

## 平成23年度 消費者行政の実績報告

## 1 消費生活行政の総合的な推進

## (1) 広島市消費生活審議会を開催

・平成23年(2011年)7月8日、第1回審議会を開催し、平成22年度(2010年度)消費者行政に係る事業実績、平成23年度(2011年度)消費者行政に係る事業概要について審議した。

## (2) 広島市消費者行政ネットワーク会議

消費者施策の総合調整、情報の共有化等を行い、本市の消費者施策の推進を図った。

・平成23年(2011年)4月15日付けで、「東日本大震災関連の消費生活相談事例について」情報提供を行った。

## (3) 広島市消費生活基本計画（仮称）の策定に向けた検討

広島市消費生活条例に基本計画の策定を規定すべく、改定作業を行った。（平成24年(2012年)4月1日改正済み。）

## 2 消費者の権利の保護

## (1) 相談業務体制の整備等

## 消費生活相談

平成23年度(2011年度)消費生活相談の概要のとおり（資料3）

## (2) 相談員等の相談対応能力の強化

## ア 相談員等の研修の実施

独立行政法人国民生活センター主催の研修に相談員（12名）及び相談担当職員を派遣するとともに、広島県が実施した研修等にも参加させた。

## イ 関係機関等との研究会の開催

区分	実施日	内容
消費者問題研究協議会の開催	12月7日	消費者トラブル解決手段としての調停制度
弁護士を交えた勉強会	毎週木曜日 (平成22年(2010年) 6月から)	困難事案を弁護士に相談

## (3) 消費者被害の救済

## 多重債務問題対策

国の「多重債務問題改善プログラム」に沿って、本市の多重債務問題対策を推進するため、多重債務問題に係る本庁及び区役所等の関係課長で構成する広島市多重債務問題関係課長連絡会議を開催（開催日：平成24年(2012年)2月8日）した。

また、弁護士会、司法書士会との連携による無料相談を実施した。

平成23年度の多重債務に関する相談件数は405件となり、平成22年度の544件に比べて約25%減少した。

#### (4) 物価安定対策事業

##### ア 物価の監視・調査

日常生活に関連の深い食料品や日用品等の生活関連物資について、価格動向や需給状況を把握するため、消費生活モニター8名による調査を行った。

調査対象品目等	調査方法等
・ 調査品目（10品目） 灯油（配達・店頭）、ガソリン、トイレットペーパー（純パルプ・再生紙）、 ティッシュペーパー、洗濯用洗剤、紙ゴミ袋、クラフトテープ、乳幼児用紙おむつ、 カセットガスボンベ、クリーニング代	小売店での店頭価格調査 ・ 定店方式 ・ 毎月上旬～中旬に1回実施
・ 調査品目（10品目） うるち米、牛乳、豚肉（国産、輸入）、鶏卵、えび、 ミネラルウォーター、キャベツ、ほうれんそう、にんじん、きゅうり	

##### イ 物価情報の提供

物価問題に関する認識を深めるため、インターネットにより、生活関連物資の価格調査結果、広島市の費目別消費者物価指数について、情報提供を行った。

## (5) 消費生活に関する事業者指導

### ア 指導

消費生活相談の際に、随時、事業者に改善を促すほか、広島市消費生活条例に基づき、指導に従わない場合には、事業者名の制裁的公表まで行うことを前提とした指導を行った。

商品・役務等	販売形態	所在地	指導年月	指導対象
不動産仲介	店舗販売	広島市	平成 23 年 (2011 年) 8 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・重要事項の不告知</li> <li>・取引条件の一方的変更に伴う履行の拒否</li> <li>・契約の解除等に伴う返還義務の拒否</li> <li>・消費者を欺き、威迫し、困惑させる債務の請求</li> </ul>
プロバイダ契約	電話勧誘販売 店舗販売	広島市外	平成 23 年 (2011 年) 8 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・重要事項の不告知</li> <li>・重要事項の不実告知</li> <li>・著名な団体等の関与があると誤認させる勧誘</li> <li>・債務の不当な履行の拒否</li> <li>・取引条件の一方的変更に伴う履行の拒否</li> </ul>
生命保険	訪問販売	広島市外	平成 23 年 (2011 年) 10 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年齢、知識、経験、財産、収入等の状況に適合しない契約</li> <li>・判断力の不足に乗じた契約</li> <li>・不当に過大な量の商品の販売等を内容とする契約</li> </ul>
光通信	電話勧誘販売 訪問販売	広島市	平成 24 年 (2012 年) 1 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・販売意図を隠した接触行為</li> <li>・拒否後の接触行為</li> <li>・重要事項の不告知</li> <li>・重要事項の不実告知</li> <li>・事業者名等の不明示による勧誘</li> <li>・断定的判断の提供</li> <li>・不退去による勧誘</li> <li>・消費者の意思と異なる契約</li> <li>・勧誘場所から退去させないで行う勧誘</li> </ul>
光通信	訪問販売	広島市外	平成 24 年 (2012 年) 2 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・販売意図を隠した接触行為</li> <li>・重要事項の不実告知</li> <li>・事業者名等の不明示による勧誘</li> </ul>

#### イ 立入調査・関係資料の請求等

不当な取引行為を行っている疑いのある事業者に対し、広島市消費生活条例に基づき立入調査・関係資料の請求を行った。

商品・役務等	販売形態	内容	所在地	年月	理由
生命保険	訪問販売	資料提出	広島市外	平成 23 年 (2011 年) 9 月	<ul style="list-style-type: none"><li>・年齢、知識、経験、財産、収入等の状況に適合しない契約</li><li>・判断力の不足に乗じた契約</li><li>・不当に過大な量の商品の販売等を内容とする契約</li></ul>