

Ⅳ 計画の内容

1 消費生活の安全・安心の確保

(1) 危害・危険防止

消費者被害の中でも最も重大・深刻で緊急を要する問題は、消費者の生命・身体への危害や危険を及ぼす問題です。このため、こうした問題が発生した場合には、一刻も早い情報収集と、続いて被害が発生しないための情報提供、被害の原因究明とその対策が求められます。

消費者安全法では、生命・身体に影響するような重大事故等が発生した場合には、関係行政機関や地方自治体等から消費者事故に関する情報を消費者庁に直ちに通知する義務が課せられています。

また、情報を収集・分析した消費者庁では、「事故情報データバンク」サイトへの掲載により、インターネット上で簡単に検索・閲覧できるようにしているほか、地方自治体や関係事業者への情報提供を行い、類似事故の発生防止、注意喚起を図っています。

ア 事故の防止・原因究明のための取組

(ア) 的確かつ迅速な事故情報の収集と提供

生命・身体への危害や危険を及ぼす重大事故等（*）について、消費生活センターが収集し、消費者庁に通知した件数は、以下のとおりです。

年 度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
通知件数	12	12	5	3

こうした事故が発生すれば、取り返しのつかない大きな被害に発展してしまうことから、類似の被害が続いて発生することを防ぐためにも、いち早い情報の入手と、情報の公開が必須となります。

消費生活センターでは、身近な相談窓口として、こうした事故情報を連絡してもらうよう消費者へ周知・啓発をしていくとともに、事故情報をホームページや情報紙、掲示板へ掲載し、消費者への注意喚起を行うなどの対応を行うほか、緊急性・危険性が特に高く、家庭用品の事故で国からも事業者へ強い回収指導がある場合については、消費生活センターから地域の民生委員・児童委員協議会などを通じて、各戸へのリコール情報の提供などを行います。

また、消費者庁では、商品に関する何らかの欠陥、不具合、又は品質上の理由等により、消費者が保有する商品に関して、事業者がその回収や無償修理など、又は注意喚起を行っている情報を提供する「リコール情報サイト」を開設するとともに、登録者へのメールサービスの発信をしており、これらの取組についての情報提供も消費生活センターで積極的に行っていきます。

* 重大事故等：消費者による、商品等・役務の使用等に伴い生じた事故で、死亡、負傷又は疾病（30日以上の治療期間）、一酸化炭素中毒

(実施事業)

●消費者庁への重大事故等の通知（市民局消費生活センター）

●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（市民局消費生活センター）

（イ）事故原因の究明

事故原因の究明について、消費者事故等の通報や相談があった場合には、苦情処理テストや商品テストが行える独立行政法人国民生活センターや独立行政法人製品評価技術基盤機構（通称「N I T E」）に原因究明の調査を消費生活センターから依頼しています。

年 度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
商品テスト依頼件数	10	12	12	9

なお、専門機関での調査結果については、相談者への個別回答を行うほか、不特定多数の消費者に影響があると判断されたものについては、広く消費者への注意喚起や事業者への商品改善要望などの措置が取られています。

消費生活センターは、消費者事故等の原因究明につながるように、収集した事故情報を迅速かつ的確に調査専門機関に提供していきます。

（実施事業）

●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（市民局消費生活センター）

イ 食品等の安全性の確保

重大事故等を除く生命身体事故等の中でも最も多いのが、食品による「中毒」です。食品は消費者の毎日の生活に関わる商品であるとともに、身体に取り込むこと、健康被害に直結するという点で、安全が重要視される商品です。

このため、消費者の関心も高く、食品の安全確保のための行政、事業者による対応が重要です。

（ア）食品関係施設への監視・指導の実施

本市では、食品衛生法の規定に基づき、食品の生産・製造・流通状況や、食中毒や違反食品などの食品衛生上の危害の発生状況を考慮して「広島市食品衛生監視指導計画」を策定しています。

この計画に基づき、飲食店や販売店、食品製造施設などの食品関係施設に対し、食品の種類や食中毒の発生状況、施設の規模などを考慮し、施設や食品取扱者の衛生管理、食品などの取扱いについての立入検査を行っています。

また、市内で生産・製造・流通している食品、食品添加物などを検査し、安全性を確認するとともに、検査結果を分析して衛生指導に活用しています。

立入検査や食品の検査などにより、製造基準などの違反を発見した場合は、違反の内容に応じて、製造・販売の中止や製品を回収・廃棄させることにより、迅速に違反食品の流通防止対策を実施し、原因究明、改善指導を行い、再発防止を図ります。

食中毒の発生を探知した場合は、「広島市食中毒対策実施要領」に基づき、速やかに患者の喫食状況・行動状況などを調査するとともに、関係施設の調査や食品などの検査を行い、原因を究明します。原因施設を特定した場合においては、営業禁止などの行政処分を行い、健康被害の拡大を防ぐとともに再発防止指導を行います。

食品の安全・安心を確保するためには、事業者が第一次的に責任を有していることを認識し、自主的な衛生管理を実施することが重要であるため、衛生知識を普及・啓発することにより、衛生意識の向上を図り、自主的な衛生管理を促進しています。

(実施事業)

- 食品関係施設への立入検査（健康福祉局食品保健課・食品指導課）
- 食品などの検査（健康福祉局食品保健課・食品指導課）
- 食中毒等健康被害発生時の迅速・的確な調査等の実施（健康福祉局食品保健課・食品指導課）

(イ) 食品衛生等に関する情報提供と知識の普及

市民の視点に立った食品衛生行政を推進するため、市ホームページやテレビ、リーフレットなどの様々な媒体を通じて、食中毒、食品安全、食品等の自主回収等の情報など、食の安全・安心の確保に関する情報を発信します。

また、市民や事業者を対象とした講習会、事業者や事業団体との会議などで、食中毒予防対策や食の安全・安心に関する事項について意見交換を行い、相互理解を深めるとともに、今後の取組に反映させます。

そのほか、農林水産物については、広島市内で生産される“ひろしまそだち”産品を通じた地産地消を推進することにより、安全・安心の確保に努めています。

具体的には、“ひろしまそだち”産品のうち農産物については、農薬安全使用基準の遵守や栽培管理記録記帳の義務化に加え、国が推奨している食品安全、環境保全、労働安全等の持続可能性を確保するための生産工程管理に関する取組である「GAP」として、ひろしまそだち農業生産工程管理表を作成し、生産者にそれを普及することにより、産品に対する信頼の確保を図ります。加えて、“ひろしまそだち”産品については、意見交換会・産地交流会・料理講習会などの開催、直売やポップ表示による販売、生産者による店頭販売など、顔の見える産地づくりの取組を充実させ、生産・流通・消費にわたる相互理解と信頼関係の構築を図ります。

(実施事業)

- 食品衛生に関する講習会及び意見交換会の実施（健康福祉局食品保健課・食品指導課）
- 市内で生産した新鮮、安心な“ひろしまそだち”産品の地産地消の推進（経済観光局農政課）

(ウ) 医療の安全性の確保

医療は、人の生命・身体に関わるサービスであり、不適切なサービスを受けた場合の被害は、他の分野に比べ著しいことからその安全性の確保は極めて重要です。

病院（病床数20床以上）、診療所（病床数19床以下又は無床）、助産所、歯科技工所、施術所などの医療関係施設については、「医療法」、「歯科技工士法」、「あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師等に関する法律」及び「柔道整復師法」（以下「医療法等」という。）により、広島市内に開設された施設の開設後、変更時、廃止時等に、立入検査や書類審査を行い、許認可等を実施しています。

また、定期的に医療関係施設に立ち入り、人員や清潔保持の状況、構造設備、診療録、帳簿書類等の検査も行っています。違反があった場合には違反事項の改善や適正な申請等を行うよう指示します。さらに、施設内でノロウイルスやインフルエンザ等の院内感染が発生したときには、感染の拡大防止対策や患者に関する報告をさせ、感染した患者と他の患者・院外からの来院者等を接触させないようにすることや院内各所の清潔保持の徹底など感染の拡大防止を指示します。

さらに、広島市内の薬局、店舗販売業、卸売販売業等の薬事関係施設については、「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律」（以下「薬機法」という。）により開設、変更等の際には、立入検査を行い、許認可等を実施しています。

その他、医薬品についてはリスクに応じた分類があり、そのリスクにより対応する資格者、陳列場所等が定められており、こうした医薬品の管理・販売が適正に行われるよう薬事関係施設に定期的な立入検査を行っています。違反が認められた場合は、その改善の指導や必要な処置（改善報告書徴収等）を行い、医薬品の管理・販売の適正化を図ります。

(実施事業)

- 医療関係施設の開設等の許認可等（健康福祉局環境衛生課）
- 医療関係施設への立入検査（健康福祉局環境衛生課）
- 薬事関係施設の開設等の許認可等（健康福祉局環境衛生課）
- 薬事関係施設への立入検査（健康福祉局環境衛生課）

ウ 住まいの安全性の確保

生活の基本である「衣・食・住」の中で、住居は生活の安定を確保するために欠かせない場所であり、賃貸、購入にかかわらず、消費者にとってその選択は、重要な判断と決断が必要となるとともに、その選択基準の最大の指標であり必須条件となるのが、安全性の確保といえます。

建築物に関する相談には、欠陥住宅や工事不良などがあり、建築事業者による工事監理や法令遵守が問題になる内容もあります。

また、近年は、自然災害の多発化や大規模化などもあり、住宅の安全性の確保についての消費者の関心は高まっています。

(ア) 安全確保のための支援等

「住宅を長く大切に使う」ことが求められていることや安全・安心に対する意識の高まりなどから、住宅のバリアフリー化、省エネルギー化などのリフォームの需要が高まっ

ています。このような中で、広島市では、住宅のリフォームを検討する方に、中立的な立場の専門家（建築士等）である「アドバイザー」を派遣し、個々の居住ニーズや身体状況等に応じた適切な助言を行う「広島市住まいのアドバイザー派遣」を実施しています。

また、住宅のリフォームや耐震化など住まいづくりに関する相談や、マンション管理、不動産取引など住まいの法律に関する相談に、建築士・弁護士が助言等を行う住宅相談を行っています。

さらに、主要な居住形態として定着しているマンションについては、一つの建物を多くの人が区分して所有するため、区分所有者間の合意形成の難しさ、権利・利用関係の複雑さ、建物構造上の技術的判断の難しさなど、多様な課題を有していることから、マンション管理士がマンション管理の実務、維持管理、トラブル事例などを説明する分譲マンション管理運営講座や、マンション管理士・建築士・弁護士等によるマンション管理セミナーを開催し、マンション管理に必要な情報提供を行っています。

その他、住まいに関する補助・融資制度、税制等の情報をまとめた冊子「住まいのガイド」の作成や、住生活に関するイベントの開催等の機会を捉えて、住まいに関する情報を提供します。

なお、行政による取組のみならず、広島においては、平成11年5月に、弁護士、建築士の方々がメンバーとなり、「広島欠陥住宅研究会」が設立され、現地調査や欠陥住宅被害110番等の欠陥住宅の被害救済活動が行われています。

消費生活センターは、同研究会の相談事業の会場の提供を行うとともに、日頃の消費者からの相談において、欠陥住宅に関する専門的な見地が必要な場合には、同研究会を紹介するなど、密接に連携して消費者の住まいの安全確保のための支援を行っています。

（実施事業）

- 住まいのアドバイザー派遣（都市整備局住宅政策課）
- 住宅相談の実施（都市整備局住宅政策課）
- マンション管理セミナーの開催（都市整備局住宅政策課）
- 住宅に関する情報の提供（都市整備局住宅政策課）
- 欠陥住宅110番の実施支援（市民局消費生活センター）

（イ）災害予防のための情報提供と知識の普及

地震に対する住まいの安全性を確保するため、耐震化の促進にかかる、住宅の耐震診断の実施に要する費用の一部を補助する「広島市住宅耐震診断補助事業」や、住宅の耐震改修工事の実施に要する費用の一部を補助する「広島市住宅耐震改修補助事業」などのほか、経済的な理由等で耐震改修が行えない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する「耐震シェルター等設置補助事業」を実施しています。

また、火災に対する住まいの安全性の確保については、住宅用火災警報器設置義務化に伴い、ホームページ等を通じて、住宅用火災警報器の設置や既設の住宅用火災警報器の適正な維持管理に関する啓発を行っています。

(実施事業)

●耐震シェルター等設置補助（都市整備局住宅政策課）

●住宅耐震診断補助（都市整備局住宅政策課）

●住宅耐震改修設計補助（都市整備局住宅政策課）

●住宅耐震改修補助（都市整備局住宅政策課）

●住宅用火災警報器の普及啓発（消防局予防課）

(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

(ア) 表示・規格等の監視

正しい表示は取引を行う上での判断の基本となるものです。消費者は、商品を購入したり、サービスを利用したりする場合、その表示を基に選択しているため、その表示に嘘や偽りがあると、自主的かつ合理的な選択ができなくなってしまいます。

このため、表示の規制、表示の義務化、品質保証のための表示の実施など、商品やサービスに関する表示が各種法令により定められています。

家庭で使用する製品については、電気用品安全法（PSEマーク）や消費生活用製品安全法（PSCマーク）、ガス事業法（PSTGマーク）、家庭用品品質表示法に基づく安全基準を満たした製品の表示や品質に関する表示について、各法令に基づき、主務大臣の権限事務として市長名で市内の販売店に立入検査を行っており、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。

食品表示については、食品表示法や健康増進法などに基づき、広島市内の食品製造業者や販売業者に対し、アレルギー物質や原材料が正しく表示されているかどうか、虚偽誇大な表示により健康の保持に関して消費者を誤った認識に導くような表示をしていないかどうか、立入検査などを実施して確認しています。違反があった場合は、適正な表示に是正するなどの指導を行い、必要に応じて回収、業務停止などの措置を命令し、また、市内に流通する食品に対し、表示されている内容に誤りがないかを確認するために、食品の成分検査を実施しています。

また、医事については、医療法等に基づき、誇大広告や客観的事実であることを証明できない内容の広告等は禁止されており、正確な情報を伝えられるよう、市内の医療機関や歯科技工所及び施術所に対し、適正な広告表示を行わせるための点検調査や指導を実施しています。

薬事に関する製品の広告表現については、「薬機法」の規制対象となり、虚偽又は誇大広告が禁止されており、適正な広告を行うよう、市内の販売事業者等に対し、監視、指導を実施しています。

その他、消費者から不適切な表示や広告等についての情報提供があった場合には、公正取引委員会をはじめ、所管する行政官庁への問い合わせや連絡等を行い、表示の充実と消費者の信頼の確保に努めます。

なお、広島市消費生活条例においては、商品、役務について品質、価格、事業者の名称その他消費者が誤りなく選択するために表示すべき事項、表示の方法その他の表示に関し事業者が遵守すべき基準（表示基準）を、広島市消費生活審議会の意見聴取をした

上で、市長が定めることができるとしており、市独自の表示基準の必要性について今後も検討していきます。

表示、規格等に関する主な法律と行政指導内容

関係法律	処分権限を持つ 行政機関	主な行政規制の内容
不当景品類及び不当表示防止法（以下「景表法」という。）	内閣総理大臣 （＊１） 都道府県知事	指示、措置請求、合理的根拠の提出要求、措置命令、その他行政指導
食品表示法	内閣総理大臣 農林水産大臣 財務大臣（酒類） 広島市長 （＊２）	指示、公表、命令、 立入検査
健康増進法	内閣総理大臣 広島市長	勧告、命令、立入検査
家庭用品品質表示法	内閣総理大臣	指示、命令、報告聴取、 立入検査
	広島市長	指示
食品衛生法	内閣総理大臣 広島市長	措置命令、営業の禁止、 許可の取消
医療法	広島市長	報告命令、立入検査、 改善命令
歯科技工士法	広島市長	報告命令、立入検査
あん摩マッサージ指圧師、はり師、 きゅう師等に関する法律	広島市長	報告命令、立入検査
柔道整復師法	広島市長	報告命令、立入検査
医薬品、医療機器等の品質、有効性 及び安全性の確保等に関する法律	厚生労働大臣 都道府県知事 広島市長	立入検査、命令
消費生活用製品安全法	主務大臣（＊３）	報告聴取、立入検査 改善命令、表示の禁止
電気用品安全法	経済産業大臣	改善命令、表示の禁止
ガス事業法	経済産業大臣	許可取消

＊１ 内閣総理大臣は、景表法第33条で定める消費者庁長官（消費者庁長官が委任する公正取引委員会、金融庁長官）に委任することができる。

＊２ 食品表示法第15条により、内閣総理大臣は消費者庁長官に、財務大臣は国税庁長官等に、農林水産大臣の権限の一部は都道府県知事等に委任することができる。

＊３ 消費生活用製品安全法第54条で定める製品製造に係る主務大臣

(実施事業)

- 食品表示法に基づく食品表示の適正化事業（健康福祉局食品保健課・食品指導課）
- 健康増進法に基づく食品表示の適正化事業（健康福祉局食品保健課・食品指導課）
- 医事指導事業（健康福祉局環境衛生課）
- 薬事指導事業（健康福祉局環境衛生課）
- 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（市民局消費生活センター）
- 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（市民局消費生活センター）

(イ) 適正な計量のための検査・指導

統一的で合理的な計量制度は、経済活動の便益と安全の確保を通じて、経済の発展等に寄与するものです。

消費者基本法第13条において、「国は、消費者が事業者との間の取引に際し計量につき不利益をこうむることがないようにするため、商品及び役務について適正な計量の実施の確保を図るために必要な施策を講ずるものとする。」と規定されています。

消費者と事業者の間の取引に係る計量については、特に適正な計量の実施の確保が要請されます。

計量法では、「消費者が一方の当事者となる蓋然性の高い取引」について、商品の販売に係る計量に関する規制を行ったり、使用する計量器の検定を行っています。

計量検査所においては、商店など取引に使用する「はかり」の定期検査を行うほか、スーパー等へ立ち入り、内容量が表記してある商品の内容量の検査を行うとともに、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、公正な商取引の環境を整備していきます。

(実施事業)

- 「はかり」の定期検査（経済観光局計量検査所）
- 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（経済観光局計量検査所）
- 計量の普及啓発（経済観光局計量検査所）

イ 生活関連物資の安定供給

(ア) 生活関連物資の調査

消費者が安心して消費生活を営むためには、生活関連物資が安定的に適正な価格で供給されることが必要です。

特に日々の生活に欠かせない食品の価格は、天候のほか、国際情勢の変化などによる輸入価格の変動など、様々な要因が関わっています。

このため、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、価格動向や受給状況等の必要な調査を行うとともに、生鮮食料品等については、中央卸売市場における取引の適正化とその流通の円滑化に努めていきます。

また、災害時などの非常時には、流通網などの影響を受け、生活関連商品の安定した供給ができず、物資の不足や価格の高騰が起きやすくなるほか、混乱に便乗した悪質な

商法による価格の引上げなども生じます。

消費生活条例においては、生活関連物資の供給が著しく不足し、若しくは価格が著しく上昇し、又はそのおそれがある場合において、市民の生活に重大な影響が及ぶと認めるときは、当該生活関連物資を特別の調査を要する物資として指定（特定生活関連物資）し、事業者がその円滑な流通を妨げ、適正な利益を著しく超える価格で販売していると認めるときは、当該事業者に対し、これらの事業活動を是正するよう指導し、又は勧告することとしています。

（実施事業）

- 物価の監視・調査（市民局消費生活センター）
- 特定生活関連物資の指定及び調査等（市民局消費生活センター）
- 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（経済観光局中央卸売市場）

（イ）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。

また、中央卸売市場での取引価格等の市況情報についてはホームページに掲載し、日々の取引状況が把握できるようにしています。

（実施事業）

- 物価情報の提供（市民局消費生活センター）
- 中央卸売市場における生鮮食料品等の市況情報の提供（経済観光局中央卸売市場）

（3）事業者への働きかけ

ア 国・県と連携した事業者指導等

（ア）不当な取引行為に対する国・県との連携

新たな悪質商法が日々登場し、複雑・巧妙な手口で消費者の安全を害したり、多額の財産被害を与える不正な取引が横行している一方で、従来から変わらない手口による消費者の財産被害も後を絶ちません。

事業者の悪質性が高く、法令に違反するような取引行為については、事業者に対して行政規制が行われます。

行政規制は、行政処分や刑事処罰などの不利益処分を伴うもので、関係各法令で定められた行政機関が権限を行使します。

不当な取引に関する消費者保護に関連する現行の法制度では、国や県が、資料の提出、指示、勧告、回収命令、業務停止等、事業者への行政処分権限を執行しています。

このため、日頃の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情報については、詳細な情報提供を国・県に行うことが必要です。

国・県との連携については、情報交換会への参加や、法令に基づく処分行政庁からの被害情報の照会に対し、被害に遭われた消費者の方々が処分行政庁からの事情聴取に応

じていただけるよう、本市から積極的に働きかけます。

消費者保護に密接な主な法規制

関係法律	処分権限を持つ行政機関	主な行政規制の内容
特定商取引に関する法律	主務大臣（＊１） 都道府県知事	合理的資料の提出制度（＊２）、 指示、業務停止
消費者安全法	内閣総理大臣	重大生命身体被害に係る事業者に対する 勧告、命令、譲渡等の禁止・制限、回収 等の命令 多数消費者財産被害事態に係る事業者に 対する勧告、命令
	内閣総理大臣 都道府県知事等（＊３）	事業者からの報告徴収、立入検査
不当景品類及び 不当表示防止法	内閣総理大臣	措置命令、課徴金納付命令

＊１ 主務大臣とは、内閣総理大臣、経済産業大臣のほか特定商取引に関する法律第67条に定める大臣

＊２ 合理的資料の提出制度：事業者が広告の表示、勧誘時の説明が事実であることを裏付ける資料を提出しない場合には、誇大広告、不実告知として指示や業務停止などの行政処分ができる制度

＊３ 「等」は、消費生活センターを置く市町村長

（イ）広島市消費生活条例に定める不当な取引行為の禁止

「広島市消費生活条例」においては、不当な取引行為（＊）を禁止しており、苦情件数が多数あるとともに、苦情が増加する傾向にあり、事業者が当該不当な取引を行っている信憑性が高いと認めるときは、文書等により取引行為の改善要請を行い、改善要請後も不当な取引行為があると認める場合には、調査や事情聴取を行い、それでもなお事業者が不当な取引を引き続き行うなどするとき、市長は、事業者に対し、当該不当な取引を行わないよう指導し、又は勧告、公表する旨を定めています。

広島市では、まず、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。

その上で、是正が図れないような悪質なケースについては、文書による改善要請、調査、指導、勧告、公表を行うこととしています。

なお、消費生活条例の運用については、今後とも相談情報を基にした対応を実施するとともに、不当な取引行為の防止のための他都市の取組について調査・研究していきます。

事業者からの事情聴取、三者面談の実績件数

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
事情聴取	28	63	18	31
三者面談	7	4	6	4

*：不当な取引行為

- ・契約の締結を勧誘しようとして、消費者に迷惑を及ぼし、消費者を欺いて接触する行為
- ・契約の締結、勧誘に際し、契約等に関する事項を正確に認識することを妨げるおそれがある行為
- ・契約の締結、勧誘に際し、消費者に害を与え、威迫し、困惑させる等自由意思の形成を妨げるおそれがある行為
- ・消費者の利益を不当に害する内容の条項を含む契約等を締結させる行為
- ・消費者を欺き、威迫し、困惑させる等により、債務の履行を請求又は履行させる行為
- ・債務の全部又は一部の履行を不当に拒否し、又は遅滞させる行為
- ・法律上定められた消費者の権利の行使を妨げるおそれがある行為
- ・消費者の利益を不当に害することを知り、与信契約を勧誘、締結させる行為
- ・消費者の利益を不当に害する方法で、与信契約等に基づく債務の履行を迫り、又は履行させる行為

【重点目標】

- ★悪質な事業者の指導に係る国・県との連携及び情報提供
- ★消費生活条例に基づく不当な取引行為への対応
- ★不当取引防止のための他都市の取組についての調査・研究

＜達成目標＞

- ◆悪質事業者の行政指導に向け、国・県との連携を強化する

(実施事業)

- ⑨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（市民局消費生活センター）
- 中国地方悪質事業者対策会議への参加（市民局消費生活センター）
- 国・県の関係機関との情報交換会への参加（市民局消費生活センター）
- 中国ブロック消費生活センター所長会議への参加（市民局消費生活センター）
- 事業者からの事情聴取、消費者を交えた三者面談の実施（市民局消費生活センター）
- 県生活センターとの情報交換（市民局消費生活センター）

(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

(ア) 消費者安全確保地域協議会の設置

近年増加している高齢者や障害者等の消費者被害の背景には、生活困窮や認知力の低下、社会的孤立などの問題が潜んでいることも多く、被害を受けても被害者本人からの相談ができず、対応が遅れることで被害がより拡大している面もあることから、これらの問題に地域社会で取り組むことが必要です。

このような社会経済状況の変化、悪質商法の手口の巧妙化などを踏まえ、消費者被害に遭いやすい人を把握し、地域のネットワークによる「見守り」や「消費者教育」を実施し、消費者被害の早期発見と防止につなげていくことが喫緊の課題となっています。

このため、行政機関と民間機関が協働し、「地域連携」による被害防止対策を展開することが重要となっており、平成28年4月1日に施行された改正「消費者安全法」では、「消費者安全確保地域協議会」（以下「地域協議会」という。）の設置について新たに定められました（法第11条の3～第11条の6）。

この地域協議会の構成員には、消費者安全法第11条の5により秘密保持義務が定められ、地域協議会の円滑な情報交換を可能にし、被害防止の実効性を確保できるようになっています。

この新たな取組は、これまでの行政が行ってきた事業者への行政規制による被害防止の方法ではなく、地域の官民連携によって消費者被害防止の体制づくりを行うという、消費者施策の新たな展開を目指すものです。

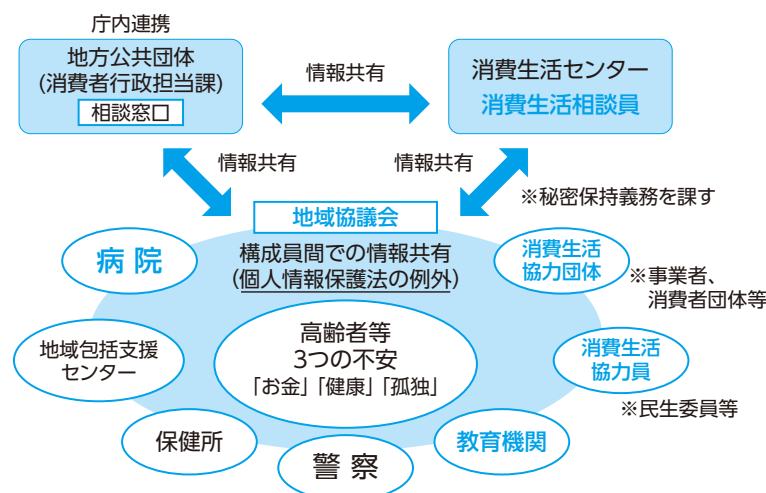
具体的には、地域の構成員が、近隣の住人の消費生活上のちょっとした変化に「気づき」、「声かけ」をし、「相談につなげる」という互助・共助の体制を作って、安全・安心な地域づくりを行うことです。

こうした地域の互助・共助体制は、本市においても高齢者福祉、障害者福祉、地域福祉、介護、防犯、自治活動、災害対応などの様々な目的で形成されつつあり、これら既存のネットワークを活用しながら、日々の消費生活の見守りを実施していくことにより、多様で柔軟性のある地域連携につながり、地域の結束の強化を図ることができます。

消費生活センターでは、これらの既存の地域ネットワークの市レベルの代表者を構成員として全市ベースで地域協議会を設置し、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だき、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、安全・安心な地域づくりを行っていきます。

さらに、民生委員・児童委員や地域包括支援センター、社会福祉協議会など見守りの主体となる人への被害防止対策の研修などを行い、見守りのための人材育成を行っていきます。

消費者安全確保地域協議会概念図



【重点目標】

- ★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における見守り体制の検討
 - 消費者安全確保地域協議会と地域団体との連携等についての検討
 - 地域見守り実践マニュアルの検討・作成
 - マニュアルを活用した見守り活動の試行・検証・普及
 - 地域見守り活動の実践継続
- ★地域の見守りの主体となる人材の育成
- ★「地域づくり」・「人づくり」を行うための組織体制の強化

＜達成目標＞

- ◆消費者安全確保地域協議会を設置し、消費者被害防止のための地域連携ネットワークを確立する

(実施事業)

- ⑨新消費者安全確保地域協議会の設置（市民局消費生活センター）
- ⑨新消費者安全確保地域協議会の運営（市民局消費生活センター）
- ⑨新地域見守り実践マニュアルの作成（市民局消費生活センター）
- ⑨新高齢者への消費生活相談周知事業（市民局消費生活センター）
- ⑨新食材配達サービスを利用した情報提供事業（市民局消費生活センター）
- ⑨新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（市民局消費生活センター）
- 広島市消費者行政ネットワーク会議の開催（市民局消費生活センター）
- 高齢者等の消費者被害防止対策講座（市民局消費生活センター）
- 配食サービスを利用した高齢者への情報提供事業（市民局消費生活センター）
- 消費生活出前講座（市民局消費生活センター）

(イ) 消費生活サポーター

高齢者等判断力が不足した消費者を狙った悪質な商法は、日々手口が巧妙化し、被害の回復が困難なケースが増加しており、被害に遭わないためには、「自己防衛」と「見守り」が欠かせません。

このため、広島市では、地域や団体、職場などの身の周りで、消費生活に関する相談を受けたり、被害を発見した場合に、消費生活センターの相談窓口を案内するなど、消費者と消費生活センターをつなぐボランティア活動を行う「広島市消費生活サポーター」を育成しています。

「広島市消費生活サポーター」には、消費者本人が気づいていない、又は人に相談できないといった、顕在化していない消費者問題をいち早く、消費者に気づかせ、アドバイスをしたり、消費生活センターを始めとした適切な機関や団体を紹介するなど、消費者に最も身近なアドバイザーとしての役割を担っていただいており、今後も消費生活サポーターを育成していきます。

【重点目標】

★消費生活サポーターの育成

≪達成目標≫

◆消費生活サポーターを増やす

(実施事業)

●消費生活サポーター育成のための講座（市民局消費生活センター）

(ウ) 消費生活協力団体

地域連携による見守りは、行政や行政関係機関、市民個人だけでなく、消費者団体、町内会・自治会、防犯組合、自主防災会、自主防災組織などの地域団体の協力が必須です。

また、弁護士会、司法書士会などの専門家の組織団体のほか、地域の高齢者や障害者の方々の家庭を直接訪問する介護訪問事業者など福祉関係事業者、戸別訪問配達などに関わる宅配事業者、新聞配達事業者、検針で各戸を訪問する電気・ガスなどの消費生活の基盤となるインフラ関係事業者、金銭払込みの窓口となる金融機関やコンビニエンスストアなどの事業者にも地域連携の一員になっていただき、行政、消費者、事業者が一体となった見守り体制の構築が必要です。

消費者安全法第11条の7で、地方公共団体の長は、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体のうちから消費生活協力団体を委嘱することができると定められています。

広島市は、今後地域生活に密着した民間団体を対象として、地域における消費者被害に遭いやすい人の見守りに役立つ講座を実施しながら、消費生活協力団体の委嘱につなげ、地域の見守りの役割を担っていただきます。

【重点目標】

★消費生活協力団体の育成

消費生活協力団体への委嘱モデル事業
各種団体の消費生活協力団体への委嘱の推進
消費生活協力団体による見守り活動の実施

＜達成目標＞

◆消費生活協力団体を増やす

(実施事業)

- ⑨消費生活協力団体育成のための見守り講座（市民局消費生活センター）
- ⑨消費生活協力団体への委嘱（市民局消費生活センター）
- ⑨消費生活協力団体と消費生活センターの連携（市民局消費生活センター）

イ 高齢者及び障害者等の権利擁護の推進

障害や認知能力の低下などのために、判断する能力が不十分だったり、意思や権利を主張することが難しい方々は、財産管理が困難となるほか、消費生活に関わる契約の締結に当たって、自分に不利益な場合でもその判断が難しく、悪質商法の被害に遭ってしまう場合があります。

このような意思や権利を主張することが難しい方々を支援し、財産侵害等から保護する制度が成年後見制度や福祉サービス利用援助事業「かけはし」です。

消費生活センターでは、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、御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がるよう努めます。

(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（市民局消費生活センター）
- 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（市民局消費生活センター）

2 消費者の被害の救済

(1) 相談体制

消費生活センターは、昭和49年11月に「消費生活に関する情報の収集及び提供等を行い、もって市民の消費生活の安定及び向上に寄与する」ことを目的として設置されました。

設置当初から市民の消費生活のニーズを踏まえ、利便性の高い市内中心部の商業施設の中に位置するとともに、市民の消費活動の頻度が高く、在宅時間が長い土曜日、日曜日、祝日にも開所し、消費生活の相談に応じています（毎週火曜日、年末年始休館）。