資料 3

広島市消費生活基本計画

平成 26 年度消費者施策（個別施策）実施状況

（平成２７年４月１日現在）

＜平成２６年度の取組状況＞

〔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

〔特記事項・実績等〕

実施した事業については特記すべき事業の内容や実績を、実施しなかった事業についてはその理由や検討状況等を記載しています。

＜平成２７年度以降の予定（事業の見直し・拡充等）＞

平成２７年度以降に、事業の内容に変更（事業の見直し・拡充等）がある場合にその内容を記載しています。 該当がない場合は空欄になっています。

※新規事業を網掛けしています。

目　　次

１　施策体系・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ⅰ～ⅳ

２　消費者施策（個別施策）の実施状況
基本的な方向１　消費生活の安全・安心の確保・・・・・・・・・・・・・・・１～５
基本的な方向２　消費者力の向上・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・６～１３
基本的な方向３　消費者の被害の救済・・・・・・・・・・・・・・・・・・１４～１７

1　施策体系

基本的な方向１　消費生活の安全・安心の確保

1　危害の防止

(1) 食品の安全性の確保

【主な取組】
- ○　食品関係施設への指導等の実施
- ○　食品衛生に関する講習会及び意見交換会の実施
- ○　食中毒等健康被害発生時の迅速・的確な調査等の実施
- ○　市内で生産した新鮮、安心な“ひろしまそだち”産品の地産地消の推進
- ○　消費生活条例に基づく事業者への調査・指導・勧告・公表等

(2) 商品・サービスの安全性の確保

【主な取組】
- ○　ホームページや消費生活情報紙等での消費生活の緊急情報の提供
- ○　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
- ○　商品及びサービスの供給に関する事業者への指導等
- ○　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】

(3) 住まいの安全性の確保

【主な取組】
- ○　住宅に関する情報の提供
- ○　住宅のリフォームに関する支援事業
- ○　住宅用火災警報器の普及啓発
- ○　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】

2　適正に商品・サービスを選ぶことのできる取引環境の確保

(1) 表示・規格・計量の適正化の推進

【主な取組】
- **○　ＪＡＳ法に基づく食品の品質表示適正化事業【Ｈ２６年度終了】**
- **○　食品表示法に基づく食品表示の適正化事業【Ｈ２７年度新規】**
- ○　医事薬事指導事業
- ○　適正な計量の実施の確保のための検査・指導
- ○　電気用品安全法に基づく立入検査
- ○　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】
- ○　消費生活条例に基づく基準の策定の必要性について調査・研究

(2) 生活関連物資の安定供給

【主な取組】
- ○　物価情報の提供、物価の監視・調査
- ○　特定生活関連物資の指定及び調査等
- ○　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
- ○　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】

３　事業者への指導

（1）事業者指導の強化

【主な取組】
- ○　消費生活相談における事業者指導の強化
- ○　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】

(2) 事業者を対象とした啓発の推進

【主な取組】
- ○　事業者への消費者の意見・要望等の情報提供
- ○　事業者による適正な事業活動の支援
- ○　事業者向け講習会等の開催及び調査・指導等の実施

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

【主な取組】
- ○　市広報紙・広報番組を活用した情報提供
- ○　消費生活情報紙の発行
- ○　ホームページ等による消費生活に関する情報提供
- ○　消費者啓発リーフレットの作成・配布
- ○　消費生活パネルの展示・貸出及び啓発図書等の貸出
- ○　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

(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

【主な取組】

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
- ○　学校における消費者教育の推進
- ○　大学等における消費者教育の推進
- ○　社会教育における消費者教育の推進
- ○　生涯学習の推進
- ○　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
- ○　消費者力向上キャンペーン事業の実施
- ○　消費生活出前講座の開催
- ○　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
- ○　消費生活センターと関係相談窓口の連携による情報提供・啓発
- ○　「減らそう犯罪」推進事業
- ○　食品衛生に関する講習会及び意見交換会の実施【再掲】
- ○　発達障害等の企業及び関係機関等に対する普及啓発
- ○　環境に配慮した消費行動と事業活動の推進
- ○　計量に関する普及啓発事業
- ○　食と農の理解の促進と地産地消の推進

【主な取組】（続き）
○　住宅に関する情報の提供【再掲】
○　住宅のリフォームに関する支援事業【再掲】
○　住宅用火災警報器の普及啓発【再掲】
○　食育の推進
○　夏休み親子体験教室の開催

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
○　高齢者の消費者被害防止強化事業の実施
○　障害者への消費者啓発
○　高齢者及び障害者の権利擁護の推進
○　若年者への消費者啓発

ウ　消費者の主体的な意見の反映
○　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】
○　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】

⑶　高齢者への見守りの充実

【主な取組】
○　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・一部】
○　高齢者の消費者被害防止強化事業の実施【再掲】
○　高齢者の権利擁護の推進【再掲・一部】
○　高齢者を対象とした安全情報提供ネットワークの運営

２　消費者団体等の活動の促進

⑴　消費者団体等への支援

【主な取組】
○　消費者団体等の育成・指導
○　消費者の自主活動の場の提供
○　消費者団体等と協力した教育・啓発事業の実施

基本的な方向３　消費者の被害の救済

１　消費者の意見の把握・反映

⑴　消費者の意見・要望等の把握・反映

【主な取組】
○　消費生活相談における消費者の意見・要望等の把握・反映
○　広島市消費生活審議会への消費者団体、公募市民の参画
○　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
○　市長への申出制度

⑵　事業者への情報提供

【主な取組】
○　消費生活相談における事業者指導の強化【再掲】
○　事業者への情報提供

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との連携の強化等

【主な取組】
○　専門相談員による消費生活相談
○　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】
○　法律の専門家との連携による相談会の開催
○　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
○　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
○　広島市消費生活紛争調停委員会における調停
○　消費者訴訟の援助

(2) 消費生活相談員の研修体制の充実

【主な取組】
○　相談業務の研修実施
○　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
○　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

(3) 消費生活相談窓口の環境整備

【主な取組】
○　啓発資料の配布等による相談窓口の周知
○　関係機関等の連携による消費生活相談窓口への誘導
○　事業者への情報提供による消費生活センターの周知

３　多重債務相談対策

(1) 多重債務者への相談窓口の周知

【主な取組】
○　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

(2) 関係機関等の連携の強化

【主な取組】
○　多重債務問題対策における関係機関等の連携の強化

「広島市消費生活基本計画」消費者施策（個別施策）実施状況

91項目125事業（再掲35事業含む）

〔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1　消費生活の安全･安心の確保

1　危害の防止

（1）食品の安全性の確保

No.	事業の名称	内　容	平成26年度の取組状況		平成27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		
1	食品関係施設への指導等の実施	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、監視指導や収去検査等を実施し、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 ・食品の収去検査	1	・食品関係施設に対する監視指導件数 41,070件 ・違反食品に対する措置命令 2件 ・違反施設の営業禁停止命令等 16件 ・食品の収去検査 922件		健康福祉局 食品保健課 食品指導課
2	食品衛生に関する講習会及び意見交換会の実施 **【再掲(No.28(1), 46))】**	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 16件		健康福祉局 食品保健課 食品指導課
3	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。	1	食中毒等の公表件数 16件		健康福祉局 食品保健課 食品指導課
4	市内で生産した新鮮、安心な“ひろしまそだち”産品の地産地消の推進 **【再掲(No.28(4))】**	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・安心な産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。	1	“ひろしまそだち”市民認知度78%、購入世帯率67%。 引き続き、地産地消の推進を図る。		経済観光局 農政課
5	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.9, 13, 18, 23, 25)】**	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。	1	・（食品の安全性の確保に関する）実績なし ・引き続き、条例に違反する行為を行っている疑いのある事案が発生した場合は、事業者指導を行い、被害の発生や拡大の防止を図る。		市民局 消費生活センター

（2）商品･サービスの安全性の確保

No.	事業の名称	内　容	平成26年度の取組状況		平成27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		
6	ホームページや消費生活情報紙等での消費生活の緊急情報の提供	○市民への緊急情報の提供 商品事故情報や悪質商法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を行い、被害の発生や拡大の防止を図ります。 ○消費者事故等の消費者庁への通知 消費者安全法に基づき、消費者事故等に該当すると判断される相談は、消費者庁へ速やかに通知します。	1	○緊急情報を随時ホームページや消費生活情報紙等の媒体により、市民へ情報を提供した。 ○消費者庁への重大事故等の通知実績　12件		市民局 消費生活センター
7	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、必要に応じて、国等の関係機関への商品テスト依頼による原因究明の支援や、事業者への指導などを行います。	1	商品テスト依頼実績　12件		市民局 消費生活センター
8	商品及びサービスの供給に関する事業者への指導等					
(1)	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。	1	環境衛生関係施設への指導 （監視指導件数：1,031件）		健康福祉局 環境衛生課

No.		事業の名称	内　容	平成26年度の取組状況		平成27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		
	(2)	医事薬事指導事業 **【再掲(No.15, 28(2), 81(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。 ・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	1	医務関係施設及び薬務関係施設への指導 （監視指導件数：792件）		健康福祉局 環境衛生課
	(3)	家庭用品安全対策事業 **【再掲(No.81(15))】**	衣類や洗浄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の防止に努めます。	1	家庭用品試買及び検査の実施 （試験検査件数：447件）		健康福祉局 環境衛生課
	(4)	毒物劇物指導事業 **【再掲(No.28(3), 81(16))】**	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。	1	毒物劇物営業者の指導 （監視指導件数：148件）		健康福祉局 環境衛生課
9		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.5, 13, 18, 23, 25】**	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。	1	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。		市民局 消費生活センター

（3）住まいの安全性の確保

No.	事業の名称	内　容	平成26年度の取組状況		平成27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	住宅に関する情報の提供 **【再掲(No.51)】**	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	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
11	住宅のリフォームに関す る支援事業 **【再掲(No.52)】**	○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。 ○民間住宅の耐震性の向上 市内に存する昭和５６年５月３１日以前の旧耐震基準で建設された民間住宅の耐震化を推進します。 ・住宅耐震診断補助事業 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。 ・住宅耐震改修設計補助事業 　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。	1	○住まいのアドバイザー派遣 派遣件数：１３件 ○民間住宅の耐震性の向上 ・住宅耐震診断補助事業 戸建て木造住宅：13戸 分譲マンション：0棟 ・住宅耐震改修設計補助事業　0戸		都市整備局 住宅政策課
12	住宅用火災警報器の普及啓発 **【再掲(No.53)】**	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》 H26年3月末　87.2% H27年3月末　87.8% 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	平成18年6月1日から全ての住宅に、住宅用火災警報器を設置することが義務付けられ、平成27年度から設置後10年が経過するものが出てくると予想される。 　また、住宅用火災警報器の耐用年数は一般的に10年と言われている。 　そのため、住宅用火災警報器の設置促進、維持管理の他、機器の取り換えについても広報していく。	消防局 予防課
13	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.5, 9, 18, 23, 25】**	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。	1	・（住まいの安全性の確保に関する）実績なし ・引き続き、条例に違反する行為を行っている疑いのある事案が発生した場合は、事業者指導を行い、被害の発生や拡大の防止を図る。		市民局 消費生活センター

2 適正に商品・サービスを選ぶことのできる取引環境の確保

(1)表示・規格・計量の適正化の推進

No.	事業の名称	内　容	平成26年度の取組状況	特記事項・実績等	平成27年度以降の予定(事業の見直し・拡充等)	担当課
14-1	ＪＡＳ法に基づく食品の品質表示適正化事業【再掲(No.81(13-1))】【H26年度終了】	一般消費者の選択に資するため、市内の製造・販売業者に対し、ＪＡＳ法による食品の品質表示基準に基づく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 ・ＪＡＳ法担当機関との連携 ・食品表示適正化推進月間行事の開催	1	・食品営業施設に対する現場検査件数　41,070件 ・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　3件 ・ＪＡＳ法担当機関との連携　1件 ・食品表示適正化推進月間行事の開催　12月に開催	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
14-2	食品表示法に基づく食品表示の適正化事業【再掲(No.81(13-2))】【H27年度新規】	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 ・食品表示適正化推進月間行事の開催				健康福祉局 食品保健課 食品指導課
15	医事薬事指導事業【再掲(No.8 (2), 28(2), 81(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。 ・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	1	医務関係施設及び薬務関係施設への指導 （監視指導件数：792件）		健康福祉局 環境衛生課
16	適正な計量の実施の確保のための検査・指導					
	(1) 量目立入検査	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。	1	＜実績＞ 検査件数　4,719件		経済観光局 計量検査所
	(2) 特定計量器立入検査	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 ・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	1	＜実績＞ ・計量器の定期検査 検査器数　5,041器 ・有効期限のある計量器の検査 検査器数　11,671器		経済観光局 計量検査所
17	電気用品安全法に基づく立入検査	電気用品の安全性の確保のため、電気用品の販売事業者へ立ち入り、法律に従って安全マークがつけられている適切な商品販売がなされているかの立入検査を行います。	1	電気用品安全法のほか、消費生活用製品安全法、ガス事業法及び家庭用品品質表示法に基づく立入検査を行った。 〈実績〉 ・電気用品安全法 検査店舗数　2店舗 検査点数　33点 違反なし ・消費生活用製品安全法 検査店舗数　1店舗 検査点数　1点 違反なし ・ガス事業法 検査店舗数　1店舗 検査点数　5点 違反なし ・家庭用品品質表示法 検査店舗数　1店舗 検査点数　15点 違反なし		市民局 消費生活センター
18	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.5, 9, 13, 23, 25)】	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。	1	・（表示・規格・計量の適正化の推進に関する）実績なし ・引き続き、条例に違反する行為を行っている疑いのある事案が発生した場合は、事業者指導を行い、被害の発生や拡大の防止を図る。		市民局 消費生活センター
19	消費生活条例に基づく基準の策定の必要性について調査・研究	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調査・研究します。	3	消費生活条例に基づく市独自の基準の策定が必要な事案が認められた場合には検討を行う。		市民局 消費生活センター

（2）生活関連物資の安定供給

No.	事業の名称	内　容	平成26年度の取組状況		平成27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		
20	物価情報の提供、物価の監視・調査	物価問題に関する認識を深めるため、物価に係る情報の提供をホームページ等により行います。 また、公募による消費生活モニターにより、日常生活物資の価格について、毎月、市内の店舗を調査します。	1	消費生活モニター8名により、日常生活物資11品目の価格について毎月1回調査を実施した。その結果及び広島市の費目別消費者物価指数について市ホームページにより情報提供を行った。		市民局 消費生活センター
21	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。	3	該当事案なし。引き続き必要時には調査、指導、勧告を行うこととする。		市民局 消費生活センター
22	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。	1	広島市中央卸売市場業務条例に基づき、業務の許可及び指導監督並びに施設使用の許可及び施設の維持管理を行い、市場の適正かつ健全な運営を確保している。		経済観光局 中央卸売市場
23	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.5, 9, 13, 18, 25)】**	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。	1	・（生活関連物資の安定供給に関する）実績なし ・引き続き、条例に違反する行為を行っている疑いのある事案が発生した場合は、事業者指導を行い、被害の発生や拡大の防止を図る。		市民局 消費生活センター

3　事業者への指導

（1）事業者指導の強化

No.	事業の名称	内　容	平成26年度の取組状況		平成27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		
24	消費生活相談における事業者指導の強化 **【再掲(No.75)】**	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	消費生活相談への対応に当たって電話又は面談の際に必要に応じて事業者に改善を求めた。 ・20件		市民局 消費生活センター
25	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.5, 9, 13, 18, 23)】**	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。	1	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。		市民局 消費生活センター

（2）事業者を対象とした啓発の推進

No.		事業の名称	内　容	平成26年度の取組状況		平成27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		
26		事業者への消費者の意見・要望等の情報提供	消費生活相談等における消費者の意見・要望等を的確に把握し、機会を捉えて事業者へ情報の提供を行います。	1	消費生活相談への対応時等に、消費生活相談等における消費者の意見・要望等を事業者へ伝え対応等を依頼した。 ・消費生活相談対応（20件） ・事業者来訪時（79件） ・事業者・事業者団体等会議出席時（7回）		市民局 消費生活センター
27		事業者による適正な事業活動の支援	国、県、市関係課、事業団体、消費者団体等と連携し、事業者に対し、様々な機会を捉えて、消費生活条例の周知、コンプライアンスの徹底や安全を重視した消費者の視点に立った事業活動を行うこと等についての啓発に取り組みます。	1	事業者に対して、コンプライアンスの徹底や安全を重視した消費者の視点に立った事業活動を行うこと等についての啓発を行った。 ・事業者・事業者団体等会議出席時（7回） ・事業者来訪時（79件）		市民局 消費生活センター
28	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.2，46)】**	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	1	事業者向け衛生講習会及び意見交換会開催回数 103件		健康福祉局 食品保健課 食品指導課

No.		事業の名称	内　容	平成26年度の取組状況		平成27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		
	(2)	医事薬事指導事業 **【再掲(No.8(2), 15, 81(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。	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
	(3)	毒物劇物指導事業 **【再掲(No.8(4), 81(16))】**	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。	1	毒物劇物営業者の指導 （監視指導件数：148件）		健康福祉局 環境衛生課
	(4)	市内で生産した新鮮、安心な“ひろしまそだち”産品の地産地消の推進 **【再掲(No.4)】**	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・安心な産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。	1	“ひろしまそだち”市民認知度78%、購入世帯率67%。 引き続き、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、地産地消の推進を図る。		経済観光局 農政課

「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

〇基本的な方向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26年度の取組状況		平成27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		
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5月15日号 （詐欺への注意喚起） ひろしま市民と市政１月15日号 （特殊詐欺への注意喚起） ラジオ広報番組　2回 （詐欺、特殊詐欺への注意喚起） テレビ広報番組　7回 （各種悪質商法、詐欺、多重債務、SNS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,1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　13回 ・新聞広告　3回 ・マスコミの取材による情報提供4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・DVD118本、図書17冊、パネル31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。 （9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26年度の取組状況		平成27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		
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	〇メール通信「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） 〇学校等教職員に対する研修会 ＜実績＞ ・小学校教員対象（家庭科）1回 ・中学校教員対象（技術・家庭科）1回	平成27年度は、中学校（社会科）及び高等学校等の教職員を対象とした研修会等を実施する。	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、総合的な学習の時間等において、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、講師を招へいして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、総合的な学習の時間において、取り扱う。 また、平成27年度は、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26年度の取組状況		平成27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26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27年4月2日に実施（平成28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24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。	平成27年度は、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「消費生活サポーター養成講座」を開講する。	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：15公民館 実施講座数：16講座 延参加者数：801人 展示実施館数：1公民館		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31日) ・弁護士相談会(5月31日)1回 　相談件数19件 ・消費者のひろば(5月31日) 　来場者数10,700人 ・消費者月間協賛事業(6月3日～6月13日）広島消費者協会主催　市内5か所 ・ケーブルテレビ・ラジオでの広報など		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＞ ・99回（141.5時間分）開催 ・受講者数4,112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、ラジオ、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
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　9,339件 ※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　2,250件		市民局 男女共同参画課

No.		事業の名称	内　容		平成26年度の取組状況 特記事項・実績等	平成27年度以降の予定 （事業の見直し・拡充等）	担当課
	(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　165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26年度相談件数：55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26年度相談件数：58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 2,504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　217,050件		健康福祉局 高齢福祉課
	(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：751件		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 1,103件		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。 26年度実績：96件（弁護士47件、建築士49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
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：69回（広島市内の各公民館・集会所で開催） 市政出前講座：9回 犯罪被害等防止教室：17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 16件		健康福祉局 食品保健課 食品指導課

No.	事業の名称	内　容	平成26年度の取組状況		平成27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		
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。	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1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（8回） ・出前環境講座（24回）		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年度に募集した83世帯のモニター家庭のうち、未調査分のエネルギー使用量をとりまとめ、分析し報告書を作成した。 ○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7回、受講人数275人の出前環境講座を実施した。	○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・分析し、各家庭のライフスタイルに合った省エネルアドバイスを行ってきた同事業の集大成として、シンポジウムを開催する。 ○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 中区及び佐伯区で実施 ・出前講座 2回開催（安佐北区・東区）		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
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　1,050人 ○マンション管理セミナー 参加者　60人 ○分譲マンション管理運営講座 参加者　114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

No.	事業の名称	内　容	平成26年度の取組状況		平成27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		
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》 H26年3月末　87.2% H27年3月末　87.8% 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	平成18年6月1日から全ての住宅に、住宅用火災警報器を設置することが義務付けられ、平成27年度から設置後10年が経過するものが出てくると予想される。 また、住宅用火災警報器の耐用年数は一般的に10年と言われている。 そのため、住宅用火災警報器の設置促進、維持管理の他、機器の取り換えについても広報していく。	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次計画に掲げる10項目の重点プログラムに基づき、平成25年度に実施した中間評価結果を踏まえ、食育を推進。特に「わ食の日事業」「若者世代のための食育啓発事業」の取組を強化。	現計画の満了に伴い、最終評価のための調査を実施し、引き続き市民の食育を推進するため、次期計画策定に取り組む。	教育委員会 健康教育課
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6組（計12名）を対象に、以下の内容について実施した。 ・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）	より多くの参加者を受け入れるため、開催回数を１回から2回に拡充する。	健康福祉局 食肉衛生検査所
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。（436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（民生委員及び地域包括支援センター職員）に対する講座を実施した。 ＜実績＞ ・17回開催 ・受講者数1,414人	○高齢者等の消費者被害防止対策講座 区社会福祉協議会、ケアマネジャー及び区障害者自立支援協議会を対象に実施する。 ○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す。	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

No.	事業の名称	内　容	平成26年度の取組状況		平成27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		
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　45件 　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。 ②　成年後見人等への酬相当額助成36件 　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。	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26年度の「かけはし」契約累計は768件、実利用件数は299件となっている。	利用希望者の増加に対応するため、平成27年度は非常勤職員を1名増員し相談体制の充実を図った。	健康福祉局 地域福祉課
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。 15回（16.5時間分）受講者数1,347人 ・消費生活情報紙に若年者向けの消費者トラブル（ワンクリック請求等）の特集を掲載した。 ・新聞広告掲載　1回（10月） 　インターネットショッピング、ワンクリック請求について ・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　8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）		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26年度の取組状況		平成27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		
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（9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。 ○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（民生委員及び地域包括支援センター職員）に対する講座を実施した。 ＜実績＞ ・17回開催 ・受講者数1,414人		市民局 消費生活センター
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。（436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（民生委員及び地域包括支援センター職員）に対する講座を実施した。 ＜実績＞ ・17回開催 ・受講者数1,414人	○高齢者等の消費者被害防止対策講座 区社会福祉協議会、ケアマネジャー及び区障害者自立支援協議会を対象に実施する。 ○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す。	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　37件（高齢） 　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う。 ②　成年後見人等への報酬相当額助成　24件（高齢） 　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する。		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26年度の「かけはし」契約累計は768件、実利用件数は299件となっている。	利用希望者の増加に対応するため、平成27年度は非常勤職員を1名増員し相談体制の充実を図った。	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26年度の取組状況		平成27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		
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） 787,155円 ・人件費補助（全額補助） 4,701,921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156回 ・利用者数2,180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

「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3　消費者の被害の救済

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26年度の取組状況		平成27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。		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。（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26年度の取組状況		平成27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（20件） ・事業者訪問時（79件）		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。（7回）		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26年度の取組状況		平成27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11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		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11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12件）		市民局 消費生活センター
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

No.	事業の名称	内容	平成26年度の取組状況		平成27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		
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　9,339件 ※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4,409件 交通事故相談件数　計1,276件 法律相談件数　　計　902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　2,250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　165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26年度相談件数：55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26年度相談件数：58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 2,504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　217,050件		健康福祉局 高齢福祉課
	(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26年度受付件数：751件		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 1,103件		健康福祉局 障害自立支援課
	(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　4,363件 ・「こころの健康よろず相談」の開催 日時；平成26年10月26日（日） 場所；広島市消費生活センター 参加者；52人 【区保健センター（厚生部保健福祉課）】面接相談　延14,576件、電話相談　17,873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

No.		事業の名称	内　容	平成26年度の取組状況		平成27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		
	(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、助言や情報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　：　1,132件/年 （電話：1,076件、面接：47件、メール等：9件）		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 612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。	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 3件	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。				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))】**	衣類や洗浄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。 26年度実績：96件（弁護士47件、建築士49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。	3	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、当委員会で被害救済の調停及び訴訟費用の貸付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。	3	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26年度の取組状況		平成27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、事例研究と接遇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（11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。		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26年度の取組状況		平成27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3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。（7回）		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26年度の取組状況		平成27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26年度の取組状況		平成27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聴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	8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、2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