

平成28年度消費者行政の実績報告

資料2

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27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
8月3日	第1回審議会開催 1 報告事項 ・平成27年度消費者行政の実績報告について ・平成28年度消費者行政の事業説明について ・消費生活基本計画に基づく平成27年度消費者施策（個別施策）実施状況について 2 第2次広島市消費生活基本計画の策定について ・第2次広島市消費生活基本計画策定について ・消費者教育部会の設置について ・第2次広島市消費生活基本計画策定スケジュールについて
9月26日	第2回審議会開催 1 消費生活に関するアンケート調査について
3月24日	第3回審議会開催 1 会長・副会長の選出について 2 第2次広島市消費生活基本計画策定に伴うアンケート調査の結果について

(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新たに消費者教育部会を設置し、これを「消費者教育の推進に関する法律」における消費者教育推進地域協議会と位置付けた。

<開催状況等>

開催日等	内 容
10月7日	第1回部会開催 1 部会長の選出について 2 消費者教育に関するアンケート調査について

(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
7月25日	広島市消費生活基本計画 平成27年度消費者施策（個別施策）実施状況等について

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29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2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13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（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 法律専門家（弁護士）による助言業務

個別の相談事案に関する法的な問題について、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28年度(2016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：9月9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27日、受講者67名）。

さらに、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28年度の多重債務に関する相談件数は153件となり、平成27年度の169件に比べて約9%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、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、事業者には改善を促すほか、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 2 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
配線器具	延長コードセット等	1 3	0
交流用電気機械器具	直流電源装置	5	0
電熱器具	アイロン	9	0
電動応用機械器具	電気掃除機	5	0
合 計		3 2	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	特定電気用品以外の電気用品
 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	 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 2 店舗へ立ち入り、消費生活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 2 8 年度は家庭用の圧力なべ及び圧力がま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
家庭用の圧力なべ及び圧力がま	8	0
合 計	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	特別特定製品
 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	 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 2 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

ガス用品	検査点数	不適正表示点数
ガスこんろ	14	0
合 計	14	0

特定ガス用品



特定ガス用品以外のガス用品



家庭用品名	検査点数	不適正表示点数
繊維製品（カーテン）	5	0
合成樹脂加工品（洗面器・たらい）	9	0
電気機械器具（電気冷蔵庫）	9	0
雑貨工業品（洋傘）	7	0
合 計	30	0

全体表示

綿 100%

〇〇繊維(株)
TEL 03-9999-9999

分離表示

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

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