

「広島市消費生活基本計画」消費者施策(個別施策)実施状況

[凡例]

○基本的な方向3 消費者の被害の救済

1 事業の内容を実施したもの

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

1 消費者の意見の把握・反映

(1)消費者の意見・要望等の把握・反映

No.	事業の名称	内容	平成28年度の取組状況		平成29年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
				特記事項・実績等		
71	消費生活相談における消費者の意見・要望等の把握・反映	消費生活に関する相談及び苦情の処理・あっせんを行う際に、消費者の意見・要望等を的確に把握し、本市の消費者施策の効果的な実施を図ります。	1	消費生活相談への対応に当たって消費者の意見・要望等の把握に努め、消費者施策への反映を図った。 また、第2次消費生活基本計画策定に当たり、消費者のアンケート調査を実施した。		市民局 消費生活センター
72	広島市消費生活審議会への消費者団体、公募市民の参画【再掲(No.61)】	消費生活に関する重要な事項について、広島市消費生活審議会への消費者団体、公募市民の参画による意見聴取により、本市の消費者施策の効果的な実施を図ります。	1	消費者団体、公募市民参画による審議会を開催した。(3回) 審議会に消費者教育部会を設置し、消費者団体、公募市民参画による部会を開催した。(1回)		市民局 消費生活センター
73	消費生活モニター、ホームページにおける消費者の意見の募集【再掲(No.62)】	物価調査において消費生活モニターからの意見を聴取します。また、必要に応じてホームページにおいて消費者の意見の募集を行います。	1	消費生活モニターからの物価調査結果提出時に合わせて必要に応じて意見を提出してもらった。		市民局 消費生活センター
74	市長への申出制度	消費生活条例に基づく市長への申出があった場合、必要性が認められるときには条例に基づく措置を講じます。	3	該当事案なし。 引き続き、消費生活条例に基づく市長への申出があった場合には必要性が認められるものについては条例に基づく措置を講ずることとする。		市民局 消費生活センター

(2)事業者への情報提供

No.	事業の名称	内容	平成28年度の取組状況		平成29年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
				特記事項・実績等		
75	消費生活相談における事業者指導の強化【再掲(No.24)】	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	不当な取引行為の疑いがある場合等に、当該事業者に対して問題点を指摘し改善を求めた。 ・個々の相談処理時 ・事業者訪問時		市民局 消費生活センター
76	事業者への情報提供	消費者の意見・要望等が事業活動に反映されるよう、国・県・事業者団体等との協議会等の意見交換の場その他様々な機会を捉えて、事業者側に情報の提供を行います。	1	事業者・事業者団体等との連絡会議の場で、問題事例を紹介して改善に向けた対応を求めた。 また、第2次消費生活基本計画策定に当たり、事業者のアンケート調査を実施した。		市民局 消費生活センター

2 消費生活相談体制の充実

(1)相談内容に応じた関係機関等の連携の強化等

No.	事業の名称	内容	平成28年度の取組状況		平成29年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
				特記事項・実績等		
77	専門相談員による消費生活相談	相談については、消費生活専門相談員や消費生活アドバイザーなどの専門資格を持った相談員が対応します。	1	専門資格のある消費生活相談員12名が相談の受付及び処理を行った。また、各消費生活相談員が専門性を高めるため、国民生活センター等の研修に参加した。		市民局 消費生活センター
78	法律専門家(弁護士)による助言業務及び事例検討会の実施【再掲(No.86)】	個別の相談事案について、法律専門家(弁護士)からの的確な助言を仰ぎ、消費者トラブルの速やかな解決を図ります。	1	個々の相談解決のため、毎週木曜日に弁護士による助言を行った。(2時間50回)また、弁護士を講師に招き事例検討会を3月に1回実施した	○法律専門家(弁護士)を活用した相談事業 相談員が相談を受ける際、必要に応じて、相談員が相談者と同席して法律専門家(弁護士)からの的確な助言を仰ぎつつ相談に応じる。	市民局 消費生活センター
79	法律の専門家との連携による相談会の開催	弁護士会、司法書士会等との連携により無料相談会を実施します。	1	・5月の消費者月間行事で「消費生活弁護士相談会」を実施(1回 相談件数8件) ・欠陥住宅研究会による相談会の実施に協力(1回 相談件数13件)		市民局 消費生活センター

No.	事業の名称	内容	平成28年度の取組状況		平成29年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
				特記事項・実績等		
80	適格消費者団体との連携による消費者被害の発生及び拡大の防止	事業者に対して差止請求をできる適格消費者団体との連携を促進します。 また、被害拡大の恐れのある場合は、相談者に同団体へ情報の提供を働きかけます。	1	5月の消費者月間行事で「消費生活弁護士相談会」を共催し、同団体の広報を行った。また、個々の相談処理にあたって被害拡大の恐れのある相談について同団体への情報提供を勧めた。		市民局 消費生活センター
81	消費生活センターと関係相談窓口及び警察を含めた関係機関等の連携の強化（一部再掲） 消費生活センターと、次の相談窓口及び関係機関等が相互に連携を図りながら、相談内容の解決を図ります。		1	相談者への対応において関係する窓口及び関係機関等が連携し、相談内容の解決を図った。 ・消費生活相談件数 8,465件（消費生活センター受付分） ※下記の相談窓口等の実績は、消費者トラブル以外の相談を含めた、各相談窓口での総件数		市民局 消費生活センター等
(1)	市民相談センター	日常生活上の法律関係や交通事故に関する困りごとなどについて相談を受け付けます。	1	民事相談件数 計3,985件 交通事故相談件数 計 808件 法律相談件数 計 821件 ※消費者トラブル以外の相談件数を含める。		企画総務局 市民相談センター
(2)	女性のためのなんでも相談 【再掲(No.44(1))】	広島市男女共同参画推進センターにおいて、女性が直面するさまざまな悩み、不安を話せる場として開設し、消費生活に関する相談があった場合、必要に応じて他の専門機関を紹介します。	1	休館日を除き、毎日実施 相談実績 2,731件		市民局 男女共同参画課
(3)	男性のためのなんでも相談 【再掲(No.44(2))】	広島市男女共同参画推進センターにおいて、男性が直面するさまざまな悩み、不安を話せる場として開設し、消費生活に関する相談があった場合、必要に応じて他の専門機関を紹介します。	1	毎週水曜日・土曜日実施 相談実績 256件		市民局 男女共同参画課
(4)	暴力被害相談 【再掲(No.44(3))】	暴力被害相談センター及び月1回の区役所巡回相談において、暴力団などの介入や暴力がらみの債権の取立て、工事の施工、不動産の売買、商品の販売などに対する相談に応じ、その解決方法を助言・指導するとともに、必要に応じて警察等関係機関への連絡や適切な相談窓口の紹介等を行います。	1	平成28年度相談件数：30件		市民局 市民安全推進課
(5)	犯罪被害者等総合相談 【再掲(No.44(4))】	広島市犯罪被害者等総合相談窓口において、犯罪被害者等からの相談や問合せに対し、庁内関係課の各種支援制度の案内を行うとともに、必要に応じて庁外関係機関・団体に関する情報提供や橋渡しなどを行います。	1	平成28年度相談件数：81件		市民局 市民安全推進課
(6)	保健・医療・福祉総合相談窓口 【再掲(No.44(5))】	全区の厚生部健康長寿課に保健・医療・福祉総合相談窓口を開設し、保健師とケースワーカーが高齢者や心身に障害のある市民からの相談に応じ、助言や情報提供を行うとともに、適切なサービスが提供されるよう関係部局や関係機関との連絡調整を行います。	1	〈実績〉 各区役所における相談件数 4,637件		健康福祉局 健康福祉企画課
(7)	地域包括支援センターにおける高齢者の総合相談 【再掲(No.44(6))】	市内41か所に設置されている地域包括支援センターにおいて、高齢者やその家族等から様々な相談を受け、必要な情報提供や関係機関との連絡調整等を行います。	1	〈実績〉 地域包括支援センターにおける相談件数 223,073件		健康福祉局 地域包括ケア推進課
(8)	介護保険ほっとライン 【再掲(No.44(7))】	市民の介護保険に関する疑問、悩み等、相談・苦情を受け付けます。	1	〈実績〉 電話やファクシミリで寄せられた介護保険に関する疑問や悩みについて相談に応じた。 ・平成28年度受付件数：702件	なし	健康福祉局 介護保険課
(9)	障害者相談支援事業 【再掲(No.44(8))】	委託相談支援事業所において、情報の提供等を総合的にを行います。	1	生活全般の相談の中で、必要に応じて対応している。 ・家計・経済に関する支援 937件	平成29年度以降も同様の対応を予定	健康福祉局 障害自立支援課

No.	事業の名称	内容	平成28年度の取組状況		平成29年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
				特記事項・実績等		
(10)	精神保健福祉相談	各区保健センター（厚生部保健福祉課）や精神保健福祉センターにおいて、様々な心の悩みやストレスに関する相談を受け付けるとともに、悩みの背景となっている問題に応じて、適切な相談機関へのつなぎ等も行います。	1	【精神保健福祉センター】 ・精神保健福祉センターにおける相談件数 4,645件 ・「こころの健康よろず相談」の開催 日時：平成28年10月23日（日） 場所：広島市消費生活センター 参加者：196人 【区保健センター（厚生部保健福祉課）】面接相談 延13,126件 電話相談 15,384件		健康福祉局 精神保健福祉センター 相談課 精神保健福祉課
(11)	広島市医療安全支援センター事業	患者や家族等からの医療に関する相談、苦情を受け付け、助言や医療機関への情報提供を行うことなどにより、患者と医療機関とのより良い信頼関係を構築し、市民が安心して医療を受けることができる環境づくりを支援します。	1	〈実績〉 相談件数：1,115件/年 (電話：1,076件、面接：37件、メール等：2件)	平成29年度から医療相談員を2名から3名に増員した。	健康福祉局 保健医療課
(12)	食品衛生に関する苦情・相談の受付	食品衛生に関する消費者からの苦情・相談に対応します。	1	苦情・相談件数 488件		健康福祉局 食品保健課 食品指導課
(13-1)	JAS法に基づく食品の品質表示適正化事業 【再掲(No.14-1)】 【H26年度終了】	消費者からの食品表示に関する苦情の受付、調査、指導を実施します。		—	施策No.14-2に移行（食品衛生法、JAS法及び健康増進法の3法の食品表示に係る規定を一元化した「食品表示法」が平成27年4月1日から施行された。）	健康福祉局 食品保健課 食品指導課
(13-2)	食品表示法に基づく食品表示の適正化事業【再掲(No.14-2)】 【H27年度新規】	消費者からの食品表示に関する苦情の受付、調査、指導を実施します。	1	消費者からの食品表示に関する苦情の受付、調査、指導件数 29件		健康福祉局 食品保健課 食品指導課
(14)	医事薬事指導事業 【再掲(No.8(2), 15, 28(2))】	市民からの医療関係施設等に対する保健衛生上の苦情対応を行います。	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 環境衛生課
(15)	家庭用品安全対策事業 【再掲(No.8(3))】	衣類や洗剤などの家庭用品に含有される可能性のある有害物質に関する消費者からの相談に対応します。	3			健康福祉局 環境衛生課
(16)	毒物劇物指導事業 【再掲(No.8(4), 28(3))】	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	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 環境衛生課
(17)	住宅に関する相談事業 【再掲(No.44(9))】	○住宅相談 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） ○マンション無料相談 マンションの居住者が抱える日常の管理方法やトラブル等の相談に対し、広島県マンション管理士会所属のマンション管理士が、その専門的知識をもってアドバイスを「マンション無料相談事業」に要する経費に対して、一部を補助し、マンション居住者の良好な環境の確保に努めます。	1	○住宅相談 月1回12件の枠内（年144件の枠内）で、弁護士・建築士による無料相談を実施。 28年度実績：90件（弁護士49件、建築士41件） ○マンション無料相談 広島県マンション管理士会が実施する「マンション無料相談事業」に対し補助金を交付した。		都市整備局 住宅政策課
82	広島市消費生活紛争調停委員会における調停	消費生活条例に基づき、市長の付託に応じて、付託要件を満たす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）について審議します。	1	該当事案なし 引き続き付託要件を満たす案件が発生した場合には、当委員会では被害救済の調停及び訴訟費用の貸付けの認定等の審議を行う。		市民局 消費生活センター
83	消費者訴訟の援助	消費生活紛争調停委員会で、調停で解決できなかった苦情などについて、一定の要件を満たす場合は、訴訟に必要な費用の貸付けを行います。	1	該当事案なし 引き続き条件を満たす案件が発生した場合は消費生活紛争調停委員会において審議し、貸付けを行う。		市民局 消費生活センター

(2)消費生活相談員の研修体制の充実

No.	事業の名称	内容	平成28年度の取組状況		平成29年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
				特記事項・実績等		
84	相談業務の研修実施	消費生活センターにおいて相談員対象の研修を行い、相談業務に関する相談対応能力の向上など相談員の総合的な資質の向上に努めます。	1	相談員間で情報を共有するための情報交換会(月一回)を開催し、事例研究と接客対応等についての指導及び啓発を行った。		市民局 消費生活センター
85	国民生活センターや広島県等が主催する研修への相談員の派遣	独立行政法人国民生活センター主催の事業へ相談員を派遣するとともに、広島県が実施する研修等に参加します。	1	国民生活センター及び県が主催する消費生活相談員を対象としたレベルアップ研修に全員(12人)が参加した。		市民局 消費生活センター
86	法律専門家(弁護士)による助言業務及び事例検討会の実施【再掲(No.78)】	個別の相談事案について、法律専門家(弁護士)からの的確な助言を仰ぎ、消費者トラブルの速やかな解決を図ります。	1	個々の相談解決のため、毎週木曜日に弁護士による助言を行った。(50回)また、弁護士を講師に招き事例検討会を3月に1回実施した。	○法律専門家(弁護士)を活用した相談事業 相談員が相談を受ける際、必要に応じて、相談員が相談者と同席して法律専門家(弁護士)からの的確な助言を仰ぎつつ相談に応じる。	市民局 消費生活センター

(3)消費生活相談窓口の環境整備

No.	事業の名称	内容	平成28年度の取組状況		平成29年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
				特記事項・実績等		
87	啓発資料の配布等による相談窓口の周知	リーフレット等の啓発資料の配布等により、相談による解決実例や利用者の満足度が高い状況などを積極的に周知することによって、市民が気軽に消費生活センターに相談できるよう環境の整備に努めます。	1	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を購入し、配布した。また、新聞に啓発広告を掲載(年2回)した。		市民局 消費生活センター
88	関係機関等の連携による消費生活相談窓口への誘導	関係機関等が連携し、市民が気軽に消費生活センターに相談できるよう環境の整備に努めます。	1	関係機関等との会議に出席し、連携を図った。		市民局 消費生活センター
89	事業者への情報提供による消費生活センターの周知	消費者の意見・要望等が事業活動に反映されるよう、国・県・事業者団体等との協議会等の意見交換の場その他様々な機会を捉えて事業者側に情報の提供を行い、消費生活センターの周知を図ります。	1	関係機関等との会議に出席し、連携を図った。		市民局 消費生活センター

3 多重債務相談対策

(1)多重債務者への相談窓口の周知

No.	事業の名称	内容	平成28年度の取組状況		平成29年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
				特記事項・実績等		
90	消費生活情報紙等による多重債務相談窓口の市民への周知	消費生活情報紙「知っ得 なっとく」等を通じ、多重債務問題の相談窓口が消費生活センター等であることを市民へ周知を図ります。	1	・消費生活情報紙「知っ得なっとく」及び市のHPに相談窓口を掲載して市民への周知に努めた。 ・街頭啓発活動(消費者月間にポケットティッシュ配布による広報)を行った。		市民局 消費生活センター

(2)関係機関等の連携の強化

No.	事業の名称	内容	平成28年度の取組状況		平成29年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
				特記事項・実績等		
91	多重債務問題対策における関係機関等の連携の強化	平成19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発生の防止策について、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等において取組を推進します。 ・相談窓口の周知徹底 ・消費生活センターにおいて、相談員による丁寧な聞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 ・広島市の関係部局の連携による多重債務者の発見及び相談窓口への誘導 ・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 ・学校教育、社会教育における消費者教育の強化	1	9月に広島市多重債務問題関係課長連絡会議を開催し、多重債務者の実態について説明を行い、意見交換を行った。 また、1月に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を徹底するため、支援団体代表者及び弁護士を講師に招いて、関係各課の窓口担当者を対象とした研修会を1回行った。		市民局 消費生活センター