

計画の目標と基本施策

1 計画の目標（※推進計画継承）

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

平成 29 年度から 3 年間で計画期間とする推進計画では、消費者一人一人が「自ら考え、選択し、行動する自立した消費者」となり、加えて、自分のことだけでなく、周りの人々や将来の状況、社会情勢や地球環境などに配慮して生活し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参加することが、消費者自らの権利を守ることや安全・安心に生活できる社会を実現することにつながると考え、計画の目標を「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」とし、目標の実現に向けて施策を実施してきました。

社会や経済活動のめまぐるしい変化の中にあっては、消費者問題の複雑化・多様化は避けられません。今後も、消費者が自らの権利を守り、安全・安心に生活できる社会を実現するために、消費者一人一人が考え、よりよい選択ができる力を身につけること、加えて、自らの消費行動が社会経済や企業活動に与える影響を消費者が理解し、主体的に行動することの重要性は変わらないことから、本計画においても、推進計画の目標を継承します。



2 基本施策（※推進計画継承）

芦屋市の消費生活トラブルは、依然発生しており、年代に応じてトラブルの内容や解決に向けた課題が異なることから、引き続きライフステージごとに体系的な消費教育に取り組みます。また、消費者自身が必要な知識を身につけるだけでなく、地域全体の見守り力の向上等、地域の見守り活動と地域と協働・連携した取組を引き続き推進します。

近年、インターネットの利用が年代を問わず進んだこともあり、インターネットを利用した消費生活トラブルが全世代共通の問題となっています。また、キャッシュレス決済等、高度情報化する社会に対応した消費者教育を展開するため、新たな施策として計画に位置づけます。

また、今後の民法の成年年齢引き下げをふまえ、より多くの若者がトラブルにあらう可能性があることから、子ども・若者への消費者教育を重点的に取り組みます。

（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

消費者が、自ら考え、選択し、行動する消費者力を身につけるために、家庭教育、学校教育、社会教育を通じ、子ども・若者から高齢者まで、生涯にわたって、それぞれのライフステージに応じた消費者教育の機会を提供します。

また、各ライフステージに加え、障がいのある人や、子育てや介護中の家庭であるなど、消費者を取り巻く環境はさまざまです。効果的な手法で情報提供を行うなど、それぞれの置かれている環境や状況に応じた消費者教育の推進に取り組みます。

さらに、消費者が、高度情報通信ネットワーク社会において、その有用性を理解しつつ、適切な選択ができるよう、消費者教育の機会を提供します。

【 推進の方向性 】

1. 消費生活センター機能の強化
2. 子ども・若者の消費者教育の推進
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
4. 高齢者への消費者教育の推進
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）

(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

消費者が自らの権利を守り、安全・安心に生活できるようになるためには、消費生活トラブルや消費者被害の未然防止、早期発見、早期解決、再発防止などを実現していくことが重要です。

そのためにも、当事者である消費者自身だけでなく、自治会等の地域活動団体や商品やサービスを提供する立場の事業者、行政などが相互に連携し、情報提供、情報共有をすることで地域の見守り力を強化し、安全で安心な地域社会を目指します。

また、消費者市民社会の実現に向けて、消費生活サポーター等の市民の自主的な活動や、地域の安全・安心な消費生活を支える活動を行う人材育成を支援するなど、市民の参画と協働による消費者教育を推進します。

【 推進の方向性 】

1. 民間事業者との協働事業による消費者教育の充実
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
3. 専門相談・支援機関との連携
4. 地域の各団体との連携及び協働事業の展開
5. 消費者団体*強化支援
6. 消費生活サポーター制度の推進

3 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
基本施策1 体系的な消費者教育の推進	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	<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	<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。
基本施策2 相互連携による地域全体の消費者力向上	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。