

# 「広島市消費生活基本計画」消費者施策(個別施策)実施状況

91項目125事業(再掲35事業含む)

[凡例]

## ○基本的な方向1 消費生活の安全・安心の確保

### 1 危害の防止

#### (1) 食品の安全性の確保

- 1 事業の内容を実施したのも
- 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	平成29年度の実績状況		担当課
			特記事項・実績等		
1	食品関係施設への指導等の実施	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、監視指導や収去検査等を実施し、食品に起因する健康被害の発生を防止します。 ・食品関係施設に対する立入検査(監視指導) ・違反食品に対する措置命令 ・違反施設の営業禁止命令等 ・食品の収去検査	1	・食品関係施設に対する監視指導件数 30420件 ・違反食品に対する措置命令 0件 ・違反施設の営業禁止命令等 12件 ・食品の収去検査 1533件	健康福祉局 食品保健課 食品指導課
2	食品衛生に関する講習会及び意見交換会の実施【再掲(No.28(1), 46)】	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。	1	市民向け衛生講習会及び意見交換会開催回数 37件	健康福祉局 食品保健課 食品指導課
3	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。	1	食中毒等の公表件数 13件	健康福祉局 食品保健課 食品指導課
4	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.28(4))】	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。 ・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。	1	“ひろしまそだち”市民認知度78%、購入世帯率65%。 引き続き、地産地消の推進を図る。	経済観光局 農政課
5	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.9, 13, 18, 23, 25)】	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を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。	3	・(食品の安全性の確保に関する指導等)実績なし ・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。	市民局 消費生活センター

#### (2) 商品・サービスの安全性の確保

No.	事業の名称	内容	平成29年度の実績状況		担当課
			特記事項・実績等		
6	ホームページや消費生活情報紙等での消費生活の緊急情報の提供	○市民への緊急情報の提供 商品事故情報や悪質商法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を行い、被害の発生や拡大の防止を図ります。 ○消費者事故等の消費者庁への通知 消費者安全法に基づき、消費者事故等に該当すると判断される相談は、消費者庁へ速やかに通知します。	1	○緊急情報を随時ホームページや消費生活情報紙等の媒体により、市民へ情報を提供した。 ○消費者庁への重大事故等の通知実績 2件	市民局 消費生活センター
7	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、必要に応じて、国等の関係機関への商品テスト依頼による原因究明の支援や、事業者への指導などを行います。	1	商品テスト依頼実績 7件	市民局 消費生活センター

No.	事業の名称	内 容	平成29年度の取組状況		担当課
				特記事項・実績等	
8	商品及びサービスの供給に関する事業者への指導等				
(1)	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みます。	1	環境衛生関係施設への指導 監視指導件数：713件	健康福祉局 環境衛生課
(2)	医事業指導事業 【再掲(No.15, 28(2), 81(14))】	適正な医療の提供体制及び医薬品等の安全性の確保のため、医療施設及び医療関係施設、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 ・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	1	医務関係施設及び薬務関係施設への指導 監視指導件数：1,216件	健康福祉局 医療政策課
(3)	家庭用品安全対策事業 【再掲(No.81(15))】	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の防止に努めます。	1	家庭用品試買及び検査の実施 試験検査件数：135件	健康福祉局 環境衛生課
(4)	毒物劇物指導事業 【再掲(No.28(3), 81(16))】	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。	1	毒物劇物営業者の指導 監視指導件数：207件	健康福祉局 医療政策課
9	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.5, 13, 18, 23, 25)】	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。	3	・(商品・サービスの安全性の確保に関する指導等)実績なし ・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。	市民局 消費生活センター

### (3) 住まいの安全性の確保

No.	事業の名称	内 容	平成29年度の取組状況		担当課
				特記事項・実績等	
10	住宅に関する情報の提供 【再掲(No.51)】	公的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。	1	○公営賃貸住宅募集案内の配布 ・市営住宅 年4回の定期公募について案内 ・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 ○住まいのガイドの作成 3800部作成	都市整備局 住宅政策課

No.	事業の名称	内 容	平成29年度の取組状況		担当課
				特記事項・実績等	
11	住宅のリフォームに関する支援事業 【再掲(No.52)】	○住まいのアドバイザーの派遣 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。 ○民間住宅の耐震性の向上 市内に存する昭和56年5月31日以前の旧耐震基準で建設された民間住宅の耐震化を推進します。 ・住宅耐震診断補助事業 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。 ・住宅耐震改修設計補助事業 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。 ・住宅耐震改修補助事業 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）	1	○住まいのアドバイザー派遣 派遣件数：8件 ○民間住宅の耐震性の向上 ・住宅耐震診断補助事業 戸建て木造住宅：12戸 分譲マンション：1棟 ・住宅耐震改修設計補助事業 4戸 ・住宅耐震改修補助事業 6戸	都市整備局 住宅政策課
12	住宅用火災警報器の普及啓発 【再掲(No.53)】	住宅用火災警報器（以下「住警器」という。）の設置義務化に伴い、未設置住宅等への個別指導や各種広報媒体を活用し、住警器の設置促進及び維持管理方法に関する広報を実施します。 併せて、住警器の悪質訪問販売等からの被害防止を図るために、消費生活センターや市民相談センター等への情報提供やホームページ等による注意啓発を行います。	1	住宅用火災警報器の維持管理に重点を置き、以下の取組を行った。 ・市政広報番組への出演等メディアを利用した広報 ・各種行事やイベントにおける配布物等による周知 ・防火講話等による周知 ・民生委員や地域包括支援センター職員等に、高齢者宅を訪問して行う見守り活動等を通じたチラシによる広報活動の協力を依頼 ・市ホームページによる情報提供	消防局 予防課
13	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.5, 9, 18, 23, 25)】	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。	3	・（住まいの安全性の確保に関する指導等）実績なし ・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。	市民局 消費生活センター

## 2 適正に商品・サービスを選ぶことのできる取引環境の確保

### (1) 表示・規格・計量の適正化の推進

No.	事業の名称	内 容	平成29年度の取組状況		担当課
				特記事項・実績等	
14 -1	JAS法に基づく食品の品質表示適正化事業 【再掲(No.81(13-1))】 【H26年度終了】	一般消費者の選択に資するため、市内の製造・販売業者に対し、JAS法による食品の品質表示基準に基づく適正な表示を行わせるよう点検指導を行います。 ・食品営業施設に対する食品表示点検（現場検査）の実施 ・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 ・JAS法担当機関との連携 ・食品表示適正化推進月間行事の開催		—	健康福祉局 食品保健課 食品指導課

No.	事業の名称	内 容	平成29年度の取組状況		担当課
				特記事項・実績等	
14 2	食品表示法に基づく食品表示の適正化事業【再掲(No.81(13-2))】【H27年度新規】	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。 ・食品営業施設に対する食品表示点検(現場検査)の実施 ・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 ・食品表示適正化推進月間行事の開催	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>食品営業施設に対する現場検査件数 29,665件</li> <li>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 38件</li> <li>食品表示適正化推進月間行事の開催 12月に開催</li> </ul>	健康福祉局 食品保健課 食品指導課
15	医事業指導事業【再掲(No.8(2), 28(2), 81(14))】	適正な医療の提供体制及び医薬品等の安全性の確保のため、医療施設及び医療関係施設、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 ・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	1	医療関係施設及び薬務関係施設への指導監視指導件数：1,216件	健康福祉局 医療政策課
1.6 適正な計量の実施の確保のための検査・指導					
	(1) 量目立入検査	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。	1	検査件数 4,196件	経済観光局 計量検査所
	(2) 特定計量器立入検査	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。 ・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 ・家庭用計量器の検査 ・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	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>計量器の定期検査 検査器数 4,689器</li> <li>有効期限のある計量器の検査 検査器数 2,125器</li> </ul>	経済観光局 計量検査所
17	電気用品安全法に基づく立入検査	電気用品の安全性の確保のため、電気用品の販売事業者へ立ち入り、法律に従って安全マークがつけられている適切な商品販売がなされているかの立入検査を行います。	1	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。 ・電気用品安全法 検査店舗数 3店舗 検査点数 58点 違反なし ・消費生活用製品安全法 検査店舗数 2店舗 検査点数 7点 違反なし ・ガス事業法 検査店舗数 1店舗 検査点数 5点 違反なし ・家庭用品品質表示法 検査店舗数 4店舗 検査点数 72点 違反なし	市民局 消費生活センター
18	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.5, 9, 13, 23, 25)】	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。	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>(表示・規格・計量の適正化の推進に関する指導等)実績なし</li> <li>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。</li> </ul>	市民局 消費生活センター
19	消費生活条例に基づく基準の策定の必要性について調査・研究	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調査・研究します。	3	消費生活条例に基づく市独自の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。	市民局 消費生活センター

## (2)生活関連物資の安定供給

No.	事業の名称	内 容	平成29年度の取組状況		担当課
				特記事項・実績等	
20	物価情報の提供、物価の監視・調査	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ホームページ等により行います。 また、公募による消費生活モニターにより、日常生活物資の価格について、毎月、市内の店舗を調査します。	1	消費生活モニター8名により、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。その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。	市民局 消費生活センター
21	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。 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。	3	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。	市民局 消費生活センター
22	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。	1	広島市中央卸売市場業務条例に基づき、業務の許可及び指導監督並びに施設使用の許可及び施設の維持管理を行い、市場の適正かつ健全な運営を確保している。	経済観光局 中央卸売市場
23	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.5, 9, 13, 18, 25)】	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。	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・（生活関連物資の安定供給に関する指導等）実績なし</li> <li>・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。</li> </ul>	市民局 消費生活センター

## 3 事業者への指導

### (1)事業者指導の強化

No.	事業の名称	内 容	平成29年度の取組状況		担当課
				特記事項・実績等	
24	消費生活相談における事業者指導の強化 【再掲(No.75)】	消費生活に関する相談への対応（苦情の処理・あっせん）を行う際に、相談内容に応じて、適宜、事業者に改善を求めます。	1	消費生活相談への対応に当たり必要に応じて事業者に改善を求めた。	市民局 消費生活センター
25	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.5, 9, 13, 18, 23)】	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。	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実績なし</li> <li>・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。</li> </ul>	市民局 消費生活センター

(2) 事業者を対象とした啓発の推進

No.	事業の名称	内 容	平成29年度の取組状況		担当課
				特記事項・実績等	
26	事業者への消費者の意見・要望等の情報提供	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。	1	消費生活相談への対応時等に、消費生活相談等における消費者の意見・要望等を事業者へ伝え対応等を依頼した。 ・消費生活相談対応 ・事業者来訪時 ・事業者・事業者団体等会議出席時	市民局 消費生活センター
27	事業者による適正な事業活動の支援	国、県、市関係課、事業団体、消費者団体等と連携し、事業者に対し、様々な機会を捉えて、消費生活条例の周知、コンプライアンスの徹底や安全を重視した消費者の視点に立った事業活動を行うこと等についての啓発に取り組みます。	1	事業者に対して、コンプライアンスの徹底や安全を重視した消費者の視点に立った事業活動を行うこと等についての啓発を行った。 ・事業者・事業者団体等会議出席時 ・事業者来訪時	市民局 消費生活センター
28 事業者向け講習会等の開催及び調査・指導等の実施					
(1)	食品衛生に関する講習会及び意見交換会の実施 【再掲(No.2, 46)】	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。 ・事業者向け講習会の開催 ・事業者の自主衛生管理の促進	1	事業者向け衛生講習会及び意見交換会開催回数 109件	健康福祉局 食品保健課 食品指導課
(2)	医事業指導事業 【再掲(No.8(2), 15, 81(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。	1	市民からの苦情に対して、必要に応じて調査・指導を実施	健康福祉局 医療政策課
(3)	毒物劇物指導事業 【再掲(No.8(4), 81(16))】	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。	1	毒物劇物営業者の指導 監視指導件数：207件	健康福祉局 医療政策課
(4)	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.4)】	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。 ・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。	1	“ひろしまそだち”市民認知度78%、購入世帯率65%。 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る。	経済観光局 農政課