

# 第 23 回 神戸市消費生活会議 議事録

日時：令和 2 年 11 月 11 日（水）10：00～10：55

場所：神戸市勤労会館 2 階 多目的ホール

## 1. 開会

## 2. 議題

### 議題 1 第 4 次神戸市消費者基本計画（案）について

- 事務局 「資料2 神戸市消費生活あんしんプラン 2025(案)」について、第 22 回神戸市消費生活会議でいただいた意見に対する変更点等について説明]
- 委員 大変いい計画ができたと思う。そのため、策定後にこの計画が広く周知されることが重要であると思う。また、計画でたてた目標をどう実現していくのかということについて、市民からのアイデアもあった方がよりニーズに即した取組みができるのではないと思うが、今後 5 年間、アイデア募集など市民とのコミュニケーションをどのようにとる予定なのか。
- 事務局 策定後の計画の周知方法については、広報紙 KOBE やホームページ、フェイスブックなどの媒体を活用し、市民に広く見ていただけるようにしていきたいと考えている。また、市民の意見やニーズをどう把握していくかについては、まだ具体的に考えている訳ではないが、計画の広報をする際に、「何かご意見がありましたらお寄せください。」という一文を入れるなどの工夫を図りたいと考えている。
- 会長 前回の計画と違いコンパクトな計画になっているため、講座などでも紹介しやすいのではないかと。色々な場面で紹介していただければと思う。市民からの意見を募集することももちろん大切だが、我々がこの審議会ではアイデアを出すことや取組内容についてチェックしていくことも重要な役割であると思うので、しっかりと意見を出していきたい。
- 委員 前回の会議で意見があったカスタマーハラスメント防止の観点について、内容を盛り込まれたことに、強く賛同している。その上で、今後 5 年間の啓発について要望しておきたいと思う。消費者と事業者の関係が、対局的にあるように感じている。また、カスタマーハラスメントを受けた人が、カスタマーハラスメントをしているようなこともあり、実はお互い様であるということを考えることができる消費者になるような啓発をしていただけたらと思う。まさに「考える消費者の育成」ということになるかと思うので、全ての世代に対して発信していただきたいと思う。
- 事務局 教育委員会と連携を図り色々な機会を通じて、大人になったときに、「権利と責任を持って社会の一員として行動できる」消費者の育成に努めてまいりたい。
- 会長 とても大事な視点で、啓発のときにそういった内容を強調するとよいのではないと思う。
- 委員 ライフステージ別の消費者教育の「成人への啓発」について、「成人」の年齢層の幅が広いのではないかと。若年層と高齢層とでは消費者問題が違うように思うが、それぞれの年齢層に応じた課題に対して、今後どのような消費者教育を実施していく予定なのか。
- 事務局 各年齢層に合わせた消費者教育をどう実施していくかということについては、現在検討中である。どの場面でどういう発信をすればより効果的に伝わっていくかなど、いただいた意見も含めて慎重に考えて実施してまいりたい。

- 会長 前計画では、成人期の中でさらに細かく年代が分かれた教育マップのようなものが作られていたが、今回の計画はコンパクトになったため、そのあたりが省略されてしまっているのは事実である。ご指摘のとおり各年齢層で教える内容も違うため、どういう経路で情報発信を行うと効果的であるかについて工夫していかなければいけない。我々も実施面でモニターしていきたい。
- 委員 エシカル消費について、関係部局と連携しながら、広報紙 KOBE やホームページなどで啓発し、市民に気づきを与えるような広報をしていただければと思う。
- 事務局 SDGs は非常に広い範囲であるが、今後も関係部局と連携しながら啓発を実施してまいりたい。
- 会長 ほぼすべての部局がかかわることだと思うので、ぜひ広報は総合的に実施してもらいたい。
- 委員 先ほども意見があったように、「売る側」と「買う側」というような対立的な関係で物事をとらえるのではなく、消費者もお店の従業員も同じ社会の一員だという認識を持ってもらうことが大事だと思う。対立的になることで、買う側が偉いというようになり、カスタマーハラスメントの要因の一つにもなっていると思う。小さい頃からの消費者教育に努めてもらいたい。
- 会長 ぜひ小さい時から消費者教育をお願いしたい。
- 委員 今後5年間の計画は、コロナ禍により、なかなか計画どおりに進まないということがあるかと思う。対面でできないことや費用面で計画どおりに進まないといったことが今後起こることが予想されるため、そういったときに事業者として協力できることがあるかもしれないので、声をかけていただきたい。ぜひ連携して進めていけたらと思っている。
- 事務局 今後とも委員の皆様から、施策の効果や意見等を聞かせていただきたいと思っているので、その際は協力をお願いしたい。
- 委員 現在、コロナの影響で、観光で来る外国人は減っているとは思いますが、就労などで在住している方はたくさんいるように思う。そのため、外国人への啓発も重要だと思うがいかがか。
- 事務局 現在、神戸市には138か国、5万人弱の外国人が住んでいる。当然、消費生活センターの業務だけでなく神戸市全体で外国人の方への配慮が必要であると認識しており、市内の案内表示を多言語化するなどの取組みを市全体で進めているところである。消費生活センターとしての啓発についても、そういう視点も含めて進めてまいりたい。
- 会長 これから外国人の人口は減ることはなくむしろ増加していくと思われるので、ぜひお願いしたい。
- 委員 消費生活相談は本当に複雑化している。携帯サービスが日々変化し、また、新しい決済方法が増えることなどに加えて、相談者の要求も変化してきている。そのため、相談員のメンタルヘルスを考えてもらっていることは大変ありがたいことだと思っている。また、研修の機会を充実してもらえることはありがたい。自己研鑽で受講している研修についても、検証項目の対象にしてもらえたらと思う。また、エシカル消費について、日本語に訳すと「倫理的消費」などと言われるが、なかなかしっくりこないため、分かりやすい表現を考えられないか。
- 事務局 コロナの影響もあるのか、相談員が対応に苦慮している相談が多くなっているように感じている。事業を委託している関係ではあるが、積極的に意見交換しながらよりよい環境を作ってまいりたい。また、エシカル消費の言葉が難しいということに関しては、色々な工夫を図りながら啓発に努めてまいりたい。

- 委員** 施策1から3の対象者をみると、施策3は対象者がはっきりしている。施策を推進していく上で、どの施策に基づいて取組みがなされているのかを受け止める側に認識してもらえような発信をしていく必要があると思う。今後どういう発信の仕方をしていくのか具体的に考えていることがあれば教えてほしい。
- 事務局** 施策1と2については、現場で起こっていることに対する取組みで、それに対して施策3で長期的な動きを含めての消費者教育を実施してく予定である。今後の発信方法については、現在検討中であるが、そういう視点を踏まえて事業を実施していきたい。
- 委員** 消費生活マスターの責任の部分と役割について再認識させていただいた。色々と協力をさせていたいただきたいと思っている。
- 会長** 色々と意見やアドバイスをいただいたが、本日、事務局案として提示された神戸市消費生活あんしんプラン2025（案）について、この会議の案として承認いただけるでしょうか。
- 委員一同** 異議なし。
- 会長** いただいた意見については、施策を実施していく上でぜひ活かしていただきたい。また、この次期計画案については、議事次第に記載されているスケジュールで手続きを進めていただきたいと思う。