

平成26年度消費者行政の実績報告

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25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28日	第1回審議会開催 1 報告事項 ・平成25年度消費者行政の実績報告について ・平成26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25年度消費者施策（個別施策）実施状況について ・不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律の概要について

(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、本誌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
8月20日	広島市消費生活基本計画 平成25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6日	消費者トラブルの最新事例及び困難事案の意見交換（広島市主催） 参加者：中国経済産業局・県・市・ 広島弁護士会関係者 計14名
欠陥住宅110番 （無料相談会）への協力	7月5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12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（11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26年度(2014年度)消費生活相談の概要のとおり（資料1－2）

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：平成26年（2014年）8月18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：平成27年（2015年）2月20日、受講者76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26年度の多重債務に関する相談件数は203件となり、平成25年度の236件に比べて約14%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。平成２６年度は電気通信事業者の代理店が消費者に対して行っている勧誘、説明、契約手続きについて条例上の問題点を指摘し電気通信事業者に対して代理店への指導を要請した。

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	1 1	0
電熱器具	電気ストーブ	5	0
光源応用機械器具	エル・イー・ディー・ランプ	7	0
	エル・イー・ディー・電灯器具	1 0	0
合 計		3 3	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



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

特定電気用品以外の電気用品



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 1 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、そのうち毎年 1 品目を選定して立入検査を行っている。平成 2 6 年度は携帯用レーザー応用装置（レーザーポインター）を検査品目として選定し立入検査を行ったが、立入店舗での取扱いが 1 種類のみであった。

製 品 名	検査点数	不適正表示点数
携帯用レーザー応用装置（レーザーポインター）	1	0
合 計	1	0

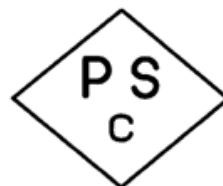
※消費生活用製品のうち、消費者の生命・身体に特に危害を及ぼすおそれが多い製品は、国の定める安全基準をクリアするなどの義務を満たしたことを示す P S C マークなどの表示がないと販売又は販売の目的で陳列することができないこととされている。

特定製品



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

特別特定製品



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 1 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 P S T G マーク等の表示がないガス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。

ガス用品	検査点数	不適正表示点数
ガスこんろ	5	0
合 計	5	0

※都市ガス用の燃焼機器のうち、ガス事業法施行令で定めるガス用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 T G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。

特定ガス用品



半密閉燃焼式ガス瞬間湯沸器
半密閉燃焼式ガストーブ
半密閉燃焼式ガスバーナー
付ふろがま
ガスふろバーナー

特定ガス用品以外のガス用品



開放燃焼式・密閉燃焼式・屋外式
ガス瞬間湯沸器
開放燃焼式・密閉燃焼式・屋外式
ガストーブ
密閉燃焼式・屋外式ガスバーナー
付ふろがま
ガスこんろ

エ 家庭用品品質表示法に基づく立入検査

広島市域内の販売店1店舗へ立ち入り、家庭用品品質表示法に基づいて指定された家庭用品について適正な品質表示の有無等について検査を行った。

家庭用品名	検査点数	不適正表示点数
繊維製品（糸）	5	0
合成樹脂加工品（かご）	5	0
電気機械器具（ジャー炊飯器）	2	0
雑貨工業品（洗濯用又は台所用の石けん）	3	0
合 計	15	0

※家庭用品品質表示法は、消費者が日常使用する家庭用品について品質に関し表示すべき事項やその表示方法等を定めている。

適正な品質表示の例

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