

広島県金融広報委員会の講師派遣制度について

年金、金融商品、悪質商法、生活設計など、身近なテーマについて講師派遣【無料】を行っています。

※10名以上のグループでお申込みください。

※学校、公民館等への講師派遣も可能です。

※講師は消費生活アドバイザーやCFP（ファイナンシャルプランナー）などです。内容によって講師の御希望を伺いますので、電話で御相談ください。

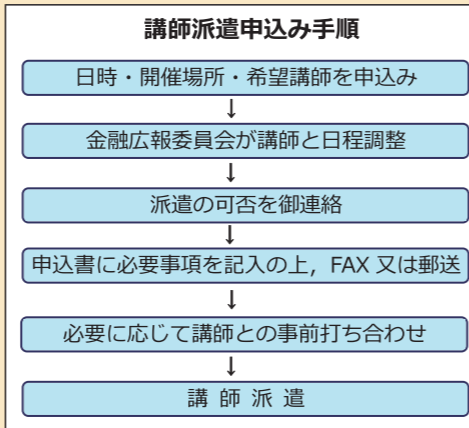
広島県金融広報委員会

〒730-0011 広島市中区基町 8-17 日本銀行広島支店内

電話：082-227-4268 FAX：082-502-0165

当委員会は、広島県、中国財務局、日本銀行広島支店、県内の金融機関等からなる組織です。

【講師をつとめる金融広報アドバイザーの御紹介（平成30年9月現在）】



アドバイザー名	得意分野	アドバイザー名	得意分野
でじ ちえ 出路 千恵	・高齢者のための家計管理と生活設計 ・夢や希望の実現に向けての家計診断と夢プラン ・消費者問題、金融教育など地域ぐるみの学習会	くらはし たかひろ 倉橋 孝博	・相続・贈与の基礎知識 ・年金・介護・医療などの社会保障制度 ・資産運用の心構え
おおた かずこ 太田 和子	・家庭での金銭教育を考えよう ・老後の暮らしを豊かにしよう ・消費者啓発	まつおか くにやす 松岡 邦泰	・幼少期からのしつけと金銭教育 ・児童、生徒の金銭教育 ・くらしと金融の基礎知識
どい けいこ 土井 敬子	・消費者問題 ・金銭教育 ・高齢化社会に向けての生活設計	かわむら さわこ 川村 佐和子	・消費者トラブル最新情報 ・「参加型」消費者トラブル対策講座 ・賢い「子ども消費者」になろう！
さとう けんじ 佐藤 健次	・ライフプラン（生活設計） ・リタイアメントプランニング（退職後の年金、医療等生活プラン全般） ・老後の財産管理（成年後見制度の普及等）	いいだ ひとみ 飯田 ひとみ	・定年退職・再就職の予備知識（働き方と年金・保険） ・パートで働くときの基礎知識（保険・年金・税金・労働条件） ・女性の一生とお金のお話（本当に必要なお金は）
かじもと りえ 梶本 利恵	・生活設計・資金計画の立て方 ・生活設計における保険設計の基本 ・金融経済の基礎知識	みかみ きくみ 三上 喜久美	・ライフプランとキャリアプラン（生活設計と働き方） ・リタイアメントプラン（年金・保険など） ・子どもへの金銭教育
いそざき のりお 磯崎 紀夫	・ライフプラン（生活設計）と保険設計 ・ライフキャリア（生活・仕事）設計 ・相続・贈与の基礎知識		

あなたのまちの消費生活相談窓口

市 町	電話番号	相談日※	相談時間※	市 町	電話番号	相談日※	相談時間※
広島市	082-225-3300	火を除く毎日 (祝日も対応)	10:00~19:00	安芸高田市	0826-42-1143	月・金	9:30~16:30
呉市	0823-25-3218	月~金	8:30~16:30	江田島市	0823-43-1843	月~金	9:00~16:00
竹原市	0846-22-6965	月~金	10:00~16:00	府中町	082-286-3128	月~金	9:00~16:00
三原市	0848-67-6410	月~金	9:00~16:00	海田町	082-823-9219	月~金	9:00~17:00
尾道市	0848-37-4848	月~金	9:00~17:00	熊野町	082-820-5636	月・水	10:00~16:00
福山市	084-928-1188	月~金	8:30~16:30	坂町	082-820-1535	木	9:00~16:00
府中市	0847-43-7106	月・火・木・金	10:00~16:00	安芸太田町	0826-28-1973	月~金	9:00~16:00
三次市	0824-62-6222	月~金	9:00~16:00	北広島町	0826-72-5571	月・木	10:00~16:00
庄原市	0824-73-1228	月~金	9:00~16:00	大崎上島町	0846-65-3123	奇数月の第1金	10:00~15:00
大竹市	0827-57-3236	火・金	9:00~16:00	※町の相談日以外の日、竹原市の窓口で相談できます。			
東広島市	082-421-7189	月~金	9:00~17:00	世羅町	0847-22-1111(代)	月~金	10:00~16:00
廿日市市	0829-31-1841	月~金	9:00~16:00	神石高原町	0847-89-3088	月~金	9:00~16:00

※祝日・年末年始（広島市は年末年始）は休みです。また、昼休憩があります。

【県の相談窓口】 広島県生活センター（環境県民局消費生活課）
〒730-8511 広島市中区基町 10-52 <https://www.pref.hiroshima.lg.jp/soshiki/41/>
消費生活相談 ☎082-223-6111 … 商品・サービスに関するトラブル、不当・架空請求など
県民相談 ☎082-223-8811 … 行政関係、相続・離婚、近隣トラブル、交通事故問題など
受付時間：月曜～金曜日（祝日、年末年始を除く）9時～17時

◆この情報紙に関する問い合わせ先 広島県 消費生活課 消費政策グループ ☎082-513-2730



平成29年度 消費生活相談状況から

○消費生活相談状況について

・平成29年度に県内の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談は31,681件で、前年（27,212件）と比べると**16.4%増加**しています。

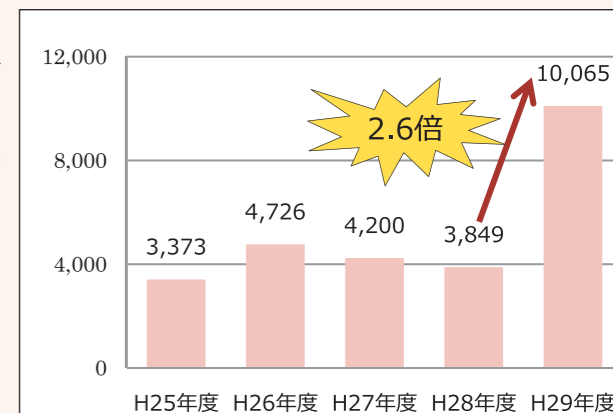
・昨年度に比べて相談が大幅に増加した理由は、**不当請求・架空請求に関する相談が急増した**ことによるものです。

○不当請求・架空請求に引き続きご注意ください

・不当請求・架空請求の相談は、平成29年度の県内における消費生活相談の**31.8%**を占める、最も多い相談です。

・増加した主な原因は、「**架空請求はがき**」に関する相談が急増したことによるものです。

【不当請求・架空請求の相談件数の推移】



商品・役務別 相談件数トップ5（不当請求・架空請求を除く）

区分	件数	相談内容
1 情報提供サービス	1,284	オンラインゲーム、出会い系サイト等の利用、情報商材（※）等
2 不動産貸借	1,209	敷金の返還、修繕費用、ハウスクリーニング代等
3 インターネット通信サービス	1,207	光回線変更の電話勧誘、遠隔操作によるプロバイダの変更等
4 商品一般	948	公的機関を騙ったり、個人情報を聞き出そうとする不審な電話等
5 融資サービス	837	多重債務の整理、ヤミ金被害、住宅ローンの返済等

（※）金儲けや副業のノウハウ・情報等を提供すると称するもの。インターネット上でダウンロード形式や、冊子・DVDの形で販売される。

これ以外にも、化粧品・健康食品の増加が目立つよ。



広島県消費者啓発キャラクター ムーチョ

目次

高齢者（65歳以上）の相談について	… 2
架空請求はがき・メールの相談が増えています！	… 3
自然災害に便乗した悪質商法にご注意ください！	… 3
広島県金融広報委員会の講師派遣制度、相談窓口	… 4

これは音声コードです。

目の不自由な方への情報提供を目的に作られたものです。この音声コードを、活字文書読み上げ装置で読み取らせると、音声で読み上げます。

協力：広島県金融広報委員会（日本銀行広島支店内）

高齢者（65歳以上）の相談について（※）

○高齢者の苦情相談件数は、9,016件で、前年度（6,336件）に比べて、42.3%増加しました。苦情相談の約3割が高齢者からの相談です。

○高齢者の苦情相談を販売購入形態別にみると、件数の多い順に、通信販売、店舗購入、電話勧誘販売、訪問販売となっています。

※ P I O - N E T 設置分、相談者の年齢が把握できる件数のみ。

平成29年度 高齢者の販売購入形態別 相談件数上位4件

販売購入形態	高齢者の相談件数	全体の相談件数	主な相談内容
通信販売	2,035	8,213	「有料コンテンツの未納料金がある」という身に覚えのないメールが届いた。 お試しのつもりで購入した健康食品が再度届いたため確認すると、定期購入になっていた。
店舗購入	1,100	4,569	スマートフォンの契約時に、十分な説明がないままタブレットの契約もさせられた。
電話勧誘販売	1,018	1,825	大手電力会社を騙る業者から、光回線の勧誘を電話で受けた。断ったが何度も電話がかかってくる。
訪問販売	792	1,630	住宅工業者が突然訪問し、強引に床下の点検をした後、「水浸しになっているためすぐに工事したほうがよい」と言われ、心配になって契約してしまった。

高齢者が消費者被害にあわないためには、次の心得を意識して過ごすことが必要です。

また、本人の注意だけでなく、周囲の方々の見守りも大切です。家族や近所など、身近な人々も、高齢者の様子がおかしいと感じたら積極的に声掛けをするようにしましょう。

消費者被害にあわないための7つの心得

- ① 知らない時は、きっぱり断る
- ② うますぎる話は、疑ってかかる
- ③ 相手の親切な態度に惑わされない
- ④ 簡単に家の中に入れない
- ⑤ 個人情報を明かさない
- ⑥ その場ですぐに契約せず、誰かに相談する
- ⑦ 日頃から悪質商法などの情報に関心を持つ

7つの心得を守って、かしこい消費者をめざしましょう



広島県高齢者向け消費者啓発キャラクター「かしこい先生」

かしこい先生の登場する高齢者向けパンフレットは、広島県ホームページでご覧になれます。

検索

広島県 消費者啓発リーフレット

架空請求はがき・メールの相談が増えています！

よくあるトラブル例

- 「国民訴訟お客様管理センター」等、公的機関を騙り、「消費料金に関する最終告知のお知らせ」等の題名のハガキが届いた。
- 携帯電話に、「有料動画の料金が支払われていない。本日中に連絡がないと法的手続きに入る」というメールが届いた。



アドバイス

- **訴訟の通知がハガキで来ることはありません！**
裁判所からの通知が単なるハガキで来ることはありません。公的機関や実在する機関の名前があっても焦って連絡しないようにしましょう。
- **身に覚えのない請求は無視！相手には決して連絡しない！**
「こちらにお問い合わせください」というように、連絡を誘導するような記載があっても連絡しないでください。個人情報聞き出される場合があります。
- **不安に感じた場合は、まずは188番に電話！**
「変だな？」「おかしいな？」と感じたら、すぐにお近くの消費生活相談窓口で電話してください。局番なしの188番（「いやや」の188番で覚えてください）にかけると、電子音声がお近くの消費生活相談窓口をご案内します。

自然災害に便乗した悪質商法にご注意ください！

よくあるトラブル例

- 「家屋の修理に、行政の補助金や火災保険が使える」という虚偽の説明を受け、高額な修理契約を結んだ。
- 「屋根や床下の無料点検をする」と言って突然自宅を訪れた業者から、「このままでは大変なことになる」と契約を急かされて、本来必要のない修理の契約を結んだ。
- 電話やメールで、「被災者のため」という名目で義援金を送るようもちかけられたり、高齢者施設の入居権を譲るようもちかけられた。



アドバイス

- **修理の契約は慎重に判断しましょう！**
修理工事の契約は、焦ってすぐに決めず、できるだけ複数の業者の見積もりをとり、家族等と話し合って慎重に決めましょう。
- **あやしい義援金や投資の勧誘には耳を貸さない！**
公的団体が電話等で義援金を求めることはありません。募っている団体が確かな団体か、お金の使い道はどうなっているのか、振込口座の名義がその団体のものか確認しましょう。また、仕組みが理解できない投資の勧誘には耳を貸さず、きっぱりと断りましょう。

