

第2次広島市消費生活基本計画

消費者施策（個別施策）実施状況

（令和2年4月1日現在）

<平成31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。

<令和2年度以降の予定>

令和2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。

目 次

I	第2次広島市消費生活基本計画の体系	i ~ vii
II	消費者施策（個別施策）の実施状況	
1	消費生活の安全・安心の確保	1 ~ 8
2	消費者の被害の救済	9 ~ 14
3	《消費者教育推進計画》消費者力の向上	15 ~ 23

I 第2次広島市消費生活基本計画の体系

1

消費生活の安全・安心の確保

(1) 危害・危険防止

ア 事故の防止・原因究明のための取組

【実施事業】

- 消費者庁への重大事故等の通知
- ホームページや消費生活情報紙、掲示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

イ 食品等の安全性の確保

【実施事業】

- 食品関係施設への立入検査
- 食品などの検査
- 食中毒等健康被害発生時の迅速・的確な調査等の実施
- 食品衛生に関する講習会及び意見交換会の実施
- 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
- 医療関係施設の開設等の許認可等
- 医療関係施設への立入検査
- 薬事関係施設の開設等の許認可等
- 薬事関係施設への立入検査

ウ 住まいの安全性の確保

【実施事業】

- 住まいのアドバイザー派遣
- 住宅相談の実施
- マンション管理セミナーの開催
- 住宅に関する情報の提供
- 欠陥住宅 110 番の実施支援
- 耐震シェルター等設置補助
- 住宅耐震診断補助
- 住宅耐震改修設計補助
- 住宅耐震改修補助
- 住宅用火災警報器の普及啓発

(2) 自主的かつ合理的な選択ができる取引環境の確保

ア 表示・規格・計量等の適正化

【実施事業】

- 食品表示法に基づく食品表示の適正化事業
- 健康増進法に基づく食品表示の適正化事業
- 医事指導事業
- 薬事指導事業
- 電気用品安全法、消費生活用製品安全法、ガス事業法、家庭用品品質表示法に基づく立入検査
- 広島市が定めるべき表示基準の必要性等についての検討
- 「はかり」の定期検査
- 量販店の商品の量目検査、有効期限のある計量器の検査等立入指導取締
- 計量の普及啓発

イ 生活関連物資の安定供給

【実施事業】

- 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
- 物価情報の提供
- 中央卸売市場における生鮮食料品等の市況情報の提供

(3) 事業者への働きかけ

ア 国・県と連携した事業者指導等

【実施事業】

- 他都市における不当取引防止のための取組情報の収集及び分析
- 中国地方悪質事業者対策会議への参加
- 国・県の関係機関との情報交換会への参加
- 中国ブロック消費生活センター所長会議への参加
- 事業者からの事情聴取、消費者を交えた三者面談の実施
- 県生活センターとの情報交換

(4) 安全・安心な地域づくり

ア 地域連携による安全・安心な環境づくり

【実施事業】

- 消費者安全確保地域協議会の設置
- 消費者安全確保地域協議会の運営
- 地域見守り実践マニュアルの作成
- 高齢者への消費生活相談周知事業
- 食材配達サービスを利用した情報提供事業
- 消費者安全確保地域協議会の設置・運営や見守り主体となる人材育成、学校における消費者教育推進のための組織体制の強化
- 広島市消費者行政ネットワーク会議の開催
- 高齢者等の消費者被害防止対策講座
- 配食サービスを利用した高齢者への情報提供事業
- 消費生活出前講座
- 消費生活サポーター育成のための講座
- 消費生活協力団体育成のための見守り講座
- 消費生活協力団体への委嘱
- 消費生活協力団体と消費生活センターの連携

イ 高齢者及び障害者等の権利擁護の推進

【実施事業】

- 消費生活相談における高齢者及び障害者の権利擁護の推進のための関係機関の紹介
- 地域包括支援センター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

(1) 相談体制

ア 相談受付

【実施事業】

- 情報通信技術の発達を生かした相談受付の在り方についての研究
- 国際会議場国際交流ラウンジの外国人市民の生活相談コーナーの通訳相談員事業との連携

イ 広域連携

【実施事業】

- 広域連携による相談体制についての研究
- P I O - N E T への情報登録日数の短縮
- 消費者被害に関する広域的情報共有体制の構築

(2) 相談の質の向上

ア 有資格相談員の確保

【実施事業】

- 有資格相談員による消費生活相談
- 弁護士による助言業務実施
- 弁護士との連携による相談会の開催
- 弁護士会との事例検討会
- 相談員募集に当たっての有資格者への案内

イ 相談員の研修

【実施事業】

- 相談業務に係る研修の実施
- 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

ウ 事業者へのあっせん

【実施事業】

- 相談員のあっせんによる契約トラブル等の解決
- 相談員の交渉力向上のための研修の実施

エ 他の専門相談機関との連携

【実施事業】

- 弁護士による助言業務実施
- 弁護士との連携による相談会の開催
- 弁護士会との事例検討会
- 適格消費者団体との連携による消費者被害の発生の未然防止、拡大の防止
- 警察を含む関係相談窓口等の連携の強化
- 各種業界の相談窓口への紹介

(3) 消費生活センターの周知と身近な消費生活センターの実現

ア 消費生活センターの周知

【実施事業】

- 高齢者への消費生活相談周知事業
- 食材配達サービスを利用した情報提供事業
- 消費者安全確保地域協議会、消費生活サポーター、消費生活協力団体を活用した消費生活センターの周知
- 広島市広報番組による広報
- 消費生活情報紙の発行
- 消費者力向上キャンペーン事業の実施
- 配食サービスを利用した高齢者への情報提供事業

イ 多重債務問題

【実施事業】

- 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
- 多重債務問題対策における関係機関等の連携の強化
- 多重債務問題に関する研修会

(4) 消費者意見の反映、消費者紛争・訴訟への支援

ア 消費者の意見・要望等の把握

【実施事業】

- 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
- 消費生活基本計画案へのパブリックコメントの募集と意見の計画への反映
- 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

イ 消費者紛争・訴訟への支援

【実施事業】

- 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

ウ 消費者団体訴訟

【実施事業】

- 特定適格消費者団体への情報提供等の協力
- 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

3

消費者力の向上

(1) 消費者教育の推進の必要性

ア 消費者教育の意義

イ 消費者市民社会

ウ 学校における消費者教育

エ 教員アンケート

(2) 様々な場・ライフステージにおける消費者教育の取組

ア 学校

【実施事業】

- 消費者教育コーディネーターの学校訪問
- 小・中・高等学校用消費者教育教材の提供
- 小・中・高等学校消費者教育授業モデルの開発
- 高等学校消費者教育の広島県との連携・協力
- 学校での防犯教室、安全教室での消費者トラブルの注意喚起
- 若年消費者学習会（高等学校卒業前、大学・専門学校入学時ガイダンス等における消費者教育の実施）
- 大学・専門学校の学生支援室等との定期的な情報交換
- 消費者安全確保地域協議会の設置・運営や見守り主体となる人材育成、学校における消費者教育推進のための組織体制の強化
- 教員を対象とした消費者教育研修の実施
- 電子メディア協議会による出前講座の実施

イ 地域

【実施事業】

- 高齢者サロンワーキング事業
- 夏休み学習会の実施
- 子ども向けイベントへの出展
- 若年消費者学習会
- 成人祭における消費者啓発
- 消費生活協力団体育成のための見守り講座
- 消費生活協力団体と消費生活センターの連携
- 消費者安全確保地域協議会の設置・運営や見守り主体となる人材育成、学校における消費者教育推進のための組織体制の強化
- 消費生活出前講座
- 消費者大学
- 高齢者等の消費者被害防止対策講座
- 電子メディア協議会による出前講座の実施

ウ 家庭

【実施事業】

- 環境に配慮した消費行動と事業活動の啓発
- 広島市家庭用燃料電池（エネファーム）設置補助
- 広島市集合住宅共用部のLED照明器具交換補助
- 食品ロス削減キャンペーン「スマイル！ひろしま」
- わ食（和食・輪食・環食）の推進
- 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

エ 職場

【実施事業】

- 事業者向け講習会の開催等
- 事業者及び事業者団体による消費者教育の取組との協力
- 新入社員研修における消費者問題についての講習
- 公益通報に関する制度のホームページでの情報提供
- 事業者への消費者の意見・要望、適正な事業活動等のための情報提供
- 各種業界との情報交換
- いい店ひろしま顕彰事業
- 広島市生活衛生事業功労表彰
- 広島市ごみ減量優良事業者表彰制度
- 広島市環境美化功労者表彰
- ひろしまエコ事業所認定制度
- 広島市男女共同参画推進事業者表彰

(3) 啓発活動

ア 消費者力向上キャンペーン

【実施事業】

- 消費者力向上キャンペーン事業の実施

イ 情報紙の発行

【実施事業】

- 消費生活情報紙の発行

ウ 各種啓発活動

【実施事業】

- 市広報紙・広報番組を活用した情報提供
- 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
- 訪問販売・訪問購入お断りステッカーの作成・配布
- 消費生活パネルの展示・貸出及び啓発図書等の貸出
- P I O - N E Tを活用した情報収集及び活用
- SNSによる注意喚起

(4) 消費者団体の育成・支援

【実施事業】

- 公益社団法人広島消費者協会事業補助
- 消費者の自主活動の場の提供
- 消費者団体等と協力した啓発事業の実施