

1 消費生活行政の総合的な推進

(1) 広島市消費生活条例の運用

市民の消費生活の安定と向上を確保するため、消費者の権利の擁護や増進に関する本市の施策についての必要事項を定めた「広島市消費生活条例」を平成 1 8 年(2006 年) 1 0 月に公布し、平成 1 9 年(2007 年) 4 月に全部施行、平成 2 4 年(2012 年) 3 月に一部改正（平成 2 4 年(2012 年) 4 月 1 日施行）し、基本計画の策定を規定した。同条例に基づき、適正な条例の運用を図る。

(2) 広島市消費生活基本計画の推進

広島市消費生活条例に基づき、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、平成 2 5 年（2013 年）3 月に策定した「広島市消費生活基本計画」を推進することにより、市民の消費生活の安定と向上を図る。

<計画の概要>

ア 計画期間

平成 2 5 年(2013 年)から平成 2 9 年(2017 年)までの 5 年間

イ 計画の内容

本計画では、三つの基本的な方向のもとに、広島市が取り組むべき重点項目をそれぞれ定め消費者施策を展開する。

ウ 計画の推進

- (ア) 広島市の関係部局、国、県、近隣市町の関係機関、消費者団体、事業者団体等との連携の下、消費者施策を推進する。
- (イ) 計画の内容や消費者施策の実施状況等については、広島市消費生活審議会に報告するとともに公表する予定。

(3) 広島市消費生活審議会の運営

消費生活に関する重要な事項について、学識経験者等の意見を聴取することにより、本市の消費者施策の効果的な実施を図る。委員：1 0 名

(4) 広島市消費者行政ネットワーク会議の運営

消費者施策の総合調整、情報の共有化等を行い、本市の消費者施策の推進を図る。課長級（1 9 名）の会議。

2 消費者の権利の保護

(1) 相談業務体制の整備

消費生活相談

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

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

(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主催の研修へ相談員等を派遣する。

イ 関係機関等との研究会の開催等

区 分	内 容
事例検討会の開催	弁護士等を講師に、消費者トラブルの最新事案、困難事案についての事例検討会を開催する。
法律専門家（弁護士）による助言業務	相談員が、相談処理にあたっての法的な問題について弁護士から助言を受ける。毎週木曜日に、担当弁護士が来所して実施。

(3) 消費者被害の救済

ア 広島市消費生活紛争調停委員会の運営

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

イ 多重債務問題対策

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

[主な内容]

- (ア) 相談窓口が消費生活センターであることの周知徹底
- (イ) 消費生活センターにおいて、相談員による丁寧な聴き取りと弁護士など専門家への確実な引継ぎなど、相談窓口における対応の充実
- (ウ) 庁内の連携による多重債務者の発見及び相談窓口への誘導
- (エ) 再び多重債務に陥らないための事後的なフォローアップ
- (オ) 学校教育、社会教育における消費者教育の強化

(4) 物価安定対策事業

ア 物価情報の提供

物価問題に関する認識を深めるため、物価に係る情報の提供を行う。

- ・インターネットによる物価情報の提供

イ 物価の監視・調査

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

(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事業者指導も行う。

(6) 電気用品販売事業者等に対する立入検査

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

3 消費者の自立の支援

(1) 情報提供の推進

ア 消費生活情報紙の発行

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

- ・発行部数：年3回6,600部（5月、9月、1月に発行）
- ・配付先：消費者団体、民生委員、国・県、公的機関・施設、市内大学、小・中・高等学校等

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を図るために、消費者啓発リーフレットを作成・配付する。

ウ 消費生活パネルの展示・貸出及び啓発図書等の貸出

消費生活センターの展示コーナーに消費生活に関するテーマのパネルを展示するとともに、同パネルの貸し出しを行う。また、啓発図書やビデオ・DVDなどの貸し出しを行う。

エ 全国消費生活情報ネットワーク・システム（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る。また、当センターが収集した各情報をシステムに蓄積することにより、相談データの管理・検索の効率化を図る。

(2) 消費者教育・啓発

ア 啓発

(7) 消費者力向上キャンペーン事業の開催

「消費者力向上」をキーワードに、5月及び消費生活関連の各種月間が設けられている秋を中心に消費者啓発事業を実施。

a 消費者月間事業

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、事業者団体と協力して各種の消費者啓発事業を実施。

テーマ「学ぶことからはじめよう ―自立した消費者に向けて―」

平成 2 5 年度 (2013 年度) 消費者月間事業

事業名	実施期間	場所	内容
消費生活弁護士 相談会	5 月 2 5 日	消費生活セ ンター研修 室	契約トラブルや多重債務などの消費生活上の 問題について、弁護士が来所・電話による相 談に応じる。相談料は無料。
消費者のひろば	5 月 2 5 日	紙屋町シャ レオ中央広 場	消費者力測定チャレンジコーナー（クイズラ リー）、消費者団体の活動発表、消費者教育学 習用DVDの上映、消費生活コント、よしも と広島お笑いライブ、MMJ スペシャルステ ージ、消費者団体等によるパネル展示、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の配布。広島市消 費者月間事業実行委員会（構成団体：広島 市、広島商工会議所、広島県商工会連合会、 （公社）広島消費者協会、広島市地域女性団 体連絡協議会、広島市生活協同組合連絡協議 会）が主催。
消費者月間協賛事業	消費者月 間期間	—	広島市消費者月間事業実行委員会が行う事業 以外に、広島市消費者月間事業の目的に賛同 し、事業者や事業者団体、消費者団体が主体 的に行う関連事業を募集する。

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、啓発広告を新聞に掲載する。

(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、公共交通
機関であるアストラムライン、広電電車（市内線）の車内に消費生活上のワンポイントアド
バイスや消費生活センターの電話番号等を記載したポスター広告を掲出する。

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

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

イ 消費者教育の推進

消費者大学の開講

消費者問題に対する学習意欲の高い消費者を対象に、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、消費者大学を開講する。

- ・講師：大学教員、市職員、金融広報アドバイザーほか
- ・連続8回講座
- ・募集人員：40名
- ・開催場所：消費生活センター研修室

(3) 高齢者の消費者被害防止強化事業

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配布する。

イ 高齢者用ステッカーの配布

高齢者の消費者被害の未然防止を図るために、消費生活センターの電話番号や「訪問販売お断り」を記載したステッカーを老人大学等で内容を説明しながら配布する。

(4) 消費者団体等の活動推進

ア 消費者団体等の育成・指導

公益社団法人広島消費者協会が実施する教育活動、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う。

イ 消費者の自主活動の場の提供

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