

「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 3 消費者力の向上(消費者教育推進計画)

(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

No.	事業の名称	内 容	平成31年度の取組状況	区分	令和2年度以降の予定 (事業の見直し・拡充等)	担当課
110	消費者教育コーディネーターの学校訪問	消費者教育コーディネーターが学校を訪問して、学校現場からの情報収集や消費生活センターからの情報提供を行うとともに、教育委員会の教育施策と消費者施策の連携を図ります。	(学校等) ・出前講座や消費者教育の取組等を紹介した。 出前講座実施 小学校3校、高等学校2校、大学3校、専門学校4校、児童養護施設1校、不登校児童生徒適応指導教室2校 ・小中高の家庭科部会で、消費生活出前講座を紹介した。 ・校長会で、教員向け消費者教育研修会の実施を依頼した。 (教育委員会) ・消費者教育の取組について説明し、児童生徒用啓発チラシの作成協力を依頼した。 ・教員向け消費者教育研修会の実施について依頼した。	1		市民局 消費生活センター
111	小・中・高等学校用消費者教育教材の提供	消費者教育に関する教材や教員用に参考となる指導資料等を学校に情報提供します。	・学校教育における消費者教育計画例を提示した。 ・啓発パンフレットを配布した。 小学校 3,683部 中学校 4,153部 高等学校 758部 ・啓発チラシの作成し、配布した。 小学校 23,349部 中学校 23,141部 ・「消費者教育情報」をメール配信した。(7回)	1	・学校授業用の学習教材を作成し、各学校へ配付する。	市民局 消費生活センター
112	小・中・高等学校消費者教育授業モデルの開発	学校における消費者教育のための授業モデルの提案を行います。	・教科研究会等に参加し、情報を収集した。	1		市民局 消費生活センター
113	高等学校消費者教育の広島県との連携・協力	広島県が実施する消費者教育を推進するための取組について、その普及に協力・連携していきます。	・広島県の研修会に参加し、県作成の教材等の把握に努めた。	1		市民局 消費生活センター
114	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	県警や関連事業者と連携して、学校での防犯教室・安全教室で消費者トラブルの注意喚起を行います。	・県警や関連事業者と連携し、家庭科部会等において、消費者トラブルの注意喚起を行い、児童生徒への指導を促した。	1		市民局 消費生活センター
115	若年消費者学習会【再掲No.126】	成年年齢の引下げにより新たに成年になる者等を対象に、外部講師を招へいし消費者教育の講習を行います。	・実施回数36回(延べ43時間)受講者数2,224人	1		市民局 消費生活センター
116	大学・専門学校の学生支援室等との定期的な情報交換	消費生活センターと大学・専門学校の学生支援室等との間で定期的な連絡会議を行うほか、綿密な連絡等により、学生等の被害事例に関する最新の情報を交換できるよう学校に働きかけを行います。	・大学において弁護士による出前講座を行った。 ・大学からトラブル相談を受け、啓発パンフレットを配布、広島弁護士会と連携するとともに、注意喚起を行った。	1		市民局 消費生活センター
117	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【再掲No.57、130】	消費者安全確保地域協議会を設置・運営し、見守り主体となる人材を育成するとともに、学校における消費者教育を推進するため、消費者行政の体制を強化します。	・消費生活審議会消費者安全確保部会(消費者安全確保地域協議会)を設置した。 ・消費者教育コーディネーター(教員OB)による学校訪問等を実施した。	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
118	教員を対象とした消費者教育研修の実施	消費者教育の推進役としての役割が期待される教職員の指導力の向上を図るため、国民生活センターの研修に派遣するなど、教員の消費者教育研修の受講を促します。	教員の研修参加の受講を促した。 (受講人数) ・小学校教員 1 名 ・高等学校教員2名	1		市民局 消費生活センター
119	電子メディア協議会による出前講座の実施 【再掲No.134】	家庭におけるスマートフォン等の使用に関するルールづくりやインターネットの利用の仕方などについての講習会を開催します。消費生活センターでは、同協議会と連携・協力を図り、出前講座を実施する等、電子メディアに係る消費者教育に取り組めます。	・キッズシティ2019にて、電子メディア協議会による紙芝居を実施した。 ・児童生徒やその保護者、地域住民等を対象として、家庭におけるスマートフォン等の使用に関するルールづくりやインターネットに潜む危険性や正しい使い方などについての講習会（ケータイ出前講座等）を開催した。	1		市民局 消費生活センター・教育委員会育成課
120	「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3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。	・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：19回 犯罪被害等防止教室：20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「減らそう犯罪情報速報」を、広島市ホームページへ掲載した。	1		市民局 市民安全推進課
121	学校における消費者教育の推進	学習指導要領に基づき、小・中・高等学校、中等教育学校及び特別支援学校の社会科、公民科、家庭科などの教科等を中心に、児童生徒の発達段階を踏まえ、消費者関係教育に関する内容を指導します。	・小・中・高等学校、中等教育学校及び特別支援学校において、児童生徒の発達段階を踏まえた指導を行った。 ・消費生活出前講座を利用して、消費者教育を実施した。	1		教育委員会 指導第一課 指導第二課 特別支援教育課
122	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、新入生全員を対象にクレジットカード・学生ローン及び悪徳商法におけるトラブル防止対策等、消費者教育を行います。	新入生オリエンテーション（学生支援の概要説明）において、事務局職員が注意喚起を行った。また、消費者教育等について分かりやすく書かれた冊子を配布した。	1		企画総務局 行政経営課

イ 地域

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
123	高齢者サロンワーキング事業	高齢者が日常的に集う場（サロン等）を活用し、消費者被害の未然防止・拡大防止に向けたワーキング事業を行います。	・73回（108.5時間分）開催 ・受講者数2,173名 ※出前講座分を含む	1		市民局 消費生活センター
124	夏休み学習会の実施	夏休み期間中に、家庭生活に密着した実践的な学習の機会を設け、消費者教育を子どもたちに直接行っていく事業を実施します。	・金融広報アドバイザーによる「大切なお金について学ぼう」についての学習会を実施した。 参加者：子ども25人、大人27人	1		市民局 消費生活センター
125	子ども向けイベントへの出展	子どもたちが参加するイベントの中で消費者としての自覚や責任、義務を学んでいけるよう、子ども向けイベントに出展します。	・キッズシティ2019に出展、消費生活に関わる紙芝居・エシカル消費クイズを実施した。 参加者：子ども124人、大人28人	1		市民局 消費生活センター
126	若年消費者学習会 【再掲No.115】	成年年齢の引下げにより新たに成年になる者等を対象に、外部講師を招へいし消費者教育の講習を行います。	・実施回数36回（延べ43時間） 受講者数2,224人	1		市民局 消費生活センター
127	成人祭における消費者啓発	新成人を対象に、成人祭で消費者被害に関するチラシ等を配布するなどにより、消費者啓発を図ります。	・ブースを出展し、啓発用動画の放映、リーフレットの配布等を実施した。 リーフレット等配布数 742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
128	消費生活協力団体育成のための見守り講座 【再掲No.63】	地域において消費者被害の防止等の活動に取り組む担い手となる消費生活協力団体の育成のため、外部講師による見守り講座を実施します。	・訪問看護事業者へ講座を実施し、消費生活協力団体として委嘱した。 実施回数 2回（20団体） 受講者数 38人	1		市民局 消費生活センター
129	消費生活協力団体と消費生活センターの連携 【再掲No.65】	消費生活協力団体と連携し、地域の見守り活動を実施します。	・協力団体に高齢者等の消費者被害について情報提供した。 実施頻度 月1回	1		市民局 消費生活センター
130	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 【再掲No.57、117】	消費者安全確保地域協議会を設置・運営し、見守り主体となる人材を育成するとともに、学校における消費者教育を推進するため、消費者行政の体制を強化します。	・消費生活審議会消費者安全確保部会（消費者安全確保地域協議会）を設置した。 ・消費者教育コーディネーター（教員OB）による学校訪問等を実施した。	1		市民局 消費生活センター
131	消費生活出前講座 【再掲No.61】	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。	・実施回数73回（延べ108.5時間） 受講者数 2,173人（※高齢者サロンワーキング分を含む【再掲】）	1		市民局 消費生活センター
132	消費者大学	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。	・連続8回（2時間／回）開講 受講者数 251名	1		市民局 消費生活センター
133	高齢者等の消費者被害防止対策講座 【再掲No.59】	高齢者・障害者等の消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、高齢者・障害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に対する講座を実施します。	・10回（13.5時間分）開催 受講者数 444名	1		市民局 消費生活センター
134	電子メディア協議会による出前講座の実施 【再掲No.119】	家庭におけるスマートフォン等の使用に関するルールづくりやインターネットの利用の仕方などについての講習会を開催します。消費生活センターでは、同協議会と連携・協力を図り、出前講座を実施する等、電子メディアに係る消費者教育に取り組みます。	・キッズシティ2019にて、電子メディア協議会による紙芝居を実施した。 ・児童生徒やその保護者、地域住民等を対象として、家庭におけるスマートフォン等の使用に関するルールづくりやインターネットに潜む危険性や正しい使い方などについての講習会（ケータイ出前講座等）を開催した。	1		市民局 消費生活センター・教育委員会育成課
135	社会教育における消費者教育の推進	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。	・2月17日社会教育主事会議にて、公民館における消費生活パネル展を実施を依頼した。 ・平成31年度公民館における消費生活パネル展 実施箇所数 4箇所	1		市民局 消費生活センター
136	生涯学習の推進	消費者が生涯にわたって消費者教育を受けることができるよう、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、学習機会を提供します。 ・市民活動グループの自主的な学習活動を支援します。 ・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。	・実施館数：34公民館 ・実施講座数：37講座 ・延参加者数：1,534人	1		市民局 生涯学習課

ウ 家庭

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
137	環境に配慮した消費行動と事業活動の啓発	○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やリサイクルの取組を促進します。 ○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。	【ごみ減量化・リサイクル推進啓発等事業】 ・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）及び本市ホームページ上での講習会の動画配信 ・エコクッキング教室の開催（5回） ・市内の大学の学生が考案したエコクッキングレシピの作成及び学生を講師としたエコクッキング教室の開催 ・広島市「ごみ減らそうデー」店頭キャンペーンの実施（8回） ・家庭ごみの分別・減量・リサイクルについての出前環境講座 ・環境イベント等でのフードドライブの実施 ・ごみ減量啓発DVDの市立小中学校への配付、市民への貸出 【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15回、670人の児童等に対して出前環境講座を実施した。	1		環境局 業務第一課・温暖化対策課
138	広島市家庭用燃料電池（エネファーム）設置補助	家庭からの温室効果ガス排出抑制を図るため、エネルギーを有効活用できる家庭用燃料電池の設置に対する補助を実施します。	・補助額：3万円/台 ・補助台数：201台 ・申請受付期間：平成31年4月15日から令和2年1月31日まで	1		環境局 温暖化対策課
139	広島市集合住宅共用部のLED照明器具交換補助	集合住宅共用部の既存の蛍光灯照明器具等をLED照明器具に交換する工事を行う集合住宅の管理組合・管理組合法人に対し、その経費の一部の補助を実施します。	平成30年度をもって、本事業は終了。	2		環境局 温暖化対策課
140	食品ロス削減キャンペーン「スマイル！ひろしま」	市民・事業者・行政が一体となって食品ロス削減に取り組む環境を整備するとともに、市民の食品ロス削減の取組機運を醸成するため、食品ロス削減のための諸事業をまとめて食品ロス削減キャンペーン「スマイル！ひろしま」として実施します。	・食べ残しゼロ推進協力店及び食品ロス削減協力店の募集・登録・PR ・(No.137 〇ごみ減量化・リサイクル推進啓発等事業と同じ)	1	・食べ残しゼロ推進協力店へのドギーバッグの配付	環境局 業務第一課
141	わ食（和食・輪食・環食）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。	・第3次広島市食育推進計画の周知と重点プログラム（8項目）に基づいた食育推進プログラムに取り組み、健全な食生活の実施についての普及啓発を行った。	1		健康福祉局 健康推進課
142	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.8、50(5)】	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。	・“ひろしまそだち”市民認知度（平成31年度は、新型コロナウイルスの影響により調査未実施） ・ひろしまフードフェスティバル2019での“ひろしまそだち”のPRや、ホームページで“ひろしまそだち”の情報の発信、「ひろしま朝市」の開催により地産地消の推進を図った。	1		経済観光局 農政課
143	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	・小学校5・6年の児童とその保護者を対象に、以下の内容について実施した。（8組（16名）、計1回） ・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、牛の血液の観察、採血疑似体験など）	1		健康福祉局 食肉衛生検査所

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
144	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。	・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。	1		経済観光局 農政課

エ 職場

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
145	事業者向け講習会の開催等	事業者に対し、消費者志向経営や公益通報者保護制度についての講習会等を実施します。	・事業者に対する講習会等の開催を検討した。	1		市民局 消費生活センター
146	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	事業者及び事業者団体と協力し、消費者教育の取組促進を図ります。	・新聞販売関係団体へ講師を派遣した。	1		市民局 消費生活センター
147	新入社員研修における消費者問題についての講習	新入社員研修において、消費者問題についての講習会を開催します。	・市新規採用職員研修において、啓発用パンフレットを配付し、若年者の消費者被害防止を図った	1		市民局 消費生活センター
148	公益通報に関する制度のホームページでの情報提供	公益通報に関する制度をホームページに掲載し、情報提供を行います。	・公益通報に関する制度をホームページに掲載し、情報提供を行いました。	1		企画総務局 総務課
149	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	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。	・事業者訪問時に、情報提供等を実施した。 実施件数 58件	1		市民局 消費生活センター
150	各種業界との情報交換	金融、保険、ガス、家電製品など各種業界団体が主催する研修会や意見交換会などの機会を通じて情報交換を行います。	・各種業界団体主催の意見交換会等で情報交換を実施した。 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
151	いい店ひろしま顕彰事業	店舗演出、接客、ユニバーサルデザイン対応等の基本的な商業機能が優秀と認められ、地域に根つき親しまれている小売店舗を顕彰することにより、小売店舗の改善意欲の喚起及び商業機能のレベルアップを図ります。	・応募総数376店舗の中から、8店舗を表彰	1	令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により休止が決定。	経済観光局 商業振興課
152	広島市生活衛生事業功勞表彰	長年にわたり生活衛生事業（食品衛生、環境衛生）のため献身的な活動を続け、その功績が特に顕著である者及び他の模範とすべき優秀な施設等を表彰し、公衆衛生活動の向上を図ります。	・食品衛生功勞者：2人 ・食品衛生優良施設：6施設 ・建築物環境衛生功勞者：0人 ・環境衛生優良施設：1施設	1		健康福祉局 食品保健課・食品指導課・環境衛生課
153	広島市ごみ減量優良事業者表彰制度	事業系ごみの減量・資源化に積極的な取り組みをしている事業者を表彰します。	・ごみの減量・資源化に係る積極的な取組が見られ、特に食品ロス削減の推進に関する取組を行うとともに、食品残さを食品リサイクル施設に搬入、リサイクルし、食品廃棄物削減の取組が顕著な事業者を表彰した。 ・表彰式を12月26日に実施した。	1		環境局 業務第一課
154	広島市環境美化功勞者表彰	環境美化のための清掃活動を続けている者又は団体等を表彰し、日ごろの功に報いるとともに、その功績をたたえ、環境美化の一層の推進を目指します。	・環境美化のための清掃活動を続けている者又は団体等について、関係局・区及び団体等に推薦を依頼し、推薦を受けた者の中から被表彰者の選考及び決定を行う。 ・表彰式を1/30に実施した。	1		環境局 業務第一課

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
155	ひろしまエコ事業 所認定制度	地球温暖化の防止等環境に配慮した取組を積極的に実践している事業所を「ひろしまエコ事業所」として認定することにより、事業者の取組意欲を高めるとともに、機運の醸成を図ります。	・事業者自らが省エネ等の環境に配慮した取組の促進を図り、その内容について、ホームページ、チラシで広報を行った。 ・認定事業所数：17事業所（令和2年3月31日現在）	1		環境局 温暖化対策課
156	広島市男女共同参画推進事業者表彰	民間事業者等の職場における男女共同参画を一層推進するため、女性の能力発揮や職域拡大、仕事と家庭・地域活動の両立支援などに積極的に取り組み、他の模範となる事業者を「広島市男女共同参画推進事業者」として表彰します。	【一般表彰(表彰実績 4事業者)】 次の要件を一つ以上満たす事業者を表彰する。 ・従業員に対して、仕事と家庭・地域活動等の両立支援を行っている。 ・女性の能力発揮、職域拡大などに積極的に取り組んでいる。 ・その他、男女共同参画推進に向けた特色のある取組を進めている。 【特別表彰(表彰実績 なし)】 一般表彰受賞後10年を経過してもなお職場における男女共同参画の推進に努め、一般表彰の対象となる取組を行っている事業者を表彰する。	1		市民局 男女共同参画課

(3) 啓発活動

ア 消費者力向上キャンペーン

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
157	消費者力向上キャンペーン事業の実施 【再掲No.96】	「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

イ 情報紙の発行

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
158	消費生活情報紙の発行 【再掲No.95】	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

ウ 各種啓発活動

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
159	市広報紙・広報番組を活用した情報提供 【再掲No.94】	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

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
160	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。	・広島市ホームページにおいて、増加している悪質商法や緊急情報などの消費者に対する注意喚起を適宜行った。 (排水管高圧洗浄トラブルの注意喚起、新型コロナウイルスに便乗した悪質商法の注意喚起、知っ得なっとくの掲載 など)	1		市民局 消費生活センター
161	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・配布し、消費者被害の未然防止及び拡大防止を図ります。	(消費者啓発リーフレット) ・配布部数：約8,000部 ・配布先：小・中・高等学校、出前講座受講者、消費生活サポーター、地域包括支援センター、消費生活協力団体等	1		市民局 消費生活センター
162	訪問販売・訪問購入お断りステッカーの作成・配布	消費者被害の未然防止を図るために、消費生活センターの電話番号や「訪問販売・訪問購入お断り」と記載したステッカーを作成し、消費生活出前講座等を通じて、配布します。	・配布部数 約4,700部	1		市民局 消費生活センター
163	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。	・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・DVD5本、図書1冊、パネル52枚	1		市民局 消費生活センター
164	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	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。	・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。	1		市民局 消費生活センター
165	SNSによる注意喚起	SNSを通じて、増加している悪質商法や緊急情報などの消費者に対する注意喚起を行います。	・SNSで注意喚起する該当案件が無かったため、未実施。	3		市民局 消費生活センター
166	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。	・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 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
	(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。	・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
	(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。	・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

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
166	(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。	- 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
	(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。	- 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
	(5)	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
	(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携調整等を行います。	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
	(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。	- 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
	(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 1536件	1		健康福祉局 障害自立支援課
	(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

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
167	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、医療機関などに提供しています。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。	・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。	1		こども未来局 こども・家庭支援課

(4) 消費者団体の育成・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
168	公益社団法人広島消費者協会事業補助	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。	・事業費補助（1/2補助） 634,526円 ・人件費補助（全額補助） 4,780,024円	1		市民局 消費生活センター
169	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。	・利用回数114回 ・利用者数1,589人	1		市民局 消費生活センター
170	消費者団体等と協力した啓発事業の実施	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。	・消費者団体等と協力して、9月に消費者力向上キャンペーン事業を実施した。	1		市民局 消費生活センター