	川内小学校	小学5年生	198人
11/7	みどり坂小学校	小学5・6年生	180人
12/2	中山小学校	小学6年生	103人

イ 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 81千円

開講日	テーマ	講師	受講者数
1回 7/7	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 佐々木克行 " 相談員 佐々木 雪子	36人
2回 7/14	私たちの暮らしと独占禁止法 の関わり	公正取引委員会事務総局近畿中国四国事務所中国支所 総務課長 寒川 裕彦 氏 経済係長 小野田 志保 氏	36人
3回 7/21	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	33人
4回 7/28	暮らしの中の証券投資 ～魅力とリスクについて やさしく学ぶ～	NPO法人エイプロシス 証券カウンセラー 栗栖 正治 氏	29人
5回 9/1	広島のまちづくりについて	広島大学大学院社会科学研究所 教授 戸田 常一 氏	25人
6回 9/8	私たちの暮らしと環境・エネ ルギー	経済産業省中国経済産業局 資源エネルギー環境課総括係長 竹原 俊明 氏 環境・リサイクル課リサイクル専門官 大迫 真樹 氏	29人
7回 9/15	生活設計と生活保障について	公益財団法人生命保険文化センター 審議役 高地 貞雄 氏	19人
8回 9/22	「最近の話題から食品の安全 性を考える。」 ～食品の放射能汚染・生肉に よるO111食中毒事件～ 終わりに	広島県健康福祉局食品生活衛生課 食品安全対策グループ主任 新元 芳彦 氏 乳肉水産グループ主任 勝部 由起子 氏	24人
延べ受講者数			231人

(3) 高齢者の消費者被害の防止強化

ア 職員啓発講座

日々の業務の中で高齢者に直接接する職員を対象とし、消費トラブルの現状などの情報や相談内容についての啓発講座を中区において開催した。

開催日	区	場所	対象者	受講者数
4/12	中区	中区地域福祉センター ボランティア研修室	健康長寿課職員 地域包括支援センター職員	27人

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11,000部配布した。

(4) 情報提供等

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8,000部（年間24,000部）作成・配付した。

・事業費 270千円

イ 消費者啓発リーフレットの作成・配付

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、配付した。

名 称	内 容	部数
若者のための消費生活 安全安心ガイド	消費者契約の基礎知識や悪質業者の手口等、消費者力向上に必要な情報を紹介。（若者向け）	10,000部
悪質商法にだまされる ものか	高齢者の被害が後を絶たない悪質商法の実例を、新しい手口を交えてわかりやすく紹介。（高齢者向け）	5,000部
ストップザ・悪質商法 （シルバー編）	高齢者を狙った振り込め詐欺や点検商法、次々販売などで気をつけたいポイントやクーリング・オフについて解説。（高齢者向け）	12,000部
ストップザ・悪質商法リーフレット こんなコトバにご用心	振り込め詐欺、屋根工事、利殖商法、健康講座商法の4つの事例について、業者が使う手口と被害に遭わないためのポイントをわかりやすく紹介。（高齢者向け）	2,550部

ウ 消費生活パネルの作成及び展示・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・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、展示パネルを新たに80枚作成するとともに、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	70本
	図書	4冊
	パネル	30枚

エ 全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O-N E T）の活用

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。

オ 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） 4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

(5) 消費者団体等の活動の推進

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, 7 4 1 千円
（・事業補助	7 9 9 千円
・本市派遣職員人件費補助	4, 9 4 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
教育活動	啓発事業実施、消費者リーダー育成等	6 8 8	7 9 9
調査研究	各種研究・調査実施、研究発表大会等	6 2 0	
地区活動	地域学習会、事業者との懇談会の実施等	5 2 6	
事務局費等	本市派遣職員人件費等	4, 9 4 2	4, 9 4 2
小 計		6, 7 7 6	5, 7 4 1
受託事業	広島市等からの受託事業の実施等	2, 5 2 5	0
合 計		9, 3 0 1	5, 7 4 1

イ 研修や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	19年度 (2007年度)	20年度 (2008年度)	21年度 (2009年度)	22年度 (2010年度)	23年度 (2011年度)
利用回数(回)	127	147	149	150	148
利用者数(人)	1,955	1,688	2,152	2,154	1,902