

「第2次広島市消費生活基本計画」消費者施策(個別施策)実施計画(案)

○基本計画の柱 1 消費生活の安全・安心の確保

(1) 危害・危険防止

177項目206事業(再掲事業含む)

ア 事故の防止・原因究明のための取組

No.	事業の名称	内容	担当課
1	消費者庁への重大事故等の通知	消費者安全法に基づき、生命・身体に影響するような重大事故等が発生した場合、速やかに消費者事故に関する情報を消費者庁に通知します。	市民局 消費生活センター
2	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	商品事故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し、被害の発生や拡大の防止を図ります。	市民局 消費生活センター
3	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、迅速かつ的確に、国等の関係機関に商品テストを依頼し、原因究明の支援や事業者への指導などを行います。	市民局 消費生活センター

イ 食品等の安全性の確保

No.	事業の名称	内容	担当課
4	食品関係施設への立入検査	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 ・違反施設の営業禁停止命令等	健康福祉局 食品保健課 食品指導課
5	食品などの検査	食品衛生法および食品表示法に基づき、食品関係施設に対する収去検査を実施し、食品などに起因する健康被害の発生を防止します。	健康福祉局 食品保健課 食品指導課
6	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。	健康福祉局 食品保健課 食品指導課
7	食品衛生に関する講習会及び意見交換会の実施【再掲No.50(1)】	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。	健康福祉局 食品保健課 食品指導課
8	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.50(5)、142】	・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。	経済観光局 農政課
9	医療関係施設の開設等の許認可等	医療施設及び医療関係施設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を行います。	健康福祉局 医療政策課
10	医療関係施設への立入検査	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に対して関係法令に基づき指導を行います。	健康福祉局 医療政策課
11	薬事関係施設の開設等の許認可等	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を行います。	健康福祉局 医療政策課
12	薬事関係施設への立入検査	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。	健康福祉局 医療政策課

No.	事業の名称	内容	担当課
13	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。	健康福祉局 環境衛生課
14	家庭用品安全対策事業 【再掲No.89(16)】	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を防止に努めます。	健康福祉局 環境衛生課
15	毒物劇物指導事業 【再掲No.50(4)、89(17)】	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。	健康福祉局 医療政策課
16	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.27、37、43、51】	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。	市民局 消費生活センター

ウ 住まいの安全性の確保

No.	事業の名称	内容	担当課
17	住まいのアドバイザー派遣	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。	都市整備局 住宅政策課
18	住宅相談の実施	住宅リフォーム、耐震及びマンション管理等に関して、専門的知識を有する弁護士、建築士により、的確なアドバイスを市民に対し実施します。（毎月1回）	都市整備局 住宅政策課
19	マンション管理セミナーの開催	マンション管理組合員や、マンションの区分所有者などを対象に、マンション管理に必要な知識の普及と啓発を図るべく、毎年10月、住生活月間記念行事の一環で、専門家によるセミナーを実施します。	都市整備局 住宅政策課
20	住宅に関する情報の提供	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。	都市整備局 住宅政策課
21	欠陥住宅110番の実施支援	平成11年5月に設立された、弁護士や建築士を構成員とする「広島欠陥住宅研究会」が行う欠陥住宅被害110番等の相談事業の会場を提供するなど、必要な支援を行います。	市民局 消費生活センター
22	耐震シェルター等設置補助	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します。	都市整備局 住宅政策課
23	住宅耐震診断補助	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。	都市整備局 住宅政策課
24	住宅耐震改修設計補助	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。	都市整備局 住宅政策課
25	住宅耐震改修補助	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）	都市整備局 住宅政策課
26	住宅用火災警報器の普及啓発	広島市火災予防条例により設置が義務付けられている住宅用火災警報器について、設置促進や維持管理に関する広報を実施します。なお、住宅火災による死者の割合は高齢者が高いことから、特に高齢者を対象とした広報を重点的に行います。	消防局 予防課

No.	事業の名称	内容	担当課
27	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.16、37、43、51】	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。	市民局 消費生活センター

(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

No.	事業の名称	内容	担当課
28	食品表示法に基づく食品表示の適正化事業【再掲No.89(13)】	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 ・食品表示の適正を確保するための食品一斉監視の実施	健康福祉局 食品保健課 食品指導課
29	健康増進法に基づく食品表示の適正化事業	市内の製造・販売業者に対し、健康増進法に基づく広告その他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 ・消費者からの表示に関する苦情の受付、調査、指導の実施 ・食品表示の適正を確保するための食品一斉監視の実施	健康福祉局 食品保健課 食品指導課
30	医事指導事業【再掲No.50(2)、89(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。 ・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	健康福祉局 医療政策課
31	薬事指導事業【再掲No.50(3)、89(15)】	医薬品等の安全性の確保のため、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 ・市民からの薬事関係施設等に対する保健衛生上の苦情に伴う調査・指導	健康福祉局 医療政策課
32	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	家庭で使用する製品について、電気用品安全法や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基準を満たした表示がされているかを検査するため、市内の販売店に立ち入り、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。	市民局 消費生活センター
33	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	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検討します。	市民局 消費生活センター
34	「はかり」の定期検査	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	経済観光局 計量検査所
35	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	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。 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）の検査を行います。	経済観光局 計量検査所
36	計量の普及啓発	○小学生等を対象とした計量イベントを開催します。 ○出前講座の開催 テーマを「「計量」の知識」とした出前講座を開催します。	経済観光局 計量検査所
37	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.16、27、43、51】	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。	市民局 消費生活センター

イ 生活関連物資の安定供給

No.	事業の名称	内 容	担当課
38	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います。	市民局 消費生活センター
39	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。	市民局 消費生活センター
40	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。	経済観光局 中央卸売市場
41	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。	市民局 消費生活センター
42	中央卸売市場における生鮮食料品等の市況情報の提供	中央卸売市場での取引価格等の市況情報について、ホームページに掲載します。	経済観光局 中央卸売市場
43	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.16、27、37、51】	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。	市民局 消費生活センター

(3) 事業者への働きかけ

ア 国・県と連携した事業者指導等

No.	事業の名称	内容	担当課
44	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	消費生活条例に定める不当な取引行為の禁止に係る運用について、他都市の取組について調査・研究していきます。	市民局 消費生活センター
45	中国地方悪質事業者対策会議への参加	中国地方悪質事業者対策会議へ参加し、要注視事業者に関する情報交換及びその対応策について意見交換を行います。	市民局 消費生活センター
46	国・県の関係機関との情報交換会への参加	国・県の関係機関との会議に出席し、情報交換を行います。	市民局 消費生活センター
47	中国ブロック消費生活センター所長会議への参加	消費者行政の効率的な運営のため、中国ブロック消費生活相談機関間の情報交換及び消費者の意見、要望、相談等に関し、相互の円滑な連絡、協調を図ります。	市民局 消費生活センター
48	事業者からの事情聴取、消費者を交えた三者面談の実施	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。	市民局 消費生活センター
49	県生活センターとの情報交換	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案件について、県生活センターと情報交換を行い、連携して対応します。	市民局 消費生活センター
50 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.7】	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	健康福祉局 食品保健課 食品指導課
(2)	医事指導事業 【再掲No.30、89 (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。	健康福祉局 医療政策課
(3)	薬事指導事業 【再掲No.31、89 (15)】	市民からの薬局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。	健康福祉局 医療政策課
(4)	毒物劇物指導事業 【再掲No.15、89 (17)】	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。	健康福祉局 環境衛生課
(5)	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.8、142】	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。	経済観光局 農政課
51	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.16、27、37、43】	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。	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

No.	事業の名称	内 容	担当課
52	消費者安全確保地域協議会の設置	改正「消費者安全法」（平成28年4月施行）に基づく、高齢者等の消費生活上特に配慮を要する消費者の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ることを目的とした消費者安全確保地域協議会を設置します。	市民局 消費生活センター
53	消費者安全確保地域協議会の運営	構成団体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ます。	市民局 消費生活センター
54	地域見守り実践マニュアルの作成	消費者安全確保地域協議会等へ意見を聴きながら、地域見守り実践マニュアルについて検討し、作成します。	市民局 消費生活センター
55	高齢者への消費生活相談周知事業【再掲No.91】	高齢者を対象に、消費生活センターを周知するためのチラシを配布することにより消費生活センターの認知度を向上させ、消費生活相談につなげます。	市民局 消費生活センター
56	食材配達サービスを利用した情報提供事業【再掲No.92】	生協ひろしまの食材配達サービス事業を利用している市民を対象に、一般向けの消費者被害についてのチラシを配付します。	市民局 消費生活センター
57	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【再掲No.117、130】	消費者安全確保地域協議会を設置・運営し、見守り主体となる人材を育成するとともに、学校における消費者教育を推進するため、消費者行政の体制を強化します。	市民局 消費生活センター
58	広島市消費者行政ネットワーク会議の開催	消費者施策の総合調整、情報の共有化等を行い、本市における消費者施策の推進を図ります。	市民局 消費生活センター
59	高齢者等の消費者被害防止対策講座【再掲No.133】	高齢者・障害者等の消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、高齢者・障害者等が地域において日常生活を営むために必要な支援を行う者に対する講座を実施します。	市民局 消費生活センター
60	配食サービスを利用した高齢者への情報提供事業【再掲No.97】	食事の調理が困難なおおむね65歳以上の高齢者のみの世帯（またはこれに準ずる世帯）に属する人を対象に、昼食または夕食を配達するとともに、安否を確認している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、食事と合わせて配布してもらうことで、地域の高齢者に対して注意を促します。	市民局 消費生活センター
61	消費生活出前講座【再掲No.131】	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の普及に努め、消費者被害の発生及び拡大の防止を図ります。	市民局 消費生活センター
62	消費生活サポーター育成のための講座	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実施します。	市民局 消費生活センター

No.	事業の名称	内容	担当課
63	消費生活協力団体育成のための見守り講座【再掲No.128】	地域において消費者被害の防止等の活動に取り組む担い手となる消費生活協力団体の育成のため、外部講師による見守り講座を実施します。	市民局 消費生活センター
64	消費生活協力団体への委嘱	消費生活協力団体育成のための見守り講座を実施し、消費生活協力団体として委嘱します。	市民局 消費生活センター
65	消費生活協力団体と消費生活センターの連携【再掲No.129】	消費生活協力団体と連携し、地域の見守り活動を実施します。	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

No.	事業の名称	内容	担当課
66	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	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、家族や介護支援専門員（ケアマネジャー）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げるよう努めます。	市民局 消費生活センター
67	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	市内41か所に設置されている地域包括支援センター等と連携を図りながら、緊急情報や啓発用リーフレットの配布等による情報の共有化を進めます。 また、地域包括支援センターにおける相談や民生委員等による地域の見守り活動等の中で、消費者被害の疑いのある高齢者が発見された場合は、消費生活センターとこれらの機関が連携し、高齢者の消費者被害の発生及び拡大の防止のための取組を進めます。	市民局 消費生活センター
68	成年後見制度利用支援事業	身寄りのない高齢者や障害者が、判断能力が十分でないため財産の管理ができない場合などに、本人の権利を擁護するため、財産管理などを代わりに行う成年後見制度の普及に努め、その利用促進を図ります。	健康福祉局 高齢福祉課 障害自立支援課 精神保健福祉課
69	福祉サービス利用援助事業「かけはし」	認知症などにより判断能力の不十分な高齢者又は障害者が福祉サービスの利用等において不利益を被ることのないよう、社会福祉協議会が実施する福祉サービス利用援助事業の充実を図ります。	健康福祉局 地域福祉課
70	高齢者を対象とした安全情報提供ネットワークの運営	県警から市町に電子メールで送信される高齢者が狙われやすい犯罪の情報や対策等を、関係各課、その他社会福祉施設等に転送し、高齢者が集まる場所へ掲出を依頼し、高齢者の消費者被害の発生の防止を図ります。	健康福祉局 高齢福祉課