

消 費 生 活 マ ス タ ー

(神戸コンシューマー・スクール修了生)

活 動 報 告 (No.18)



2026年5月

神戸市

目 次

1. はじめに

- ・消費生活マスターとは..... 1
- ・神戸コンシューマー・スクールとは 1

2. 主な活動内容

- (1) 地域・学校への「出前講座」講師..... 1
- (2) 「KOBE 暮らしのレポート」発行に係る連絡会参加・記事執筆 2
- (3) 研究会活動..... 3

3. 研究会活動報告

- ・介護問題研究会 4
- ・ネット社会研究会 6
- ・マネープラン研究会 8
- ・CEP (Consumer Education Project/消費者教育プロジェクト) 10

消費生活マスターの動向

1. はじめに

・消費生活マスターとは

多様化・複雑化する消費者問題に対応するため、法律や経済をはじめとした100時間にも及ぶ養成課程「神戸コンシューマー・スクール」を修了した消費者問題の解決方法の提案ができる人材です。



・神戸コンシューマー・スクールとは

平成21年度から平成25年度までの期間、消費生活専門相談員等の資格を有する人や、企業において消費者問題に実務経験を持っている人を対象に、情報・人的交流を図りながら、消費者問題の社会的解決を提案できる力を養成し、134名の「消費生活マスター」を輩出しました。

(参考：1期生 30名、2期生 29名、3期生 29名、4期生 28名、5期生 18名)

2. 主な活動内容

(1) 地域・学校への「出前講座」講師

地域や学校からの申込みを受け、開催場所に出向き消費生活に関する様々なテーマで講座を実施しました。

【令和7年度消費者教育出前講座実績】

活動内容	実績	
	実施回数	受講者数
A. 小学生を対象とした講座	2回	81名
B. 中学生・高校生を対象とした講座	1回	28名
C. 地域団体等を対象とした講座	24回	579名

A. 小学生を対象とした講座

実施テーマ	実施回数
あなたのスマホ、だいじょうぶ？	小学校（1校）
	地域団体等（1回）

B. 中学生・高校生を対象とした講座

実施テーマ	実施回数
悪質商法・最近の消費者トラブル	高等学校（1校）

C. 地域団体等を対象とした講座

実施テーマ	実施回数
悪質商法・最近の消費者トラブル	9回
「エンカル消費」って何？	3回
インターネットで広がる新しいサービス	2回
「上手にお金を使っていますか」～賢い消費者になろう～	6回
高齢期の住まいと暮らし～ライフプランから考える～	4回

(2) 「KOBE 暮らしのレポート」発行に係る連絡会参加・記事執筆

神戸市暮らしのパートナー※から提出いただいた調査票や、あんしんすこやかセンターからの情報をもとに、連絡会で執筆テーマを検討するとともに、原稿を作成しました。

レポートは地域で高齢者の見守り活動や講座での消費者教育に活用しています。

※神戸市暮らしのパートナーとは

神戸市から委嘱を受けた神戸市婦人会会員。地域で生じている様々な消費者問題についての情報提供や周囲への注意喚起等、市民と消費生活センターとの橋渡しを担っています。

【令和7年度「KOBE 暮らしのレポート」テーマ一覧】

発行月	テーマ
4月号	新生活でのトラブル！管理会社を装った訪問 他
5月号	警察官を名乗る詐欺が急増しています 他
6月号	蜂の巣駆除で思わぬ高額請求 他
7月号	お米販売の詐欺サイトにご注意を！ 他
8月号	「注文殺到！」「大幅値引！」…その言葉に惑わされないで 他
9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!! 他
10月号	ビデオ通話で警察官が登場…それ詐欺です！ 他
11月号	電話で[自動音声]が流れ始めたら気をつけて!! 他
12月号	“ふるさと納税”の詐欺サイトにご注意を！ 他
1月号	“デジタル終活”家族が困らないために今できること 他
2月号	賃貸住宅を借りる前に知っておきたいこと！ 他
3月号	管理会社を名乗る訪問にご注意を！他

(3) 研究会活動

現在4つの研究会が活動しており、研究の成果を活かした出前講座や消費生活講座の開催等で暮らしに役立つ情報を発信しています。

※現在活動中の研究会…介護問題研究会／ネット社会研究会／マネープラン研究会／CEP (Consumer Education Project))

【消費者教育出前講座実績】

講師	実施テーマ	実績	
		実施回数	受講者数
介護問題研究会	高齢期の住まいと暮らし ～ライフプランから考える～	4回	124名
ネット社会研究会	インターネットで広がる新しいサービス	2回	99名
マネープラン研究会	「上手にお金を使っていますか」 ～賢い消費者になろう～	6回	131名
CEP	「エシカル消費」って何？	2回	37名

【消費生活講座開催実績】

開催日	講師	講座タイトル	実績	
			受講者数 (会場参加)	アーカイブ 視聴回数
9月24日	CEP	“もったいない”から始めるエシカル消費	36名	—
2月5日	ネット社会研究会	楽しい旅行のために～気をつけたい旅行契約のポイント～	46名	—

3. 研究会活動報告

活動グループ名：介護問題研究会

メンバー：代表者 富岡 朝子（3期）

野田 ひな子（1期） 幸 千尋（2期）、浜本 久恵、森下 雅子（4期）

小笹 淳、酒井 恵理子、高松 綾子、南畑 早苗、山口 順子（5期）

指導講師：筑波大学名誉教授 本澤巳代子、中央大学法学部教授 冷水登紀代

1. 令和7年度活動内容

本研究会は、暮らしの基盤である「住まい」に着目し、2012年の発足以来、高齢期の介護や住まいに関わる消費者問題について継続的に研究を重ねてきました。これまでの成果は、リーフレットやブックレットとして取りまとめて神戸市HPへ掲載するとともに、市民対象の延べ2,000名を超える啓発講座の実施を通じて広く発信しています。また、講座時の独自アンケートを通じて、高齢期の住まいに関する不安や課題といった市民の声を収集・分析してきました。これらの知見から、高齢消費者が自分らしく安心・安全に暮らすためには、自らのライフプランを主体的に考えることが重要であると考えています。

令和7年度は、「高齢者用住まいの見学」と「住まいから考える終活」を二つの柱として研究活動を展開しました。偶数月に施設見学や終活に関する活動を行い、奇数月の研究会で活動報告と関連する最新情報を共有しながら、自由討議を重ねました。その成果として、リーフレット「もしもに備えるエンディングメモ」を作成するとともに、神戸市消費者教育出前講座「高齢期の住まいと暮らし」を4回実施しています。さらに、新たに1期生1名が加わり研究活動の充実が図られる中、指導講師および消費者教育アドバイザー荒木氏の専門的助言をいただきながら、研究の一層の深化に取り組んでいます。

① 研究会

原則、奇数月第2土曜日午後、コインズルームにおいて5回開催。そのほか「住まいから考える終活」に関するチームミーティングを、オンライン等で6回実施しました。

② 研究活動

- ・ 高齢者用住まい等の見学・・・特徴的な施設を少人数のグループで見学しました。
特別養護老人ホーム「六甲の館」…ロボット ICT 活用、介護職員の働きやすい環境
サ高住「そんぼの家 S 武庫川」…大規模、居室 25 m²以上、入居時 0 円、月額 15.6 万円
「神港園サニープラザ妙法寺」…1階医療+介護事業所、2～3階サ高住、4～5階特養
「大慈園グループ」…特養、ケアハウス、養護老人ホーム、保育施設等を一体的に経営
サ高住「ヴェルディアせいほう」…新築、医療法人の運営、居室 22 m²、月額 15.5 万円
- ・ 住まいから考える終活・・・数年前に作成した「ライフプランチェックリスト」を元に、後期高齢者向けに“終活”をテーマとした「もしもに備えるエンディングメモ」を作成しました。講座資料として受講者の主体的な取り組みの支援に役立てています。
- ・ 講座受講・・・高齢期の住まいの情報や地域への情報発信に資する講座を受講しました。
10/15～10/17 ケアテックス大阪…最新介護機器等の見学と講座受講

③啓発活動

- ・神戸市消費者教育出前講座「高齢期の住まいと暮らし」・・・対面形式の講座は全4回実施し、うち3回は再申し込みでした。依頼団体との事前打ち合わせで課題等を聞き取りして講座内容を組み立て、介護研作成の「見学時チェックリスト」「エンディングメモ」を配布資料として活用しました。アンケート結果によると、参加者の8割以上が70代以上で、今後の不安の第1位は「体力の低下・介護」、講座内容は、「よくわかった」「わかった」が合わせて9割に達しました。また、配布資料についても、「活用したい」「必要になれば活用したい」との回答が約9割を占めました。さらに、昨年度より導入する寸劇については、「わかりやすい」「楽しい」といった意見が多く寄せられました。

7/16（水） 蓮池消費者学級 33名（講師：富岡、森下、山口）

…寸劇とレジュメを使用、テーマ：自宅と住み替えのリスクや課題、住み替え先の探し方、終活等

7/17（木） 神戸市婦人団体協議会消費者問題実行委員会 37名（講師：富岡）

…PPを使用、テーマ：リースバックや住み替え、不動産の押し買い等の住まいの消費者問題

12/10（水） 魚住婦人会 30名（講師：富岡）

…PPを使用、テーマ：リースバックや住み替え等の高齢期の住まいの消費者問題

1/24（土） 兵庫県済生会なでしこ倶楽部有野台 24名（講師：富岡、森下、山口）

…寸劇とレジュメを使用、テーマ：住み替えと終活、高齢期の住まいの消費者問題

2. 今後の活動目標、取組み予定等

令和8年度は、今年度の研究を継続し、高齢期の住まいの見学や、高齢期の住まいにまつわる消費者トラブルについて意見交換を行います。あわせて、高齢者用住まいや成年後見制度の改正などの最新情報を取り上げ、新たな高齢期の消費者トラブルを防止するために、役立つ研究の充実を目指します。また各種講座においては、これまでに作成したリーフレット等を活用しながら、よりわかりやすく実践的で役立つ内容となるよう工夫します。

① 研究活動

- ・研究会を隔月開催します（奇数月）。
- ・各種リーフレットの活用と、高齢期の住まい情報の収集（法改正や施設見学等）を実施し、その報告会と意見交換を行います。

② 啓発活動

- ・出前講座…神戸市消費者教育出前講座「高齢期の住まいと暮らしを考える」を依頼団体に実施し、対象者に合わせた講座を実施します。
- ・消費生活講座…住まいの消費者問題に関する最新情報を、わかりやすい資料を活用しながら市民の皆様にお伝えします。

活動グループ名：ネット社会研究会

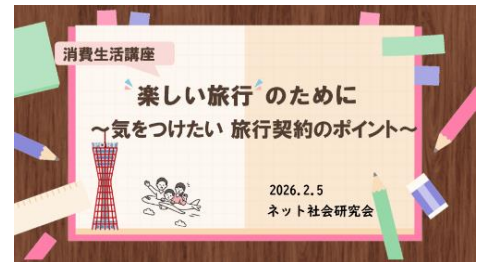
メンバー：代表者 床谷 三鈴（3期）

小角 裕美、菅野 みき、番田 晶子（3期）

1. 令和7年度活動内容

消費生活講座

- ・実施日：2026年2月5日
- ・テーマ：“楽しい旅行”のために～気をつけたい旅行契約のポイント～
- ・概要：旅行を楽しむには、行きたい所やプランの内容だけでなく、契約時の注意点を押さえておくことが重要です。国内外の予約サイトで申込みができるのは便利な反面、トラブルも少なくありません。講師の実体験を交えながら、旅行契約で注意すべきポイントを伝えます。



・講座内容

① 旅行契約と旅行業法

旅行業法は、旅行業務に関する取引の公正の維持、旅行の安全の確保、旅行者の利便の増進を図ることを目的としています。旅行業は業者を規制する法律ですが、業者に旅行業法を守らせることによって、消費者の保護につながり、旅行業法は消費者がトラブルなく旅行ができる基礎となっています。旅行契約は、企画旅行と手配旅行があり、企画旅行には募集型企画旅行と受注型企画旅行があることを整理した。旅行契約はキャンセルに関するトラブルが多いことから、契約の成立について知っておくことが大切です。そのため、旅行業法の基本的なことを伝え、実際の旅行業者の募集型企画旅行や手配旅行の約款も紹介しました。

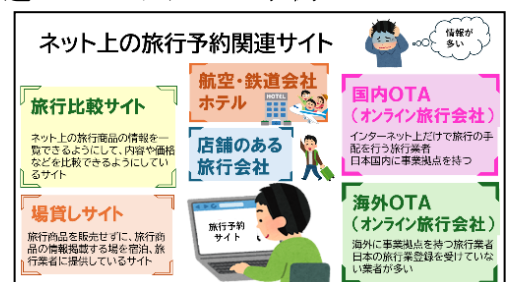


② パックツアーを体験！

①での説明を元に当研究会の研究方法としている「自分たちで体験する」を実践。実際の募集型企画旅行（パックツアー）での旅行契約をする上で旅行業法に基づいて運営、企画されていることを理解し、取消料、旅行に付きものの突発的なトラブルへの備えなどを拾い出しました。

③ 旅行予約サイトを利用する旅行取引 ・予約サイトの違い ・トラブル事例

旅行業者の店舗に足を運ばなくても、パソコンやスマートフォンから手軽に旅行の手配ができる数々の旅行予約関連サイトがありますが、その運営事業者やサイトの目的はさまざまです。OTA（Online Travel Agents/オンライン旅行取引業者）や比較サイトなどの違いを説明し、旅行予約サイト利用でのよくあるトラブル事例を紹介しながら、トラブルの原因や注意するポイントを示しました。

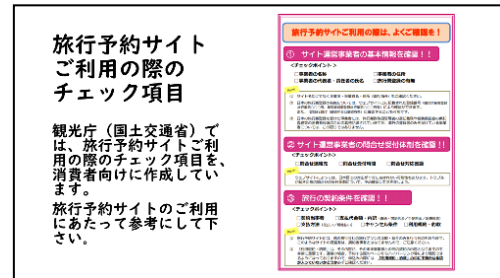


④ トラブルにあわないために気をつけたいポイント

⑤ トラブルに遭ったときの相談窓口

旅行予約サイトを通じて予約する場合は、店舗での予約と異なり、対面で詳しく説明を受けることができないため、消費者自身が申し込み完了前に契約条件や予約内容を十分に確認したうえで契約する必要があります。

また、国民生活センター等が「ESTA等の申請代行サイトに関する相談が増加」と注意喚起していることを踏まえ、ESTA（電子渡航認証）申請代行に関する事例について説明。さらに旅行会社選びのポイントになる旅行業公正取引協議会の登録やボンド保証制度などを伝えました。最後に消費者ホットラインや越境消費者センター（CCJ）、業界団体の消費者相談室について情報提供しました。



消費者教育出前講座

テーマ：インターネットで広がる新しいサービス

① 2025年9月4日 垂水マスターズクラブ 20名

- ・ネット通販の基本ルールやトラブル事例を知る
- ・ネット通販以外に次々登場する新しいサービスの仕組みや注意点を知る
- ・ネット上での特殊詐欺などどんなトラブルがあるのかを知る

② 2025年11月12日 神戸市民生活協同組合 総代（組合員の代表）100名程度

- ・ネット通販の基本ルールやトラブル事例を知る
- ・キャッシュレス決済について知る
- ・ネット通販以外に次々登場する新しいサービスの仕組みや注意点を知る

2. 今後の活動目標、取組み予定等

インターネットの世界はめまぐるしく進化し、AIの活用も身近になっています。便利なサービスをどのように受け入れていくか、トラブルにも目を向けながら考えていき、啓発活動につなげることを目標としています。

活動グループ名 : マネープラン研究会

メンバー : 代表者 田村 泰造 (4期)

馬場 新一 (1期)、一ノ瀬 由美 (3期)、小角 裕美 (4期)

1. 令和7年度活動内容

当研究会には、1期生1名、3期生2名4期生1名の合計4名が参加している。

① 研究活動

Eメール (随時) と Zoom (月に2回程度) にて頻繁に情報交換を行った。

② 啓発活動

下記6件の出前講座に講師として啓発活動を行った。

<出前講座>

1) 申し込み団体: 神戸医療福祉専門学校中央校 (講師: 一ノ瀬)

テーマ: 「上手にお金を使っていますか」～賢い消費者になろう～

会場: 神戸医療福祉専門学校中央校

日時: 6月4日 (水) 9:00～10:30

人数: 25名 (専門学校2年生の19歳～20歳の学生)

2) 申し込み団体: 蓮池消費者学級 (講師: 小角)

テーマ: 「上手にお金を使っていますか」～賢い消費者になろう～

詳細: 物価高で暮らしにくいため、賢いお金の貯め方、使い方

会場: 蓮池公会堂

日時: 6月18日 (水) 13:30～14:30 参加者: 41名 (高齢者)

3) 申し込み団体: 兵庫県済生会なでしこ暮楽部有野台 (講師: 小角)

テーマ: 「上手にお金を使っていますか」～賢い消費者になろう～

会場: 有野台「ナデシコクラブ」

日時: 8月23日 (土) 14:00～15:00 参加者: 24名

4) 申し込み団体: 百合が丘婦人会 (講師: 一ノ瀬)

テーマ: 「上手にお金を使っていますか」～賢い消費者になろう～

詳細: キャッシュレスの基礎知識

会場: 甲緑地域福祉センター

日時: 10月14日 (水) 10:00～11:30 参加: 18名 (女性 70歳以上)

5) 申し込み団体: レガートクラブ (講師: 一ノ瀬)

テーマ: 「上手にお金を使っていますか」～賢い消費者になろう～

詳細: 高齢者が多いため、固定費の見直しと消費者トラブル事例

会場: 喫茶店レガート

日時: 11月12日 (水) 10:00～11:00 参加者: 18名 (高齢者)

6) 申し込み団体: ひよどり台交流プラザ (講師: 一ノ瀬)

テーマ: 「上手にお金を使っていますか」～賢い消費者になろう～

詳細: 高齢者が多いため、買い物時のムダをなくすための行動経済学の事例

会場: ひよどり台交流プラザ

日時: 12月10日 (水) 10:00～11:00 参加者: 5名 (高齢者がほとんど)

2. 今後の活動目標、取り組み予定等

「金利のある世界」、「落ち着かない物価上昇」、新しい政権による「新しい資本主義」など、世の中は大きく変わろうとしている。そのため情報を収集しライフプランへ反映させる必要性が十分あると考えている。また、今後もお金に関するトラブル被害は多くなると予想されることから、次の課題を掲げて、研究を進めていく予定。

- ・消費者はどう考え、どう行動すべきか。補足として、行動経済学+ α の整理
- ・高齢化に伴う社会保障制度等の変化を分かりやすく伝えるための研究
- ・国家財政（国のお金の出入り）を身近な問題としてとらえられるための研究

また、10月に「消費生活講座（マネー講座）」の開催と「出前講座」への啓発活動にも引き続き取り組む。

<出前講座のテーマ>

テーマ：「インフレの中で賢く暮らす家計術を学ぼう」

お金は、あなたの夢や希望を叶えるために使ってこそ価値があります。

充実した生活をおくるため、日々のお金の使い方を見直してみませんか。

- ・ライフプラン(生活設計)で家計をみつめる
- ・行動経済学による上手にお金を使うヒント
- ・キャッシュレスの基礎知識等を知りお金について考える

今後も当研究会は、家計防衛のためのマネープランに寄与したいと思う。

活動グループ名：CEP（セップ）

(Consumer Education Project／消費者教育プロジェクト)

メンバー：代表者 森 美子（2期）

松岡 孝子（2期）、床谷 三鈴（3期）

1. 令和7年度活動内容

今年度は、「エシカル消費」について啓発活動を実施しました。

- ・2025年9月24日（水）消費生活講座
「“もったいない”から始めるエシカル消費」
- ・2025年11月12日（水）垂水ふれあいまちづくり協議会 消費者教育出前講座
「“もったいない”から始めるエシカル消費」
- ・2026年2月25日（水）神戸常盤大学公開講座
「エシカル消費」って何？

講座概要

① エシカル消費ってどんなこと？

エシカル（Ethical）は倫理的・道徳的という意味の英語です。エシカル消費は、倫理的消費・道徳的消費となりますが、人や社会、環境に配慮した消費行動とか、人や社会、環境にやさしい消費行動といわれています。私たちの消費には、社会を変える力があり、毎日の暮らしを見直してみることでエシカル消費につながります。

② 気候変動とエシカル消費

地球は次第に温暖化しています。過去約100万年の間に、地球上には複数回の氷河期が存在し、とても寒い期間と、その間の温暖な期間が繰り返されてきました。最後の氷河期から産業革命前にかけての気温変化は、約10万年という自然のサイクルの中で起きてきた自然現象です。それに比べて、現在の地球温暖化による気温上昇は、100年ほどのとても短期間で起きています。地球温暖化の進行に伴い、記録的な高温となる年が発生しやすくなっています。

温暖化に伴う異常気象は食料問題に直結します。米の価格が急上昇して一気に品不足となり、一時はスーパーの棚から米が消えるという事態が発生しました。減反政策によって、需要と供給のバランスを取っていたところに、猛暑とそれに伴う干ばつで品薄になりました。気候変動・地球温暖化を考えることはエシカル消費に結びつきます。

③ 食べることで

食品ロスは、食べられるのに捨ててしまうことです。もったいないです。令和5年度推計の日本の食品ロス量は年間464万トン、年間1人当たりの食品ロス量は毎日おにぎり1個分（102g）の食べ物を捨てていることとなります。

また、食品ロスによる経済損失の合計は4兆円、国民一人当たり31,814円です。食品ロスは事業系と家庭系でほぼ半々です。生産者や事業者でも食品ロス削減に取り組んでいます。使い終わった天ぷら油でSAFと呼ばれる航空燃料にする取り組みがあり、事業者や行政では

家庭で使い終わった植物性油を回収しています。てまえどりは、すぐに食べるなら手前から取るよう商品棚の手前にある消費・賞味期限が短くなった商品を優先的に購入することです。食品ロス削減につながるアプリやスーパーやパン屋の取り組みもあります。家庭でできることは「買いすぎない・作りすぎない・食べ残さない」ことです。さまざまな工夫をしてチャレンジしましょう。

④ お買い物で

エシカル消費の実践として、地産地消、旬のものを選ぶことやフェアトレード商品を選ぶことなどが勧められています。買い物は投票という考え方があり、買い物は生産者や企業に一票を投じることと同じ意味を持ちます。国際フェアトレード認証の他、地球の危機を救うマークとして、森の豊かさを将来に残すことができる林産物につけられるマークなどがあります。このようなマークがつけられている商品を選ぶことで環境を守ることにつながります。

また、寄付つき商品もあり、例えば生産国の子どもたちの教育環境の改善につながっています。

⑤ 着ることで（エシカルファッション）

現在、日本の衣料品は98%を輸入に頼っています。1着の衣服を作るには、土壌汚染や水の大量消費（浴槽11杯）など大きな環境負荷がかかります。地球や人、動物に優しいエシカルファッションの実現のための5つのアクション「長く大切に着る・リユースを楽しむ・先のことを考えて買う・作られ方をしっかり見る・資源として再利用」があります。

また、身近な企業や行政もエシカルの取り組みをしています。できることから参加することが大切です。

⑥ 私たちの提案

日本人が大切にしてきた「もったい」の気持ちを大事にすること。無理なく「できることから」「楽しんでチャレンジ」しましょう。お買い物するとき「お買い物は投票」を思いだしてください。「地球に貢献」するってすばらしいことです。

あなたがはじめた小さなエシカル消費が日本を、世界を変えていきます。

2. 今後の活動目標、取組み予定等

気候変動や環境問題が深刻化する中で、エシカル消費は今後の消費行動の主流となる可能性があります。消費者側も、エシカル消費を行うことで社会や環境に影響を与えることができます。地球環境の観点を踏まえながら、できるだけ具体的に自分たちにできるエシカル消費を啓発していきたいと考えています。