

「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

[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

○基本計画の柱 2 消費者の被害の救済

(1) 相談体制

ア 相談受付

No.	事業の名称	内 容	平成31年度の実施状況	区分	令和2年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
71	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	電話での相談が困難な障害者の方や、消費者の生活時間や都合に合わせた相談受付、開館時間の制限への対応など、消費者の利便性の向上を図るため、今後、情報化の進展や通信技術の発達などを生かした相談受付の在り方について研究します。	・他都市の動向について情報収集を行った。	1		市民局 消費生活センター
72	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	日本語が話せない外国人の方について、国際会議場の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を活用し、消費生活センターへの相談を利用できるように、国際交流ラウンジとの連携を図ります。	・通訳を必要とする外国人市民からの相談事案がなかった。	3		市民局 消費生活センター

イ 広域連携

No.	事業の名称	内 容	平成31年度の実施状況	区分	令和2年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
73	広域連携による相談体制についての研究	相談体制の広域連携の在り方について周辺の市町と協議しながら研究します。	・本市及び周辺市町の消費生活相談員の不足について県と協議	1		市民局 消費生活センター
74	PIO-NETへの情報登録日数の短縮	国民生活センターにおいて、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）による、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活相談情報の収集を行っていることを踏まえ、相談内容をいち早くPIO-NETに入力し、全国の消費生活センターと情報を共有できるよう努めます。	・相談受付からPIO-NET登録までの日数：35.9日	1		市民局 消費生活センター
75	消費者被害に関する広域的情報共有体制の構築	広島広域都市圏の市町の消費生活センターで地域性のある相談情報を入手した場合には、電子メールにより早急な情報共有を図り、消費者被害に関する広域的情報の共有体制の構築に努めます。	・電子メールにより情報共有を図った。（8件）	1		市民局 消費生活センター

(2) 相談の質の向上

ア 有資格相談員の確保

No.	事業の名称	内 容	平成31年度の実施状況	区分	令和2年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
76	有資格相談員による消費生活相談	相談については、消費生活相談員資格試験に合格した有資格者（一定の要件を満たし合格者とみなされる者を含む。）による消費生活相談を目指します。	・消費生活相談員資格（国家資格） 11名 ・消費生活アドバイザー資格 1名	1		市民局 消費生活センター
77	弁護士による助言業務実施【再掲No.85】	個別の相談事案について、必要に応じて相談員が相談者と同席して、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。	・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×49回	1		市民局 消費生活センター
78	弁護士との連携による相談会の開催【再掲No.86】	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。	・広島欠陥住宅研究会による相談会の実施に協力 1回（14件） ・多重債務相談会 3回（8件）	1		市民局 消費生活センター
79	弁護士会との事例検討会【再掲No.87】	弁護士を講師に招き、事例検討会を実施します。	・弁護士を講師に招いた事例検討会の実施を3月に計画したが、新型コロナウイルスの影響により中止した。	2		市民局 消費生活センター
80	相談員募集に当たっての有資格者への案内	相談員を募集するに当たり、有資格者情報を元に募集案内を行います。	・令和2年4月採用の相談員を募集するに当たり、有資格者に対し、Eメールで案内を送付した。	1		市民局 消費生活センター

イ 相談員の研修

No.	事業の名称	内 容	平成31年度の実施状況	区分	令和2年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
81	相談業務に係る研修の実施	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。	・外部講師を招いた研修会 3回	1		市民局 消費生活センター
82	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	相談員を、国民生活センターが実施する専門研修や、県が実施する研修に参加させ、常にその能力の維持向上に努めます。	・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（12人）が参加した。	1		市民局 消費生活センター

ウ 事業者へのあっせん

No.	事業の名称	内 容	平成31年度の実施状況	区分	令和2年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
83	相談員のあっせんによる契約トラブル等の解決	複雑・高度な内容の消費生活相談で事業者との交渉が必要な場合には、民事ルールを適用しながら、相談員が消費者と事業者の間に介入して交渉し、問題解決のためのあっせんを行います。	・あっせん件数 529件	1		市民局 消費生活センター
84	相談員の交渉力向上のための研修の実施	消費生活センターにおいて相談員対象の研修を行い、交渉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。 研修や、県が実施する研修に参加させ、交渉能力の維持向上に努めます。	・相談員研修会（3回）及び県が実施する研修（4回）に参加させた。	1		市民局 消費生活センター

エ 他の専門相談機関との連携

No.	事業の名称	内 容	平成31年度の実施状況	区分	令和2年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
85	弁護士による助言業務実施【再掲No.77】	個別の相談事案について、必要に応じて相談員が相談者と同居して、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。	・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×49回	1		市民局 消費生活センター
86	弁護士との連携による相談会の開催【再掲No.78】	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。	・広島欠陥住宅研究会による相談会の実施に協力 1回（14件） ・多重債務相談会 3回（8件）	1		市民局 消費生活センター
87	弁護士会との事例検討会【再掲No.79】	弁護士を講師に招き、事例検討会を実施します。	・弁護士を講師に招いた事例検討会の実施を3月に計画したが、新型コロナウイルスの影響により中止した。	2		市民局 消費生活センター
88	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【再掲No.109】	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。	・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。	1		市民局 消費生活センター
89	警察を含む関係相談窓口等の連携の強化（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。	・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 7,912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	1		市民局 消費生活センター等
	(1)	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。	・民事相談件数 計2,970件 交通事故相談件数 計 255件 法律相談件数 計 873件 ※消費者トラブル以外の相談件数を含める。	1		企画総務局 市民相談センター

No.	事業の名称	内 容	平成31年度の実績状況	区分	令和2年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
89	(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。	・休館日を除き、毎日実施 相談実績 2,658件	1		市民局 男女共同参画課
	(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。	・毎週水曜日・土曜日実施 相談実績 307件	1		市民局 男女共同参画課
	(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。	・相談件数：36件 ・暴力被害相談センター（本庁舎12階） 平日8時30分～17時00分 相談専用電話：504-2710 ・区役所巡回（13～15時） 東区：第1火曜日 南区：第3火曜日 西区：第4火曜日 安佐南区：第3木曜日 安佐北区：第2木曜日 安芸区：第1木曜日 佐伯区：第4木曜日	1		市民局 市民安全推進課
	(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。	・相談件数：127件 犯罪被害者等総合相談窓口（本庁舎12階） 平日8時30分～17時15分 相談専用電話：504-2722	1		市民局 市民安全推進課
	(6)	全区の厚生部健康長寿課（東区においては厚生部地域支えあい課）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。	・各区役所における相談件数 4,706件	1		健康福祉局 健康福祉・地域共生社会課
	(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絡調整等を行います。	・地域包括支援センターにおける相談件数 312,461件	1		健康福祉局 地域包括ケア推進課
	(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。	・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。 ・受付件数：509件	1		健康福祉局 介護保険課
	(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を行います。	・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 1,536件	1		健康福祉局 障害自立支援課
	(10)	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。	【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 4,200件 ・「こころの健康よろず相談」の開催 日時：令和元年10月27日（日） 場所：広島市消費生活センター 参加者：192名 【区保健センター（厚生部保健福祉課）】面接相談 延10,808件 電話相談 15,572件	1		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31年度の実施状況	区分	令和2年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
89	(11)	患者や家族等からの医療に関する相談、苦情を受け付け、助言や医療機関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。	- 相談件数：1,392件/年 (電話：1,361件、面接：29件、メール等：2件) - ロゴマークを公募した。	1		健康福祉局 医療政策課
	(12)	食品衛生に関する消費者からの苦情・相談に対応します。	苦情・相談件数 298件	1		健康福祉局 食品保健課 食品指導課
	(13)	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。	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 24件	1		健康福祉局 食品保健課 食品指導課
	(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。	市民からの苦情に対して、必要に応じて調査・指導を実施	1		健康福祉局 医療政策課
	(15)	市民からの薬局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。	市民からの苦情に対して、必要に応じて調査・指導を実施	1		健康福祉局 医療政策課
	(16)	衣類や洗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。	相談実績なし	3		健康福祉局 環境衛生課
	(17)	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。	市民からの苦情に対して、必要に応じて調査・指導を実施	1		健康福祉局 医療政策課
	(18)	○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。	- 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。 実績：89件(弁護士45件、建築士44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。	1		都市整備局 住宅政策課
90	各種業界の相談窓口への紹介	各種業界において、基準となるガイドラインを定めたり、消費者相談窓口を設けるなどの対応を行っており、行政機関以外にも、消費生活の苦情・相談を受け付ける窓口は多様化していることから、業界団体との情報交換や会議の場を通じて連携を深めます。	- 各種業界団体主催の意見交換会等で情報交換を実施 - 保険関係 2回 - 電気通信関係 1回 - 不動産関係 2回 - 新聞関係 1回	1		市民局 消費生活センター

(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

No.	事業の名称	内 容	平成31年度の実施状況	区分	令和2年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
91	高齢者への消費生活相談周知事業【再掲No.55】	高齢者を対象に、消費生活センターを周知するためのチラシを配布することにより消費生活センターの認知度を向上させ、消費生活相談につなげます。	1回発行 - 発行部数 202,000部	1		市民局 消費生活センター
92	食材配達サービスを利用した情報提供事業【再掲No.56】	生協ひろしまの食材配達サービス事業を利用している市民を対象に、一般向けの消費者被害についてのチラシを配付します。	1回発行 - 発行部数 80,000部	1		市民局 消費生活センター

No.	事業の名称	内 容	平成31年度の実施状況	区分	令和2年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
93	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	消費者安全確保地域協議会の機能の活用や消費生活サポーター、消費生活協力団体の活動を通じて、市民が消費生活センターの存在を認知し、トラブルが生じた場合には、消費生活センターへ相談するよう周知します。	・消費者安全確保地域協議会の構成団体及び消費生活協力団体へ、毎月、消費者被害の情報提供を実施。また、消費生活サポーターへ定期的に情報提供を実施し、消費生活センターの周知を図った。	1		市民局 消費生活センター
94	市広報紙・広報番組を活用した情報提供 【再掲No.159】	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。	・テレビ広報番組 1回 (消費者被害の注意喚起) ・市広報紙「ひろしま市民と市政」令和元年8月15日号(特殊詐欺や消費者被害への注意喚起、エシカル消費について)、令和元年12月15日号(エシカル消費について)、令和2年2月15日号(消費生活センターの紹介)	1		市民局 消費生活センター・ 企画総務局 広報課
95	消費生活情報紙の発行 【再掲No.158】	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。	・発行：年3回6,600部/回(6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	1		市民局 消費生活センター
96	消費者力向上キャンペーン事業の実施 【再掲No.157】	「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。	・エディオンスタジアムでの啓発(5月17日) ・マツダスタジアムでの啓発(9月12日) ・街頭啓発(10月8日) ・消費生活パネル展(通年) ・消費者月間協賛事業(2月26日) 広島消費者協会主催 市内1か所	1		市民局 消費生活センター
97	配食サービスを利用した高齢者への情報提供事業 【再掲No.60】	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(またはこれに準ずる世帯)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、高齢者の消費者被害についてのチラシ等を提供し、食事と合わせて配布してもらうことで、地域の高齢者に対して注意を促します。	・12回発行 ・発行部数 4,000部/回	1		市民局 消費生活センター

イ 多重債務問題

No.	事業の名称	内 容	平成31年度の実施状況	区分	令和2年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
98	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します。	・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。 ・マツダスタジアムで啓発活動(ポケットティッシュ等の配布による広報)を行った。	1		市民局 消費生活センター
99	多重債務問題対策における関係機関等の連携の強化	福祉、税・保育料、家賃、給食費等の徴収、保険・医療、雇用、教育などの関係課を構成員とする「広島市多重債務問題関係課長連絡会議」で多重債務の相談状況や実状等について情報交換、意見交換を行います。	・開催を計画したが、新型コロナの影響により中止した。	2		市民局 消費生活センター
100	多重債務問題に関する研修会	多重債務者の発見と相談窓口への誘導を徹底するため、窓口で市民と接する関係各課職員を対象として、「多重債務問題に関する研修会」を開催します。	・開催を計画したが、新型コロナの影響により中止した。	2		市民局 消費生活センター

(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

No.	事業の名称	内 容	平成31年度の実施状況	区分	令和2年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
101	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、本市の消費者施策に反映します。	・受け付けた相談内容を分析し、相談概要として公表するとともに、多く発生した事例について、消費者及び事業者には注意喚起を促した。	1		市民局 消費生活センター
102	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及び公募市民の参画による意見聴取により、本市の消費者施策に市民意見を反映します。	・消費者団体、公募市民参画による審議会及び、部会を開催し、意見を聴取した。(3回)	1		市民局 消費生活センター
103	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	消費生活基本計画の策定に当たり、パブリック・コメントを募集し、同計画に意見を反映します。	・本計画改定時である平成29年度に既に実施済み。	3		市民局 消費生活センター
104	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	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。	・消費生活モニターに物価調査結果提出時に合わせて意見を提出するよう促した。	1		市民局 消費生活センター
105	市長への申出制度	消費生活条例に違反する事業活動が行われ、条例に基づく措置が講じられないために消費者の権利が侵害されていることについて相当な理由があるとき、その旨市長への申出があった場合においては、条例に基づく措置を講じます。	・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。	3		市民局 消費生活センター

イ 消費者紛争・訴訟への支援

No.	事業の名称	内 容	平成31年度の実施状況	区分	令和2年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
106	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。	・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、当委員会では被害救済の調停及び訴訟費用の貸付けの認定等の審議を行う。	3		市民局 消費生活センター
107	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。	・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、貸付けを行う。	3		市民局 消費生活センター

ウ 消費者団体訴訟

No.	事業の名称	内 容	平成31年度の実施状況	区分	令和2年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
108	特定適格消費者団体への情報提供等の協力	広島市適格消費者団体である「特定非営利活動法人消費者ネット広島」が特定適格消費者団体として認定を受けられるよう、消費生活センターに寄せられた消費者被害の相談についての情報提供を行うなど、密接な関係を構築します。	・該当事案なし ・引き続き、同団体から覚書に基づく申請があった場合には、迅速に情報提供する。	3		市民局 消費生活センター
109	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 【再掲No.88】	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。	・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。	1		市民局 消費生活センター