

第2次芦屋市消費者教育推進計画（案）

令和2年度（2020年度）～令和4年度（2022年度）

1 計画策定の趣旨

近年、商品やサービスが高度化し、多様な商品をより手軽に購入することができるようになりました。高度情報化がますます進展し、消費生活の利便性が高まるという利点がある一方で、消費生活トラブルの複雑化にもつながっています。

本市においては、平成29年1月に、「芦屋市消費者教育推進計画（以下「推進計画」という。）」を策定し、さまざまな施策を実施してきました。この度、推進計画の策定から3年が経過することから、社会状況の変化や国の方向性などを踏まえ、推進計画の基本的な考え方を継承しつつ、新たな課題に対応するため、「第2次芦屋市消費者教育推進計画（以下「本計画」という。）」を策定し、消費者教育の推進を図ります。

▶消費者を取り巻く社会情勢の変化

- ・インターネットなどの高度情報通信ネットワーク社会の発展による社会の複雑化
- ・民法改正による成年年齢の引き下げ
- ・持続可能な消費の実践（SDGs）

2 芦屋市の消費者教育の課題

令和元年6月に実施した「消費生活トラブルに関するアンケート調査」結果から、次の課題に取り組む必要があることが分かりました。

- (1) 消費生活相談の周知・啓発
- (2) 消費生活トラブルの未然防止、トラブルにあった場合の対応強化
- (3) 子ども・若者への消費者教育の推進
- (4) インターネット等に対応した消費者教育
- (5) ライフステージに応じた効果的な情報発信
- (6) 地域と連携・協働した消費者教育の推進

3

計画の目標と施策の体系

本計画は、目標実現に向けて、2つの基本施策に沿って推進していきます。

| 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 | |
|---|---|---|
| | 推進の方向性 | 達成目標 |
| 体系的な消費者教育の推進 基本施策1 消費者の環境やライフステージに応じた | 1 消費生活センター機能の強化 | <ul style="list-style-type: none"> ●消費者が消費生活の知識を身につけ、消費生活トラブルを未然に回避できる。消費者が消費生活トラブルにあった時に、対応できる力を身につける。 ●消費者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。 ●行政が、庁内連携強化により、多角的な視点から消費者教育に取り組む。 |
| | 2 子ども・若者の消費者教育の推進 新規（若者を追加） | <ul style="list-style-type: none"> ●消費者が必要な時期に、必要な消費生活の知識を身につける。消費者が年齢に応じて、自ら考え、選択し、行動できる。 ●家庭や学校を通じた消費者教育の機会が充実する。行政が、子どもの育成や安全を見守る主体と連携し、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。 |
| | 3 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 | <ul style="list-style-type: none"> ●障がいの特性に応じて、障がいのある人が、必要な消費生活の知識を身につけ、消費生活トラブルを未然に回避できる。障がいのある人が、消費生活トラブルにあった時に、対応できる力を身につける。 ●行政が支援団体などと連携し、障がいのある人の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。 |
| | 4 高齢者への消費者教育の推進 | <ul style="list-style-type: none"> ●高齢者が消費生活の知識を身につけ、消費生活トラブルを未然に回避できる。高齢者が消費生活トラブルにあった時に、対応できる力を身につける。 ●行政が支援団体などと連携し、高齢者の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。 |
| | 5 高度情報通信ネットワーク社会における消費者教育の推進 新規 | <ul style="list-style-type: none"> ●消費者が、高度情報通信ネットワーク社会における情報や通信技術の重要性を理解し、情報の収集・発信や適切な利用ができる。消費者が、高度情報通信ネットワーク社会に伴うさまざまなトラブルにあった時に、対応できる力を身につける。 |
| 相互連携による地域全体の消費者教育の推進と 基本施策2 参画と協働による消費者教育の推進と | 1 民間事業者との協働事業による消費者教育の充実 | <ul style="list-style-type: none"> ●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。 |
| | 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 | <ul style="list-style-type: none"> ●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。 |
| | 3 専門相談・支援機関との連携 | <ul style="list-style-type: none"> ●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。 ●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。 |
| | 4 地域の各団体との連携及び協働事業の展開 | <ul style="list-style-type: none"> ●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。 ●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。 |
| | 5 消費者団体強化支援 | <ul style="list-style-type: none"> ●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。 |
| | 6 消費生活サポーター制度の推進 | <ul style="list-style-type: none"> ●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。 ●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。 |

4 計画の指標

基本施策ごとの推進の方向性に関連する項目を指標として設定し、現況値と目指す方向を示します。

| 基本施策 | 指標 | 現況値 | 目指す方向 |
|-------|---|-----------------|-------|
| 基本施策1 | 消費生活センターの認知度 (センターで相談業務をしていることを知っている人の割合) | 全体 43.6% | ↗ |
| | | 10歳代 29.6% | ↗ |
| | | 20歳代 22.6% | ↗ |
| 基本施策1 | 消費生活トラブルにあったときに、相談先がわからない人の割合 | 11.9% | ↘ |
| 基本施策1 | 消費生活トラブルにあわないために必要な知識や、トラブルにあった時の対処法が身についていると思う人の割合 | 57.2% | ↗ |
| 基本施策2 | 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% | ↘ |
| | 消費生活サポーターの登録者数 | 24人 (平成30年度) | ↗ |

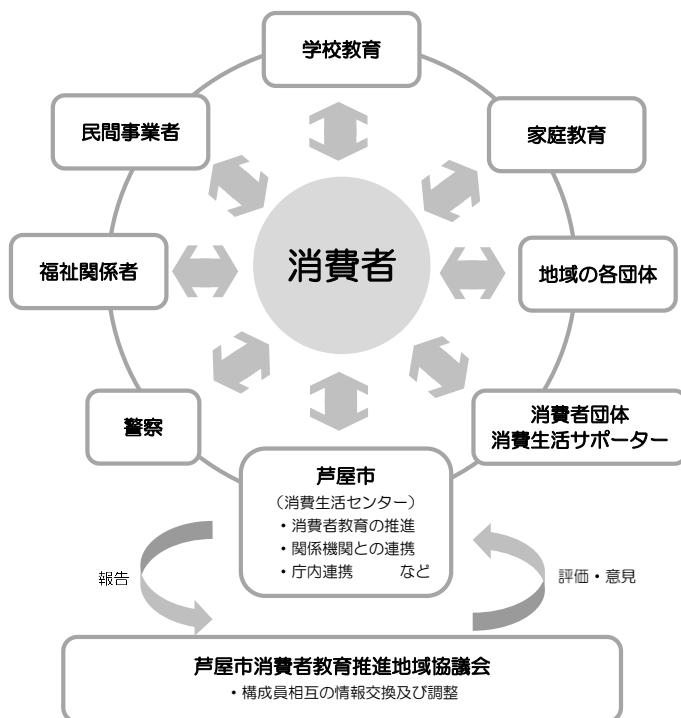
※「↗」は数値の増加を目指す指標、「↘」は数値の減少を目指す指標

5 計画の推進体制

本計画の推進は、消費者を中心に、学校や家庭における教育、福祉や地域の各関連機関や事業者、行政などが連携、協力しながら取り組んでいきます。

また、消費者代表や事業者、各関連機関などで構成する「芦屋市消費者教育推進地域協議会」において、消費者教育の効果的な推進に関して、相互に情報交換などを行います。また、年度ごとに計画の進捗状況を報告し、評価、意見交換を行い、消費者教育の推進を図ります。

【 推進体制図 】



「第2次芦屋市消費者教育推進計画」(原案)について

市民の皆さんのご意見を募集します

消費者が自らの権利を守り、安全・安心に生活できる社会の実現に向けて、関係機関と相互に連携し、参画と協働を推進しながら、消費者がライフステージに応じて学ぶことができるよう、令和2年度から令和4年度までの3年間を計画期間とする第2次芦屋市消費者教育推進計画の策定を進めています。

このたび計画の原案を作成しましたので、市民の皆さんのご意見を募集します。

●意見募集期間

令和元年12月16日(月)から令和2年1月24日(金)まで

●様式

自由様式です。ご意見のほかに、計画の名称・住所・氏名(団体等は名称・代表者氏名)・電話番号(ファックス)を記入してください。

●提出方法

次のいずれかの方法でご提出ください。

- ①地域経済振興課に持参(公光町5番10号公光分庁舎南館1階。平日9時から17時半)
- ②郵送(宛先:〒659-8501 住所不要 芦屋市市民生活部地域経済振興課)
- ③ファックス(番号:38-2176)
- ④ホームページのご意見募集専用フォーム
- ⑤Eメール(info@city.ashiya.lg.jp)

※電話、窓口での口頭によるご意見は受け付けておりません。

※ご意見は、市の見解とともに、市のホームページ等で公表(氏名等非公開)予定です。個別の回答は行ないません。

第2次芦屋市消費者教育推進計画(案)概要版 令和元年12月

発行:芦屋市市民生活部地域経済振興課 〒659-0065 芦屋市公光町5番10号 電話:0797-38-2179



ツイッターで流行の消費生活トラブルやセミナー情報などを配信中!

芦屋市くらしの安全情報【芦屋市公式】@ashiya_safelife

