

1. 開会

2. 議事

(1)会長及び副会長の選任

事務局から「神戸市消費生活審議会に関する規則」第4条に基づき、会長及び副会長を互選する旨について説明。委員から候補者の提案があり、賛成多数で会長は西上委員、副会長は後藤委員に決定した

(2)神戸市消費生活センターの取り組み

●事務局 [資料2-1 神戸市消費生活センターの取り組みについて、資料2-2 2025 年度の実施状況について説明]

○委員 取組報告に若い方への注意喚起というテーマがあったが、先に高校生と意見交換をする機会があった。それを紹介しながら、消費者教育のいいヒントになれば、という観点で発言したい。相談は高齢層が多いとのことだが、高校生からも、親が効果不明な商品を購入したことがあり、若者より中高年の方がトラブルに遭いやすいのではないかという意見があった。市は、そうした年齢層の対策強化にすでに取り組まれているが、その上で若者向けの啓発の実効性が大事である。高校生向けの講話は中々自分事として捉えきれていないという意見があった。講話だけでは知識で終わってしまうので、生徒が主体的に参加する体験型がより実効性があると思うが実施はされているか。

●事務局 参加型のロールプレイ等を取り入れた学習は、生徒が自分事として捉えやすく、より深い学びにつながると考える。参加型の啓発を実施している NPO もあり、昨年度からはそういった NPO を活用した子ども向け啓発も始めた。相談体験を取り入れた体験型授業のほか、出前講座等も実施しており、様々な団体と連携しながら、内容面も工夫して実施したい。受講者に自分事として捉えてもらえるよう、参加型の手法を含めた効果的な啓発方法について検討していく。

○委員 体験参加型がどう生徒に響いているか、フィードバックを生徒たちに協力してもらいながらできればいいと思う。また、カードゲームを使って学ぶ方法もあり、NPO と意見交換しながら効果的な方法を考えていただけたらと思う。

最後に、SNS を介した闇バイト・トクリュウの勧誘が巧妙化しており、加害者になってしまうケースがある。身分証を送らせて抜け出せないようにするなど、犯罪へ加担してしまう危険性について、しっかり周知していく必要があると思うがいかがか。

●事務局 若い人に、闇バイトなど SNS を通じて加害者になってしまう危険があることを、県警と連携して大学等へ行って注意喚起しており、引き続き、特に若い人への周知・教育にしっかり取り組んでいく。

○委員 出前授業などで参加者へアンケートをされていると思われるが、その中に参加型がいいとか、体験型をしてみたいなどの意見はあるか。

●事務局 地域への出前講座では、申込みされた世話役の方にアンケートしており、概ね満足の声をいただいている。若者向けは出前講座全体の中でまだ少ないため、今後は若い方へ実施していく中で意見を集める工夫をし、その意見を踏まえて体験型の実施などブラッシュアップしていきたい。相談体験授業については生徒の声を直接集め

ており、意欲があったので対象を高校生にまで拡げた。今後も若い人の声をできるだけ拾えるようにして事業に活かしていきたい。

○委員 アンケート等を活用して、改善に資する意見も出てくると思うので、その中に重要なものがあれば審議会へ都度報告をお願いしたい。

○委員 相談件数が減っている点について。実は神戸市内で詐欺が増えているが、相談が少ないだけという可能性もあるのでは。警察はどのように認知しているのか、相談件数のみで判断しているのか、それとも警察の別の資料があるのか。

●事務局 警察の公表件数とセンターの相談件数がどのように関連しているかの詳細な分析はできていない。寄せられる消費相談は詐欺を含むものもあれば、単なる問い合わせもあり、様々な相談が含まれているので分析はできていない。

○委員 例えば水回りトラブルは 2020 年をピークに減っているが、実際のトラブルが減っているのか、それとも高齢者がトラブルに遭ったかもしれないが相談していないのか、本当にトラブルが減ったかどうかはわからない、ということか。

●事務局 相談が詐欺に該当するか、センターでは判断できない。また、料金が高額かどうかは人によって異なり、高額と分からないまま払っている方もおられる。センターに寄せられる相談は一部に過ぎず、氷山の一角である。そのため実態がどうなっているのか、警察の認知件数とセンターの相談件数の関連性の分析はできていない。

○委員 外国人からの相談は、市内外問わず来ると思うが、どう対応しているのか。

●事務局 市内居住者は当センターで相談を受け付けている。訪日外国人観光客については専門の相談窓口があるのでそちらを案内している。また、日本語が話せない方でも、神戸国際コミュニティセンターの通訳サービスを介しながら相談対応している。

一点、詐欺の件の補足だが、相談で詐欺と言われた場合は基本的に警察の対応になるため、速やかにそちらを案内している。また、特定商取引法を所管しているのが兵庫県になり、県警、神戸市の三者で定期的に連携推進会議を開き情報交換している。あと、センターにも警察 OB の職員を配置しており、随時、個別事案について情報共有しながら進めていっているところである。

(3)消費者苦情処理部会の運営状況

西上会長から「神戸市消費生活審議会に関する規則」第8条に基づき、消費者苦情処理部会の委員を会長が指名する旨について説明。西上会長の指名により、西上委員、後藤委員、柴田委員、村田委員、一ノ瀬委員、谷委員、中野委員に決定した。

○委員 〔資料 3「消費者苦情処理部会の運営状況」について説明〕

3. その他

4. 閉会