

第4次広島県消費者基本計画実施状況等一覧

番号	取組の方向	取組	取組の内容	R7年度の取組	R7年度の取組の評価※	担当課名	
				(数値等の実績)	[特記事項]		
＜施策Ⅰ＞消費者教育・啓発の推進							
【施策項目】 1 様々な場における消費者教育の推進							
1	(1) 学校教育における消費者教育の推進	ア 小学校・中学校・高等学校・特別支援学校	学習指導要領に基づき、自立した消費者として必要な、商品・サービスの情報を正しく理解できる力など、消費生活に関する、基礎的な知識や判断力等を身に付けさせる教育活動を推進します。	・持続可能な社会の構築に対して、自立した消費者の育成を図るため、「広島県教育資料」に消費者教育の目標や学校教育における進め方等を掲載し、広島県教育委員会のHPに掲載した。 ・学校においては、身近な消費者生活の課題を自分事として捉えて解決する力等の育成に向けて、授業改善が図れるよう指導助言した。 ・教職員研修(家庭科)の機会を通じて、環境県民局消費生活課作成の「消費者教育Web教材」等の活用を促した。 ・消費者教育に関する県教育委員会指導主事による学校訪問：2回 ・家庭科初任者研修受講者：5名	○	教育委員会高校教育指導課義務教育指導課	
2			各学校や教育関係機関に対し、県や関係団体等が実施している講師派遣や教材に関する情報提供等を行い、年代の特性に応じた内容の工夫などにより、学校における実践的な消費者教育を支援します。	・県内全高等学校に対し講師派遣や教材等の取組について春と秋の2回通知したほか、教員研修で紹介し、活用を働きかけた。 ・啓発講座の方法や資料等を学校と調整し、講座を行った。 ・講師派遣等の情報提供数：延べ310校 ・講師派遣：24校（受講生徒数：2,378人）	○	消費生活課	
3		イ 大学・専門学校等	大学・専門学校等に対し、入学後のガイダンスや社会に巣立つ前の就職セミナー等の機会をとらえた啓発講座実施の働きかけや啓発リーフレットの送付など、大学等における消費者教育を支援します。	・大学等に啓発講座の開催を働きかけ、ニーズを踏まえ実施した。 ・大学等に対し、新入生向け啓発リーフレットやメルマガを送付した。 ・講師派遣：12校（受講学生数 2,020人） ・啓発リーフレットの送付数：6,563部	○	消費生活課	
4			大学における講義を利用して、学生等に被害防止対策の指導を行います。また、県内全大学と構築している「ひろしま安全・安心学生ネットワーク」を活用し、学生等に対して防犯情報を発信し、周知を図ります。	・県内の大学において、学生等に犯罪情勢や被害防止対策等の講義を行い、被害手口の周知や防犯意識の醸成を図った。 ・「ひろしま安全・安心学生ネットワーク」を構築し、「犯罪情報官速報」等の防犯情報をタイムリーに発信した。 ・講師派遣：県内4校（計8回） ・情報発信回数：19回	○	県警生活安全総務課	
5		ア・イ共通	行政、教育機関、消費者団体、専門家団体など、多様な主体が連携協働して、参加者の特性や理解度などを踏まえた効果的な消費者教育の推進を図るとともに、県が関係機関・団体の間に立ち、コーディネートするなど、繰り返し学ぶ機会が拡充されるよう取り組みます。	・関係団体の講師派遣の情報を集約のうえ、県HPを通じて情報発信した。 ・関係団体の要請に応じて啓発資材の提供や講座の実施主体の要望を講師に伝えるなどの調整を行った。 ・県HPに掲載している団体数：11団体	○	消費生活課	
6			SNSを含むインターネット上の取引やキャッシュレス決済における注意点等、被害・トラブル回避のための知識や、若年層に多い最新の被害・トラブル事例等について啓発するほか、被害・トラブルに遭った時に備え、契約時の画像等、証拠になるものの保存等の対応や相談窓口等について啓発します。	・消費者啓発講座の資料の中に左記の啓発内容を盛り込み、講座を行った。 ・若年層に多いトラブル事例を取り上げたショート動画を作成し、WEB広告を実施した。 ・キャッシュレス決済等を盛り込んだ資料により行った啓発講座数：17回 ・啓発サイト表示回数：276,607回	○	消費生活課	
7			学校や大学等を対象とした、サイバー犯罪被害防止教室を開催するなど、被害防止に向けた様々な広報啓発活動を実施します。	・SNS使用上の注意点やインターネットトラブルに関する防犯講演を小・中・高・大学生等に対して実施した。 ・サイバー犯罪の防犯講演：510回（参加者：101,056名）	○	県警サイバー犯罪対策課	
8		(2) 地域における消費者教育の推進	ア 地域・全体（消費生活に関する啓発講座等）	市町や地域団体等が行う啓発講座の開催等を促進するため、行政や消費者団体等の多様な主体が行う取組の情報提供や県が関係機関・団体の間に立ち、コーディネートを行うほか、教材の提供や講師の確保、オンライン開催など受講しやすい環境整備を図ります。	・関係団体の講師派遣の情報を集約のうえ、県HPを通じて情報発信した。 ・関係団体の要請に応じて啓発資材の提供や講座の実施主体の要望を講師に伝えるなどの調整を行った。 ・県HPに掲載している団体数：11団体	○	消費生活課
9				幅広い県民の関心を喚起するため、消費者月間や学校・大学等の夏休み期間などタイミングをとらえ関係団体等と連携し広報啓発します。	・5月の消費者月間にあわせ、新聞広告やSNS、ポスター等により、取組や相談窓口を情報発信した。 ・夏休みに合わせ、WEB広告を実施した。 ・消費者団体と連携し、「消費者のつどい2025」を開催し、消費者被害防止について啓発を行った。 ・啓発サイト表示回数：276,607回 ・消費者のつどい2025参加者数：52人	○	消費生活課

第4次広島県消費者基本計画実施状況等一覧

番号	取組の方向	取組	取組の内容	R7年度の実績	R7年度の取組の評価※	担当課名
				(数値等の実績)	[特記事項]	
10-1		(社会のデジタル化への対応)	年代ごとの特性を踏まえ、SNSを含むインターネット上の取引やキャッシュレス決済における注意点等、被害・トラブル回避のための知識や、最新の被害・トラブル事例等について啓発するほか、被害・トラブルに遭った時に備え、契約時の	・消費者啓発講座の資料の中に左記の啓発内容などを盛り込み、講座を行った。 ・地域での消費者啓発講座への講師派遣：45回（受講者数1,142人）	○	消費生活課
10-2			また、デジタルリテラシー（一定程度のデジタル技術を使いこなすための知識や能力）が高まるよう取り組みます。	・青少年のインターネットの適切な利用に係る講習会等を中国総合通信局及び広島市等と共催で開催した。 ・「SNS時代のICTリテラシー」向上セミナー2025in広島 参加者：330名 ・脳科学者をつくる!わが家の「スマホルール」作戦会議～2週間で変わる?親子で挑む最強のルールづくり～ 参加者：51名	○	県民活動課
10-3				・消費者啓発講座の資料の中に左記の啓発内容などを盛り込み、講座を行った。 ・地域での消費者啓発講座への講師派遣：59回（受講者数1,371人）	○	消費生活課
11			被害防止に向けて、サイバー犯罪被害防止教室や幅広い世代への啓発を実施します。	・広島駅南口地下広場において、広島県警察音楽隊、地元高校生等と共に「サイバーセキュリティコンサート」を開催した。 ・来場者：600名程度	○	県警サイバー犯罪対策課
12-1		(様々な分野の消費者教育)	食品表示や住宅性能表示などに関する消費者教育・啓発や関係機関と連携した金融経済教育や法教育等の推進を図ります。	・消費者団体（食品表示ウォッチャー）が行う小売店での表示点検について、関係課と連携して実施した。 ・消費者の表示についての理解が進むよう、連携して消費者団体、消費者に対する普及啓発を行った。	○	消費生活課
				・金融経済教育について、広島県金融広報委員会（事務局：日銀広島支店）と連携し、J-FLEC（金融経済教育機構）の講師派遣事業等について広報を行った。 ・法教育について、広島弁護士会や司法書士会等が行う講座等の広報を協力して実施した。 ・県が後援した関係団体の取組数：14件	○	消費生活課
12-2				・企業を対象とした研修において、表示を義務付けられている保健事項の説明を行った。 ・講習会等の機会に栄養成分表示についてのリーフレットを配布し普及啓発を行った。 ・企業に対する保健事項の講義：5回	○	健康づくり推進課
12-3				・県HPにおいて食品表示制度に関する資料を掲載した。 ・保健所において消費者からの食品表示に関する相談に対応した。	○	食品生活衛生課
12-4				・県HPに「食品表示法に基づく食品表示～主に品質事項について～」を掲載した。	○	農業技術課
12-5				・「ひろしま住まいづくり支援ネットワーク」において、出前講座等を行い、県民へ住まいに関する情報提供を行った。 ・出前講座等の開催回数：5回	○	住宅課
13-1		(地域における防犯意識の向上)	地域における防犯意識を高めるため、高齢者等を対象とした防犯教室や地域安全推進指導員の研修、情報提供等を行います。	・県内の各地域において、高齢者を対象とした参加・体験型の防犯講習を実施し、特殊詐欺や悪質商法等の被害防止のための効果的な情報提供を行った。 ・県内各地域で活動中の地域安全推進指導員に対する委嘱時研修会を開催し、犯罪心理学の観点から見た効果的な防犯活動に関する講義など、有用な情報提供を行った。（番号17の研修会と同一機会に実施） ・高齢者対象の防犯講習会：751回 ・地域安全推進指導員等の研修：2回	○	県警生活安全総務課
13-2			在宅中でも固定電話を留守番電話に設定することや迷惑電話防止機能を有する機器を活用し、悪質な電話勧誘による被害に遭わないよう啓発し	・消費者啓発講座の資料の中に左記の啓発内容などを盛り込み、講座を行ったほか、SNSで広報を行った。 ・地域での消費者啓発講座への講師派遣：59回（1,371人）	○	消費生活課
14			県HPや啓発講座等を通じ、子供の発達段階に応じて子供と保護者に対し、必要な情報提供等を行います。	・県HPにおいて、消費者教育に関する様々な情報を提供する「消費者教育ポータルサイト」（消費者庁）等を紹介した。 ・小学生や親子を対象とした消費者啓発講座を実施した。 ・小学生や親子を対象とした消費者啓発講座実施回数：11回	○	消費生活課

第4次広島県消費者基本計画実施状況等一覧

番号	取組の方向	取組	取組の内容	R7年度の取組	R7年度の取組の評価※	担当課名
				(数値等の実績)	[特記事項]	
15			国(文部科学省等)や関係機関が発信する消費者教育に関する情報を、市町やPTA連合会等に情報提供します。	・文部科学省が実施する事業や依頼等について、市町や各PTA連合会に対して、速やかに情報提供した。	○	教育委員会生涯学習課
				市町及び各PTA連合会に情報提供したもの ・「消費者教育に関する文部科学省と消費者庁の関連事業等について」 ・「消費者推進事業活動ほかの周知について」 ・「ギャンブルなど依存症に関する啓発資料の活用等について」		
16			事業者・事業者団体に対する啓発講座の働きかけや開催支援等を行います。	・講座の開拓業務を民間委託し、主に医療や福祉分野の事業者等への啓発講座を働きかけ、講師を派遣した。 ・関係団体の要請に応じて啓発資料の提供や講座の実施主体の要望を講師に伝えるなどの調整を行った。 ・事業者での実施回数：24回(574人)	○	消費生活課
17			職域安全推進連絡員や職場防犯リーダーに対する防犯情報の提供や研修を行います。	・県内各地域で活動中の職域安全推進連絡員に対する委嘱時研修会を開催し、犯罪心理学の観点から見た効果的な防犯活動に関する講義など、有用な情報提供を行った。(番号13-1の研修会と同一機会に実施) ・職場における防犯意識の向上を図るため、各警察署から管内の職場防犯リーダー(409人)に「犯罪情報官速報」等の防犯情報をメール送信した。 ・職域安全推進連絡員等の研修：2回 ・職場防犯リーダーへの情報発信：314回	○	県警生活安全総務課
【施策項目】2 消費者教育推進のための人材養成						
18-1	(1) 教員等への研修や情報提供の充実		実践的な消費者教育が実施されるよう、研修の内容や実施時期、受講方法等について調整し、教員を対象とした研修を実施します。	・県教育委員会の協力の元、中学・高等学校等の教員を対象に「消費者教育指導者研修会」を開催し、第1回目は、「金融教育に求められる基礎知識を身に付ける」と題して、第2回目は、「消費者トラブルの現状と対策に関する授業実践について」(広島県高等学校教育研究会家庭科部会との共催)と題して、実施した。 ・消費者教育指導者研修会参加者 第1回(8月)：23名 第2回(2月)：29名	○	消費生活課
18-2				・環境県民局消費生活課と連携し、消費者教育指導者研修会を年2回(8月と2月)実施した。 ・教育センターにおける専門講座に消費者教育に関する講座を開講した。 ・消費者教育指導者研修会参加者 第1回(8月)：23名 第2回(2月)：29名 ・教育センター専門講座参加者：11名	○	教育委員会高校教育指導課
19			県から講師として派遣する人材への研修や情報提供を行うほか、他団体が行う消費生活に関連のある講座等に対して、情報提供を行う等支援します。	・「消費者啓発講座の効果を高める工夫について」と題して、消費者啓発講座講師研修会をオンライン、会場のハイブリッドで実施し、消費者啓発講座の効果を高めるよう取組の講座と教材の紹介等を行った。 ・講師研修会参加者：34名	○	消費生活課
20	(2) 福祉分野等の人材・団体等への情報提供の充実		福祉関係団体等に対し、啓発講座を働きかけるとともに、高齢者等に多い被害事例や注意点などについて積極的に情報提供を行います。 また、市町とも連携し、特定の地域で被害事例が発生している場合などは、市町から県への速やかな情報共有を依頼するとともに、該当市町や県警等とも連携し注意喚起を行います。	・市町の地域包括支援センター担当者会議や県社協、県訪問介護協、県民児協等各県域団体等を通じて講座開催の働きかけや情報提供を行った。 ・主に福祉関係者向けの見守りメールマガジン等を配信した。 ・福祉団体への講師派遣回数：4回(うち職員向け3回) ・関係団体(福祉団体を含む)による消費者トラブル注意喚起リーフレット等配布：109,376部 ・見守りメールマガジン配信：26回 ・消費生活課メールマガジン配信：12回	○	消費生活課
【施策項目】3 消費者への注意喚起						
21	(1) 相談状況のモニタリングとタイムリーな注意喚起		県・市町の消費生活相談窓口における相談状況のモニタリングを行い、急増している悪質商法や新たな手口やツールによる消費者トラブルなど、消費者被害の拡大が疑われる事案を早期に探知し注意喚起するほか、災害時等にも、県HPやSNS等でタイムリーな注意喚起を行います。 また、市町とも連携し、特定の地域で被害事例が発生している場合などは、市町から県への速やかな情報共有を依頼するとともに、該当市町や県警等とも連携し注意喚起を行います。	・県・市町の消費生活相談窓口寄せられた相談を継続的にモニタリングし、悪質商法や新たな手口・ツールによる消費者トラブルなど消費者被害拡大のおそれがある事案について、県HPやSNS等により、注意喚起を行った。 ・モニタリングをふまえた県HPと課の公式SNSによる注意喚起情報の発信回数：14回	○	消費生活課
22-1			犯罪情報等について、県警のHPやSNS等をはじめと、あらゆる広報媒体を活用した広報啓発を推進します。	・犯罪発生情報や特殊詐欺手口等の情報について、減らそう犯罪情報官によるメディア出演広報のほか、HPや広島県警察安全安心アプリ「オトモボリス」等のあらゆる媒体を活用しタイムリーかつ効果的な情報発信を実施した。 ・事件事故発生状況をHPに毎日掲載 ・減らそう犯罪情報官によるメディア広報(テレビ・ラジオ出演)：106回	○	県警生活安全総務課

第4次広島県消費者基本計画実施状況等一覧

番号	取組の方向	取組	取組の内容	R7年度の取組	R7年度の取組の評価※	担当課名
				(数値等の実績)	[特記事項]	
22-2				・タイムリーなサイバー犯罪情報について、県警公式SNSやHP等を利用し、広報啓発活動を実施した。	○	県警サイバー犯罪対策課
23	(2) 相談窓口・相談方法等の広報周知		県HPの消費生活に関するサイトを、利用者にとって、わかりやすく使いやすいサイトに改善するなど、効果的な情報発信に取り組みます。	・スマートフォンから閲覧や相談をしやすいするなど県HPのリニューアルを行った。	○	消費生活課
24			県の消費生活相談窓口における多様な相談方法や市町の消費生活相談窓口、暮らしに関する様々な分野の相談窓口や関係機関の取組等について、引き続き、広報周知を行い、相談窓口の活用を促します。	・メールによる相談やFAQによる自己解決が可能であることを県HPや課の公式SNSを通じ広報した。 ・消費生活情報誌「ひろしまスクエア」に県内相談窓口一覧を掲載し、市町、消費者団体等へ配布した。	○	消費生活課
				・メール相談件数：461件 ・啓発サイト表示回数：276,607回（うちFAQ 246,902回） ・ひろしまスクエア配付：14,568部		
【施策項目】 4 公正で持続可能な社会形成に貢献する消費行動の促進						
25		(エシカル消費の普及)	様々な場における消費者教育・啓発、県HP等での情報発信を通じ、エシカル消費の認知向上や普及を図ります。	・県HPで情報発信を行うとともに、消費者啓発講座でエシカル消費に関する専門講師の派遣要請に応じて講師派遣を行った。 ・5月の消費者月間に広島市と連携し、啓発イベントを実施した。 ・消費者啓発講座におけるエシカル担当講師の派遣回数：1回	○	消費生活課
26		(環境教育・学習の推進)	学習指導要領に基づき、持続可能な社会形成のための知識や制度等に関する環境教育を行います。	・持続可能な社会の形成のための知識や制度等の普及啓発を図るため、「広島県教育資料」に環境教育の指導方針等を掲載し、広島県教育委員会のHPに掲載した。 ・学校においては、探究的な学びを中核とした「学びの変革」カリキュラム研究開発事業指定校やユネスコスクール等で「総合的な学習の時間」を中心に、環境教育の視点を踏まえた特色ある取組みを行った。 ・ESDへの関心が高まり、環境教育を中心に据えた教育実践研究が進んだ。県教育委員会に対して訪問指導を希望するなど積極的な姿勢が見られた。ESDに関わる最新事情等の知識や制度等の普及に努めた。 ・ESD関連の県教育委員会に対する学校訪問希望：2校	○	教育委員会高校教育指導課義務教育指導課
27			学校、企業、団体等からの要請を受け、テーマに沿った環境学習の講師を派遣するほか、「ひろしま環境の日」行動宣言（マイバック持参、エコ製品購入、地産地消等の活動に賛同し実践することを宣言）への参加促進を図ります。	・県内の学校、企業又は自治会等の地域団体が実施する環境学習講座等へ専門講師を派遣した。 ・「ひろしま環境の日（毎月第1土曜日）」に賛同し、実践行動に取り組む団体（事業者学校、NPO等）を「『ひろしま環境の日』行動宣言登録者」として登録した。 ・派遣件数：15件 ・派遣講師：12名 ・登録団体数：1,674団体	○	環境政策課
28-1		(食品ロス削減)	食品ロス削減を推進するため、消費者に対し、食品の期限表示の正しい理解、事業者が行う食品ロス削減に資する取組への理解を促し、手前どり、外出時の食べきり・持ち帰り等を促進します。	・10月の食品ロス削減月間から冬のキャンペーンの実施等により、消費者への普及啓発・学習の振興、食品関連事業者等の取組に対する支援を実施した。 ・6月の環境の日イベント、各市町村において関係者と連携し、食品ロス削減に関する啓発を行った。 啓発資材（鮮度保持袋）の配布：12,000部 学生連携啓発動画PV数：約20万PV	○	循環型社会課
28-2				・6月の環境の日イベントでは、関係機関や関係課と連携し、食品ロス削減に関する啓発を行った。 ・10月の食品ロス削減月間では、関係課の行うキャンペーンの周知等を行った。	○	消費生活課
29		(カスタマーハラスメントに関する啓発)	消費者と事業者が健全な市場の形成等に向け、共創、協働するパートナーとして高めていくことができるよう、カスタマーハラスメントとされる事例や適切な意見の伝え方等について啓発します。	・消費者啓発講座の資料の中に左記の啓発内容などを盛り込み、講座を行った。 ・消費生活情報誌「ひろしまスクエア」にカスタハラに関する注意喚起の内容を掲載し、市町、消費者団体等へ配布した。 ・消費者庁作成の啓発閲覧冊子を県HPや課の公式SNSにより周知等を行った。 ・カスタハラを盛り込んだ資料により行った啓発講座数：5回 ・ひろしまスクエア配付：14,568部	○	消費生活課
＜施策Ⅱ＞安全・安心な消費生活環境の確保						
【施策項目】 1 商品・役務・食品の安全性や適正な表示の確保						
30	(1) 各種法令に基づく検査等の実施		商品・役務・食品の安全性や適正な表示を確保するため、事業者・事業者団体の自主的な取組への支援、法令順守を図るための啓発、各種法令に基づく検査、監視、指導等を適正に実施し、適切に県民に情報提供します。	・「32-1」から「32-21」のとおり。 関係団体との情報交換 23回	○	消費生活課

第4次広島県消費者基本計画実施状況等一覧

番号	取組の方向	取組	取組の内容	R7年度の実績	R7年度の取組の評価※	担当課名
				(数値等の実績)	[特記事項]	
31			製品事故や健康被害が発生した場合は、迅速に県民に情報提供を行います。	・県HPに関係機関の事故情報のページのリンクを貼る等情報提供を行った。 ・消費者庁等から通知された事故情報について、市町へ周知した。 ・製品事故情報の課の公式SNSによる発信回数：18回	○	消費生活課
32-1	(商品・役務の安全性)	(製品安全)	消費生活用製品安全法、家庭用品品質表示法に基づく、立入検査、指導	・消費生活用製品安全法及び家庭用品品質表示法に基づく立入検査を実施し、指定されている製品の表示について検査した。 ・立入検査件数：6件	○	消費生活課
32-2			液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく、LPガス販売事業者等への立入検査、指導	・LPガス販売事業者等に対し、ガス器具・ガス用品を販売する場合は、PSマーク付きの器具のみ取り扱うこととし、安全性を確保できていないガス器具・ガス用品が流通することがないように、立入検査を通じ指導を行った。 ・立入検査件数：158件(県・広島市実施)	○	消防保安課
32-3			消費者安全法に基づく、製品事故等の情報取集と国への通知や消費者への迅速な周知	・県HPに関係機関の事故情報のページのリンクを貼る等情報提供を行った。 ・市町消費者行政担当部署を参集した会議等で、事故情報通知の徹底について周知した。 ・事故情報についての相談を受けた際は、PIO-NETの早期登録等により、迅速に消費者庁に通知した。 ・製品事故情報の発信回数：18回	○	消費生活課
32-4				・消費者事故等については、事案の発生はなかった。	○	消防保安課
32-5		(食品)	食品衛生法に基づく、食品等事業者への監視指導、食品等検査による違反食品等の排除、自主衛生管理の促進	・食品等事業者への監視指導及び収去検査等を実施し、自主衛生管理の促進及び違反食品の排除を実施した。 ・食品衛生監視指導件数：14,082件 ・収去等試験検査件数：3,149件	○	食品生活衛生課
32-6			広島県食品安全推進協議会(消費者団体、生産者団体、事業者団体、学識経験者、市町等で構成)における情報共有、協議等	・広島県食品安全推進協議会(消費者団体、生産者団体、事業者団体、学識経験者、市町等で構成)を開催し、食品の安全確保に向けた情報共有、協議等を実施した。 ・広島県食品安全推進協議会：2回	○	食品生活衛生課
32-7		(福祉サービス)	老人福祉法に基づく、有料老人ホームの立入検査や指導	・有料老人ホーム(有料老人ホームに該当するサービス付き高齢者向け住宅を含む。)の立入検査等において、適切な入居者処遇の確保、入居契約の適正化や関係法令の遵守等について指導を行った。 ・有料老人ホーム立入検査件数：14件 ・有料老人ホームに該当するサービス付き高齢者向け住宅立入検査件数：10件	○	介護政策課
32-8		(貸金業)	貸金業法に基づく、広島県知事登録貸金業者に対する立入検査、指導	・広島県知事登録業者に対して、定期的な立入検査を実施した。 ・立入検査件数：9件	○	経営革新課
32-9		(建設業)	建設業法に基づく、建設事業者に対する指導、関連法令の周知のための説明会、建設業許可業者に対する立入検査、指導	・事業者に対する指導監督や説明会をオンライン(リアルタイム配信・オンデマンド配信)で実施した。 ・建設業法に基づき建設業許可業者に立入検査等を実施した。 ・説明会参加者：約300名(リアルタイム配信) ・随時の現地調査件数：15件 ・立入検査件数：4件	○	建設産業課
32-10		(宅地、建物、不動産取引、住ま)	宅地建物取引業法に基づく、宅地建物取引業者の事務所への立入検査、是正指導	・宅建業者に対する立入検査及び是正指導を行った。 ・立入検査件数：43か所 ・文書勧告：213者 ・免許取消：5者	○	建築課
32-11			不動産関係団体と関係行政機関で設立した、不動産取引の適正化に関する連絡会において情報交換を実施	・不動産関係団体と関係行政機関で設立した「不動産取引の適正化に関する連絡会」において、情報交換を行った。 ・不動産取引の適正化に関する連絡会：1回(R7.11実施)	○	建築課
32-12			「広島県建築安全安心マネジメント推進協議会」(特定行政庁や関係団体等で構成)を通じた、安全安心で質の高い建築物の確保の取組の推進	・各種イベントにおいて建築物に関する相談窓口を設置した。	○	建築課
32-13			「ひろしま住まいづくり支援ネットワーク」において関係事業者団体等と情報交換を実施	・「ひろしま住まいづくり支援ネットワーク」と「住宅リフォーム推進協議会」が連携し、事業者を対象とした法令遵守に関するセミナーを開催した。 ・セミナー開催回数：1回	○	住宅課
32-14						
32-14	(商品・役務等の表示、計量、広告等の適正化)	(景品表示)	「不当景品類及び不当表示防止法」(以下、「景品表示法」という。)に基づき、インターネットを含む不適正な表示の監視、事業者への助言、指導や事業者が自主的に設けている事業者団体である公正取引協議会の取組を支援	・消費者、関係機関等からの疑義情報や職権探知に基づき、必要な調査及び指導等を実施した。 ・公正競争規約に基づく「公正マーク」や「会員証」が、消費者が安心して商品やサービスを選ぶための目印となることをHPに掲載した。 ・要請に応じ、各種業界の公正取引協議会に出席し、景品表示法等について説明及び意見交換を行った。 ・指導等数：11件 ・事業者への助言件数：73件 ・公正取引協議会会議出席：5回	○	消費生活課

第4次広島県消費者基本計画実施状況等一覧

番号	取組の方向	取組	取組の内容	R7年度の実績	R7年度の取組の評価※	担当課名
				(数値等の実績)	[特記事項]	
32-15		(計量検査等)	計量法の適正な実施のため、検定・検査、計量証明検査、立入検査等の実施や事業者に対しセミナーや研修等により適正表示の普及啓発を実施	・計量法の適正な実施のため、検定・検査、計量証明検査、立入検査等を行った。 ・国の定める計量記念日及び計量強調期間の一環として、計量関係事業者（広島県計量協会所属）に対し関連行事の実施・報告を依頼することにより適正表示の普及・啓発を図った。	○	中小企業支援課
				ア 検定・検査 ・タクシメーター：5,625台【うち不合格数：149台】 ・質量計：111個【うち不合格数：0個】 ・体積計：1,378個【うち不合格数：2個】 ・圧力計：566個【うち不合格数：0個】 ・基準器：566個【うち不合格数：0個】 ・定期検査：2,610個【うち不合格数：27個】 ・計量証明検査：133個【うち不合格数：1個】 イ 立入検査 ・計量関係事業者：1者【うち改善指示事業者：1者】 ・特定計量器使用者（器物）：54者、検査器物数136個【うち不適切器物数：16個】 ・商品量目立入検査：12者、検査個数1,151個【うち量目不足34個】		
32-16		(食品表示)	食品表示基準で定める品質事項や、米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律で定める産地情報の表示の適正化を図るため、小売店や製造加工業者に対する確認調査や相談対応、表示の根拠となる米穀事業者の遵守事項や農産物検査の監視指導の実施	・小売店、食品製造事業者等を対象にした巡回調査の実施、事業者からの食品表示に関する相談への対応により、適正な食品表示が行われるよう指導を行った。	○	農業技術課
				・食品表示法に関する小売店、流通・加工製造業者の調査：107件 ・食品表示に関する相談対応：203件 ・米トレーサビリティ法に関する米穀事業者の調査：97件 ・食糧法に関する米穀事業者等の調査：6件 ・農産物検査法に関する地域登録検査機関の調査：6件		
32-17			広島県食品表示対策連絡会において、県庁内の関係部局が連携して、食品の表示に関する諸問題に対応	・広島県食品表示対策連絡会に参加し、県庁内の情報共有等を行った。 ・消費者団体（食品表示ウォッチャー）が行う小売店での表示点検について、関係課と連携し実施した。	○	消費生活課
32-18				・広島県食品表示対策連絡会：2回 ・ウォッチングカード回収件数：1,004件		健康づくり推進課
				・広島県食品表示対策連絡会に参加し、県庁内の情報共有等を行った。 ・栄養成分表示等についての理解が進むよう、連携し普及啓発を行った。 ・消費者団体（食品表示ウォッチャー）が行う小売店での表示点検について、関係課と連携し実施した。	○	
32-19				・広島県食品表示対策連絡会：2回 ・ウォッチングカード回収件数：1,004件		食品生活衛生課
				・広島県食品表示対策連絡会を開催し、県庁内の情報共有等を行った。 ・消費者団体（食品表示ウォッチャー）が行う小売店での表示点検について、関係課と連携し実施した。	○	
32-20				・広島県食品表示対策連絡会に参加し、県庁内の情報共有等を行った。 ・地域食品表示対策連絡会（県内6地域）を開催し、関係機関の情報共有や合同調査等の連携に努めた。 ・権限移譲市町等を対象とした食品表示法に関する研修会を開催した。 ・消費者団体（食品表示ウォッチャー）が行う小売店での表示点検について、関係課と連携し実施した。	○	農業技術課
				・広島県食品表示対策連絡会：2回 ・地域食品表示対策連絡会：6地域×2回 ・権限移譲市町等研修：2回 ・ウォッチングカード回収件数：1,004件		
32-21		(医薬品等広告)	医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律に基づく事業者への適正な広告指導や虚偽又は誇大広告等の禁止規定に違反した事業者への指導等	・広告事業者等からの広告内容の相談に対し、法令に基づく指導を行った。 ・通常監視において、広告の監視を行い、違反広告事業者に対して指導した。	○	薬務課
				・相談：5件対応 ・監視件数：239件（内指導1件）		
33	(2) 安全安心な消費生活の環境確保につながる取組の促進	(消費者の視点に立った事業活動の促進)	県が行っている事業者の自主的な取組を推進する認証制度や国が推進する「消費者志向経営」（事業者が消費者と共創・協働して社会的価値を向上させる経営）の取組、また、各業界の公正競争規約（消費者庁と公正取引委員会の認証を受けて、景品表示法の規定に基づいて自主的に定めたルール）の取組等について、広報周知を図ります。	・県が行う「食の安全・安心」への自主的な取組を推進する認証制度類について、リーフレット等により周知を図った。 ・各業界の公正競争規約や公正マーク等について県HPにより周知を図った。	○	消費生活課

第4次広島県消費者基本計画実施状況等一覧

番号	取組の方向	取組	取組の内容	R7年度の実績	R7年度の取組の評価※	担当課名
				(数値等の実績)	[特記事項]	
34		(公益通報者保護制度の周知)	県HPにより、公益通報の対象、通報先、通報の際の注意点などの周知を図るとともに、事業者に対しコンプライアンス経営の重要性、必要性について啓発を行います。	・制度について、県HPによる周知を図るとともに、労働者や、事業者等からの問い合わせなどに適切に対応した。 ・公益通報の受理件数：1件	○	雇用労働政策課
35		(事業者の情報セキュリティ対策の促進)	事業者を対象としたサイバー犯罪防止対策教室を開催するなど、事業者向けのセキュリティ対策を強化します。	・事業者を対象とした講演を実施した。 ・実際の被害事例を紹介する等セキュリティ意識の向上を図った。 ・サイバー犯罪対策課員により事業者を対象としたサイバー犯罪の防犯講演：33回（1,615名）	○	県警サイバー犯罪対策課
36	(3) 生活関連物資の安定供給と注意喚起		生活関連物資の物価等の動向を継続的に把握し、定期的に情報提供します。また、生活関連物資の価格等に大きな影響がある場合には、条例に基づく物資の指定・調査等を実施します。	・日常生活に関連が深い食料品（14品目）及び日用品（14品目）の物資について、総務省統計局の小売価格統計調査等のデータを収集し、県HPを更新した。 ・条例に基づく特定生活関連物資として指定された物資はなかった。 ・HP更新：年4回	○	消費生活課
37			災害時・非常時には、悪質商法のほか、商品の買い占めや高額転売など、便乗した消費生活に関わるトラブルが発生するおそれがあることから、注意喚起を積極的に実施するほか、消費者としての適切な行動を呼びかけます。また、災害時・非常時における情報発信に関する対応を整理し、市町等との共有を図ります。	・米の物価高騰に便乗した詐欺サイトへの注意喚起を県HPで掲載するとともにSNSで注意喚起を行った。	○	消費生活課
38-1			災害時には、県と関係団体等が締結している物資の調達等に関する基本協定に基づき、生活関連商品の供給を図ります。	・災害時に、支援の要請や関係者間でのやり取りを円滑に実施するため、協定締結先と連絡先名簿の更新を行った。 ・災害時に救援物資を円滑に供給することができるよう、救援物資の調達と搬送に係る手順の確認を行う運営訓練を実施した。	その他	危機管理課
38-2				・協定の対象となる災害事案の発生はなかった。	災害が発生しなかったため。 その他	消費生活課
【施策項目】2 悪質な事業者の指導強化						
39			消費者被害が疑われる相談情報の迅速な把握に努め、インターネット上の問題広告を含め、不適切な営業行為を行う事業者や悪質な事業者に対して、特定商取引法や景品表示法等に基づき、営業行為の改善や法令順守等の指導、行政処分など厳正に対処します。また、犯罪が疑われる事案を認知した場合などについては県警に情報提供する等、連携を図ります。	・違反行為を繰り返す事業者について、特定商取引等に基づき行政処分や指導を行った。 ・表示に関する消費者、関係機関等からの疑義情報や職権探知に基づき、必要な調査及び指導等を実施した。 ・職権や消費者からの相談で探知した被害事案のうち対処した件数の割合：100% (処分・指導に移行した件数) ア 特定商取引法 ・行政処分件数：2件（1事案） ・指導件数：5件 イ 景品表示法 ・指導件数：11件	○	消費生活課
40			特定商取引法に基づく、勧誘、契約、解約時における問題点等について、事業者団体への講師派遣や個別の助言、情報提供等を行います。	・勧誘・契約・解約時における問題点等について、事業者に対し、適宜、助言を行った。 ・事業者への助言件数：105件	○	消費生活課
41			広域的に違法行為を行っている悪質事業者への対応や効果的な指導・取締りについて情報交換し、手法の改善などにつなげるため、「中国地方悪質事業者対策会議」等を通じて、国及び近隣県、警察の相互の連携強化を図ります。	・行政機関と警察当局との情報交換・連携の枠組み（中国地域消費者被害情報連絡会）の中で中国地方悪質事業者対策会議を実施し、消費者庁、中国経済産業局、各県及び広島市担当課、各県警と悪質事業者に係る情報交換を行った。 ・中国地域消費者被害情報連絡会：1回	○	消費生活課
42-1			警察による悪質事業者の取締りについては、被害の拡大防止と抑止のため、継続して取り組みます。	・関係機関との連携強化、情報共有を図るとともに、匿名・流動型犯罪グループによる悪質リフォーム業の特商法違反事件等を検挙した。 ・特商法違反事件 検挙件数：5件 ・詐欺事件（利殖勧誘事犯） 検挙件数：7件	○	県警生活環境課
42-2			県民、事業者、行政など幅広い関係者・機関が参画する「広島県「減らそう犯罪」推進会議」等を通じ、犯罪の起こりにくいまちづくりを推進します。	・第24回広島県「減らそう犯罪」推進会議において、関係機関と情報共有、連携を図った。 ・広島県「減らそう犯罪」推進会議と警察本部の共催により、広島消費者協会等の後援を受け、「減らそう犯罪」高校生CM甲子園「インターネットを利用した詐欺被害やトラブルに遭わないために」と題したCMコンテストを開催した。	○	県警生活安全総務課

第4次広島県消費者基本計画実施状況等一覧

番号	取組の方向	取組	取組の内容	R7年度の取組	R7年度の取組の評価※	担当課名
				(数値等の実績)	[特記事項]	
＜施策Ⅲ＞消費生活相談・支援の充実						
【施策項目】 1 消費生活相談対応（デジタル化含む）の充実						
43	(1)消費生活相談窓口の認知向上		県と市町の消費生活相談窓口や、多様な相談方法（電話、面談、メール相談、FAQサイト）について、年代の特性を踏まえた広報により、認知を高め、利用されるよう取り組みます。	・ウェブ広告、県HP、SNSや、消費生活情報誌「ひろしまスクエア」などに窓口情報を掲載し、周知した。 ・メールによる相談やFAQによる自己解決が可能であることを県HPやSNSを通じ広報した。 ・メール相談件数：461件 ・啓発サイト表示数：276,607回（うちFAQ 246,902回） ・ひろしまスクエア配付：14,568部	○	消費生活課
44	(2)多様化・複雑化する相談への対応力の維持・向上とデジタル化の推進	(相談対応力の維持・向上)	「消費生活相談員に対する体系的な研修計画」（令和3（2021）年度策定）に沿って、相談員の経験年数に応じた研修の受講を促進するとともに、県においても研修や事例検討会を通じ、次々と生み出される新たな商品・サービスや取引形態、多様化する決済手段に伴う被害・トラブル事例等に関する最新の知見を得る機会を提供し、県と市町の相談対応力の維持・向上を図ります。	・インターネット通販等でのトラブルをテーマとした相談技術高度化研修や、相談事例を持ち寄りケーススタディを行う事例検討会等を実施した。 ・「体系的な研修計画」に基づき、国民生活センター研修や県が行う上記研修等への参加を促した。 ・高度化研修・座学：延べ255人（計12回） ・事例検討会：延べ62人（3回） ・OJT研修：4市町（6人） ・新任消費生活相談員等研修（29人）	○	消費生活課
45			多様化・複雑化する消費生活相談に対応するため、弁護士等の専門家による助言を受ける体制確保を図ります。なお、相談で解決が見込めない事案について、必要に応じて広島県消費者苦情処理委員会による調停を実施します。	・複雑・困難で、高度な専門知識を要する相談に対応するため、弁護士相談及び各種専門分野の専門家による相談を実施した。 ・苦情処理委員会に調停を付託された事案はなかった。 ・弁護士相談：156件 ・建築・不動産相談：31件 ・家計管理・資産運用等相談：4件 ・インターネット取引相談：27件 ・クリーニング相談：10件	○	消費生活課
46			相談対応にあたっては、市町、県警、国の関係機関、広島弁護士会、適格消費者団体（次頁参照）、消費者団体、事業者団体、ADR（裁判外紛争解決手続き）、福祉関係団体、広島県多重債務者対策協議会、公益社団法人広島被害者支援センターなど、様々な機関・団体や相談窓口との連携を図ります。	・県主催「事例検討会」において弁護士を講師として招き、相談員の情報や知識の充実に図った。 ・弁護士会、司法書士会等と連携し、多重債務者相談強化キャンペーン中に、広島市内において無料相談会を開催した。 ・ADRを必要とする相談があった際は、適切な機関を紹介した。 ・事例検討会：延べ62人（3回） ・県多重債務者対策協議会の取組みとして、広島市消費生活センターにおいて「お金のトラブルとこころのケアに関する無料相談会」を計3回実施した。 ・上記の関連で、県事業として「ファイナンシャルプランナーによる家計管理相談会」を計2回実施した。	○	消費生活課
47		(デジタル化の推進)	相談対応の充実や消費生活相談員の負担軽減につながるよう、国の取組と歩調を合わせ、消費生活相談業務のデジタル化を着実に進めるとともに、市町においてもデジタル化に円滑に対応できるよう支援します。また、相談業務や相談情報の分析等の場面における、AIを含むデジタル技術の活用について、国等の取組の動向を注視し、必要な検討を進めていきます。	・メール相談やFAQなど多様な相談方法を用意し、相談者の利便性の向上を図った。 ・消費生活相談のデジタル化を進めるため「全国消費生活情報ネットワークシステム」の更新に向け必要な情報を市町と共有した。 ・メール相談件数：461件	○	消費生活課
48	(3)市町の消費相談対応機能の支援		「県・市町相談対応連携マニュアル」に沿って、県のヘルプデスクを通じた市町への助言や県へのエスカレーションを実施するなど、市町の実情を踏まえながら連携、支援を図ります。	・「県・市町相談対応連携マニュアル」に沿って、県と市町相談員を直通ダイヤルで結んだヘルプデスク及びオンライン会議システム等を活用して、複雑・困難な案件の共同処理や、市町窓口閉所日に寄せられた相談案件の処理について支援を行った。 ・「事例検討会」を開催し、最新の相談情報や困難事例の対処方法等について情報共有を行うなど市町相談員等との連携を図った。 ・ヘルプデスク利用実績：161回 ・市町による専門家相談利用回数：6回 ・事例検討会：延べ62人（3回）	○	消費生活課
49			国と連携して、消費生活相談を担う相談員の養成に向けた研修を実施するほか、本県でも消費生活に関する専門資格を有する人材の確保に取り組み	・消費生活相談員の業務紹介や資格試験について県HPや課の公式SNSで周知を図った。 ・国の動向や他県の取組等の情報収集を進めた。	○	消費生活課
50	(4)消費者団体訴訟制度の周知と		消費者団体訴訟制度や適格消費者団体について、県HP等により、広報周知を図ります。	・県HP等の媒体を用いて、制度を紹介した。 ・新任消費生活相談員等研修において、適格消費者団体である消費者ネット広島の取組を紹介	○	消費生活課

第4次広島県消費者基本計画実施状況等一覧

番号	取組の方向	取組	取組の内容	R7年度の取組	R7年度の取組の評価※	担当課名
				(数値等の実績)	[特記事項]	
【施策項目】2 高齢者、障害者、外国人等の配慮を要する消費者の支援						
51-1			高齢者等と関連のある民間団体・企業等と連携し、高齢者等本人やその家族等、見守り者向けの情報発信を行います。	・高齢単身者等と離れて暮らす家族へ県及び市町公式SNS等を通じて、高齢者トラブルの注意喚起を情報発信した。 ・高齢者等を見守る立場の人を対象とした研修・講座への講師派遣や情報提供などの要請に対応するとともに、見守りメールマガジン登録者への情報提供等を行った。 ・各県域団体等を通じて高齢者に啓発資料の配布等により情報提供を行った。	○	消費生活課
				・23市町公式SNS等、県公式Twitter、県警オトモボリス：3回配信、配信前後1か月間の比較で県HP表示回数が6,244回増加 ・見守りメールマガジンの配信：26回 ・消費者被害に遭わないために配付：244部 ・見守り者向け講座：3回 ・関係団体（福祉団体を含む）による消費者トラブル注意喚起リーフレット等配布：109,376部		
51-2			成年後見制度に係る団体等とも連携しつつ、成年後見制度等、被害の防止や回復に資する制度の周知等を図ります。	成年後見制度に係る団体と連携し、以下の取組を実施した。 ・「成年後見制度に関するガイドライン」をHPに掲載 ・団体との連絡会議等の開催 ・研修会等でチラシを配付し、周知を図った。	○	地域共生社会推進課
				・団体連絡会議：1回 ・講演会等のチラシ配布：3回 ・団体でのガイドラインの説明：3回		
51-3				・県HPや消費生活情報誌「ひろしまスクエア」に成年後見制度に関する内容を掲載し、周知を図った。	○	消費生活課
				・ひろしまスクエア配付：14,568部		
52			国が推進する「消費者安全確保地域協議会」について、県設置の検討や市町の実情も踏まえながら、市町における設置促進を図り、県、市町、県警、民間団体等、多様な主体が連携し、配慮が必要な消費者に対する見守りネットワークが構築されるよう取り組みます。	・市町課長会議における設置市町の事例発表等により、市町に対し、当該協議会の設置促進を呼びかけた。	○	消費生活課
				・設置市町数：6市町（うちR7年度新規設置1市）		
53			配慮を要する人の相談支援については、関係機関と連携し、相談対応状況等を踏まえ、随時、相談対応の改善を図るなど、引き続き、相談しやすい環境づくりに取り組みます。	・相談対応時には、障害の特性に応じ手話通訳やわかりやすい説明などに努めた。また、情報スクエアに音声読み上げコードを付して発行した。 ・外国人からの消費生活相談対応にあたり整備しているひろしま国際センターとの3者通話の仕組みについて新任相談員等に周知を図ったほか、県の外国人向けホームページ「Live in Hiroshima」において相談窓口の広報を行った。また、関係機関に外国人の消費者トラブルの状況を聞き取る等、状況把握に努めた。	○	消費生活課

※ ○：計画に記載の取組を上回って実施した。○：計画に記載の取組はおおむね実施した。△：計画に記載の取組は実施したが、一部不十分

×：計画に記載の取組が不十分。その他：施策の内容が「事案発生時に適切に対応する」等で、事案が発生しなかった場合