「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〕
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

○基本的な方向2　消費者力の向上

1　消費者教育の推進

(1)消費生活に関する情報提供の推進

No.	事業の名称	内　容	平成27年度の取組状況	特記事項・実績等	平成28年度以降の予定（事業の見直し・拡充等）	担当課
29	市広報紙・広報番組を活用した情報提供	市広報紙「ひろしま市民と市政」、広報番組などを有効的に活用し、消費生活に関する情報を市民に提供します。	1	ひろしま市民と市政９月１日号（特殊詐欺への注意喚起） テレビ広報番組　６回（クーリング・オフの方法の周知、特殊詐欺、ネットバンクの不正送金、インターネットトラブル等への注意喚起） ケーブルテレビ広報番組　１回（インターネットトラブル等への注意喚起）		企画総務局広報課
30	消費生活情報紙の発行	消費生活に関する啓発や情報提供を内容とした消費生活情報紙「知っ得なっとく」を発行します。	1	＜実績＞ ・発行：年３回6,600部(5月,9月,2月発行） ・配布先：公的機関・施設、市内小・中・高等学校・大学・民生委員等		市民局消費生活センター
31	ホームページ等による消費生活に関する情報提供	消費生活に関する情報を、ホームページやマスコミ等の様々な媒体を使い市民に提供します。	1	＜実績＞ ・ホームページ及びSNS（フェイスブック・ツイッター）での注意喚起　7回 ・新聞広告　3回		市民局消費生活センター
32	消費者啓発リーフレットの作成・配布	消費者啓発リーフレットを作成・配付し、消費者被害の発生又は拡大の防止を図ります。	1	＜実績＞ ・発行：5,600部 ・配布先：各区・区民文化センター・社会福祉協議会・公民館・市内学校等		市民局消費生活センター
33	消費生活パネルの展示・貸出及び啓発図書等の貸出	消費生活センターの展示コーナーに消費生活に関するテーマのパネルの展示をするとともに、同パネルの貸し出し、啓発図書やビデオなどの貸し出しを行い、市民の消費生活に関する知識の向上に役立てます。	1	＜実績＞ ・パネル展示：年４回、延べ80枚 ・啓発図書等の貸出状況：ビデオ・DVD７７本、図書２冊、パネル３０枚		市民局消費生活センター
34	全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）を活用した情報収集及び活用	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、必要に応じ、消費生活に関する情報を市民に提供するなどして、被害拡大の防止を図ります。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・検索の効率化を図ります。	1	・被害が増加する架空請求などの悪質商法を新聞で報道するなど市民向けに広報を行い注意喚起した。 ・高齢者を狙った被害事例について各地域包括支援センターに情報提供を行い関係者への周知を図った。（10回）		市民局消費生活センター

(2)消費者の年齢その他の特性に配慮した消費者教育の推進

No.	事業の名称	内　容	平成27年度の取組状況	特記事項・実績等	平成28年度以降の予定（事業の見直し・拡充等）	担当課
ア　学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を捉えた学習機会の確保						
35	学校における消費者教育の推進	教育委員会と連携を図り、学校における消費者教育の推進に取り組みます。	1	○メール通信「子どもサポート情報（学校向け）」配信 ＜実績＞6回（市立学校対象） ○学校等教職員に対する研修会 ＜実績＞ ・中学校教員対象（社会科）1回 ・高等学校教員対象（家庭科・情報科・公民科・生徒指導担当）1回 ・広島特別支援学校高等部教員対象１回	平成28年度は、小・中・高等学校から各1名の教職員を、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）へ派遣する。	市民局消費生活センター
36		学習指導要領に基づき、発達段階に応じて、各教科・科目、総合的な学習の時間等で、消費者としての基本的な権利と責任についての理解を図ります。	1	学習指導要領に基づき、発達段階に応じて、小・中・高等学校、特別支援学校の各教科・科目、総合的な学習等の時間において、消費者としての基本的な権利と責任について、学習を行った。 また、中学校（1校）、高等学校（3校）において講師を招へいし、消費者教育を実施した。	引き続き、学習指導要領に基づき、発達段階に応じて、小・中・高等学校、特別支援学校の各教科・科目、総合的な学習等の時間において、取り扱う。 また、中学校、高等学校において講師を招へいした消費者教育を実施する。	教育委員会指導第一課 指導第二課 特別支援教育課

No.	事業の名称	内　容	平成27年度の取組状況		平成28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		
37	大学等における消費者教育の推進	広島市立大学において、消費生活出前講座を活用し、広島弁護士会から所属弁護士の講師派遣を受け、新入生全員を対象に消費者啓発講習会を開催します。	1	平成27年4月2日、弁護士を講師とし、新入生を対象とした消費生活講演会を実施した。	平成28年4月4日に実施（平成29年度以降も継続して実施予定）。	企画総務局 企画調整課
38	社会教育における消費者教育の推進	○消費者大学の開講 消費者問題に対する学習意欲の高い消費者を対象に、地域における消費者活動を担う人材づくりを目指すため、消費者大学を開講します。 ○関係部局等との連携 関係部局等と連携し、社会教育における消費者教育の具体化を図ります。また、公民館など社会教育施設において、消費者問題を取り扱ってもらえるよう関係部署に働きかけます。	1	○消費者大学実績 連続8回（2時間/回）開講 延べ受講者数207名 ○消費者力向上通信講座の開講 消費生活に関する基礎知識を学ぶための通信講座を実施した。 受講者数２０名 ○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実施した。 受講者数３３名 ○「広島市公民館学習会の実施方針」において、消費者教育を社会の要請に対応した学習支援事業に位置付け、公民館における消費者教育の推進を図った。		市民局 消費生活センター
39	生涯学習の推進	生涯にわたって消費者が消費者教育を学び続けることができる環境づくりのため、公民館などの社会教育施設において、次の取組を推進します。 ・市民が学習しやすい条件を整備し、自主的な活動を支援します。 ・公民館をはじめとする社会的教育施設での学習機会を提供します。 ・市民の多様化・高度化した学習需要に対応するため、大学等の高等教育機関との連携を進めます。	1	実施館数：26公民館 実施講座数：27講座 延参加者数：1,078人		市民局 生涯学習課
40	事業者及び事業者団体による消費者教育の取組への支援	事業者及び事業者団体に対して、消費者教育の取組への協力や実施を促す働きかけを行います。	1	事業者団体と協力して、5月に消費者力向上キャンペーン事業を実施した。		市民局 消費生活センター
41	消費者力向上キャンペーン事業の実施	「消費者力向上」をキーワードに、５月の消費者月間に合わせ、消費者自らの学習意欲を高めるため、消費者団体、事業者団体等と協力して各種の消費者啓発事業を実施します。	1	＜実績＞ ・街頭啓発(5月３０日) ・弁護士相談会(5月３０日)1回 　相談件数１１件 ・消費者のひろば(5月３０日) 　来場者数10,900人 ・消費者月間協賛事業(6月８日・１８日）広島消費者協会主催　市内２か所		市民局 消費生活センター
42	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。	1	＜実績＞ ・89回（139時間分）開催 ・受講者数3,964名		市民局 消費生活センター
43	特殊販売及びインターネット関連に関する消費者教育の推進	消費生活情報紙の特集記事掲載や各種啓発事業実施等の様々な機会を捉えて、近年相談が増加している特殊販売及びインターネット関連に関する消費者被害の発生及び拡大の防止に係る教育と啓発活動の充実に取り組みます。	1	消費生活情報紙をはじめ、広報番組、ホームページ等で近年増加している事例を情報提供した。		市民局 消費生活センター

No.	事業の名称	内　容	平成27年度の取組状況		平成28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		
44	消費生活センターと関係相談窓口の連携による情報提供・啓発 消費生活センターと次の相談窓口が相互に連携を図りながら、消費者問題に関する情報提供及び啓発を図ります。		1	相談者への対応において関係する窓口を紹介するとともに、高齢者を狙った消費者被害については地域包括支援センターと情報交換を行った。 ・消費生活相談件数　8,498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
(1)	女性のためのなんでも相談 【再掲(No.81(2))】	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　2,660件		市民局 男女共同参画課
(2)	男性のためのなんでも相談 【再掲(No.81(3))】	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　227件		市民局 男女共同参画課
(3)	暴力被害相談 【再掲(No.81(4))】	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27年度相談件数：37件		市民局 市民安全推進課
(4)	犯罪被害者等総合相談 【再掲№81（5）】	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27年度相談件数：68件		市民局 市民安全推進課
(5)	保健・医療・福祉総合相談窓口 【再掲(No.81(6))】	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 3,871件		健康福祉局 健康福祉企画課
(6)	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.81(7))】	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携調整等を行います。	1	〈実績〉 　地域包括支援センターにおける相談件数　217,884件		健康福祉局 地域包括ケア推進課
(7)	介護保険ほっとライン 【再掲(No.81(8))】	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26年度受付件数：911件	なし	健康福祉局 介護保険課
(8)	障害者相談支援事業 【再掲(No.81(9))】	委託相談支援事業所において、情報の提供等を総合的に行います。	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　869件	平成28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
(9)	住宅に関する相談事業 【再掲(No.81(17))】	○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する「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。 27年度実績：87件（弁護士46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

No.	事業の名称	内　容	平成27年度の取組状況	特記事項・実績等	平成28年度以降の予定（事業の見直し・拡充等）	担当課
45	「減らそう犯罪」推進事業	各区において、地域団体や警察署等と連携・協働して、「第２次広島市安全なまちづくりの推進に関する基本計画」に基づき、犯罪の起こりにくい安全なまちづくりを推進し、安全・安心な地域社会の実現を図ります。 ・公民館や学校等における防犯講習会、市政出前講座、犯罪被害等防止教室の開催 ・ホームページや広報紙等による犯罪手口や予防方法の広報・啓発事業の実施	1	開催実績 防犯講習会：75回（広島市内の各公民館・集会所で開催） 市政出前講座：10回 犯罪被害等防止教室：16校（広島市内に所在する市立中学校で開催） 広島県警察から提供される「減らそう犯罪情報官速報」を、広島市ホームページへ掲載した。		市民局 市民安全推進課
46	食品衛生に関する講習会及び意見交換会の実施 【再掲(No.2，28(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。	1	市民向け衛生講習会及び意見交換会開催回数 25件		健康福祉局 食品保健課 食品指導課
47	発達障害等の企業及び関係機関等に対する普及啓発	発達障害や知的障害など障害のある方や外国の方などの中には、話し言葉によるコミュニケーションが困難な方々がいます。こうした方々が安心して地域生活を過ごせるよう、親しみやすくわかりやすいイラストを指さすことでお互いの意思を伝達し合える「コミュニケーション支援ボード」を、行政機関、公共交通機関、デパート、コンビニ、医療機関などに設置しています。これによりコミュニケーションのバリアフリーの推進を図ります。	1	平成23年度及び平成24年度において配付したコミュニケーション支援ボードについて、広島市のＨＰで周知を図るとともに、教育委員会が実施している新任特別支援教育コーディネーター研修において、活用方法等について周知を図った。 また、コミュニケーション支援ボードを配布した施設等を対象にアンケート調査を実施した。	今後においても、「コミュニケーション支援ボード」の有効性や活用方法を周知していくとともに、今後の施策展開を検討する。	こども未来局 こども・家庭支援課
48	環境に配慮した消費行動と事業活動の推進					
	(1) 環境問題に関する普及啓発等（ごみの減量化・リサイクル推進等）	○ごみ減量化・リサイクル推進啓発等事業 ごみの減量・リサイクルの必要性等について啓発し、環境意識の向上を図ることにより、自発的なごみの発生抑制、リサイクル実践活動を支援します。	1	〈実績〉 ・生ごみリサイクル講習会の開催（ダンボールコンポスト2回、ＥＭ密閉容器2回、みみずコンポスト2回） ・エコクッキング教室の開催（5回） ・広島市「ごみ減らそうデー」店頭キャンペーンの実施（7回） ・出前環境講座（14回）	・生ごみリサイクル講習会の本市ホームページ上での動画配信。 ・新たなエコレシピを作成し、エコクッキングの推進強化。 ・「ごみ減らそうデー」店頭キャンペーン及び出前環境講座における食品ロス削減ＰＲの強化。	環境局 業務部 業務第一課
	(2) 環境問題に関する普及啓発等（地球温暖化・エネルギー対策の推進）	○ひろしま温暖化ドクター事業 モニター家庭の電気、ガス等エネルギー使用量を毎月収集・分析するとともに、各家庭のライフスタイルに合った省エネアドバイスを行う事業を実施し、家庭における温暖化対策を推進します。 ○出前環境講座 地域・家庭での省エネ等環境保全活動の促進を行うため、学校や地域に出向き、普及啓発のための講座を実施します。	1	○温暖化ドクター事業 平成２５年度までの１０年間の実績を「家庭エネルギーの使用実態と省エネ対策」として取りまとめた報告書の作成をもって、事業を終了した。 ○出前環境講座 地域・家庭での省エネ等環境保全活動の促進を行うため、学校や地域団体等を対象に計11回、受講人数342人の出前環境講座を実施した。	○出前環境講座 今後も地域・家庭での省エネ等環境保全活動の促進を行うため、学校や地域に出向き、普及啓発のための講座を実施する。	環境局 温暖化対策課
49	計量に関する普及啓発事業	○試買商品量目調査会 消費者参加による商品量目の調査会を開催します。 ○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。	1	＜実績＞ ・試買商品量目調査会 南区及び安佐南区で実施 ・出前講座 実績なし		経済観光局 計量検査所
50	食と農の理解の促進と地産地消の推進	○「食」と「農」を結びつける取組 栽培から食べることまで一貫した食農体験を実施するための環境整備を行います。また、食農体験の企画・運営に携わる市民ボランティアの育成・活動支援により、「食」と「農」の理解の促進を図ります。	1	食農体験教室の実施のほか、食農コーディネーターの活動支援を行った。		経済観光局 農政課

No.	事業の名称	内　容	平成27年度の取組状況		平成28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		
51	住宅に関する情報の提供 【再掲(No.10)】	○住生活月間記念行事 国土交通省が定めた毎年１０月の「住生活月間」に際し、官民協力の下、市民に住宅・住環境・住まい方について広く考える機会の場となる広報活動や各種イベントを実施します。 ○マンション管理セミナー 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。 ○分譲マンション管理運営講座 市内に分譲マンションを購入した市民を対象に、マンションの管理・運営に必要な情報を提供することにより、居住者の自己管理意識の向上を図り、もってマンションの長寿命化に資するため、毎年１０月に５回又は４回の講義を開催します。 ○公的賃貸住宅募集情報及び住まいのガイド、都心居住ガイドの提供や悪質リフォームの被害防止に関する情報提供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	○住生活月間記念行事 アンケート回答者　1,399人 ○マンション管理セミナー 参加者　50人 ○分譲マンション管理運営講座 参加者　120人（4日間延べ人数） ○公的賃貸住宅募集案内及び住まいのガイドなどにより、住宅に関する情報を提供した。		都市整備局 住宅政策課
52	住宅のリフォームに関する支援事業 【再掲(No.11)】	○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。	1	○住まいのアドバイザー派遣 派遣件数：13件		都市整備局 住宅政策課
53	住宅用火災警報器の普及啓発 【再掲(No.12)】	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	住宅用火災警報の未設置住宅等への個別指導について年間を通じて電話連絡等により設置指導を行っている。 《設置率推計》 Ｈ27年12月末　88% 市ホームページへ各種コンテンツを掲載し、情報提供を行っている。 ・住宅用火災警報器の維持管理方法 ・住宅用火災警報器の奏功事例 ・住宅用火災警報器の悪質訪問販売		消防局 予防課
54	食育の推進	健全な食生活を実践する市民を増やすため、食に関する知識の普及や情報提供など、官民一体となった食育を推進します。	1	第2次計画の満了に伴い、最終評価のための調査を実施し、課題とこれまでの成果を整理して、第3次計画を策定	第3次計画の初年度として計画の周知と重点プログラム（８項目）に基づく取組を実施	健康福祉局 保健部保健医療課
55	夏休み親子体験教室の開催	○対象：小学校高学年の児童とその保護者 ○目的：親子で①食肉に関する正しい知識を学び、②「命をいただく」ということの意味を考える機会を提供する。 ○実施方法：講義と「せり」見学を含む実習	1	小学校5・6年の児童とその保護者を対象に、以下の内容について実施した。（10組（20名）、計2回）） ・ＤＶＤ上映 ・食肉についての講義 ・せり場見学 ・体験実習（内臓観察、手洗い実験など）		健康福祉局 食肉衛生検査所

No.	事業の名称	内　容	平成27年度の取組状況	特記事項・実績等	平成28年度以降の予定（事業の見直し・拡充等）	担当課
イ　被害に遭いやすい高齢者や障害者、若年者への啓発活動						
56	高齢者の消費者被害防止強化事業の実施 **【再掲(No.63,64)】**	○職員啓発講座 日々の業務の中で高齢者に直接接する職員を対象に、消費者トラブルの現状などの情報や相談内容についての啓発講座を各区において開催します。 ○高齢者用啓発資料の配布 高齢者の消費者被害の発生の防止を図るために、消費生活センターの電話番号や「訪問販売お断り」を記載したステッカーや高齢者向けの啓発資料を、老人大学等で内容を説明しながら配布します。	1	○職員への啓発等 市新規採用職員研修において、啓発資料を配布するとともに、多重債務者の発見と相談窓口への誘導を徹底するため、窓口担当者を対象とした研修会を1回行った。 ○高齢者用啓発資料の配布 老人大学及び老人大学院において消費生活センターの電話番号や「訪問販売・訪問購入お断り」を記載したステッカーや高齢者向けの啓発資料を内容を説明しながら配布した。 （４１４部） ○高齢者等の消費者被害防止対策講座 高齢者等の消費者被害の未然防止・拡大防止を図るために、高齢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（区社会福祉協議会、ケアマネージャー、区障害者自立支援協議会等）に対する講座を実施した。 ＜実績＞ ・１６回開催 ・受講者数７９９人 ○配食サービスを利用した高齢者への情報提供事業 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、食事と合わせて配付してもらうことで、地域の高齢者に対して注意を促した。 ＜実績＞ ・１２回発行 ・発行部数　43,740部	○高齢者等の消費者被害防止対策講座 老人クラブ、ホームヘルパー等、障害者を対象に実施する。	市民局 消費生活センター
57	障害者への消費者啓発	ホームページや消費生活情報紙に障害者の消費者トラブルに関する情報を掲載する等、消費者情報の周知を図ります。	1	国民生活センターから提供される情報や消費者庁による障害者の消費者トラブル「見守りガイドブック」について、ホームページにリンクを設定している。		市民局 消費生活センター
58	高齢者及び障害者の権利擁護の推進 **【再掲(No.65, 66)】**	○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。	1	①　市長による家庭裁判所への成年後見人等選任の申立て 　身寄りがなく、判断能力が十分でない高齢者等の財産管理などを代わりに行う成年後見人等の選任の申立てを、市長が家庭裁判所に行った。 高齢34件、障害　3件、精神3件 ②　成年後見人等への報酬相当額助成 　資力が十分でなく、成年後見人等への報酬の支払いが困難な人に、家庭裁判所が決定した報酬相当額を助成した。 高齢 34件、障害　5件、精神9件	区役所厚生部、地域包括支援センター等における相談やパンフレット配布などによる制度周知（パンフレット13,000部作成）	健康福祉局 高齢福祉課 障害自立支援課 精神保健福祉課
59		○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。	1	平成27年度の「かけはし」契約累計は843件、実利用件数は328件となっている。		健康福祉局 地域福祉課

No.	事業の名称	内　容	平成27年度の取組状況	特記事項・実績等	平成28年度以降の予定（事業の見直し・拡充等）	担当課
60	若年者への消費者啓発	ホームページや消費生活情報紙に、相談件数の多いインターネット関連などの若年者向けの消費者トラブルに関する情報を掲載する等して、消費者情報の周知を図ります。	1	・申込のあった学校に対して出前講座を実施した。 16回（22時間分）受講者数1,137人 ・消費生活情報紙に、前年度の消費生活相談で多くみられる事例を取り上げ掲載した。 ・ホームページ及びSNS（フェイスブック・ツイッター）による注意喚起　6回		市民局 消費生活センター
ウ　消費者の主体的な意見の反映						
61	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.72)】**	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。（1回）	審議会に消費者教育部会を設置し、消費者教育推進計画を第２次消費生活基本計画の中で策定する。	市民局 消費生活センター
62	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.73)】**	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

(3)高齢者への見守りの充実

No.	事業の名称	内　容	平成27年度の取組状況	特記事項・実績等	平成28年度以降の予定（事業の見直し・拡充等）	担当課
63	地域包括支援センター等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 **【再掲(No.56の一部)】**	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。	1	地域包括支援センター等の関係機関に啓発用リーフレットを配布するとともに、高齢者を狙った消費者被害について各地域包括支援センターに情報提供（10回）を行い、関係者への周知を行った。また、個々の相談処理において必要に応じて、地域包括支援センターなど関係機関のスタッフと連携して対応し、消費者被害の救済を行った。 〇高齢者等の消費者被害防止対策講座 高齢者等の消費者被害の未然防止・拡大防止を図るために、高齢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（区社会福祉協議会、ケアマネージャー、区障害者自立支援協議会等）に対する講座を実施した。 ＜実績＞ ・１６回開催 ・受講者数７９９人	〇高齢者等の消費者被害防止対策講座 老人クラブ、ホームヘルパー等、障害者を対象に実施する。	市民局 消費生活センター

No.	事業の名称	内　容	平成27年度の取組状況		平成28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		
64	高齢者の消費者被害防止強化事業の実施 **【再掲(No.56)】**	○職員啓発講座 日々の業務の中で高齢者に直接接する職員を対象に、消費者トラブルの現状などの情報や相談内容についての啓発講座を各区において開催します。 ○高齢者用啓発資料の配布 高齢者の消費者被害の発生の防止を図るために、消費生活センターの電話番号や「訪問販売お断り」を記載したステッカーや高齢者向けの啓発資料を、老人大学等で内容を説明しながら配布します。	1	○職員への啓発等 市新規採用職員研修において、啓発資料を配布するとともに、多重債務者の発見と相談窓口への誘導を徹底するため、窓口担当者を対象とした研修会を1回行った。 ○高齢者用啓発資料の配布 老人大学及び老人大学院において消費生活センターの電話番号や「訪問販売・訪問購入お断り」を記載したステッカーや高齢者向けの啓発資料を内容を説明しながら配布した。 （４１４部） ○高齢者等の消費者被害防止対策講座 高齢者等の消費者被害の未然防止・拡大防止を図るために、高齢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（区社会福祉協議会、ケアマネージャー、区障害者自立支援協議会等）に対する講座を実施した。 ＜実績＞ ・１６回開催 ・受講者数７９９人 ○配食サービスを利用した高齢者への情報提供事業 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、食事と合わせて配付してもらうことで、地域の高齢者に対して注意を促した。 ＜実績＞ ・１２回発行 ・発行部数　43,740部		市民局 消費生活センター
65	高齢者の権利擁護の推進 **【再掲(No.58の一部, 59の一部)】**	○成年後見制度利用支援事業 身寄りのない高齢者が、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。	1	①　市長による家庭裁判所への成年後見人等選任の申立て 　身寄りがなく、判断能力が十分でない高齢者等の財産管理などを代わりに行う成年後見人等の選任の申立てを、市長が家庭裁判所に行った。 高齢34件、障害　3件、精神3件 ②　成年後見人等への報酬相当額助成 　資力が十分でなく、成年後見人等への報酬の支払いが困難な人に、家庭裁判所が決定した報酬相当額を助成した。 高齢 34件、障害　5件、精神9件	区役所厚生部、地域包括支援センター等における相談やパンフレット配布などによる制度周知（パンフレット13,000部作成）	健康福祉局 高齢福祉課
66		○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。	1	平成27年度の「かけはし」契約累計は843件、実利用件数は328件となっている。		健康福祉局 地域福祉課
67	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。	1	電子メール（犯罪情報官速報）が届き次第、関係各課や当課が所管する老人福祉施設等へ転送し、高齢者の目に触れる場所への掲示や高齢者への伝達を依頼した。		健康福祉局 高齢福祉課

2　消費者団体等の活動の促進

(1)消費者団体等への支援

No.	事業の名称	内　容	平成27年度の取組状況	特記事項・実績等	平成28年度以降の予定(事業の見直し・拡充等)	担当課
68	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、地区活動等に対する事業補助を行うとともに、常勤職員人件費の補助を行います。	1	＜実績＞ ・事業費補助（１/２補助） 983,662円 ・人件費補助（全額補助） 4,681,857円		市民局 消費生活センター
69	消費者の自主活動の場の提供	消費者団体等の自主的な活動を支援するため、消費者のための活動について、研修室を無料で提供します。	1	＜実績＞ ・利用回数１４１回 ・利用者数2,１７８人		市民局 消費生活センター
70	消費者団体等と協力した教育・啓発事業の実施	消費者団体等と協力して、消費者教育・啓発事業を実施します。	1	消費者団体等と協力して、5月に消費者力向上キャンペーン事業を実施した。		市民局 消費生活センター