

## 第2次広島市消費生活基本計画

### 消費者施策（個別施策）実施状況

（令和3年4月1日現在）

#### ＜令和2年度の実施状況＞

実施した事業については特記すべき事業の内容や実績を、実施しなかった事業についてはその理由や検討状況等を記載しています。

##### 【区分】

- 1・・・事業の内容を実施したもの
- 2・・・事業の内容を実施しなかったもの
- 3・・・事案等の発生がなかったため実施していないもの

#### ＜令和3年度以降の予定＞

令和3年度以降に、事業の内容に変更（事業の見直し・拡充等）がある場合にその内容を記載しています。該当がない場合は空欄になっています。

## 目 次

|    |                                   |         |
|----|-----------------------------------|---------|
| I  | 第2次広島市消費生活基本計画の体系・・・・・・・・・・・・・・・・ | i ～ vii |
| II | 消費者施策（個別施策）の実施状況                  |         |
| 1  | 消費生活の安全・安心の確保・・・・・・・・・・・・・・・・     | 1 ～ 8   |
| 2  | 消費者の被害の救済・・・・・・・・・・・・・・・・         | 9 ～ 14  |
| 3  | 消費者力の向上（消費者教育推進計画）・・・・・・・・        | 15 ～ 23 |

# I 第2次広島市消費生活基本計画の体系

## 1 消費生活の安全・安心の確保

### (1) 危害・危険防止

#### ア 事故の防止・原因究明のための取組

##### 【実施事業】

- 消費者庁への重大事故等の通知
- ホームページや消費生活情報紙、掲示等での消費生活の緊急情報の提供
- 商品テスト依頼による製品の性能・品質・欠陥等に対する原因究明の支援

#### イ 食品等の安全性の確保

##### 【実施事業】

- 食品関係施設への立入検査
- 食品などの検査
- 食中毒等健康被害発生時の迅速・的確な調査等の実施
- 食品衛生に関する講習会及び意見交換会の実施
- 市内で生産した新鮮、安心な“ひろしまそだち”製品の地産地消の推進
- 医療関係施設の開設等の許認可等
- 医療関係施設への立入検査
- 薬事関係施設の開設等の許認可等
- 薬事関係施設への立入検査

#### ウ 住まいの安全性の確保

##### 【実施事業】

- 住まいのアドバイザー派遣
- 住宅相談の実施
- マンション管理セミナーの開催
- 住宅に関する情報の提供
- 欠陥住宅 110 番の実施支援
- 耐震シェルター等設置補助
- 住宅耐震診断補助
- 住宅耐震改修設計補助
- 住宅耐震改修補助
- 住宅用火災警報器の普及啓発

### (2) 自主的かつ合理的な選択ができる取引環境の確保

#### ア 表示・規格・計量等の適正化

##### 【実施事業】

- 食品表示法に基づく食品表示の適正化事業
- 健康増進法に基づく食品表示の適正化事業
- 医事指導事業
- 薬事指導事業
- 電気用品安全法、消費生活用製品安全法、ガス事業法、家庭用品品質表示法に基づく立入検査
- 広島市が定めるべき表示基準の必要性等についての検討
- 「はかり」の定期検査
- 量販店の商品の量目検査、有効期限のある計量器の検査等立入指導取締
- 計量の普及啓発

## イ 生活関連物資の安定供給

### 【実施事業】

- 物価の監視・調査
- 特定生活関連物資の指定及び調査等
- 中央卸売市場における生鮮食料品等の取引の適正化及び流通の円滑化
- 物価情報の提供
- 中央卸売市場における生鮮食料品等の市況情報の提供

## (3) 事業者への働きかけ

### ア 国・県と連携した事業者指導等

#### 【実施事業】

- 他都市における不当取引防止のための取組情報の収集及び分析
- 中国地方悪質事業者対策会議への参加
- 国・県の関係機関との情報交換会への参加
- 中国ブロック消費生活センター所長会議への参加
- 事業者からの事情聴取、消費者を交えた三者面談の実施
- 県生活センターとの情報交換

## (4) 安全・安心な地域づくり

### ア 地域連携による安全・安心な環境づくり

#### 【実施事業】

- 消費者安全確保地域協議会の設置
- 消費者安全確保地域協議会の運営
- 地域見守り実践マニュアルの作成
- 高齢者への消費生活相談周知事業
- 食材配達サービスを利用した情報提供事業
- 消費者安全確保地域協議会の設置・運営や見守り主体となる人材育成、学校における消費者教育推進のための組織体制の強化
- 広島市消費者行政ネットワーク会議の開催
- 高齢者等の消費者被害防止対策講座
- 配食サービスを利用した高齢者への情報提供事業
- 消費生活出前講座
- 消費生活サポーター育成のための講座
- 消費生活協力団体育成のための見守り講座
- 消費生活協力団体への委嘱
- 消費生活協力団体と消費生活センターの連携

## イ 高齢者及び障害者等の権利擁護の推進

### 【実施事業】

- 消費生活相談における高齢者及び障害者の権利擁護の推進のための関係機関の紹介
- 地域包括支援センターとの連携による高齢者の消費者被害の発生及び拡大の防止

## (1) 相談体制

## ア 相談受付

## 【実施事業】

- 情報通信技術の発達を生かした相談受付の在り方についての研究
- 国際会議場国際交流ラウンジの外国人市民の生活相談コーナーの通訳相談員事業との連携

## イ 広域連携

## 【実施事業】

- 広域連携による相談体制についての研究
- P I O - N E T への情報登録日数の短縮
- 消費者被害に関する広域的情報共有体制の構築

## (2) 相談の質の向上

## ア 有資格相談員の確保

## 【実施事業】

- 有資格相談員による消費生活相談
- 弁護士による助言業務実施
- 弁護士との連携による相談会の開催
- 弁護士会との事例検討会
- 相談員募集に当たっての有資格者への案内

## イ 相談員の研修

## 【実施事業】

- 相談業務に係る研修の実施
- 国民生活センターや広島県等が主催する研修への相談員の派遣

## ウ 事業者へのあっせん

## 【実施事業】

- 相談員のあっせんによる契約トラブル等の解決
- 相談員の交渉力向上のための研修の実施

## エ 他の専門相談機関との連携

## 【実施事業】

- 弁護士による助言業務実施
- 弁護士との連携による相談会の開催
- 弁護士会との事例検討会
- 適格消費者団体との連携による消費者被害の発生の未然防止、拡大の防止
- 警察を含む関係相談窓口等の連携の強化
- 各種業界の相談窓口への紹介

### (3) 消費生活センターの周知と身近な消費生活センターの実現

#### ア 消費生活センターの周知

##### 【実施事業】

- 高齢者への消費生活相談周知事業
- 食材配達サービスを利用した情報提供事業
- 消費者安全確保地域協議会、消費生活サポーター、消費生活協力団体を活用した消費生活センターの周知
- 広島市広報番組による広報
- 消費生活情報紙の発行
- 消費者力向上キャンペーン事業の実施
- 配食サービスを利用した高齢者への情報提供事業

#### イ 多重債務問題

##### 【実施事業】

- 消費生活情報紙等による多重債務相談窓口の市民への周知
- 多重債務問題対策における関係機関等の連携の強化
- 多重債務問題に関する研修会

### (4) 消費者意見の反映、消費者紛争・訴訟への支援

#### ア 消費者の意見・要望等の把握

##### 【実施事業】

- 消費生活相談における消費者の意見・要望等の把握・反映
- 広島市消費生活審議会への消費者団体、公募市民の参画
- 消費生活基本計画案へのパブリックコメントの募集と意見の計画への反映
- 消費生活モニター、ホームページにおける消費者の意見の募集
- 市長への申出制度

#### イ 消費者紛争・訴訟への支援

##### 【実施事業】

- 広島市消費生活紛争調停委員会における調停
- 消費者訴訟の援助

#### ウ 消費者団体訴訟

##### 【実施事業】

- 特定適格消費者団体への情報提供等の協力
- 適格消費者団体との連携による消費者被害の発生及び拡大の防止

3

消費者力の向上

(1) 消費者教育の推進の必要性

ア 消費者教育の意義

イ 消費者市民社会

ウ 学校における消費者教育

エ 教員アンケート

(2) 様々な場・ライフステージにおける消費者教育の取組

ア 学校

【実施事業】

- 消費者教育コーディネーターの学校訪問
- 小・中・高等学校用消費者教育教材の提供
- 小・中・高等学校消費者教育授業モデルの開発
- 高等学校消費者教育の広島県との連携・協力
- 学校での防犯教室、安全教室での消費者トラブルの注意喚起
- 若年消費者学習会（高等学校卒業前、大学・専門学校入学時ガイダンス等における消費者教育の実施）
- 大学・専門学校の学生支援室等との定期的な情報交換
- 消費者安全確保地域協議会の設置・運営や見守り主体となる人材育成、学校における消費者教育推進のための組織体制の強化
- 教員を対象とした消費者教育研修の実施
- 電子メディア協議会による出前講座の実施

イ 地域

【実施事業】

- 高齢者サロンワーキング事業
- 夏休み学習会の実施
- 子ども向けイベントへの出展
- 若年消費者学習会
- 成人祭における消費者啓発
- 消費生活協力団体育成のための見守り講座
- 消費生活協力団体と消費生活センターの連携
- 消費者安全確保地域協議会の設置・運営や見守り主体となる人材育成、学校における消費者教育推進のための組織体制の強化
- 消費生活出前講座
- 消費者大学
- 高齢者等の消費者被害防止対策講座
- 電子メディア協議会による出前講座の実施

## ウ 家庭

### 【実施事業】

- 環境に配慮した消費行動と事業活動の啓発
- 広島市家庭用燃料電池（エネファーム）設置補助
- 広島市集合住宅共用部のLED照明器具交換補助
- 食品ロス削減キャンペーン「スマイル！ひろしま」
- わ食（和食・輪食・環食）の推進
- 市内で生産した新鮮、安心な“ひろしまそだち”製品の地産地消の推進

## エ 職場

### 【実施事業】

- 事業者向け講習会の開催等
- 事業者及び事業者団体による消費者教育の取組との協力
- 新入社員研修における消費者問題についての講習
- 公益通報に関する制度のホームページでの情報提供
- 事業者への消費者の意見・要望、適正な事業活動等のための情報提供
- 各種業界との情報交換
- いい店ひろしま顕彰事業
- 広島市生活衛生事業功労表彰
- 広島市ごみ減量優良事業者表彰制度
- 広島市環境美化功労者表彰
- ひろしまエコ事業所認定制度
- 広島市男女共同参画推進事業者表彰

## （３） 啓発活動

## ア 消費者力向上キャンペーン

### 【実施事業】

- 消費者力向上キャンペーン事業の実施

## イ 情報紙の発行

### 【実施事業】

- 消費生活情報紙の発行

## ウ 各種啓発活動

### 【実施事業】

- 市広報紙・広報番組を活用した情報提供
- ホームページ等による消費生活に関する情報提供
- 消費者啓発リーフレットの作成・配布
- 訪問販売・訪問購入お断りステッカーの作成・配布
- 消費生活パネルの展示・貸出及び啓発図書等の貸出
- P I O - N E Tを活用した情報収集及び活用
- SNSによる注意喚起

#### (4) 消費者団体の育成・支援

##### 【実施事業】

- 公益社団法人広島消費者協会事業補助
- 消費者の自主活動の場の提供
- 消費者団体等と協力した啓発事業の実施

「第2次広島市消費生活基本計画」消費者施策(個別施策)実施状況

○基本計画の柱 1 消費生活の安全・安心の確保

(1) 危害・危険防止

ア 事故の防止・原因究明のための取組

- [凡例]
- 1 事業の内容を実施したもの
- 2 事業の内容を実施しなかったもの
- 3 事案等の発生がなかったため実施していないもの

| No. | 事業の名称                             | 内 容                                                                        | 令和2年度の実施状況                      | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 1   | 消費者庁への重大事故等の通知                    | 消費者安全法に基づき、生命・身体に影響するような重大事故等が発生した場合、速やかに消費者事故に関する情報を消費者庁に通知します。           | ・重大事故等の通知件数<br>8件               | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 2   | ホームページや消費生活情報紙、掲示等での消費生活の緊急情報の提供  | 商品事故等に関する緊急情報をホームページや情報紙等の媒体により市民へ情報提供し、被害の発生や拡大の防止を図ります。                  | ・緊急情報をホームページや情報紙等を通じて市民へ情報提供した。 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 3   | 商品テスト依頼による製品の性能・品質・欠陥等に対する原因究明の支援 | 製品の性能・品質・欠陥等に関する苦情相談に対して、迅速かつ的確に、国等の関係機関に商品テストを依頼し、原因究明の支援や事業者への指導などを行います。 | ・商品テストの依頼件数<br>3件               | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

イ 食品等の安全性の確保

| No. | 事業の名称                                            | 内 容                                                                                                                                      | 令和2年度の実施状況                                                                                                                                                 | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課                       |
|-----|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|---------------------------|
| 4   | 食品関係施設への立入検査                                     | 食品衛生法の規定に基づき、食品関係施設に対する許認可、監視指導等を実施し、食品に起因する健康被害の発生を防止します。<br>・食品関係施設に対する立入検査（監視指導）<br>・違反食品に対する措置命令<br>・違反施設の営業禁停止命令等                   | ・食品関係施設に対する立入検査<br>20,048件<br>・違反食品に対する措置命令<br>0件<br>・違反施設の営業禁停止命令等<br>7件                                                                                  | 1  |                            | 健康福祉局<br>食品保健課<br>食品指導課   |
| 5   | 食品などの検査                                          | 食品衛生法および食品表示法に基づき、食品関係施設に対する収去検査を実施し、食品などに起因する健康被害の発生を防止します。                                                                             | ・食品などの検査件数<br>1,179件                                                                                                                                       | 1  |                            | 健康福祉局<br>食品保健課<br>食品指導課   |
| 6   | 食中毒等健康被害発生時の迅速・的確な調査等の実施                         | 食中毒等の健康被害が発生した場合には、迅速・的確に調査等を行うとともに、情報を公表することにより、被害の拡大や再発防止を図ります。                                                                        | ・食中毒等の公表件数<br>6件                                                                                                                                           | 1  |                            | 健康福祉局<br>食品保健課<br>食品指導課   |
| 7   | 食品衛生に関する講習会及び意見交換会の実施【再掲No.50(1)】                | 市民等を対象にした衛生講習会や意見交換会を開催し、食品衛生に関する正しい知識の普及に努め、食品に起因する健康被害の発生を防止します。                                                                       | ・市民向け衛生講習会及び意見交換会開催回数 2件                                                                                                                                   | 1  |                            | 健康福祉局<br>食品保健課<br>食品指導課   |
| 8   | 市内で生産した新鮮、安心な“ひろしまそだち”製品の地産地消の推進【再掲No.50(5)、142】 | ・市内の農林漁業者が市内で生産した農林水産物及び加工品に“ひろしまそだち”マークを表示し、市内産・新鮮・安心な製品の地産地消を図ります。<br>・ホームページ等による“ひろしまそだち”の消費者への情報発信や、「ひろしま朝市」などの産地直売等により地産地消の推進を図ります。 | ・市内の農林漁業者が市内で生産した農林水産物及び加工品に“ひろしまそだち”マークを表示し、市内産・新鮮・安心な製品の地産地消を図った。<br>・企業と連携して“ひろしまそだち”製品を活用したメニューを開発し、レシピ動画をSNS等で配信するなどの情報発信や、「ひろしま朝市」の開催により地産地消の推進を図った。 | 1  |                            | 経済観光局<br>農政課              |
| 9   | 医療関係施設の開設等の許認可等                                  | 医療施設及び医療関係施設に対する許可及び届出関係事務並びに施設に対する監視指導を行います。                                                                                            | ・医療施設等に対する許可及び届出関係事務 2,076件<br>・医療施設等に対する監視指導（立入） 266件                                                                                                     | 1  |                            | 健康福祉局<br>環境衛生課<br>医務・薬務担当 |
| 10  | 医療関係施設への立入検査                                     | 適正な医療の提供体制の確保のため、医療施設及び医療関係施設に対して関係法令に基づき指導を行います。                                                                                        | ・医療施設等に対する監視指導（立入） 266件                                                                                                                                    | 1  |                            | 健康福祉局<br>環境衛生課<br>医務・薬務担当 |

| No. | 事業の名称                                             | 内 容                                                                                                                             | 令和2年度の実績状況                                                                               | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課                           |
|-----|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|-------------------------------|
| 11  | 薬事関係施設の開設等の許可等                                    | 薬局及び医薬品等販売業者に対する許可及び届出関係事務並びに施設に対する監視指導を行います。                                                                                   | ・薬局等に対する許可及び届出関係事務 4,238件<br>・薬局等に対する監視指導（立入） 435件                                       | 1  |                            | 健康福祉局<br>環境衛生課<br>医務・薬務<br>担当 |
| 12  | 薬事関係施設への立入検査                                      | 医薬品等の安全性の確保のため、薬局、医薬品・医療機器販売業者に対して関係法令に基づき指導を行います。                                                                              | ・薬局等に対する監視指導（立入） 435件                                                                    | 1  |                            | 健康福祉局<br>環境衛生課<br>医務・薬務<br>担当 |
| 13  | 環境衛生指導事業                                          | 旅館、公衆浴場、興行場、理容所、美容所、クリーニング所、コインランドリー、温泉利用施設、化製場、プール等の環境衛生関係施設を関係法令等に基づき指導することにより、市民生活に密接で多大な影響をもたらす施設の衛生を確保し、市民の保健衛生の向上に取り組めます。 | ・環境衛生関係施設への指導<br>監視指導件数 952件                                                             | 1  |                            | 健康福祉局<br>環境衛生課                |
| 14  | 家庭用品安全対策事業<br>【再掲No.89(16)】                       | 衣類や洗剤などの家庭用品を試買し、含有される可能性のある有害物質の検査を行い、その結果に応じて、製造、販売業者等への指導を実施します。基準値以上の有害物質を含有する家庭用品の排除又は市場への流通を防止することで、消費者の健康被害発生を防止に努めます。   | ・家庭用品試買及び検査の実施<br>試験検査件数 0件<br>(新型コロナウイルス感染症対応に人員を割いたため、実施できなかった)                        | 2  |                            | 健康福祉局<br>環境衛生課                |
| 15  | 毒物劇物指導事業<br>【再掲No.50(4)、89(17)】                   | 毒物及び劇物取締法に基づき、施設への立ち入り調査を行い、保管、取扱方法など毒物及び劇物の適切な管理を指導します。市民からの毒物劇物に関する苦情について調査し、改善を図ります。                                         | ・毒物劇物に係る施設に対する許可及び届出関係事務 288件<br>・毒物劇物に係る施設に対する監視指導（立入） 112件                             | 1  |                            | 健康福祉局<br>環境衛生課<br>医務・薬務<br>担当 |
| 16  | 消費生活条例に基づく事業者への調査・指導・勧告・公表等<br>【再掲No.27、37、43、51】 | 消費生活条例に基づき、勧告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い、被害の発生や拡大の防止を図ります。                                                         | ・（食品の安全性の確保に関する指導等）実績なし<br>・引き続き、条例に違反する行為を行っている疑いのある事案が発生した場合は、事業者指導を行い、被害の発生や拡大の防止を図る。 | 3  |                            | 市民局<br>消費生活センター               |

ウ 住まいの安全性の確保

| No. | 事業の名称          | 内 容                                                                                          | 令和2年度の実績状況                                                                                          | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課            |
|-----|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|----------------|
| 17  | 住まいのアドバイザー派遣   | 住宅のリフォームを検討している市民に対して、専門知識を有する建築士を中立的な立場の専門家（住まいのアドバイザー）として現地に派遣し、適切な助言を行います。                | ・住まいのアドバイザー派遣<br>派遣件数 5件                                                                            | 1  |                            | 都市整備局<br>住宅政策課 |
| 18  | 住宅相談の実施        | 住宅リフォーム、耐震及びマンション管理等に関して、専門知識を有する建築士、弁護士により、的確なアドバイスを市民に対し実施します（毎月1回）。                       | ・住宅相談<br>月1回12件の枠内（年144件の枠内）で、建築士、弁護士による無料相談を実施。<br>件数 66件（建築士 31件、弁護士35件）                          | 1  |                            | 都市整備局<br>住宅政策課 |
| 19  | マンション管理セミナーの開催 | マンション管理組合員や、マンションの区分所有者などを対象に、マンション管理に必要な知識の普及と啓発を図るべく、毎年10月、住生活月間記念行事の一環で、専門家によるセミナーを実施します。 | ・マンション管理セミナー<br>新型コロナウイルス感染症拡大のため専門家によるセミナーを実施せず、マンション管理の基本的事項に関する資料を広島市ホームページに掲載。                  | 2  |                            | 都市整備局<br>住宅政策課 |
| 20  | 住宅に関する情報の提供    | 公営賃貸住宅募集情報及び住まいのガイドなど、市民の多様な居住ニーズに応じるために、住宅に関する情報を提供します。                                     | ・公営賃貸住宅募集案内の配布<br>市営住宅：年4回の定期公募について案内<br>県営住宅：広島市内にある県営住宅の年3回の定期公募について案内<br>・住まいのガイドの作成<br>2,000部作成 | 1  |                            | 都市整備局<br>住宅政策課 |

| No. | 事業の名称                                             | 内 容                                                                                                                | 令和2年度の実績状況                                                                                                                                                     | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 21  | 欠陥住宅110番の実施支援                                     | 平成11年5月に設立された、弁護士や建築士を構成員とする「広島欠陥住宅研究会」が行う欠陥住宅被害110番等の相談事業の会場を提供するなど、必要な支援を行います。                                   | ・広島欠陥住宅研究会による相談会の実施に協力<br>実施回数 1回<br>相談件数 10件                                                                                                                  | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 22  | 耐震シェルター等設置補助                                      | 戸建木造住宅に居住する高齢者や障害者等を対象に、耐震シェルター等の設置費用の一部を補助します。                                                                    | ・耐震シェルター等設置補助事業<br>申請なし                                                                                                                                        | 3  |                            | 都市整備局<br>住宅政策課  |
| 23  | 住宅耐震診断補助                                          | 戸建木造住宅及び分譲マンションで行う耐震診断の経費の一部を補助します。                                                                                | ・住宅耐震診断補助事業<br>戸建て木造住宅 1戸<br>分譲マンション 0棟                                                                                                                        | 1  |                            | 都市整備局<br>住宅政策課  |
| 24  | 住宅耐震改修設計補助                                        | 耐震性が十分でない戸建木造住宅で行う耐震改修設計の経費の一部を補助します。                                                                              | ・住宅耐震改修設計補助事業<br>0戸                                                                                                                                            | 3  |                            | 都市整備局<br>住宅政策課  |
| 25  | 住宅耐震改修補助                                          | 耐震性が十分でない戸建木造住宅で行う耐震改修の経費の一部を補助します。(※H28年度から再開)                                                                    | ・住宅耐震改修補助事業<br>構造評点0.4以上0.7未満<br>0戸<br>構造評点0.4未満 1戸                                                                                                            | 1  |                            | 都市整備局<br>住宅政策課  |
| 26  | 住宅用火災警報器の普及啓発                                     | 広島市火災予防条例により設置が義務付けられている住宅用火災警報器について、設置促進や維持管理に関する広報を実施します。<br>なお、住宅火災による死者の割合は高齢者が高いことから、特に高齢者を対象とした広報を重点的にを行います。 | ・住宅防火防災キャンペーン(9月1日～9月21日)の実施<br>・市政広報番組への出演(9月13日放送、12月13日放送<br>カープ家のひろしま生活)<br>・上記のほか、広報紙への記事掲載・ラジオ等への出演<br>・各種行事やイベントによる広報<br>・防火講話等による広報<br>・市ホームページによる情報提供 | 1  |                            | 消防局<br>予防課      |
| 27  | 消費生活条例に基づく事業者への調査・指導・勧告・公表等<br>【再掲No.16、37、43、51】 | 消費生活条例に基づき、勧告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い、被害の発生や拡大の防止を図ります。                                            | ・〈住まいの安全性の確保に関する指導等〉実績なし<br>・引き続き、条例に違反する行為を行っている疑いのある事案が発生した場合は、事業者指導を行い、被害の発生や拡大の防止を図る。                                                                      | 3  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

## (2) 自主的かつ合理的な選択ができる取引環境の確保

### ア 表示・規格・計量等の適正化

| No. | 事業の名称                            | 内 容                                                                                                                                           | 令和2年度の実績状況                                                                                               | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課                       |
|-----|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|---------------------------|
| 28  | 食品表示法に基づく食品表示の適正化事業【再掲No.89(13)】 | 市内の製造・販売業者に対し、食品表示法に基づく食品の適正な表示を行わせるよう点検指導を行います。<br>・食品営業施設に対する食品表示点検(現場検査)の実施<br>・消費者からの食品表示に関する苦情の受付、調査、指導の実施<br>・食品表示の適正を確保するための食品一斉監視の実施  | ・食品営業施設に対する現場検査件数 19,258件<br>・消費者からの食品表示に関する苦情の受付、調査、指導の実施 20件<br>・食品表示適正化推進月間行事の開催 12月に開催               | 1  |                            | 健康福祉局<br>食品保健課<br>食品指導課   |
| 29  | 健康増進法に基づく食品表示の適正化事業              | 市内の製造・販売業者に対し、健康増進法に基づく広告その他の適正な表示を行わせるよう点検指導を行います。<br>・食品営業施設に対する食品表示点検(現場検査)の実施<br>・消費者からの表示に関する苦情の受付、調査、指導の実施<br>・食品表示の適正を確保するための食品一斉監視の実施 | ・食品営業施設に対する現場検査件数 19,258件<br>・消費者(他自治体および事業者を含む)からの食品表示に関する苦情の受付、調査、指導の実施 0件<br>・食品表示適正化推進月間行事の開催 12月に開催 | 1  |                            | 健康福祉局<br>食品保健課<br>食品指導課   |
| 30  | 医事指導事業【再掲No.50(2)、89(14)】        | 適正な医療の提供体制の確保のため、医療施設及び医療関係施設に対して関係法令に基づき指導を行います。<br>・市民からの医療関係施設等に対する保健衛生上の苦情に伴う調査・指導                                                        | ・医療施設等に対する監視指導(立入) 266件                                                                                  | 1  |                            | 健康福祉局<br>環境衛生課<br>医務・業務担当 |

| No. | 事業の名称                                         | 内 容                                                                                                                                          | 令和2年度の実施状況                                                                                                                                                                                                                               | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課                       |
|-----|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|---------------------------|
| 31  | 薬事指導事業【再掲No.50(3)、89(15)】                     | 医薬品等の安全性の確保のため、薬局、医薬品・医療機器販売業者に対して関係法令に基づき指導を行います。<br>・薬局及び医薬品等販売業者に対する許可及び届出関係事務並びに施設に対する監視指導<br>・市民からの薬事関係施設等に対する保健衛生上の苦情に伴う調査・指導          | ・薬局等に対する許可及び届出関係事務 4,238件<br>・薬局等に対する監視指導（立入） 435件                                                                                                                                                                                       | 1  |                            | 健康福祉局<br>環境衛生課<br>医務・薬務担当 |
| 32  | 電気用品安全法、消費生活用製品安全法、ガス事業法、家庭用品品質表示法に基づく立入検査    | 家庭で使用する製品について、電気用品安全法や消費生活用製品安全法、ガス事業法、家庭用品品質表示法に基づく基準を満たした表示がされているかを検査するため、市内の販売店に立ち入り、違反があった場合には、制度や法令遵守の対応について説明を行い、その後、直ちに主務大臣への報告を行います。 | ・電気用品安全法のほか、消費生活用製品安全法、ガス事業法及び家庭用品品質表示法に基づく立入検査を行った。<br>・電気用品安全法<br>検査店舗数 1店舗<br>検査点数 9点<br>違反なし<br>・消費生活用製品安全法<br>検査店舗数 1店舗<br>検査点数 3点<br>違反なし<br>・ガス事業法<br>検査店舗数 1店舗<br>検査点数 5点<br>違反なし<br>・家庭用品品質表示法<br>検査店舗数 1店舗<br>検査点数 15点<br>違反なし | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター           |
| 33  | 広島市が定めるべき表示基準の必要性等についての検討                     | 消費者が商品やサービスを選択する際の判断基準となる表示等について、消費生活条例に基づき、事業者が遵守すべき基準の策定の必要性について検討します。                                                                     | ・市独自の表示基準を必要とする事案なし<br>・今後も市独自の表示基準の策定が必要な事案が認められた場合には検討を行う。                                                                                                                                                                             | 3  |                            | 市民局<br>消費生活センター           |
| 34  | 「はかり」の定期検査                                    | 適正な計量の実施の確保のため、特定計量器の検査を行います。<br>・商店や病院などの取引や証明に使用する計量器の定期検査<br>・家庭用計量器の検査                                                                   | ・計量器の定期検査<br>検査器数 5,162器                                                                                                                                                                                                                 | 1  |                            | 経済観光局<br>計量検査所            |
| 35  | 量販店の商品の量目検査、有効期限のある計量器の検査等立入指導取締              | 適正な計量の実施の確保のため、スーパーマーケット等の計量関係事業者へ立ち入り、内容量が表記してある商品について検査・指導等を行います。<br>有効期限のある計量器（ガス・水道・電気・ガソリン・タクシーなどのメーター）の検査を行います。                        | ・検査件数 3,504件<br>・有効期限のある計量器の検査<br>検査器数 672器                                                                                                                                                                                              | 1  |                            | 経済観光局<br>計量検査所            |
| 36  | 計量の普及啓発                                       | ○小学生等を対象とした計量イベントを開催します。<br>○出前講座の開催<br>テーマを「「計量」の知識」とした出前講座を開催します。                                                                          | ・安佐動物園にて、計量イベント「動物園で計量記念日」を開催する予定だったが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症影響により、中止となった。<br>・出前講座については、依頼がなかったため、実績なし。                                                                                                                                      | 2  |                            | 経済観光局<br>計量検査所            |
| 37  | 消費生活条例に基づく事業者への調査・指導・勧告・公表等【再掲No.16、27、43、51】 | 消費生活条例に基づき、勧告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い、被害の発生や拡大の防止を図ります。                                                                      | ・（表示・規格・計量の適正化に関する指導等）実績なし<br>・引き続き、条例に違反する行為を行っている疑いのある事案が発生した場合は、事業者指導を行い、被害の発生や拡大の防止を図る。                                                                                                                                              | 3  |                            | 市民局<br>消費生活センター           |

イ 生活関連物資の安定供給

| No. | 事業の名称    | 内 容                                                           | 令和2年度の実施状況                                 | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|----------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 38  | 物価の監視・調査 | 日常生活に関連の深い日用品や食料品の生活物資について、消費生活モニターにより、価格動向や供給状況等の必要な調査を行います。 | ・消費生活モニターにより、日常生活物資11品目の価格について毎月1回調査を実施した。 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

| No. | 事業の名称                                             | 内 容                                                                                                                                                | 令和2年度の実施状況                                                                                 | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 39  | 特定生活関連物資の指定及び調査等                                  | 生活関連物資の著しい不足や価格が著しく上昇した場合には、それらの物資を特定生活関連物資として指定し、必要な調査を行います。<br>また、事業者が円滑な流通を妨げたり、適正な利得を著しく超える価格で販売していると認められる場合は、当該事業者に対して、事業活動を是正するよう指導や勧告を行います。 | ・該当事案なし。引き続き必要時には調査、指導、勧告を行うこととする。                                                         | 3  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 40  | 中央卸売市場における生鮮食料品等の取引の適正化及び流通の円滑化                   | 中央卸売市場を開設し、適正かつ健全な運営を確保することにより、生鮮食料品等の取引の適正化とその流通の円滑化を図ります。                                                                                        | ・広島市中央卸売市場業務条例に基づき、市場施設の使用等に係る協定の締結及び業務上必要な指導・助言等を行い、市場の適正かつ健全な運営を確保した。                    | 1  |                            | 経済観光局<br>中央卸売市場 |
| 41  | 物価情報の提供                                           | 消費者が毎月の物価の推移をわかりやすく把握できるよう、広島市で実施した生活関連物資の価格調査結果や、総務省統計局が実施・調査する広島市の費目別消費者物価指数について、ホームページで情報提供します。                                                 | ・物価の調査結果及び広島市の費目別消費者物価指数について市ホームページにより情報提供を行った。                                            | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 42  | 中央卸売市場における生鮮食料品等の市況情報の提供                          | 中央卸売市場での取引価格等の市況情報について、ホームページに掲載します。                                                                                                               | ・中央卸売市場での取引価格等の市況情報について、ホームページに掲載した。                                                       | 1  |                            | 経済観光局<br>中央卸売市場 |
| 43  | 消費生活条例に基づく事業者への調査・指導・勧告・公表等<br>【再掲No.16、27、37、51】 | 消費生活条例に基づき、勧告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い、被害の発生や拡大の防止を図ります。                                                                            | ・（生活関連物資の安定供給に関する指導等）実績なし<br>・引き続き、条例に違反する行為を行っている疑いのある事案が発生した場合は、事業者指導を行い、被害の発生や拡大の防止を図る。 | 3  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

(3) 事業者への働きかけ  
ア 国・県と連携した事業者指導等

| No. | 事業の名称                        | 内 容                                                                                                                                                        | 令和2年度の実施状況                                                                                                  | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 44  | 他都市における不当取引防止のための取組情報の収集及び分析 | 消費生活条例に定める不当な取引行為の禁止に係る運用について、他都市の取組について調査・研究していきます。                                                                                                       | ・他都市の取組について情報収集を行った。引き続き、研究を行う。                                                                             | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 45  | 中国地方悪質事業者対策会議への参加            | 中国地方悪質事業者対策会議へ参加し、要注視事業者に関する情報交換及びその対応策について意見交換を行います。                                                                                                      | ・新型コロナウイルス感染症の影響により、中止となった。                                                                                 | 2  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 46  | 国・県の関係機関との情報交換会への参加          | 国・県の関係機関との会議に出席し、情報交換を行います。                                                                                                                                | ・オンラインでの会議に出席し、情報交換を行った。                                                                                    | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 47  | 中国ブロック消費生活センター所長会議への参加       | 消費者行政の効率的な運営のため、中国ブロック消費生活相談機関間の情報交換及び消費者の意見、要望、相談等に関し、相互の円滑な連絡、協調を図ります。                                                                                   | ・会議に出席できなかったが、書面により、議題等について情報交換を行い、協調を図った。                                                                  | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 48  | 事業者からの事情聴取、消費者を交えた三者面談の実施    | 不当な取引行為が懸念されるような相談が複数あった場合には、事業者に状況聴取や改善要求を行ったり、相談した消費者とともに事業者と協議（三者面談）を行うことによって、実態を把握し、不当とはいえないまでも誤解を与えかねない取引行為については、取引行為の改善について事業者と協議を行い、事業者の活動の是正を図ります。 | ・事情聴取<br>35件<br>三者面談<br>0件<br><br>・引き続き不当な取引行為が懸念されるような相談が複数あった場合には、事業者に対する状況聴取や改善要求、三者面談等を行い、事業者の活動の是正を図る。 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 49  | 県生活センターとの情報交換                | 消費生活相談において、法による行政処分が必要な可能性がある案件について、県生活センターと情報交換を行い、連携して対応します。                                                                                             | ・広島県による行政指導<br>4件（うち行政指導3件は県・市の情報共有に基づく事案）<br>・広島県による行政処分<br>1件（県・市の情報共有に基づく事案）                             | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

| No. | 事業の名称                                             | 内 容                                                                                                                  | 令和2年度の実施状況                                                                                                                             | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課                           |
|-----|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|-------------------------------|
| 50  | 事業者向け講習会等の開催及び調査・指導等の実施                           |                                                                                                                      |                                                                                                                                        |    |                            |                               |
|     | (1)                                               | 事業者等を対象にした衛生講習会や意見交換会を開催し、食品衛生に関する正しい知識の普及に努め、食品に起因する健康被害の発生を防止します。<br>・事業者向け講習会の開催<br>・事業者の自主衛生管理の促進                | ・事業者向け衛生講習会及び意見交換会開催回数 75件                                                                                                             | 1  |                            | 健康福祉局<br>食品保健課<br>食品指導課       |
|     | (2)                                               | 市民からの医療関係施設等に対する保健衛生上の苦情に伴う調査・指導を行います。                                                                               | ・市民からの苦情に対して、必要に応じて調査・指導を実施                                                                                                            | 1  |                            | 健康福祉局<br>環境衛生課<br>医務・薬務<br>担当 |
|     | (3)                                               | 市民からの薬局等に対する保健衛生上の苦情に伴う調査・指導を行います。                                                                                   | ・市民からの苦情に対して、必要に応じて調査・指導を実施                                                                                                            | 1  |                            | 健康福祉局<br>環境衛生課<br>医務・薬務<br>担当 |
|     | (4)                                               | 毒物及び劇物取締法に基づき、施設への立ち入り調査を行い、保管、取扱方法など毒物及び劇物の適切な管理を指導します。市民からの毒物劇物に関する苦情について調査し、改善を図ります。                              | ・毒物劇物に係る施設に対する許可及び届出関係事務 288件<br>・毒物劇物に係る施設に対する監視指導（立入） 112件                                                                           | 1  |                            | 健康福祉局<br>環境衛生課<br>医務・薬務<br>担当 |
|     | (5)                                               | 市内の農林漁業者が市内で生産した農林水産物及び加工品に“ひろしまそだち”マークを表示し、市内産・新鮮・安心な製品の地産地消を図ります。<br>・生産技術指導や農談会などにおいて、農薬・肥料等の適正使用や生産履歴記帳の指導を行います。 | ・市内の農林漁業者が市内で生産した農林水産物及び加工品に“ひろしまそだち”マークを表示し、市内産・新鮮・安心な製品の地産地消を図った。<br>・引き続き、生産技術指導や農談会などにおいて、農薬・肥料等の適正使用や生産履歴記帳の指導を行い、安心な製品の地産地消を図った。 | 1  |                            | 経済観光局<br>農政課                  |
| 51  | 消費生活条例に基づく事業者への調査・指導・勧告・公表等<br>【再掲No.16、27、37、43】 | 消費生活条例に基づき、勧告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い、被害の発生や拡大の防止を図ります。                                              | ・実績なし<br>・引き続き、条例に違反する行為を行っている疑いのある事案が発生した場合は、事業者指導を行い、被害の発生や拡大の防止を図る。                                                                 | 3  |                            | 市民局<br>消費生活センター               |

（４）安全・安心な地域づくり  
ア 地域連携による安全・安心な環境づくり

| No. | 事業の名称                        | 内 容                                                                                                                                | 令和2年度の実施状況                                                          | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 52  | 消費者安全確保地域協議会の設置              | 改正「消費者安全法」（平成28年4月施行）に基づく、高齢者等の消費生活上特に配慮を要する消費者の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ることを目的とした消費者安全確保地域協議会を設置します。                                | ・平成30年度に設置。                                                         | 3  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 53  | 消費者安全確保地域協議会の運営              | 構成団体それぞれのネットワークが主目的としている行政施策や日頃の見守りの視点に、消費者被害の未然防止の問題意識を持っていたき、そのために必要な情報や仕組み、消費生活センターに期待される役割等について意見交換や具体的な取組を検討しながら、見守り体制を構築します。 | ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消費者安全確保部会<br>は実施しなかった。                         | 2  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 54  | 地域見守り実践マニュアルの作成              | 消費者安全確保地域協議会等へ意見を聴きながら、地域見守り実践マニュアルについて検討し、作成します。                                                                                  | ・地域の見守り実践マニュアルとして、「見守り活動者向け高齢者や障害者等の消費者トラブル防止ハンドブック」を作成し、関係団体に配布した。 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 55  | 高齢者への消費生活相談周知事業<br>【再掲No.91】 | 高齢者を対象に、消費生活センターを周知するためのチラシを配布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ます。                                                               | ・発行回数<br>1回発行<br>・発行部数<br>261,200部                                  | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

| No. | 事業の名称                                                                  | 内 容                                                                                                                                                     | 令和2年度の実施状況                                                                                                    | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 56  | 食材配達サービス<br>を利用した情報提供事業【再掲No.92】                                       | 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、一般向けの消費者被害についてのチラシを配付します。                                                                                                | ・発行回数<br>1回発行<br>・発行部数<br>80,000部                                                                             | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 57  | 消費者安全確保地域協議会の設置・運営や見守り主体となる人材育成、学校における消費者教育推進のための組織体制の強化【再掲No.117、130】 | 消費者安全確保地域協議会を設置・運営し、見守り主体となる人材を育成するとともに、学校における消費者教育を推進するため、消費者行政の体制を強化します。                                                                              | ・平成30年度に消費生活審議会消費者安全確保部会（消費者安全確保地域協議会）を設置<br>・消費者教育コーディネーター（教員OB）による学校訪問等を実施<br>・消費生活安全専門員（県警OB）の設置による相談体制の強化 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 58  | 広島市消費者行政ネットワーク会議の開催                                                    | 消費者施策の総合調整、情報の共有化等を行い、本市における消費者施策の推進を図ります。                                                                                                              | ・消費者施策（個別施策）の実施状況について、照会及び情報の共有化を図った。                                                                         | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 59  | 高齢者等の消費者被害防止対策講座【再掲No.133】                                             | 高齢者・障害者等の消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、高齢者・障害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します。                                                                           | ・開催件数<br>9回（11時間分）<br>・受講者数<br>137名                                                                           | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 60  | 配食サービスを利用した高齢者への情報提供事業【再掲No.97】                                        | 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、昼食また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、食事と合わせて配布してもらうことで、地域の高齢者に対して注意を促します。 | ・発行回数<br>12回<br>・発行部数<br>4,000部／回                                                                             | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 61  | 消費生活出前講座【再掲No.131】                                                     | 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の普及に努め、消費者被害の発生及び拡大の防止を図ります。                                               | ・開催件数<br>25回（36時間分）<br>・受講者数<br>672名<br><br>※高齢者サロンワーキング事業の実績も含む                                              | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 62  | 消費生活サポーター育成のための講座                                                      | 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のため、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実施します。                                                                                | ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、講座を実施しなかった。                                                                              | 2  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 63  | 消費生活協力団体育成のための見守り講座【再掲No.128】                                          | 地域において消費者被害の防止等の活動に取り組む担い手となる消費生活協力団体の育成のため、外部講師による見守り講座を実施します。                                                                                         | ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、講座を実施しなかった。                                                                              | 2  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 64  | 消費生活協力団体への委嘱                                                           | 消費生活協力団体育成のための見守り講座を実施し、消費生活協力団体として委嘱します。                                                                                                               | ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、講座を実施しなかったことにより、消費生活協力団体として委嘱出来なかった。                                                     | 2  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 65  | 消費生活協力団体と消費生活センターの連携【再掲No.129】                                         | 消費生活協力団体と連携し、地域の見守り活動を実施します。                                                                                                                            | ・協力団体に高齢者等の消費者被害について情報提供した。<br>実施頻度 月1回                                                                       | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

イ 高齢者及び障害者等の権利擁護の推進

| No. | 事業の名称                                 | 内 容                                                                                                                                          | 令和2年度の実施状況                         | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 66  | 消費生活相談における高齢者及び障害者の権利擁護の推進のための関係機関の紹介 | 悪質商法の被害などの相談の中で、自らが消費者として自立した活動が難しいと思われる場合には、家族や介護支援専門員（ケアマネージャー）などに権利擁護のための制度について説明し、行政の福祉関係窓口の紹介などを行い、制度の利用を促すことにより、消費者被害の未然防止につなげるよう努めます。 | ・地域包括支援センターや社会福祉協議会等を紹介した件数<br>32件 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

| No. | 事業の名称                                | 内 容                                                                                                                                                                                          | 令和2年度の実施状況                                                                                                                                                                                                                              | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課                                           |
|-----|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------------------------------------|
| 67  | 地域包括支援センターとの連携による高齢者の消費者被害の発生及び拡大の防止 | 市内41か所に設置されている地域包括支援センター等と連携を図りながら、緊急情報や啓発用リーフレットの配布等による情報の共有化を進めます。<br>また、地域包括支援センターにおける相談や民生委員等による地域の見守り活動等の中で、消費者被害の疑いのある高齢者が発見された場合は、消費生活センターとこれらの機関が連携し、高齢者の消費者被害の発生及び拡大の防止のための取組を進めます。 | ・高齢者等の消費者被害について、情報提供（月1回）<br>・地域包括支援センター等からの情報提供 19件                                                                                                                                                                                    | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター                               |
| 68  | 成年後見制度利用支援事業                         | 身寄りのない高齢者や障害者が、判断能力が十分でないため財産の管理ができない場合などに、本人の権利を擁護するため、財産管理などを代わりに行う成年後見制度の普及に努め、その利用促進を図ります。                                                                                               | ・市長による家庭裁判所への成年後見人等選任の申立て<br>身寄りがなく、判断能力が十分でない高齢者等の財産管理などを代わりに行う成年後見人等の選任の申立てを、市長が家庭裁判所に行った。<br>高齢 94件<br>障害 6件<br>精神 10件<br><br>・成年後見人等への報酬相当額助成<br>資力が十分でなく、成年後見人等への報酬の支払いが困難な人に、家庭裁判所が決定した報酬相当額を助成した。<br>高齢 119件<br>障害 24件<br>精神 29件 | 1  |                            | 健康福祉局<br>高齢福祉課<br>障害自立支援課<br>精神保健福祉課<br>障害福祉課 |
| 69  | 福祉サービス利用援助事業「かけはし」                   | 認知症などにより判断能力の不十分な高齢者又は障害者が福祉サービスの利用等において不利益を被ることのないよう、社会福祉協議会が実施する福祉サービス利用援助事業の充実を図ります。                                                                                                      | ・令和2年度末時点の「かけはし」契約累計 1,296件<br>実利用件数 388件                                                                                                                                                                                               | 1  |                            | 健康福祉局<br>地域共生社会推進課                            |
| 70  | 高齢者を対象とした安全情報提供ネットワークの運営             | 県警から市町に電子メールで送信される高齢者が狙われやすい犯罪の情報や対策等を、関係各課、その他社会福祉施設等に転送し、高齢者が集まる場所へ掲出を依頼し、高齢者の消費者被害の発生の防止を図ります。                                                                                            | ・電子メール（犯罪情報官速報）が届き次第、関係各課や当課が所管する老人福祉施設等へ転送し、高齢者の目に触れる場所への掲示や高齢者への伝達を依頼した。                                                                                                                                                              | 1  |                            | 健康福祉局<br>高齢福祉課                                |

「第2次広島市消費生活基本計画」消費者施策(個別施策)実施状況

○基本計画の柱 2 消費者の被害の救済

(1) 相談体制

ア 相談受付

[凡例]  
1 事業の内容を実施したもの  
2 事業の内容を実施しなかったもの  
3 事案等の発生がなかったため実施していないもの

| No. | 事業の名称                                    | 内 容                                                                                                            | 令和2年度の実施状況                                                                                 | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等)                                     | 担当課             |
|-----|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------|-----------------|
| 71  | 情報通信技術の発達を生かした相談受付の在り方についての研究            | 電話での相談が困難な障害者の方や、消費者の生活時間や都合に合わせた相談受付、開館時間の制限への対応など、消費者の利便性の向上を図るため、今後、情報化の進展や通信技術の発達などを生かした相談受付の在り方について研究します。 | ・他都市の動向について情報収集を行った。<br>・多言語音声翻訳アプリを導入した。<br>・消費者庁が広島市をフィールドとして行ったLINEを活用した相談対応の実証実験に協力した。 | 1  |                                                                | 市民局<br>消費生活センター |
| 72  | 国際会議場国際交流ラウンジの外国人市民の生活相談コーナーの通訳相談員事業との連携 | 日本語が話せない外国人の方について、国際会議場の国際交流ラウンジの外国人市民の生活相談コーナーの通訳相談員事業を活用し、消費生活センターへの相談を利用できるよう、国際交流ラウンジとの連携を図ります。            | ・外国人市民の生活相談コーナーを訪問し、通訳相談員に消費生活センターについて情報提供した。                                              | 1  | ・外国人市民の生活相談コーナー等外国人市民が立ち寄ると思われる施設へ国民生活センターが作成した外国語リーフレットを配布する。 | 市民局<br>消費生活センター |

イ 広域連携

| No. | 事業の名称                  | 内 容                                                                                                                                              | 令和2年度の実施状況                         | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 73  | 広域連携による相談体制についての研究     | 相談体制の広域連携の在り方について周辺の市町と協議しながら研究します。                                                                                                              | ・周辺市町の相談体制について情報収集を行った。引き続き、研究を行う。 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 74  | P I O-N E Tへの情報登録日数の短縮 | 国民生活センターにおいて、P I O-N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム）による、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活相談情報の収集を行っていることを踏まえ、相談内容をいち早くP I O-N E Tに投入し、全国の消費生活センターと情報を共有できるよう努めます。 | ・相談受付からPIO-NET登録までの日数 28.9日        | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 75  | 消費者被害に関する広域的情報共有体制の構築  | 広島広域都市圏の市町の消費生活センターで地域性のある相談情報を入手した場合には、電子メールにより早急な情報共有を図り、消費者被害に関する広域的情報の共有体制の構築に努めます。                                                          | ・地域性のある相談情報はなかった。                  | 3  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

(2) 相談の質の向上

ア 有資格相談員の確保

| No. | 事業の名称                     | 内 容                                                                       | 令和2年度の実施状況                                     | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 76  | 有資格相談員による消費生活相談           | 相談については、消費生活相談員資格試験に合格した有資格者（一定の要件を満たし合格者とみなされる者を含む。）による消費生活相談を目指します。     | ・消費生活相談員資格（国家資格）<br>12名<br>・消費生活アドバイザー資格<br>1名 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 77  | 弁護士による助言業務実施【再掲No.85】     | 個別の相談事案について、必要に応じて相談員が相談者と同席して、法律専門家（弁護士）からの的確な助言を仰ぎ、消費者トラブルの速やかな解決を図ります。 | ・個々の相談解決のため、毎週木曜日に弁護士による助言を行った。<br>2時間×50回     | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 78  | 弁護士との連携による相談会の開催【再掲No.86】 | 弁護士会、司法書士会等との連携により無料相談会を実施します。                                            | ・平日夕方と日曜日に弁護士による多重債務相談会を実施した。<br>3回（8件）        | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 79  | 弁護士会との事例検討会【再掲No.87】      | 弁護士を講師に招き、事例検討会を実施します。                                                    | ・実施回数<br>1回（12月19日）                            | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 80  | 相談員募集に当たっての有資格者への案内       | 相談員を募集するに当たり、有資格者情報を元に募集案内を行います。                                          | ・令和2年9月採用の相談員を募集するに当たり、有資格者に対し、Eメールで案内を送付した。   | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

イ 相談員の研修

| No. | 事業の名称                        | 内 容                                                     | 令和2年度の実施状況                                       | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 81  | 相談業務に係る研修の実施                 | 消費生活センターにおいて相談員対象の研修を行い、相談対応能力の向上など相談員の総合的な資質の向上に努めます。  | ・外部講師を招いた研修会回数<br>1回                             | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 82  | 国民生活センターや広島県等が主催する研修への相談員の派遣 | 相談員を、国民生活センターが実施する専門研修や、県が実施する研修に参加させ、常にその能力の維持向上に努めます。 | ・国民生活センター及び県が主催する消費生活相談員を対象としたレベルアップ研修に12人が参加した。 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

ウ 事業者へのあっせん

| No. | 事業の名称                 | 内 容                                                                                   | 令和2年度の実施状況                          | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 83  | 相談員のあっせんによる契約トラブル等の解決 | 複雑・高度な内容の消費生活相談で事業者との交渉が必要な場合には、民事ルールを適用しながら、相談員が消費者と事業者の間に入って交渉し、問題解決のためのあっせんをします。   | ・あっせん件数<br>445件                     | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 84  | 相談員の交渉力向上のための研修の実施    | 消費生活センターにおいて相談員対象の研修を行い、交渉能力の向上など相談員の総合的な資質の向上に努めます。研修や、県が実施する研修に参加させ、交渉能力の維持向上に努めます。 | ・相談員研修回数<br>1回<br>・県が実施する研修回数<br>4回 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

エ 他の専門相談機関との連携

| No. | 事業の名称                                   | 内 容                                                                         | 令和2年度の実施状況                                                                     | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課               |
|-----|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|-------------------|
| 85  | 弁護士による助言業務実施【再掲No.77】                   | 個別の相談事案について、必要に応じて相談員が相談者と同席して、法律専門家（弁護士）からの的確な助言を仰ぎ、消費者トラブルの速やかな解決を図ります。   | ・個々の相談解決のため、毎週木曜日に弁護士による助言を行った。<br>2時間×50回                                     | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター   |
| 86  | 弁護士との連携による相談会の開催【再掲No.78】               | 弁護士会、司法書士会等との連携により無料相談会を実施します。                                              | ・平日夕方と日曜日に弁護士による多重債務相談会を実施した。<br>3回（8件）                                        | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター   |
| 87  | 弁護士会との事例検討会【再掲No.79】                    | 弁護士を講師に招き、事例検討会を実施します。                                                      | ・実施回数<br>1回（12月19日）                                                            | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター   |
| 88  | 適格消費者団体との連携による消費者被害の発生及び拡大の防止【再掲No.109】 | 事業者に対して差止請求をできる適格消費者団体との連携を促進します。<br>また、被害拡大の恐れのある場合は、相談者に同団体へ情報の提供を働きかけます。 | ・情報提供<br>7件<br>・個々の相談処理にあたって被害拡大の恐れのある相談について同団体への情報提供を勧めた。                     | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター   |
| 89  | 警察を含む関係相談窓口等の連携の強化（一部再掲）                | 消費生活センターと、次の相談窓口及び関係機関等が相互に連携を図りながら、相談内容の解決を図ります。                           | ・相談者への対応において関係する窓口及び関係機関等が連携し、相談内容の解決を図った。<br>・消費生活相談件数 7,992件（消費生活センター受付分）    | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター等  |
|     | (1)                                     | 日常生活上の法律関係や交通事故に関する困りごとなどについて相談を受け付けます。                                     | ・民事相談件数<br>2,393件<br>交通事故相談件数<br>169件<br>法律相談件数<br>398件<br>※消費者トラブル以外の相談件数を含む。 | 1  |                            | 企画総務局<br>市民相談センター |

| No. | 事業の名称 | 内 容                                                                                                                                    | 令和2年度の実績状況                                                                                                                                                                  | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等)                                | 担当課                               |
|-----|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 89  | (2)   | 広島市男女共同参画推進センターにおいて、女性が直面するさまざまな悩み、不安を話せる場として開設し、消費生活に関する相談があった場合、必要に応じて他の専門機関を紹介します。                                                  | ・休館日を除き、毎日実施<br>相談実績 2,782件                                                                                                                                                 | 1  |                                                           | 市民局<br>男女共同参画課                    |
|     | (3)   | 広島市男女共同参画推進センターにおいて、男性が直面するさまざまな悩み、不安を話せる場として開設し、消費生活に関する相談があった場合、必要に応じて他の専門機関を紹介します。                                                  | ・毎週水曜日・土曜日実施<br>相談実績 281件                                                                                                                                                   | 1  |                                                           | 市民局<br>男女共同参画課                    |
|     | (4)   | 暴力被害相談センター及び月1回の区役所巡回相談において、暴力団などの介入や暴力がらみの債権の取立て、工事の施工、不動産の売買、商品の販売などに対する相談に応じ、その解決方法を助言・指導するとともに、必要に応じて警察等関係機関への連絡や適切な相談窓口の紹介等を行います。 | ・相談件数 25件<br>・暴力被害相談センター（本庁舎12階）<br>平日8時30分～17時00分<br>相談専用電話：504-2710<br>・区役所巡回（13～15時）<br>東区：第1火曜日 南区：第3火曜日<br>西区：第4火曜日 安佐南区：第3木曜日<br>安佐北区：第2木曜日 安芸区：第1木曜日<br>佐伯区：第4木曜日    | 1  |                                                           | 市民局<br>市民安全推進課                    |
|     | (5)   | 広島市犯罪被害者等総合相談窓口において、犯罪被害者等からの相談や問合せに対し、庁内関係課の各種支援制度の案内を行うとともに、必要に応じて庁外関係機関・団体に関する情報提供や橋渡しなどを行います。                                      | ・相談件数：94件<br>犯罪被害者等総合相談窓口（本庁舎12階）<br>平日8時30分～17時15分<br>相談専用電話：504-2722                                                                                                      | 1  |                                                           | 市民局<br>市民安全推進課                    |
|     | (6)   | 全区の厚生部地域支えあい課に保健・医療・福祉総合相談窓口を開設し、保健師とケースワーカーが高齢者や心身に障害のある市民からの相談に応じ、助言や情報提供を行うとともに、適切なサービスが提供されるよう関係部局や関係機関との連絡調整を行います。                | ・相談件数 5,637件                                                                                                                                                                | 1  |                                                           | 健康福祉局<br>健康福祉企画課                  |
|     | (7)   | 市内41か所に設置されている地域包括支援センターにおいて、高齢者やその家族等から様々な相談を受け、必要な情報提供や関係機関との連絡調整等を行います。                                                             | ・地域包括支援センターにおける相談件数 340,956件                                                                                                                                                | 1  |                                                           | 健康福祉局<br>地域包括ケア推進課                |
|     | (8)   | 市民の介護保険に関する疑問、悩み等、相談・苦情を受け付けます。                                                                                                        | ・電話やファクシミリで寄せられた介護保険に関する疑問や悩みについて相談に応じた。<br>・受付件数 567件                                                                                                                      | 1  | 令和3年度以降、専用の電話番号を廃止し、職員直営による対応に移行<br>（相談件数の減少による、事業見直しのため） | 健康福祉局<br>介護保険課                    |
|     | (9)   | 委託相談支援事業所において、情報の提供等を総合的にを行います。                                                                                                        | ・生活全般の相談の中で、必要に応じて対応している。<br>・家計・経済に関する支援                                                                                                                                   | 1  |                                                           | 健康福祉局<br>障害自立支援課                  |
|     | (10)  | 各区保健センター（厚生部保健福祉課）や精神保健福祉センターにおいて、様々な心の悩みやストレスに関する相談を受け付けるとともに、悩みの背景となっている問題に応じて、適切な相談機関へのつなぎ等も行います。                                   | 【精神保健福祉センター】<br>・精神保健福祉センターにおける相談件数 3,755件<br>・「こころの健康よろず相談」の開催<br>日時：令和2年10月25日（日）<br>場所：広島市消費生活センター<br>参加者 34名<br><br>【区保健センター（厚生部保健福祉課）】<br>面接相談 延べ2,361件<br>電話相談 7,367件 | 1  |                                                           | 健康福祉局<br>精神保健福祉センター相談課<br>精神保健福祉課 |

| No. | 事業の名称         | 内 容                                                                                                                                                                                                                                       | 令和2年度の実績状況                                                                                                                                  | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課                           |
|-----|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|-------------------------------|
| 89  | (11)          | 患者や家族等からの医療に関する相談、苦情を受け付け、助言や医療機関への情報提供を行うことなどにより、患者と医療機関とのより良い信頼関係を構築し、市民が安心して医療を受けることができる環境づくりを支援します。                                                                                                                                   | ・相談件数<br>1,196件／年<br>(電話 1,164件、面接 23件、メール等 9件)                                                                                             | 1  |                            | 健康福祉局<br>医療政策課                |
|     | (12)          | 食品衛生に関する消費者からの苦情・相談に対応します。                                                                                                                                                                                                                | ・苦情・相談件数<br>218件                                                                                                                            | 1  |                            | 健康福祉局<br>食品保健課<br>食品指導課       |
|     | (13)          | 消費者からの食品表示に関する苦情の受付、調査、指導を実施します。                                                                                                                                                                                                          | ・消費者からの食品表示に関する苦情の受付、調査、指導件数<br>20件                                                                                                         | 1  |                            | 健康福祉局<br>食品保健課<br>食品指導課       |
|     | (14)          | 市民からの医療関係施設等に対する保健衛生上の苦情に伴う調査・指導を行います。                                                                                                                                                                                                    | ・市民からの苦情に対して、必要に応じて調査・指導を実施<br>件数 46件                                                                                                       | 1  |                            | 健康福祉局<br>環境衛生課<br>医務・薬務<br>担当 |
|     | (15)          | 市民からの薬局等に対する保健衛生上の苦情に伴う調査・指導を行います。                                                                                                                                                                                                        | ・市民からの苦情に対して、必要に応じて調査・指導を実施<br>件数 18件                                                                                                       | 1  |                            | 健康福祉局<br>環境衛生課<br>医務・薬務<br>担当 |
|     | (16)          | 衣類や洗剤などの家庭用品に含有される可能性のある有害物質に関する消費者からの相談に対応します。                                                                                                                                                                                           | ・相談実績なし                                                                                                                                     | 3  |                            | 健康福祉局<br>環境衛生課                |
|     | (17)          | 市民からの毒物劇物に関する苦情について調査し、改善を図ります。                                                                                                                                                                                                           | ・相談実績なし                                                                                                                                     | 3  |                            | 健康福祉局<br>環境衛生課<br>医務・薬務<br>担当 |
|     | (18)          | ○住宅相談<br>住宅リフォーム、耐震及びマンション管理等に関して、専門的知識を有する建築士、弁護士により、的確なアドバイスを市民に対し実施します（毎月1回）。<br><br>○マンション無料相談<br>マンションの居住者が抱える日常の管理方法やトラブル等の相談に対し、広島県マンション管理士会所属のマンション管理士が、その専門的知識をもってアドバイスをする「マンション無料相談事業」に要する経費に対して、一部を補助し、マンション居住者の良好な環境の確保に努めます。 | ・住宅相談<br>月1回12件の枠内（年144件の枠内）で、建築士、弁護士による無料相談を実施。<br>実績 66件（建築士 31件、弁護士 35件）<br><br>・マンション無料相談<br>広島県マンション管理士会が実施する「マンション無料相談事業」に対し補助金を交付した。 | 1  |                            | 都市整備局<br>住宅政策課                |
| 90  | 各種業界の相談窓口への紹介 | 各種業界において、基準となるガイドラインを定めたり、消費者相談窓口を設けるなどの対応を行っており、行政機関以外にも、消費生活の苦情・相談を受け付ける窓口は多様化していることから、業界団体との情報交換や会議の場を通じて連携を深めます。                                                                                                                      | ・各種業界団体主催の意見交換会等で情報交換を実施<br>保険関係 1回<br>電気通信関係 2回<br>不動産関係 1回<br>新聞関係 1回                                                                     | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター               |

### （3）消費生活センターの周知と身近な消費生活センターの実現

#### ア 消費生活センターの周知

| No. | 事業の名称                        | 内 容                                                                  | 令和2年度の実績状況                         | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 91  | 高齢者への消費生活相談周知事業【再掲No.55】     | 高齢者を対象に、消費生活センターを周知するためのチラシを配布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ます。 | ・発行回数<br>1回発行<br>・発行部数<br>261,200部 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 92  | 食材配達サービスを利用した情報提供事業【再掲No.56】 | 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、一般向けの消費者被害についてのチラシを配付します。             | ・発行回数<br>1回発行<br>・発行部数<br>80,000部  | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

| No. | 事業の名称                                           | 内 容                                                                                                                                                    | 令和2年度の実施状況                                                                                                                                                                              | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課                              |
|-----|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|----------------------------------|
| 93  | 消費者安全確保地域協議会、消費生活サポーター、消費生活協力団体を活用した消費生活センターの周知 | 消費者安全確保地域協議会の機能の活用や消費生活サポーター、消費生活協力団体の活動を通じて、市民が消費生活センターの存在を認知し、トラブルが生じた場合には、消費生活センターへ相談するよう周知します。                                                     | ・消費者安全確保地域協議会の構成団体及び消費生活協力団体へ、毎月、消費者被害の情報提供を実施。また、消費生活サポーターへ定期的に情報提供を実施し、消費生活センターの周知を図った。                                                                                               | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター                  |
| 94  | 市広報紙・広報番組を活用した情報提供【再掲No.159】                    | 市広報紙「ひろしま市民と市政」、広報番組などを有効的に活用し、消費生活に関する情報を市民に提供します。                                                                                                    | ・テレビ広報番組 3回<br>《5/3 未成年者の契約トラブルに注意！》<br>《9/27 エシカル消費って何？》<br>《11/8 消費者トラブルのLINE相談》<br>・市広報紙「ひろしま市民と市政」令和2年7月1日号（特殊詐欺や消費者被害への注意喚起）、令和2年10月15日号（今日からはじめるエシカル消費）、令和2年11月15日号（消費者トラブルの相談窓口） | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター・<br>企画総務局<br>広報課 |
| 95  | 消費生活情報紙の発行【再掲No.158】                            | 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」を発行します。                                                                                                           | ・発行回数<br>年3回（6月、9月、2月）<br>・発行部数 6,600部/回<br>・配布先：公的機関・施設、市内小・中・高等学校・大学・民生委員等                                                                                                            | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター                  |
| 96  | 消費者力向上キャンペーン事業の実施【再掲No.157】                     | 「消費者力向上」をキーワードに、5月の消費者月間に合わせ、消費者自らの学習意欲を高めるため、消費者団体、事業者団体等と協力して各種の消費者啓発事業を実施します。                                                                       | ・全国都市緑化ひろしまフェアでの啓発（5月22日）<br>・マツダスタジアムでの啓発（9月4日）<br>・消費生活パネル展（通年）                                                                                                                       | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター                  |
| 97  | 配食サービスを利用した高齢者への情報提供事業【再掲No.60】                 | 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、昼食また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、高齢者の消費者被害についてのチラシを提供し、食事と合わせて配布してもらうことで、地域の高齢者に対して注意を促します。 | ・発行回数<br>12回<br>・発行部数<br>4,000部/回                                                                                                                                                       | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター                  |

イ 多重債務問題

| No. | 事業の名称                      | 内 容                                                                                              | 令和2年度の実施状況                                   | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 98  | 消費生活情報紙等による多重債務相談窓口の市民への周知 | 消費生活情報紙「知っ得なっとく」等を通じ、多重債務問題の相談窓口が消費生活センター等であることを市民へ周知します。                                        | ・消費生活情報紙「知っ得なっとく」及び市のHPに相談窓口を掲載して市民への周知に努めた。 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 99  | 多重債務問題対策における関係機関等の連携の強化    | 福祉、税・保育料、家賃、給食費等の徴収、保険・医療、雇用、教育などの関係課を構成員とする「広島市多重債務問題関係課長連絡会議」で多重債務の相談状況や実状等について情報交換、意見交換を行います。 | ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、実施しなかった。                | 2  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 100 | 多重債務問題に関する研修会              | 多重債務者の発見と相談窓口への誘導を徹底するため、窓口で市民と接する関係各課職員を対象として、「多重債務問題に関する研修会」を開催します。                            | ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、実施しなかった。                | 2  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

(4) 消費者意見の反映、消費者紛争・訴訟への支援

ア 消費者の意見・要望等の把握

| No. | 事業の名称                             | 内 容                                                                                                      | 令和2年度の実施状況                                                                   | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 101 | 消費生活相談における消費者の意見・要望等の把握・反映        | 消費生活に関する相談及び苦情の処理・あっせんを行う際に、消費者の意見・要望等を的確に把握し、本市の消費者施策に反映します。                                            | ・受け付けた相談内容を分析し、相談概要として公表するとともに、多く発生した事例について、消費者及び事業者に注意喚起を促した。               | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 102 | 広島市消費生活審議会への消費者団体、公募市民の参画         | 消費生活に関する重要な事項について、広島市消費生活審議会への消費者団体及び公募市民の参画による意見聴取により、本市の消費者施策に市民意見を反映します。                              | ・消費者団体、公募市民参画による審議会を書面開催し、意見を聴取した。回数 1回                                      | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 103 | 消費生活基本計画案へのパブリックコメントの募集と意見の計画への反映 | 消費生活基本計画の策定に当たり、パブリック・コメントを募集し、同計画に意見を反映します。                                                             | ・本計画改定時である平成29年度に既に実施済み。                                                     | 3  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 104 | 消費生活モニター、ホームページにおける消費者の意見の募集      | 物価調査において消費生活モニターからの意見を聴取します。また、必要に応じてホームページにおいて消費者の意見の募集を行います。                                           | ・消費生活モニターに物価調査結果提出時に合わせて意見を提出するよう促した。                                        | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 105 | 市長への申出制度                          | 消費生活条例に違反する事業活動が行われ、条例に基づく措置が講じられないために消費者の権利が侵害されていることについて相当な理由があるとき、その旨市長への申出があった場合においては、条例に基づく措置を講じます。 | ・該当事案なし。<br>・引き続き、消費生活条例に基づく市長への申出があった場合には必要性が認められるものについては条例に基づく措置を講ずることとする。 | 3  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

イ 消費者紛争・訴訟への支援

| No. | 事業の名称                | 内 容                                                                                                                | 令和2年度の実施状況                                                           | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 106 | 広島市消費生活紛争調停委員会における調停 | 消費生活条例に基づき、市長の付託に応じて、付託要件を満たす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）について審議します。 | ・該当事案なし<br>・引き続き付託要件を満たす案件が発生した場合には、当委員会で被害救済の調停及び訴訟費用の貸付の認定等の審議を行う。 | 3  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 107 | 消費者訴訟の援助             | 消費生活紛争調停委員会で、調停で解決できなかった苦情などについて、一定の要件を満たす場合は、訴訟に必要な費用の貸付けを行います。                                                   | ・該当事案なし<br>・引き続き条件を満たす案件が発生した場合は消費生活紛争調停委員会において審議し、貸付を行う。            | 3  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

ウ 消費者団体訴訟

| No. | 事業の名称                                  | 内 容                                                                                                       | 令和2年度の実施状況                                              | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 108 | 特定適格消費者団体への情報提供等の協力                    | 広島の適格消費者団体である「特定非営利活動法人消費者ネット広島」が特定適格消費者団体として認定を受けられるよう、消費生活センターに寄せられた消費者被害の相談についての情報提供を行うなど、密接な関係を構築します。 | ・該当事案なし<br>・引き続き、同団体から覚書に基づく申請があった場合には、迅速に情報提供する。       | 3  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 109 | 適格消費者団体との連携による消費者被害の発生及び拡大の防止【再掲No.88】 | 事業者に対して差止請求をできる適格消費者団体との連携を促進します。また、被害拡大の恐れのある場合は、相談者に同団体へ情報の提供を働きかけます。                                   | ・情報提供 7件<br>・個々の相談処理にあたって被害拡大の恐れのある相談について同団体への情報提供を勧めた。 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

「第2次広島市消費生活基本計画」消費者施策（個別施策）実施状況

○基本計画の柱 3 消費者力の向上（消費者教育推進計画）  
（2）様々な場・ライフステージにおける消費者教育の取組  
ア 学校

- [凡例]
- 1 事業の内容を実施したもの
- 2 事業の内容を実施しなかったもの
- 3 事案等の発生がなかったため実施していないもの

| No. | 事業の名称                                                                 | 内 容                                                                                       | 令和2年度の取組状況                                                                                                                                                                                                                           | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 110 | 消費者教育コーディネーターの学校訪問                                                    | 消費者教育コーディネーターが学校を訪問して、学校現場からの情報収集や消費生活センターからの情報提供を行うとともに、教育委員会の教育施策と消費者施策の連携を図ります。        | （学校等）<br>・出前講座や消費者教育の取組等を紹介した。<br>出前講座実施<br>小学校6校、高等学校1校、大学1校、不登校児童生徒適応指導教室1校<br><br>・小中高の家庭科部会で、消費生活出前講座を紹介した。<br>・校長会で、教員向け消費者教育研修会の実施を依頼した。<br><br>（教育委員会）<br>・消費者教育の取組について説明し、児童生徒用啓発チラシの作成協力を依頼した。<br>・教員向け消費者教育研修会の実施について依頼した。 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 111 | 小・中・高等学校用消費者教育教材の提供                                                   | 消費者教育に関する教材や教員用に参考となる指導資料等を学校に情報提供します。                                                    | ・学校教育における消費者教育計画例を提示した。<br>・啓発リーフレットを配布した。<br>高等学校 8,280部<br>・啓発チラシの作成し、配布した。<br>小学校 23,318部<br>中学校 22,957部<br>・「消費者教育情報」をメール配信した。<br>回数 7回                                                                                          | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 112 | 小・中・高等学校消費者教育授業モデルの開発                                                 | 学校における消費者教育のための授業モデルの提案を行います。                                                             | ・教科研究会等に参加し、情報を収集した。                                                                                                                                                                                                                 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 113 | 高等学校消費者教育の広島県との連携・協力                                                  | 広島県が実施する消費者教育を推進するための取組について、その普及に協力・連携していきます。                                             | ・広島県の研修会に参加し、県作成の教材等の把握に努めた。                                                                                                                                                                                                         | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 114 | 学校での防犯教室、安全教室での消費者トラブルの注意喚起                                           | 県警や関連事業者と連携して、学校での防犯教室・安全教室で消費者トラブルの注意喚起を行います。                                            | ・県警や関連事業者と連携し、家庭科部会等において、消費者トラブルの注意喚起を行い、児童生徒への指導を促した。                                                                                                                                                                               | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 115 | 若年消費者学習会【再掲No.126】                                                    | 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、外部講師を招へいし消費者教育の講習を行います。                                         | ・実施回数<br>35回（延べ38時間）<br>・受講者数<br>1,617人                                                                                                                                                                                              | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 116 | 大学・専門学校の学生支援室等との定期的な情報交換                                              | 消費生活センターと大学・専門学校の学生支援室等との間で定期的な連絡会議を行うほか、綿密な連絡等により、学生等の被害事例に関する最新の情報を交換できるよう学校に働きかけを行います。 | ・大学において弁護士による出前講座を行った。<br>・大学からトラブル相談を受け、啓発リーフレットを配布、広島弁護士会と連携するとともに、注意喚起を行った。                                                                                                                                                       | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 117 | 消費者安全確保地域協議会の設置・運営や見守り主体となる人材育成、学校における消費者教育推進のための組織体制の強化【再掲No.57、130】 | 消費者安全確保地域協議会を設置・運営し、見守り主体となる人材を育成するとともに、学校における消費者教育を推進するため、消費者行政の体制を強化します。                | ・平成30年度に消費生活審議会消費者安全確保部会（消費者安全確保地域協議会）を設置<br>・消費者教育コーディネーター（教員OB）による学校訪問等を実施<br>・消費生活安全専門員（県警OB）の設置による相談体制の強化                                                                                                                        | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

| No. | 事業の名称                         | 内 容                                                                                                                  | 令和2年度の実施状況                                                                                                                                                                                                                            | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等)                                                                                                                                                  | 担当課                                |
|-----|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 118 | 教員を対象とした消費者教育研修の実施            | 消費者教育の推進役としての役割が期待される教職員の指導力の向上を図るため、国民生活センターの研修に派遣するなど、教員の消費者教育研修の受講を促します。                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者教育コーディネーターを消費者教育講座の受講のため、岡山に派遣した。</li> <li>・教員の研修参加の受講を促したが、新型コロナウイルス感染症の影響により、取りやめとなった。</li> </ul>                                                                                        | 1  |                                                                                                                                                                             | 市民局<br>消費生活センター                    |
| 119 | 電子メディア協議会による出前講座の実施【再掲No.134】 | 家庭におけるスマートフォン等の使用に関するルールづくりやインターネットの利用の仕方などについての講習会を開催します。消費生活センターでは、同協議会と連携・協力を図り、出前講座を実施する等、電子メディアに係る消費者教育に取り組みます。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童生徒やその保護者、地域住民等を対象として、家庭におけるスマートフォン等の使用に関するルールづくりやインターネットに潜む危険性や正しい使い方などについての講習会（ケータイ出前講座等）を開催した。</li> <li>・電子メディアやSNSの最新の動向や青少年の電子メディアに関する被害の状況等について専門分野の講師を招き、11月、1月にセミナーを開催した。</li> </ul> | 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響により、会場での開催が困難な場合が多くあるため、オンライン開催等、講師が柔軟に対応できるようにスキルアップを図る。</li> <li>・出前講座をより多く開催できるように、チラシ・HP等を用いて幅広く広報する。</li> </ul> | 市民局<br>消費生活センター・<br>教育委員会<br>育成課   |
| 120 | 「減らそう犯罪」推進事業                  | 各区において、地域団体や警察署等と連携・協働して、「第3次広島市安全なまちづくりの推進に関する基本計画」に基づき、犯罪の起こりにくい安全なまちづくりを推進し、安全・安心な地域社会の実現を図ります。                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・開催実績<br/>防犯講習会 32回（広島市内の各公民館・福祉センター・農村環境改善センターで開催）<br/>市政出前講座 3回<br/>犯罪被害等防止教室 10校（広島市内に所在する市立中学校で開催）<br/>・広島県警察から提供される「減らそう犯罪情報官速報」を、広島市ホームページへ掲載した。</li> </ul>                              | 1  | 各区において、地域団体や警察署等と連携・協働して、「第4次広島市安全なまちづくりの推進に関する基本計画」に基づき、犯罪の起こりにくい安全なまちづくりを推進し、安全・安心な地域社会の実現を図る。                                                                            | 市民局<br>市民安全推進課                     |
| 121 | 学校における消費者教育の推進                | 学習指導要領に基づき、小・中・高等学校、中等教育学校及び特別支援学校の社会科、公民科、家庭科などの教科等を中心に、児童生徒の発達段階を踏まえ、消費者関係教育に関する内容を指導します。                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・小・中・高等学校、中等教育学校及び特別支援学校において、児童生徒の発達段階を踏まえた指導を行った。</li> <li>・消費生活出前講座を利用して、消費者教育を実施した。</li> </ul>                                                                                              | 1  |                                                                                                                                                                             | 教育委員会<br>指導第一課<br>指導第二課<br>特別支援教育課 |
| 122 | 大学等における消費者教育の推進               | 広島市立大学において、新入生全員を対象にクレジットカード・学生ローン及び悪徳商法におけるトラブル防止対策等、消費者教育を行います。                                                    | 新入生オリエンテーション（学生支援の概要説明）において、事務局職員が注意喚起を行った。また、消費者教育等について分かりやすく書かれた冊子を配布した。                                                                                                                                                            | 1  |                                                                                                                                                                             | 企画総務局<br>行政経営課                     |

イ 地域

| No. | 事業の名称              | 内 容                                                                    | 令和2年度の実施状況                                                                                                                | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|--------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 123 | 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います。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・開催件数 25回（36時間分）</li> <li>・受講者数 672名</li> <li>※出前講座分を含む</li> </ul>                 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 124 | 夏休み学習会の実施          | 夏休み期間中に、家庭生活に密着した実践的な学習の機会を設け、消費者教育を子どもたちに直接行っていく事業を実施します。             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・金融広報アドバイザーによる「大切なお金について学ぼう」についての学習会を計画したが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、実施しなかった。</li> </ul> | 2  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 125 | 子ども向けイベントへの出展      | 子どもたちが参加するイベントの中で消費者としての自覚や責任、義務を学んでいけるよう、子ども向けイベントに出展します。             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「全国都市緑化ひろしまフェア」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ようパネル展示等を行った。</li> </ul>            | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 126 | 若年消費者学習会【再掲No.115】 | 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、外部講師を招へいし消費者教育の講習を行います。                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施回数 35回（延べ38時間）</li> <li>・受講者数 1,617人</li> </ul>                                 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 127 | 成人祭における消費者啓発       | 新成人を対象に、成人祭で消費者被害に関するチラシ等を配布するなどにより、消費者啓発を図ります。                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響により、成人祭がオンライン開催となったため、実施しなかった。</li> </ul>                          | 2  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

| No. | 事業の名称                                                                                             | 内 容                                                                                                                                                                     | 令和2年度の実施状況                                                                                                                                                                    | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等)                                                                                        | 担当課                              |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 128 | 消費生活協力団体<br>育成のための見守<br>り講座【再掲No.63】                                                              | 地域において消費者被害の防止等の活動に取り組む担い手となる消費生活協力団体の育成のため、外部講師による見守り講座を実施します。                                                                                                         | ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、講座を実施しなかった。                                                                                                                                              | 2  |                                                                                                                   | 市民局<br>消費生活センター                  |
| 129 | 消費生活協力団体<br>と消費生活セン<br>ターの連携【再掲<br>No.65】                                                         | 消費生活協力団体と連携し、地域の見守り活動を実施します。                                                                                                                                            | ・協力団体に高齢者等の消費者被害について情報提供した。<br>実施頻度 月1回                                                                                                                                       | 1  |                                                                                                                   | 市民局<br>消費生活センター                  |
| 130 | 消費者安全確保地<br>域協議会の設置・<br>運営や見守り主体<br>となる人材育成、<br>学校における消費<br>者教育推進のため<br>の組織体制の強化<br>【再掲No.57、117】 | 消費者安全確保地域協議会を設置・運営し、見守り主体となる人材を育成するとともに、学校における消費者教育を推進するため、消費者行政の体制を強化します。                                                                                              | ・平成30年度に消費生活審議会消費者安全確保部会（消費者安全確保地域協議会）を設置<br>・消費者教育コーディネーター（教員OB）による学校訪問等を実施<br>・消費生活安全専門員（県警OB）の設置による相談体制の強化                                                                 | 1  |                                                                                                                   | 市民局<br>消費生活センター                  |
| 131 | 消費生活出前講座<br>【再掲No.61】                                                                             | 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の普及に努め、消費者被害の発生及び拡大の防止を図ります。                                                               | ・開催件数<br>25回（36時間分）<br>・受講者数<br>672名<br><br>※高齢者サロンワーキング事業の実績も含む                                                                                                              | 1  |                                                                                                                   | 市民局<br>消費生活センター                  |
| 132 | 消費者大学                                                                                             | 消費者問題に対する学習意欲の高い消費者を対象に、地域における消費者活動を担う人材づくりを目指すため、消費者大学を開講します。                                                                                                          | ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、講座を実施しなかった。                                                                                                                                              | 2  |                                                                                                                   | 市民局<br>消費生活センター                  |
| 133 | 高齢者等の消費者<br>被害防止対策講座<br>【再掲No.59】                                                                 | 高齢者・障害者等の消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、高齢者・障害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します。                                                                                           | ・開催件数<br>9回（11時間分）<br>・受講者数<br>137名                                                                                                                                           | 1  |                                                                                                                   | 市民局<br>消費生活センター                  |
| 134 | 電子メディア協議<br>会による出前講座<br>の実施【再掲No.<br>119】                                                         | 家庭におけるスマートフォン等の使用に関するルールづくりやインターネットの利用の仕方などについての講習会を開催します。消費生活センターでは、同協議会と連携・協力を図り、出前講座を実施する等、電子メディアに係る消費者教育に取り組みます。                                                    | ・児童生徒やその保護者、地域住民等を対象として、家庭におけるスマートフォン等の使用に関するルールづくりやインターネットに潜む危険性や正しい使い方などについての講習会（ケータイ出前講座等）を開催した。<br>・電子メディアやSNSの最新の動向や青少年の電子メディアに関する被害の状況等について専門分野の講師を招き、11月、1月にセミナーを開催した。 | 1  | ・新型コロナウイルス感染症の影響により、会場での開催が困難な場合が多いため、オンライン開催等、講師が柔軟に対応できるようにスキルアップを図る。<br>・出前講座をより多く開催できるように、チラシ・HP等を用いて幅広く広報する。 | 市民局<br>消費生活センター・<br>教育委員会<br>育成課 |
| 135 | 社会教育における<br>消費者教育の推進                                                                              | 関係部局等と連携し、社会教育における消費者教育の具体化を図ります。また、公民館など社会教育施設において、消費者問題を取り扱ってもらえるよう関係部署に働きかけます。                                                                                       | ・令和2年度公民館における消費生活パネル展<br>実施箇所数 6箇所                                                                                                                                            | 1  |                                                                                                                   | 市民局<br>消費生活センター                  |
| 136 | 生涯学習の推進                                                                                           | 消費者が生涯にわたって消費者教育を受けることができるよう、公民館などの社会教育施設において、次の取組を推進します。<br>・市民が学習しやすい条件を整備し、学習機会を提供します。<br>・市民活動グループの自主的な学習活動を支援します。<br>・市民の多様化・高度化した学習需要に対応するため、大学等の高等教育機関との連携を進めます。 | ・実施館数<br>25公民館<br>・実施講座数<br>30講座<br>・延参加者数<br>840人                                                                                                                            | 1  |                                                                                                                   | 市民局<br>生涯学習課                     |

ウ 家庭

| No. | 事業の名称                                          | 内 容                                                                                                                                                                | 令和2年度の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                             | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等)                                             | 担当課                 |
|-----|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 137 | 環境に配慮した消費行動と事業活動の啓発                            | ○ごみ減量化・リサイクル推進啓発等事業<br>ごみの減量・リサイクルの必要性等について啓発し、環境意識の向上を図ることにより、自発的なごみの発生抑制やリサイクルの取組を促進します。<br><br>○出前環境講座<br>地域・家庭での省エネ等環境保全活動の促進を行うため、学校や地域に出向き、普及啓発のための講座を実施します。 | 【ごみ減量化・リサイクル推進啓発等事業】<br>・生ごみリサイクル講習会の開催（ダンボールコンポスト1回）及び本市ホームページ上での講習会の動画配信<br>・エコクッキング教室の開催（4回）<br>・市内の大学の学生が考案したエコクッキングレシピの作成<br>・家庭ごみの分別・減量・リサイクルについての出前環境講座<br>・ごみ減量啓発DVDの市民への貸出、YouTubeへの公開<br><br>【出前環境講座】<br>・地域・家庭での省エネ等環境保全活動の促進を行うため、学校や地域団体等を対象に計4回、103人の児童等に対して出前環境講座を実施した。 | 1  |                                                                        | 環境局<br>業務第一課・温暖化対策課 |
| 138 | 広島市家庭用燃料電池（エネファーム）設置補助                         | 家庭からの温室効果ガス排出抑制を図るため、エネルギーを有効活用できる家庭用燃料電池の設置に対する補助を実施します。                                                                                                          | ・補助額<br>3万円/台<br>・補助台数<br>262台<br>・申請受付期間<br>令和2年4月15日から令和3年1月29日まで                                                                                                                                                                                                                    | 1  | ・令和3年度から補助対象機器に「家庭用蓄電池」を追加し、事業の名称を「広島市家庭用スマートエネルギー設備設置補助」に変更した。        | 環境局<br>温暖化対策課       |
| 139 | 広島市集合住宅共用部のLED照明器具交換補助                         | 集合住宅共用部の既存の蛍光灯照明器具等をLED照明器具に交換する工事を行う集合住宅の管理組合・管理組合法人に対し、その経費の一部の補助を実施します。                                                                                         | 平成30年度をもって、本事業は終了。                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2  |                                                                        | 環境局<br>温暖化対策課       |
| 140 | 食品ロス削減キャンペーン「スマイル！ひろしま」                        | 市民・事業者・行政が一体となって食品ロス削減に取り組む環境を整備するとともに、市民の食品ロス削減の取組機運を醸成するため、食品ロス削減のための諸事業をまとめて食品ロス削減キャンペーン「スマイル！ひろしま」として実施します。                                                    | ・食べ残しゼロ推進協力店及び食品ロス削減協力店の募集・登録・PR<br>・(No.137 ごみ減量化・リサイクル推進啓発等事業と同じ)                                                                                                                                                                                                                    | 1  |                                                                        | 環境局<br>業務第一課        |
| 141 | わ食（和食・輪食・環食）の推進                                | 健全な食生活を実践する市民を増やすため、食に関する知識の普及や情報提供など、官民一体となった食育を推進します。                                                                                                            | ・第3次広島市食育推進計画の周知と重点プログラム（8項目）に基づいた食育推進プログラムに取り組み、健全な食生活の実施についての普及啓発を行った。                                                                                                                                                                                                               | 1  | ・令和3年度中に、第4次広島市食育推進計画を策定し、同計画の周知と食育推進プログラムに取り組み、健全な食生活の実施についての普及啓発を行う。 | 健康福祉局<br>健康推進課      |
| 142 | 市内で生産した新鮮、安心な“ひろしまそだち”製品の地産地消の推進【再掲No.8、50(5)】 | 市内の農林漁業者が市内で生産した農林水産物及び加工品に“ひろしまそだち”マークを表示し、市内産・新鮮・安心な製品の地産地消を図ります。<br>・ホームページ等による“ひろしまそだち”の消費者への情報発信や、「ひろしま朝市」などの産地直売等により地産地消の推進を図ります。                            | ・市内の農林漁業者が市内で生産した農林水産物及び加工品に“ひろしまそだち”マークを表示し、市内産・新鮮・安心な製品の地産地消を図った。<br>・企業と連携して“ひろしまそだち”製品を活用したメニューを開発し、レシピ動画をSNS等で配信するなどの情報発信や、「ひろしま朝市」の開催により地産地消の推進を図った。                                                                                                                             | 1  |                                                                        | 経済観光局<br>農政課        |
| 143 | 夏休み親子体験教室の開催                                   | ○対象：小学校高学年の児童とその保護者<br>○目的：親子で①食肉に関する正しい知識を学び、②「命をいただく」ということの意味を考える機会を提供する。<br>○実施方法：講義と「せり」見学を含む実習                                                                | ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、開催しなかった。                                                                                                                                                                                                                                                          | 2  | ・コロナ情勢を鑑み、令和3年度は実施しないこととする。                                            | 健康福祉局<br>食肉衛生検査所    |

| No. | 事業の名称             | 内 容                                                                                                               | 令和2年度の実施状況                              | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課          |
|-----|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----|----------------------------|--------------|
| 144 | 食と農の理解の促進と地産地消の推進 | ○「食」と「農」を結びつける取組<br>栽培から食べることまで一貫した食農体験を実施するための環境整備を行います。また、食農体験の企画・運営に携わる市民ボランティアの育成・活動支援により、「食」と「農」の理解の促進を図ります。 | ・食農体験教室の実施のほか、食農コーディネーターの育成研修や活動支援を行った。 | 1  |                            | 経済観光局<br>農政課 |

エ 職場

| No. | 事業の名称                           | 内 容                                                                                                | 令和2年度の実施状況                                                                                                                                   | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課                        |
|-----|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|----------------------------|
| 145 | 事業者向け講習会の開催等                    | 事業者に対し、消費者志向経営や公益通報者保護制度についての講習会等を実施します。                                                           | ・事業者に対する講習会等の開催を検討した。                                                                                                                        | 2  |                            | 市民局<br>消費生活センター            |
| 146 | 事業者及び事業者団体による消費者教育の取組との協力       | 事業者及び事業者団体と協力し、消費者教育の取組促進を図ります。                                                                    | ・新聞販売関係団体へ講師を派遣した。                                                                                                                           | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター            |
| 147 | 新入社員研修における消費者問題についての講習          | 新入社員研修において、消費者問題についての講習会を開催します。                                                                    | ・市新規採用職員研修において、啓発用パンフレットを配付し、若年者の消費者被害防止を図った                                                                                                 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター            |
| 148 | 公益通報に関する制度のホームページでの情報提供         | 公益通報に関する制度をホームページに掲載し、情報提供を行います。                                                                   | ・公益通報に関する制度をホームページに掲載し、情報提供を行いました。                                                                                                           | 1  |                            | 企画総務局<br>総務課               |
| 149 | 事業者への消費者の意見・要望、適正な事業活動等のための情報提供 | 消費生活相談等における消費者の意見・要望等を的確に把握し、機会を捉えて事業者へ情報の提供を行います。                                                 | ・事業者訪問時に、情報提供等を実施した。<br>実施件数 35件                                                                                                             | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター            |
| 150 | 各種業界との情報交換                      | 金融、保険、ガス、家電製品など各種業界団体が主催する研修会や意見交換会などの機会を通じて情報交換を行います。                                             | ・各種業界団体主催の意見交換会等で情報交換を実施した。<br>保険関係 1回<br>電気通信関係 2回<br>不動産関係 1回<br>新聞関係 1回                                                                   | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター            |
| 151 | いい店ひろしま顕彰事業                     | 店舗演出、接客、ユニバーサルデザイン対応等の基本的な商業機能が優秀と認められ、地域に根つき親しまれている小売店舗を顕彰することにより、小売店舗の改善意欲の喚起及び商業機能のレベルアップを図ります。 | ・新型コロナウイルス感染症の影響により、事業を休止した。                                                                                                                 | 2  |                            | 経済観光局<br>商業振興課             |
| 152 | 広島市生活衛生事業功労表彰                   | 長年にわたり生活衛生事業（食品衛生、環境衛生）のため献身的な活動続け、その功績が特に顕著である者及び他の模範とすべき優秀な施設等を表彰し、公衆衛生活動の向上を図ります。               | ・食品衛生功労者 5人<br>・食品衛生優良施設 5施設<br>・建築物環境衛生功労者 0人<br>・環境衛生優良施設 1施設                                                                              | 1  |                            | 健康福祉局<br>食品保健課・食品指導課・環境衛生課 |
| 153 | 広島市ごみ減量優良事業者表彰制度                | 事業系ごみの減量・資源化に積極的な取り組みをしている事業者を表彰します。                                                               | ・本表彰は隔年で開催している。前回は令和元年度に表彰を行ったため、令和2年度は表彰を行っていない。                                                                                            | 3  |                            | 環境局<br>業務第一課               |
| 154 | 広島市環境美化功労者表彰                    | 環境美化のための清掃活動を行っている者又は団体等を表彰し、日ごろの労に報いるとともに、その功績をたたえ、環境美化の一層の推進を目指します。                              | ・環境美化のための清掃活動を行っている者又は団体等について、関係局・区及び団体等に推薦を依頼し、推薦を受けた者の中から被表彰者の選考及び決定を行う。<br>・令和3年1月25日に実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止の観点から実施日を令和3年5月7日に変更した。 | 2  |                            | 環境局<br>業務第一課               |

| No. | 事業の名称             | 内 容                                                                                                       | 令和2年度の実績状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課            |
|-----|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|----------------|
| 155 | ひろしまエコ事業<br>所認定制度 | 地球温暖化の防止等環境に配慮した取組を積極的に実践している事業所を「ひろしまエコ事業所」として認定することにより、事業者の取組意欲を高めるとともに、機運の醸成を図ります。                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者自らが省エネ等の環境に配慮した取組の促進を図り、その内容について、ホームページ及びチラシで広報を行った。</li> <li>・認定事業所数<br/>18事業所（令和3年3月31日現在）</li> </ul>                                                                                                                                                               | 1  |                            | 環境局<br>温暖化対策課  |
| 156 | 広島市男女共同参画推進事業者表彰  | 民間事業者等の職場における男女共同参画を一層推進するため、女性の能力発揮や職域拡大、仕事と家庭・地域活動の両立支援などに積極的に取り組み、他の模範となる事業者を「広島市男女共同参画推進事業者」として表彰します。 | <p>【一般表彰(表彰実績 8事業者)】<br/>次の要件を一つ以上満たす事業者を表彰する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員に対して、仕事と家庭・地域活動等の両立支援を行っている。</li> <li>・女性の能力発揮、職域拡大などに積極的に取り組んでいる。</li> <li>・その他、男女共同参画推進に向けた特色のある取組を進めている。</li> </ul> <p>【特別表彰(表彰実績 なし)】<br/>一般表彰受賞後10年を経過してもなお職場における男女共同参画の推進に努め、一般表彰の対象となる取組を行っている事業者を表彰する。</p> | 1  |                            | 市民局<br>男女共同参画課 |

（3） 啓発活動  
ア 消費者力向上キャンペーン

| No. | 事業の名称                      | 内 容                                                                              | 令和2年度の実績状況                                                                                                                      | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 157 | 消費者力向上キャンペーン事業の実施【再掲No.96】 | 「消費者力向上」をキーワードに、5月の消費者月間に合わせ、消費者自らの学習意欲を高めるため、消費者団体、事業者団体等と協力して各種の消費者啓発事業を実施します。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国都市緑化ひろしまフェアでの啓発（5月22日）</li> <li>・マツダスタジアムでの啓発(9月4日)</li> <li>・消費生活パネル展(通年)</li> </ul> | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

イ 情報紙の発行

| No. | 事業の名称               | 内 容                                          | 令和2年度の実績状況                                                                                                                                  | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|---------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 158 | 消費生活情報紙の発行【再掲No.95】 | 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」を発行します。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・発行回数<br/>年3回（6月、9月、2月）</li> <li>・発行部数 6,600部/回</li> <li>・配布先：公的機関・施設、市内小・中・高等学校・大学・民生委員等</li> </ul> | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |

ウ 各種啓発活動

| No. | 事業の名称                       | 内 容                                                 | 令和2年度の実績状況                                                                                                                                                                                                                                         | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課                          |
|-----|-----------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|------------------------------|
| 159 | 市広報紙・広報番組を活用した情報提供【再掲No.94】 | 市広報紙「ひろしま市民と市政」、広報番組などを有効的に活用し、消費生活に関する情報を市民に提供します。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビ広報番組 3回<br/>《5/3 未成年者の契約トラブルに注意！》<br/>《9/27 エシカル消費って何？》<br/>《11/8 消費者トラブルのLINE相談》</li> <li>・市広報紙「ひろしま市民と市政」令和2年7月1日号（特殊詐欺や消費者被害への注意喚起）、令和2年10月15日号（今日からはじめるエシカル消費）、令和2年11月15日号（消費者トラブルの相談窓口）</li> </ul> | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター・企画総務局<br>広報課 |

| No. | 事業の名称                                     | 内 容                                                                                                                                                 | 令和2年度の実績状況                                                                                                                                      | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 160 | ホームページ等による消費生活に関する情報提供                    | 消費生活に関する情報を、ホームページやマスコミ等の様々な媒体を使い市民に提供します。                                                                                                          | ・広島市ホームページ及び動画配信サイトにおいて、増加している悪質商法や緊急情報などの消費者に対する注意喚起を適宜行った。<br>(通信販売に係る消費者被害の注意喚起、知っ得なっとくの掲載、消費者啓発動画の投稿 など)                                    | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 161 | 消費者啓発リーフレットの作成・配布                         | 消費者啓発リーフレットを作成・配布し、消費者被害の未然防止及び拡大防止を図ります。                                                                                                           | (消費者啓発リーフレット)<br>・配布部数 約3,200部<br>・配布先 小・中・高等学校、出前講座受講者、消費生活サポーター、地域包括支援センター、消費生活協力団体等                                                          | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 162 | 訪問販売・訪問購入お断りステッカーの作成・配布                   | 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」と記載したステッカーを作成し、消費生活出前講座等を通じて、配布します。                                                                    | ・配布部数 約3,400部                                                                                                                                   | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 163 | 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・危険情報など消費生活に関するテーマのパネルを展示します。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い、市民の消費生活に関する知識の向上に役立てます。     | ・パネル展示回数 年4回<br>・数量 延べ80枚<br>・貸出状況 パネル50枚                                                                                                       | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 164 | 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及び活用 | 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、必要に応じ、消費生活に関する情報を市民に提供するなどして、被害拡大の防止を図ります。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・検索の効率化を図ります。 | ・高齢者を狙った被害事例について各地域包括支援センターに情報提供を行い関係者への周知を図った。                                                                                                 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 165 | SNSによる注意喚起                                | SNSを通じて、増加している悪質商法や緊急情報などの消費者に対する注意喚起を行います。                                                                                                         | ・SNSを通じて悪質商法に係る注意喚起を行った。(格安をうたう家具や家電等の模倣サイトに係る注意喚起)                                                                                             | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 166 | 消費生活センターと関係相談窓口の連携による情報提供・啓発              | 消費生活センターと次の相談窓口が相互に連携を図りながら、消費者問題に関する情報提供及び啓発を図ります。                                                                                                 | ・相談者への対応において関係する窓口を紹介するとともに、高齢者を狙った消費者被害については地域包括支援センターと情報交換を行った。<br>・消費生活相談件数 7,992件(消費生活センター受付分)<br>※下記の相談窓口等の実績は、消費者トラブル以外の相談を含めた、各相談窓口での総件数 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
|     | (1)                                       | 広島市男女共同参画推進センターにおいて、女性が直面するさまざまな悩み、不安を話せる場として開設し、消費生活に関する相談があった場合、必要に応じて他の専門機関を紹介します。                                                               | ・休館日を除き、毎日実施<br>相談実績 2,782件                                                                                                                     | 1  |                            | 市民局<br>男女共同参画課  |
|     | (2)                                       | 広島市男女共同参画推進センターにおいて、男性が直面するさまざまな悩み、不安を話せる場として開設し、消費生活に関する相談があった場合、必要に応じて他の専門機関を紹介します。                                                               | ・毎週水曜日・土曜日実施<br>相談実績 281件                                                                                                                       | 1  |                            | 市民局<br>男女共同参画課  |

| No. | 事業の名称 | 内 容                                                                                                                                                                                                                                                | 令和2年度の実績状況                                                                                                                                                                                                                                | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等)                                | 担当課                |
|-----|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------|--------------------|
| 166 | (3)   | 暴力被害相談センター及び月1回の区役所巡回相談において、暴力団などの介入や暴力がらみの債権の取立て、工事の施工、不動産の売買、商品の販売などに対する相談に応じ、その解決方法を助言・指導するとともに、必要に応じて警察等関係機関への連絡や適切な相談窓口の紹介等を行います。                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>相談件数 25件</li> <li>暴力被害相談センター（本庁舎12階）<br/>平日8時30分～17時00分<br/>相談専用電話：504-2710</li> <li>区役所巡回（13～15時）<br/>東区：第1火曜日 南区：第3火曜日<br/>西区：第4火曜日 安佐南区：第3木曜日<br/>安佐北区：第2木曜日 安芸区：第1木曜日<br/>佐伯区：第4木曜日</li> </ul> | 1  |                                                           | 市民局<br>市民安全推進課     |
|     | (4)   | 広島市犯罪被害者等総合相談窓口において、犯罪被害者等からの相談や問合せに対し、庁内関係課の各種支援制度の案内を行うとともに、必要に応じて庁外関係機関・団体に関する情報提供や橋渡しなどを行います。                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>相談件数 94件</li> <li>犯罪被害者等総合相談窓口（本庁舎12階）<br/>平日8時30分～17時15分<br/>相談専用電話：504-2722</li> </ul>                                                                                                           | 1  |                                                           | 市民局<br>市民安全推進課     |
|     | (5)   | 全区の厚生部地域支えあい課に保健・医療・福祉総合相談窓口を開設し、保健師とケースワーカーが高齢者や心身に障害のある市民からの相談に応じ、助言や情報提供を行うとともに、適切なサービスが提供されるよう関係部局や関係機関との連絡調整を行います。                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>相談件数 5,637件</li> </ul>                                                                                                                                                                             | 1  |                                                           | 健康福祉局<br>健康福祉企画課   |
|     | (6)   | 市内41か所に設置されている地域包括支援センターにおいて、高齢者やその家族等から様々な相談を受け、必要な情報提供や関係機関との連携調整等を行います。                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>地域包括支援センターにおける相談件数 340,956件</li> </ul>                                                                                                                                                             | 1  |                                                           | 健康福祉局<br>地域包括ケア推進課 |
|     | (7)   | 市民の介護保険に関する疑問、悩み等、相談・苦情を受け付けます。                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>電話やファクシミリで寄せられた介護保険に関する疑問や悩みについて相談に応じた。</li> <li>受付件数 567件</li> </ul>                                                                                                                              | 1  | 令和3年度以降、専用の電話番号を廃止し、職員直営による対応に移行<br>（相談件数の減少による、事業見直しのため） | 健康福祉局<br>介護保険課     |
|     | (8)   | 委託相談支援事業所において、情報の提供等を総合的にを行います。                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>生活全般の相談の中で、必要に応じて対応している。</li> <li>家計・経済に関する支援</li> </ul>                                                                                                                                           | 1  |                                                           | 健康福祉局<br>障害自立支援課   |
|     | (9)   | <p>○住宅相談<br/>住居リフォーム、耐震及びマンション管理等に関して、専門的知識を有する建築士、弁護士により、的確なアドバイスを市民に対し実施します（毎月1回）。</p> <p>○マンション無料相談<br/>マンションの居住者が抱える日常の管理方法やトラブル等の相談に対し、広島県マンション管理士会所属のマンション管理士が、その専門的知識をもってアドバイスをする「マンション無料相談事業」に要する経費に対して、一部を補助し、マンション居住者の良好な環境の確保に努めます。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>住宅相談<br/>月1回12件の枠内（年144件の枠内）で、建築士、弁護士による無料相談を実施。<br/>実績 66件（建築士 31件、弁護士 35件）</li> <li>マンション無料相談<br/>広島県マンション管理士会が実施する「マンション無料相談事業」に対し補助金を交付した。</li> </ul>                                          | 1  |                                                           | 都市整備局<br>住宅政策課     |

| No. | 事業の名称                           | 内 容                                                                                                                                                                                                     | 令和2年度の実施状況                                                                               | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課                 |
|-----|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|---------------------|
| 167 | 発達障害等の企業<br>及び関係機関等<br>に対する普及啓発 | 発達障害や知的障害など障害のある方や外国の方などの中には、話し言葉によるコミュニケーションが困難な方がいます。こうした方々が安心して地域生活を過ごせるよう、親しみやすくわかりやすいイラストを指さすことでお互いの意思を伝達し合える「コミュニケーション支援ボード」を、行政機関、公共交通機関、デパート、コンビニ、医療機関などに提供しています。これによりコミュニケーションのバリアフリーの推進を図ります。 | ・コミュニケーション支援ボードについて、広島市のHPで周知を図るとともに、教育委員会が実施している新任特別支援教育コーディネーター研修において、活用方法等について周知を図った。 | 1  |                            | こども未来局<br>こども・家庭支援課 |

（4）消費者団体の育成・支援

| No. | 事業の名称                      | 内 容                                                                 | 令和2年度の実施状況                                              | 区分 | 令和3年度以降の予定<br>(事業の見直し・拡充等) | 担当課             |
|-----|----------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------|
| 168 | 公益社団法人広島<br>消費者協会事業補助      | 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います。 | ・事業費補助（1/2補助）<br>331,287円<br>・人件費補助（全額補助）<br>4,776,826円 | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 169 | 消費者の自主活動<br>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します。                    | ・利用回数<br>126回<br>・利用者数<br>866人                          | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |
| 170 | 消費者団体等と協<br>力した啓発事業の<br>実施 | 消費者団体等と協力して、消費者教育・啓発事業を実施します。                                       | ・消費者団体等と協力して、9月に消費者力向上キャンペーン事業を実施した。                    | 1  |                            | 市民局<br>消費生活センター |