

H30取組状況確認シート① 評価 A：達成できた、前年度に比べ進んだ B：ほぼ達成し維持・継続して行った、達成に向けて取組中、検討・準備段階 C：達成できなかった、前年度に比べ後退した

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												
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進												
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	取組内容 (進捗を表す指標等)		評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	次年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
1.消費者教育推進地域協議会（仮称）の設置	1-1 消費者教育推進地域協議会（仮称）の設置	消費者教育推進法に基づき、消費者・消費者団体や、事業者、教育関係者、社会教育関係者、高齢者団体、その他関係機関などをもって、消費者教育推進地域協議会（仮称）を設置する。	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して、構成員相互の情報の交換及び調整を行う。消費者教育推進計画の進捗状況を確認し、評価について意見を述べることにより、消費者教育の推進を図る。	消費者教育推進地域協議会（仮称）の設置	平成29年度	地域経済振興課		29年度	3月設置。4月28日第1回開催。平成30年3月29日第2回開催。	A		引き続き、協議会を開催し、情報及び意見交換等を行いながら、消費者教育の推進を図る。	平成30年度	
								30年度	7月5日に第1回開催。平成31年2月に第2回を開催予定。	A	引き続き、協議会を開催し情報及び意見交換等を行うとともに、次期消費者教育推進計画の策定に向けて検討する。	平成31年度		
2.消費生活センター機能の強化	2-1 消費生活出前講座の対象者を拡大する。	平日だけでなく、休日・祝日や夜の時間帯なども対象とし、地域団体の研修会などに講師を派遣し、希望に沿った消費生活の講座を開催する。	1人でも多くの市民が知識を身に付け、消費生活トラブルを事前に回避できるようになる。消費生活トラブルに遭ったときに対処できる力が身に付く。	出前講座の実施	平成29年度末	地域経済振興課		29年度	12件499名に実施。うち休日3件、夜間1件。（昨年度：14件328名）	A	休日、夜間の出前講座も対象とすることにより、就労者等にも情報提供することができた。	引き続き、休日・祝日や夜の時間帯を希望する出前講座があった場合は対応し、様々な世代への啓発に努める。	平成30年度	
								30年度	13件444名に実施。うち休日3件、夜間2件。	A	休日、夜間の出前講座にも対応し、日中の参加が難しい方にも情報提供できた。	引き続き、休日・祝日や夜の時間帯を希望する出前講座があった場合は対応し、様々な世代への啓発に努める。	平成31年度	
	2-2 各種イベントで消費生活トラブルの啓発を行う。	福祉や子育て関連イベントなどで、パネル展示やトラブル事例の紹介を通じて、広い年代層に情報を提供する。	消費生活行政との接点が少ない世代を含め、幅広い年代が知識を身に付け、消費生活トラブルを事前に回避できるようになる。消費生活トラブルに遭ったときに対処できる力が身に付く。	各種イベントでの啓発	平成29年度末	地域経済振興課	イベント開催課	29年度	7月福祉フェアでは、悪質商法などの契約トラブル、11月子どもフェスティバルでは、子どもの事故予防について啓発。共に、パネル展示、啓発資料、グッズ等配布、説明（福祉フェア：557名、子どもフェスティバル：609名）	A	各イベントに参加し、幅広い年代層への啓発を行うことができた。	引き続き、各種イベントに参加し、幅広い年代層への情報提供を行う。	平成30年度	
								30年度	7月の福祉フェアでは悪質商法や架空請求のパネル展示や説明、啓発資料やグッズ等を配布。（290名）11月の子どもフェスティバルでは、買い物体験コーナーを出展。（599名）	A	子どもフェスティバルでは、新たに「買い物体験」を実施。参加した子どもも多く、物の選び方やお金の価値などについて学ぶ機会を提供できた。	引き続き、各種イベントに参加し、様々な方法で年代に応じた情報提供を行う。	平成31年度	

H30取組状況確認シート① 評価 **A**：達成できた、前年度に比べ進んだ **B**：ほぼ達成し維持・継続して行った、達成に向けて取組中、検討・準備段階 **C**：達成できなかった、前年度に比べ後退した

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												
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進												
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	取組内容 (進捗を表す指標等)		評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	次年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
2-3 商業系イベント など、民間事業者による消費イベントの実施を支援する。	商業系イベントなど、民間事業者による、食育などの消費イベントの実施を支援する。	民間事業者が率先して消費者教育を行うことで、市民が知識を身に付ける機会が増える。	民間事業者による消費イベントの実施支援	民間事業者による消費イベントの実施支援	平成29年度末	地域経済振興課	民間事業者	29年度	平成30年3月25日開催の芦屋スイーツマルシェにおいて、芦屋市商工会がアプリ普及キャンペーンとともに消費生活啓発グッズを配布した。	B	事業者もより良い消費生活を実現する役割を負っていることについて理解を得ているものの、自主的取組に至るのに準備期間が必要である。	芦屋市商工会等商工団体が消費者教育に関する事業等を主催する。	平成31年度	・市役所の空きスペース利用等、場所の工夫 ・事業者のメリットを考え、自主性を促す ・バルやハロウィンイベントなど絡め、クイズやスタンプラリーなどを開催することで、知識を身に付けると共にお店の周知につながる ・事業者側への啓発は、商工会が協力可能
								30年度	芦屋市商工会女性部が各種イベントでフリーマーケットを実施。またリサイクルの観点からフルトップ・ウエスの回収も実施した。	B	商工会においても実施しているが、事業者が独自で取り組んでいる場合も多くあり、把握は困難であるが、すでに実施されている。	引き続き、芦屋市商工会等商工団体においても、消費者教育に関する事業を主催するよう促すと共に、各事業者における取組を支援する。	平成31年度	
2-4 消費生活センター図書 の貸し出しを啓発する。	貸出し図書一覧を作成し、消費生活センターのホームページ上に掲載する。	市民が消費生活に関する情報や知識を身に付け、消費者市民社会を実現する。市民が消費生活センターの機能を理解し、センターを有効活用する。	ホームページ掲載	平成29年度末	地域経済振興課			29年度	図書一覧を作成し、ホームページ上に掲載。訪問販売お断りシールなど、無料配布グッズ等についてもホームページに掲載。	A	立地的な問題もあり、消費生活センターへの来訪者数は低く、認識度は低いと考えられるため、今後も周知、啓発方法等を検討。	消費生活サポーターにセンターの有効活用を促進する。あわせて、図書貸出しの推進、SNS等を利用した素早い情報発信を行う。	平成30年度	
								30年度	消費生活サポーター講座時に、図書を含めたセンター利用について案内。SNS等により、セミナーや注意喚起情報について情報発信。	B	図書貸出の利用者はわずか。SNSのフォロー数も60名程度のため、フォロー数を増やしていく必要がある。	図書の購入時に、SNSで情報発信し、利用を促進する。	平成31年度	
2-5 各種啓発により、消費生活センターの機能を周知する。	庁内研修や関係機関連携、広報などを通じて、消費生活センターの機能を周知する。	警察や各課に消費生活相談があった場合に、スムーズに消費生活センターを紹介してもらえるようになる。	各機関からのスムーズな紹介	平成29年度末	地域経済振興課	関係機関		29年度	市広報で、防犯部署と連携し特殊詐欺について注意喚起するとともに、消費生活特集として、最近の事例紹介等により注意喚起。生活安全推進連絡会にオブザーバーとして出席。また、出前講座も行った。センター機能の周知を行った。庁内向けとして、新任職員研修で消費生活行政について講座を行った。	A	広報及び連絡会への出席により、広く消費生活センターの機能周知につながったと考えられる。また、新任職員へ研修することにより、各窓口等で困っている市民がいた際に、消費生活センターへつないでもらえるようになる。	引き続き、庁内研修や関係機関連携、広報などを通じて、消費生活センターの機能を周知する。	平成30年度	
								30年度	市広報紙で、複数回にわたり流行の契約トラブルについて注意喚起。生活安全推進連絡会にオブザーバーとして出席するとともに出前講座も実施し、センター機能の周知を行った。庁内向けとして、新任職員研修で消費生活行政について講座を行った。	A	広報及び連絡会への出席により、広く消費生活センターの機能周知につながったと考えられる。また、新任職員へ研修することにより、各窓口等で困っている市民がいた際に、消費生活センターへつないでもらえるようになる。	引き続き、庁内研修や関係機関連携、広報などを通じて、消費生活センターの機能を周知する。	平成31年度	

H30取組状況確認シート① 評価 **A**: 達成できた, 前年度に比べ進んだ **B**: ほぼ達成し維持・継続して行った, 達成に向けて取組中, 検討・準備段階 **C**: 達成できなかった, 前年度に比べ後退した

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												
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進												
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点, 実施効果 未達成の理由, 課題等	次年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言	
3.庁内連携の強化	3-1 循環型社会の構築のため、3R活動などの省資源の取組と、グリーン購入を進める啓発活動の検討を行う。	現在、市ホームページにて3R活動及びグリーン購入の情報提供を行っているが、イベントなどにおいて、リーフレット・マイバグの配布や、展示啓発を行うなど、効果的な啓発活動の検討を行う。	環境負荷を低減し、循環型社会を実現する。	リーフレットなどの配布	平成31年度末	環境課		29年度	B	秋まつりには来場者数が多くあり、多数の方への啓発を行うことができた。3Rに関する啓発は昨年度よりできたものの、グリーン購入に関する啓発は、昨年度に引き続き市ホームページでの情報提供のみという結果になっている。	マイバグの配布の際にグリーン購入に関する啓発リーフレットを同封するなど、それぞれを独立して行うのではなく、うまくつけてより効果的な啓発活動ができるよう検討する。	平成31年度	・商業系のイベントや買い物絡めて、意識付けを行う	
								30年度	B	今年度は、秋まつりが台風の接近により中止となり、昨年度より啓発できる機会が少なかった。グリーン購入に関する啓発も昨年度に引き続き市ホームページでの情報提供での実施となっている。	マイバグの配布の際にグリーン購入に関する啓発リーフレットを同封するなど、それぞれを独立して行うのではなく、うまくつけてより効果的な啓発活動ができるよう検討する。	平成31年度		
	3-2 リユースフェスタを共催する。	リユースフェスタにおいて、地域経済振興課がリサイクル教室を行う。	リユース、リサイクルの知識や、ごみ減量に向けた意識を身に付け、消費者市民社会、循環型社会を実現する。	リユースフェスタの共催	平成29年度末	環境施設課	地域経済振興課	29年度	A	5月、10月、2月のリユースフェスタにて、リサイクルクイズや啓発グッズの配布、リサイクル品の展示を行った。あわせて、マイ箸、マイバグの配布も行った。	引き続き、リユースフェスタを共催し、リサイクル等について啓発を行う。	平成30年度		
								30年度	A	6月、11月のリユースフェスタで、リサイクルクイズや啓発グッズ、マイバグの配布を行った。あわせて、フードドライブを実施した。	引き続き、リユースフェスタを共催し、リサイクル等について啓発を行う。	平成31年度		
	3-3 リサイクルに関するパンフレットを発行する。	リサイクルに関するパンフレットを地域経済振興課と協働発行し、リサイクルの促進を行う。	リユース、リサイクルの知識や、ごみ減量に向けた意識を身に付け、消費者市民社会、循環型社会を実現する。	パンフレットの発行	平成31年度末	環境施設課	地域経済振興課	29年度	A	家庭ごみハンドブック・事業系ごみハンドブック発行の際に、リサイクル・食品ロスについて記載し、リサイクル等の意識向上について努めた。	リサイクルや食品ロスについて、コラムやロゴを用いて啓発することで、関心を持ってもらいやすい工夫した。	今年度作成したハンドブックを引き続き配布し、リサイクル等について啓発を行う。	平成30年度	
								30年度	A	環境処理センターの施設見学に訪れる小学生に向けたパンフレットを作成する際、リサイクルについても記載し、リサイクル意識の向上に努めた。	小学生が見てもわかりやすく、また家に持って帰って家族と見直してもらえようような内容になるよう工夫した。	29年度に作成したハンドブック及び今年度作成したパンフレットを引き続き配布し、リサイクル等について啓発を行う。	平成31年度	

H30取組状況確認シート① 評価 **A**：達成できた、前年度に比べ進んだ **B**：ほぼ達成し維持・継続して行った、達成に向けて取組中、検討・準備段階 **C**：達成できなかった、前年度に比べ後退した

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													
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進													
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	取組内容 (進捗を表す指標等)		評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	次年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言	
3-4 食育講座を共 催する。		食品の安全性、食習慣など についての正確な情報の提供 を行う。	食に関する正しい知識などを 身に付け、健康的な生活を 送ることができるようになる。	食育講座の共 催	平成31 年度末	健康課	地域経済振興 課	29年度	共催に向けて内容や方法について検 討中。	B	既存事業への組み込みにつ いて検討中。	食品表示セミナーを共催予 定。	平成30 年度	・食品衛生協会、薬局、医師会などと絡め て取り組んでどうか。	
								30年度	食品表示セミナーを共催。健康課の 事業等での事前周知の実施、また セミナー当日は塩分表示の見方、減 塩の必要性についての情報提供用の 資料配布を行った。	A	共催することで、今までより広 く食に関する正確な情報を提 供することができ、健康的な 生活を送ることができる人の 増加につながっていくと考えら れる。	引き続き食品の安全性、 食習慣などについての正確 な情報の提供について講 座の共催を検討しつつ、 連携し行う予定。	平成31 年度		
3-5 食育に関する パンフレットを 発行する。		地域経済振興課と協働で、 食品の安全性、食習慣など についてのパンフレットを発行し、 情報の提供を行う。	食に関する正しい知識などを 身に付け、健康的な生活を 送ることができるようになる。	パンフレットの 発行	平成31 年度末	健康課	地域経済振興 課	29年度	食品の安全性や食習慣などのパンフ レット等での啓発内容について検討 中。	B	対象年齢や配布場所等も含 めて検討中。	共催するセミナー等におい て、参加者にあった食育に 関するチラシを配布予定。	平成30 年度	・食品衛生協会、薬局、医師会などと絡め て取り組んでどうか。 ・学校給食等と連携して、献立表に情報を 載せてもらうのはどうか。	
								30年度	食品表示セミナーの事前周知チラシ の裏面を活用し、健康的な食習慣 としての減塩の必要性を掲載し、情 報提供を行った。	A	協働して情報提供を行うこと で、今までより広く周知を図 ることができたと考えられる。今 後周知する内容については検 討する必要あり。	引き続き協働して、対象の 方に適した食に関する正し い情報の提供を行う予定。	平成31 年度		
3-6 交通安全に関 する講座を開 催する。		自転車の正しい利用方法な ど、交通安全に関する講座を 開催する。	交通安全に関する正しい知 識を身に付け、安全・安心な 社会を実現する。	講座の開催	平成30 年度末	建設総務課	交通安全協会 地域経済振興 課	29年度	幼稚園、保育所(園)、小学校、 中学校、特別支援学校での交通安 全教室の開催。 10月に自転車免許教室の開催。	A	交通安全教室を継続して開 催できている。	引き続き、交通安全教室 を開催する	平成30 年度		
								30年度	幼稚園、保育所(園)、小学校、 中学校、特別支援学校での交通安 全教室の開催。 出前講座による交通安全教室の開 催。 10月に自転車免許教室の開催。	A	交通安全教室を継続して開 催できている。 高齢者への啓発が必要であ る。	引き続き、交通安全教室 を開催する	平成31 年度		
3-8 児童生徒、教 職員に対し、 消費生活情報 を提供する。		各小中学校で実施する「スマ ホ教室」などの開催により、児 童生徒の消費生活トラブルなど の未然防止に努める。	児童・生徒による消費生活ト ラブルや詐欺被害について、 未然防止、早期発見、早 期解決できるようになる。	スマホ教室など の実施	平成31 年度末	学校教育課	地域経済振興 課	29年度	小中学校共に、家庭科の授業の中 で、消費者教育を実施。特に、中 学校においては、消費者トラブルに 特化した授業を行い、未然防止に 努めた。	A	授業だけでなく、打出教育 文化センター主催のスマホサ ミットとも連携し、ネットによる 消費者生活トラブルの未然 防止、早期発見に努めた。	授業内容の充実及び関係 機関との連携	平成31 年度		
								30年度	小中学校共に、社会科、家庭科の 授業の中で、消費者教育を実施。 中学校においては、消費者トラブル の具体例を例示した授業を行い、未 然防止に努めた。	A	授業以外に、小中学校共に ネット等に関する講演会を 実施。また、打出教育文化セ ンター主催のスマホサミットと 連携し、ネットによる消費者 生活トラブルの未然防止、 早期発見に努めた。	授業内容の充実及び専門 的な関係機関との連携	平成31 年度		

H30取組状況確認シート① 評価 A：達成できた、前年度に比べ進んだ B：ほぼ達成し維持・継続して行った、達成に向けて取組中、検討・準備段階 C：達成できなかった、前年度に比べ後退した

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											
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進											
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	次年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
3-9 子育て家庭へ 消費生活トラ ブル情報を提 供する。		子どもの事故情報などを、チラシ・リーフレットなどにより、子育て家庭が立ち寄る場所で提供する。	親や子どもが消費生活トラブルの知識を共に身に付け、事前に回避できるようになる。消費生活トラブルに遭ったときに対処できる力が身に付く。家庭教育の機会が増える。	チラシ・リーフレットなどによる情報提供	平成29年度末	地域経済振興課	29年度	子どもの事故情報リーフレットを保健センターに配架。またこどもフェスティバルを通じて、保健センター内で、子どもの事故予防についてパネル展示及び事故予防冊子の配布などにより啓発を行った。	A	事故が起こりやすい家の中の危険について周知することにより、事故予防につながったと考えられる。	引き続き、子どもの事故情報などを、チラシ・リーフレットなどにより、子育て家庭が立ち寄る場所で提供する。	平成30年度	
						地域経済振興課	30年度	SNSで子どものトラブルについて注意喚起するとともに、こどもフェスティバルを通じて、関連チラシを配布。また、国・県等からの情報があつた場合、関係課へ情報提供し、啓発を行った。	A	子ども関係のイベントでの周知やSNS等の利用により、より多くの方に周知できていると考える。	引き続き、子どもに関するトラブルについて、チラシやリーフレット、SNSなどにより、最新情報を提供する。	平成31年度	
3-10 必要時に最新 情報を交換す る。		子どもの消費生活トラブルが多発したときなど、必要時に関連部署が集まって、情報交換、提供を行う。	情報交換、情報共有により、消費生活トラブルの拡大防止を目指す。各機関の特性を生かし、様々な角度から消費生活トラブル対策をとることができるようになる。	情報交換の場への参加	平成31年度末	地域経済振興課	29年度	個別に、関連機関と情報交換や提供を行っているが、情報交換の場への参加はできていない。	B	連携方法等について、検討中。	情報交換の場への参加について検討するとともに、個別に必要な情報提供についても行っていく。	平成31年度	・生活安全推進連絡会の子ども分科会に参加してはどうか。
						青少年愛護センター	30年度	生活安全推進連絡会にオブザーバーとして出席し、情報交換等を行った。	A	現状多発している子どものトラブルは把握しておらず、高齢者向けの啓発が主だが、子ども関連についても注意喚起していく。	引き続き生活安全推進連絡会に参加し、情報交換、情報提供を行っている。	平成31年度	
3-11 障がいのある 人向け窓口案 内リーフレット を作成する。		アンケート結果を踏まえて障がいのある人向けに消費生活に関する相談窓口を案内する。	障がいのある人の消費生活トラブルや詐欺被害が早期に見られ、早期解決できるようになる。消費生活トラブルに遭ったときに自ら対処できるようになる。	リーフレット作成、周知、啓発	平成29年度末	地域経済振興課	29年度	トラブルになりやすい事例及び消費生活センターの案内を記載した音声コード付きリーフレット及び相談先として消費生活センターを記載した成年後見パンフレットを作成し、関係課及び機関へ配架。	A	音声コード付きリーフレットは、文字の大きさ、ルビ、情報量など、関係機関からアドバイスを基に作成。	作成したリーフレットを活用するとともに、新たな流行のトラブルが起きた場合などは、内容を更新し新たに作成する。各種リーフレット等を更新時に、相談先窓口として消費生活センターを記載してもらえよう、依頼する。	平成30年度	
						地域経済振興課	30年度	障がいのある人向けのリーフレットを、特別支援学校での出前講座の際に配布。	A	障がいのある人に対する啓発だけではなく、ご家族や先生方など、周りで見守る方への啓発ができた。	今後も障がいのある人と周囲の人への啓発を続ける。	平成31年度	

H30取組状況確認シート① 評価 **A**：達成できた、前年度に比べ進んだ **B**：ほぼ達成し維持・継続して行った、達成に向けて取組中、検討・準備段階 **C**：達成できなかった、前年度に比べ後退した

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												
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進												
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	取組内容 (進捗を表す指標等)		評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	次年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
3-12 マンションの掲 示板などに啓 発チラシを掲示 する。	外出が難しい市民が見ることができるよう、マンションの掲示板上などに啓発チラシを掲載する。	消費生活トラブルに関する知識を身に付け、事前に回避できるようになる。 消費生活トラブルに遭ったときに対処できるようになる。	啓発チラシの 掲示	平成31 年度末	地域経済振興課	市民参画課 住宅課	29年度	市営住宅でのチラシ掲載について検討中。	B	市内民間マンションへの掲載について、どのように広報していくのか要検討。掲載を希望するマンションへ配布できるような体制を整える。	市営住宅への掲載依頼を行う。市内マンション向けに、チラシ掲載などについて、ホームページなどで広報を行う。	平成31 年度	・民間マンションなら宅建協会を絡めて、不動産屋が管理しているマンションの自治会の入会の有無や市への協力体制などの情報を基に、掲載可能なマンションを絞ることができる と考えられる。 ・事業者宛にチラシのサンプルを送付する。	
							30年度	高浜町の市営住宅集約事業の対象者に対し、出前講座を3回開催し、引越関連のトラブルについて注意喚起。オープン記念においても啓発チラシを配布。	B	市営住宅へのチラシ掲示には至っていないが、ある程度、住人への注意喚起は行うことができた。	事業者宛に、チラシのサンプルを送付し、掲示を促進する。	平成31 年度		
3-13 市民課窓口番 号案内システム での消費生活 情報の放映を 検討する。	市民課での待ち時間を利用して、窓口番号案内システムでの消費生活情報の放映を検討する。	来庁した市民に消費生活情報を配信することで、日ごろ消費生活に興味がない市民も無意識のうちに知識を身に付け、消費生活への関心が深まり、消費生活トラブルを事前に回避できるようになる。	放映	平成29 年度末	地域経済振興課	市民課	29年度	最近流行のトラブル事例を紹介し注意喚起を行った。あわせて、イベント案内についても放映した。	A	市民課利用者は基本的に毎日異なると考えられるため、定期的に放映することで、より多くの市民への意識付けが可能であると考えられる。	引き続き窓口番号案内システムにより、定期的に消費生活情報の放映を行う。	平成30 年度		
							30年度	消費生活サポーター講座やイベントについて案内した。	A	市民課利用者は基本的に毎日異なると考えられるため、定期的に放映することで、より多くの市民への意識付けが可能であると考えられる。	引き続き窓口番号案内システムにより、定期的に消費生活情報の放映を行う。	平成31 年度		
3-14 上宮川文化セ ンターで消費 生活に関する 情報を提供す る。	高齢者が身近なセンターで消費生活に関する情報を得られるようにする。	高齢者が消費生活トラブルの知識を身に付け、事前に回避できるようになる。 消費生活トラブルに遭ったときに対処できるようになる。 高齢者の消費生活トラブルについて、未然防止、早期発見、早期解決できるようになる。	チラシ・リーフ レットの配布 出前講座の開 催	平成31 年度末	上宮川文化セ ンター	地域経済振興 課	29年度	よくある消費生活トラブル事例のチラシや、消費生活セミナーのチラシを配架。	A	チラシを配架し、来館者への啓発を行った。	配架だけでなく、トラブルが多い時などは、月1回発行の上宮川文化センターだよりとともに、配布予定。	平成30 年度		
							30年度	よくある消費生活トラブル事例のチラシや、消費生活セミナーのチラシを配架。	A	チラシを配架し、来館者への啓発を行った。	配架だけでなく、トラブルが多い時などは、月1回発行の上宮川文化センターだよりとともに、配布予定。	平成31 年度		

H30取組状況確認シート① 評価 A：達成できた、前年度に比べ進んだ B：ほぼ達成し維持・継続して行った、達成に向けて取組中、検討・準備段階 C：達成できなかった、前年度に比べ後退した

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													
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進													
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	次年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言		
4.子どもの消費者教育の推進	①子どもの消費生活トラブルの防止、早期発見及び再発防止と家庭教育の充実	4-2 青少年愛護センターと最新情報を交換する。 愛護班集会などで、子どもの消費生活トラブルなどに関する情報交換を行う。	情報交換、情報共有により、消費生活トラブルの拡大防止を目指す。家庭教育の機会が増える。	情報交換の定例化	平成30年度末	青少年愛護センター	地域経済振興課	29年度	A	地域経済振興課と協議・連携し、年度末までに各班集会において子どもの消費生活トラブルなどに関する最新情報などを提供し、その他啓発資料やグッズなどを頒布。	子ども自身が消費生活トラブルに巻き込まれるリスクがあるというのが今日的課題であると、まずは保護者に認識してもらうことが大切。	引き続き、現状頻度で班集会での啓発を行う。情報の新しさは常に意を用いることが必要。	平成30年度		
								30年度	A	地域経済振興課と連携し、市内8班ある青少年育成愛護委員の各班集会において消費生活トラブルなどに関する最新情報などを提供し、その他啓発資料やグッズなどを頒布。	民法改正で成人年齢が18歳に引き下げられることに備えて「若年層の消費者トラブルを防ごう」と題した育成愛護委員研修会を10月19日に、開催し、32人の参加を得た。	育成愛護委員班集会での啓発を継続する。左記研修会の反響が大きかったので、常に新しい具体的な事例について学ぶ機会を提供する。	平成31年度		
	②子どものいる世帯を対象に市内文化施設利用を促進する。	文化施設を利用してイベントを実施するなど、文化価値の高いものに触れる機会を増やす。	市場に流通する商品とは違うものに接する機会を持つことで、物の価値判断についての家庭教育を充実し、学校教育を補完する。	イベントの開催	平成29年度末	生涯学習課	地域経済振興課	29年度	A	●美術博物館 小中学生入場者数：1806名 ●谷崎潤一郎記念館 小中学生入場者数：700名 ●美術博物館の子ども向けイベント ①あしやつくる場（2回・11,055名） ②びはくルーム（4回・214名） ③ワークショップ（12回・682名） ●文化ゾーンのイベント ①niwa-doku（564名）	●美術博物館や谷崎潤一郎記念館の展覧会は内容により、子どもの入場者数にばらつきがあるものの入場者数は増加。美術博物館を利用したイベントは子どものいる世帯に大変好評であり、参加者数も多い。 ●あしやつくる場 幅広い年代の方が楽しめるような内容にし、周知を工夫した結果、家族連れの来場者が多くみられ、滞留時間も長かった。またSNSなどで周知力のある出店者に広報の協力をいただき新たな客層を取り込むことができた。今後は展覧会の入館に繋がる工夫が必要。 ●びはくルーム 建築家を招き美術の楽しさを体験してもらったり、家族で楽しめることを考えた。それぞれ定員を超え、中には、2倍3倍の参加があった。	催し内容を毎回工夫し、常に新鮮味のあるイベントを目指す。また、「文化ゾーン」として継続的に催しを実施。 ○あしやつくる場 ○びはくルーム ○ワークショップ ○niwa-doku	平成30年度		
								30年度	B	●美術博物館 小中学生入場者数：593名 ●谷崎潤一郎記念館 小中学生入場者数：724名 ●美術博物館の子ども向けイベント ①あしやつくる場（1回・5149名） ②まなびはく（5回・176名） ③ワークショップ（1回・30名） ④ホールコンサート（2回・175名） ⑤その他（8回・389名） ●文化ゾーンのイベント ①niwa-doku（657名） ※いずれも10月末時点	●小中学生の入場者数について、展覧会の内容に左右されるため、安定した入場者数を見込むことは難しい。 ●子ども向けイベントについて、昨年度より種類を増やして取り組んでいる。また、「びはくルーム」を「まなびはく」に改称し、親子で参加できるものへと変化させている。 ●niwa-dokuは安定した来場者数となった。	催し内容を毎回工夫し、常に新鮮味のあるイベントを目指す。また、「文化ゾーン」として継続的に催しを実施。 ○あしやつくる場 ○まなびはく ○ワークショップ ○niwa-doku	平成31年度		

H30取組状況確認シート① 評価 **A**：達成できた、前年度に比べ進んだ **B**：ほぼ達成し維持・継続して行った、達成に向けて取組中、検討・準備段階 **C**：達成できなかった、前年度に比べ後退した

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											
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進											
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	次年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
4-4 中学校においてトライやる ウィークを実施する。	中学2年生を対象に市内で就業体験をさせる。		事業者側の視点を学ぶことで、経済構造の仕組みを知るとともに、体験発表を通じて、消費者市民社会のあり方を改めて考える機会を得る。	トライやるウィークの実施	平成29年度末	学校教育課		29年度	A	指導ボランティア、介助補助員の配置 学校・地域・保護者の連携 今年度新規事業所4ヶ所	中学2年生を対象に市内で就業体験をさせる。 キャリア教育の視点を取り入れた事前・事後指導の充実	平成30年度	
								30年度	A	指導ボランティア、介助補助員の配置 学校・地域・保護者の連携 今年度新規事業所7ヶ所	中学2年生を対象に市内で就業体験をさせる。 キャリア教育の視点を取り入れた事前・事後指導の充実	平成31年度	
4-5 小学生が商店街を体験する。	子ども会、コミスクの子どもを対象に、クイズやゲームなどを交え、地域の商店街の探検ツアーを実施する。	子ども会、コミスクの子どもを対象に、クイズやゲームなどを交え、地域の商店街の探検ツアーを実施する。	低年齢時から商売や金融の仕組みを知る。	商店街体験の実施	平成30年度末	地域経済振興課	商工会 商店街会	29年度	B	今年度の金融教室は参加者が15名と少なかったため、どのような企画にニーズがあるかを検討し、商店街体験へつなげていく。	子ども会、コミスクの子どもを対象に、クイズやゲームなどを交え、地域の商店街の探検ツアーを実施する。	平成30年度	・連携先の商店街連合会は休会中。各商店街との取組にはなる。商工会で取りまとめは可能。 ・キッズスクエアでクイズ形式をやってもいいと思う。 ・交通量等の関係で、安全面から打出商店街がいいと思う。 ・商店街側にもメリットを作ることで開催しやすくなる。
								30年度	A	買い物体験コーナーは、おもちゃのお金を使った体験ではあるが、限られたお金で商品を選んだり、親と一緒に考えながら買い物しており、大盛況で大変有意義であったと考えられる。	商店街に限らず、各種イベント時などにおいて、低年齢時から商売や金融の仕組みに触れられる機会を提供していく。	平成31年度	
4-6 保護者を対象とした子どもの消費生活トラブルなどに関する研修会を開催する。	保護者を対象に、子どもの消費生活トラブルなどを演題とした合同研修会を開催する。	保護者を対象に、子どもの消費生活トラブルなどを演題とした合同研修会を開催する。	親が消費生活トラブルの知識を共に身に付け、事前に回避できるようになる。消費生活トラブルに遭ったときに対処できる力が身に付く。家庭教育の機会が増える。	研修会の開催	平成31年度末	青少年愛護センター	芦屋市中学校区青少年健全育成推進会議 芦屋市青少年育成愛護委員会 地域経済振興課	29年度	A	研修会の開催を広く呼びかけ、学校関係者だけでなく、保護者も含め、できるだけ多くの人に最新の情報を提供する。	スマホは歴史の浅いメディアで、その可能性と危険性は常に変化をしている。継続しての取り組みが必要であるため、来年度も引き続き開催予定。	平成31年度	
								30年度	B	育成愛護委員だけでなく、学校関係者や保護者など、広く研修会の参加を働きかける。	インターネットやスマホの急速な進展は、潜在的リスクを併せもっており、現実に行き起こっている事象とその対策について継続して啓発する必要がある。	平成31年度	

H30取組状況確認シート① 評価 **A**：達成できた、前年度に比べ進んだ **B**：ほぼ達成し維持・継続して行った、達成に向けて取組中、検討・準備段階 **C**：達成できなかった、前年度に比べ後退した

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														
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進														
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	取組内容 (進捗を表す指標等)		評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	次年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言		
4.子どもの消費者教育の推進	②学校 教育を通じた 消費者教育の 推進	4-9 ゲストティー チャー（専門 家）を迎えて、消費者教育の学習を実施する。	社会などの教科学習の中における消費者教育に関する単元で、教員と専門家が協力して授業を作る。	消費に関する様々な課題を知る中で消費者教育の大切さを知る。	80%の学校がゲストティーチャーを迎えての授業の実施	平成31年度末	学校教育課		29年度	ゲストティーチャーの調整ができなかった。	C	カリキュラムに合うゲストティーチャーの人選が難しい。	年度当初から学校と調整を行う。	平成31年度	・テーマごとに、該当する講師（団体）や学習内容等を記載したメニュー表を作成、リスト化することで選びやすくなる。 ・身近なことをわかりやすく伝えるために、専門家の幅を広げ、若手のお笑いや落語家などの起用も検討しては。	
		4-10 子どもの消費生活トラブル事例を乗せたリーフレットなどを配布する。	インターネット・ゲームの高額請求に関する内容など子どもたちが巻き込まれやすい内容のもので危険性を伝える。	身近にあるものの危険性を知り、ルールを守って機器を利用する重要性を身に付ける。	リーフレットの配布	平成31年度末	学校教育課		29年度	子どもが巻き込まれやすいトラブルや注意点等に関するリーフレットを発行。	B	発行したのみで、未配布だが、今後順次配布を行っていく。	機会をみて、有効なタイミングでの配布を行う。	平成31年度	・誤字：取組「乗せた」→「載せた」	
	③高等 学校・大学との 協働事業による 学校における 消費者教育の 推進	4-11 成人年齢前後に必要な知識の講座を開催する。	入学時オリエンテーションなどで契約や金融について講座を開催する。	成人年齢前後の消費者が、契約や金融など必要な知識を身に付け、消費生活トラブルを事前に回避できるようになる。	講座の開催	平成31年度末	地域経済振興課	教育委員会 大学		29年度	講座は未開催だが、成人式で啓発リーフレットを配布し、契約のルールやよくあるトラブル事例などの紹介を行った。	B	リーフレットは、四コマ漫画で事例紹介をしているものにして、読みやすいものにした。講座の開催については現在検討中。	入学時オリエンテーションなしで契約や金融について講座を開催する。	平成31年度	・10分から15分程度のDVDなどを作成し貸出しなどをすれば、講師を呼ばなくても開催可能。開催側もやりやすく、より多くの人に啓発可能。 ・市内在住だが市外学校に通学の場合もあり、該当する子がいる家に個別配布するにしても、近隣市と一斉に行う必要あり。
		4-12 高校生、大学生と協働で子ども向けや高齢者向けの消費者教育講座プログラムを構築する。	高校生、大学生と協働で子ども向けや高齢者向け消費者教育講座プログラムを構築する。	子どもや高齢者向けのプログラム構築を通じて、若者が自分で理解し、選択し、行動する消費者力を有するようになる。	消費者教育講座プログラムの構築	平成31年度末	地域経済振興課	教育委員会 大学		29年度	協働先及び若者向けプログラムを検討中。	C	協働先未定。他市町、他課の連携事例等を参考に、協働先を検討する。どのようなプログラムが有効か情報収集を行う必要がある。	高校生、大学生と協働で子ども向けや高齢者向け消費者教育講座プログラムを構築する。	平成31年度	・演劇部などに絞って、寸劇を依頼してはどうか。台本もある。 ・サポーターにも寸劇を依頼しては。学生と一緒にやったり、地域で活動ができるようになる。
								30年度	成人式で啓発リーフレットを配布し、契約のルールやよくあるトラブル事例などを紹介。	B	リーフレットは、四コマ漫画で事例紹介をしているものにして、読みやすいものを配布した。	市外の学校に通学する若者にも啓発できるよう、成人年齢前後の市内居住者向けに啓発チラシを送付する。	平成31年度			
								30年度	協働先及び若者向けプログラムを検討中。	C	学生と消費生活サポーターと協働で地域活動できるよう、検討していく。	子どもフェスティバルでの買い物体験コーナーなど、各種イベントにおいて、学生や消費生活サポーターにボランティアをお願いするなどし、協働に取り組む。	平成31年度			

H30取組状況確認シート① 評価 **A**：達成できた、前年度に比べ進んだ **B**：ほぼ達成し維持・継続して行った、達成に向けて取組中、検討・準備段階 **C**：達成できなかった、前年度に比べ後退した

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											
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進											
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	次年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
5.障がいのある人に関する切れ目のない消費者教育の実現	5-1 障がいのある人向けの「消費者トラブルガイドブック」を配布・活用する。	障がいのある人向けの「消費者トラブルガイドブック」を福祉関連事業所などに配布し、啓発を図る。	障がいのある人の消費生活トラブルや詐欺被害が早期に見られ、早期解決できるようになる。	消費者トラブルガイドブックの配布、周知・啓発	平成29年度末	地域経済振興課	権利擁護支援センター 障がい者相談支援事業	29年度 消費者トラブルの予防に関するリーフレットを市役所窓口、障がい者相談支援事業窓口で配布。 市民後見人活動マニュアルにおいて、消費者被害に関する相談先として、消費生活センターを記載し、支援者への周知啓発を行っている。	B	障がいのある人への啓発と合わせ、支援者へも相談先の周知を図った。 トラブルにも流行があるため、障がいのある人が使いやすい事例を随時検討し、更新していく必要がある。	消費者トラブルガイドブックを作成し、課内及び関係機関職員へも周知・啓発を実施する。 引き続き市民後見人活動マニュアルの活用やその他啓発に関するリーフレット等を配布する。	平成31年度	・例えば、木口福祉財団や三田谷治療教育院などと連携しては。 ・障がいによって内容を変える必要があるため、それぞれに作成の必要あり。情報量も適量に。
						地域経済振興課	権利擁護支援センター 障がい者相談支援事業	30年度 消費者トラブルの予防に関するリーフレットを市役所窓口、障がい者相談支援事業窓口、特別支援学校での出前講座で配布。	B	障がいのある人への啓発と合わせ、支援者へも相談先の周知を図った。トラブルにも流行があるため、障がいのある人が使いやすい事例を随時検討し、更新していく必要がある。	ガイドブックという形ではなく、流行のトラブルについて随時検討し、有効な情報を掲載したリーフレット等を配布する。	平成31年度	
	5-3 視覚障がいのある人を対象とした消費生活トラブルのリーフレットなどを作成する。	点字や音声コードを付けた消費生活トラブルのリーフレットなどを作成し、視覚障がいのある人に対しても情報提供を行う。	視覚障がいのある人も消費生活トラブルの知識を身に付け、事前に回避できるようになる。 消費生活トラブルに遭ったときに自ら対処できるようになる。	リーフレットなどの作成、周知・啓発	平成29年度末	地域経済振興課		29年度 トラブルになりやすい事例及び消費生活センターの案内に記載した音声コード付きリーフレットを作成し障害福祉課、権利擁護支援センター、社会福祉協議会等に配架。	A	点字が読めない人もいることから、携帯で読み取れる音声コード付とした。	引き続き、視覚障がいのある人も対象とした、流行のトラブル事例や相談先として消費生活センターを案内するリーフレット等を配架・作成。	平成31年度	
						地域経済振興課		30年度 トラブルになりやすい事例及び消費生活センターの案内に記載した音声コード付きリーフレットを障害福祉課、権利擁護支援センター、社会福祉協議会等に配架。	A	点字が読めない人もいることから、携帯で読み取れる音声コード付とした。	引き続き、視覚障がいのある人も対象とした、流行のトラブル事例や相談先として消費生活センターを案内するリーフレット等を配架・作成。	平成31年度	
	5-4 施設の職員や相談員などと情報交換する。	家族よりも、場合によっては第三者である施設の職員や相談員の方が、消費生活トラブルに巻き込まれたときに相談しやすいとの意見を踏まえ、個別または自立支援連携会議などの場で情報交換を行う。	障がいのある人の消費生活トラブルや詐欺被害が早期に見られ、早期解決できるようになる。 情報交換、情報共有により、消費生活トラブルの拡大防止を目指す。	定期的な情報交換	平成31年度末	地域経済振興課	民間企業 障がい者相談支援事業	29年度 個別の対象者について、対応方法等について必要に応じて相談し、情報共有を行った。	B	個別の対象者に関する相談等、連携を図っているが、定期的な情報交換の場の設置については検討中である。	更なる連携の強化を図るとともに、効果的な情報共有、情報交換の仕方について検討が必要。	平成31年度	・現場の相談員が集まる場面がそれぞれあると思うので、そういうところで具体的な事例紹介をすると参考になると思う。
						地域経済振興課	民間企業 障がい者相談支援事業	30年度 関連施設から個別に情報提供や相談があり、必要に応じて対応方法等、注意喚起、情報提供を行った。	B	利用者がトラブルにあった場合などセンターに相談があり、ある程度センターの周知が進んでいると考えられる。	更なる連携の強化を図るとともに、効果的な情報共有、情報交換の仕方について検討していく。	平成31年度	

H30取組状況確認シート① 評価 **A**：達成できた、前年度に比べ進んだ **B**：ほぼ達成し維持・継続して行った、達成に向けて取組中、検討・準備段階 **C**：達成できなかった、前年度に比べ後退した

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												
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進												
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	取組内容 (進捗を表す指標等)		評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	次年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
6.高齢者への消費者教育の推進	5-5 特別支援学校で消費者教育の出前講座を行う。	障がいのある人がターゲットになりやすい消費生活トラブル事例を紹介する。	消費生活トラブルについて事例などを学ぶことにより、社会に出た後も、事前に回避できるようにになる。 消費生活トラブルに遭ったときに対処できるようになる。	出前講座の実施	平成29年度末	地域経済振興課	兵庫県	29年度	高校2年生にはロールプレイなどを交えた出前講座を実施。主に社会に出ていく生徒が対象で、ネットトラブルやデート商法などを紹介。クーリングオフについても説明。 3年生はカリキュラムの都合上、講座未実施だが、2年生の時に講座をしており、その補正としてマルチ商法に関する資料を提供。	A	事前に授業を見学し、生徒の能力に応じた講座を構成。 来年度は、社会に出ていく3年生に対しても講座開催ができるよう、働きかける。	高校2年生、3年生を対象に、それぞれのレベルにあった出前講座を実施する。	平成30年度	
								30年度	高校2年生と3年生向けに出前講座を実施。実際に授業を受講した生徒以外にも、当日資料を配布し、保護者の方にも情報提供を行った。	A	今年は2年、3年の両学年に実施。事前に授業を見学し、先生とも相談しながら、生徒の能力に応じた講座を構成。	社会に出たときに、トラブルを未然に防ぐことができるよう、また、トラブルにあった時に対処できるよう、引き続き出前講座に取り組んでいく。	平成31年度	
	6-3 高齢者生活支援センターへ最新情報を提供する。	高齢者が身近なセンターで消費生活に関する相談ができるよう対応する。	高齢者の第一義的な相談窓口として、消費生活の相談を受けた場合、被害を最小限に食い止める。	定期的な情報提供	平成31年度末	高齢介護課	高齢者生活支援センター	29年度	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。 高齢者生活支援センターが民生・児童委員、福祉推進員、市民向けに出前講座を行った。	A	高齢者生活支援センターからも情報提供や相談があり、情報交換ができています。	流行の事例について情報提供・交換を行う。	平成30年度	
								30年度	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。 高齢者生活支援センターが民生・児童委員、福祉推進員、市民向けに出前講座を開催する予定。	A	高齢者生活支援センターから些細な情報であっても、消費生活センターに報告するようにしている。また、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。	流行の事例について情報提供・交換を行う。	平成31年度	
	6-4 老人クラブ連合会へ最新情報を提供する。	老人クラブ連合会、単位老人クラブの会員が集まる機会に、消費生活に関する講習会を企画し、会員への教育を図る。	高齢者が消費生活トラブルの知識を身に付け、事前に回避できるようになる。 消費生活トラブルに遭ったときに対処できるようになる。 消費生活トラブルに遭ったときに、相互に助け合うことができるようになる。	消費生活に関する講習会への参加数増加	平成31年度末	高齢介護課	老人クラブ連合会	29年度	老人クラブ連合会の3月開催の理事会において、消費生活センターによる講習会を開催した。	A	理事会で開催することにより単位老人クラブの全会長への周知ができ、そこから一般の会員への波及効果も見込める。	引き続き、定期的に講習会を実施する。	平成30年度	
								30年度	老人クラブ連合会の3月開催の理事会において、消費生活センターによる講習会を開催する予定。	A	理事会で開催することにより単位老人クラブの全会長への周知ができ、そこから一般の会員への波及効果も見込める。	引き続き、定期的に講習会を実施する。	平成31年度	

H30取組状況確認シート② 評価 A：達成できた，前年度に比べ進んだ B：ほぼ達成し維持・継続して行った，達成に向けて取組中，検討・準備段階 C：達成できなかった，前年度に比べ後退した

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												
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												
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点，実施効果 未達成の理由，課題等	次年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言	
1.民間事業者との協働事業による消費者教育の実現	1-1 地域の見守りの観点から，市内事業者へ講座を実施する。	シルバー人材センターや，介護ヘルパーなど訪問型業務の職員に，地域の見守りの観点から消費生活講座を実施する。	高齢者の消費生活トラブルについて，未然防止，早期発見，早期解決できるようになる。	講座の開設	平成31年度末	地域経済振興課	シルバー人材センター ハートフル福祉公社 民間事業者 高齢介護課	29年度	A	高齢介護課からの依頼に基づき実施。 また，次へつながらよう，高齢者生活支援センターにセミナーの案内や出前講座の周知を行った。	シルバー人材センターだけでなく，介護ヘルパーなどの訪問型業務の職員に対し，見守り関係の講座を開催できるよう，積極的に働きかける。	平成31年度		
								30年度	A	高齢者生活支援センターで出前講座を実施。 また，高齢介護課からの依頼に基づき，介護従事者が出席する調整会議にて出前講座を行った。	引き続き，関係事業者へ見守り関係の講座を開催できるよう，積極的に働きかける。	平成31年度		
	1-2 地域の見守りの観点から，市内事業者と情報交換を行う。	定期的に生活協同組合と消費生活関連についての情報交換を行う。	高齢者の消費生活トラブルについて，未然防止，早期発見，早期解決できるようになる。	定期的な情報交換	平成31年度末	地域経済振興課	生活協同組合 市内事業者など	29年度	A	毎月，西宮市と協働で，コープこうべの夕食お弁当サービス利用者に，月1回消費者啓発情報を折り込みチラシとして配布。	現在，流行しているトラブル事例を紹介し，未然防止につなげている。	流行しているトラブルについて，折り込みチラシの配布を継続する。	平成30年度	
								30年度	A	毎月，西宮市と協働で，コープこうべの夕食お弁当サービス利用者に，月1回消費者啓発情報を折り込みチラシとして配布。	現在，流行しているトラブル事例を紹介し，未然防止につなげている。	流行しているトラブルについて，折り込みチラシの配布を継続する。	平成31年度	
	1-3 地域の見守りの観点から，市内事業者へ情報提供を行う。	商工会へ消費生活関連情報などを提供する。	高齢者の消費生活トラブルについて，未然防止，早期発見，早期解決できるようになる。	定期的な情報提供	平成29年度末	地域経済振興課	商工会	29年度	C	特定商取引法改正など必要な情報提供を行った。	特定商取引法改正など必要な情報について提供しているが，定期的な情報提供につなげていない。	1-2で記載した「流行しているトラブルについての折り込みチラシ」を同時に芦屋市商工会事務局に配布する。	平成30年度	・ポスターやチラシを作成し，各事業者に貼ってもらえば，消費者トラブルの予防や，グリーン購入の周知にも効果的だと思う。 ・各事業者に見守りポイントを周知
								30年度	B	郵便局に，送り付け商法への注意喚起等，契約トラブルに関するポスターを掲示した。	西山手高齢者生活支援センターより依頼があり実施。	高齢者を中心に，被害の未然防止のため，郵便局等へのチラシ・ポスターの配布を拡充する。	平成31年度	

H30取組状況確認シート② 評価 **A**：達成できた、前年度に比べ進んだ **B**：ほぼ達成し維持・継続して行った、達成に向けて取組中、検討・準備段階 **C**：達成できなかった、前年度に比べ後退した

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												
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												
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	次年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言	
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	2-2 外国語で消費 生活トラブル 事例などを紹 介する。	外国人向けの情報媒体によ り、外国語で消費生活トラブ ル事例などを紹介する。	外国人が日本の消費生活トラ ブルに関する知識を身に付 け、事前に回避できるようにな る。 消費生活トラブルに遭ったとき に対処できるようになる。	定期的な情 報提供	平成29 年度末	地域経済 振興課	関連部署	29年度	B	掲載後、日本語を話せない 外国人からの相談はなかった が、実際に相談があった場合 は、外国語に対応できる相談 員がいないため、通訳など をお願いする必要がある。ま た、外国人からの相談件数 も少ないため、実際にどのよ うなトラブルに遭いやすいのかを 把握する必要がある。	外国人が遭いやすい消費 生活トラブル等を把握し、 外国人向け情報媒体を通 じて発信する。	平成30 年度	・防災が外国人向けの情報を発信して いるので、一緒にまとめてはどうか。 ・国際交流協会と連携してチラシを配 布してはどうか。	
								30年度	B	国際交流協会と連携し、外国人向 けのチラシを配架予定。	国際交流協会と連携し、 外国人向けのチラシを配架 をする。	平成31 年度		
	2-4 消費者にとって 身近な団体で ある自治会な どへ情報提供 を行う。	身近な団体である自治会など へ消費生活トラブルなどの情 報を提供する。	身近な団体からの情報提供 により、市民が消費生活トラ ブルに関する知識を身に付 け、事前に回避できるようにな る。 消費生活トラブルに遭ったとき に対処できるようになる。	定期的な情 報提供	平成31 年度末	地域経済 振興課	市民参画課	29年度	A	公光町、若葉町自治会や、山手地 区、陽光町の福祉委員会で出前講 座を開催し、よくあるトラブル事例など を紹介。	出前講座を受講された方か ら、再依頼や紹介につながる ことが多いため、今後も様々 なところで、啓発を行ってい く。	引き続き自治会や地域の 集まりなどへ消費生活トラブ ルなどの情報を提供する。	平成31 年度	
								30年度	A	朝日ヶ丘町自治会、岩園地区福祉 委員会、潮見高齢者生活支援セン ターで出前講座を開催し、よくあるト ラブル事例などを紹介。	出前講座を受講された方か ら、再依頼や紹介につながる ことが多いため、今後も様々 なところで、啓発を行ってい く。	引き続き自治会や地域の 集まりなどへ消費生活トラブ ルなどの情報を提供する。	平成31 年度	

H30取組状況確認シート② 評価 A：達成できた、前年度に比べ進んだ B：ほぼ達成し維持・継続して行った、達成に向けて取組中、検討・準備段階 C：達成できなかった、前年度に比べ後退した

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												
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												
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	取組内容 (進捗を表す指標等)		評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	次年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
3.専門相談・支援機関との連携	3-1 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において、消費者保護の講座をカリキュラムに設定する。	地域見守り力が強化され、高齢者の消費生活トラブルについて、未然防止、早期発見、早期解決できるようになる。	勉強会の開催	平成29年度末	地域福祉課	芦屋市権利擁護支援センター	29年度	権利擁護支援者養成研修にて「消費者保護の基本的理解（生活支援）」の科目を設定し、「消費者保護の基本と悪徳商法への対応」について研修を実施。	A	権利擁護支援者養成研修を多くの市民に受講してもらえるように、「広報あしや」や市民課窓口番号案内等で広報を実施。	権利擁護支援者養成研修時のアンケートより、消費者保護に関する内容を見直し、継続して研修を実施。	平成30年度	
								30年度	昨年度に引き続き、権利擁護支援者養成研修にて「生活保護の基本的理解（生活支援）」の科目を設定し「消費者保護の基本と悪徳商法への対応」について研修を実施。	A	権利擁護支援者養成研修を多くの市民に受講してもらえるように、「広報あしや」や市民課窓口番号案内等で広報を実施。	引き続き権利擁護支援者養成研修時のアンケートより、消費者保護に関する内容を見直し、継続して研修を実施。	平成31年度	
	3-2 民生児童委員へ最新情報を提供する。	民生児童委員の定例会において消費生活に関する講習会を開催する。	地域見守り力が強化され、高齢者や子ども、障がいのある人などを含めた地域住民の消費生活トラブルや詐欺被害について、未然防止、早期発見、早期解決できるようになる。	講習会の開催	平成29年度末	地域福祉課	民生児童委員	29年度	民生児童委員の9月定例会において、「消費者市民社会の実現について」というテーマで、地域住民の消費生活トラブルや詐欺被害について研修を実施。	A	日頃の民生児童委員活動の中で、未然防止、早期発見、早期解決できるようになる。	引き続き、民生児童委員の定例会や高齢者専門部会にて、講習会を実施。	平成30年度	
								30年度	民生児童委員の9月高齢者専門部会において、「消費生活トラブルを防ぐために」というテーマで、災害時に発生する詐欺被害についての研修を実施。	A	日頃の民生児童委員活動の中で、未然防止、早期発見、早期解決できるようになる。	引き続き、民生児童委員の定例会や高齢者専門部会にて、講習会を実施。	平成31年度	

H30取組状況確認シート② 評価 **A**：達成できた、前年度に比べ進んだ **B**：ほぼ達成し維持・継続して行った、達成に向けて取組中、検討・準備段階 **C**：達成できなかった、前年度に比べ後退した

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												
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												
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	取組内容 (進捗を表す指標等)		評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	次年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
4.地域の各団体との連携及び協働事業の展開	4-1 高齢者などに向けての研修を開催する。	まちづくり防犯グループなど団体の連絡協議会において研修会を行う。	消費への関心を深め、知識を身に付けることにより、高齢者などの消費生活トラブルについて、未然防止、早期発見、早期解決できるようになる。	研修の開催	平成30年度末	建設総務課	まちづくり防犯グループ	29年度	7月、11月、2月のまちづくり防犯グループ連絡協議会で芦屋警察による防犯講話を開催するとともに、地域の活動事例を紹介してもらい情報を共有した。	A	芦屋警察等と連携し、最新の情報や、地域の活動事例を共有した。	引き続き関係機関と連携し、情報を共有し、地域の防犯活動を活発にする	平成30年度	
								30年度	6月、10月、2月のまちづくり防犯グループ連絡協議会で芦屋警察による防犯講話を開催するとともに、地域の活動事例を紹介してもらい情報を共有した。	A	芦屋警察等と連携し、最新の情報や、地域の活動事例を共有した。	引き続き関係機関と連携し、情報を共有し、地域の防犯活動を活発にする。	平成31年度	
	4-2 高齢者などに向けての講演会を開催する。	生活安全推進連絡会の場において消費に関する講演などを行う。	最新情報の相互共有などの連携を強化することにより、高齢者などの消費生活トラブルについて、未然防止、早期発見、早期解決できるようになる。	講演会の開催	平成30年度末	建設総務課	生活安全推進連絡会	29年度	7月の高齢者分科会で芦屋警察による講話、11月の高齢者分科会において消費生活センターによる講習会を開催。	A	芦屋警察、消費生活センターと連携し、最新の情報を用いた講習等を行った。	引き続き関係機関と連携し、情報を共有し知識を深めることでトラブルを未然に防ぐ。	平成30年度	
								30年度	7月の特別講演会で防犯落語、11月の高齢者分科会において消費生活センターによる講習会を開催。	A	防犯協会、消費生活センターと連携し、最新の情報を用いた講演等を行った。	引き続き関係機関と連携し、情報を共有し知識を深めることでトラブルを未然に防ぐ。	平成31年度	
	4-3 自治会など情報交換を行う。	自治会などへ消費生活情報や出前講座の周知を行う。	自治会などに情報を活用してもらうことで、市民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り、身近に感じるようになる。	定期的な情報提供、講座の周知	平成29年度末	地域経済振興課	市民参画課 生涯学習課	29年度	公光町、若葉町自治会で出前講座を開催。	A	出前講座を受講された方から、再依頼や紹介につながるが多いため、今後も様々なところで、啓発を行う必要がある。	引き続き、自治会などへ消費生活情報や出前講座の周知を行う。	平成30年度	
								30年度	朝日ヶ丘町自治会、岩園地区福祉委員会、潮見高齢者生活支援センターで出前講座を開催し、よくあるトラブル事例などを紹介すると共に、訪問販売お断りシールや関連チラシを配布。	A	出前講座を受講された方から、再依頼や紹介につながるが多いため、今後も様々なところで、啓発を行っていく。	引き続き、自治会などへ消費生活情報や出前講座の周知を行う。	平成31年度	

H30取組状況確認シート② 評価 A：達成できた、前年度に比べ進んだ B：ほぼ達成し維持・継続して行った、達成に向けて取組中、検討・準備段階 C：達成できなかった、前年度に比べ後退した

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												
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												
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	次年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言	
4-4	市内で活動する団体と情報交換を行う。	市内で活動する団体へ消費生活情報や出前講座の周知を行う。	市内で活動する団体に情報を活用してもらうことで、市民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り、身近に感じるようになる。	定期的な情報提供、講座の周知	平成29年度末	地域経済振興課	市民参画課 市民活動センター 生涯学習課	29年度	A	消費生活セミナー情報を市内集会所に配布。また、リードあしやのふれあいCAFÉの講座として参加し、子ども向けの金融講座を開催。公明党支部会へ出前講座を開催。	引き続き、市内で活動する団体へ消費生活情報や出前講座の周知を行い、消費生活センターを活用してもらう。	平成30年度		
								30年度	A	消費生活セミナー情報を市内集会所に配布。また生涯学習課を通じて、出前講座の依頼を受け、実施。	引き続き、市内で活動する団体へ消費生活情報や出前講座の周知を行い、消費生活センターを活用してもらう。	平成31年度		
4-5	シルバー人材センターへ最新情報を提供する。	シルバー人材センターが自主的に消費生活に関する講習会を開催する。	会員が知識を身に付けることにより、業務をする中で、高齢者などの消費生活トラブルについて、未然防止、早期発見、早期解決できるようになる。	消費生活に関する講習会の開催	平成31年度末	高齢介護課	シルバー人材センター	29年度	A	3月にシルバー人材センターの会員向け17名に、見守りに関する講習会を開催。	引き続き、定期的講習会を実施する。	平成30年度		
								30年度	A	シルバー人材センター向けに、見守りに関する講習会を開催予定。	引き続き、定期的講習会を実施する。	平成31年度		
4-7	サービス事業者へ最新情報を提供する。	高齢者や障がいのある人が利用するサービス事業者に消費生活に関する最新情報を提供する。	高齢者や障がいのある人が、身近なケアマネジャーや相談員などに消費生活に関する相談ができるようになる。消費生活トラブルについて、未然防止、早期発見、早期解決できるようになる。	消費生活に関する相談の実施	平成31年度末	高齢介護課	市内介護福祉事業所 市内障がい福祉サービス事業所	29年度	B	日本司法支援センター（法テラス）が実施している、「認知機能が十分でない方への出張法律相談」の周知を行った。	必要な情報提供は行っているが、実際の相談内容等については聞き取りができていない。	声が上がのを待つだけでなく、サービス調整会議等で積極的に事業所の声を聞く。	平成30年度	・取組内容：法テラスの周知というよりは、会議等での連携により、消費トラブルが解決していることなどを記載したほうがよいのでは。実際に、高齢者生活支援センターやヘルプの事業者が高齢者宅を訪問し、消費生活トラブルを発見したりしている。
								30年度	A	9月に市内のケアマネジャーが集まる介護サービス調整会議にて、契約トラブルに関する事例紹介や未然防止について説明していただいた。	利用者の自宅に1ヶ月に1度モニタリング訪問を行うケアマネジャーに未然防止につながる「気づき」のポイントを共有することが出来た。	引き続き、2ヶ月に1度開催している介護サービス調整会議開催の際に、地域経済振興課にも消費生活に関する最新情報の有無について確認する。	平成31年度	
									B	消費生活相談について受け付けられる体制を整備	クーリングオフや詐欺などの相談は特になし	消費者被害の防止に向けた啓発に引き続き務める。	平成31年度	

H30取組状況確認シート② 評価 **A**：達成できた、前年度に比べ進んだ **B**：ほぼ達成し維持・継続して行った、達成に向けて取組中、検討・準備段階 **C**：達成できなかった、前年度に比べ後退した

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												
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主力向上												
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	取組内容 (進捗を表す指標等)		評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	次年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
5.消費者団体強化支援	5-1 消費者団体強化支援	消費者団体強化支援	今後も多様化する消費者問題に対し、柔軟に対応できるよう消費者力の向上に向け、消費者教育を推進する。消費者市民社会の実現に向けて、活動支援を行う。	消費者協会等の設立	平成31年度末	地域経済振興課		29年度	休会中の消費者協会について再設立を検討。	B	協会の会長の人選や、消費生活サポーターとの連携方法等について検討。	休会中の消費者協会の活動を再開し、消費者教育の推進に向け、活動支援を行う。	平成31年度	・消費生活サポーターがメインとなることが考えられるが、どのように担っていくかが課題。 ・各課が所管する団体等にサポーター募集の際に周知依頼する。
								30年度	消費生活サポーターのグループ活動と絡めて消費者協会の再設立を検討中。	B	協会の会長の人選や、消費生活サポーターとの連携方法等について検討。	休会中の消費者協会の活動を再開し、消費者教育の推進に向け、活動支援を行う。	平成31年度	
6.消費生活サポーター制度の設立	6-1 消費生活サポーターを育成する。	消費生活サポーター研修を実施し、兵庫県の研修システムとも連携しながら消費生活サポーターを育成する。	消費生活サポーターが地域において安全・安心な消費生活を支える活動を行うようになる。	研修プログラムの作成 消費生活サポーター10人登録	平成31年度末	地域経済振興課	兵庫県	29年度	10月から研修を開催。消費生活サポーターとして必要な知識についてのプログラムを作成し、6日間（全9回）行った。11名が参加し、サポーターとして登録を行った。	A	基本的な知識から、消費に関する法律や、トラブルの多い通信関係、表示など、サポーターとして必要な知識を学ぶプログラムを作成。最後には、事例から気づきと見守りの観点を学ぶグループワークを行うことで、横のつながりも強化。	第2期消費生活サポーター研修を実施。第1期生も交えて、活動の活性化を図る。	平成30年度	・サポーターにも寸劇を依頼しては。学生と一緒にやったり、地域で活動ができるようになる。 ・各課が所管する団体等にサポーター募集の際に周知依頼する。
								30年度	10月から研修を開催。消費生活サポーターとして必要な知識についてのプログラムを作成し、7日間（全10回）開催。15名が参加し、13名がサポーター登録。	A	基本的な知識から、消費に関する法律や、トラブルの多い通信関係、表示など、サポーターとして必要な知識を学ぶプログラムを作成。講座の一部を公開セミナーとし、サポーターの活動についても広報できた。	消費者グループとして活動できるよう、働きかける。	平成31年度	
	6-2 消費生活サポーター登録制度の構築及び継続を支援する。	消費生活サポーター登録制度を構築し、サポーターに対し、継続的に消費生活情報などを提供する。	消費生活サポーターが継続して地域において安全・安心な消費生活を支える活動を行うようになる。	登録制度の準備、構築	平成31年度末	地域経済振興課	消費者協会	29年度	登録制度を構築。サポーター登録証を発行。セミナーの案内などを郵送等により配布。	A	地域での活動内容等をグループワークで考えることで、具体的なイメージをつかみやすくなったと考えられる。継続してサポーターとして活動するにあたり、どのように情報提供等を行うのが有効か検討。	第1期生に対し、フォローアップ講座や情報提供を行うと共に、第2期生の育成を共に行う。	平成30年度	・サポーターにも寸劇を依頼しては。学生と一緒にやったり、地域で活動ができるようになる。 ・各課が所管する団体等にサポーター募集の際に周知依頼する。
								30年度	前年度登録者に対し、セミナーの案内を送付。また、今期の講座についても参加できるようにし、法律の改正や最近のトラブルの傾向について情報提供できた。	A	1期のカリキュラム時には盛り込んでいなかったテーマの講座を追加し、ステップアップを図った。	消費者グループとして活動できるよう、働きかける。	平成31年度	