

第5章 計画推進のための施策

基本方針 1

消費生活の安全・安心の確保



1 危害・危険の防止

(1) 商品・サービスの安全性の確保

消費生活に欠かせない商品やサービスの安全性を確保するよう、関係法令等に基づき、関係施設等への立入検査や監視・指導等を実施するとともに、安全性についての正しい知識の普及を目的とした講習会等や情報提供、必要に応じて安全性の確保に関する補助制度による支援を実施します。

(主な消費者施策（個別施策）)

名称	内容	担当課
食品関係施設の監視指導	・食品衛生監視員による食品関係施設への営業許可及び定期的な立入検査を行い、食品に起因する健康被害の発生を防止します。 ほか	健康福祉局 食品保健課 食品指導課
医事指導事業 【1.2.(1)】(※注)	・医療施設及び医療関係施設の許可審査及び届出関係事務並びに施設に対する監視指導を行うことにより、医療の安全の確保等に取り組みます。	健康福祉局 環境衛生課
薬事指導事業 【1.2.(1)】	・医薬品販売等の許可審査及び届出関係事務並びに施設に対する監視指導を行うことにより、医薬品等の有効性及び安全性の確保等に取り組みます。	
環境衛生指導事業	・旅館、公衆浴場、興行場、理容所、美容所、クリーニング所等の環境衛生関係施設を指導し、施設の衛生を確保し、保健衛生の向上に取り組みます。	
家庭用品安全対策事業	・家庭用品に含有される可能性のある有害物質について検査するとともに、検査結果に応じて製造事業者等を指導し、消費者の健康被害の発生を防止します。	
毒物劇物指導事業	・毒物劇物販売業の施設の登録審査及び届出関係事務並びに施設に対する監視指導を行うことにより、毒物及び劇物の適切な管理体制の確保等に取り組みます。	
条例に基づく事業者への調査・指導・勧告等 【1.2.(2)、1.3.(2)】	・事業者への調査・指導・勧告等を行い、被害の発生や拡大の防止を図ります。	

名称	内容	担当課
食品衛生に関する講習会等の実施	・ 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。	健康福祉局 食品保健課 食品指導課
住宅用火災警報器の普及啓発	・ 設置が義務付けられている住宅用火災警報器の設置や維持管理について広報し、普及に取り組みます。	消防局 予防課
住宅に関する情報提供等	・ 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、公的賃貸住宅募集情報の提供、住まいのガイドの発行などを行うことにより、市民の多様なニーズに応じた、住宅に関する情報の提供等に取り組みます。	都市整備局 住宅政策課
住宅耐震化等促進事業	・ 建物所有者が実施する住宅の耐震診断や耐震改修、耐震シェルター設置などに要する経費の一部を補助することにより、市民の住宅耐震化に対する意識を高め、住宅の耐震化の促進に取り組みます。	

(※注)

表中の施策のうち、複数の基本方針に該当する場合は、その基本方針の項目を示します。
(例) 基本方針1.1.(1)の「医事指導事業」について、基本方針1.2.(1)にも該当する場合、下記網掛けのとおり、「名称」内に該当する番号を記載します。

基本方針 1 消費生活の安全・安心の確保		
1 危害・危険の防止		
(1) 商品・サービスの安全性の確保		
名称	内容	担当課
医事指導事業 【1.2.(1)】	・ (内 容)	(担 当 課)

(2) 消費者事故の発生・拡大の防止

生命・身体にかかわる消費者事故の発生・拡大を防ぐよう、他機関と連携した商品テストを実施するとともに、重大事故が発生した場合は、迅速に、関係法令に基づく消費者庁への報告、消費者への情報提供などを行います。

(主な消費者施策 (個別施策))

名称	内容	担当課
製品の性能・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、迅速かつ的確に国等の関係機関に商品テストを依頼し、原因究明の支援を行い、消費者事故の再発防止等に努めます。	市民局 消費生活センター

名称	内容	担当課
消費者事故等への迅速な対応	・生命・身体に影響するような重大事故等が発生した場合には、速やかに消費者事故に関する情報を消費者庁に通知し、被害の拡大防止を図ります。 ほか	市民局 消費生活センター

2 適正な取引環境の確保

(1) 表示・規格・計量等の適正化

商品やサービスを選択する基準である表示等の適正化を図るよう、関係法令等に基づき、関係施設等への立入検査や監視・指導等を実施するとともに、計量についての正しい知識の普及を目的とした啓発事業を実施します。

(主な消費者施策（個別施策）)

名称	内容	担当課
食品表示の監視指導	・市内の製造・販売業者に適正な表示を指導し、食品の安全の確保に取り組めます。	健康福祉局 食品保健課 食品指導課
医事指導事業 【1.1.(1)】	・医療施設及び医療関係施設の許可審査及び届出関係事務並びに施設に対する監視指導を行うことにより、医療の安全の確保等に取り組めます。	健康福祉局 環境衛生課
薬事指導事業 【1.1.(1)】	・医薬品販売等の許可審査及び届出関係事務並びに施設に対する監視指導を行うことにより、医薬品等の有効性及び安全性の確保等に取り組めます。	
家庭用品品質表示法等に基づく立入検査	・家庭で使用する製品について、立入検査を実施し、必要に応じて指導等を行い、家庭用品等の品質に関する表示の適正化を図ります。	市民局 消費生活センター
「はかり」の定期検査や商品量目立入検査の実施	・特定計量器の検査やスーパーマーケット等の計量関係事業者へ立ち入り、内容量表記の検査・指導等を行うことにより、適正な計量の確保に取り組めます。 ほか	経済観光局 計量検査所
条例に基づく表示基準の必要性等の検討等	・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、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検討し、適正な取引環境の確保に努めます。 ほか	市民局 消費生活センター
計量の普及啓発	・計量に関する啓発事業を実施し、消費者の計量に対する関心を高め、計量知識の普及を図ります。	経済観光局 計量検査所

(2) 生活関連物資の安定供給

生活関連物資が安定的に適正な価格で供給されるよう、価格動向等を調査し、公表するとともに、中央卸売市場における生鮮食品等の取引の適正化等に努めます。

(主な消費者施策（個別施策）)

名称	内容	担当課
物価の監視・調査等	・日常生活に関連の深い生活関連物資について、消費生活モニターにより価格動向等の調査を行うとともに、ホームページで公表し、生活関連物資の安定供給を図ります。 ほか	市民局 消費生活センター
中央卸売市場における取引の適正化等	・中央卸売市場を運営し、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。	経済観光局 中央卸売市場
中央卸売市場における市況情報の提供	・中央卸売市場での取引価格等の市況情報について、ホームページに掲載し、消費者に情報提供を行うことにより、取引の公正さを担保します。	
条例に基づく事業者への調査・指導・勧告等 【1.1.(1)、1.3.(2)】	・事業者への調査・指導・勧告等を行い、被害の発生や拡大の防止を図ります。	市民局 消費生活センター

3 事業者に対する指導

(1) 国・県と連携した事業者指導

悪質な消費者被害を防止するよう、国や県と情報交換を行い、行政処分の可能性がある場合には、県等の関係機関と連携し、適切に対応します。

(主な消費者施策（個別施策）)

名称	内容	担当課
国・県との情報交換	・国・県の会議等に参加し、消費者被害等に関する情報交換を行い、悪質な消費者被害の防止に努めます。	市民局 消費生活センター
県生活センターとの連携 【2.2.(1)】	・消費生活相談において、行政処分の可能性がある案件については、県生活センターと情報交換を行い、連携して対応することにより、悪質な消費者被害の防止に努めます。	

(2) 広島市消費生活条例に基づく不当取引行為への対応

不当な取引行為が懸念される事案が生じた場合には、事業活動の是正を図るよう、事業者への状況聴取等を行い、是正が図れないような悪質な場合には、条例に基づく指導等を行います。

(主な消費者施策 (個別施策))

名称	内容	担当課
事業者からの事情聴取等の実施	・ 不当な取引行為が懸念される場合には、事業者への状況聴取、三者面談等を行うことで実態を把握するとともに、事業者と改善について協議を行い、事業活動の是正を図ります。	市民局 消費生活センター
条例に基づく事業者への調査・指導・勧告等 【1.1.(1)、1.2.(2)】	・ 事業者への調査・指導・勧告等を行い、被害の発生や拡大の防止を図ります。	
条例に基づく不当取引防止のための情報収集	・ 条例に定める不当な取引行為の禁止に係る運用について、他都市の取組について調査・研究し、不当取引の防止に努めます。	

4 安全・安心な地域づくりの推進 拡充

(1) 地域連携による安全・安心な環境づくりの推進

自ら消費者被害を予防することが困難な弱い消費者が、地域で安心して暮らせるよう、消費者被害の防止等につながる講座やパンフレットの配布等による情報提供を行います。また、地域団体等と連携した見守り体制を活用するとともに、地域での消費者被害の防止等の担い手となる消費生活サポーターや消費生活協力団体の拡充を図ります。

(主な消費者施策 (個別施策))

名称	内容	担当課
消費生活出前講座の実施 【3.1.(1)、3.1.(2)、3.2.(2)】	・ 学校、高齢者団体、地域で高齢者を支援する団体などに講師を派遣し、消費者トラブルの実例などを通して、消費生活の基礎的知識の普及に努め、自立した消費者の育成と消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	市民局 消費生活センター
地域住民への情報提供 【2.1.(4)】	・ 消費者被害や消費生活センターの業務内容に関する情報を地域住民に直接届けることにより、消費者被害の防止を図るとともに、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。	
消費者啓発パンフレット等の作成等 【3.1.(2)】	・ 消費者被害防止パンフレットや訪問販売お断りステッカーなどを作成し、消費生活出前講座の場などを利用して配付することにより、消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	
消費者安全確保部会の構成団体と連携した見守り体制の整備 【3.2.(2)】	・ 消費者安全確保部会の構成団体に所属する方に、消費生活に関する見守り活動のあり方を学ぶための講座等を実施し、消費生活サポーターや消費生活協力団体として、見守り活動に取り組む体制を整備することにより、消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	

名称	内容	担当課
見守り関係団体等との連携 【3.2.(2)】	・消費生活協力団体や地域包括支援センター等と情報を共有し、地域の見守り活動を実施することにより、消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	市民局 消費生活センター
消費生活サポーターの育成 【3.2.(2)】	・高齢者等の見守り活動のあり方を学ぶための講座の実施や活動を支援する情報の提供等により、見守り活動を担う人材を育成し、高齢者等の消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	
消費生活協力団体の育成 【3.2.(2)】	・高齢者等の見守り活動のあり方を学ぶための講座の実施や活動を支援する情報の提供等により、消費者安全の確保に取り組む消費生活協力団体を育成し、消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	

(2) ぜい弱な消費者の権利擁護の推進

判断能力が不十分または意思や権利を主張することが困難な高齢者や障害者等の権利を擁護するよう、財産侵害から保護する制度等を周知し、その利用促進を図ります。

(主な消費者施策（個別施策）)

名称	内容	担当課
消費生活相談におけるぜい弱な消費者の権利擁護の推進のための関係機関の紹介	・自立した消費生活が難しいと思われる場合には、家族や介護支援専門員などに権利擁護のための制度や行政の福祉関係窓口を紹介し、利用を促すことにより、消費者被害の未然防止につなげるよう努めます。	市民局 消費生活センター
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には、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利用促進を図ります。	健康福祉局 高齢福祉課 障害自立支援課 精神保健福祉課 障害福祉課
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。	健康福祉局 地域共生社会推進課
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を狙った犯罪情報やその対策等を、関係各課や社会福祉施設等に情報提供し、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。	健康福祉局 高齢福祉課
発達障害者支援事業	・話し言葉によるコミュニケーションが困難な方が安心して生活できるよう、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」をホームページ上で提供し、コミュニケーションのバリアフリーの推進を図ります。	こども未来局 こども・家庭支援課
消費生活相談での外国人への対応 【2.1.(1)】	・多言語で生活に関する相談などを行う外国人相談窓口や音声通訳アプリを活用することにより、日本語が十分理解できない外国人の相談対応を強化します。	市民局 消費生活センター



1 相談体制の充実 拡充

(1) 相談機能の強化

消費者が消費生活相談をしやすい環境を整備するよう、電子メールでの相談受付やオンライン相談等、多様な相談機会を提供するとともに、国が検討している消費生活相談のデジタルトランスフォーメーション（DX）についても、動向等を踏まえながら、迅速に対応します。

（主な消費者施策（個別施策））

名称	内容	担当課
消費生活相談のデジタルトランスフォーメーション（DX）への対応	・デジタルトランスフォーメーション（DX）の進展を踏まえ、相談者が消費生活相談をしやすい環境の整備に取り組み、相談者の利便性の向上と業務の効率化を図ります。	市民局 消費生活センター
消費生活相談での外国人への対応 【1.4.(2)】	・多言語で生活に関する相談などを行う外国人相談窓口や音声通訳アプリを活用することにより、日本語が十分理解できない外国人の相談対応を強化します。	

(2) 相談対応力の向上

消費生活相談員が、複雑化・多様化する相談内容に対応できるよう、研修等により、業務に関する専門知識の習得や相談対応時のコミュニケーション能力等の向上を図るとともに、全国消費生活情報ネットワークに集積している消費者被害に関する情報を活用し、消費者被害の拡大防止を図ります。また、靈感商法や訪問販売により不当な勧誘があった場合等には、弁護士等と連携し、相談の解決に向けた的確な助言を行います。

（主な消費者施策（個別施策））

名称	内容	担当課
国民生活センター等主催の相談業務に係る研修への参加	・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相談員を参加させ、専門知識を習得するとともに、総合的な能力の向上に努めます。	市民局 消費生活センター
消費生活センター主催の相談業務に係る研修の実施	・消費生活センターにおいて研修を実施し、相談対応能力などの相談員の総合的な資質の向上に努めます。	
弁護士会との事例検討会の実施 【2.2.(2)】	・弁護士を講師に招き、解決困難事例等について事業者との交渉方法等のアドバイスを受ける事例検討会を実施し、複雑化・多様化する消費者トラブルに対応するための能力向上を図ります。	

名称	内容	担当課
消費者被害に関する広域的情報共有	・全国消費生活情報ネットワークを活用し、全国または広島広域都市圏等での消費生活相談等に関する情報を把握し、市民に提供することで、被害拡大の防止を図ります。 ほか	市民局 消費生活センター
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、相談員が消費者と事業者の間に入って交渉し、あっせんによる問題解決を図ります。	
弁護士による助言業務の実施 【2.2.(2)】	・専門的な法律知識を要する相談については、相談員が弁護士からの的確な助言を仰ぎ、消費者トラブルの解決を図ります。	

(3) 消費者紛争・訴訟への支援

法律の専門家の見識を必要とするなど、消費生活相談による苦情処理では解決が困難な相談については、条例に基づき、弁護士等で組織された消費生活紛争調停委員会における調停等により、解決を図ります。

(主な消費者施策（個別施策）)

名称	内容	担当課
消費生活紛争調停委員会における調停等	・消費生活紛争調停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い、解決を図ります。 ほか	市民局 消費生活センター
適格消費者団体(*)との連携 【2.2.(2)】	・適格消費者団体との連携を進めるとともに、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、被害の拡大防止に努めます。	

*不特定多数の消費者の利益を擁護するために、差止請求権を行使するために必要な適格性を有する消費者団体として内閣総理大臣の認定を受けた法人

(4) 広島市消費生活センターの周知

消費生活に関わるトラブルや悩みについては、消費生活センターがその解決に向けた助言等を行う機関であることを周知し、相談に導くよう、消費生活センターの業務内容や消費者被害に関する情報等を様々な広報媒体を活用し情報提供を行うとともに、消費者団体等と連携した啓発活動の拡充を図ります。

(主な消費者施策（個別施策）)

名称	内容	担当課
地域住民への情報提供 【1.4.(1)】	・消費者被害や消費生活センターの業務内容に関する情報を地域住民に直接届けることにより、消費者被害の防止を図るとともに、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。	市民局 消費生活センター
消費生活情報紙の作成等 【3.1.(1)、3.1.(2)】	・消費生活情報紙「知っ得なっとく」を作成し、市民等に提供することにより、自立した消費者の育成と消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	

名称	内容	担当課
市広報紙等を活用した情報提供 【3.1.(2)】	・市の広報紙や広報番組、SNSなどを活用し、消費生活に関する情報を市民に提供することにより、自立した消費者の育成と消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	市民局 消費生活センター 企画総務局 広報課
消費者力向上キャンペーン事業 【3.1.(2)】	・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、消費者月間や各種イベントに合わせて消費者啓発事業を実施することにより、消費者力の向上を図ります。	市民局 消費生活センター

2 関係機関との連携

(1) 行政機関との連携

消費者トラブルが潜在化しないよう、より適切な相談窓口への紹介や情報交換など、市関係相談窓口や他の行政機関との相互の連携を図ります。また、架空請求やインターネット販売での詐欺行為等、犯罪につながる可能性がある相談の場合には、県警と連携して対応します。

(主な消費者施策（個別施策）)

名称	内容	担当課
市関係相談窓口との連携	・消費生活センターと消費者問題に関する相談窓口及び関係機関が連携し、相談内容の解決や情報共有を進めます。	市民局 消費生活センター
多重債務問題対策における関係機関等との連携	・多重債務問題関係課長連絡会議における多重債務の相談状況や実状等の情報交換や、窓口で市民と接する関係課職員への研修会を開催することにより、相談窓口への誘導や多重債務に苦しむ市民の早期発見に努めます。	
県生活センターとの連携 【1.3.(1)】	・消費生活相談において、行政処分の可能性がある案件については、県生活センターと情報交換を行い、連携して対応することにより、悪質な消費者被害の防止に努めます。	
県警との連携	・消費生活相談において、犯罪につながる可能性がある案件について、県警と情報交換を行い、連携して対応することにより、悪質な消費者被害の防止に努めます。	

(2) 相談機関等との連携

複雑化・多様化する消費者トラブルに対応できるよう、弁護士会等による相談会の実施や業界団体等との情報交換など、相談機関等との相互の連携を図ります。また、多重債務や専門的な法律知識を要する相談があった場合には、弁護士会などの相談機関等と連携して対応します。

(主な消費者施策（個別施策）)

名称	内容	担当課
弁護士会等との連携による相談会の実施	・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、消費生活センターのみでは解決することが困難な事案について専門家の協力を得て解決を図ります。	市民局 消費生活センター

名称	内容	担当課
弁護士会との事例検討会の実施 【2.1.(2)】	・ 弁護士を講師に招き、解決困難事例等について事業者との交渉方法等のアドバイスを受ける事例検討会を実施し、複雑化・多様化する消費者トラブルに対応するための能力向上を図ります。	市民局 消費生活センター
各種業界の相談窓口との連携 【3.1.(2)】	・ 消費生活センターに寄せられる消費者の苦情や相談等について、事業者団体等へ情報提供し、事業者との連携を深めることにより、消費者トラブルの解決を図ります。 ほか	
弁護士による助言業務の実施 【2.1.(2)】	・ 専門的な法律知識を要する相談については、相談員が弁護士からの的確な助言を仰ぎ、消費者トラブルの解決を図ります。	
適格消費者団体との連携 【2.1.(3)】	・ 適格消費者団体との連携を進めるとともに、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、被害の拡大防止に努めます。	

3 消費者意見の反映

(1) 消費者施策への消費者意見の反映

消費者施策を市民の消費生活の安定と向上に効果的につなげるよう、消費者が消費者施策に参画し、その意見を述べる機会を設け、消費者意見を消費者施策に適切に反映させるとともに、必要に応じて条例に基づく措置を講じます。

(主な消費者施策（個別施策）)

名称	内容	担当課
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、消費者施策に反映します。	市民局 消費生活センター
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などにより、市民意見を反映します。	
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、計画に意見を反映します。	
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、消費者施策に適切に反映させます。	
市長への申出制度	・ 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、市長へその旨の申出があった場合は、条例に基づく措置を講じます。	



1 ライフステージに応じた消費者教育の推進 拡充

(1) 学校における消費者教育の推進

自立した消費者として行動することができる力を育成するよう、学習指導要領に基づく消費者教育教材の作成やSNSを活用した情報提供等を行うとともに、消費者教育コーディネーターによる学校訪問や出前講座など、教育委員会と連携した消費者教育の拡充を図ります。

(主な消費者施策（個別施策）)

名称	内容	担当課
消費者教育教材の作成等 【3.1.(2)】	・消費生活について、わかりやすく学ぶための消費者教育教材や教員が指導するときに参考となる指導資料等を作成・配布することにより、自立した消費者の育成を図ります。	市民局 消費生活センター 教育委員会 指導第一課 指導第二課 特別支援教育課
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、学校現場の情報収集や消費生活センターからの情報提供を行い、教育委員会と連携した消費者教育の推進を図ります。	
消費生活出前講座の実施 【1.4.(1)、3.1.(2)、3.2.(2)】	・学校、高齢者団体、地域で高齢者を支援する団体などに講師を派遣し、消費者トラブルの実例などを通して、消費生活の基礎的知識の普及に努め、自立した消費者の育成と消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	市民局 消費生活センター
電子メディアに関する講習会の開催 【3.1.(2)】	・青少年や保護者及び教職員等を対象として、インターネットやSNS等電子メディアの利用に係る危険性、正しい活用方法及び利用する際の家庭でのルールづくりに関する講習会を開催し、青少年の電子メディアの適正利用を促します。	市民局 消費生活センター 教育委員会 育成課
大学等における消費者教育の推進	・大学等に、新入生を対象にした消費者教育の実施を働きかけるとともに、消費生活に関する情報を提供することにより、クレジットカード、悪質商法等に係るトラブル防止を図ります。	市民局 消費生活センター
消費生活情報紙の作成等 【2.1.(4)、3.1.(2)】	・消費生活情報紙「知っ得なっとく」を作成し、市民等に提供することにより、自立した消費者の育成と消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	

(2) 地域・家庭・職場における消費者教育の推進

生涯を通じて切れ目なく消費者教育を受けられるよう、消費者教育教材等による情報提供や、出前講座や親子で学ぶ学習会など、年齢層に応じた啓発活動を行うとともに、自立した消費者の育成につながる取組を進めている事業者等を顕彰し、取組意欲の向上を図ります。

(主な消費者施策（個別施策）)

名称	内容	担当課
消費者教育教材の作成等 【3.1.(1)】	・消費生活について、わかりやすく学ぶための消費者教育教材や教員が指導するときに参考となる指導資料等を作成・配布することにより、自立した消費者の育成を図ります。	市民局 消費生活センター 教育委員会 指導第一課 指導第二課 特別支援教育課
消費生活出前講座の実施 【1.4.(1)、3.1.(1)、3.2.(2)】	・学校、高齢者団体、地域で高齢者を支援する団体などに講師を派遣し、消費者トラブルの実例などを通して、消費生活の基礎的知識の普及に努め、自立した消費者の育成と消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	市民局 消費生活センター
電子メディアに関する講習会の開催 【3.1.(1)】	・青少年や保護者及び教職員等を対象として、インターネットやSNS等電子メディアの利用に係る危険性、正しい活用方法及び利用する際の家庭でのルールづくりに関する講習会を開催し、青少年の電子メディアの適正利用を促します。	市民局 消費生活センター 教育委員会 育成課
小学生向け夏休み研究学習会等の実施	・夏休み期間中に、家庭生活に密着した消費者教育を行う学習会を実施し、消費行動の実践力の向上を目指します。 ほか	市民局 消費生活センター
夏休み親子体験教室の実施	・夏休み期間中に、親子で学ぶ体験教室を実施し、食品衛生や食肉についての正しい知識の普及啓発を図ります。	健康福祉局 食肉衛生検査所
二十歳を祝うつどいにおける消費者啓発	・二十歳を祝うつどいにおいて、消費者被害に関する情報を提供するなど消費者啓発を行うことにより、消費者力の向上を図ります。	市民局 消費生活センター
社会教育施設における消費者啓発	・公民館などの社会教育施設において、消費者被害に関する情報を提供するなど消費者啓発を行うことにより、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学習機会を提供し、消費生活に関する教養の向上を図ります。	市民局 生涯学習課
消費者力向上キャンペーン事業 【2.1.(4)】	・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、消費者月間や各種イベントに合わせて消費者啓発事業を実施することにより、消費者力の向上を図ります。	
消費生活情報紙の作成等 【2.1.(4)、3.1.(1)】	・消費生活情報紙「知っ得なっとく」を作成し、市民等に提供することにより、自立した消費者の育成と消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	市民局 消費生活センター
消費者啓発パンフレット等の作成等 【1.4.(1)】	・消費者被害防止パンフレットや訪問販売お断りステッカーなどを作成し、消費生活出前講座の場などを利用して配付することにより、消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	

名称	内容	担当課
市広報紙等を活用した情報提供 【2.1.(4)】	・市の広報紙や広報番組、SNSなどを活用し、消費生活に関する情報を市民に提供することにより、自立した消費者の育成と消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	市民局 消費生活センター 企画総務局 広報課
消費者啓発用品の貸出	・団体や個人からの依頼に応じて、啓発図書やDVD、タペストリー等を貸出し、市民の消費生活に関する知識の向上を図ります。	市民局 消費生活センター
「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、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。	市民局 市民安全推進課
各種業界の相談窓口との連携 【2.2.(2)】	・消費生活センターに寄せられる消費者の苦情や相談等について、事業者団体等へ情報提供し、事業者との連携を深めることにより、消費者トラブルの解決を図ります。 ほか	市民局 消費生活センター
公益通報に関する制度のホームページでの情報提供 【4.2.(1)】	・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、消費者の利益を擁護するための事業活動の推進を図ります。	企画総務局 総務課
ひろしまエコ事業所認定制度 【4.2.(1)】	・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」として認定し、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。	環境局 温暖化対策課
広島市ごみ減量優良事業者表彰制度 【4.2.(1)】	・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、その功績をたたえ、ごみ減量・資源化の推進を目指します。	環境局 業務第一課
広島市環境美化功労者表彰 【4.2.(1)】	・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、その功績をたたえ、環境美化の推進を目指します。	
広島市生活衛生事業功労表彰 【4.2.(1)】	・長年にわたり食品衛生や環境衛生など生活衛生事業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。	健康福祉局 食品保健課 食品指導課 環境衛生課
広島市男女共同参画推進事業者表彰 【4.2.(1)】	・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表彰し、民間事業者等の職場における男女共同参画の推進を図ります。	市民局 男女共同参画課

2 消費者教育推進のための人材の育成

(1) 学校における人材の育成

学校での消費者教育において推進役となる教員の指導力が向上するよう、教員への消費者教育研修や講座を実施するとともに、消費者教育コーディネーターによる実践指導や授業をサポートできる人材の紹介等、教員への支援を行います。

(主な消費者施策（個別施策）)

名称	内容	担当課
教員を対象とした消費者教育研修の実施	・ 国民生活センターの消費者教育研修に教員を派遣することにより、教員の指導力の向上を図ります。	市民局 消費生活センター 教育委員会 指導第一課 指導第二課 特別支援教育課
オンラインによる消費者教育講座の実施	・ WEB会議システム等を利用したオンラインによる消費者教育講座を実施することにより、教員の学習機会を提供し、総合的な資質の向上に努めます。	
消費者教育コーディネーターによる教員への支援	・ 教育委員会や学校と連携して、学校における消費者教育の現状と課題を把握し、各学校での取組を推進するとともに、消費生活に関する情報提供や消費者教育に係る実践指導等を行うことにより、学校での消費者教育の推進を図ります。	
消費者教育をサポートする人材のあっせん	・ 消費者教育に関する授業に必要となる専門的な知識を持つ人材をあっせんすることにより、わかりやすい授業の実現を図ります。	
消費者教育コーディネーターの育成	・ 消費者教育コーディネーターが、研修会への参加等により、消費者問題や消費者教育に関する知識等を身に付け、学校と連携した効果的な消費者教育の推進を図ります。	

(2) 地域における人材の育成

地域での消費者教育の担い手として期待される消費者団体や高齢者の見守り活動を実施する団体等の活動がより活発になるよう、消費者被害の防止に関する講座や情報提供等を行うとともに、消費者団体への教育活動に対する支援等を行います。

(主な消費者施策（個別施策）)

名称	内容	担当課
消費生活出前講座の実施 【1.4.(1)、3.1.(1)、3.1.(2)】	・学校、高齢者団体、地域で高齢者を支援する団体などに講師を派遣し、消費者トラブルの実例などを通して、消費生活の基礎的知識の普及に努め、自立した消費者の育成と消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	市民局 消費生活センター
消費者大学の実施	・消費者問題に対する学習意欲の高い消費者を対象に消費者大学を開講し、地域における消費者活動を担う人材づくりに取り組みます。	
消費者安全確保部会の構成団体と連携した見守り体制の整備 【1.4.(1)】	・消費者安全確保部会の構成団体に所属する方に、消費生活に関する見守り活動のあり方を学ぶための講座等を実施し、消費生活サポーターや消費生活協力団体として、見守り活動に取り組む体制を整備することにより、消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	
見守り関係団体等との連携 【1.4.(1)】	・消費生活協力団体や地域包括支援センター等と情報を共有し、地域の見守り活動を実施することにより、消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	
消費生活サポーターの育成 【1.4.(1)】	・高齢者等の見守り活動のあり方を学ぶための講座の実施や活動を支援する情報の提供等により、見守り活動を担う人材を育成し、高齢者等の消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	
消費生活協力団体の育成 【1.4.(1)】	・高齢者等の見守り活動のあり方を学ぶための講座の実施や活動を支援する情報の提供等により、消費者安全の確保に取り組む消費生活協力団体を育成し、消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	
公益社団法人広島消費者協会への支援	・公益社団法人広島消費者協会が実施する教育活動・調査研究活動や地区活動等に対する事業補助、常勤職員の人件費補助を行い、地域で消費者教育を行う人材を育成します。	
消費者の自主活動の場の提供	・消費者のための活動について、研修室を無料で提供することにより、消費者団体等の自主的な活動を支援します。	



1 エシカル消費の推進 拡充

(1) エシカル消費の普及啓発

一人一人の消費行動が、人や社会、環境に重大な影響を及ぼすことに配慮して、消費者が自主的かつ合理的な消費行動を行うことができるよう、エシカル消費に関する意識を高めるための情報提供や地域で活動している団体等と連携した啓発活動等を実施するとともに、エシカル消費に関連する商品を扱う店舗や市の啓発活動等を紹介するエシカルマップを作成し、エシカル消費の普及啓発活動の拡充を図ります。

(主な消費者施策（個別施策）)

名称	内容	担当課
エシカルマップの作成	・エシカル消費に関連する商品を扱う店舗やエシカル消費に関連する取組等が、身近にあることを周知するためのマップを作成し、市民のエシカル消費への意識を高めるとともに、行動の促進を図ります。	市民局 消費生活センター
消費者団体や事業者等と連携したエシカル消費の普及啓発事業	・エシカル消費を普及促進するための動画やパンフレット等を作成するとともに、各地域で活動している団体や事業者等と連携を図り、啓発活動を実施します。	
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し、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」として実施することにより、市民の食品ロス削減の取組機運の醸成を図ります。	環境局 環境政策課
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。	健康福祉局 健康推進課
「ひろしまそだち」地産地消推進事業	・市内で生産した農林水産物等に“ひろしまそだち”マークを表示し、ホームページ等による情報発信や、「ひろしま朝市」などの産地直売等により市内産・新鮮・安心な製品の地産地消を図ります。	経済観光局 農政課
食農推進事業	・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うとともに、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。	
広島市家庭用スマートエネルギー設備設置補助	・住宅への家庭用燃料電池又は家庭用蓄電池の設置等に対する補助を実施し、家庭からの温室効果ガス排出削減を図ります。	環境局 温暖化対策課

2 持続可能な社会の形成に向けた事業活動の推進

(1) 消費者志向経営の推進

事業者が、消費者全体の視点に立った事業活動を行うよう、消費者志向経営に関する情報提供を行うとともに、消費者志向経営に取り組んでいる事業者を顕彰し、取組意欲の向上を図ります。

(主な消費者施策（個別施策）)

名称	内容	担当課
事業者に向けた消費者志向経営の普及啓発	・様々な機会をとらえて、事業者に消費者志向経営に関する情報提供等を行い、普及啓発を図ります。	市民局 消費生活センター
公益通報に関する制度のホームページでの情報提供 【3.1.(2)】	・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、消費者の利益を擁護するための事業活動の推進を図ります。	企画総務局 総務課
ひろしまエコ事業所認定制度 【3.1.(2)】	・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」として認定し、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。	環境局 温暖化対策課
広島市ごみ減量優良事業者表彰制度 【3.1.(2)】	・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、その功績をたたえ、ごみ減量・資源化の推進を目指します。	環境局 業務第一課
広島市環境美化功労者表彰 【3.1.(2)】	・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、その功績をたたえ、環境美化の推進を目指します。	
広島市生活衛生事業功労表彰 【3.1.(2)】	・長年にわたり食品衛生や環境衛生など生活衛生事業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、公衆衛生生活活動の向上を図ります。	健康福祉局 食品保健課 食品指導課 環境衛生課
広島市男女共同参画推進事業者表彰 【3.1.(2)】	・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表彰し、民間事業者等の職場における男女共同参画の推進を図ります。	市民局 男女共同参画課