

# 2026 年度 神戸市消費生活審議会 会 議 次 第

日時：2026年8月6日（木）14：00～

場所：市役所 1 号館 14 階 A V 1 会議室

## 1 開 会

## 2 議事

- （１）会長及び副会長の選任
- （２）神戸市消費生活センターの取組み
- （３）神戸市消費生活審議会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 2-1 神戸市消費生活センターの取組み
- 資料 2-2 2025 年度の実施状況
- 資料 3 消費者苦情処理部会の運営状況
- 参考資料 1 第 4 次神戸市消費者基本計画「神戸市消費生活あんしんプラン 2025」
- 参考資料 2 神戸市消費者行政の方向性
- 参考資料 3 2026 年度神戸市消費生活センターの取り組み予定
- 参考資料 4 2025 年度消費生活相談の概要

# 神戸市消費生活審議会委員名簿

区分内五十音順〔但し市会議員は会派順〕

資料 1

| 有 識 者 代 表 (五十音順)         |           |                                    | 11名 |
|--------------------------|-----------|------------------------------------|-----|
|                          | 後 藤 こ ず 恵 | 流通科学大学商学部准教授                       |     |
| (新)                      | 柴 田 潤 子   | 神戸大学大学院法学研究科教授                     |     |
|                          | 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                       |     |
| (新)                      | 村 田 吾 郎   | 弁護士                                |     |
| (新)                      | 山 口 由 美   | 神戸市会議員 (自由民主党)                     |     |
| (新)                      | 岩 佐 けんや   | 神戸市会議員 (公明党)                       |     |
| (新)                      | の ま ち 圭 一 | 神戸市会議員 (日本維新の会)                    |     |
| (新)                      | 森 田 た き 子 | 神戸市会議員 (日本共産党)                     |     |
| (新)                      | 諫 山 大 介   | 神戸市会議員 (こうべ未来)                     |     |
| 消 費 者 ・ 事 業 者 代 表 (五十音順) |           |                                    | 7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<br>(旧神戸市消費者協会) 理事 |     |
| (新)                      | 加 戸 陽 子   | 一般社団法人兵庫県社会福祉士会                    |     |
|                          | 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           |     |
| (新)                      | 谷 知 美     | 公益社団法人消費者関連専門家会議会員                 |     |
|                          | 中 野 朋 子   | 生活協同組合コープこうべ理事                     |     |
|                          | 福 井 一 生   | 連合神戸地域協議会                          |     |

計 18名

## 神戸市消費生活センターの取組み

### 1 2025年度までの取組状況

神戸市では、2005 年度に第 1 次神戸市消費者基本計画を策定して以降、5 年ごとに更新しながら計画に基づいて施策を実施してきました。

第 4 次神戸市消費者基本計画「神戸市消費生活あんしんプラン 2025」（参考資料 1）では、高齢化の進展や情報通信社会の発展に伴う消費者問題の多様化・複雑化を踏まえ、①高齢者への支援、②成年年齢引下げに伴う若年者への支援、③インターネットトラブルへの対応、④水まわりトラブルへの対応、⑤持続可能な社会の推進を最優先取組み課題として位置付けるなどして取り組んできました。

#### ① 高齢者への支援

消費者トラブルの未然防止など消費生活に役立つさまざまなテーマでの講座開催のほか、地域団体・事業者等と連携し、高齢者向けチラシの配布、市内スーパーマーケット等でのアナウンス放送による注意呼びかけを行いました。

また、あんしんすこやかセンターや各区社会福祉協議会、民生委員などの高齢者見守り活動従事者を通じた注意喚起も実施しました。

#### ② 成年年齢引下げに伴う若年者への支援

市内の大学と協働で若年者に多い消費者トラブルをテーマにしたアニメを制作し、若年者を中心に YouTube で累計約 30 万回以上視聴されました。

また、教育委員会と連携し出前講座や消費生活相談体験授業、金融経済授業など、学校現場における消費者教育を実施するとともに、兵庫県警察と協働して大学新入生への注意喚起などにも取り組みました。

2022 年 4 月に成年年齢が引き下げられましたが、18 歳・19 歳が契約当事者となるトラブルは増加することなく経過しています。

#### ③ インターネットトラブルへの対応

地域への出前講座や小中学校でのスマホ講座を実施しネットリテラシーの向上を図るとともに、高齢者のスマホ利用の拡大に合わせ初心者向けスマホ教室等で注意喚起を行いました。

また、リアルタイムでの被害情報の発信に取り組み、ホームページでの緊急情報の発信、SNS を含む WEB 広告の配信などを行いました。

#### ④ 水まわりトラブルへの対応

水道局や建設局と連携し、検索連動型広告の配信やステッカーの全戸配布などにより神戸市開設の水道修繕受付センターの周知を行うとともに、バナー広告、検針票、チラシ、講座など様々な方法で注意を呼びかけ、相談件数は 2020 年度ピーク時の 385 件から 2025 年度には 157 件まで減らすことができました。

## ⑤ 持続可能な社会の推進

環境局と連携しエシカル消費をテーマにした出前講座を行うとともに、民間事業者と連携し環境に配慮した製品などについて学ぶ子ども向け講座を行いました。そのほか、地域団体との連携で食品ロス削減推進サポーターを養成するなど、エシカル消費に関する啓発を実施しました。

さらに、自己解決を支援する取組みとして、新ホームページを2024年2月に公開しました。このホームページでは、チャットボットにより簡単にアドバイスが得られるほか、最新の具体的な相談事例と消費生活相談員の知見を盛り込んだFAQを掲載し、継続的に内容の充実を図ってきました。本計画策定前に年間約9万ページビューであったアクセスは、計画最終年度には約14万ページビューとなり、大幅に増加しました。

この5年間の取組みを総括すると、消費者トラブルの未然防止や消費行動の意識啓発に一定の成果があったものと考えています。

一方で、消費者トラブルは、計画策定時の想定を上回るスピードで複雑化・多様化しており、計画に捉われず、いかに迅速かつ柔軟に対応していくかが新たな課題として認識いたしました。

このような課題認識を踏まえ、消費者トラブルへの迅速な対応により一層注力するため、2025年4月に神戸市消費生活条例（旧神戸市民のくらしをまもる条例）を改正し、基本計画に替えて「迅速かつ柔軟な施策の実施」を市の責務として規定しました。そして、今後も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市民の皆様と共有し、本市消費者行政施策を推進していくため、「神戸市消費者行政の方向性」（参考資料2）を2026年4月に策定しました。

## 2 2026年度の取り組み

2026年度は、これまで取り組んできた様々な施策を継続していくことを基本としつつ、新たな課題にも対応していきます。

具体的には、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。

このような継続的な施策に加え、刻々と変化する消費者トラブルに迅速に対応しながら、取り組んでまいります。

（参考資料3「2026年度神戸市消費生活センターの取り組み予定」）

## 2025年度の実施状況

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 1 相談                     |    |
| (1)相談窓口 .....            | 1  |
| (2)相談件数 .....            | 1  |
| (3)相談の傾向 .....           | 2  |
| 2 適正な取引の確保               |    |
| (1)立入検査・指導等 .....        | 3  |
| 3 情報発信                   |    |
| (1)ホームページによる自己解決支援 ..... | 4  |
| (2)時勢に応じたトラブル対策 .....    | 5  |
| (3)若年者向けトラブル対策 .....     | 5  |
| (4)紙面等による情報発信 .....      | 6  |
| 4 消費者教育                  |    |
| (1)多様な連携による消費者教育 .....   | 7  |
| (2)消費生活マスター等による講座 .....  | 11 |

## 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受け付け、助言、あっせん、情報提供などを行いました。

### (1)相談窓口

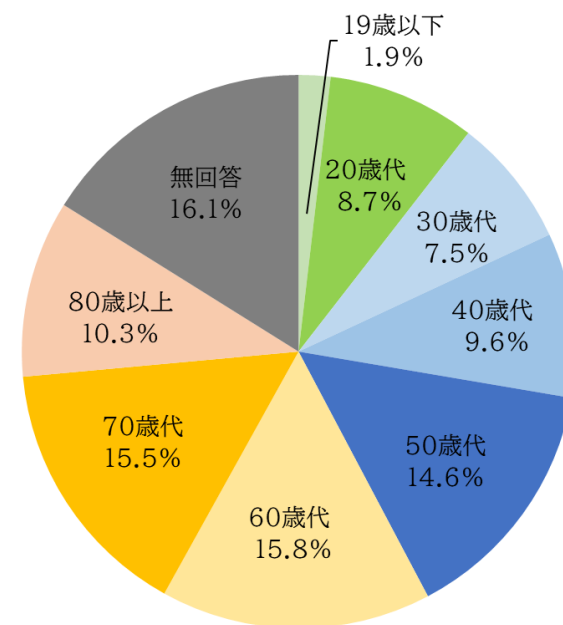
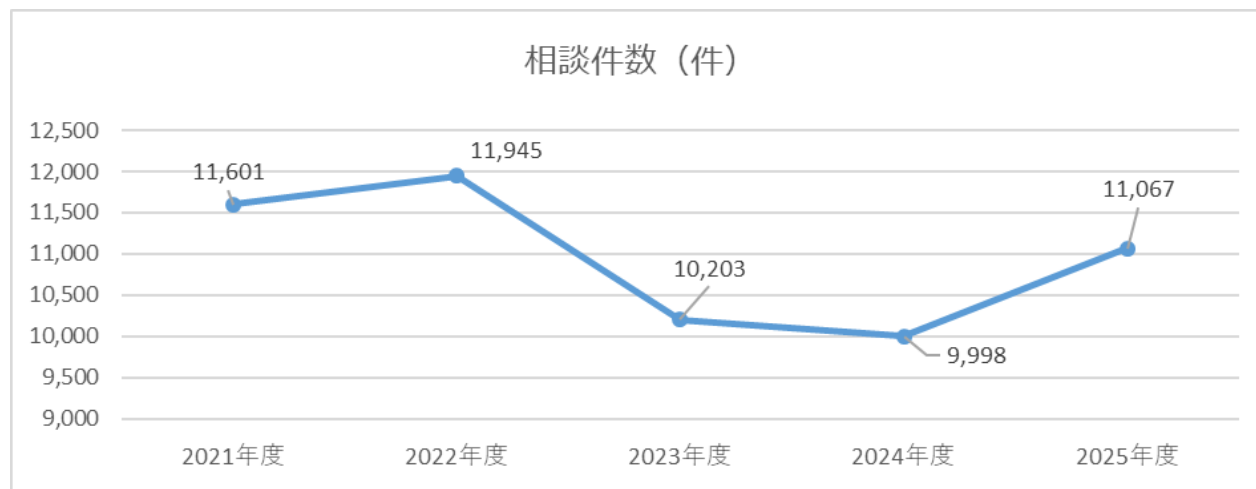
神戸市消費生活センター

受付時間：平日9時～17時（来訪相談は9時～16時30分）

受付方法：電話、来訪、相談フォーム（e-KOBE）

### (2)相談件数

2025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の件数は11,067件で、前年度の9,998件から1,069件（10.7%）増加しました。



契約当事者の年齢別割合

### (3)相談の傾向

商品・役務(サービス)別に見ると、前年度に比べて「化粧品」にかかる相談件数が359件増(82.0%増)と大きく増加し、「お試しで商品を購入したつもりが2回目の商品が届いた(定期購入になっていた)」というような通信販売によるトラブルが目立ちました。

#### <商品・役務(サービス)別の苦情相談件数>

|     | 商品・役務         | 2024年度 | 2025年度 | 対前年度<br>増減率 | 主な相談内容                          |
|-----|---------------|--------|--------|-------------|---------------------------------|
| 1位  | 商品一般          | 1,168  | 1,120  | △4.1%↓      | 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           | 438    | 797    | 82.0%↑      | 化粧品の定期購入など                      |
| 3位  | レンタル・リース・貸借   | 528    | 694    | 31.4%↑      | 住宅の賃貸契約、レンタルサービス商品(着物)など        |
| 4位  | 役務その他         | 586    | 680    | 16.0%↑      | パソコンの警告表示、鍵の開錠サービス、電子渡航認証の手続きなど |
| 5位  | 健康食品          | 440    | 397    | △9.8%↓      | サプリメントなどの健康食品の定期購入など            |
| 6位  | 移動通信サービス      | 257    | 324    | 26.1%↑      | 携帯電話の契約や解約など                    |
| 7位  | インターネット通信サービス | 238    | 277    | 16.4%↑      | 光回線などのネット回線の契約や解約など             |
| 8位  | 修理・補修         | 261    | 273    | 4.6%↑       | トイレ、自動車、家電の修理・補修など              |
| 9位  | 他の教養・娯楽       | 270    | 252    | △6.7%↓      | オンラインゲーム、出会い系サイト、スポーツジムなど       |
| 10位 | 医療            | 317    | 239    | △24.6%↓     | 美容医療や歯科治療など                     |
| ⋮   | 前年度比で急増した相談   |        |        |             |                                 |
| 12位 | 理美容           | 129    | 223    | 72.9%↑      | 脱毛エステサロンなどの契約、解約など              |
| 18位 | 空調・冷暖房機器      | 94     | 152    | 61.7%↑      | エアコンの修理、小型扇風機などの購入品             |
| 25位 | 電報・固定電話       | 55     | 109    | 98.2%↑      | 大手通信事業者を名乗る電話                   |
| 29位 | ファンド型投資商品     | 45     | 93     | 106.7%↑     | 暗号資産や不動産などの投資                   |
| 34位 | 医薬品           | 49     | 79     | 61.2%↑      | 皮膚薬などの医薬品の定期購入など                |

詳細はこちら



## 2 適正な取引の確保

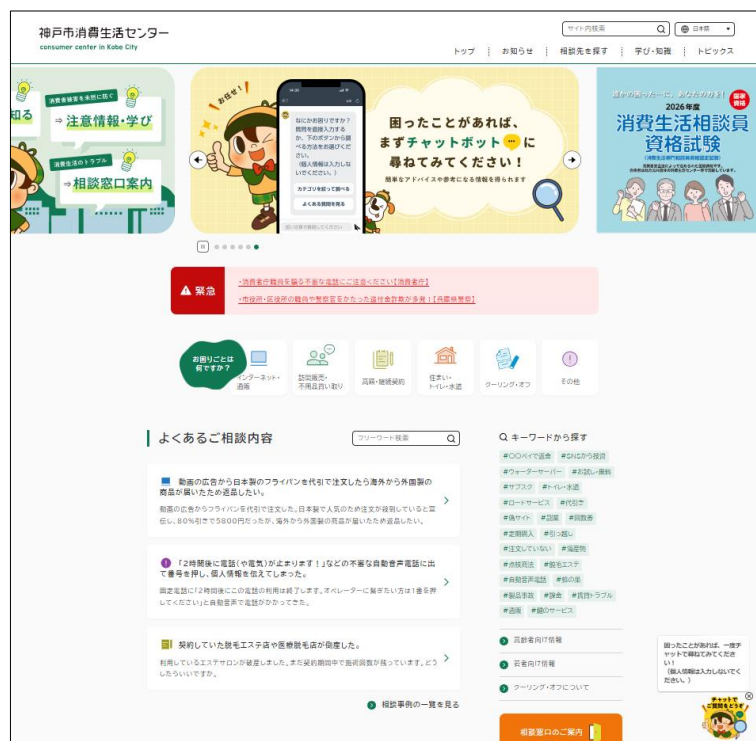
### (1)立入検査・指導等

| 根拠法令      | 事業者への立入検査・指導内容等                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 神戸市消費生活条例 | 神戸市消費生活条例第21条に定める不当な取引行為が疑われる事業者に対し、同条例第23条に基づき、指導等を実施しました。<br>・訪問販売事業者について、販売目的を隠した訪問や、クーリングオフに応じないなどの行為があり、指導を実施しました。<br>・2024年度に迷惑勧誘等で指導した電気通信事業者は、新たな条例違反が疑われる相談は寄せられていません。                                                                                                                           |
| 製品安全4法等   | 消費生活用製品安全法、電気用品安全法、ガス事業法、液化石油ガス法、家庭用品品質表示法に基づき、立入検査を実施しました。                                                                                                                                                                                                                                               |
| 食品表示法     | 食品表示法第8条に基づく立入検査などを実施しました。<br>・市内の食品関連事業者において、原産地表示の不備等が見受けられ、改善等を指導しました。<br>・食品表示のルールを周知し、指導した全ての事業者において改善後の表示を確認しました。                                                                                                                                                                                   |
| 計量法       | ・計量法による都道府県に代わり計量に関する職務を行うことができる「計量特定市」として、計量行政を実施しました。<br>・2年毎に受検が必要な特定計量器(質量計)の定期検査は、市内を東地区と西地区に分け、神戸市指定定期検査機関により実施しました。(検査対象:2,642事業所、質量計等7,234器、分銅等843個。うち2025年度[西地区]:1,238事業、質量計等3,119器、分銅等311個)<br>・立入検査は、内容量の検査として全国一斉立入検査に伴う商品量目の立入検査を、有効期間の検査として特定計量器(燃料油メーター、プロパンガスメーター、タクシーメーター等)の立入検査を実施しました。 |

### 3 情報発信

#### (1) ホームページによる自己解決支援

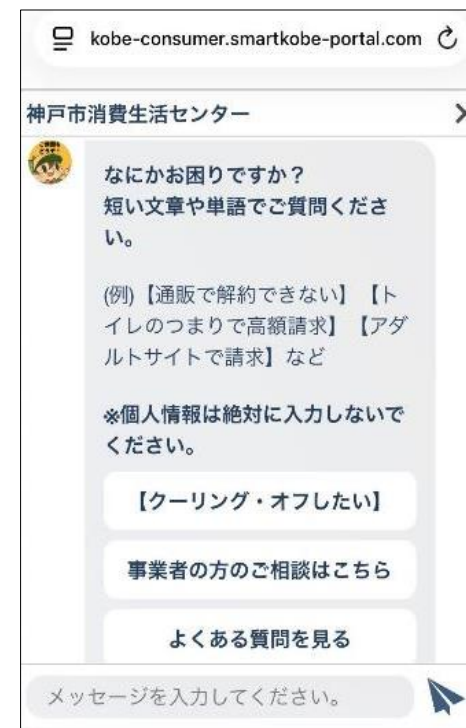
ホームページに具体的な相談事例とアドバイス(FAQ)や適切な相談先を掲載するとともに、トラブルへの簡単なアドバイスが得られるチャットボットを搭載し、時間や場所にとらわれず消費者トラブルの自己解決を図れるよう支援しました。



PC 画面イメージ



スマホ画面イメージ



チャットボット画面イメージ

(2025年度)

・アクセス数 141,490PV (参考)2024年度:116,589PV  
 ・FAQ掲載数 100ページ (参考)2024年度:55ページ ※各年度末時点の累計掲載ページ数

神戸市消費生活センター  
 ホームページ▽



## (2)時勢に応じたトラブル対策

刻々と変化するトラブルに速やかに対応し、多様な媒体で注意を呼びかるWEB広告を神戸市内に配信しました(Google、Yahoo!、Instagram、X)。

(2025年度)

- ・クリック数:約23,800回
- ・表示数:約200万回



ネット通販トラブル



水まわりトラブル

- (参考)水道局、建設局
- ・検診票(下)
  - ・検索連動型広告(右)



## (3)若年者向けトラブル対策

成年年齢引き下げをきっかけに市内大学の学生と協働制作したアニメ(3本)を、年齢(10代~20代を中心)・興味関心によるターゲティング型広告として神戸市内に配信しました(YouTube、Instagram、X、Google、Yahoo!)。

(2025年度)

- ・動画再生数:約6.4万回 (累計再生数:約30万回/2022年1月公開)
- ・クリック数:約17,600回
- ・表示数:約230万回



定期購入トラブル



儲け話のトラブル



エステ契約のトラブル

(4)紙面等による情報発信

WEBでの情報取得が難しい高齢者などへ、チラシやステッカーを活用し注意を呼びかけました。

- ①KOBEくらしのレポート(あんしんすこやかセンターや宅食サービスなどで活用)
- ②スマホ初心者向けチラシ(市スマホ相談会などで配布)
- ③訪問販売お断りステッカー(あんしんすこやかセンターや各区役所の窓口等で随時配布)
- ④神戸新聞「消費者の日」特集記事



③訪問販売お断りステッカー



①KOBE くらしのレポート



②スマホ初心者向けチラシ



④神戸新聞「消費者の日」特集記事

## 4 消費者教育

### (1)多様な連携による消費者教育

教育現場や民間事業者、警察など多様な連携先と、さまざまな講座や授業、キャンペーンを実施しました。

#### ①小・中・高・特別支援学校

- ・出前講座 「あなたのスマホ、だいじょうぶ？」  
「おこづかいから学ぶお金の話」  
「インターネットトラブルを防ごう」  
「悪質商法・最近の消費者トラブル」  
「大人になる前に知っておきたいお金の話」

詳細はこちら



(2025年度)11校(1,221人) (参考)2024年度:9校(1,629人)

#### ■金融経済教育授業(金融経済教育推進機構(J-FLEC)と連携)

(2025年度) ※以下の実績は上記再掲を含む

小学校3校(139人)、高校2校(738人)、特支2校(35人)

(参考) 2024年度:高校1校(332人)



金融経済教育授業の様子

#### ・消費生活相談の体験授業

中学校の家庭科授業で、実際の消費生活相談員に  
電話相談をする体験型学習を行いました。

(2025年度)

中学校3校(225人)、高校1校(174人)※試行実施

(参考) 2024年度:中学校3校(348人)

詳細はこちら



中学での消費生活相談の体験授業の様子

#### ・卒業後に新生活を迎える高校3年生向けに注意喚起を実施

(2025年度)市立高校8校



高校3年生向けの注意喚起

## ②大学、専門学校等

- ・新入生オリエンテーションで兵庫県警との協働講演  
(2025年度)6校、約2,200人

| 大学名      | 受講人数    |    |
|----------|---------|----|
| 神戸国際大学   | 約 360 人 | 継続 |
| 神戸芸術工科大学 | 約 400 人 | 継続 |
| 神戸教育短期大学 | 約 150 人 | 新規 |
| 神戸親和大学   | 約 450 人 | 新規 |
| 神戸市看護大学  | 約 400 人 | 新規 |
| 神戸市外国語大学 | 約 430 人 | 新規 |

詳細はこちら



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～



新入生オリエンテーションでの講演

- ・職員による大学・専門学校での授業  
(2025年度)5校、8回

関西学院大学、武庫川女子大学、神戸学院大学、神戸国際大学、  
トヨタ神戸自動車大学校(※2025年度は企業研修での実績あり(初))

### ■AIを活用した協働セミナー開催(2025年8月)

AIを活用した消費者トラブル未然防止ツールを、  
学生が作成、提案する短期セミナーを、関西学院  
大学と協働で実施しました。(4日間)

詳細はこちら



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～



関学 AI セミナー

### ③民間事業者、行政機関、関係団体との連携

#### ・民間事業者との連携

- 市内の民間事業者や地下鉄でのアナウンス放送(5月/消費者月間)  
市内のスーパーマーケット、ショッピングモール、商店街や地下鉄  
(27 駅)でのアナウンス、デジタルサイネージ等(150 か所程度)

※一部は通年実施

※須磨翔風高校放送部と協働作成

詳細はこちら



#### ■コープこうべとの連携

店内アナウンスの放送(55 店舗、毎日2回)

店舗への送迎サービス、移動店舗車でのポスター掲示

夕食宅配事業利用者へのチラシ配布



須磨翔風高校放送部によるアナウンス



移動店舗車でのポスター掲示

#### ■夏休みこども生活講座(サラヤ株との連携)

「エシカル消費」をテーマにした夏休みのこども向け講座

「ボルネオ島のいきものとその暮らしについて学んでみよう！」

(2025年8月7日)

遠いマレーシア・ボルネオ島での環境保全の取り組みや環境に  
配慮した製品を通じてエシカル消費について学ぶ参加型講座  
を開催しました。小2～5年生対象。

(2025年度)参加者67人

詳細はこちら



その他「ネットの安全な使い方」など兵庫県主催分(3回、参加者68人)



夏休みこども講座

・兵庫県警、兵庫県と連携した街頭啓発キャンペーン

■兵庫県警察音楽隊と初の連携でコンサート開催(12月)

県警「特殊詐欺防止ソング」などの演奏とともに  
消費者トラブルの防止や防犯意識を高めるため  
のチラシ等を配布しました。

詳細はこちら



・関係団体との連携

兵庫県金融広報委員会、金融経済教育推進機構(J-FLEC)との連携講座  
「“ひとごと”ではない金融・消費者トラブル」(2025年11月21日)  
実際に起きた金融・消費者トラブルと防衛策をわかりやすく解説しました。  
(2025年度)参加者100人(アーカイブ174回再生)

④地域との連携(地域団体等への情報提供)

・地域団体等を通じた情報提供

婦人神戸(神戸市婦人団体協議会・毎月3.2万部発行) 毎月掲載  
ハッピーパックニュース(中小企業勤労者向け・毎月4.5万部発行) 毎月掲載  
KOBESINIAクラブ広報紙(神戸市老人クラブ連合会・各月3万部発行)11月号  
高齢消費者被害防止講習会(神戸市老人クラブ連合会・133人)でチラシ配布

・食品ロスの削減推進サポーター制度※

(2025年度末)67人、うち婦人会49人

※消費者庁の実施する食品ロス削減推進サポーター養成講座を受講し、登録。

今年は兵庫県警の「音楽隊」と初コラボ！



学生たちによる  
直接のお声かけも



デュオこうべでのキャンペーン



金融・消費者トラブル講演会



食品ロス削減推進  
サポーター認定書

## (2)消費生活マスター等による講座

消費生活に役立つ様々なテーマで市民向け講座を行いました。

### ①消費生活講座

(2025年度)2回、参加者82人

|                 | テーマ                            | 参加者数 |
|-----------------|--------------------------------|------|
| 2025 年 9 月 24 日 | “もったいない”から始める<br>エシカル消費        | 36 人 |
| 2026 年 2 月 5 日  | 楽しい旅行のために<br>～気をつけたい旅行契約のポイント～ | 46 人 |

### ②出前講座(一般向け)

(2025年度)29回、参加者730人(うち高齢者対象26回、646人)

#### ■テーマ

- ・悪質商法・最近の消費者トラブル
- ・「エシカル消費」って何？※
- ・インターネットで広がる新しいサービス
- ・「上手にお金を使っていますか」～賢い消費者になろう～
- ・高齢期の住まいと暮らし

※環境局の「エコタウンまちづくり活動取組メニュー」に掲載

詳細はこちら



※消費生活マスター:神戸市が養成した消費者問題の解決方法の提案ができる人材



消費生活講座



地域交流センターでの出前講座

消費者苦情処理部会の運営状況

2025 年度 第 2 回

●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

2026 年度 第 1 回（予定）

●開催日

2026 年 8 月 6 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                   |
|--------|----------------------------|
| 2 件    | 電気通信事業者（1 事業者）             |
|        | 日用品（住居関連消耗品）訪問販売事業者（1 事業者） |

②相談受付状況の報告

# 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・豊かにくらせる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、普及啓発に取り組めます。

### 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。
- 商品等の安全性やく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

神戸市民のく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。

## 神戸市消費者行政の方向性

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、消費者ならば誰しもが多様な脆弱性を有しているという認識のもと、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、適切な指導などを行います。

## (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。

## 2026 年度神戸市消費生活センターの取組み予定

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。

## 2025 年度消費生活相談の概要

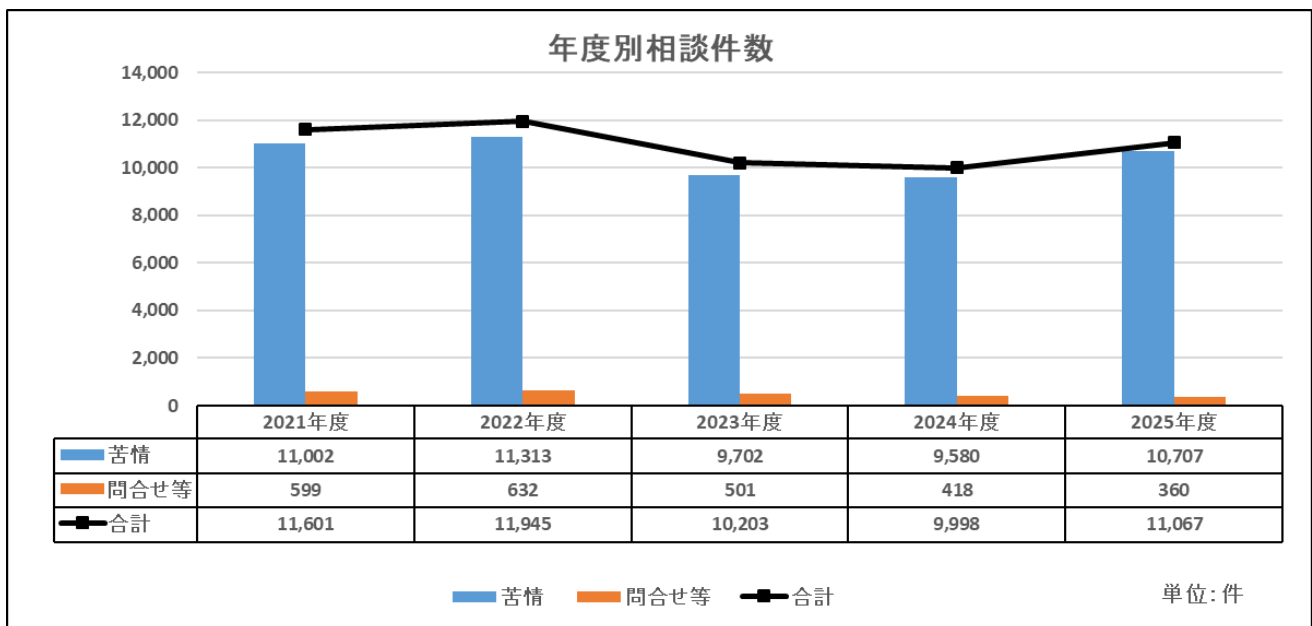
### 消費生活相談情報

#### 相談の概要

##### 1. 相談件数

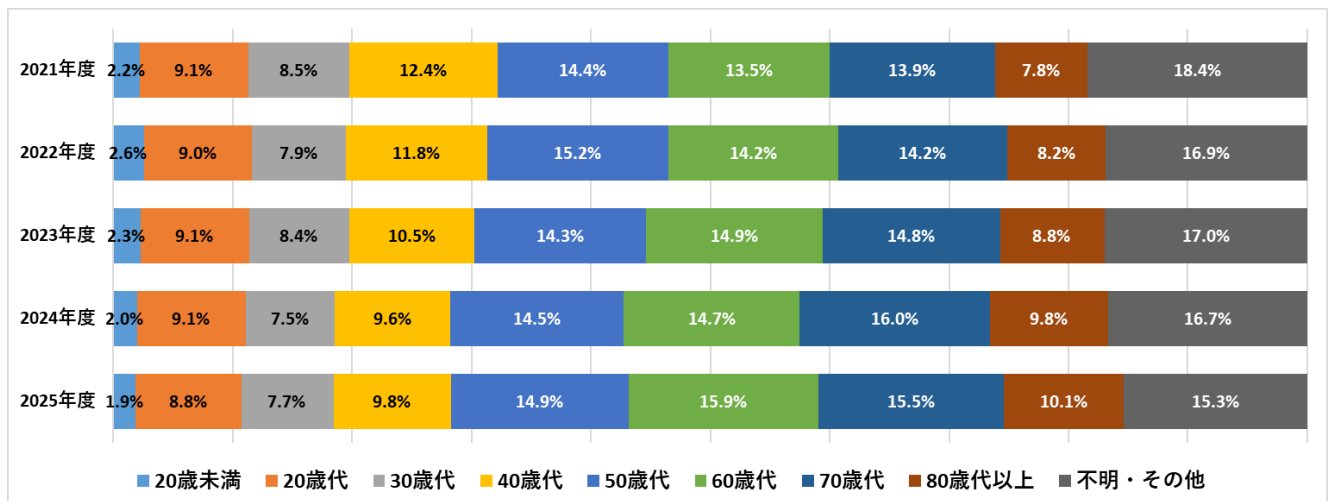
2025 年度に神戸市消費生活センターに寄せられた消費生活相談の件数は 11,067 件で、前年度の 9,998 件から 1,069 件 (10.7%) 増加しました。相談種別の内訳は、苦情相談が 10,707 件 (前年度比 1,127 件、11.8% 増加)、問合せ等が 360 件 (前年度比△58 件、13.9% 減少) 寄せられました。

相談件数の動向については、SNS やネット広告などをきっかけとした、通信販売の商品に関する相談が昨年度より大きく増加しました。特に、「1 回限りのつもりで化粧品を購入したところ定期購入になっていた」という相談が 50 歳代以上で増加しています。



##### 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、①60 歳代 (1,699 件)、②70 歳代 (1,662 件)、③50 歳代 (1,595 件) の順となっています。



### 3. 商品・役務（サービス）別の苦情相談件数

|     | 商品・役務         | 2024年度 | 2025年度 | 対前年同期増減率 | 主な相談内容                          |
|-----|---------------|--------|--------|----------|---------------------------------|
| 1位  | 商品一般          | 1,168  | 1,120  | △4.1%↓   | 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           | 438    | 797    | 82.0%↑   | 化粧品の定期購入など                      |
| 3位  | レンタル・リース・貸借   | 528    | 694    | 31.4%↑   | 住宅の賃貸契約、レンタルサービス商品（着物）など        |
| 4位  | 役務その他         | 586    | 680    | 16.0%↑   | パソコンの警告表示、鍵の開錠サービス、電子渡航認証の手続きなど |
| 5位  | 健康食品          | 440    | 397    | △9.8%↓   | サプリメントなどの健康食品の定期購入など            |
| 6位  | 移動通信サービス      | 257    | 324    | 26.1%↑   | 携帯電話の契約や解約など                    |
| 7位  | インターネット通信サービス | 238    | 277    | 16.4%↑   | 光回線などのネット回線の契約や解約など             |
| 8位  | 修理・補修         | 259    | 273    | 5.4%↑    | トイレ、自動車、家電の修理・補修など              |
| 9位  | 他の教養・娯楽       | 270    | 252    | △6.7%↓   | オンラインゲーム、出会い系サイト、スポーツジムなど       |
| 10位 | 医療            | 317    | 239    | △24.6%↓  | 美容医療や歯科治療など                     |

： 前年度比で急増した相談

|     |           |     |     |         |                     |
|-----|-----------|-----|-----|---------|---------------------|
| 12位 | 理美容       | 129 | 223 | 72.9%↑  | 脱毛エステサロンなどの契約、解約など  |
| 18位 | 空調・冷暖房機器  | 94  | 152 | 61.7%↑  | エアコンの修理、小型扇風機などの購入品 |
| 25位 | 電報・固定電話   | 55  | 109 | 98.2%↑  | 大手通信事業者を名乗る電話       |
| 29位 | ファンド型投資商品 | 45  | 93  | 106.7%↑ | 暗号資産や不動産などの投資       |
| 34位 | 医薬品       | 49  | 79  | 61.2%↑  | 皮膚薬などの医薬品の定期購入など    |

### 4. 世代別商品・役務上位

| 順位            | 商品名           | 2024年度 | 2025年度 | 対前年同期増減率 |
|---------------|---------------|--------|--------|----------|
| 若年層（30歳未満）    |               |        |        |          |
| 1             | レンタル・リース・貸借   | 97     | 145    | 49.5%↑   |
| 2             | 理美容           | 72     | 123    | 70.8%↑   |
| 3             | 役務その他         | 88     | 96     | 9.1%↑    |
| 4             | 商品一般          | 67     | 73     | 9.0%↑    |
| 5             | 他の教養・娯楽       | 90     | 70     | △22.2%↓  |
| 6             | 教室・講座         | 46     | 50     | 8.7%↑    |
| 7             | 医療            | 83     | 49     | △41.0%↓  |
| 8             | 内職・副業         | 45     | 44     | △2.2%↓   |
| 9             | 化粧品           | 35     | 31     | △11.4%↓  |
| 10            | 修理・補修         | 34     | 30     | △11.8%↓  |
| 成年層（30歳～50歳代） |               |        |        |          |
| 1             | レンタル・リース・貸借   | 258    | 321    | 24.4%↑   |
| 2             | 商品一般          | 227    | 249    | 9.7%↑    |
| 3             | 化粧品           | 120    | 210    | 75.0%↑   |
| 4             | 役務その他         | 165    | 173    | 4.8%↑    |
| 5             | 教室・講座         | 101    | 105    | 4.0%↑    |
| 6             | インターネット通信サービス | 79     | 98     | 24.1%↑   |
| 7             | 紳士・婦人洋服       | 76     | 96     | 26.3%↑   |
| 8             | 移動通信サービス      | 80     | 95     | 18.8%↑   |
| 9             | 修理・補修         | 79     | 94     | 19.0%↑   |
| 10            | 健康食品          | 133    | 92     | △30.8%↓  |
| 高齢層（60歳代以上）   |               |        |        |          |
| 1             | 化粧品           | 249    | 507    | 103.6%↑  |
| 2             | 商品一般          | 523    | 502    | △4.0%↓   |
| 3             | 健康食品          | 253    | 251    | △0.8%↓   |
| 4             | 役務その他         | 210    | 245    | 16.7%↑   |
| 5             | 移動通信サービス      | 138    | 163    | 18.1%↑   |
| 6             | レンタル・リース・貸借   | 71     | 124    | 74.6%↑   |
| 7             | インターネット通信サービス | 97     | 112    | 15.5%↑   |
| 8             | 工事・建築・加工      | 112    | 105    | △6.3%↓   |
| 9             | 修理・補修         | 112    | 97     | △13.4%↓  |
| 10            | 空調・冷暖房機器      | 55     | 90     | 63.6%↑   |

#### （1）若年層（30歳未満）

2位の「理美容」はエステ店や美容院などの契約や解約、サービスに関する相談で、「通っていたエステ店が倒産したが解約できない」などの相談が多く寄せられました。

【相談事例】 契約していた脱毛エステ店や医療脱毛店が倒産した。

<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/consultation/consultation-74/>

#### （2）成年層（30歳～50歳代）

1位の「レンタル・リース・貸借」は賃貸住宅関連の入居後のトラブルや退去時の原状回復費用についての相談で、「賃貸住宅退去時の原状回復費用が高すぎる」などの相談が寄せられました。

【注意喚起】 賃貸住宅退去時の原状回復費用請求で思わぬ出費を防ぐために気をつけたいポイント

<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/consultation/consultation-1315/>

#### （3）高齢層（60歳以上）

1位の「化粧品」はインターネット通販などの商品の定期購入の解約や返品などの相談で、「1回限りのつもりが、2回目を送られてきた」などの相談が多く寄せられました。前年度は249件で前年度比103.6%と大きく増加しました。

【相談事例】 ネット広告をみて1回限りと思い化粧品を購入したが、2回目の商品が届き驚いた。支払わないといけなのか。

<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/consultation/consultation-4241/>

## 5. 販売購入形態別の苦情相談件数

販売購入形態別の苦情相談件数は、インターネット通販などの「通信販売」に関する相談が最も多く寄せられており、契約者の世代別相談件数を見ても、「通信販売」が若年層（60歳未満）では全体の30%以上、成年層（30歳～50歳代）、高齢層（60歳代以上）では40%以上を占めています。

（単位：件）

|             | 2021年度 |       | 2022年度 |       | 2023年度 |       | 2024年度 |       | 2025年度 |       |
|-------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|             | 件数     | 構成比   | 件数     | 構成比   | 件数     | 構成比   | 件数     | 構成比   | 件数     | 構成比   |
| 店舗購入        | 1,892  | 17.2% | 2,011  | 17.8% | 1,846  | 19.0% | 1,807  | 18.9% | 1,898  | 17.7% |
| 無店舗販売       | 5,652  | 51.4% | 5,922  | 52.3% | 5,044  | 52.0% | 4,605  | 48.1% | 5,450  | 50.9% |
| 内訳 訪問販売     | 772    | 7.0%  | 683    | 6.0%  | 565    | 5.8%  | 703    | 7.3%  | 710    | 6.6%  |
| 通信販売        | 4,297  | 39.1% | 4,723  | 41.7% | 3,958  | 40.8% | 3,405  | 35.5% | 4,094  | 38.2% |
| マルチ・マルチまがい  | 62     | 0.6%  | 52     | 0.5%  | 34     | 0.4%  | 26     | 0.3%  | 24     | 0.2%  |
| 電話勧誘販売      | 377    | 3.4%  | 317    | 2.8%  | 349    | 3.6%  | 369    | 3.9%  | 451    | 4.2%  |
| ネガティブ・オプション | 14     | 0.1%  | 11     | 0.1%  | 8      | 0.1%  | 2      | 0.0%  | 6      | 0.1%  |
| 訪問購入        | 88     | 0.8%  | 78     | 0.7%  | 79     | 0.8%  | 53     | 0.6%  | 93     | 0.9%  |
| その他無店舗      | 42     | 0.4%  | 58     | 0.5%  | 51     | 0.5%  | 47     | 0.5%  | 72     | 0.7%  |
| 不明・無関係      | 3,458  | 31.4% | 3,380  | 29.9% | 2,812  | 29.0% | 3,168  | 33.1% | 3,359  | 31.4% |
| 合 計         | 11,002 |       | 11,313 |       | 9,702  |       | 9,580  |       | 10,707 |       |

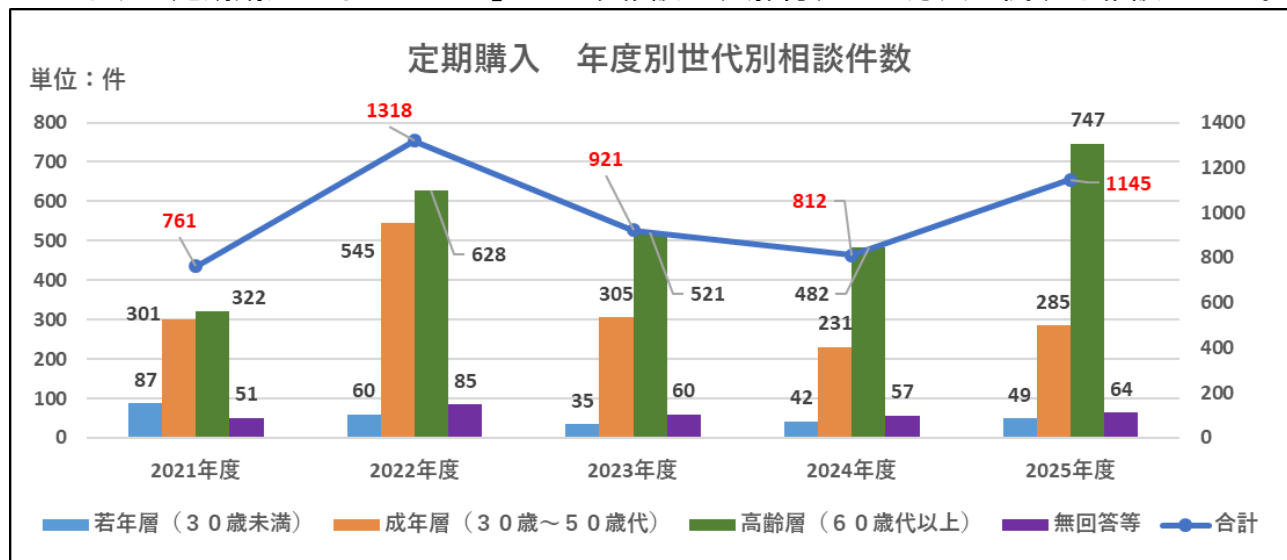
【注意喚起】 [動画広告から「日本製フライパン」を購入したのに実際は海外から外国製のものが届いた！](https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/consultation/consultation-3124/)という相談が寄せられています。

<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/consultation/consultation-3124/>

## 6. 定期購入関連の苦情相談件数

定期購入に関する苦情相談件数を世代別でみると、2022年度をピークに2024年度までは相談件数の減少傾向が続いていましたが、2025年度は全世代で増加していて、特に高齢層からの相談の割合が大きく増加しました。高齢層からの相談は全体の1,145件のうち747件で、その中で最も多い年代は60歳代でした。

特に多い商品は「化粧品」と「健康食品」で、いずれの商品も、「お試しで商品を購入したつもりが定期購入になっていた」という相談や、解約、返金方法に関する相談でした。



定期購入に関する主な品目

（単位：件）

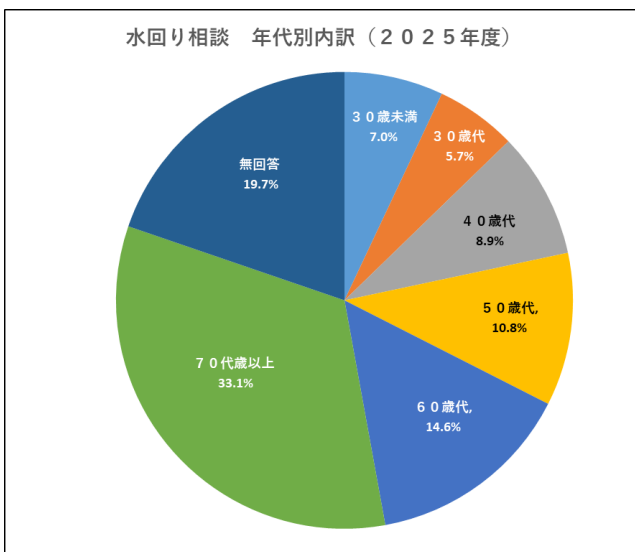
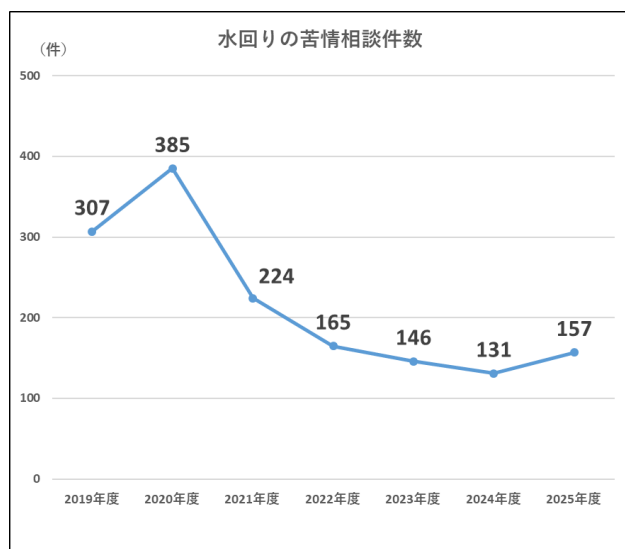
|      | 2021年度 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 | 2025年度 | 対前年度増減率 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 化粧品  | 446    | 970    | 555    | 343    | 689    | 100.9%▲ |
| 健康食品 | 221    | 214    | 235    | 352    | 313    | △11.1%▼ |

【注意喚起】 [1回限りと思わないで！定期購入のトラブルが増えています！](https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/consultation/consultation-4242/)

<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/consultation/consultation-4242/>

## 7. 水まわり関連の苦情相談件数

水まわりの苦情相談件数は、2020 年をピークとして、悪質な契約トラブルに遭わないための、注意喚起や啓発を継続的行ったことにより、2024 年度までは減少しました。しかし、2025 年度には増加が見られ、再び上昇に転じました。



【注意喚起】 [水まわりの修理・工事トラブル](https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/consultation/consultation-80/) 悪質業者に注意！

<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/consultation/consultation-80/>

不審・不安を感じた場合、トラブルが発生した場合、一人で悩まずに  
最寄りの消費生活センターへ相談しましょう。

悪質商法や契約トラブルなど、不審な点や不安に感じることがある場合は、神戸市消費生活センターにご相談ください。  
ご相談に対する助言、クーリング・オフに関する手続き方法の説明、専門機関の紹介など、解決に向けてお手伝いいたします。

### 神戸市消費生活センター

#### 場 所

神戸市中央区橋通3-4-1 神戸市立総合福祉センター5階

#### 相談専用電話

月～金曜日 ☎ 078-371-1221 または 188（消費者ホットライン）

土日・祝日 ☎ 188（消費者ホットライン）

※12/29～1/3は除く

#### 相談時間

月～金曜日 9時～17時（来訪相談は16時30分まで※）

※お電話でご相談のあった方で来訪相談が必要となった場合のみ来訪相談の予約をお取りします。

まずはお電話でご相談ください。

土日・祝日 10時～16時（188(消費者ホットライン)への電話相談のみ）

※12/29～1/3は除く

※土日・祝日は、独立行政法人国民生活センター（東京）につながります。

※188(消費者ホットライン)は、携帯電話会社の通話料金定額サービス等でも別途ナビダイヤル料金が発生します。

- ・ 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/>)



# 神戸市消費生活審議会

