

計画の目標		自ら考え、選択し、行動する消費者を支援し豊かで安全な消費者市民社会を実現する		指標		現況値		目指す方向					
基本施策②		参画と協働による消費者教育の推進と相互連携による地域全体の消費者力向上		周りの人が消費生活トラブルにあわないために、特に何もしていない人の割合		45.7%(令和元年6月)							
【新】評価基準 A：新しい取組や、前年度実施した内容に加えて取組を行った。（プラス取組） B：前年度と同様、継続した取組を行った。または、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で予定イベント等が実施できなかったが、代替の取組を行った。 C：達成できなかった。前年度に比べ後退した。 D：新型コロナウイルス感染症拡大の影響で予定イベント等が実施できず、代替の取組も行えなかった。		※再掲の記載方法 例（再掲①1-2） ↓ 基本施策① 施策の方向性1-取組内容2		消費生活サポーターの登録者数		24人（平成30年度） 30人（令和元年度） 38人（令和2年度） 44人（令和3年度）							
施策の方向性	達成目標	担当課	取組年度	取組内容	ア 取組実績 (実施回数、参加人数進捗を表す指標など)	イ 年度 評価 担 当 課	イ 年度 評価 協 議 会	ウ 年度評価 の理由	エ 次年度以降の取組内容 (改善案など)	意見No.	協議会からの意見・助言	3年間の 総合評価	3年間の 総合評価 【協議会】
1 民間事業者との 協働事業による 消費者教育の充実	1 行政が、市内で活動する事業者と連携し、事業者の特性を生かしながら、消費生活トラブルの未然防止、早期発見、再発防止に取り組む。	地域経済振興課	R2	高齢者福祉の観点から、関連する事業者へ消費生活トラブルをはじめとした消費生活に関する情報提供や、出前講座の実施を行う。	高齢者生活支援センター（4か所）、居宅介護支援事業所（30か所）に消費者トラブル情報チラシを月1回程度配布。高齢者生活支援センターと連携し、高齢者向け出前講座を実施した。 東山手高齢者生活支援センター-依頼開催5回①11/5(7名)②11/11AM(5名)③11/11PM(7名)④11/17(13名)⑤11/27(4名)	B	B	高齢者が使いやすい消費者トラブル情報を定期的に情報提供することができた。	引き続き高齢者が使いやすい消費者トラブル情報を定期的に情報提供し、出前講座を実施する。	①	協議会からの意見・助言 【全体を通しての意見】 ・D評価については、適正処置にての開催中止等で評価不能とした。実施できない事業に評価はできないので、最終年度の評価対象が良いと思う。実施事項に付いては繰り延べ実施を提案する。 ・消費者トラブルの実態（内容・年齢層）等の資料があれば、目標設定（重要）がしやすいのではと感じる。 ・コロナ禍において、借金が増えた人、収入が戻らない人など様々な苦しさがある中で新たな詐欺の被害も多く、消費者がかしこくなる必要性を感じる。 ・小中学校、高等学校でもSDGsを教えていくので、要素としては取り入れていると思うが、大きな流れとして計画の前文などに入れてもいいのではないかと。 ・計画での取組について、令和3年度は概ね目標達成と評価できる。 ・コロナ禍の中、各課は住みよい町、安全な町づくりのために色々対策を講じていると思う。	B	
			R3	1 高齢者福祉の観点から、関連する事業者へ消費生活トラブルをはじめとした消費生活に関する情報提供や、出前講座の実施を行う。	高齢者生活支援センター（4か所）、居宅介護支援事業所（約30か所）に消費者トラブル情報チラシを月1回程度配布。 戸屋市・西宮市・コープこうべが協定を結び、弁当宅配サービス事業で配達するお弁当に月1回消費生活トラブル啓発のチラシを添付。 (平成26年3月～) 市内コープこうべ各店舗に消費生活センター新聞を配架予定(3月)	B	B	事業者へ高齢者が使いやすい消費者トラブル情報を定期的に情報提供することができた。	引き続き事業者へ高齢者が使いやすい消費者トラブル情報を定期的に情報提供する。				
			R4	高齢者福祉の観点から、関連する事業者へ消費生活トラブルをはじめとした消費生活に関する情報提供や、出前講座の実施を行う。	高齢者生活支援センター（4か所）、居宅介護支援事業所（約30か所）に消費者トラブル情報チラシを月1回程度配布。 戸屋市・西宮市・コープこうべが協定を結び、弁当宅配サービス事業で配達するお弁当に月1回消費生活トラブル啓発のチラシを添付。 (平成26年3月～) 市内コープこうべ各店舗に消費生活センター新聞を配架(3月)	B		事業者へ高齢者が使いやすい消費者トラブル情報を定期的に情報提供することができた。	引き続き事業者へ高齢者が使いやすい消費者トラブル情報を定期的に情報提供する。				
		地域経済振興課	R2	地域の見守りを担う事業者等と連携し、消費生活トラブルをはじめとした消費生活に関する情報の提供や情報交換等を行う。	高齢者生活支援センターと連携し、高齢者向け出前講座を実施した。 東山手高齢者生活支援センター-依頼開催5回①11/5(7名)②11/11AM(5名)③11/11PM(7名)④11/17(13名)⑤11/27(4名)	B	B	高齢者生活支援センターと連携し、情報交換することができた。	引き続き高齢者生活支援センターと連携し、消費者トラブル情報の提供や情報交換する。				
			R3	2 地域の見守りを担う事業者等と連携し、消費生活トラブルをはじめとした消費生活に関する情報の提供や情報交換等を行う。	高齢者生活支援センター（4か所）、居宅介護支援事業所（約30か所）に消費者トラブル情報チラシを月1回程度配布。 高齢者生活支援センター職員にサポーター養成講座の1講座で講演をしてもらい、身近な消費生活トラブル情報の提供や情報交換等を行った。	A	A	高齢者生活支援センターと連携し、サポーター養成講座で身近な消費生活トラブル情報の提供や情報交換等を行うことができた。	引き続き地域の見守りを担う事業者等と連携し、消費者トラブル情報の提供や情報交換する。				
			R4	地域の見守りを担う事業者等と連携し、消費生活トラブルをはじめとした消費生活に関する情報の提供や情報交換等を行う。	高齢者生活支援センター（4か所）、居宅介護支援事業所（約30か所）に消費者トラブル情報チラシを月1回程度配布。 高齢者生活支援センター職員にサポーター養成講座の1講座で講演をしてもらい、身近な消費生活トラブル情報の提供や情報交換等を行った。	B		高齢者生活支援センターと連携し、サポーター養成講座で身近な消費生活トラブル情報の提供や情報交換等を行うことができた。	引き続き地域の見守りを担う事業者等と連携し、消費者トラブル情報の提供や情報交換する。				

計画の目標		自ら考え、選択し、行動する消費者を支援し豊かで安全な消費者市民社会を実現する		指標				現況値			目指す方向			
基本施策②		参画と協働による消費者教育の推進と相互連携による地域全体の消費者力向上		周りの人が消費生活トラブルにあわないために、特に何もしていない人の割合				45.7%(令和元年6月)						
消費生活行政との 接点が少ない 就労者などに対する 身近な機関からの 情報提供や 啓発の充実	1	地域経済振興課	R2	各種イベントで消費生活トラブルの啓発を行う。(再掲①1-2)(再掲①1-9)	例年行っていた福祉フェアや子どもフェスティバルなどのイベントが中止となり、啓発活動ができなかった。	D	D	新型コロナウイルス感染症拡大による	イベントの開催方法に応じて啓発手法を検討し、啓発を行う。	③	・コロナ収束後は芦屋市消費者協会も積極的にイベントに参加啓発活動ができる。	B		
			R3	各種イベントで消費生活トラブルの啓発を行う。(再掲①1-2)(再掲①1-9)	消費者月間(5月)に啓発パネルの展示(市役所東館、センター資料室)と消費生活センター内で啓発動画を放映。新型コロナウイルス集団接種会場4か所(福祉センター、市民センター、潮芦屋交流センター、グルメシティ)で消費者啓発動画を放映。	A	A	新型コロナウイルス集団接種会場を利用して、日ごろ外出困難な高齢者をはじめ、広く市民に消費者啓発をすることができた。	イベントの開催方法に応じて啓発手法を検討し、啓発を行う。					
			R4	各種イベントで消費生活トラブルの啓発を行う。(再掲①1-2)(再掲①1-9)	消費者月間(5月)に啓発パネルの展示(市役所東館、センター資料室)と消費生活センター内で啓発動画を放映。広報番組(あしやトライあんぐる)でも消費者月間の啓発事業を放映した。環境施設課主催のリユースフェスタで来場者にリサイクルクイズの実施消費者啓発資料やグッズの配布。福祉センターエントランスホールにてパネル展示と消費者啓発資料やグッズを配架。(2月)	B		コロナ禍の代替イベントで消費生活トラブルの啓発を行うことができた。	イベントの開催方法に応じて啓発手法を検討し、啓発を行う。					
			地域経済振興課	R2	外国語で消費生活トラブル事例などを紹介する。	4か国語(日・英・中・韓)併記の消費生活トラブル情報リーフレットを潮芦屋交流センターに配架 外国人向け安全安心ガイドブック(建設総務課発行)に悪質商法と相談先の消費生活センターを掲載。	A	A	他課発行のリーフレットにおいても啓発することができた。				引き続き啓発チラシを配架する。SNS等を利用して消費者トラブル情報を提供する。	
				R3	外国語で消費生活トラブル事例などを紹介する。	相談の多い定期購入トラブルの注意喚起チラシ4か国語(日・英・中・韓)版を広報国際交流課や潮芦屋交流センターに配布した。	B	B	多言語で相談の多い消費生活トラブル情報を提供することができた。				引き続き啓発チラシを配架する。SNS等を利用して消費者トラブル情報を提供する。	
				R4	外国語で消費生活トラブル事例などを紹介する。	子どもの事故防止ハンドブック英語版と中国語版を印刷し、子育て推進課、子育てセンター、健康課、学校教育課に配布した。	B		多言語で子どものトラブル・事故防止情報を提供することができた。				外国語版の啓発チラシの配架など消費者トラブル情報を提供する。	
		地域経済振興課	R2	マンションの掲示板などに啓発チラシを掲示する。(再掲①1-14)	広報掲示板に消費生活セミナー開催案内を提示した。2回(10月、11月) 消費生活センター新聞の発行と全戸配布(3月)	B	B	市内約30か所の広報掲示板に消費生活セミナー案内チラシを掲示。マンションの掲示板での啓発よりも効果的だと考える消費生活センター新聞を全戸配布し、外出困難な方にも情報提供を行った。	引き続き広報掲示板を利用したセミナー案内周知、マンションの掲示板での情報提供より効果があると考える全戸配布の消費生活センター新聞での情報提供へ切り替える。					
			R3	啓発チラシの掲示など広く周知できる手段により啓発を行う。(再掲①1-14)	広報掲示板に消費生活セミナー開催案内を提示。2回(11月、1月) 消費生活センター新聞の発行と全戸配布(3月)	B	B	市内約30か所の広報掲示板に消費生活セミナー案内チラシを掲示。消費生活センター新聞を全戸配布し、外出困難な方にも情報提供を行った。	引き続き広報掲示板を利用したセミナー案内周知、全戸配布の消費生活センター新聞で情報提供を行う。					
			R4	啓発チラシの掲示など広く周知できる手段により啓発を行う。(再掲①1-14)	広報掲示板に消費生活セミナー開催案内を提示。2回(8月、1月) 消費生活センター新聞の発行と全戸配布(3月)	B		市内約30か所の広報掲示板に消費生活セミナー案内チラシを掲示。消費生活センター新聞を全戸配布し、外出困難な方にも情報提供を行った。	引き続き広報掲示板を利用したセミナー案内周知、全戸配布の消費生活センター新聞で情報提供を行う。					
										④			高く評価する。	B
										⑤			・情報提供の方法について前向きに模索する、市民の安全を守るために知らせようという姿勢に好感を持った。	B

計画の目標		自ら考え、選択し、行動する消費者を支援し豊かで安全な消費者市民社会を実現する		指標				現況値			目指す方向			
基本施策②		参画と協働による消費者教育の推進と相互連携による地域全体の消費者力向上		周りの人が消費生活トラブルにあわないために、特に何もしていない人の割合				45.7%(令和元年6月)						
2	消費生活行政との接点が少ない就労者などに対する身近な機関からの情報提供や啓発の充実	1	消費生活行政との接点が少ない消費者が、消費生活の知識を身につける機会が充実する。	地域経済振興課	R2	消費者にとって身近な地域団体である自治会などへ情報提供を行う。	新型コロナウイルスに便乗した給付金詐欺の注意喚起チラシを自治会長あてに郵送した。(4月)消費生活センター新聞の発行と全戸配布 (3月)	A	B	新型コロナ関連の消費者トラブル情報について注意喚起することができた。	自治会への情報提供より効果があると考え全戸配布の消費生活センター新聞での情報提供に切り替える。	⑥	B	
					R3	消費者啓発資料等の各戸配布により情報提供を行う。	消費生活センター新聞の発行と全戸配布 (3月)	B	B	消費者トラブル情報について注意喚起することができた。	外出困難な高齢者等にも情報提供できるよう全戸配布の啓発チラシを作成する。			
					R4	消費者啓発資料等の各戸配布により情報提供を行う。	消費生活センター新聞の発行と全戸配布 (3月)	B		消費者トラブル情報について注意喚起することができた。	外出困難な高齢者等にも情報提供できるよう全戸配布の啓発チラシを作成する。			
3	専門相談・支援機関との連携	1	比較的消費生活トラブルにあいやすい立場の人を支援する機関の関係者等が消費生活の知識を身につけ、消費生活トラブルの未然防止、早期発見、再発防止に取り組む。	地域福祉課	R2	権利擁護支援者への勉強会を行う。	権利擁護支援者養成研修等の開催ができなかった。高齢者生活支援センター連絡会等の情報共有の活用や個別のケース支援のなかで、消費者トラブルなどについて知識を深めた。	D	B	予定していた取組内容が未実施であるため	研修機会の確保等により、対象者が、消費者トラブルを避けることができるよう、継続して消費生活の知識を支援者に啓発していく。	⑦	B	・地域経済振興課が意見No.1No.2の取組実績に対してB評価。市役所各課が連携して取り組みればD評価→B評価にアップできる。
					R3	権利擁護支援者への勉強会を行う。	権利擁護支援者養成研修をzoomにて実施し、消費生活トラブルについて学んだ。また高齢者生活支援センター連絡会等の情報共有の活用や個別のケース支援のなかで、消費者トラブルなどについて知識を深めた。	B	B	企画していた研修が予定通り取り組めたため。	引き続きオンライン研修などにより研修機会を確保しながら、対象者が、消費者トラブルを避けることができるよう、消費生活の知識を支援者に啓発していく。			
					R4	個別のケース支援のなかで、消費者トラブルなどについて知識を深める。	人材バンクフォローアップ研修等を実施し、消費生活トラブルについて学んだ。高齢者生活支援センター連絡会等の情報共有の活用や個別のケース支援のなかで、消費者トラブルなどについて知識を深めた。	B		企画していた研修が予定通り取り組めたため。	引き続きオンライン研修などを含め研修機会を確保しながら、対象者が、消費者トラブルを避けることができるよう、消費生活の知識を支援者に啓発していく。			
				地域福祉課	R2	民生委員・児童委員へ最新情報を提供する。	研修等の開催はできなかったが、兵庫県立消費生活総合センターからの消費生活トラブルに関するチラシを8月定例会にて配布した。	D	B	研修等の開催ができなかったため	研修機会の確保等により、対象者が、消費者トラブルを避けることができるよう、継続して消費生活の知識を支援者に啓発していく。			
		R3	民生委員・児童委員へ最新情報を提供する。		芦屋市民生児童委員協議会の高齢者部会にて、令和4年2月に近年の高齢者の詐欺被害や消費者トラブルについて研修を実施した。	B	B	例年通り研修を開催予定のため。	引き続き研修機会の確保により、対象者が、消費者トラブルを避けることができるよう、継続して消費生活の知識を支援者に啓発していく。					
		R4	民生委員・児童委員へ最新情報を提供する。	消費生活トラブルに関して、全民生委員・児童委員に対し、定例会での芦屋市消費生活センターからの啓発チラシの配布に加え、芦屋警察署生活安全課と連携し、特殊詐欺等に関する啓発と注意喚起の依頼を行った。	B		研修等の開催ができなかったため	研修機会の確保・啓発資料の配布等により、対象者が消費者トラブルを避けることができるよう、他機関とも連携しながら継続して消費生活の知識を支援者に啓発していく。						
2	行政が専門相談・支援機関等と相互に連携し、多角的な視点から支援を行う。	高齢介護課	R2	高齢者生活支援センターへ最新情報を提供する。(再掲①4-4)	各高齢者生活支援センターへ月1回程度、高齢者への特殊詐欺等、流行の事例について情報提供。高齢者生活支援センター発行の情報誌に消費生活トラブルの注意喚起などを記載。	B	B	高齢者生活支援センター内において、事例情報が共有され、利用者適切に情報提供されている。	高齢者への特殊詐欺等、流行の事例について情報提供・交換を行う。	⑨	B			
			R3	高齢者生活支援センターへ最新情報を提供する。(再掲①4-4)	地域の民生・児童委員、福祉推進委員、市民向けの講座を依頼された際に消費生活トラブルについて情報提供を行っている。消費生活サポーター講座に出席し、情報収集を行っている。	B	B	高齢者生活支援センターから情報提供や相談があり、情報交換ができています。	高齢者への特殊詐欺等流行の事例について情報提供・交換を行う。					
			R4	高齢者生活支援センターへ最新情報を提供する。(再掲①4-4)	地域の民生・児童委員、福祉推進委員、市民向けの講座を依頼された際に消費生活トラブルについて情報提供を行っている。消費者被害、ヒヤリハットがあった場合には4センター、行政と共有し速やかに連携を取っている。	B		高齢者生活支援センターから情報提供や相談があり、情報交換ができています。	高齢者への特殊詐欺等流行の事例について情報提供・交換を行う。					

計画の目標		自ら考え、選択し、行動する消費者を支援し豊かで安全な消費者市民社会を実現する		指標				現況値			目指す方向				
基本施策②		参画と協働による消費者教育の推進と相互連携による地域全体の消費者力向上		周りの人が消費生活トラブルにあわないために、特に何もしていない人の割合				45.7%(令和元年6月)							
3	専門相談・支援機関との連携	2	行政が専門相談・支援機関等と相互に連携し、多角的な視点から支援を行う。	地域経済振興課	R2	障がい者相談支援事業所などの相談員と情報交換する。(再掲①3-5)	相談者が障がいを持つ場合には状況に応じて事業所の相談員と情報交換した。	B	B	相談者の障がいの程度や個々の状況に応じて情報交換した。	引き続き個別に対応していく。	⑩	・他の取組実績は実施日や参加者数など具体的なものを表記しているが、ここだけは具体性がないように思える。件数や被害内容などがあるとわかりやすい。	B	
					R3	障がい者相談支援事業所などの相談員と情報交換する。(再掲①3-5)	個別対応ケースはなかったが、障がい福祉課、障がい者支援事業所に啓発チラシを配布し、相談窓口の周知や障がい者がしやすいトラブル情報を提供した。	B	B	情報交換しやすく啓発チラシを配布した。	相談ケースがあれば個別に対応していく。啓発チラシ等で情報提供し、連携を持つ。				
					R4	障がい者相談支援事業所などの相談員と情報交換する。(再掲①3-5)	障がい福祉課、障がい者支援事業所に啓発チラシを配布し、相談窓口の周知や障がい者がしやすいトラブル情報を提供した。	B		情報交換しやすく啓発チラシを配布した。	相談ケースがあれば個別に対応していく。啓発チラシ等で情報提供し、連携を持つ。				
				障がい福祉課	R2	障がい者相談支援事業所などの相談員と情報交換する。(再掲①3-5)	個別の関わりの中で、消費者トラブルに巻き込まれていることが判明した場合に、関係機関に相談し、対応した。	B	B	消費者トラブルについて聞き取ることができた。	個別の関わりの中でも消費生活トラブルへのアンテナを張りつつ、被害の防止に向けた啓発を行う。	⑪	・他の取組実績は実施日や参加者数など具体的なものを表記しているが、ここだけは具体性がないように思える。件数や被害内容などがあるとわかりやすい。	B	
					R3	障がい者相談支援事業所などの相談員と情報交換する。(再掲①3-5)	個別の関わりの中で、消費者トラブルに巻き込まれていることが判明したものについては関係機関に相談し、対応した。 相談実績 3件 内容 インターネット通販の解約手続き、通販での誤配手続き、悪質な薬の販売	B	B	消費者トラブルについて聞き取ることができた。	個別の関わりの中でも消費生活トラブルへのアンテナを張りつつ、関係機関と連携し被害の防止に向けた啓発を行う。				
					R4	障がい者相談支援事業所などの相談員と情報交換する。(再掲①3-5)	個別の関わりの中で、消費者トラブルに巻き込まれていることが判明した場合に、関係機関に相談し、対応した。 相談実績 1件 内容 携帯電話の料金プランの変更手続き	B		消費者トラブルについて聞き取ることができた。	個別の関わりの中でも消費生活トラブルへのアンテナを張りつつ、被害の防止に向けた啓発を行う。				
4	地域の各団体との連携及び協働事業の展開	1	行政が、市内で活動する地域団体と連携し、各団体の特性を生かしながら、消費生活トラブルの未然防止、早期発見、再発防止に取り組む。	建設総務課	R2	高齢者などに向けての研修を開催する。(再掲①4-5)	未開催	D	D	新型コロナウイルス感染症の影響により、高齢者向けの事業を開催できなかった。	新型コロナウイルス感染症の拡大状況を見極めながら、開催を目指す。	⑫	B		
					R3	高齢者などに向けての研修を開催する。(再掲①4-5)	未開催	D	D	新型コロナウイルス感染症の影響により、高齢者向けの事業を開催できなかった。	開催するにあたっての前提となる生活安全推進連絡会の活動を再開した上で、開催を目指す。				
					R4	高齢者などに向けての研修を開催する。(再掲①4-5)	生活安全推進連絡会の開催	B		生活安全推進連絡会の活動を再開し、研修の開催に向けて準備中。	コロナウイルス感染症対策をした上で、生活安全推進連絡会を開催し、高齢者等向けの研修の開催を目指す。				
				建設総務課	R2	高齢者などに向けての講演会を開催する。(再掲①4-6)	未開催	D	D	新型コロナウイルス感染症の影響により、高齢者向けの事業を開催できなかった。	新型コロナウイルス感染症の拡大状況を見極めながら、開催を目指す。	⑬	・コロナ収束後、建設総務課・地域経済振興課・高齢者支援センター・芦屋市消費者協会と合同会議をして情報交換をする。横のつながり、連携が必要である。	B	
					R3	高齢者などに向けての講演会を開催する。(再掲①4-6)	未開催	D	D	新型コロナウイルス感染症の影響により、高齢者向けの事業を開催できなかった。	開催するにあたっての前提となる生活安全推進連絡会の活動を再開した上で、開催を目指す。				
					R4	高齢者などに向けての講演会を開催する。(再掲①4-6)	生活安全推進連絡会の開催	B		生活安全推進連絡会の活動を再開し、講演会の開催に向けて準備中。	コロナウイルス感染症対策をした上で、生活安全推進連絡会を開催し、高齢者等向けの講演会の開催を目指す。				

計画の目標		自ら考え、選択し、行動する消費者を支援し豊かで安全な消費者市民社会を実現する		指標				現況値			目指す方向		
基本施策②		参画と協働による消費者教育の推進と相互連携による地域全体の消費者力向上		周りの人が消費生活トラブルにあわないために、特に何もしていない人の割合				45.7%(令和元年6月)					
4	1	地域経済振興課	R2	市内で活動する団体へ、見守りの観点等から消費生活トラブル等について、情報交換、情報提供する。	令和2年度から再始動した芦屋市消費者協会が消費者トラブルで困っている方に消費生活センターを案内するなど、随時情報交換、情報提供を行った。	A	A	芦屋市消費者協会と随時情報交換、情報提供を行った。	引き続き芦屋市消費者協会と随時情報交換、情報提供を行う。	14	・コロナ収束後、建設総務課・地域経済振興課・高齢者支援センター・芦屋市消費者協会と合同会議をして情報交換をする。横のつながり、連携が必要である。	B	
			R3	市内で活動する団体へ、見守りの観点等から消費生活トラブル等について、情報交換、情報提供する。	芦屋市消費者協会へ、セミナーなどの講座案内、消費生活トラブル情報の提供など随時情報交換を行った。	B	B	芦屋市消費者協会と随時情報交換、情報提供を行った。	引き続き芦屋市消費者協会と随時情報交換、情報提供を行う。				
			R4	市内で活動する団体へ、見守りの観点等から消費生活トラブル等について、情報交換、情報提供する。	芦屋市消費者協会へ、セミナーなどの講座案内、消費生活トラブル情報の提供など随時情報交換を行った。	B	B	芦屋市消費者協会と随時情報交換、情報提供を行った。	引き続き芦屋市消費者協会と随時情報交換、情報提供を行う。				
			高齢介護課	R2	シルバー人材センターへ最新情報を提供する。	月1回程度、流行の事例について情報提供できたため。	B	B	事例情報が共有され、利用者に適切に情報提供されている。	高齢者への特殊詐欺等、流行の事例について情報提供・交換を行う。	15	・「流行の事例」がわかりにくい。詐欺被害の「流行の事例」の何か？	B
				R3	シルバー人材センターへ最新情報を提供する。	芦屋警察からの情報を基に、その都度流行の事例（特殊詐欺）について情報提供できたため。	B	B	事例情報が共有され、利用者に適切に情報提供されている。	流行の事例（高齢者への特殊詐欺）について情報提供・交換を行う。			
				R4	シルバー人材センターへ最新情報を提供する。	芦屋警察からの情報を基に、その都度流行の事例（昨年引き続き特殊詐欺）について情報提供できたため。	B	B	事例情報が共有され、利用者に適切に情報提供されている。	流行の事例（昨年に引き続き高齢者への特殊詐欺）について情報提供・交換を行う。			
		高齢介護課	R2	高齢者団体へ消費生活トラブル情報を提供したり、高齢者関連イベントなどで、消費生活トラブル等の啓発を行う。（再掲①4-3）	高齢者生活支援センターを通じて、民生・児童委員、福祉推進員、市民向け等に出席講座を開催した。	B	B	高齢者生活支援センターから情報提供や相談があり、情報交換ができています。	高齢者への特殊詐欺等、流行の事例について情報提供・交換を行う。	16	・「流行の事例」がわかりにくい。詐欺被害の「流行の事例」の何か？	B	
			R3	高齢者団体へ消費生活トラブル情報を提供したり、高齢者関連イベントなどで、消費生活トラブル等の啓発を行う。（再掲①4-3）	各高齢者生活支援センターへ月1回程度、流行の事例について情報提供。 高齢者生活支援センター発行の情報誌に消費生活トラブルの注意喚起などを記載。 福祉センターのパネル展で消費者被害情報を掲載。	B	B	高齢者生活支援センター内において、事例情報が共有され、利用者に適切に情報提供されている。	高齢者への特殊詐欺等流行の事例について情報提供・交換を行う。				
			R4	高齢者団体へ消費生活トラブル情報を提供したり、高齢者関連イベントなどで、消費生活トラブル等の啓発を行う（再掲①4-3）	各高齢者生活支援センターへ月1回程度、流行の事例について情報提供。 高齢者生活支援センター発行の情報誌に消費生活トラブルの注意喚起などを記載。	B	B	高齢者生活支援センター内において、事例情報が共有され、利用者に適切に情報提供されている。	高齢者への特殊詐欺等流行の事例について情報提供・交換を行う。				

計画の目標		自ら考え、選択し、行動する消費者を支援し豊かで安全な消費者市民社会を実現する		指標				現況値			目指す方向						
基本施策②		参画と協働による消費者教育の推進と相互連携による地域全体の消費者力向上		周りの人が消費生活トラブルにあわないために、特に何もしていない人の割合				45.7%(令和元年6月)									
4	1	地域各団体との連携及び協働事業の展開	1	行政が、市内で活動する地域団体と連携し、各団体の特性を生かしながら、消費生活トラブルの未然防止、早期発見、再発防止に取り組む。	高齢介護課	R2	サービス事業者等へ消費生活トラブル等の情報を提供する。(再掲①4-7)	介護サービス調整会議や施設の運営推進会議等において、特殊詐欺や消費生活トラブルの相談窓口などを案内していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で会議を開催できなかった。新型コロナウイルス感染症への対応に関してマスク詐欺・特例給付金詐欺についての注意喚起をメールにて周知した。	B	B	新型コロナウイルス感染症に関する特殊詐欺等の周知は行えたが、会議が開催できなかったため、全体としての全般的な消費生活トラブル等の情報共有に至らなかった。	17	B				
						R3	6	サービス事業者等へ消費生活トラブル等の情報を提供する。(再掲①4-7)	施設の運営推進会議等において、特殊詐欺や消費生活トラブルの相談窓口などを案内した。	B	B				情報が共有され、利用者に適切に情報提供されている。	高齢者への特殊詐欺等流行の事例について情報提供・交換を行う。	
						R4		サービス事業者等へ消費生活トラブル等の情報を提供する。(再掲①4-7)	施設の運営推進会議等において、特殊詐欺や消費生活トラブルの相談窓口などを案内した。高齢介護課から郵送する封筒裏面に還付金詐欺の注意喚起の文言とイラストを掲載した。	B					情報が共有され、利用者に適切に情報提供されている。	高齢者への特殊詐欺等流行の事例について情報提供・交換を行う。	
						障がい福祉課	R2	6	サービス事業者等へ消費生活トラブル等の情報を提供する。(再掲①3-6)	相談先の周知や、障がい福祉サービスを利用している人で、消費者トラブルにあっていると思われる人について関係機関と連携し、対応した。	B				B	相談先の周知や、障がい福祉サービスを利用している人で、消費者トラブルにあっていると思われる人について関係機関と連携し、対応した。	個別の関わりの中でも消費生活トラブルへのアンテナを張りつつ、被害の防止に向けた啓発を行う。
							R3	7	サービス事業者等へ消費生活トラブル等の情報を提供する。(再掲①3-6)	個別の関わりの中で、消費者トラブルに巻き込まれていることが判明したものについては関係機関に相談し、対応した。相談実績 3件 内容 インターネット通販の解約手続き、通販での誤配手続き、悪質な菓の販売	B				B	消費者トラブルについて聞き取ることができた。	個別の関わりの中でも消費生活トラブルへのアンテナを張りつつ、関係機関と連携し被害の防止に向けた啓発を行う。
							R4		サービス事業者等へ消費生活トラブル等の情報を提供する。(再掲①3-6)	個別の関わりの中で、消費者トラブルに巻き込まれていることが判明した場合に、関係機関に相談し、対応した。相談実績 1件 内容 携帯電話の料金プランの変更手続き	B					消費者トラブルについて聞き取ることができた。	個別の関わりの中でも消費生活トラブルへのアンテナを張りつつ、被害の防止に向けた啓発を行う。
		地域経済振興課	R2	8	サービス事業者等と連携し、障がいのある就労者等へ、相談窓口の周知や消費生活トラブルになりやすい事例などを情報提供する。(再掲①3-4)	出前講座未実施	D	D	新型コロナウイルス感染症拡大のため	相談支援事業所へ消費生活トラブル情報チラシを配布し、出前講座についても周知する。	19	B	B	コロナが収束すればD評価→A評価			
			R3		サービス事業者等と連携し、障がいのある就労者等へ、相談窓口の周知や消費生活トラブルになりやすい事例などを情報提供する。(再掲①3-4)	障がい福祉課、障がい者支援事業所に啓発チラシを配布し、相談窓口の周知や障がい者がしやすいトラブル情報を提供した。	B	B	出前講座や相談先窓口を案内できた。	相談支援事業所へ消費生活トラブル情報チラシを配布し、出前講座についても周知する。							
			R4		サービス事業者等と連携し、障がいのある就労者等へ、相談窓口の周知や消費生活トラブルになりやすい事例などを情報提供する。(再掲①3-4)	障がい福祉課、障がい者支援事業所に啓発チラシを配布し、相談窓口の周知や障がい者がしやすいトラブル情報を提供した。	B		出前講座や相談先窓口を案内できた。	相談支援事業所へ消費生活トラブル情報チラシを配布し、出前講座についても周知する。							

計画の目標		自ら考え、選択し、行動する消費者を支援し豊かで安全な消費者市民社会を実現する	指標				現況値			目指す方向			
基本施策②		参画と協働による消費者教育の推進と相互連携による地域全体の消費者力向上	周りの人が消費生活トラブルにあわないために、特に何もしていない人の割合				45.7%(令和元年6月)						
4	地域の各団体との連携及び協働事業の展開	身近な情報として、消費者が消費生活情報に触れる機会が増え、消費への関心が深まる。	地域経済振興課	R2	身近な情報として活用してもらえるよう、市内で活動する団体へ、消費生活情報の提供や出前講座を実施する。	自治会や高齢者生活支援センターからの申請で、出前講座を実施した。6回①11/5(7名) ②11/11AM (5名)③11/11PM(7名)④11/16 (17名)⑤11/17(13名) ⑥11/27(4名)	B	B	コロナ禍の中、消費者トラブル情報を提供することができた。	引き続き市内で活動する団体などへ出前講座を実施し、消費生活情報を提供する。	20	B	
				R3	身近な情報として活用してもらえるよう、市内で活動する団体へ、消費生活情報の提供や出前講座を実施する。	出前講座の実施 呉州野自主防災・防犯会 2/13 中止 民生児童委員協議会 高齢者部会 2/21 (27名) 青少年育成愛護委員 班集会(3月) 中止	B	B	新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり従来よりも市内活動団体からの出前講座の依頼は少なかった。	引き続き市内で活動する団体などへ出前講座を実施し、消費生活情報を提供する。			
				R4	身近な情報として活用してもらえるよう、市内で活動する団体へ、消費生活情報の提供や出前講座を実施する。	青少年育成愛護委員会 班集会 (4/1～14) 106名 春日町福祉委員会4/25 24名 消費者協会5/10 12名	B		コロナ禍の中、消費者トラブル情報を提供することができた。	引き続き市内で活動する団体などへ出前講座を実施し、消費生活情報を提供する。			
5	消費者団体強化支援	1 行政が消費者団体と連携し、多様化する消費者問題に柔軟に対応できるよう、消費者力の向上を目指す。	地域経済振興課	R2	消費者団体と連携し、消費生活トラブルの啓発等を行う。	芦屋市消費者協会会員が広報チャンネルに出演して消費者トラブル事例を紹介し、啓発活動を行う。(3月)	A	A	メディアを通じて広く市民に消費者啓発を行った。	様々な機会をとりえて啓発活動を行う。	21	B	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者トラブル事例を紹介したあしやトライアングルはわかりやすくてよかったと高齢者にも好評だった。コロナ禍で活動が思うようにならないが、芦屋市消費者協会は全面的に地域経済振興課協力していきたい。 ・芦屋市消費者協会が、大学生、高校生のボランティア部等の学生と連携することで、子どもから若者、成年に至る成長過程の全ての子どもたちに途切れることのない啓発が期待できると思う。
				R3	消費者団体と連携し、消費生活トラブルの啓発等を行う。	芦屋市消費者協会と連携し、消費生活トラブルの啓発を行った。 消費者月間(5月)での啓発ティッシュ配布 消費生活サポーター養成講座の実施	A	A	消費者協会の育成とともに広く市民に消費者啓発を行った。	引き続き芦屋市消費者協会と連携し啓発活動を行う。			
				R4	消費者団体と連携し、消費生活トラブルの啓発等を行う。	芦屋市消費者協会と連携し、消費生活トラブルの啓発を行った。 消費者月間(5月)での啓発ティッシュ配布、広報番組での啓発、 消費生活サポーター養成講座の実施	B		消費者協会の育成とともに広く市民に消費者啓発を行った。	引き続き芦屋市消費者協会と連携し啓発活動を行う。			
6	消費生活サポーター制度の推進	1 消費生活サポーターが地域の安全・安心な消費生活を支え、地域の消費者力向上にむけて、主体的に活動する。	地域経済振興課	R2	消費生活サポーターを育成する。	消費生活サポーター養成講座(10月～12月)全10回 受講者8名 サポーター登録者8名	B	B	コロナ禍の中、講座を開催することで、受講者全員がサポーター登録した。	消費生活サポーター養成講座を開催し、地域の見守り活動ができるよう働きかける。	22	B	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活サポーターに芦屋市消費者協会へ入会してもらう。 消費生活サポーター養成について、自治会、マンション管理組合等市内各団体に各々2～3名のサポーター配置を要請し、地域活動としての取組を推進する。
				R3	消費生活サポーターを育成する。	消費生活サポーター養成講座(9/25、10/23)全8回 受講者7名 サポーター登録者6名	B	B	コロナ禍の中、講座を開催することで、サポーター登録者を増やすことができた。	消費生活サポーター養成講座を開催し、地域の見守り活動ができるよう働きかける。			
				R4	消費生活サポーターを育成する。	消費生活サポーター養成講座(10/15・10/29)全8回 新規受講者5名 サポーター登録者5名	B		コロナ禍の中、講座を開催することで、サポーター登録者を増やすことができた。	消費生活サポーター養成講座を開催し、地域の見守り活動ができるよう働きかける。			
	2 消費生活サポーターが地域の安全・安心な消費生活を支え、地域の消費者力向上にむけて、消費生活センターと相互に連携する。	地域経済振興課	R2	消費生活サポーターの活動を支援する。	1期～3期サポーター登録者に消費生活セミナーやサポーター養成講座の案内を送付した。	B	B	サポーター登録者がフォローアップのために消費生活セミナーやサポーター講座を受講できた。	引き続きセミナーや講座案内を周知し、サポーターの活動を支援する。	23	B	<ul style="list-style-type: none"> ・芦屋市消費者協会で活動する。 	
			R3	消費生活サポーターの活動を支援する。	1期～4期サポーター登録者に消費生活セミナーやサポーター養成講座の案内を送付した。	B	B	サポーター登録者がフォローアップのために消費生活セミナーやサポーター講座を受講できた。	引き続きセミナーや講座案内を周知し、サポーターの活動を支援する。				
			R4	消費生活サポーターの活動を支援する。	1期～5期サポーター登録者に消費生活セミナーやサポーター養成講座の案内を送付した。	B		サポーター登録者がフォローアップのために消費生活セミナーやサポーター講座を受講できた。	引き続きセミナーや講座案内を周知し、サポーターの活動を支援する。				