

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。

	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%	↑
	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②	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%	↑
	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

芦屋市消費生活センター

消費生活相談

クーリングオフ・契約トラブル・悪質商法などのご相談を受け付けています。秘密は厳守します。

出前講座

市内で流行している消費生活トラブルや注意するポイントなどをお話します。講座の内容はご要望に応じて変更可能です。

図書貸し出し

契約ルール・キャッシュレス決済・終活・上手なお買い物方法など、消費生活に関する本を貸し出します。

相談電話 **0797-38-2034**
 相談時間 平日9時～12時、12時45分～16時
 場所 芦屋市公光町5番10号 公光分庁舎南館1階
 閉庁日のご相談
 消費者ホットライン **#188**(いやや!)へ

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



第2次

芦屋市消費者教育推進計画

概要版

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

芦屋市では、市民の皆さんが消費生活トラブルにあわないよう、また、社会や地球環境、将来世代のことを考えて適切な選択・行動することで持続可能な社会が構築されるよう、消費者教育推進計画に基づき、消費者教育を推進します。



1 芦屋市の消費者教育の取組

セミナー

消費生活トラブルを防ぐために、必要な基礎知識や、最新の消費生活情報を学ぶことができるよう、毎年テーマを変えて実施しています。



消費生活サポーター講座

身近な地域の消費生活トラブルを防ぐために
 ①可能な範囲での、地域での目配り、気配り、見守り
 ②困っている方へ消費生活センターを案内
 ③地域で起きている消費生活トラブル情報を消費生活センターへ提供
 という役割を担っています。



消費生活フェア

福祉フェア
「消費生活クイズ」

こどもフェスティバル
「お買い物チャレンジ」



啓発資料・グッズの配布

訪問販売お断りシール



消費生活トラブルを未然に防ぐことができるよう、訪問販売お断りシールや、ライフステージに応じた啓発資料などを、イベントや消費生活センターで配布しています。

2 芦屋市の消費者教育の課題

令和元年6月に実施した「消費者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。

- 消費生活相談の周知・啓発
- 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
- 子ども・若者への消費者教育の推進
- インターネット等に対応した消費者教育
- ライフステージに応じた効果的な情報発信
- 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
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	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 <small>新規(若者を追加)</small>	<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 <small>新規</small>	<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教育の推進と 参考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。