

広島市消費生活基本計画
消費者施策（個別施策）（案）

広 島 市

目 次

1	施策体系・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	i～iv
2	消費者施策（個別施策）	
	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・・・・・・・・・・・・・・・・	6～11
	基本的な方向2 消費者の被害の救済・・・・・・・・・・・・・	12～15

※取組内容については、平成25年4月1日現在の状況であり、今後、社会情勢の変化や計画の進捗状況等に応じて必要な見直しを行います。

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”製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
- 医事薬事指導事業【再掲】
- 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
 - 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
 - 住宅に関する情報提供事業
 - 食育の推進

【主な取組】（続き）

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】

(3) 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
- 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】
- 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

(1) 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

(1) 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

(2) 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