

令和 3 年度消費者行政の事業説明

1 消費生活行政の総合的な推進

(1) 「広島市消費生活条例」の運用

市民の消費生活の安定と向上を確保するため、消費者の利益の擁護や増進に関する本市の施策についての必要事項を定めた「広島市消費生活条例」を平成 18 年(2006 年)10 月に公布し、平成 19 年(2007 年)4 月に全部施行した。平成 24 年(2012 年)3 月には一部改正(平成 24 年(2012 年)4 月 1 日施行)し、基本計画の策定を規定した。本市は同条例に基づき、消費者施策を実施している。

(2) 第 2 次広島市消費生活基本計画の推進

「広島市消費生活条例」に基づき、平成 25 年(2013 年)3 月に「広島市消費生活基本計画」を策定し、平成 30 年(2018 年)3 月に「第 2 次広島市消費生活基本計画」を策定した。同計画により、市民の消費生活の安定及び向上を確保し、消費者施策の総合的かつ計画的な推進を図っている。なお、同計画は「消費者教育の推進に関する法律」第 10 条第 2 項に定められた「消費者教育推進計画」にも位置付け、消費者教育の推進に取り組んでいる。

＜計画の概要＞

ア 計画期間

平成 30 年度(2018 年度)から令和 4 年度(2022 年度)までの 5 年間

イ 計画の内容

三つの基本計画の柱(消費生活の安全・安心の確保、消費者の被害の救済、消費者力の向上)のもとに、新たに今後 5 年間の重点課題・目標を掲げて消費生活の向上を目指す。

ウ 計画の推進

- (7) 広島市の関係部局、国、県、近隣市町の関係機関、消費者団体、事業者団体等との連携の下、「地域づくり」・「人づくり」のための行政体制の強化といった重点課題に対応し、目標を達成するよう、消費者施策を推進する。
- (イ) 計画の内容や消費者施策の実施状況等については、広島市消費生活審議会に報告するとともに公表する。

(3) 広島市消費生活審議会の運営

消費生活に関する重要な事項について、学識経験者等の意見を聴取することにより、本市の消費者施策の効果的な実施を図る。委員：10 名、専門委員：9 名

(4) 広島市消費生活審議会消費者教育部会の運営

消費者教育に関する重要な事項について、学識経験者等の意見を聴取することにより、本市の消費者教育に係る施策の効果的な実施を図る。委員：5 名・専門委員：4 名

なお、本部会は「消費者教育の推進に関する法律」第 20 条第 1 項に基づく「消費者教育推進地域協議会」として位置付ける。

(5) 広島市消費生活審議会消費者安全確保部会の運営

消費者安全の確保に関する重要な事項について、学識経験者等の意見を聴取することにより、本市の消費者安全の確保に係る施策の効果的な実施を図る。委員：6名・専門委員：5名

なお、本部会は「消費者安全法」第11条の3第1項に基づく「消費者安全確保地域協議会」として位置付ける。

(6) 広島市消費者行政ネットワーク会議の運営

消費者施策の総合調整、情報の共有化等を行い、本市の消費者施策の推進を図る。

2 消費者の権利の保護

(1) 相談業務体制の整備

消費者トラブルの最新事案、困難事案についての事例検討会等を広島県や関係団体等と開催することにより、相談業務体制の整備を図る。

(2) 相談員等の相談対応能力の強化

ア 相談員等の研修の実施

独立行政法人国民生活センター等が主催する研修へ相談員等を派遣する。

イ 法律専門家（弁護士）による相談支援業務

個別の相談事案に関する法的な問題について、相談員と相談者が弁護士から助言を受ける。

(3) 消費者被害の救済

ア 消費生活相談

消費生活に関する相談及び苦情の処理・あっせんを行うとともに、苦情の処理内容等について、市民に情報提供を行い、消費者被害の未然防止及び市民の消費生活の安定向上に寄与する。

また、苦情が増加しているトラブルの解決を図るため、法律の専門家との連携による特別相談会を開催し、消費者被害の救済を図る。

イ 広島市消費生活紛争調停委員会の運営

「広島市消費生活条例」第33条の規定により、市長の附属機関として設置し、市長の付託に応じて、事業者の取引行為等に関する消費者からの苦情について調整を行うとともに、当該条例の規定により、その権限に属するものとされた事項（訴訟費用の貸付けの認定）について審議する。

ウ 多重債務問題対策

平成19年(2007年)4月に国が策定した「多重債務問題改善プログラム」に基づき、多重債務者への関係課の連携した対応、フォローアップや多重債務に陥らないような未然防止策について、庁内関係課長の構成による広島市多重債務問題関係課長連絡会議等において取り組む。

(4) 物価安定対策事業

ア 物価情報の提供

物価問題に関する認識を深めるため、ホームページにより物価に係る情報の提供を行う。

イ 物価の監視・調査

公募による消費生活モニター（８人）により、生活関連物資の価格について、毎月、市内の店舗を調査する。

(5) 消費生活に関する事業者指導

消費生活相談の際に、随時、事業者に改善を促すほか、「広島市消費生活条例」第９条第２項等に基づき、指導に従わない場合には、事業者名の制裁的公表まで行うことを前提とした事業者指導を行う。

(6) 電気用品販売事業者等に対する立入検査

「電気用品安全法」、「消費生活用製品安全法」、「家庭用品品質表示法」及び「ガス事業法」に基づき、消費者の生命・財産の安全の確保を目的に、広島市域内の販売店へ立ち入り、販売又は販売の目的で陳列されている商品の表示等が適正かどうか検査を行う。

3 消費者の自立の支援

(1) 情報提供の推進

ア 消費生活情報紙の発行

消費生活に関する啓発や情報提供を内容とした消費生活情報紙「知っ得なっとく」を発行する。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・発行部数：年３回各６，６００部（５月、９月、２月に発行）・配布先：消費者団体、民生委員、国・広島県、公的機関・施設、市内大学、小・中・高等学校等 |
|--|

イ 消費者啓発パンフレットの作成・配布

消費者被害の未然防止、拡大防止を図るために、消費者啓発パンフレットを作成・配布する。

ウ 消費生活パネルの展示・貸出及び啓発図書等の貸出

消費者被害の未然防止、拡大防止などを啓発するために、消費生活センターの展示コーナーに相談事例や危害・危険情報等の消費生活に関するテーマのパネルを展示する。また団体や個人からの依頼に応じて、啓発図書やＤＶＤ、タペストリー等の貸し出しを行う。

エ 全国消費生活情報ネットワーク・システム（ＰＩＯ－ＮＥＴ）を活用した情報収集

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る。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・検索の効率化を図る。

(2) 消費者教育・啓発

ア 啓発

(7) 消費者力向上キャンペーン事業の開催

「消費者力向上」をキーワードに、5月の消費者月間を中心に消費者啓発事業を実施する。

a 消費者月間事業

消費者自らの学習意欲を高めるため、消費者団体、事業者団体と協力して各種の消費者啓発事業を実施する。

テーマ「“消費”で築く新しい日常」

令和3年度(2021年度)消費者月間事業

事業名	実施期間	場所	内容
消費生活パネル展	年間を通じて	各区役所、公民館等	消費生活に関するパネルを展示する。 特に5月の消費者月間中は、全ての区役所でパネル展を行う。
消費者力向上キャンペーン in マツダスタジアム	令和3年 7月12日	マツダスタジアム	啓発グッズの配付、大型モニターへ消費生活被害防止PR動画を放映する。

(4) 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、消費者トラブルの実例を通して、消費生活の基礎的知識や消費者被害の未然防止、拡大防止を図る。

- ・講師：消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー等
- ・時間：1回1～2時間程度
- ・講師派遣料：無料

(7) 食材配達サービスを利用した消費者への情報提供事業

生協ひろしまの食材配達サービス事業を利用している市民を対象に、生協ひろしまに一般向けの消費者被害についてのチラシを食材とあわせて配付してもらい、消費者被害の未然防止、拡大防止を図る。

イ 消費者教育の推進

(7) 消費者大学の開講

消費者問題に対する学習意欲の高い消費者を対象に、これからの消費者活動を担える人材育成を目指して、消費者大学を開講する。

(4) 学校教育における消費者教育の推進

最新の消費生活情報や、広島市消費生活審議会消費者教育部会において作成した学習用教材を市立の学校等へメール配信し、活用するよう働きかける。

また、市立小学校・中学校・高等学校から各1名の教職員を、消費者教育講座の受講のため、国民生活センター等へ派遣する。

(ウ) 消費生活サポーター養成講座の開講

消費者問題に関する専門知識や見守り活動のあり方を学ぶための講座を開講し、高齢者等を消費者被害から守るための見守り活動を担う人材の育成を図る。

(エ) 成人向けの消費者教育講習会等

成年年齢の引下げにより新たに成年になる者等を対象に、消費者教育の講習を行う。

また、成人祭において、新成人に消費者被害に関するパンフレット等を配布することにより消費者意識の啓発を図る。

(オ) 小学生向け夏休み研究学習会の開催

小学4年生から6年生とその保護者を対象に、夏休みに広島県金融広報委員会より講師を招へいし、買い物についての学習会を開催する。

(カ) 子ども向けイベントへの参画・出展による消費者教育

市主催のイベントへ参画・出展し、来場者の子どもに消費者問題について学んでもらう。

(キ) 小・中学生の消費者トラブル予防のための啓発チラシの配布

小・中学生の消費者トラブル予防のための啓発チラシを、市内の小・中・特別支援学校の児童・生徒に配布する。

ウ エシカル消費（倫理的消費）の推進

持続可能な社会の形成のために、人や社会、環境、地域に配慮した消費行動を行うよう、次代の担い手である若年層を始め、広く市民に対し、広報紙やテレビ、イベントなどを通じた意識啓発に取り組む。

(3) 高齢者の消費者被害防止強化事業

ア 高齢者等の見守りネットワークの運営

広島市消費生活審議会消費者安全確保部会等の意見を基に作成した見守り活動者向けのマニュアルを関係団体へ配布し、活用を働きかける。

関係団体の日頃の見守り活動において、消費者被害の未然防止の問題意識を持ち、消費生活相談につなげるよう連携したネットワークを運営する。

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・訪問購入お断り」を記載したステッカーを高齢者向け消費生活出前講座等を通じて、内容を説明しながら配布する。

ウ 高齢者等の消費者被害防止対策講座の開催

高齢者等の消費者被害の未然防止・拡大防止を図るために、高齢者等が地域において日常生活を営むために必要な支援を行う者に対する講座を実施する。

エ 配食サービスを利用した高齢者への情報提供事業

食事の調理が困難なおおむね65歳以上の高齢者のみの世帯（またはこれに準ずる世帯）に属する人を対象に、昼食又は夕食を配達するとともに、安否を確認している広島市高齢者配食サービス事業者に、高齢者の消費者被害についてのチラシを提供し、食事と合わせて配付してもらうことで、地域の高齢者に対して注意を促す。

オ 高齢者への消費生活相談周知事業

65歳以上の高齢者を対象に、高齢者いきいきポイント事業のポイント手帳とともに、消費生活センターを周知するためのチラシを郵送することにより、消費生活センターの認知度を向上させ、消費生活相談につなげる。

カ 高齢者サロンワーキング事業

高齢者が日常的に集う場（サロン等）を活用し、参加・対話型で悪質事業者への注意喚起など、消費者被害の未然防止・拡大防止に向けた取組を行う。

キ 消費生活協力団体育成のための見守り講座等

「消費者安全法」第十一条の七に基づき、消費者協力団体を委嘱するとともに、消費生活協力団体に対する消費者被害の未然防止・拡大防止に必要な知識を習熟してもらうため、内部又は外部講師による見守り講座を実施する。また、消費生活協力団体へ消費者被害に関する情報提供を行う。

(4) 消費者団体等の活動推進

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・広報活動、調査研究・監視活動、地区活動等に対する事業補助を行うとともに、常勤職員人件費の補助を行う。

イ 消費者の自主活動の場の提供

消費者団体等の自主的な活動を支援するため、消費者のための活動について、研修室を無料で提供する。

4 令和3年度消費生活センターの予算

項目		R3年度(2021年) 予算A	R2年度(2020年) 予算B	差引A－B	増減率
		千円	千円	千円	%
1 消費生活行政の総合的な推進		2,520	37	2,483	6,710.8
消費生活審議会の運営		39	37	2	5.4
消費生活基本計画の改定		2,481	0	2,481	
2 消費者の権利の保護		2,615	2,527	88	3.5
相談業務体制の整備		315	355	▲ 40	▲ 11.3
	相談業務体制の整備	19	19	0	
	多重債務問題の相談体制強化	15	15	0	
	相談員等の研修参加	281	321	▲ 40	
相談員等の相談対応能力の強化		1,582	1,454	128	8.8
	相談員等の研修参加	567	458	109	
	法律専門家(弁護士)を活用した相談事業	1,015	996	19	
消費者被害の救済		660	660	0	0.0
	消費生活紛争調停委員会の運営	10	10	0	
	消費者訴訟の援助	650	650	0	
物価安定対策事業		58	58	0	0.0
	物価安定対策事業	58	58	0	
3 消費者の自立の支援		16,354	16,385	▲ 31	▲ 0.2
情報提供		522	522	0	0.0
	生活情報の提供	278	278	0	
	くらしの情報紙の発行	244	244	0	
消費者教育・啓発		1,350	1,350	0	0.0
	消費生活出前講座	1,292	1,292	0	
	消費者教育の推進	58	58	0	
消費者教育・啓発事業の強化		7,253	7,049	204	2.9
	配食サービスを利用した高齢者への情報提供事業	660	766	▲ 106	
	高齢者への消費生活相談周知事業	413	359	54	
	高齢者サロンワーキング事業	1,875	1,875	0	
	小学生向け夏休み研究学習会の開催	27	11	16	
	子供向けイベントへの参画・出展による消費者教育	200	109	91	
	成人向けの消費者教育講習会	3,492	3,426	66	
	学校等教育職員に対する研修	171	229	▲ 58	
	食材配達サービスを利用した消費者への情報提供事業	405	264	141	
	広島市消費生活審議会消費者教育部会の開催	10	10	0	
	地域安全確保ネットワーク構築事業	1,604	1,841	▲ 237	▲ 12.9
	高齢者等の消費者被害防止対策講座	722	454	268	
	消費生活協力団体育成のための見守り講座	439	245	194	
	消費生活サポーター養成講座（消費生活力向上応用講座）	148	142	6	
	広島市消費生活審議会安全確保部会の開催	295	1,000	▲ 705	
消費者団体等の活動の推進		5,625	5,623	2	0.0
	消費者団体等の育成指導	5,625	5,623	2	
4 消費生活センターの管理運営		25,559	26,555	▲ 996	▲ 3.8
消費生活センター管理運営(施設管理)		25,090	26,054	▲ 964	▲ 3.7
消費生活センター管理運営(展示啓発)		469	501	▲ 32	▲ 6.4
計		47,048	45,504	1,544	3.4

※人件費は除く。

消費生活センター予算の推移

区分	28年度 (2016年度)	29年度 (2017年度)	30年度 (2018年度)	31年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)
予算額	49,263千円	51,625千円	41,607千円	43,093千円	45,504千円	47,048千円
指数(28年度(2016年度)を100とする)	100	104.8	84.5	87.5	92.4	95.5