

## 第2回 神戸市消費生活審議会 議事録

日時:2026年3月10日(火)14:00~15:10

場所:神戸市役所1号館14階 AV1会議室

### 1. 開会

### 2. 議事

#### (1)第1回消費生活審議会後の取り組み

●事務局 [資料2「第1回消費生活審議会後の取り組み」について説明]

○委員 ダークパターンについて。前回から半年間でポテンシャル高く、有効的に活動していただいたことに感謝する。昔はシロアリや浄水器など目に見える、対面でのやりとりであったのが、今は相手が見えない中でどんどん誘導されていく為、キャンセル等、特に高齢者や障がい者にとって困難になっているという問題がある。今後も教育や啓蒙を色々なところで続けてほしい。

○委員 中学生相談体験授業について。学生の時に知識をしっかり身につけていくというのは大事なことなので、今後も拡大してほしい。依存症について。ホームページに依存症相談窓口へのリンクを掲載した件について、実際に見たところ、事務的に窓口ページが並んでいるといった印象。困っている人に対してもう少しとっつきやすい入りやすいものに改善が必要なのではないか。

●事務局 見やすさ、わかりやすさについて工夫するよう、健康局にご指摘の意見を伝えたい。

○委員 私は前回依存症の質問をしたが、早速対応してもらいありがたい。

ダークパターンについて。現在SNSやAIの発展などにより、消費行動が誘導されている、という構造的な問題がある。本当に自分の自由意志での消費生活なのかを考える必要があることを児童生徒だけでなく、幅広い世代に対して教育機会や啓発を通じて行う必要があるのではないか。

●事務局 SNSやAIによる消費への誘導は進化しているので、行政側でも勉強し、今後の情報発信につなげたい。

○委員 今AIにダークパターンや悪質商法がやりやすい地域はどこかと尋ねると自治体の取り組みを検索して回答を出して来ると聞く。行政としておこなった消費者問題についての取り組みをネット上に残し続けることで、AIによる誤情報発信に対する牽制になるのではないか。

●事務局 現在、消費生活センターのホームページに、トピックスとして、相談体験などこれまで実施した事業を掲載している。ほかにもSEO対策やGEO対策として、専門の相談員の知見を活かしたオリジナルのFAQを多く掲載することで、AIに引用されやすくなるよう努めている。今後も消費生活センターの価値としてどんどん情報発信を継続していきたい。

#### (2)神戸市消費者行政の方向性の策定

- 事務局 [資料3「神戸市消費者行政の方向性の策定について」説明]  
[資料4「2026年度神戸市消費生活センターの取り組み予定」説明]
- 委員 まず資料4について。2026年度とあるがこれは毎年発行するものなのか。市民に公表するものなのか。
- 次に資料3【別紙】(3)にある「不正な取引行為」については、神戸市消費者条例第21条に規定する行為と考えられる。そうすると措置は、第23条にあるように調査、指導、勧告、公表となるため、「適切な指導『など』の措置を行います」と含みを持たせた方がいいのではないか。
- 最後に内閣府消費者委員会が提出した「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会の報告書」の前文にある「パラダイムシフト」の考え方や「消費者の脆弱性」というキーワードを、具体的な文言はお任せするが、入れた方がいいのではないか。
- 事務局 資料4について、本日の会議用として作成したものであるが、資料は、HPで公開する。
- 資料3【別紙】(3)にある「不正な取引行為」については確かにその通りなので、修正を行いたい。
- 「パラダイムシフト」の考え方や「消費者の脆弱性」というキーワードについて。現在国が今の消費者法制度の見直しをすすめていることは承知している。確かに消費者の脆弱性という視点は必要だと思われるため、反映したい。
- 委員 方向性に基づいて2026年度の具体的な取り組み予定が出されているが、今後進捗状況などの確認はどうするのか。また状況によっては見直しなどの必要も出て来ると思われるが、それはどの場面で行われるのか。
- 事務局 2026年度の具体的な取り組みについては、2026年度開催の消費生活審議会にて報告を行う。またその際に意見をいただきたい。
- 委員 デジタル化や高齢化により、消費者がより脆弱になる一方で、消費者が加害者にもなる可能性もあるということで、本年10月からカスタマーハラスメント対策が義務化されるが、こういったことも審議会で議論されるべきことなのか、消費者教育の一環として盛り込むべきなのか。
- 事務局 カスタマーハラスメントについては、重要な社会問題であることは承知している。現在の国の考え方や法制度は、労働者を守る、保護するという文脈からなされていると認識している。消費者側がカスタマーハラスメントをしていないかという視点については、現在神戸市ではどの分野でもアイデアを持ち合わせておらず、どこの部署が所管するかも含め、引き続き検討していきたい。
- 委員 カスタマーハラスメントについては、労働者保護の観点から法制化されているが、消費者問題としても事業者に対して不正な要求をしてはいけないという視点から、今後取引の公正という意味で、取り上げていった方がいいと思う。
- 委員 労働問題だから労働行政が担当して、消費者行政の方は担当しないみたいな、お

互いが手を引いてボールが落ちてしまうみたいなことは避けたいので、お互いが出張っていくとか連携していく方がいいのではないか。

○委員 消費者庁のHPにカスタマーハラスメントに関する啓発ページがある。消費者教育推進法の観点から消費者、労働者が一緒になって公正な社会を作っていくという内容となっており、そういう観点から消費者側からもアプローチが必要な時代となっている。

○委員 タイムリーな情報ありがとうございます。それではカスタマーハラスメントについてはこの場で安心して議論していただいているのではないのでしょうか。

### (3)消費者苦情処理部会の運営状況

○委員 [資料5「消費者苦情処理部会の運営状況」について説明]

### 3. その他

●事務局 [その他として、委員の退任について説明]

### 4. 閉会