

2025年度第2回 神戸市消費生活審議会 会議次第

日時：2026年3月10日（火）14：00～

場所：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
- (2) 神戸市消費者行政の方向性の策定
- (3) 消費者苦情処理部会の運営状況

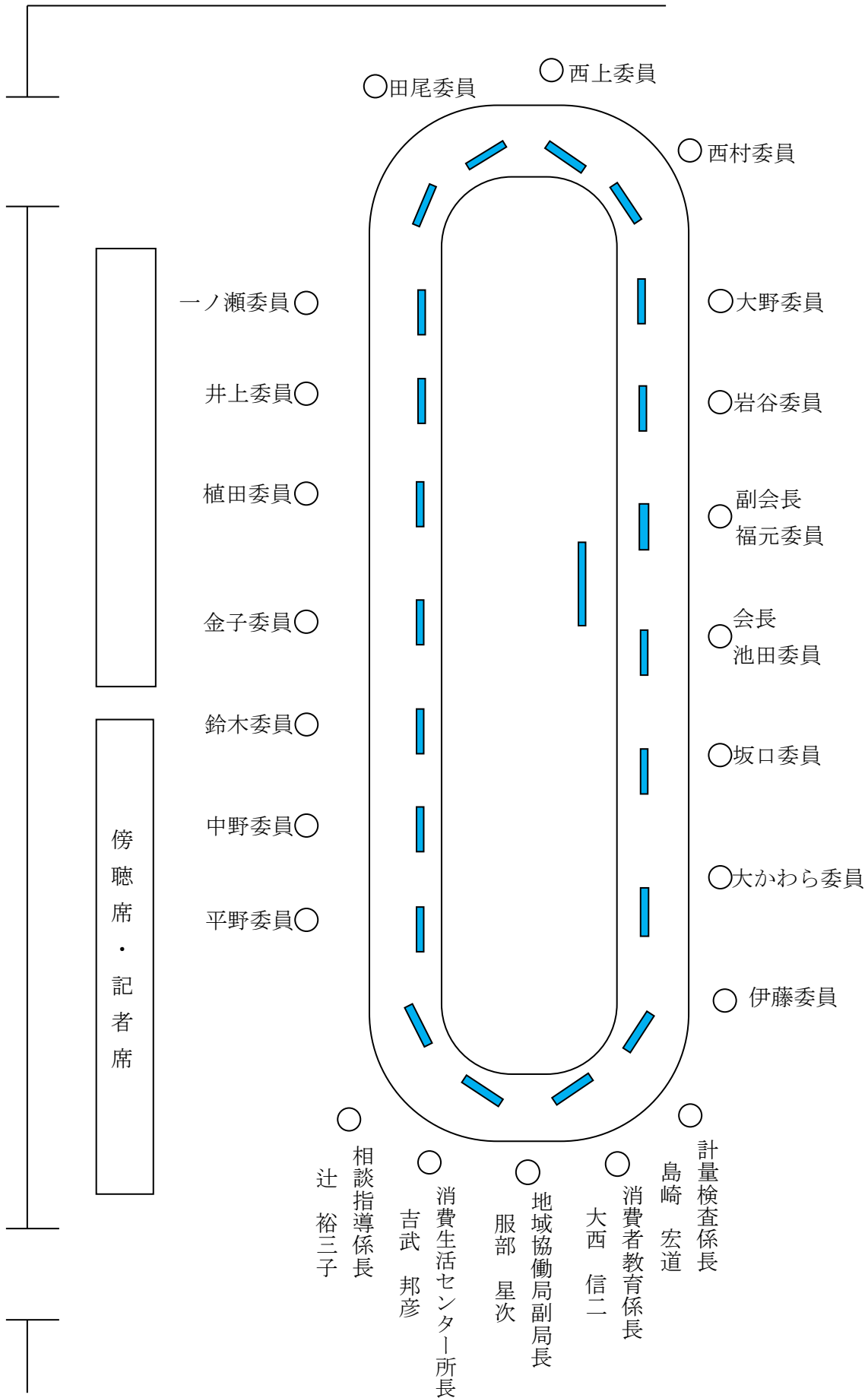
3. その他

4. 閉会

<資料>

- 資料1 神戸市消費生活審議会委員名簿
- 資料2 第1回消費生活審議会後の取り組み
- 資料3 神戸市消費者行政の方向性の策定について
- 資料4 2026年度神戸市消費生活センターの取り組み予定
- 資料5 消費者苦情処理部会の運営状況
- 参考資料1 2025年度消費生活相談の状況

神戸市消費生活審議会



神戸市消費生活審議会委員名簿

区内五十音順 [但し市議員は会派順]

◎：会長、○：副会長

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	教育委員会事務局教育次長
	西上治	神戸大学大学院法学研究科教授
	西村智	関西学院大学経済学部教授
○	福元隆久	弁護士
	大野陽平	神戸市議員 (自由民主党)
	岩谷しげなり	神戸市議員 (日本維新の会)
	坂口有希子	神戸市議員 (公明党)
	大かわら鈴子	神戸市議員 (日本共産党)
	伊藤めぐみ	神戸市議員 (こうべ未来)
消費者・事業者代表 (五十音順)		8名
	一ノ瀬由美	神戸市消費生活マスター
	井上智津子	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
	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
	中野朋子	生活協同組合コープこうべ理事
	平野貴洋	公益社団法人消費者関連専門家会議会員
(新)	福井一生	連合神戸地域協議会

(1)「ダークパターン」について

【2025年度（審議会以降）実施】

① くらしのレポート（紙面・WEB） 2025年11月号で特集（2面）掲載

「ダークパターン」って何!?

気づかないうちに誘導されているかも!?

■ ネット通販でこんな経験、ありませんか？

- 割引の終了時間が表示されていて、「急がない！」と焦って買ってしまった…
 - 1度だけ買うつもりだったのに、いつの間にか定期的に届く契約になっていた…
 - 解約したいのに、手続きが分からず、面倒で解約をあきらめてしまった…
- こうした経験がある方は、もしかすると“ダークパターン”という仕組みによって誘導されているかもしれません。

■ 「ダークパターン」ってなに？

インターネットでの買い物やサービスの画面で、消費者を騙したり勘違いをさせたりすることで、消費者の意思を誘導するにあえて不誠実に作られた手法（ウェブデザイン）のことです。

■ なぜそんな手法が使われるの？

お店で「98円」や「980円」といった端数の価格を見かけることがありますよね。これは「100円」や「1,000円」よりも安く感じるように、人の心理を利用して、買いたくするように工夫された手法です。

ネット通販では価格の見せ方だけでなく、画面表示やボタン配置の工夫、またあえて複雑な掲載内容にするなどし、消費者が気づかないうちに意図しない内容で契約などを進めよう仕掛けがされていることがあります。企業が売上を伸ばすために、消費者の注意や判断のすき間を狙って意図的に作られますが、必ずしも悪意を含んでいるとは限りません。

■ 「ダークパターン」に引っかかると、こんな損をすることも…

- 必要のないものまで焦って買ってしまおう。
- 気がつかずに意図しない契約内容となってしまう、余計なお金や手間がかかってしまおう。
- サービスを解約したいのに、複雑だったり手間が多かったりしてあきらめてしまおう。



ダークパターンの具体例

事例①：割引のカウントダウンタイマー

手法：残り時間を表示して、急いで買わせようとする。

▶ **ダークパターンに惑わされた結果…**
「今すぐ買わないと！」と焦ってしまい、よく考えずに買ってしまおう。



事例②：隠れた定期購入

手法：「初回限定価格」と表示されていても、実は定期購入が条件になっている。

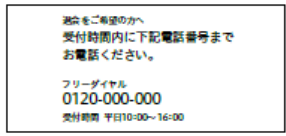
▶ **ダークパターンに惑わされた結果…**
一度だけのお試しのつもりが、毎月届く契約（定期購入）をしてしまおう。



事例③：解約が困難

手法：契約は24時間いつでもネットで簡単にできるのに、解約は電話で平日のみなど、手続きが面倒。

▶ **ダークパターンに惑わされた結果…**
解約に手間や時間がかかり、あきらめて契約を続けてしまおう。



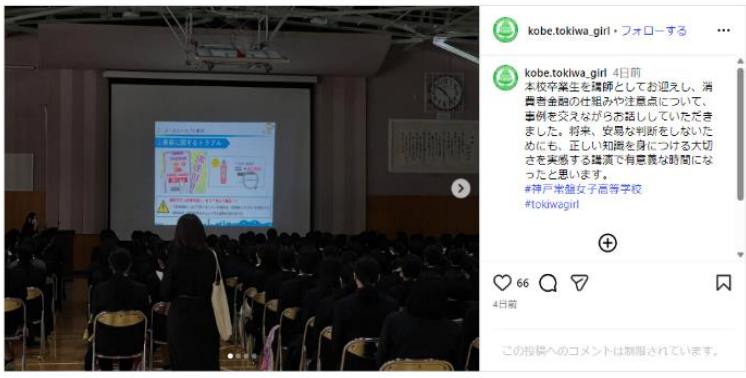
💡 普段から心がけること

- ダークパターンは人の心理を利用した仕掛けです。まずは落ち着いて対応しましょう。
- 「売り切れるかも」と焦らず、**画面の内容をよく確認する習慣をつけよう。**
- ダークパターンは、全てが詐欺のような悪意を含んでいるとは限りません。そのため、**上記のような例があることをよく知った上で、必要なものを必要な内容で購入（契約）するよう、普段からよく心がけよう。**

(出典) 事例①②③の画像は、豊田川俊士「ダークパターンとは」ウェブ版「国民生活」2024年3月号（国民生活センター）を基に作成（URL）https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202403_01.pdf



② 大学での講義に加え、2025年度は新たに私立高校や社員研修でも、重点講義テーマとして、従前にも増して時間を割いて、「ダークパターン」に関する講義を実施



(私立高校での講義)



(企業の社員研修での講義)

③ 夕食宅配事業者との連携による注意喚起
(宅配時に右記チラシを同封) (11月)

④ HP上に「ダークパターン」の周知記事を掲載



ネット通販で気をつけたい「ダークパターン」をご存じですか？



「定期購入を解約したいのに解約ボタンが全然見つからない！」
 「買い物かごに入れた覚えのないものが入っていた！」
 ネット通販サイトを利用して、こんな疑問や不満を感じたことはありませんか？
 実は、インターネット上で私たちを困らせる様々な仕掛けの一部が「ダークパターン」と呼ばれ、さまざまな問題が指摘されています。
 今日はこの「ダークパターン」によって消費者トラブルに巻き込まれないよう、その一部をご紹介します。

(HPの掲載イメージ)



ダークパターン⑤カウントダウンタイマー/期間限定

割引が適用される期限をカウントダウン方式で表示したり、間もなく終了する一瞬です。

実際は時間経過後も割引が適用されるなどカウントダウンタイマーが虚偽の



⑤ その他、(一社)「ダークパターン対策協会」との連携検討や、対策動画の活用など、消費者教育の内容も随時ブラッシュアップ中

【(参考) 2024年度 実施】

- ① 暮らしのレポート (紙面・WEB)
2025年2月号で注意喚起記事を掲載
- ② 大学での講義で職員が直接「ダークパターン」事例を紹介



消費者を欺く WEB サイトに注意



■「ダークパターン」に関して
 消費者を騙したり勘違いをさせたりすることで、消費者の意思を誘導するように散逸不
 誠実に作られたWEBサイトの手法 (WEBデザイン) のことです。
 消費者庁によると「ネット利用者の約3割が金銭的な被害に遭い、国内の被害総額は
 1兆円を超える」との資料も掲載されています。

※ ダークパターンの例
 ・商品を開発しようとするだけで、会員登録を求められる (不必要な個人情報) の要求。
 ・緊急性や希少性を強く表示し、消費者に購入を焦らせる。
 ・「定期継続契約」となる等の重要情報を意図的に小さく隠したり、粉砕込ませたりする。
 ・通知や位置追跡情報等を有効にするよう、執拗に何度も要求する。
 ・退会や解約を困難にさせるよう、散逸て手続きに手間や時間がかかるようにしている。

■ 落ち着いてよく考える!
 ダークパターンは人がついやってしまう心理等を利用することから、落ち着いて対応する
 ことが大切。「売り切れるかも」と焦ったり、説明をよく読まずに購入したりすることが
 ないよう、一呼吸を置き、画面の内容をよく確認することを習慣付けてください。

■ 「賢い消費者」になろう!
 ダークパターンは、全てが詐欺のような悪意を含んでいるとは限りません。
 そのため、上記の記事のような例があることをよく知り、賢い消費者として判断するこ
 とを普段から心掛けてください。

(2)「消費生活相談体験」について

【2025 年度（審議会以降）実施】

① HP の相談体験の紹介ページを刷新

相談体験（中学校向け）



『消費生活センターってどんなところ？どうやって相談すればいいの？』相談員への電話相談を体験してみませんか。中学校の授業でぜひご利用ください。

- [山田中学校での実施風景はこちら](#)

体験時間	通常授業の中で相談員が5分程度対応
実施方法	Teamsによる音声接続

テーマ（案内パンフレットは[こちら](#)）

- A インターネット通販のトラブル
- B 定期購入トラブル
- C ワンクリック詐欺

（HP の掲載イメージ）

中学生が体験！（消費生活相談の電話体験）



「消費生活センターってどんなところ？どうやって相談すればいいの？」



② 教育現場からの要望を反映

- ・ 募集期限：50 日前 → 30 日前へ短縮
- ・ 実施方法：Zoom → Teams での実施に変更
- ・ 教育主事や相談員と連携し、体験シナリオをブラッシュアップ

③ 教育委員会と連携し、学校現場へ再周知

年度当初の校長会での周知に加え、家庭科教員研修会の場でも周知実施

④ 令和7年度実績（暫定）

- ・ 湊川中学校：2年生3クラス（91名）
- ・ 唐櫃中学校：3年生1クラス（38名）
- ・ 渚中学校：2年生3クラス（96名）
- ・ 私立女子高校で「相談体験」実施：3年生（174名）

※高校生向けとして初実施（トライアル）

⑤ 令和8年度以降：上記トライアル実施を踏まえ、高校への拡充を予定

(3) 「依存症」に関して

【2025年度（審議会以降）実施】

健康局 保健所精神保健福祉センター（依存症所管）と、情報発信面で連携

①HP 掲載済の既存ページに、「依存症に関する相談窓口」や「神戸市依存症専門相談」に関するリンクを新たに掲載

【注意喚起のページ】

【注意喚起】こどもが知らない間にオンラインゲームで高額課金をしてしまう事例が多発しています(注意すべきポイント)

【相談事例のページ】

小学生の息子が自身のゲーム機で、父親のアカウント・クレジットカード情報を使い、10万円以上課金してしまった。



依存症について

ゲーム課金などの依存症については以下のページをご覧ください。

[神戸市健康局「もしかして依存症」ページ\(外部リンク\)](#)

(HP の掲載イメージ)

KOBE

検索 問い合わせ

ホーム > 健康・医療 > こころの健康 > 神戸市精神保健福祉センター > 依存症に関する情報

依存症に関する情報

最終更新日：2025年11月

お知らせ

- 2025年度 依存症講演会を開催します。講演会の詳細、申込は[おでかけKOBE](#) からご確認ください。

依存症に関する相談窓口

ひょうご・こころ依存症対策センター > 神戸市依存症専門相談 > 神戸市オーバードーズ相談ダイヤル > 各区役所相談

自助グループ・民間団体・回復支援施設など

自助グループ・民間団体 > 回復支援施設

依存症に関する相談窓口

KOBE

依存症専門医師相談

"依存症かも"と思ったら相談してみませんか？

「お酒の飲み方が気になる」、「薬物の問題で困っている」、「ギャンブルで借金を繰り返している」、「毎晩ネットゲームをしているので朝起きられず学校に行けない」などの、依存症に関する問題でお悩みのご家族、支援者等を対象に、依存症専門医師が個別でご相談に応じます。

目標 月3回【事前予約制】

会場 神戸市立総合福祉センター3階
〒650-0016 神戸市中央区楠通3-4-1

対象 神戸市にお住まいの方

費用 無料

予約・相談先 神戸市精神保健福祉センター
電話 078-371-1900
受付時間 8:45～17:15（土日祝・年末年始を除く）
相談員が電話による相談を随時お受けしています。
まずはお気軽にご相談ください。

問合せ | 神戸市精神保健福祉センター【受付時間 8:45-17:15】TEL 078-371-1900
主 催 | 神戸市

- ② 新たに消費生活センターHP 内に、未成年者が親の同意を得ないなどし、勝手に契約をしてしまった事例（対応策等） ページを作成

【注意喚起】未成年のこどもが知らない間に「課金」「注文」「契約」してしまったときの対応策

未成年のこどもが「親名義のクレジットカードを使って」あるいは「親の承諾を得たことにして」高額な課金や契約をしてしまったという相談が寄せられています。そこで、あらかじめどういった対応をしておけばよいか、またそうなってしまった場合にどうしたらよいかをまとめました。

こんな相談が寄せられています

①【投げ銭で課金】

中学生の娘が、母親名義のスマートフォンとクレジットカードを使い、年齢を成人と偽って配信サービスの「投げ銭」で18万円も課金してしまった。

②【ゲーム課金】

カード会社からオンラインゲームの利用料金約50万円の請求があった。驚いて息子に聞くと、夫のクレジットカードを抜き取り、カード番号を入力して利用していたこと、年齢確認画面で11歳と入力したらゲームができないので、18歳以上と入力していたとこのことを認めた。



(HP の掲載イメージ)

- ③ インターネット利用に関する教育（小学生向け）：

教育委員会が「インターネット安全教室」を主催、全校(対象3,4年生)で、スマホやネットの使い方等の講演を実施しているが、消費生活センターとしては、実施後に保護者に発信される「すぐーる(情報メール)」に、上記②のリンクを掲載するなどし、連携を強化、周知に努めている。
(その他、高校や専門学校、大学等でも機会を活かし注意喚起を実施)

- ④ 相談員への周知：

相談窓口「依存症」が疑われるような相談があった際に、適切な相談窓口のご案内が可能となるよう、神戸市 HP 「依存症に関する情報」について相談員へ周知。

神戸市消費者行政の方向性の策定について

1. 趣旨

高齢化やデジタル化の進展等により消費生活を取り巻く環境が大きく変化する中、消費者トラブルはますます複雑化・多様化しており、一度生じた被害は回復が困難な事例も多くあります。そのため、消費者被害の未然防止及びトラブルの解決には、このような変化に迅速かつ柔軟に対応していく必要があります。

神戸市消費者基本計画の策定は条例改正に伴い今年度末をもって終了しますが、消費者行政施策を機動的かつ着実に推進する方向性を市民の皆様と共有し、本市消費者行政施策を今後も推進していくため、「神戸市消費者行政の方向性」を策定します。

2. 事前の意見聴取にいただいたご意見

(1)「1 目指す姿」について

・「責任ある消費行動ができる安全・安心な社会」の「安全・安心」は、抽象的でわかりにくい。「責任ある消費行動ができる社会」で十分ではないか。

(2)「2 施策の取り組み」について

- ・「相談者に寄り添った相談対応」という表現は、「希望する解決に至るまで親切丁寧に対応してもらえる」という期待につながり、“より多くの人にサービスを提供する”という行政サービスの考え方とは相反すると思われる。相談対応よりも、まず、消費生活相談の存在と正しい役割の周知が必要と考えます。可能ならば、相談員の拡充による“つながりやすさの向上”も希望する。
- ・事業者指導について明確に盛り込むべき。いくら消費者教育を行ったとしても、消費者の脆弱性はある。そのあたりを踏まえ公正な取引の確保の観点から記載してはどうか。

3. ご意見に対する神戸市の考え方

(1)「1 目指す姿」について

国の消費者基本計画においても「目指すべき社会の姿」として、「消費生活における安全・安心の確保の下」で公正な取引環境の確保や消費者力の実践等を目指しており、消費者の安全・安心の確保は恒常的に取り組んでいく施策の第一に位置付けられていることから、「安全・安心」を入れています。

(2)「2 施策の取り組み」について

消費生活相談は、行政サービスであり、中立・公平に対応することが求められるが、事業者と消費者との間の情報の質・量、交渉力の格差を踏まえ、消費者に配慮して被害回復や未然防止に取り組むものと考えており、その姿勢を「寄り添った」と表現して

います。

消費生活相談の存在と正しい役割の周知については、ホームページや講座など、様々な媒体を通じて引き続き取り組んでいきます。

つながりやすさの向上については、電話だけでなく、ホームページの掲載事例やチャットボットを通じた自己解決支援を充実させていくほか、斡旋等に使用する事業者専用回線を新たに設けることで、相談者専用回線につながりやすさを向上させるようにしています。

事業者指導については、ご指摘を踏まえ、「(3)適正な取引の確保」として追加しました。

4. 神戸市消費者行政の方向性(案)

別紙のとおり

2026 度神戸市消費生活センターの取り組み予定

2026 年度は、消費者トラブル等の消費生活に関する相談に対応するとともに、神戸市消費生活条例、食品表示法や計量法などに基づき、指導等を行います。また、多様な媒体で情報発信を行うことによりトラブルの未然防止や自己解決を支援するとともに、地域や学校、民間事業者等と連携し、年代に応じた消費者教育を行います。

1 消費生活相談

(1) 相談

消費者と事業者の商品やサービスの契約・解約のトラブルなどの消費生活に関する相談を電話やオンライン等で受け付け、助言やあっせん、情報提供を行う。

(2) 分析と反映

日々寄せられる相談内容について適宜事業者指導や情報発信等に反映するとともに、相談情報を四半期毎及び年度毎に分析し、ホームページを通じて公表する。

2 適正な取引の確保

- ・自社に関する苦情相談について聞き取りを希望する事業者に対し、相談情報に基づく助言・指導を行う。
- ・神戸市消費生活条例で禁止している不当な取引行為が認められる場合には適切な指導を行う。
- ・食品表示法や計量法などに基づき、立入検査や指導等を行う。

3 情報発信と消費者教育

(1) 情報発信

- ・最新の相談情報等から、トラブルの未然防止に役立つポイントや、トラブル時に直面した際に相談員の知見を活かした自己解決に繋がる対処等を、ホームページに掲載する。
- ・AI チャットボットなど消費者が必要な情報にたどり着きやすいようホームページを運用するとともに、時勢に応じたトラブル対策として WEB 広告 (SNS 含む) を配信し、ホームページへ誘導する。
- ・ウェブでの情報取得が難しい高齢者に対しては、関係者との連携を図りながら広く紙媒体での情報発信を行う。

(2) 消費者教育

- ・教育委員会と連携し、学校への出前講座や家庭科授業での「消費生活相談体験」を行う。
- ・大学や兵庫県警等と連携し、成年時期に巻き込まれやすいトラブルについて協働講演を行う。
- ・民間事業者等と連携し、市内の商業施設や商店街、市営地下鉄等で、アナウンス放送やサイネージ等による注意呼びかけを行う。
- ・地域団体等を通じて、高齢者が「消費」に関するさまざまなテーマを学ぶ出前講座の開催や機関紙への掲載、また消費生活講座の開催やリーフレットの作成等により消費者教育を行う。

【別紙】

神戸市消費者行政の方向性(案)

高齢化やデジタル化の進展等により消費生活を取り巻く環境が大きく変化する中、消費者トラブルはますます複雑化・多様化しており、一度生じた被害は回復が困難な事例も多くあります。そのため、消費者被害の未然防止及びトラブルの解決には、このような変化に迅速かつ柔軟に対応していく必要があります。

神戸市では、消費者行政施策を機動的かつ着実に推進するための方向性を以下のとおり定めます。

1 目指す姿

神戸市は、消費者主権の理念のもと、消費者の利益の擁護と増進を図りながら、消費者が自ら考え適切な判断ができ、責任ある消費行動ができる安全・安心な社会を目指します。

2 施策の取組み

(1) 相談者に寄り添った相談対応

目まぐるしく移り変わる複雑で多様な消費者トラブルに対し、消費者が安心して消費生活相談できるよう、相談者に寄り添った相談対応を行います。

(2) 相談情報の分析と施策への反映

日々寄せられる相談情報を分析し、最新の消費者トラブルの傾向を把握するとともに、情報発信及び消費者教育施策へ反映させます。

(3) 適正な取引の確保

適正な取引の確保のため、不当な取引行為が認められる場合には、適切な指導を行います。

(4) 情報発信

消費者トラブルの未然防止を図り、自己解決を支援するため、相談傾向などをいち早く捉えた注意情報や時勢に応じた緊急情報を、デジタルをはじめとした多様な媒体を活用して速やかに発信します。

(5) 消費者教育

地域や学校、警察、事業者などと連携しながら、若者から高齢者まで様々な世代が、自ら考え行動できる“自立した消費者”となるよう、消費者教育を推進します。

消費者苦情処理部会の運営状況

2025年度 第1回

●開催日

2025年8月7日

●議題

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
1件	電気通信事業者（1事業者）

②相談受付状況の報告

2025年度 第2回（予定）

●開催日

2026年3月10日

●議題

①2025年度事業者への指導状況

対象事業者数	指導事業者の業種
1件	日用品（住居関連消耗品）訪問販売事業者（1事業者）

②過去に指導した事業者のその後の相談件数等の推移

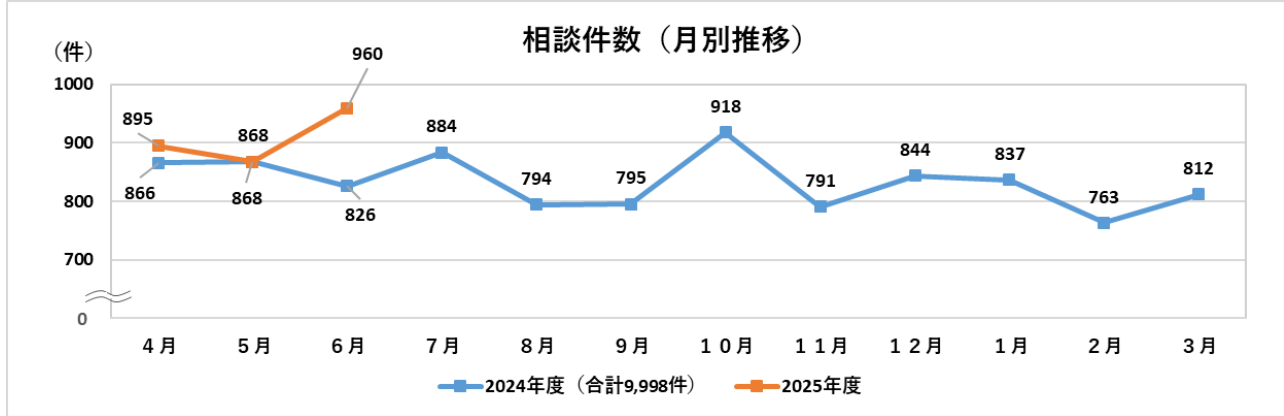
対象事業者数	指導事業者の業種
1件	電気通信事業者（1事業者）

③相談受付状況の報告

神戸市消費生活相談状況<4月～6月速報値>

神戸市消費生活センターに寄せられた消費生活相談の状況を公表します

1 相談件数の推移

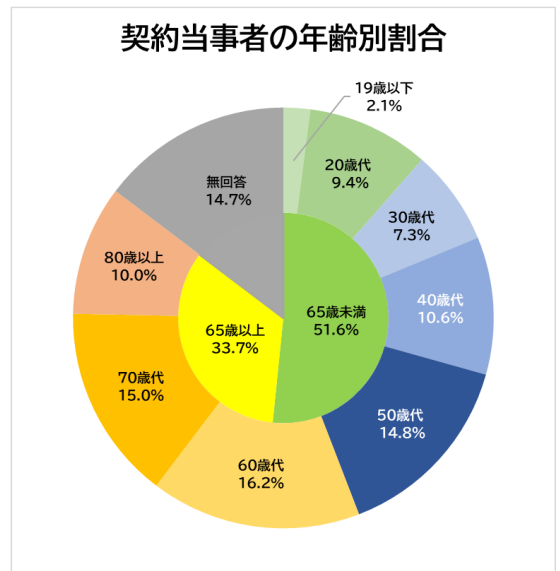
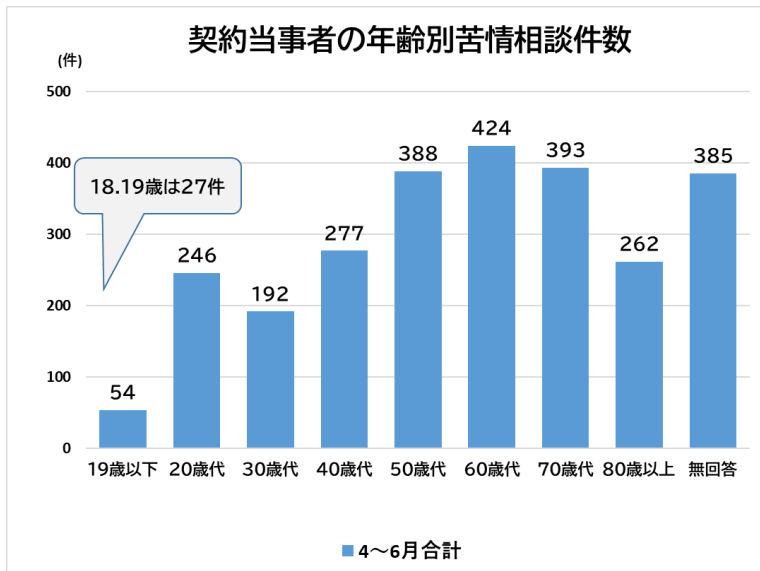


2 商品・役務(サービス)別件数上位

順位	商品・役務	2025年 4月～6月合計	2024年 4月～6月合計	対前年同期 増減率	主な相談内容
1位	商品一般	293	277	5.8%↑	不審なメールや電話、身に覚えのない請求など
2位	レンタル・リース・貸借	173	133	30.1%↑	レンタルサービス商品、住宅の賃貸契約など
3位	役務その他	169	161	5.0%↑	パソコンの警告表示、鍵の開錠サービス、占いサイトなど
4位	健康食品	90	132	△31.8%↓	健康食品やサプリメントの定期購入など
5位	移动通信サービス	90	77	16.9%↑	スマートフォンのプラン変更など
...					
...					
...					
10位	理美容	78	38	105.3%↑	脱毛エステサロンの契約・解約など
12位	紳士・婦人洋服	59	33	78.8%↑	動画広告・SNS広告で紹介された商品の購入(ワンピースなど)
14位	空調・冷暖房機器	49	6	716.7%↑	動画広告・SNS広告で紹介された商品の購入(扇風機など)
18位	電報・固定電話	45	9	400.0%↑	「電話が使えなくなる」という電話がかかってきた など
19位	食器・台所用品	38	12	216.7%↑	動画広告・SNS広告で紹介された商品の購入(フライパン)

4月～6月 前年度比で急増した相談

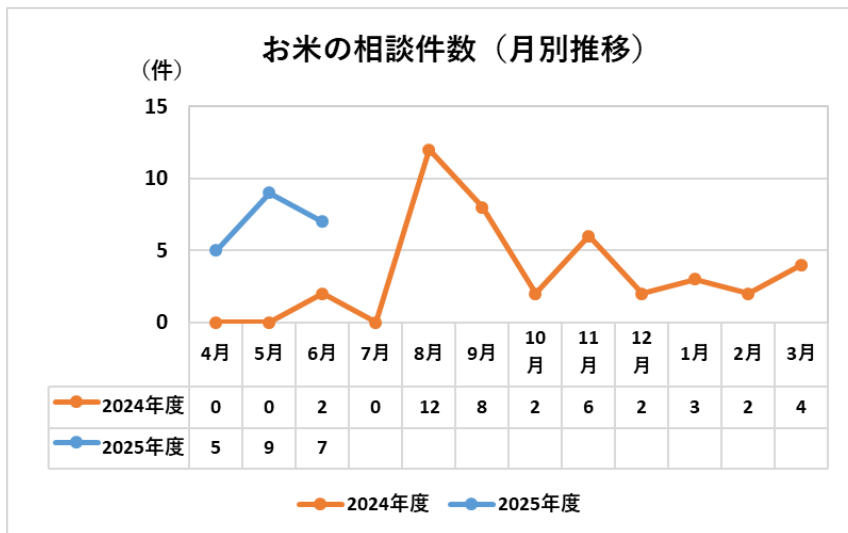
3 契約当事者の年齢別苦情相談件数



4 年齢区分別商品・役務(サービス)件数上位

	29歳以下		30歳～64歳		65歳以上	
	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数
1位	理美容	49	レンタル・リース・貸借	87	商品一般	123
2位	レンタル・リース・貸借	35	商品一般	81	役務その他	51
3位	商品一般	22	役務その他	57	健康食品	49
4位	他の教養・娯楽	21	化粧品	40	移动通信サービス	41
5位	役務その他	16	自動車	31	化粧品	35
			インターネット通信サービス	31		
			他の教養・娯楽	31		
事例	理美容	通っていた脱毛エステ店が長期休業に。分割払いを止めたいが対応してもらえない。				
	レンタル・リース・貸借	賃貸マンションで水漏れが発生して1週間以上経過しているが、修理してもらえず困っている。				
	商品一般	電話に出ると音声アナウンスが流れ、「2時間後に電話が使えなくなる」と言われた。				
	役務その他	ネット検索中に突然警告音とウイルス感染の画面が表示された。				
	他の教養・娯楽	子供が親の許可なくオンラインゲームで高額課金してしまった。/スポーツジムの解約したいが返金に応じてくれない。				

5 その他(注意情報など)



お米に関する相談件数が前年より増えています。

事例①SNSに流れてきた広告からお米を契約したが、商品が届かない。
事例②ネットでお米が安かったので購入したが、詐欺サイトかもしれない。
ほか、お米の品質に関する相談など

緊急注意喚起中

[お米の詐欺サイトが出没中！価格が不自然に安いなど怪しいサイトにはご注意！【国民生活センター】](#)

6 神戸市消費生活センターからのお知らせ(2025年4月～6月)

(1)注意喚起情報

[【実際のメール紹介】証券会社をかたったフィッシングメールが消費生活センターに届きました 春から夏にかけて急増する害虫駆除サービスのトラブルにご注意を！](#)

(2)消費者啓発

[未来を担う大学生へ～「投資トラブル」や「闇バイト」に巻き込まれないために～](#)

[「蜂駆除で思わぬ高額請求」ほか\(くらしのレポート6月号\)](#)

[「警察官を名乗る詐欺が急増！！」ほか\(くらしのレポート5月号\)](#)

[「新生活でのトラブル！管理会社を装った訪問」ほか\(くらしのレポート4月号\)](#)

(3)その他

[乃木坂46×消費者庁のコラボ動画をまとめました](#)

・神戸市消費生活センター

[\(https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/\)](https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/)

・相談窓口のご案内

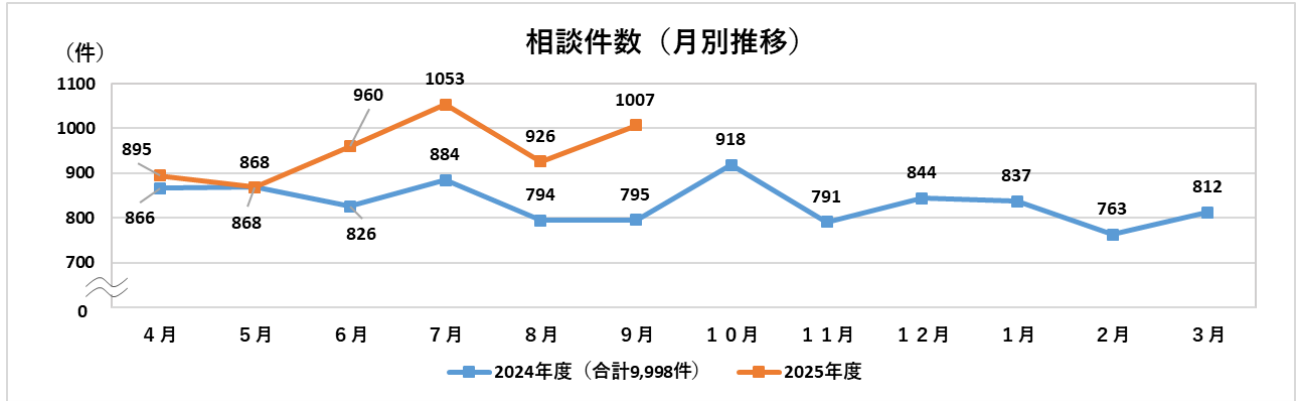
[\(https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/counter/\)](https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/counter/)



神戸市消費生活相談状況<7月~9月速報値>

神戸市消費生活センターに寄せられた消費生活相談の状況を公表します

1 相談件数の推移



2 商品・役務（サービス）別件数上位

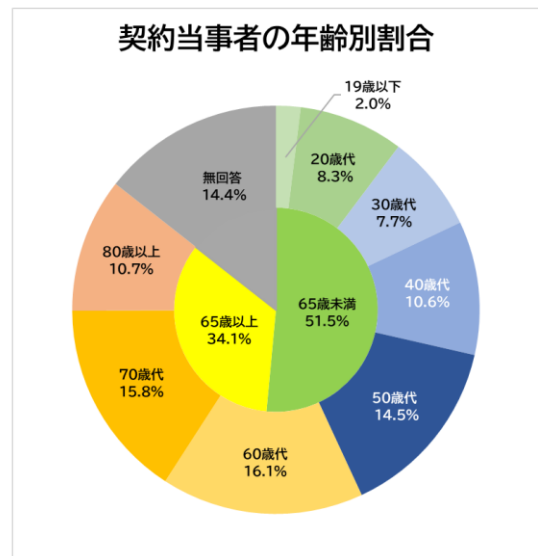
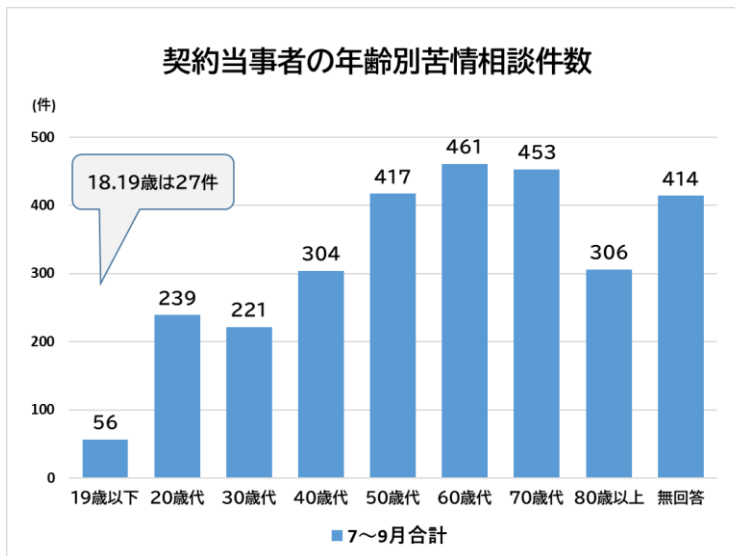
	商品・役務	2025年 7月~9月合計	2024年 7月~9月合計	対前年同期 増減率	主な相談内容
1位	商品一般	313	287	9.1% ↑	不審なメールや電話、身に覚えのない請求など
2位	化粧品	203	123	65.0% ↑	化粧品の定期購入など
3位	レンタル・リース・貸借	164	135	21.5% ↑	レンタルサービス商品、住宅の賃貸契約など
4位	役務その他	164	127	29.1% ↑	パソコンの警告表示、鍵の開錠サービス、占いサイトなど
5位	健康食品	110	127	△13.4% ↓	健康食品やサプリメントの定期購入など

…

7月~9月 前年度比で急増した相談

9位	空調・冷暖房機器	70	39	79.5% ↑	エアコンの修理。動画広告、SNS広告で紹介された商品の購入（小型扇風機など）
12位	理美容	63	30	110.0% ↑	脱毛エステサロンの契約、解約など
17位	他の教養娯楽品	45	23	95.7% ↑	電子タバコの定期購入、ペットの生体やペット用品の購入など
20位	電報・固定電話	36	17	111.8% ↑	「電話が使えなくなる」という電話がかかってきた など

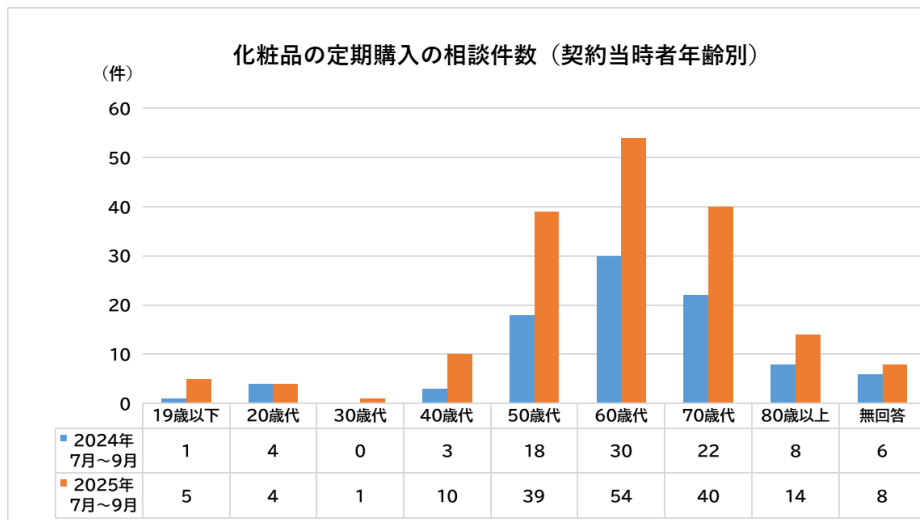
3 契約当事者の年齢別苦情相談件数



4 年齢区分別商品・役務(サービス)件数上位

	29歳以下		30歳～64歳		65歳以上	
	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数
1位	理美容	35	レンタル・リース・貸借	98	商品一般	125
2位	レンタル・リース・貸借	27	商品一般	87	化粧品	96
3位	役務その他	24	化粧品	82	健康食品	58
4位	商品一般	22	役務その他	54	役務その他	53
5位	他の教養・娯楽	18	健康食品	36	空調・冷暖房機器	36
事例	商品一般	通信事業者を名乗る電話があり、「料金が未納なので調べる」と言われ、個人情報を答えてしまった。				
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート退去の際、「問題なし」と言われてサインをしたのに、後日修理代を請求された。				
	役務その他	パソコンの不具合があり質問サイトを利用した。1度のもりだったのに、料金の引き落としが続いている。				
	健康食品	ネット通販で、980円のサプリメントの試供品を申し込んだだけなのに、定期購入になっていた。				
	他の教養・娯楽	スマホ広告から、電子タバコを1回だけ試そうと申し込んだつもりが、6回コースになっていた。				

5 その他(注意情報など)



注意！化粧品の定期購入
各年代で相談が増えています
事例①お試しだと思っていたら定期購入になっていて、解約すれば差額を請求すると言われた。
事例②SNSに流れてきた広告で「お得なクーポン」や「期間限定価格」を見てお得に購入したが、定期購入になっていて2回目以降が高額だった。

6 神戸市消費生活センターからのお知らせ(2025年7月～9月)

HPで緊急注意喚起中

[国勢調査をかたる不審な電話や訪問にご注意ください！－調査員が年収、口座情報といった資産状況などを聞くことは絶対にありません－【国民生活センター】](#)

[市役所・区役所の職員や警察官をかたった還付金詐欺が多発！【兵庫県警察】](#)

消費者啓発

[「お米販売の詐欺サイトにご注意を！」ほか\(7月号\)](#)

[特別支援学校で実施！～楽しく学ぶお金の話～](#)

[「『注文殺到！』『大幅値引！』…その言葉に惑わされないで」ほか\(8月号\)](#)

[「それ『催眠商法』かも？無料につられ、不要な高額商品を購入…。要注意!!」ほか\(9月号\)](#)

[“専門学校”でも講演実施！！～安心して夏休みを過ごすための学びの時間～](#)

[【SDGsを考える】こどもも大人も一緒に学んだ！ボルネオ島と私たちのつながり](#)

・神戸市消費生活センター

(<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/>)

・相談窓口のご案内

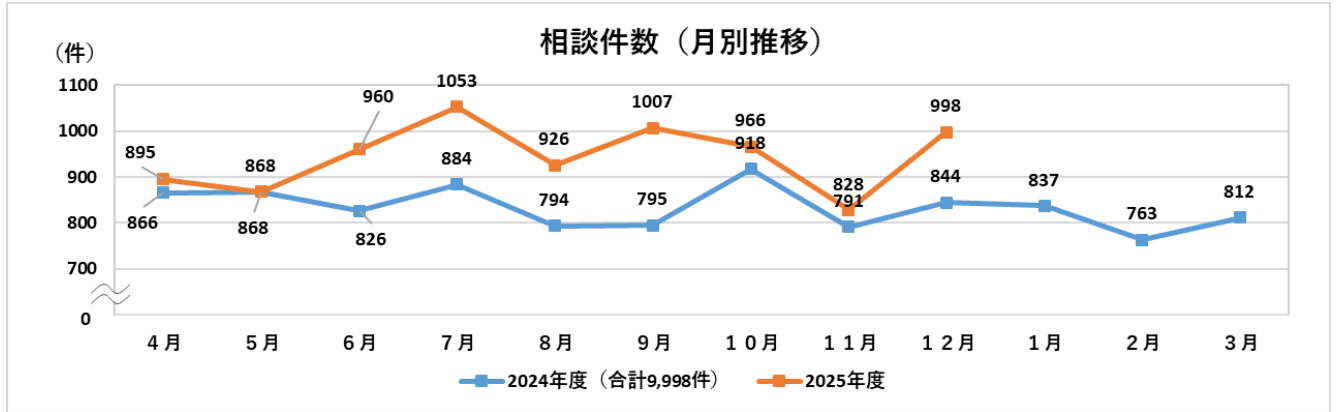
(<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/counter/>)



神戸市消費生活相談状況<10月~12月速報値>

神戸市消費生活センターに寄せられた消費生活相談の状況を公表します

1 相談件数の推移

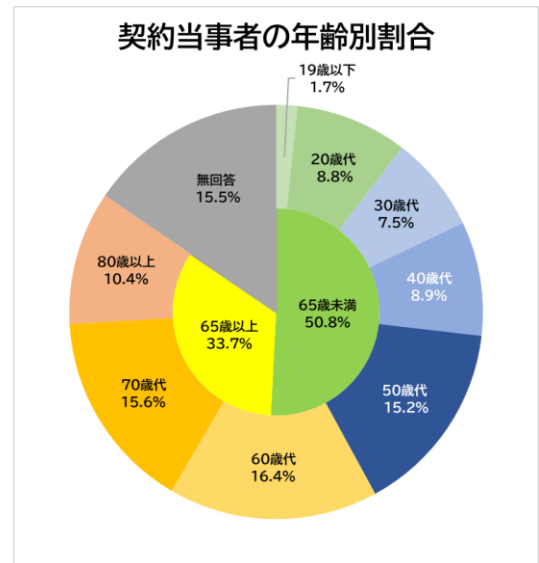
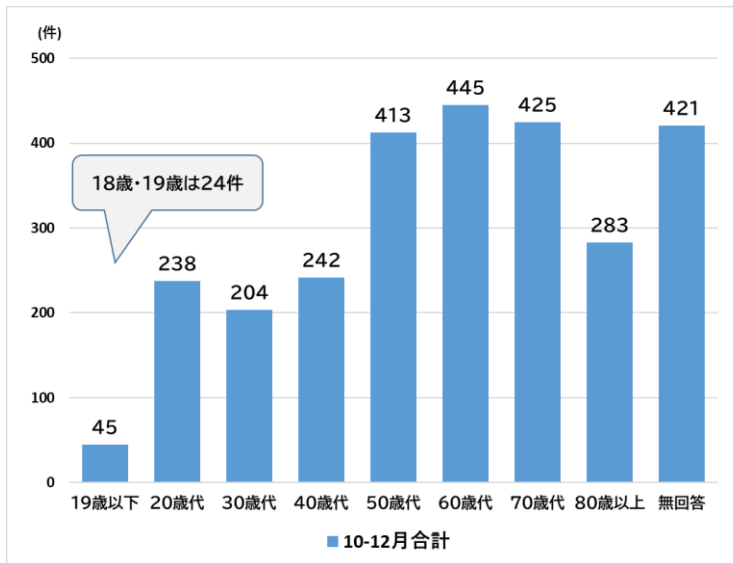


2 商品・役務(サービス)別件数上位

順位	商品・役務	2025年 10月~12月合計	2024年 10月~12月合計	対前年同期 増減率	主な相談内容
1位	化粧品	312	114	173.7% ↑	化粧品の定期購入など
2位	商品一般	272	311	△12.5% ↓	不審なメールや電話、身に覚えのない請求など
3位	レンタル・リース・貸借	163	136	19.9% ↑	レンタルサービス商品、住宅の賃貸契約など
4位	役務その他	163	130	25.4% ↑	パソコンの警告表示、鍵の開錠サービス、占いサイトなど
5位	健康食品	94	85	10.6% ↑	健康食品やサプリメントの定期購入など
...					
...					
...					
13位	他の教養娯楽品	50	29	72.4% ↑	電子タバコの定期購入、ペットの生体やペット用品の購入など
14位	理美容	47	13	261.5% ↑	脱毛エステサロンの契約、解約など

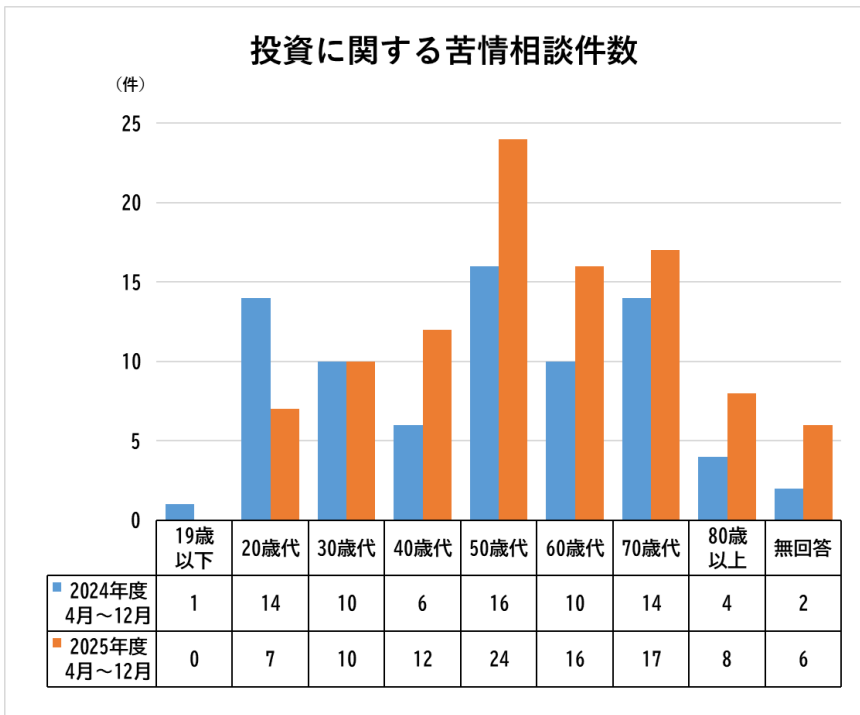
10月~12月 前年度比で急増した相談

3 契約当事者の年齢別苦情相談件数



	29歳以下		30歳～64歳		65歳以上	
	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数
1位	レンタル・リース・貸借	35	化粧品	123	化粧品	158
2位	役務その他	25	商品一般	91	商品一般	96
3位	理美容	23	レンタル・リース・貸借	89	健康食品	51
4位	他の教養・娯楽	19	役務その他	54	役務その他	42
	内職・副業	19				
5位	商品一般	16	紳士・婦人洋服	38	移动通信サービス	31
事例	商品一般	注文した覚えのない商品が届き受け取ってしまったが、返したい。				
	レンタル・リース・貸借	賃貸住宅のトイレタンクが水漏れしている。修理を呼ぶと経年劣化で交換と言われたが管理会社が対応してくれない。				
	役務その他	就活サポートを申し込んだら、費用が30万円と言われた。高額で払えないと言ったらクレジットカードを作るように言われた。				
	内職・副業	副業を申し込んだ。指示に従っていくと、給与振込用に銀行口座を開設し、消費者金融で借入れさせられた。				
	紳士・婦人洋服	SNSの広告から服を代引きで注文した。届いたのは写真とは違う質の悪いものだった。				

5 その他(注意情報など)



～投資に関する苦情相談が増加～

- ・40歳代以上で増加傾向
- ・契約購入金額 100 万円以上の件数が増加
- ・2025年4月～12月までの相談は100件で、うち 60 件はファンド型投資商品に関する相談

	2024年度 4月～12月	2025年度 4月～12月
100万円以下	30	23
100万円以上	24	45
無回答	23	32
合計	77	100

事例 SNSの広告から株の勉強会に入った。総額 500万円投資して、増えた分を引き出そうとしたら手数料 300万円を請求された。

6 神戸市消費生活センターからのお知らせなど(2025年 10月～12月)

HPで緊急注意喚起中

[市役所・区役所の職員や警察官をかたった還付金詐欺が多発！【兵庫県警察】](#)

消費者啓発

[「ビデオ通話で警察官が登場…それ詐欺です！」ほか\(10月号\)](#)

[【注意喚起】クリーニングのトラブルに気をつけましょう](#)

[AIで切り拓く消費者トラブル対策の未来 ～関学と消費生活センターの挑戦～](#)

[「電話で\[自動音声\]が流れ始めたら気をつけて！！」ほか\(11月号\)](#)

[「ふるさと納税」の詐欺サイトにご注意を！」ほか\(12月号\)](#)

[「デジタル終活」家族が困らないために今できること」ほか\(1月号\)](#)

[今年は兵庫県警の「音楽隊」と初コラボ！](#)

・神戸市消費生活センター

(<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/>)

・相談窓口のご案内

(<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/counter/>)