

神戸市消費生活あんしんプラン2020 令和元年度取組実績についての評価

基本施策1 安全・安心な消費生活の確保

(1) 消費生活におけるトラブルの「予防」

評価：概ね順調

・世代を問わずインターネット利用が広がり、通信販売でのトラブルに遭ったことがある人の割合が増加していることから、様々な媒体でより一層の啓発に努められたい。
・引き続きあんしんすこやかセンター等、地域の福祉関係者と連携して高齢消費者被害の未然防止に努められたい。

(2) 消費生活におけるトラブルに関する「相談」

評価：概ね順調

・引き続き、様々な広報媒体等を通じて消費生活センターの認知度向上に努められたい。
・多様化、複雑化する相談について適切な対応を行うため、研修等を通じて相談員の対応力の向上に努められたい。

(3) 消費生活におけるトラブルの「救済」

評価：順調

・引き続き、講座などで周知を図り、クーリング・オフ制度の認知度の維持向上に努められたい。
・引き続き、弁護士会、警察、保健所等適切な主体と連携して相談事案に対応されたい。

基本施策2 消費者教育の推進

(1) 「あなた（消費者）が主役」の消費者教育

評価：概ね順調

神戸消費者教育センターを消費者教育の情報発信拠点として位置づけ、「考える消費者」になるための学習活動を支援するとともに、新型コロナウイルス感染防止の新生活様式に合った消費者教育の推進を図られたい。

(2) 消費者教育の体系

評価：概ね順調

引き続き、教育委員会や大学など関係機関と連携を図りながら、年代に応じた消費者教育の推進に努められたい。

(3) 消費者教育の幅広い浸透に向けて

評価：概ね順調

日常に溶け込んだ消費者教育を実施するため、引き続き新たな普及策を検討するとともに、「知らず知らずに消費者教育」協力店等についても、さらなる増加に努められたい。

基本施策3 大規模災害や物価急騰等、緊急時の備えと対応

(1) 災害等への備え

評価：順調

引き続き様々な啓発ツール・機会を活用して幅広い啓発を行われたい。

(2) 価格の監視

評価：—

—

(3) さらなる対応力の強化

評価：—

不測の事態が発生した場合には、関係機関と連携して、安全・安心な消費生活の確保に努められたい。