

平成 3 0 年度消費者行政の実績報告

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推進

消費者施策の進行管理を行い、計画の総合的な調整を図るとともに、平成 2 9 年度における実施状況を審議会に報告し、広島市ホームページを活用し公表した。

(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
1 1 月 2 6 日	第 1 回審議会開催 1 広島市消費生活審議会消費者安全確保部会の設置について 2 報告事項 ・学校における消費者教育について ・平成 2 9 年度消費者行政の実績報告について ・平成 3 0 年度消費者行政の事業説明について ・広島市消費生活基本計画に基づく平成 2 9 年度消費者施策（個別施策）実施状況について ・第 2 次広島市消費生活基本計画に基づく平成 3 0 年度消費者施策（個別施策）実施計画（案）について

(3) 広島市消費生活審議会消費者教育部会の開催

広島市消費生活審議会に消費者教育部会の専門委員を招聘し、同審議会と一体として開催した。

(4) 広島市消費生活審議会消費者安全確保部会の開催

「消費者安全法」（平成 2 8 年 4 月施行）に基づく「消費者安全確保地域協議会」を消費生活審議会の部会として設置した。

<開催状況等>

開催日等	内 容
1 月 2 9 日	第 1 回消費者安全確保部会開催 1 部会長の選出 2 広島市消費生活審議会消費者安全確保部会の運営について

2 消費者の権利の保護

(1) 相談業務体制の整備

消費者トラブルの最新事案、困難事案についての事例検討会等を広島県や関係団体と開催し、相談業務体制の強化を図った。

区 分	実施日	内 容
事例検討会の開催	3月9日	消費者トラブル解決の法知識及び困難事案の意見交換（広島市主催）
欠陥住宅110番 （無料相談会）への協力	7月7日	全国一斉相談日に、無料相談会を実施（「欠陥住宅被害全国連絡協議会 中国四国ネット・広島欠陥住宅研究会」主催） 相談件数6件 ※センターは広報、会場提供、相談者への情報提供等の協力を行った。

(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（5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 法律専門家（弁護士）による相談支援業務

個別の相談事案に関する法的な問題について、相談者及び相談員が弁護士から助言を受けた（毎週木曜日・年50回）。

(3) 消費者被害の救済

ア 消費生活相談

平成30年度(2018年度)消費生活相談の概要のとおり（資料Ⅲ）

イ 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した（開催日：1月10日）。

また、関係課の窓口での多重債務者の発見と相談窓口への誘導が着実に実行されるよう、担当職員を対象に研修を実施した（開催日：1月10日、受講者42名）。

さらに、弁護士会、司法書士会及び広島市くらしサポートセンターとの連携による無料相談を実施した（開催日：12月8日）。

平成30年度の多重債務に関する相談件数は160件となり、平成29年度の148件に比べて約8%増加した。

(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、ホームページにより、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、P S E マーク等の表示が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	検査点数	不適正表示点数
電子応用機械器具	電子レンジ	1 0	0
交流用電気機械器具	直流電源装置	1 0	0
光源及び光源応用機械器具	照明器具	1 3	0
電動応用機械器具	電気冷蔵庫等	6	0
合 計		3 9	0

※電気製品のうち、電気用品安全法施行令で定められている製品は、国の定める安全基準をクリアするなどの義務を満たしたことを示す P S E マークなどの表示がないと販売又は販売の目的で陳列することができないこととされている。

特定電気用品



電気温水器
電熱式・電動式おもちゃ
電気ポンプ
電気マッサージ器
自動販売機
直流電源装置
など全 1 1 6 品目

特定電気用品以外の電気用品



電気こたつ
電気冷蔵庫
電気歯ブラシ
電気かみそり
白熱電灯器具
音響機器
リチウムイオン蓄電池
など全 3 4 1 品目

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、消費生活用製品安全法に基づいて指定された消費生活用製品について P S C マーク表示及び取扱注意表示の有無等について検査を行った。

※検査対象品目として指定されている消費生活用製品は 1 0 品目であり、平成 3 0 年度は乗車用ヘルメットを検査品目として選定し立入検査を行った。

製 品 名	検査点数	不適正表示点数
乗車用ヘルメット	2 8	0
合 計	2 8	0

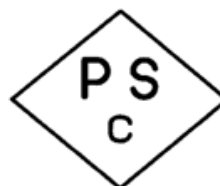
※消費生活用製品のうち、消費者の生命・身体に特に危害を及ぼすおそれが多い製品は、国の定める安全基準をクリアするなどの義務を満たしたことを示す P S C マークなどの表示がないと販売又は販売の目的で陳列することができないこととされている。

特定製品



家庭用の圧力なべ及び圧力がま
乗車用ヘルメット
登山用ロープ
石油給湯機
石油ふろがま
石油ストーブ

特別特定製品



乳幼児用ベッド
携帯用レーザー応用装置
浴槽用温水循環器
ライター

ウ ガス事業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、ガス事業法に基づいて指定されたガス用品についてPSTGマーク等の表示がないガス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。

ガス用品	検査点数	不適正表示点数
ガスこんろ	6	0
合 計	6	0

※都市ガス用の燃焼機器のうち、ガス事業法施行令で定めるガス用品は国の定める安全基準をクリアするなどの義務を満たしたことを示すP S T Gマークなどの表示がないと販売又は販売の目的で陳列することができないこととされている。

特定ガス用品



半密閉燃焼式ガス瞬間湯沸器
半密閉燃焼式ガストーブ
半密閉燃焼式ガスバーナー
付ふろがま
ガスふろバーナー

特定ガス用品以外のガス用品



開放燃焼式・密閉燃焼式・屋外式
ガス瞬間湯沸器
開放燃焼式・密閉燃焼式・屋外式
ガストーブ
密閉燃焼式・屋外式ガスバーナー
付ふろがま
ガスこんろ

エ 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
繊維製品（手袋等）	3 2	1
合成樹脂加工品（台所器具（まな板））	3 3	0
電気機械器具（電気コーヒー沸器）	7	0
雑貨工業品（椅子・腰掛け及び座椅子、歯ブラシ）	1 8	2
合 計	9 0	3

※家庭用品品質表示法は、消費者が日常使用する家庭用品について品質に関し表示すべき事項やその表示方法等を定めている。

適正な品質表示の例

全体表示

綿 100%

〇〇繊維(株)
TEL 03-9999-9999

COTTON	50%
ポリエステル	30%
指定外繊維(リヨセル)	20%

〇〇繊維(株)
TEL 03-9999-9999

分離表示

たて糸 綿100%
よこ糸 レーヨン100%
〇〇繊維(株)
TEL 03-9999-9999

本体	綿	50%
	麻	50%
衿	ポリエステル	100%

〇〇繊維(株)
TEL 03-9999-9999

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、6,600部（年間19,800部）作成・配布した。

- ・事業費 237千円
- ・配布先 区役所、出張所、スポーツセンター、区民文化センター、区社会福祉協議会、民生委員、女性会など

イ 広報番組等を活用した情報提供

広報番組等を有効に活用し、消費生活に関する情報を市民に情報提供した。

- ・テレビ広報番組
2回（各種悪質商法の注意喚起）
 - ・8月12日 訪問購入の注意喚起
 - ・9月16日 点検商法の注意喚起

ウ ホームページ等による消費生活に関する情報提供

広島市ホームページにおいて、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。

○掲載内容

- ・訪問購入時のトラブルの注意喚起
- ・豪雨災害に便乗した悪質商法の注意喚起
- ・知っ得なっとくの掲載 など



エ 消費者啓発リーフレット等の作成・配布

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等を購入し、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、消費生活協力団体などに配布した。

名 称	内 容	部数(部)
ぼくたち、わたしたちの くらしを考えよう	消費に関する社会の仕組みを紹介。(小学生向け)	2,000
考えよう! 私たちの 消費生活	消費に関する社会の仕組みを紹介。(中学生向け)	2,000
みんなで防ごう 悪質商法	悪質商法について、古い手口から新しい手口まで網羅。(一般向け)	3,000
デキるオトナの消費 生活入門	悪質商法やお金の管理、製品の選び方等を説明。(若者向け)	2,500
シニアのための インターネット トラブル対策ガイド	インターネットトラブルについて、事例と対策を紹介。(高齢者向け)	2,500
お薬手帳カバー	消費生活センターの連絡先入り蛍光マーカー	3,000
蛍光マーカー	消費生活センターの連絡先入り蛍光マーカー	2,700

オ 消費生活パネルの展示・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、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	20本
	図 書	0冊
	パ ネ ル	116枚

カ 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。

キ 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：10件（電話4件、来所6件）
街頭啓発活動	開催期間：5月26日 開催場所：紙屋町、本通 活動内容：啓発用チラシ等を配付 参加者数：30人 配布数：600部
区役所・公民館での パネル展示	開催期間：年間を通じて実施 開催場所：中区役所、東区役所、南区役所、西区役所、安佐北区役所、 安芸区役所、佐伯区役所、宇品公民館、広島修道大学、 中央公民館、牛田公民館、草津公民館、古市公民館、安佐公 民館、口田公民館、白木公民館、船越公民館、五日市公民館
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 ・安佐北区：実 施 日 6月26日 実 施 場 所 安佐北区役所4階講堂 出 席 者 広島市4人、事業者4社、消費者22人

事業費 69千円（協賛事業を除く。）



街頭啓発活動風景1



街頭啓発活動風景2



宇品公民館1



修道大学(図書館)1

(イ) 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 65回 [公益社団法人広島消費者協会へ委託]

事業費 2,238千円

・受講者アンケート結果・受講者アンケート結果

講義内容を今後「役立てていきたい」「少しは役立てていきたい」と回答した割合 96.3%

受講団体	実施回数(回)	受講者数(人)
学校関係	13	919
地域団体	52	2,147
合計	65 (実施時間数 91.5時間)	3,066

※高齢者サロンワーキング事業の実績を含む。

(ロ) 食材配達サービスを利用した消費者への情報提供事業等

生協ひろしまに一般向けの消費者被害についてのチラシ80,000部を提供し、食材とあわせて配布してもらうことにより、消費者被害に関する注意喚起を行った。

・事業費 184千円



表



裏

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
- ・受講者アンケート結果

講義内容を「良く理解できた」「ほぼ理解できた」と回答した割合 78.9%

開講日	テーマ	講 師	受講者数 (人)
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 榎野 浜子 所長 〃 麻田 典子 相談員	46
2 回	7/12 「わ食・日本型食生活」のススメ	広島市健康福祉局保健部健康推進課 主任技師(管理栄養士) 高村 恵 氏	34
3 回	7/19 老後の暮らしとお金 ～リバースモーゲージってなに？～	株式会社広島銀行 個人ローン部 課長代理 構 沙弥香 氏	34
4 回	7/26 身近な家電の安全・安心な使い方 ～製品事故から身を守るために～	一般社団法人 家電製品協会 消費者部 次長 中村 陽一 氏	37
5 回	9/6 公正な取引とは何か ～消費者のより良い選択のために～	公正取引委員会中国支所 取引課 取引方法捜査官 小野田 志穂 氏	34
6 回	9/13 人生100年時代の生き方を考える	株式会社中国新聞社 報道部 次長 木ノ元 陽子 氏	36
7 回	9/20 ～そこが知りたい～ くらしと税金	広島東税務署 税務広報広聴官 竹下 征将 氏	32
8 回	9/27 地産地消と”ひろしまそだち“ 広島消費者協会懇談会 ・消費者大学講座について ・活動について 修了式	広島市農林水産振興センター 主任技師 為永 安保 氏 広島消費者協会 理事・幹事等	32
延べ受講者数			289

(イ) 学校教育における消費者教育の推進

- a メール通信「子どもサポート情報通信（学校向け）」の配信による学校等への情報提供
市立小学校・中学校・高等学校・中等教育学校・特別支援学校へ最新の消費生活情報の提供を行った。

- ・配信実績 4回
- ・配信内容

発行年月日	内容（子どもサポート情報）
6月9日	フリマサービスは個人間取引 利用する際は慎重に
8月27日	ネット上の見知らぬ相手とのチケット取引はリスクが伴います
10月19日	そのサイト大丈夫？ 悪質なサイトに注意しましょう
1月28日	相談に乗るとお金がもらえる！？うまい話に惑わされないで

b 教職員のための消費者教育に関する研修会

市立小学校・高等学校の教職員及び、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、国民生活センター（相模原市）等へ派遣した。

- ・実施日 8月8日（水）～9日（木）小学校・高等学校教員 各1名
11月30日（金）高等学校教員 1名
3月14日（木）消費者教育コーディネーター 1名
- ・事業費 169千円
- ・内容 「消費者市民社会」実現に向けた消費者教育の学校での授業実践を促すため、効果的な指導方法について、講義、実践報告等を通じて習得し、ワークショップで今後の授業で利用できる学習指導案や教材の作成までを行った。また、受講者相互の情報交換を行った。

（ウ）消費生活サポーター養成講座の開講

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開講した。

- ・実施日 1月18日（金）、1月25日（金）
- ・開講実績 受講者28人（うちサポーターへの登録26人）
- ・事業費 234千円 ※登録者数：92人（平成31年3月31日現在）

（エ）成人向けの消費者教育講習会等

成年年齢の引下げにより新たに成年になりうる者を対象に、外部講師を招へいし消費者教育の講習を行った。さらに、成人祭において、ブースを設けてパネル展示を行い、新成人へのリーフレットやパンフレットの配布を行った。

- ・講習開催実績 26回（高等学校3校、専門学校2校、大学3校、児童養護施設1校、不登校児童生徒適応指導教室2校）
- ・事業費 1,400千円

（オ）小学生向け夏休み研究学習会の開催

小学4年生から6年生とその保護者を対象に、夏休みに公正取引委員会中国支所取引課より講師を招へいし、広告や表示についての学習会を開催した。

- ・実施日 7月28日（土）
- ・開催実績 参加者9組19名
- ・事業費 58千円

（カ）子ども向けイベントへの参画・出展による消費者教育

「広島キッズシティ」へ参画・出展し、消費者クイズと電子メディア協議会による子ども向け消費者啓発用紙芝居を実施した。

- ・実施日 9月22日（土）23日（日）
- ・開催実績 参加者162人（子ども78人・大人84人）
- ・事業費 98千円

（キ）小・中学生の消費者トラブル予防のための啓発チラシの配布

小・中学生の消費者トラブル予防のための啓発チラシを、市内の小・中・特別支援学校の児童・生徒に約23,000部配布した。

- ・事業費 1,142千円

受講者	実施回数(回)	受講者数(人)
民生委員、児童委員、 社会福祉協議会等	2	143
介護支援専門員	9	389
その他	6	306
合計	17	838

ウ 配食サービスを利用した高齢者への情報提供事業

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等を提供し、同サービスを利用している地域の高齢者に対し、食事と合わせてチラシを配付することで、消費者被害等に関する注意を促した。

- ・発行回数 6回
- ・提供部数 24,000部
- ・事業費 389千円
- ・内容

年 月	内容	
	表	裏
平成30年10月	電気の契約変更への注意喚起	廃品回収への注意喚起
平成30年11月	魚介類の勧誘電話への注意喚起	サブリースへの注意喚起
平成30年12月	粗品目当ての契約への注意喚起	保険金での住宅修理への注意喚起
平成31年1月	光回線の契約変更への注意喚起	天皇陛下退位の便乗商法への注意喚起
平成31年2月	偽のセキュリティ警告への注意喚起	スマートフォンへの注意喚起
平成31年3月	クーリング・オフの通知の出し方	スポーツジムの解約への注意喚起

エ 高齢者への消費生活相談周知事業

高齢者に消費生活センターを周知し、消費生活相談につなげることで、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るために、高齢者いきいき活動ポイント事業等の通知送付時にあわせ、啓発チラシを配布した。

- ・対象者 70歳以上の市民
- ・発行回数 1回
- ・提供部数 200,000部
- ・事業費 359千円



オ 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、消費者被害の未然防止・拡大防止に向けたワーキング事業を行った。

- ・実施時間数 40.5時間
- ・事業費 946千円

カ 消費生活協力団体育成のための見守り講座

訪問介護事業者を対象に、外部講師による見守り講座を実施し、消費生活協力団体として委嘱した。

- ・実施回数 2回
- ・委嘱団体数 26団体（累計111団体）（平成31年3月31日現在）
- ・事業費 607千円

(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	5,395千円
（・事業補助	631千円
・本市派遣職員人件費補助	4,764千円

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・広報活動	会報の発行、啓発事業実施等	560	631
調査研究・監視活動	各種研究・調査実施、企業との対話等	364	
地区活動	地域学習会、地区連絡協議会の開催等	506	
会員の資質向上	リーダー派遣・育成事業等	123	
事務局費等	本市派遣職員人件費等	4,764	4,764
小 計		6,317	5,395
受託事業	広島市等からの受託事業の実施等	3,666	0
合 計		9,983	5,395

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	２６年度 (2014 年度)	２７年度 (2015 年度)	２８年度 (2016 年度)	２９年度 (2017 年度)	３０年度 (2018 年度)
利用回数（回）	１５６	１４１	１３４	１４１	１４２
利用者数（人）	２，１８０	２，１７８	２，１４５	２，００３	１，９４５