

# 神戸市消費生活あんしんプラン2020 令和2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

・インターネットやSNSを活用した啓発は引き続き重要であり、幅広い年齢層の方にとって見やすく、分かりやすいホームページ作成に努められたい。  
・特に「神戸市消費者あんしんメールやSNSの登録数」については、計画期間中に「神戸市消費者あんしんメール」がメール配信システムの変更により従来通りの配信を継続することが困難となったことから廃止（平成30年3月）となったが、達成度がFBのフォロワー数276人のみとなっており、委員から一層の努力が必要との意見もあったため、より多くの方に情報発信できるSNSでの啓発に努められたい。  
・高齢者の消費者被害の未然防止は引き続き取り組まなければならない、あんしんすこやかセンター等の地域の福祉関係者との連携を重視した啓発に努められたい。

### (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、SNSの活用や啓発チラシの配布等の様々な広報手段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。  
・複雑で多様化する相談に素早く適切な対応を行うため、相談員の知識、対応力等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：概ね順調

・クーリング・オフ制度の認知度を維持するため、講座等を通じた啓発に引き続き取り組まされたい。  
・多様化する相談事案に対応するため、引き続き弁護士会、警察、保健所等の多様な主体との連携に努められたい。

## 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から消費生活に関する様々な学習資料を提供し、「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、オンデマンド配信の実施等、新型コロナウイルスの感染防止の新生活様式を踏まえて従来の手段に捉われない啓発に努められたい。

### (2) 消費者教育の体系

評価：概ね順調

年代に応じた消費者教育を引き続き実施するため、教育委員会、大学、民間団体、その他関係機関等と連携を図りながら、効果的に啓発に努められたい。

### (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

コロナ禍や災害時に消費者が必要となる情報について、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。