

H29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	29年度取組内容 (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	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	推進地域協議会からの意見・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	シルバー人材センター職員向けに, 見守りの観点から出前講座を行った。	A	高齢介護課からの依頼に基づき実施。 また, 次へつながるよう, 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	
	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	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。	A	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	
	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	特定商取引法改正など必要な情報提供を行った。	C	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がっていない。	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

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	29年度取組内容 (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	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	推進地域協議会からの意見・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	2-1 各種イベントで消費生活トラブルの啓発を行う。(再掲)	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							
	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	アシヤニュースレターでよくあるトラブル事例などを掲載。	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かったため、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ため、一緒にまとめてはどうか。	
	2-3 マンションの掲示板などに啓発チラシを掲示する。(再掲)	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							
	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	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。	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		

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	29年度取組内容 (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	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	推進地域協議会からの意見・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	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			
	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	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			
	3-3 高齢者生活支援センターへ最新情報を提供する。(再掲)	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								
	3-4 施設の職員や相談員などと情報交換する。(再掲)	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などが、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発見され、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 障害福祉課	民間企業 障がい者相談支援事業								

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	29年度取組内容 (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	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	推進地域協議会からの意見・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。	研修会の開催	平成30年度末	建設総務課	まちづくり防犯グループ	7月、11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の開催するとともに、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		
	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	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		
	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	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機会が多いため、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		
	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	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。公明党支部へ出前講座を開催。	A	消費生活センターの知名度はまだ低いと考えられるため、引き続き各団体が集まる場所などへ情報提供を行い、出前講座などへつなげていく必要がある。	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		
	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	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。	A	シルバー人材センターの機関紙において周知。	引き続き、定期的に講習会を実施する。	平成30年度		

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	29年度取組内容 (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	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	推進地域協議会からの意見・助言
	4-6 老人クラブ連 合会へ最新情 報を提供する。 (再掲)	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						
	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、身近なケアマネー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	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。	B	相談があったとの声を聞いていない。	声が上がるとのを待つのではなく、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	・取組内容について、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、包括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
						障害福祉課		消費生活センターを紹介先として記載した、成年後見パンフレットを市内のサービス提供事業所に配布。	A	市民が利用するサービス提供事業所は市内に限らないため、利用者の身近な相談窓口となる相談支援事業所に対する継続的な周知が必要。	新たな相談員が配属された場合にも情報が引き継がれるよう、相談支援事業所に対する周知・啓発の継続。	平成31年度	
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		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。

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	29年度取組内容 (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	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	推進地域協議会からの意見・助言
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	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、活動の活発化を図る。	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。
	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	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。