

## 具体的施策の展開

### 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

#### 推進の方向性 1 消費生活センター機能の強化

消費生活センターは、消費生活相談だけではなく、商品・サービスの基礎知識や契約知識について情報を発信する役割を担っています。ライフステージに応じた効果的な方法で、必要な情報や学習の機会を提供するとともに、消費生活センターの周知・啓発を行い、センターの有効活用を図ります。

また、消費者教育の目標は、消費生活トラブルを防ぐことだけではなく、自らの消費行動が地球環境や社会に影響を与えるということを意識しながら適切な選択ができる「消費者市民社会の実現」も目標の一つです。例えば、グリーン購入\*や3R活動\*、食品ロス\*削減など、持続可能な社会の実現に向けて、消費者が買い物などをする場面で、どのような行動をとるか考える教育は、消費者教育となります。このように、消費者教育の範囲は広く、環境教育や食育\*、国際理解教育などと深く関わっており、庁内各部署における事業を消費者教育の観点から見直すことで、効果的な消費者教育の実施を目指します。

#### 【 主な取組 】

達成目標	取組	担当課
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。	1 消費生活出前講座の対象者を拡大する。	地域経済振興課
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。	2 各種イベントで消費生活トラブルの啓発を行う。	地域経済振興課
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。	3 各種啓発により、消費生活センターの機能を周知する。	地域経済振興課

達成目標	取組		担当課
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。	4	グリーン購入の導入を促進するよう周知する。	環境課
	5	3Rに関するイベントを実施する。	環境施設課
	6	ごみの分別等に関するパンフレットを発行する。	環境施設課
	7	食育, 食の安全に関する必要な知識が得られ, 実践できるよう周知・啓発を行う。	健康課
	8	交通安全に関する講座を開催する。	建設総務課
	9	各種イベントで消費生活トラブルの啓発を行う。 (再掲：基本施策1-推進の方向性1-2)	地域経済振興課
	10	児童生徒, 教職員に対し, 消費生活情報を提供する。	学校教育課 打出教育文化センター
	11	子育て家庭へ消費生活トラブル情報を提供する。	地域経済振興課
	12	子どもの事故防止について必要な知識が得られ, 事故予防につなげられるよう, 周知・啓発を行う。	健康課
	13	子どもの消費生活トラブルが多発した時等に, 関係機関と連携する。	地域経済振興課
	14	マンション掲示板など, 希望の多い情報提供手段により, 啓発を行う。	地域経済振興課
	15	市民の来訪が多い窓口職場で, 消費生活に関する情報を提供する。	地域経済振興課
	16	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。	上宮川文化センター

## 推進の方向性 2 子ども・若者の消費者教育の推進

成年年齢が18歳に引き下げられるなどの社会経済情勢の変化に対応できるよう、必要な時期に、必要な消費生活の知識を身につけ、年齢に応じて自ら考え、選択し、行動できるよう、各種イベントや、学校、家庭を通じた消費者教育の推進を図ります。

また、子どもの育成や安全に関する行政窓口や地域活動団体との連携により、子どもの消費生活トラブルの未然防止、早期発見、再発防止に取り組みます。

### 【 主な取組 】

達成目標	取組	担当課
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。	1 中学校においてトライやるウィーク*を実施する。	学校教育課
	2 子どもの年齢にあわせて、契約やお金に関する必要な知識が身につくよう、啓発を行う。	地域経済振興課
	3 児童生徒、教職員に対し、消費生活情報を提供する。 (再掲：基本施策1-推進の方向性1-10)	学校教育課 打出教育文化センター
	4 成人年齢前後に契約の基礎知識や陥りやすいトラブルについて啓発する。	地域経済振興課
	5 高校生や大学生と協働し、子ども向けや高齢者向けの啓発を行う。	地域経済振興課
	6 子ども・若者が受け取りやすい媒体により、啓発を行う。	地域経済振興課
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。	7 子育て家庭へ消費生活トラブル情報を提供する。 (再掲：基本施策1-推進の方向性1-11)	地域経済振興課
	8 子どもの事故防止について必要な知識が得られ、事故予防につなげられるよう、周知・啓発を行う。 (再掲：基本施策1-推進の方向性1-12)	健康課
	9 青少年愛護センターと最新情報を交換する。	地域経済振興課
	10 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。	青少年愛護センター
	11 子どもの消費生活トラブルが多発した時等に、関係機関と連携する。 (再掲：基本施策1-推進の方向性1-13)	地域経済振興課

### 推進の方向性 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

障がいのある人が、障がいの特性に応じて、必要な消費生活の知識を身につけることにより、消費生活トラブルを未然に回避できるようになるとともに、安心して消費生活を送ることができるよう、消費生活トラブルの相談先の周知を図ります。

また、障がいのある人を支援する団体などと連携し、消費生活情報を提供、共有することにより、支援する側の見守り力も高め、消費生活トラブルの未然防止、早期発見、再発防止に取り組みます。

#### 【 主な取組 】

達成目標	取組		担当課
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。	1	障がいの特性に応じてあいやすい消費生活トラブルの啓発資料を作成・活用し、あわせて消費生活トラブルの相談先についても周知する。	地域経済振興課
	2	障がいの特性に応じてあいやすい消費生活トラブルの啓発資料を配布・活用し、あわせて消費生活トラブルの相談先についても周知する。	障害福祉課 地域福祉課
	3	障がいのある子どもが、社会に出るうえで必要な消費生活に関する知識などを習得できるよう、学校等と連携し、出前講座や情報提供などを行う。	地域経済振興課
	4	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。	地域経済振興課
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。	5	障がい者相談支援事業などの施設の職員や相談員などと情報交換する。	地域経済振興課 障害福祉課
	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。	障害福祉課

## 推進の方向性 4 高齢者への消費者教育の推進

高齢者を狙った消費生活トラブルが多いことから、高齢者本人が知識を身につけ、トラブルを未然に回避できるよう、高齢者生活支援センターなどの関連施設や、自治会、老人クラブ連合会と連携し、情報提供や出前講座などを実施します。

また、高齢者を支援する団体などと連携し、消費生活情報を提供、共有することにより、支援する側の見守り力も高め、消費生活トラブルの未然防止、早期発見、再発防止に取り組みます。

### 【 主な取組 】

達成目標	取組	担当課
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。	1 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。 (再掲：基本施策1-推進の方向性1-16)	上宮川文化センター
	2 高校生や大学生と協働し、子ども向けや高齢者向けの啓発を行う。 (再掲：基本施策1-推進の方向性2-5)	地域経済振興課
	3 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。	高齢介護課
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。	4 高齢者生活支援センターへ最新情報を提供する。	高齢介護課
	5 高齢者などに向けての研修を開催する。	建設総務課
	6 高齢者などに向けての講演会を開催する。	建設総務課
	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。	高齢介護課

## 推進の方向性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

インターネットを介した取引やサービスの提供が発展し、消費者の利便性が向上する一方で、必要な知識を身につけないままインターネットを利用することなどにより、さまざまなトラブルが起きています。全世代を通じて、インターネットを利用する人が増えつつある中で、より多くの市民が情報の適切な利用や通信技術の仕組みを理解し、個人情報などのセキュリティ対策やリスクを自ら管理・配慮する能力を身につけることができるよう、各種イベントやセミナー等で啓発を図ります。

### 【 主な取組 】

達成目標	取組		担当課
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。	1	情報の適切な利用や通信技術の仕組み、関連するトラブル等について、啓発資料を作成・配布する。	地域経済振興課
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。	2	情報の適切な利用や通信技術の仕組み、関連するトラブル等について、セミナーやイベントを開催する。	地域経済振興課

### 指 標

推進の方向性1から5までの各取組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。

指標	現況値	目指す方向
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%	↗
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%	↘
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%	↗

※「↗」は数値の増加を目指す指標、「↘」は数値の減少を目指す指標

## 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

### 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

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、市民への消費生活に関する情報提供や出前講座を実施し、消費生活トラブルの未然防止、早期発見、再発防止に取り組みます。

#### 【主な取組】

達成目標	取組	担当課
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。	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、出前講座を行う。	地域経済振興課
	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。	地域経済振興課

### 推進の方向性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

仕事や子育て、介護などにより、消費生活行政との接点が少ない人や、外国人などに対し、身近な機関からの情報提供や、各種イベントで啓発を実施することにより、消費生活に必要な知識を身につける機会の充実に図ります。

#### 【主な取組】

達成目標	取組	担当課
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。	1 各種イベントで消費生活トラブルの啓発を行う。 (再掲：基本施策1-推進の方向性1-2)	地域経済振興課
	2 外国語で消費生活トラブル事例などを紹介する。	地域経済振興課
	3 マンション掲示板など、希望の多い情報提供手段により、啓発を行う。 (再掲：基本施策1-推進の方向性1-14)	地域経済振興課
	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。	地域経済振興課

### 推進の方向性 3 専門相談・支援機関との連携

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権利擁護支援センターや民生児童委員、高齢者生活支援センターなどと連携し、消費生活トラブルの情報などを提供、共有することで、地域の見守り力を強化し、さまざまな角度から支援するとともに、消費生活トラブルの未然防止、早期発見、再発防止に取り組みます。

#### 【 主な取組 】

達成目標	取組		担当課
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。	1	権利擁護支援者への勉強会を行う。	地域福祉課
	2	民生児童委員へ最新情報を提供する。	地域福祉課
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。	3	高齢者生活支援センターへ最新情報を提供する。 (再掲：基本施策1-推進の方向性4-4)	高齢介護課
	4	障がい者相談支援事業などの施設の職員や相談員などと情報交換する。 (再掲：基本施策1-推進の方向性3-5)	地域経済振興課 障害福祉課





## 推進の方向性 4 地域の各団体との連携及び協働事業の展開

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情報などを提供、共有することで、消費生活トラブルの未然防止、早期発見、再発防止に取り組みます。

また、地域団体による消費生活情報の活用を促進し、市民が消費生活情報に触れる機会の充実を図ります。

### 【 主な取組 】

達成目標	取組	担当課
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。	1 高齢者などに向けての研修を開催する。 (再掲：基本施策1-推進の方向性4-5)	建設総務課
	2 高齢者などに向けての講演会を開催する。 (再掲：基本施策1-推進の方向性4-6)	建設総務課
	3 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。	地域経済振興課
	4 シルバー人材センターへ最新情報を提供する。	高齢介護課
	5 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：基本施策1-推進の方向性4-3)	高齢介護課
	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：基本施策1-推進の方向性3-6, 4-7)	高齢介護課 障害福祉課
	7 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：基本施策1-推進の方向性3-4)	地域経済振興課
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。	8 身近な情報として活用してもらえよう、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。	地域経済振興課

## 推進の方向性 5 消費者団体強化支援

市内の消費者団体と連携し、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て、消費者教育を推進するとともに、活動支援を行います。

### 【 主な取組 】

達成目標	取組		担当課
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。	1	消費者団体と連携し、消費生活トラブルの啓発等を行う。	地域経済振興課

## 推進の方向性 6 消費生活サポーター制度の推進

消費者問題に関心を持ち、消費生活相談の周知や、地域における安全で安心な消費生活を支える活動を行う消費生活サポーターの育成を行うとともに、消費生活センターと相互に連携し、地域の消費者力向上を目指します。

### 【 主な取組 】

達成目標	取組		担当課
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。	1	消費生活サポーターを育成する。	地域経済振興課
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。	2	消費生活サポーターの活動を支援する。	地域経済振興課

## 指 標

推進の方向性 1 から 6 までの各取組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。

指標	現況値	目指す方向
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

### 3 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 】

