

第26回 神戸市消費生活会議 会議次第

日時：令和5年7月27日（木）10：00～
場所：中央区文化センター10階1001会議室

1. 開会

2. 議事

- (1) 神戸市消費生活あんしんプラン2025に基づく令和4年度の取組み
- (2) 神戸市消費者苦情処理審議会の開催状況

3. 閉会

<配布資料>

資料1 神戸市消費生活会議委員名簿

資料2 神戸市消費生活あんしんプラン2025に基づく取組みについて

資料3 神戸市消費者苦情処理審議会の開催状況について

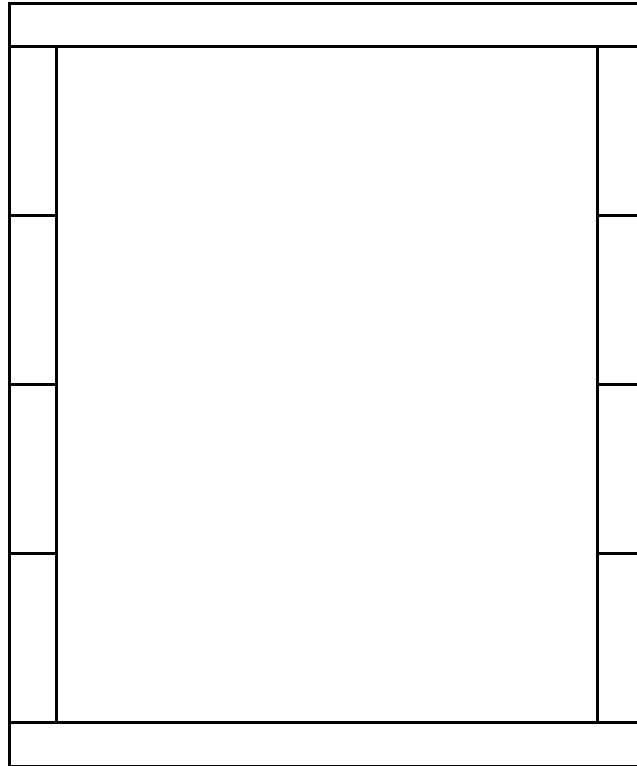
参考資料1 神戸市消費生活あんしんプラン2025

参考資料2 消費生活相談の概要

第26回 神戸市消費生活会議 座席表

副会長

会長



オンライン接続用PC
(つじ やすひろ 委員)

辻 美智子 委員

山内 委員

山本 委員

廣澤 委員

中野 委員

床谷 委員

鈴木 委員

植田 委員

後藤 委員

田尾 委員

西村 委員

浅井 委員

萩原 委員

前田 委員

木戸 委員

経済観光局副局長
瀬合 達也

地域協働局副局長
保科 暁子

地域協働局長
増田 匡

消費生活センター所長
森本 幸治

消費生活センター課長
土井池 砂絵子

計量検査係長
島崎 宏道

相談指導係長
小林 良成

出入口

(傍聴席)

(記者席)

神戸市消費生活会議 委員名簿【令和4年6月改選】

区分内 五十音順 [但し市議員は会派順]

◎：会長 ○：副会長

(●：神戸市消費者苦情処理審議会委員を兼任)

有識者代表 (五十音順)			11名
◎	池田千鶴	神戸大学大学院法学研究科教授	●
	後藤こず恵	流通科学大学商学部准教授	●
	田尾みづほ	教育委員会事務局部長 (教科指導担当)	
	西上治	神戸大学大学院法学研究科准教授	●
	西村智	関西学院大学経済学部教授	
○	福元隆久	弁護士	●
(新)	浅井美佳	神戸市議員 (自由民主党)	
(新)	つじやすひろ	神戸市議員 (日本維新の会)	
(新)	萩原泰三	神戸市議員 (公明党)	
(新)	前田あきら	神戸市議員 (日本共産党)	
(新)	木戸さだかず	神戸市議員 (こうべ未来)	
消費者代表 (五十音順)			7名
	植田京子	一般社団法人兵庫県社会福祉士会	
	金子裕一	神戸市消費生活マスター	
	鈴木尉久	認定特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット理事長	
	床谷三鈴	神戸市消費生活マスター	●
	中野朋子	生活協同組合コープこうべ理事	●
	廣澤茂之	連合神戸地域協議会	
	山本孝子	一般社団法人神戸市婦人団体協議会 (旧神戸市消費者協会) 理事	
事業者代表 (五十音順)			2名
	山内聖子	公益社団法人消費者関連専門家会議会員	●
	辻美智子	一般社団法人日本ヒーブ協議会関西支部長	●

計 20名

神戸市消費生活あんしんプラン 2025 に基づく取組みについて

1 最優先取組み課題

① 高齢者への支援

▶ 検証項目 高齢者を対象とした講座の実施状況

○消費生活講座

- ・くらしの見直し講演会～無理なく続けるマネー術～

講師：井戸美枝氏（参加者 62 人、アーカイブ視聴 201 回）

- ・食品ロスの現状と私たちにできること

講師：コープこうべ SDG s 推進部環境推進 田畑翔一朗氏
（参加者 46 人、アーカイブ視聴 62 回）

- ・65 歳からのライフプラン 高齢期のくらしと財産を守る

講師：甲南大学全学共通教育センター教授 冷水 登紀代氏、消費生活マスター
介護問題研究会（参加者 84 人、アーカイブ視聴 196 回）



消費生活講座

○消費者教育出前講座(28 回実施、参加者 868 人)

テーマ：高齢者に多い消費者トラブル、悪質商法、ネットトラブル事例等

○見守りサポーター養成講座

（開催：2 回、参加者 95 人、共催：市老人クラブ連合会）

▶ 検証項目 高齢者向けの情報発信の実施状況

○KOBE くらしのレポートをあんしんすこやかセンター76 か所へ配布 （毎月 1,000 部／12 回発行）、市社会福祉協議会へデータ提供

○高齢者啓発チラシを各区老人クラブへ配布（隔月 425 部／6 回発行）

○コープこうべと連携した啓発チラシの配布

夕食宅配（隔月 3,300 部／6 回発行）

【新規】買いもん行こカー（隔月 700 部／4 回発行）

○【新規】宅配弁当サービス事業者ワタミ(株)、移動スーパー事業者 (株)とくし丸と連携した見守り・チラシ配布（4,000 部）

○神戸市婦人団体協議会機関紙へ記事掲載(月 32,000 部／12 回発行)

○【新規】ハッピーパックニュース（神戸市勤労者福祉共済制度情報誌） へ啓発記事を毎月掲載（45,000 部発行／7 回発行、9 月号より実施）



(株)とくし丸との連携チラシ

▶ 検証項目 関係団体等と連携して行った啓発の実施状況

○あんしんすこやかセンター職員が見聞きした消費者トラブル事案の報告等を参考に KOBE くらしのレポートを作成し、あんしんすこやかセンターや市社会福祉協議会による高齢者 の見守りや声掛け、啓発に活用。

- 民間事業者と連携し神戸市が実施する高齢者向けスマホ講座やスマホ相談会での啓発。(参加者 4,250 人)
- 消費生活センター・消費者ホットラインのチラシ・マグネット・ステッカーを作成し民生委員児童委員、あんしんすこやかセンターへ配布 (5,000 部)
- 兵庫県、兵庫県金融広報委員会と共催で消費生活講座を開催 (講師：ファイナンシャルプランナー・井戸美枝氏 参加者 62 人、アーカイブ視聴 201 回)
- 兵庫県、兵庫県警、民間事業者との街頭啓発キャンペーンを実施。(詳細 P 9)



令和5年度の主な実施事項

KOBE 暮らしのレポートを高齢者の見守りや声掛けに活用できるよう、情報提供先を増やす。消費生活講座、消費者教育出前講座の実施及び高齢者向けスマホ使い方講座での啓発を継続実施する。さらに、他部局や関係団体と連携し高齢者への情報発信に取り組む。

② 成年年齢引下げに伴う若年者への支援

▶ 検証項目 学校現場における消費者教育の実施状況

- 消費者トラブル啓発教材として、啓発アニメ視聴用チラシを公立中・高・特別支援学校へ配布 (124 校、68,000 部)、私立学校 (市内全 42 校) へ啓発依頼
- 高等学校等への出前講座(7 回実施、751 人受講)
- 消費生活センター・消費者ホットライン周知用チラシを市立高・特別支援学校へ配布 (15 校 8,820 部)



啓発アニメ視聴用チラシ

▶ 検証項目 消費者教育教材サイトへのアクセス数

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件数	311 ※1	890	2,642 ※2	3,479

※1：令和元年11月1日～公開 ※2：令和3年9月11日～ページ追加公開



消費生活センター周知チラシ (おもて)

▶ 検証項目 関係団体等と連携して行った啓発の実施状況

- 神戸芸術工科大学と共同で制作した若者向け消費者トラブル啓発アニメ「その罠、気づいてますか」による啓発。YouTube に掲載。(R4.1～R5.3 月末：54,853 回再生)
- 市内 20 大学と連携し、新入生オリエンテーションや大学ポータルサイト、学生への連絡メール等で啓発アニメを紹介。(二次元バーコードによる動画視聴)



啓発アニメ

▶**検証項目 インターネットトラブルに関する相談件数の推移**

年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件数	3,765	3,410	3,875
全相談件数	12,605	11,601	11,945

令和5年度の主な実施事項

スマートフォン利用の拡大に合わせ、高齢者向けスマホ教室での啓発や小中学校への出前講座を継続して実施する。市ホームページで消費者トラブル情報やアドバイスについて情報発信するとともに、SNS 広告等 WEB ツールも活用し啓発を実施する。

④ **水まわりトラブルへの対応**

▶**検証項目 水まわりトラブルに関する講座の実施状況**

- 消費者教育出前講座で水まわりトラブルに関する啓発を実施。(1-①再掲)(28回実施、参加者 868人)
(水道修繕受付センター案内リーフレット・シール配布)

▶**検証項目 リアルタイムな被害情報の発信状況**

- 市ホームページにて、水まわりトラブルが発生した時の対処方法や契約トラブル事例、相談先の啓発実施。
(令和4年度総アクセス数：14,397件)
- Google、Yahoo!で水まわりトラブルに関するキーワードで検索した神戸市民を神戸市ホームページ等へ誘導し、適切な情報(水道修繕受付センターや市指定事業者の連絡先等)を提供した。
 - ・ 広告実施期間は令和4年11月～2月の4か月間
 - ・ 総アクセス数 9,445件
(うち検索連動型広告によるアクセス 7,847件)
 - ・ 前年同月比で3.9倍のアクセス



Google、Yahoo!の検索連動型広告

▶**検証項目 水道修繕受付センターの受電数の推移**

年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件数	22,218	29,365	28,496



水まわりトラブル啓発シール
(R2.4～R5.3月末 約 28,000 枚配布)

▶ 検証項目 水まわりトラブルに関する相談件数の推移

年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件数	385	224	165
全相談件数	12,605	11,601	11,945



検針票での水道修繕受付センター案内

令和5年度の主な実施事項

水道局・建設局と連携しWEB 広告等を活用した啓発を引き続き実施する。

⑤ 持続可能な社会の推進

▶ 検証項目 エシカル消費の認知度向上に向けた啓発の実施状況

- エシカル消費に関する出前講座の実施(6回実施、123人参加)
テーマ:「エシカル消費」って何?、食品ロスを減らすためにできること。
- 子ども向け講座の実施(2回実施、36人参加)
テーマ: ボルネオ島での環境保全の取り組みや環境に配慮した製品について(サラヤ(株))、オンライン工場見学(神戸ヤクルト販売(株))



夏休み子ども生活講座

▶ 検証項目 関係部局と連携したエシカル消費に関する啓発の実施状況

- 神戸市食育推進計画(第4次)にエシカル消費の普及啓発について掲載。
- 環境局の「神戸市エコタウンまちづくり活動取組メニュー」に出前講座「エシカル消費って何?」を掲載(3回実施、57人)。



令和5年度の主な実施事項

他部局や民間事業者と連携し、SDGs やエシカル消費に関する出前講座を実施する等エシカル消費の認知度向上に取り組む。新たに、消費者庁の食品ロス削減推進サポーター制度により「食品ロス削減推進サポーター」を養成し、市民への普及啓発を行う。

2 消費者被害防止のための環境

① 相談体制の充実

▶ 検証項目 消費生活センター、消費者ホットラインの認知度向上に向けた啓発の実施状況

- 各種啓発資料にて消費者ホットライン「188」を掲載。
- 街頭啓発キャンペーン実施時に、スーパーの店内アナウンスや市バス全車両内でのポスター掲示等にて、消費生活センター及び消費者ホットライン「188」を周知。(詳細 P9)

▶**検証項目** 消費生活相談に必要な知識・情報等習得のための外部研修への参加状況

主催	主な内容	年間回数
国民生活センター	・最新の情報セキュリティの仕組みと消費者トラブル ・通信サービス・端末の契約に関する消費者トラブル	24回
兵庫県・その他	・消費生活相談に役立つ契約解消ルールと最近の消費者法改正 ・決済業者の対応を検証する	37回
自主開催	・改正特定商取引法、契約解消ルール、最近の消費者法改正 ・サイバー犯罪対策について	6回

消費生活相談員の資質向上を目指し、多様化するキャッシュレス決済や SNS 広告から発生する消費者トラブルなど、比較的新しい相談に対応するため研修や、従来から相談が寄せられる携帯電話やインターネットといった通信サービス・端末契約に関連した研修を受講した。また、特定商取引法など消費者関連の改正法の知識習得に努めた。

②**情報発信及び関係機関との連携**

▶**検証項目** 消費者被害防止に関する情報発信の状況

○兵庫県、兵庫県警と連携推進会議を開催し、悪質事業者に対する情報交換や対策の検討を行った。

○KOBE 暮らしのレポート（1-①再掲）（毎月 1,000 部／12 回発行）、市社会福祉協議会へデータ提供

○市ホームページや WEB 広告を活用した啓発（1-③・④再掲）

・令和 4 年 11 月～2 月の 4 か月間、Google、Yahoo!で水まわりトラブルに関するキーワードで検索した神戸市民を神戸市ホームページ等へ誘導し、適切な情報(水道修繕受付センターや市指定事業者の連絡先等)を提供した。

（総アクセス数 9,445 件、うち検索連動型広告によるアクセス 7,847 件、前年同月比で 3.9 倍のアクセス）

・10 代～20 代の神戸市民を対象に、Twitter・Instagram・Youtube 広告を実施。若い世代に特に多いトラブルを啓発。

（表示回数：約 296 万回、クリック数：4,884 回）

▶**検証項目** 事業者等と連携して行った啓発の実施状況

○コープこうべ夕食宅配チラシ（隔月 3,300 部／6 回発行）、買いもん行こカーによる啓発（隔月 700 部／4 回発行）（1-①再掲）

○宅配弁当サービス事業者ワタミ(株)、移動スーパー事業者(株)とくし丸による見守り・啓発（1-①再掲）（4,000 部）

- 携帯電話事業者と連携した市内携帯ショップでの啓発（1-③再掲）
市内全 98 店舗でインターネットに関するトラブル事例を掲載した啓発チラシ配布、啓発 POP 設置。
- 兵庫県、兵庫県警、民間事業者と共同で街頭啓発キャンペーンを実施（詳細は P 9）

③消費者取引・表示・計量等の適正化

▶検証項目 法律・条例等に抵触する恐れがあるとして指導を行った事業者について、指導後の継続監察の状況

法律・条例	指導内容・指導後の観察状況
神戸市民のくらしをまもる条例	携帯電話事業者の代理店について、契約時の説明不足で消費者が内容を理解しないまま契約に至る等、条例違反と思われる相談が寄せられたため指導を実施。指導後は新たな相談は寄せられていないが、引き続き相談状況に注視していく必要がある。
食品表示法	市内の食品製造会社において、原産地の表示方法の不備等が見受けられ、指導を実施。食品表示のルールの周知徹底を行い、指導した全ての事業者において改善後の表示を確認した。
計量法	市内のスーパーに商品量目の立ち入り検査を行ったが違反事例はなかった。

▶検証項目 食品表示・計量に関する消費者向け啓発の実施状況

- 市ホームページ「食品表示の基礎知識」を常に最新版に更新し、複雑な制度を分かりやすく情報発信。
- 計量に関するポスターを市内量販店等に配布し、消費者向けの啓発を実施。

3 消費者教育の推進

ライフステージ別の消費者教育の推進

▶検証項目 就学前児童に向けた啓発の実施状況

- 乳幼児の事故防止ハンドブックを市立保育所の保護者等へ配布、市ホームページへ掲載。
- 消費者庁からの乳幼児の事故防止に関する情報を、こども家庭局母子保健ライン・各区子育て支援担当へ提供。
(マグネットセットの誤飲事故、こどもを抱っこして自転車に乗ることの危険、ゴーカートなどの乗り物での事故など)



乳幼児の事故防止
ハンドブック

▶**検証項目 小・中・高等学校における啓発の実施状況（一部再掲 1-②・③）**

- 小学校：スマホ講座 16 校（1,786 人参加）
- 中学校：スマホ講座 4 校（606 人参加）、悪質商法・ネットトラブルに関する講座 1 校（152 人参加）、キャッシュレスに関する講座 1 校（376 人参加）
- 高等学校：悪質商法に関する講座 3 校（448 人参加）、ネットトラブル等に関する講座 4 校（260 人参加）、キャッシュレスに関する講座 2 校（304 人参加）
※ 1 回の授業で複数テーマ実施した場合を含むため延べ回数・人数を計上

▶**検証項目 関係団体と連携した大学生向けの啓発の実施状況（1-②再掲）**

- 神戸芸術工科大学と共同で制作した若者向け消費者トラブル啓発アニメ「その罫、気づいてますか？」による啓発。
YouTube に掲載。（R4.1～R5.3 月末：54,853 回再生）



啓発アニメ

- 市内 20 大学と連携し、新入生オリエンテーション、大学ポータルサイト、学生への連絡メール等での啓発アニメの紹介。
（二次元バーコードによる視聴）
- 神戸学院大学、関西学院大学、神戸芸術工科大学、武庫川女子大学の 4 大学で講義。
- 青少協だより「希望」（発行部数 23,500 部）へ記事掲載、青少年会館で啓発チラシを配布。
- はたちを祝う会会場（ノエビアスタジアム）の大型ビジョンで啓発動画を上映、記念冊子へ啓発広告を掲載。（参加者 8,200 人）

▶**検証項目 一般向け消費生活講座の実施状況（再掲 1-①）**

- 消費生活講座
 - ・くらしの見直し講演会～無理なく続けるマナー術～
講師：ファイナンシャルプランナー井戸美枝氏（参加者 62 人、アーカイブ視聴 201 回）
 - ・食品ロスの現状と私たちにできること
講師：コープこうべ 田畑翔一朗氏（参加者 46 人、アーカイブ視聴 62 回）
 - ・65 歳からのライフプラン 高齢期のくらしと財産を守る
講師：甲南大学全学共通教育センター教授 冷水 登紀代氏、消費生活マスター介護問題研究会（参加者 84 人、アーカイブ視聴 196 回）

▶**検証項目 街頭啓発、関係施設等を活用した啓発の実施状況**

【街頭啓発】

- 5 月の消費者月間には事業者と連携し、市内スーパーマーケットやショッピングモール、市場商店街等で店内アナウンスによる啓発を実施。
（R4：19 事業者、118 か所、R5：22 事業者、114 か所）

○12月には年末の街頭啓発キャンペーンとして、事業者との連携による啓発アナウンス(25事業者、127か所)に加えて、兵庫県、兵庫県警と共同で三宮センター街での街頭啓発を実施。



年末の街頭啓発キャンペーン実施風景

【関係施設等を活用した啓発】

○神戸市営地下鉄各駅での啓発アナウンスや電光掲示板への表示。

○三宮センター街、ミント神戸大型ビジョンでの啓発。

○市バス全車両の車内で消費者トラブル防止の啓発ポスターを掲出。



大型ビジョン動画

▶**検証項目** 消費者教育教材サイトのアクセス数（1-②再掲）

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件数	311 ※1	890	2,642 ※2	3,479

※1：令和元年11月1日～公開 ※2：令和3年9月11日～ページ追加公開

令和5年度の主な実施事項

消費者被害防止のための環境について

- ・各種講座等にて啓発資料を配布し、消費者ホットライン「188」の周知を図る。
- ・オンデマンドの研修を積極的に活用し、消費生活相談員の対応力の維持向上を図る。
- ・食品表示法等による適切な表示及び計量法による適正な計量を実施されるよう、適正表示の確認、関連事業者への立入検査等を実施し、必要な指導を実施。
- ・食品表示や計量について消費者側の知識を高める啓発を実施。

消費者教育の推進について

- ・様々なテーマで消費生活講座や消費生活出前講座を実施。
- ・消費者が日常生活の中で消費者トラブルに関する情報を見聞きできるよう、スーパーや商店街等の事業者と連携した啓発を実施。
- ・就学前児童に関する消費者情報をメールやWEBサイトを活用し発信。
- ・教育委員会や学校現場と連携し学校への出前講座や消費者トラブル情報の提供を実施。
- ・大学との連携により、学生や若者へ届くWEBコンテンツの活用による啓発を実施。

神戸市消費者苦情処理審議会の開催状況について

第 75 回

●開催日

令和 4 年 10 月 11 日

●事業者への指導

①過去に指導した事業者のその後の相談件数等の推移

対象事業者数	指導事業者の業種
2 件	電気通信事業者（1 事業者） 小売電気事業者（1 事業者）

第 76 回

●開催日

令和 5 年 3 月 28 日

●事業者への指導

①令和 4 年度 事業者への指導

対象事業者数	指導事業者の業種
1 件	電話・通信回線販売代理店

②過去に指導した事業者のその後の相談件数等の推移

対象事業者数	指導事業者の業種
1 件	小売電気事業者（1 事業者）

神戸市消費生活あんしんプラン2025

～第4次神戸市消費者基本計画～

目標 安全・安心・豊かにくらす社会の実現をめざします！

本市においては、第3次神戸市消費者基本計画(平成28年度～令和2年度)に基づき様々な施策を実施してきました。

しかしながら、さらなる高齢化の進展、また、スマートフォンなどの普及によるインターネット利用の拡大に伴う情報通信社会の発展により、ますます消費者問題は多様化・複雑化しており、依然として消費者トラブルに関する相談が多く寄せられています。

このような社会情勢の変化に対応するとともに、新たな消費者問題や市民の意見を反映しながら、消費者被害の少ない安心・安全な社会を目指して、第4次神戸市消費者基本計画を策定します。

消費者を取り巻く現状

我が国において、65歳以上の高齢者人口は3,617万人^{*}(2020年)となり、高齢化率は28.7%^{*}と過去最高となっています。高齢化は今後さらなる進展が見込まれており、地域社会における単身高齢者等の孤立化などの問題も相まって、高齢者の消費者トラブルの更なる増加や深刻化が懸念されています。

若年層に関しては、民法が改正され2022年4月から成年年齢が20歳から18歳になります。これにより、18～19歳の若年層が未成年者取消権を行使することができなくなり、成年年齢引下げを契機として若年者の消費者トラブルが急増していくことが懸念されています。

社会情勢に目を向けると、近年、スマートフォンの普及などにより、オンラインサービスを介した商取引である電子商取引は急速に拡大しています。電子商取引は非対面取引であるために、商品・サービスが消費者の期待したものと異なることや、そもそも商品・サービスが提供されないといった消費者トラブルが増加するおそれがあります。

また、誰一人取り残さない持続可能な社会の実現に向けて、2015年9月に国連サミットにおいてSDGs(持続可能な開発目標: Sustainable Development Goals)が採択されました。SDGsの目標の1つである「つくる責任 つかう責任」に特に関連する取組みとして「エシカル消費(倫理的消費)」への関心が高まっており、消費者自らが意識を持ち、行動することが期待されています。

^{*} 出典：総務省統計局「統計からみた我が国の高齢者」(令和2年9月20日)

神戸市の消費生活相談の特徴

本市の消費生活相談において、60歳以上の高齢層からの相談は、訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入に関するものが、他の年代と比較して顕著に多くなっています。その要因として、昼間に在宅していることが多く、訪問販売等を受ける機会が多くなることが考えられます。

次に、現在の未成年である19歳と成年になった20歳の相談を比較すると、相談件数は20歳の方が約2.1倍(2019年)になっており、未成年者では相談がない消費者金融に関する相談が成年では寄せられています。

相談の内容をみると、インターネット関連が最も多く、年間1,300件以上(2019年度)寄せられています。さらに内容をみると、定期購入や架空請求など多様な内容となっています。

本市の最も特徴的なものとして、水まわりの修理・工事に関する相談が挙げられます。他都市と比較しても多くの相談が寄せられており、契約金額(被害額)も年々高額になっています。

このような状況を踏まえ、神戸市においては最優先取組み課題を設定し、その課題への対応のほか、相談体制の充実、消費者教育の推進などに取り組みます。

1 | 最優先取組み課題

1 高齢者への支援

今後ますます高齢化率が上昇することが見込まれていることなどから、引き続き高齢者対策に取り組めます。

具体的取組み

- 高齢者がターゲットになりやすい消費者トラブルに着目した情報を、高齢者が情報を得やすい効果的な手段により発信します。
- 自ら消費者被害を予防することが困難な高齢者に対しては、地域団体や福祉関係者等と連携した高齢者の見守りを推進します。

検証項目

- 高齢者を対象とした講座の実施状況
- 高齢者向けの情報発信の実施状況
- 関係団体等と連携して行った啓発の実施状況

2 成年年齢引下げに伴う若年者への支援

成年年齢引下げ後、18、19歳への消費者被害の拡大が懸念されることから、教育委員会等と連携を図り、未成年者対策に取り組めます。

具体的取組み

- 教育機関と連携し、学校における消費者教育の推進を図ります。
- 教員向け研修の実施や教材の貸出し等により消費者教育に携わる教員への支援を行います。
- 関係団体等と連携し、若年者が参加するイベントなど様々な機会での情報発信を行います。

検証項目

- 学校現場における消費者教育の実施状況
- 消費者教育教材サイトへのアクセス数
- 関係団体等と連携して行った啓発の実施状況

3 インターネットトラブルへの対応

インターネット利用率の上昇やインターネット通販の利用拡大が今後も予想され、本市でも通信販売でトラブルに遭った人の割合が高くなっていることから、引き続きインターネットトラブル対策に取り組めます。

具体的取組み

- インターネットの持つ利便性と危険性を周知するため、地域や学校、事業者と連携した啓発を実施します。
- フリマアプリの普及などに伴い増加している個人間取引に関するトラブルへの注意喚起を行います。

検証項目

- インターネットトラブルに関する講座の実施状況
- リアルタイムな被害情報の発信状況
- 消費生活マスターによる小中学校スマホ講座の実施状況
- インターネットトラブルに関する相談件数の推移

4 水まわりトラブルへの対応

水まわりトラブルに関しては、他都市に比べ相談件数が多く、契約金額(被害額)も高額化しています。関係部局と連携を図りながら、トラブルの未然防止に関する啓発と相談窓口の周知に取り組めます。

具体的取組み

- 水道局・建設局と連携し、水道修繕受付センターの周知やトラブル防止の啓発に取り組めます。
- 本市だけでは対応が困難な悪質な事案に対しては、兵庫県、兵庫県警察、ひょうご消費者ネット等と適切な連携を図ります。

検証項目

- 水まわりトラブルに関する講座の実施状況
- リアルタイムな被害情報の発信状況
- 水道修繕受付センターの受電数の推移
- 水まわりトラブルに関する相談件数の推移

5 持続可能な社会の推進

消費者がSDGsの達成に貢献しうる行動として、人や社会・環境に配慮した消費行動である「エシカル消費（倫理的消費）」が注目されています。関係部局と連携を図り、普及啓発に取り組みます。

具体的取組み

- イベントでの普及啓発や講座の実施、ホームページやSNSでの発信を通じ、自立した消費者の社会、エシカル消費の理解促進を図ります。
- 関係部局と連携し、エシカル消費推進に向けた取組みを実施します。

検証項目

- エシカル消費の認知度向上に向けた啓発の実施状況
- 関係部局と連携したエシカル消費に関する啓発の実施状況

2 消費者被害防止のための環境

1 相談体制の充実

具体的取組み

- 消費生活センターや消費者ホットラインを周知するとともに、高齢者・障がい者・若年者等を含めたより多くの消費者が利用しやすい相談体制を目指します。
- 複雑化、多様化する消費者問題に対応できるよう、消費生活相談員へ対応力の維持向上に資する研修に関する情報を提供します。

検証項目

- 消費生活センター、消費者ホットラインの認知度向上に向けた啓発の実施状況
- 消費生活相談に必要な知識・情報等習得のための外部研修への参加状況

2 情報発信及び関係機関との連携

具体的取組み

- 消費生活センターに寄せられた相談情報や地域で発生した消費者トラブル等の最新情報を発信し、消費者の意識向上を図ります。
- 兵庫県、兵庫県警察、地域、医療福祉関係者、事業者、消費者団体等との連携を図り、消費者被害情報の把握や効果的な啓発を行います。
- 災害発生時や感染症の感染拡大による緊急事態時に、冷静な消費者行動をとることや便乗した悪質商法等の被害に遭わないよう情報を発信します。

検証項目

- 消費者被害防止に関する情報発信の状況
- 事業者等と連携して行った啓発の実施状況

3 消費者取引・表示・計量等の適正化

具体的取組み

- 不当な取引行為、不適正な表示等があった場合には、関係機関と連携し、神戸市民のくらしをまもる条例、食品表示法、計量法等に基づき必要な調査や指導等を行います。
- 食品表示や計量に関して、消費者が必要な知識を身につけられるように取組みを進めます。

検証項目

- 法律・条例等に抵触する恐れがあるとして指導を行った事業者について、指導後の継続監察の状況
- 食品表示・計量に関する消費者向け啓発の実施状況

ライフステージ別の消費者教育の推進

具体的取組み

就学前児童への啓発

- 乳幼児の事故防止に向けて、保護者等への啓発を実施します。
- 体験や遊びを通じて実践できるような消費者教育教材を紹介します。

小・中・高等学校への啓発

- 職員や消費生活マスター、消費生活相談員による学校園での出前講座や、事業者等と連携したこども生活講座を実施します。

大学生への啓発

- 産・学・消費者・行政の連携による体系的な消費者教育としての授業を大学と連携して実施します。
- 大学生協と連携し、大学キャンパスにおける啓発を実施します。

成人への啓発

- 消費生活マスター等を活用し、消費生活講座の開催や啓発資料の作成により情報を発信します。

「考える消費者」の育成

- 消費者が権利と責任を持って社会の一員として行動できるよう啓発に取り組みます。
- 消費者のための制度（クーリング・オフ等）の周知に努めます。
- 商品等の安全性や暮らしの中の危険について情報を発信します。
- 神戸消費者教育センターから消費生活に関するさまざまな学習資料を提供し、学習活動を支援します。

知らず知らずに消費者教育

- 街頭啓発やパネル展示、電車広告等消費者が無意識に消費者啓発に関する情報を目にするような取組みを実施します。

消費者教育教材の発信

- 消費生活センターホームページ内の消費者教育教材に関する情報を充実させ、全世代に発信します。

検証項目

- 就学前児童に向けた啓発の実施状況
- 小・中・高等学校における啓発の実施状況
- 関係団体と連携した大学生向けの啓発の実施状況
- 一般向け消費生活講座の実施状況
- 街頭啓発、関係施設等を活用した啓発の実施状況
- 消費者教育教材サイトのアクセス数（再掲）

計画の位置づけ

神戸市民の暮らしをまもる条例第9条第1項に基づく基本計画と消費者教育の推進に関する法律第10条第2項に基づく消費者教育推進計画を合わせた、市民の消費生活の安定及び向上を確保するための施策を総合的及び計画的に推進するための基本的な計画。

計画期間

令和3(2021)年度～令和7(2025)年度までの5年間

進捗管理

この計画で定めた具体的取組みについては、PDCAサイクルに基づいて検証し、神戸市消費生活会議に報告します。本計画は、それぞれの取組みの成果や消費者のニーズ及び取り巻く社会環境の変化等に適切に対応できるよう、必要に応じて見直しを行います。

消費生活相談の概要

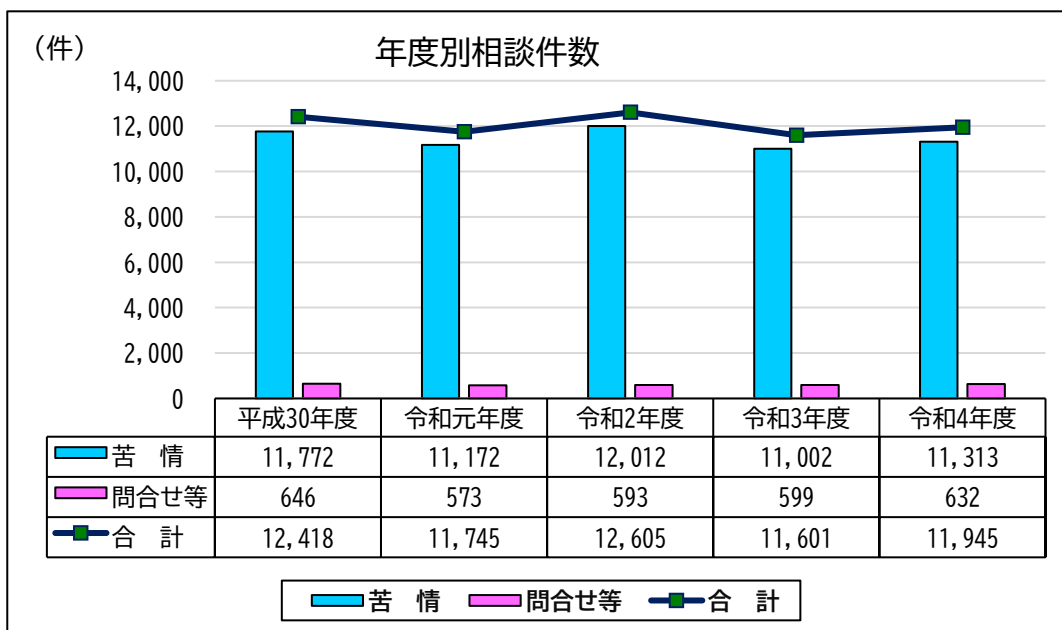
相談の概要

(1) 相談件数

令和4年度に神戸市消費生活センターに寄せられた消費生活相談全ての件数は11,945件で、前年度の11,601件から344件(3.0%)増加しました。

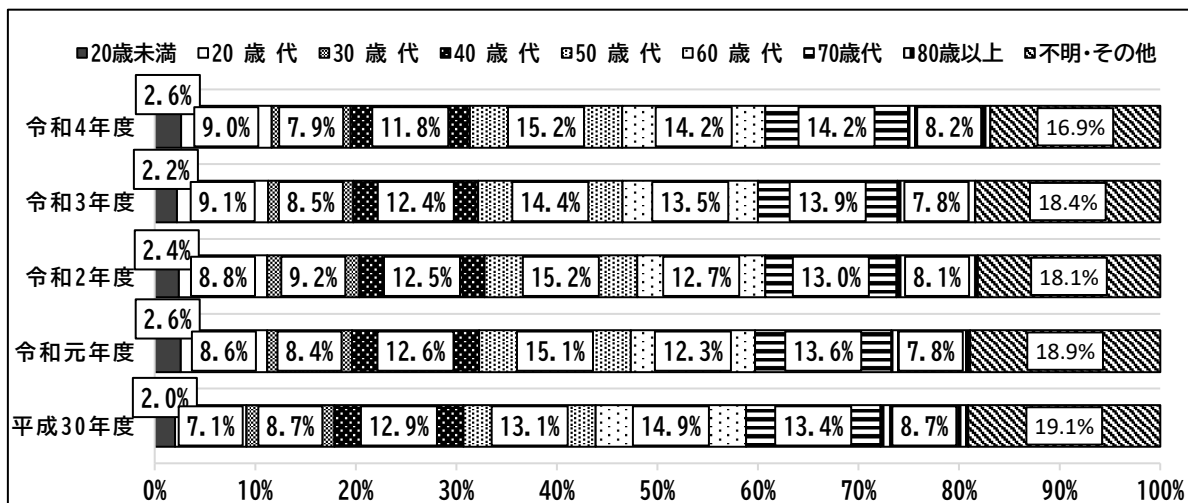
相談種別の内訳は、苦情相談が11,313件(前年比311件、2.8%増加)、問合せ等が632件(前年比33件、5.5%増加)寄せられました。

相談の受付方法別の割合は、電話相談91.5%、来訪相談4.7%、メール等文書による相談は3.7%でした。



(2) 契約当事者の年代別件数

契約者の年代別では、50歳以上が相談件数の上位を占めており、①50歳代(1,716件)、②60歳代(1,608件)、③70歳代(1,606件)の順となり、50歳以上の占める割合は依然高い傾向が続いています。



①高齢者の相談件数推移

65歳以上の苦情相談件数の推移は以下のとおりです。

令和4年度の相談件数は3,294件あり、前年度比で6.5%増加しました。

高齢者(65歳以上) 苦情相談件数

	65～69歳	70歳代	80歳代	90歳以上	合計	全件	割合
令和2年度	756	1,568	853	117	3,294	12,605	26.1%
令和3年度	715	1,524	744	109	3,092	11,601	26.7%
令和4年度	760	1,606	813	115	3,294	11,945	27.6%

②若年者の相談件数推移

令和4年4月1日の成年年齢引下げから1年が経過しました。

18歳・19歳の苦情相談の件数は以下のとおりです。

令和4年度の相談件数は122件あり、前年度比で25.8%増加しました。

増加の要因として、脱毛サロンの倒産などによる中途解約や返金に関する相談が急増したことが挙げられます。

18～19歳 苦情相談件数

	18歳	19歳	合計	全件	割合
令和2年度	67	77	144	12,605	1.14%
令和3年度	46	51	97	11,601	0.84%
令和4年度	46	76	122	11,945	1.02%

18歳未満(0～17歳)の苦情相談件数は以下のとおりです。

令和4年度の相談件数は173件あり、前年度比で16.9%増加しました。うち、ゲームに関する相談(課金など)が71件(41.0%)あり、上位を占めています。

18歳未満 苦情相談件数

	10歳未満	10～17歳	合計	全件	割合
令和2年度	15	132	147	12,605	1.17%
令和3年度	18	130	148	11,601	1.28%
令和4年度	22	151	173	11,945	1.45%

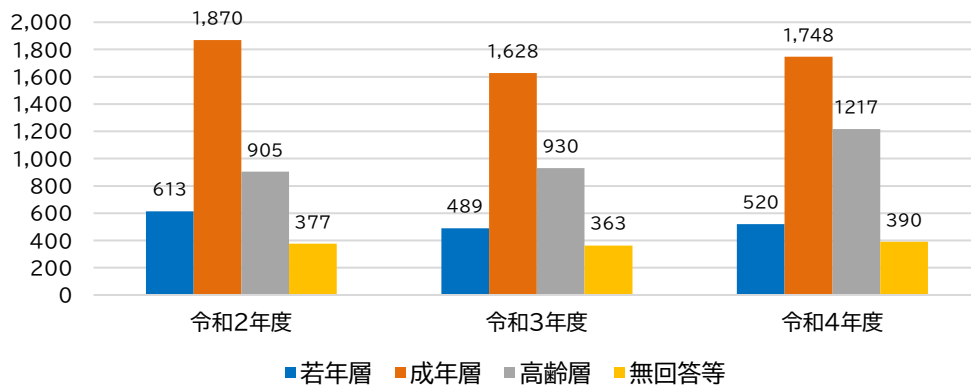
(3) インターネットに関する苦情相談件数

令和4年度のインターネットに関する苦情相談件数は3,875件あり、前年度比で13.6%増加しました。

	件数	全件	割合
令和2年度	3,765	12,605	29.9%
令和3年度	3,410	11,601	29.4%
令和4年度	3,875	11,945	32.4%

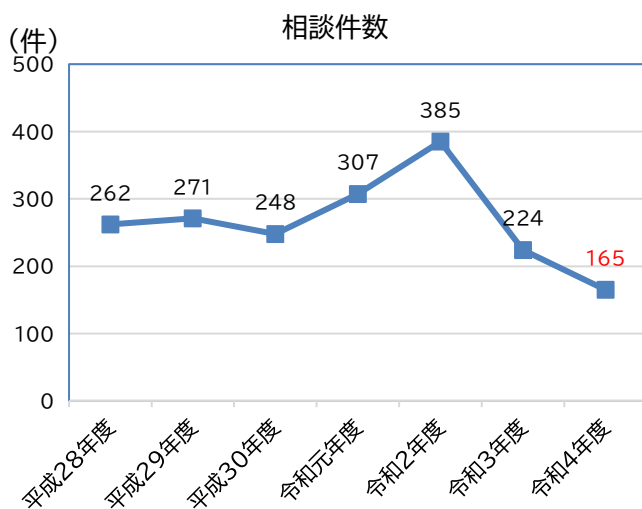
年代別で見ると、いずれの年度も成年層(30～59歳)の相談に占める割合が多いですが、高齢層(60歳以上)の相談も増加傾向にあります。

インターネットに関する苦情相談件数(年代別)



(4) 水まわり関連

水まわりの相談は、令和2年度まで増加傾向が続いていましたが、令和3年度より減少傾向にあり、令和4年度は対前年度比59件、26.3%減少しました。水まわりに関する全体の相談件数は減少しましたが、70歳以上の高齢者の相談比率は、依然高い状況が続いており、契約購入金額も平均金額25万円(前年度22万円)で、前年度と比べて増加しました。



年代別内訳(令和4年度)

