

消費者庁「地方消費者行政に関する先進モデル事業(見守りネットワークの活性化)」
消費生活協力員・協力団体養成事例講座(第2講座)

広島市における 消費者の見守り体制

広島市市民局消費生活センター
消費者政策企画担当課長
弁護士 関口 岳史
令和7(2025年) 11月19日



略歴

弁護士 関口 岳史（せきぐち たけふみ）

平成17年10月 司法試験合格

平成18年4月 司法研修所入所

平成19年10月 都内法律事務所勤務

平成23年9月 消費者庁表示対策課景品表示調査官

平成28年7月 消費者庁取引対策課消費者取引対策官

令和6年4月 広島市市民局消費生活センターに出向
消費者政策企画担当課長拝命

目次

1	広島市及び 広島市消費生活センターの概要	—————	P3～4
2	広島市における 見守り体制の概要	—————	P5～9
3	広島市の見守りの取り組み	—————	P10～14

1

広島市及び 広島市消費生活センターの概要

広島市及び広島市消費生活センターの概要

＜広島市の概要（令和6年12月末現在）＞

人 口：約117万人 面 積：約906km²

世帯数：約58万世帯 行政区：8区（中、東、南、西、安佐南、安佐北、安芸、佐伯）



＜広島市消費生活センターの概要＞



体制：全22名

管理職：2名（所長、担当課長）

職員：10名

（消費者教育コーディネーター：1名含む）

消費生活相談員：12名

所在地：広島市中区基町6番27号

アクア広島センター街8階

相談受付時間：10:00～18:00

休館日：火曜日、日曜日、祝日・休日及び年末年始

◎ 消費生活相談の件数の推移

年度	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)
相談件数	7,442	7,627	8,717

2

広島市における 見守り体制の概要

広島市における見守り体制の概要

<第3次広島市消費者基本計画>

《第3次計画の体系図》



広島市における見守り体制の概要

<消費生活協力団体（消費者安全法に基づく）>

- ・平成29年度から委嘱を開始
- ・日頃高齢者等に接する機会が多い団体を対象に養成講座を開催
- ・令和4年度からオンライン養成講座を開始（常設化）

訪問介護事業者、宅配事業者、郵便事業者など**131団体**を委嘱
（支店等を含み全141小学校区中、113学区に存在）

【令和7年10月末時点】



広島市における見守り体制の概要

<消費生活サポーター（広島市独自）>

- ・平成27年度から認定を開始
- ・養成講座を受講した者を認定
- ・令和4年度からオンライン養成講座を開始（常設化）

全141小学校区中、66校区に121人が登録中

【令和7年10月末時点】

消費生活サポーター養成講座

オンライン受講用動画

広島市消費生活センター



広島市における見守り体制の概要

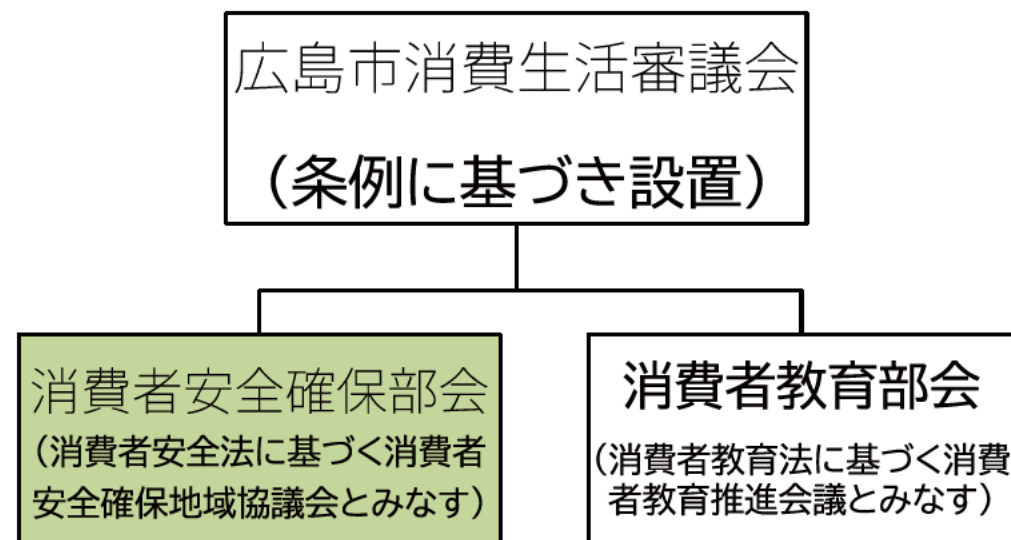
<広島市消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）>

(1) 経緯

広島県内で初めて、平成31年1月に設置した広島市消費生活条例に基づく広島市消費生活審議会「消費者安全確保部会」を協議会（見守りネットワーク）として位置付け

(2) 構成員（令和7年度）

- ・ 弁護士（1名）・ 学識経験者（2名）
- ・ 事業者団体代表（1名）
- ・ 消費者団体代表（2名）
- ・ 警察関係（1名）・ 市民代表（1名）
- ・ 障害者基幹相談支援センター関係（1名）
- ・ 地域包括支援センター関係（1名）
- ・ 民生委員児童委員協議会関係（1名）
- ・ 社会福祉協議会関係（1名）



3

広島市の見守りの取り組み

広島市の見守りの取り組み

<消費者被害に関する情報提供の配信（情報提供）>

(1) 配信先

見守りネットワーク関係者、消費生活協力団体関係者
消費生活サポーター

(2) 配信頻度及び方法：月1回、メール及び郵便

(3) 配信内容

広島市消費生活サポーター通信【7月】の配信について

平素より、本市消費者行政の推進に御協力を賜り厚く御礼申し上げます。

下記のとおり、「広島市消費生活サポーター通信【7月】」をお送りいたしますので、御查收いただきますようお願い申し上げます。

記

1 送付資料

- ・ 広島市消費生活サポーター通信【7月】
- ・ 犯罪情報官速報「警察の『偽サイト』にだまされるな！」
- ・ 広島市消費生活センターだより第98号
- ・ 消費者トラブル注意情報～令和7年7月版～
- ・ 見守り新鮮情報 第515号、第516号
- ・ 子ども・若者サポート情報 第222号、第223号



広島市の見守りの取り組み

<消費生活センターへの情報共有（情報収集&フィードバック）>

見守りネットワーク関係者などから消費生活トラブルの情報が随時寄せられ、必要に応じ市民に情報提供

「不要なものはありませんか？」訪問購入にご注意ください！

購入業者が自宅に来て物品を買い取る、いわゆる「訪問購入」に関する相談が多く寄せられています。
多くは、不用品の回収を装って接触してきます。ご注意ください！

情報提供のあった事例

購入業者から「不用品はありませんか？いらない食器を1つでも2つでももらいに行きたい。」との電話があり、女性から優しく話をされたので訪問を承諾した。
後日、男性の訪問があったが、電話のときとは打って変わり、高圧的な態度で「ほかのものはないか」「貴金属はないか」と言われ、怖くて黙っていたところ、勝手に引き出しを開けて、アクセサリ一箱から数点取り出して持って帰られてしまった。
契約書は受け取っていない。

2025年2月16日広島市消費生活センターウェブサイト更新

消費者被害に関する情報提供	
☐ 消費者被害の恐れがありましたので情報提供します。	
☐ 消費者被害がありましたので情報提供します。	
報告先	広島市（ ）地域包括支援センター
提供した情報の日付	令和 年 月 日
情報提供者	☐ 地域住民 ☐ その他（ ）
主な内容	
対応	
備考	

注）個人や事業所が提供される情報は、地域包括支援センター及び行政機関（区包括支援センター、連絡包括ケア推進課、消費生活センター）以外に提供する場合には削除すること

地域包括支援センターからの情報提供様式

広島市の見守りの取り組み

＜郵便局と連携した取組＞

- ・ 日本郵便(株)中国支社を消費生活協力団体に委嘱
- ・ 市内郵便局に当センターのリーフレット等を配架



リーフレット



啓発チラシ
(消費生活センターだより)

広島市の見守りの取り組み

<実際の見守りの成果（活動する）>

訪問介護ヘルパーが支援中に「不用品を買い取ります」と訪問購入業者が消費者宅の玄関にやってきた。消費者本人が事業者とやり取りしていたが「また時間をおいて来ます。」と一いつて一旦立ち去った。消費者が前向きにとらえていて心配になり、訪問介護事業者が地域包括支援センターに情報提供。

地域包括支援センター職員は、消費者に訪問購入は消費者トラブルになりがちなものであることを伝え、訪問購入業者が訪れた時には断る同意を消費者から得ていた。

後日、地域包括支援センター職員が消費者宅で対応中に、実際に再度訪問購入業者が訪れたため、同意に基づき、不用品もないことを伝え、消費者本人との接触を断り、訪問購入業者に退去してもらった。（なお、訪問購入業者はあくまで消費者本人と話をさせてほしいと訴えていた。）



ご清聴

ありがとうございました