

平成 30 年度短期的課題の取組実績及び令和元年度短期的課題（報告）

1 概要

平成 28 年 3 月に策定した「神戸市消費生活あんしんプラン 2020 ～第 3 次神戸市消費者基本計画～」では、社会経済情勢の変化に伴い、めまぐるしく変化する消費者問題に対応するため、計画期間中の各年度において「**短期的課題**」を設定し、喫緊の課題にも対処することとしている。

2 平成 30 年度短期的課題に対する取組実績

(1) 水回り工事に関するトラブルの抑制（平成 28 年度より継続）

【設定理由】

消費生活センターに寄せられた給排水設備工事等の苦情件数は、27 年度の 176 件から、28 年度は 258 件、29 年度は 273 件と増加傾向が続いている。

依然として被害が深刻であるため、トラブル抑制に向けた取り組みを強化する。

【取組実績】

- ・街頭啓発において、水道局・建設局下水道部と共にチラシ配布（H30. 5、12／1,000 部）
- ・水道局と連携し、注意喚起パネルを展示（H30. 5／市内 1 箇所）
- ・くらしのレポートに記事掲載（H30. 6／1,100 部）
- ・Facebook を活用した啓発（H30. 9. 13・9. 20）
- ・出前講座（H30. 4～6／10 回）
- ・市水道サービス公社の協力により、市内の水道事業者を集めた講習会で事業者側に注意喚起。（H30. 10／計 4 回）
- ・消費生活講座「悪質事業者にご注意！知っておきたい、水回りトラブルの対処法」を水道局・建設局下水道部・神戸市管工事業協同組合と連携し開催（H30. 11／57 名）
- ・コープこうべの夕食宅配利用者への啓発チラシ配布（H31. 2／2,960 部）
- ・啓発チラシを区単位老人クラブ会長等へ配布（H31. 2／430 部）

【相談件数の推移】

苦情相談件数は 273 件（平成 29 年度）から、252 件（平成 30 年度）と微減した。

(2) 高齢者をターゲットとする架空請求被害の防止に向けた啓発

【設定理由】

SMS やメール、ハガキ等を悪用した架空請求被害が高齢層を中心に拡大している。

架空請求の手口は日々変化しており、直近では法務省管轄支局をかたるハガキを送りつけ、現金の支払いを要求する手口が全国的に急増しており、消費者庁においても消費者安全法に基づく注意喚起を行っている。

神戸市内でもこうした架空請求被害が高齢層を中心に拡大しているため、被害の防止に向けた啓発に取り組んでいく。

平成 29 年度相談件数：112 件（4 月～6 月）、360 件（年度内合計）

平成 30 年度相談件数：238 件（4 月～6 月）

【取組実績】

- ・消費生活講座において架空請求被害に関する注意喚起。
- * 「～落語で楽しく笑って被害防止～くらしとお金に役立つ消費生活講座」(H30.5/120 名)
- * 「シニア向けスマホ・ケータイ安全教室」を開催 (H30.6/99 名)
- * 「～手口を知って、撃退しよう！～悪質商法にだまされないために！」(H30.8/22 名)
- * 「笑って役立つ！消費生活豆知識－神戸新開地喜楽館－」(H31.2/175 名)
- ・注意喚起パネルを展示。(H30.5、12/市内3箇所)
- ・Facebook を活用し、定期的に架空請求被害への注意喚起。
- ・出前講座 (H30.4～6/10 回)
- ・コープこうべの夕食宅配利用者への啓発チラシ配布 (H31.7/3,165 部)。
- ・架空請求詐欺啓発チラシ「それ、詐欺かもしれません!!」の配布
 - * 見守りサポーター養成講座 (H30.10/60 枚)
 - * 区単位老人クラブ会長等 (H30.11/516 枚)
 - * 区青少年育成協議会支部長 (H30.11/256 枚)
 - * コープこうべの夕食宅配利用者 (H30.12/約3,129 枚)
 - * 市内の地域福祉センター (194ヶ所/H30.12・19,400 枚)
 - * 各あんしんすこやかセンター (76ヶ所/H30.12・760 枚)
 - * 各区民生委員・児童委員育成協議会会員 (H31.2/約2,700 枚)
- 上記の他、あんしんすこやかセンター等へも配布
- ・市老人クラブ「高齢消費者見守りサポーター」の養成講座を開催。県警を講師に迎え電話機を使い特殊詐欺被害の疑似体験訓練を実施。(H30.7、11/95 名)
- ・市老人クラブ「高齢消費者見守りサポーター」を対象とした「特殊詐欺防止訓練」の実施 (H31.3/617 名)

【相談件数の推移】

苦情相談件数は 360 件（平成 29 年度）から、824 件（平成 30 年度）と増加した。

3 令和元年度 短期的課題について

今年度は下記(1)、(2)を短期的課題として設定。

水回り工事に関するトラブルの抑止についても引き続き取り組む。

(1) 定期購入に関するトラブルの抑止

【設定理由】

消費生活センターに寄せられた定期購入に関する苦情件数は、27年度の86件から、28年度は206件、29年度は311件、30年度は399件と増加傾向が続いている。

世代を問わず相談件数が多いことからトラブルの防止に向けて取り組んでいく。

【取組実績】

- ・大学の授業の中で注意喚起 (R1.5/1校)
- ・パネル展で啓発展示 (R1.5/1ヶ所)

(2) 未成年者のオンラインゲームの課金に関するトラブルの抑止

【設定理由】

未成年者の利用に伴うトラブルが増加している。

親が知らない間に子供が勝手にアイテムを購入し、クレジットカードの利用明細を見て初めてそのことに気づき相談に至っているケースが多い。また、契約購入金額も大幅に増加していることから、トラブルを未然防止するため、親と子供それぞれに対しての啓発に取り組んでいく。

相談件数

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
合計	46	56	71
うち未成年者 割合	15 32.6%	12 21.4%	34 47.9%

契約購入金額

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
合計	¥6,542,028	¥6,555,280	¥13,119,613
うち未成年者 割合	¥3,958,248 60.5%	¥2,435,334 37.2%	¥11,600,312 88.4%

【取組実績】

- ・小中学校向けスマートフォン講座を開催 (R1.5月末現在/7校開催)