

## 1 消費生活行政の総合的な推進

### (1) 広島市消費生活基本計画の策定

広島市消費生活条例に基づき、本市が取り組むべき消費者施策を明確にし、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するための基本計画を策定するため、平成24年(2012年)7月に「広島市消費生活基本計画(仮称)の策定について」審議会に諮問し、その後の答申を踏まえて、平成25年(2013年)3月に「広島市消費生活基本計画」を策定した。

### (2) 広島市消費生活審議会の開催

<開催状況等>

開催日等	内 容
平成24年7月5日	「広島市消費生活基本計画(仮称)の策定について」諮問
平成24年7月13日	第1回審議会開催 ・本市の消費者行政の実績報告(平成23年度分)について ・本市の消費者行政の事業説明(平成24年度分)について ・広島市消費生活基本計画(仮称)の策定について
平成24年9月5日	第2回審議会開催 ・広島市消費生活基本計画(仮称)素案について
平成24年10月5日	第3回審議会開催 ・広島市消費生活基本計画(仮称)素案について[継続審議]
平成25年1月29日	第4回審議会開催 ・広島市消費生活基本計画案について
平成25年2月27日	「広島市消費生活基本計画の策定について」答申

### (3) 広島市消費者行政ネットワーク会議

消費者施策の総合調整、情報の共有化等を行い、本市の消費者施策の推進を図った。

<情報提供等>

情報提供等年月日	内 容
●平成24年7月11日	広島市消費生活基本計画(仮称)の策定について
○平成24年7月30日	広島市消費生活基本計画(仮称)素案の作成に係る記載内容の確認について(依頼)
●平成24年9月3日	広島市消費生活基本計画(仮称)素案について
○平成24年10月12日	広島市消費生活基本計画素案の作成に係る記載内容の確認について(第2回依頼)
○平成24年12月24日	広島市消費生活基本計画(案)の作成に係る記載内容の確認について(依頼)
●平成25年1月27日	広島市消費生活基本計画(案)について
●平成25年2月28日	広島市消費生活基本計画の策定に係る答申の受領について
●平成25年3月22日	広島市消費生活基本計画の策定について

●…情報提供 ○…依頼

## 2 消費者の権利の保護

### (1) 相談業務体制の整備等

#### 消費生活相談

平成24年度(2012年度)消費生活相談の概要のとおり(資料4)

### (2) 相談員等の相談対応能力の強化

#### ア 相談員等の研修の実施

独立行政法人国民生活センター等主催の研修に相談員(12名)を派遣するとともに、広島県が実施した研修等にも参加させた。

#### イ 関係機関等との研究会の開催等

区分	実施日	内容
事例検討会の開催	3月6日	消費者トラブルの最新事例及び困難事案の意見交換
法律専門家(弁護士)による助言業務	毎週木曜日 (平成22年(2010年)6月から)	困難事案を弁護士に相談

### (3) 消費者被害の救済

#### 多重債務問題対策

国の「多重債務問題改善プログラム」に沿って、本市の多重債務問題対策を推進するため、多重債務問題に係る本庁及び区役所等の関係課長で構成する広島市多重債務問題関係課長連絡会議を開催(開催日:平成25年(2013年)3月21日)した。

また、弁護士会、司法書士会との連携による無料相談を実施した。

平成24年度の多重債務に関する相談件数は324件となり、平成23年度の384件に比べて約15.6%減少した。

### (4) 物価安定対策事業

#### ア 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関連物資について、価格動向や需給状況を把握するため、消費生活モニター8名による調査を行った。

調査対象品目等	調査方法等
・調査品目(5品目) 紙ゴミ袋、クラフトテープ、乳幼児用紙おむつ、カセットガスボンベ、 クリーニング代	小売店での店頭価格調査 ・定店方式 ・毎月上旬～中旬に1回実施
・調査品目(6品目) うるち米、鶏卵、キャベツ、ほうれんそう、にんじん、きゅうり	

## イ 物価情報の提供

物価問題に関する認識を深めるため、インターネットにより、生活関連物資の価格調査結果、広島市の費目別消費者物価指数について、情報提供を行った。

### (5) 消費生活に関する事業者指導

消費生活相談の際に、随時、事業者に改善を促すほか、広島市消費生活条例に基づき、指導に従わない場合には、事業者名の制裁的公表まで行うことを前提とした指導を行っている。

また、消費生活関連法令等に違反する行為を事業者が行っている疑いのある場合には、事業者規制に係る権限のある国、広島県等の関係行政機関への情報提供や被害者の事情聴取への同意取得への協力などを行った。

### (6) 電気用品販売事業者等に対する立入検査

#### ア 電気用品安全法に基づく立入検査

広島市域内の販売店1店舗へ立ち入り、PSEマークのない電気用品が販売又は販売の目的で陳列されていないか検査を行った。

電気用品の区分	電気用品名	検査機種数	違反機種数
電熱器具	電気ストーブ	5	0
	電気こんろ	2	0
	電気湯沸器	5	0
	電磁誘導加熱式調理器	5	0
光源及び光源応用機械器具	電気スタンド	5	0
合 計		22	0

#### イ 消費生活用製品安全法に基づく立入検査

広島市域内の販売店1店舗へ立ち入り、消費生活安全法に基づいて指定された特定製品についてPSCマーク表示及び取扱表示の有無等について検査を行った。

特定製品名	検査点数	不適正表示点数	
		無表示	不適正な表示
家庭用の圧力なべ及び圧力がま	5	0	0
合 計	5	0	0

#### ウ 家庭用品品質表示法に基づく立入検査

広島市域内の販売店1店舗へ立ち入り、家庭用品品質表示法に基づいて指定された家庭用品について適正な品質表示の有無等について検査を行った。

家庭用品名	検査点数	不適正表示点数	
		表示者不明	その他
繊維製品（タオル及び手ぬぐい）	10	0	0
合成樹脂加工品（湯たんぽ）	3	0	0
電気機械器具（電気ポット）	7	0	0
雑貨工業品（魔法びん）	7	0	0
合 計	27	0	0

### 3 消費者の自立の支援

#### (1) 情報提供の推進

##### ア 消費生活情報紙の発行

消費生活情報や苦情相談の事例等を消費者及び市町等関係機関へ情報提供するため、消費生活情報紙「知っ得なっとく」を年3回8,000部（年間24,000部）作成・配付した。

・事業費 272千円

##### イ 消費者啓発リーフレットの作成・配付

消費者被害の未然防止及び消費者契約の知識普及のため、消費者啓発リーフレットを購入し、配付した。

名 称	内 容	部数
消費者トラブルあれこれ 若者編	若者を狙った悪質商法の巧妙な手口などを紹介。 （若者向け）	8,300部
消費者トラブルお悩み 相談室	若者からの相談件数が多い消費者トラブルの事例と対 処法、クレジットカードの基礎知識をQ&A方式で紹介。 （若者向け）	3,500部
ストップザ・悪質商法リーフレット こんなコトバにご用心	訪問購入商法、屋根工事、利殖商法、健康講座商法の4 つの事例について、業者が使う手口と被害に遭わないた めのポイントをわかりやすく紹介。（高齢者向け）	10,000部
悪質商法にだまされる ものか	高齢者の被害が後を絶たない悪質商法の実例を、新し い手口を交えてわかりやすく紹介。（高齢者向け）	7,000部
高齢者の消費者被害を 防ぎましょう	家族・近所などの身近な人や、民生委員など的高齢者 と接する人を対象に、高齢者の悪質商法被害を防止す るためのポイントを紹介。（高齢者見守り者向け）	2,000部
みんなで防ごう 悪質商法	「特定商取引」「割賦販売法」「消費者契約法」のポ イントの解説や典型的な悪質商法の手口などを紹介。 （一般向け）	7,000部
「押し買い」の被害が 急増しています!	突然、業者が家に訪れて貴金属などを不当な価格で強 引に買い取っていく「押し買い」の事例などを紹介。	3,500部

##### ウ 消費生活パネルの作成及び展示・貸出、啓発図書等の貸出

消費生活センターの展示コーナーに相談事例、危害・危険情報、衣食住、保険、法律、経済の各分野にわたるイラスト入りパネルを展示するとともに、啓発図書・ビデオ・DVD・パネルの貸し出しを行い、消費生活に関する基礎的な知識の普及に役立てた。また、展示パネルを新たに70枚作成するとともに、市民貸出用として消費生活関連図書・DVDを購入した。

##### パネル展示状況

場 所	内 容
消費生活センター	4回。延べ80枚展示（四半期ごとにテーマを決めて展示）

## 啓発図書等の貸出状況

区 分	種 別	数 量
啓発用品	ビデオ・DVD	91本
	図書	10冊
	パネル	116枚

## エ 全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O - N E T）を活用した情報収集

独立行政法人国民生活センターとのオンラインネットワークを活用し、全国的な消費生活相談情報や危害情報の早期把握に努め、被害拡大の防止を図った。

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・検索の効率化を図った。

## オ その他

収集した図書、雑誌等を市民が自由に閲覧できるように当センター資料コーナーに展示し、消費生活に関する情報の提供に役立てた。

資料種別	内 容
図書	衣食住や経済・法律等、消費生活に関するもの
雑誌	月刊や季刊の一般誌、専門誌
新聞	全国紙（消費生活に関連する記事の切り抜き） 3紙
行政資料	国民生活センター、地方自治体の発行するパンフレットや冊子等
その他	業界、消費者団体等で発行するパンフレットや冊子等

(2) 消費者教育・啓発

ア 啓発

(7) 消費者力向上キャンペーン事業の開催

a 消費者月間事業

区 分	実 施 内 容
消費生活弁護士 相談会	開催期間 5月19日 開催場所 消費生活センター研修室 相談件数 18件（電話7件、来所11件）
消費者のひろば —あなたの消費者力を測ってみよう—	開催期間 5月19日 テ ー マ 「安全・安心 いま新たなステージへ」 参加団体 団体（行政、消費者団体等） 開催場所 紙屋町シャレオ中央広場 事業内容 ・消費者力測定チャレンジコーナー（クイズラリー） ・消費生活コント ・消費者団体の活動発表 ・寸劇「その手にゃのらん 悪質商法」 ・MMJ スペシャルステージ ・よしもと広島お笑いライブ など 入場者数 13,461人
消費者月間協賛事業	実施団体 公益社団法人広島消費者協会 事業内容 地域における行政・事業者・消費者による三者懇談会 ・中 区：実施日 6月1日 実施場所 ゆいぽーと会議室 出席者 41人と5団体 ・南 区：実施日 6月8日 実施場所 南区役所別館大会議室 出席者 37人と3団体 ・西 区：実施日 5月30日 実施場所 西区役所研修室 出席者 26人と5団体 ・安佐南区：実施日 6月6日 実施場所 安佐南区役所第4会議室 出席者 18人と3団体 ・安佐北区：実施日 6月7日 実施場所 安佐北区総合福祉センター大会議室 出席者 25人と9団体 ・安芸区：実施日 6月4日 実施場所 船越公民館研修室 出席者 8人と4団体

## b 新聞への啓発広告

各家庭に直結するマスメディアである新聞を利用して、消費生活に関する正しい知識を提供し市民の消費者力を向上させるため、中国新聞朝刊に啓発広告を掲載した。

- ・掲載回数 6回（平成24年5月2日、5月18日、9月30日、10月28日、平成25年2月24日、3月31日）
- 事業費 6,594千円

### (イ) 車内ポスター広告による消費生活センターの周知

相談窓口に相談していない被害者を掘り起こし、消費者被害から救済するため、アストラムライン、広電電車（市内線）に消費生活センターの電話番号や消費生活ワンポイントアドバイスを記載したポスター広告を掲出した。

- ・掲出期間 平成24年4月1日～平成25年3月31日
- 更新月 5月・9月・1月
- 事業費 2,385千円

### (ウ) 消費生活出前講座の開催

市内の学校、高齢者団体、町内会など各種団体等からの申し込みにより消費生活専門相談員等を講師として派遣し、消費生活に関する法律知識等の普及啓発を行うことにより、「自立した消費者」の育成を図った。

- ・開催実績 95回〔公益社団法人広島消費者協会へ委託〕
- 事業費 2,507千円

受講団体	実施回数(回)	受講者数(人)
学校関係	12	590
地域団体	83	2,786
合計	95	3,376

### (イ) 啓発用クリアファイルの作成（中学生用）

若年者に対する消費生活センターの周知を図るため、当センターの電話番号やトラブル事例・ワンポイントアドバイスを印刷したクリアファイル（平成23年度作成分）を増刷し、市内の中学1年生へ配布した。（私立学校については、希望があった学校のみ配布）

- ・配布枚数 約11,500枚
- 事業費 294千円

## イ 消費者教育の推進

### (7) 消費者大学の開講

消費者問題に対する関心を持ち続ける消費者を増やし、消費者活動を担える人材を育てることを目指す消費者大学を開講した。

- ・開講実績 連続8回講座（2時間/回）を開講〔公益社団法人広島消費者協会へ委託〕  
事業費 57千円

開講日	テーマ	講師	受講者数
1回 7/5	オリエンテーション 消費者行政の現状 相談事例について	広島市消費生活センター所長 佐々木 克行 所長 " 平尾 清子 相談員	29人
2回 7/12	私たちの暮らしと広島市予算（重点施策）について	広島市財政局財政課 辻下 光晴 主査	31人
3回 7/19	基本的な法律知識 契約、問題商法について	広島修道大学商学部 准教授 柏木 信一 氏	25人
4回 7/26	暮らしの中の経済知識	元広島市副市長 山田 康 氏	29人
5回 9/6	私たちの暮らしと競争 ・独占禁止法と消費者の関係 ・景品表示法と公正競争規約	公正取引委員会 近畿中国四国事務所中国支所 石田 高章 氏	28人
6回 9/13	私たちの暮らしとエネルギー ・国のエネルギー政策及び中国管内のエネルギー状況について ・省エネ、節電	経済産業省中国経済産業局資源エネルギー環境部 エネルギー対策課課長補佐 徳永 広司 氏 一般財団法人 省エネルギーセンター中国支部 事務局次長 高橋 俊隆 氏	23人
7回 9/20	高齢期をいきいきと安心して暮らすために	広島県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 倉橋 孝博 氏	22人
8回 9/27	「最近の話題から食品の安全性を考える」 ・放射性物質の安全 ・食中毒  終わりに	広島市健康福祉局保健部食品指導課 和田 征二 主任技師	23人
延べ受講者数			210人

### (イ) 小学校における消費者教育の教材用DVDの作成

小学校（5・6年生対象）の家庭科の授業において活用できる教材用DVDを作成し、小学校の消費者教育用教材の整備を図った。

- ・作成枚数 160枚  
事業費 2,520千円

### (3) 高齢者の消費者被害の防止強化

#### ア 啓発用カレンダーの作成・配布

高齢者に対しては繰り返し啓発していくことが重要であるため、日々の生活の中で目に触れるカレンダーに高齢者が陥りやすい訪問販売、電話勧誘販売等の消費者トラブル事例とその対処法、消費生活センターの電話番号等を記載し、区役所高齢者相談窓口や地域包括支援センター等を通じて希望者に1,000部配布した。

- ・作成部数 1,000枚
- 事業費 459千円

#### イ 高齢者用ステッカーの配布

高齢者の消費者被害の未然防止を図るために、消費生活センターの電話番号や「訪問販売お断り」を記載したステッカーを、老人大学及び老人大学院受講者へ約500部配布したほか、地域包括支援センター、高齢者向け消費生活出前講座等を通じて、約12,700部配布した。

### (4) 消費者団体等の活動の促進

#### ア 消費者団体等の育成・指導

公益社団法人広島消費者協会が実施する教育活動、調査研究活動、地区活動に対する事業補助を行うとともに、本市派遣職員人件費の補助を行った。

補助事業費計	5,634千円
（・事業補助	804千円
・本市派遣職員人件費補助	4,830千円

#### 公益社団法人広島消費者協会事業内容等

(単位：千円)

区 分	事 業 内 容	事業費	市補助金額
教育活動	啓発事業実施、消費者リーダー育成等	705	804
調査研究	各種研究・調査実施、研究発表大会等	625	
地区活動	地域学習会、事業者との懇談会の実施等	493	
事務局費等	本市派遣職員人件費等	4,830	4,830
小 計		6,653	5,634
受託事業	広島市等からの受託事業の実施等	2,791	0
合 計		9,444	5,634

#### イ 消費者の自主活動の場の提供

消費生活に関する研修や消費者の自主活動の場を提供するため、研修室（40名収容）を無料で貸し出している。

#### 研修室利用状況

区 分	20年度 (2008年度)	21年度 (2009年度)	22年度 (2010年度)	23年度 (2011年度)	24年度 (2012年度)
利用回数(回)	147	149	150	148	153
利用者数(人)	1,688	2,152	2,154	1,902	1,901