

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

消費者と事業者間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

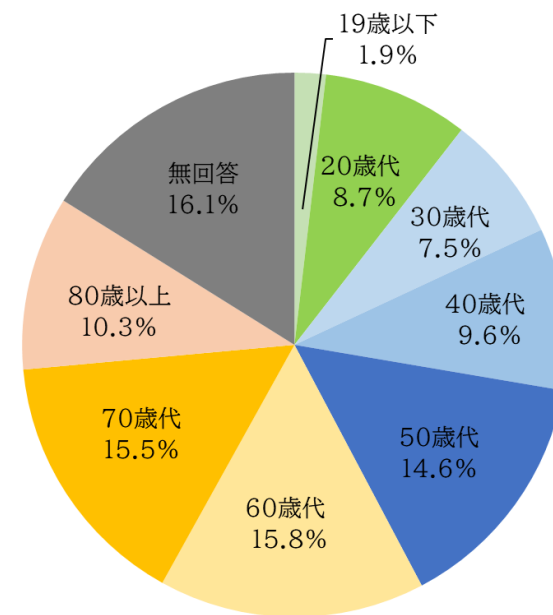
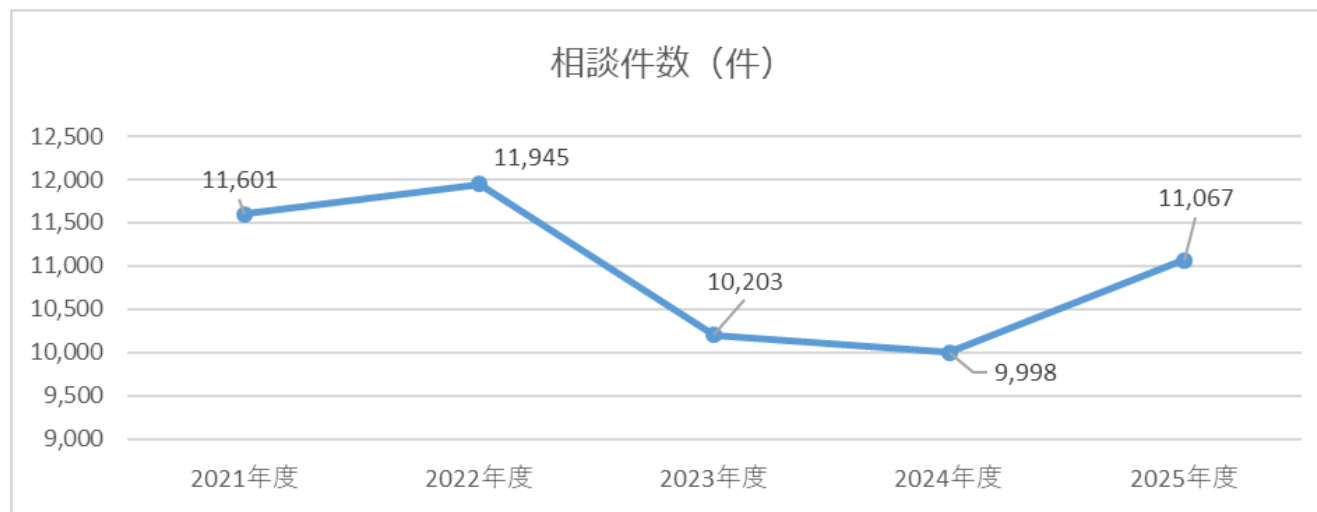
神戸市消費生活センター

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 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。 ・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。 ・2024年度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。 ・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。 ・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。 ・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) ・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

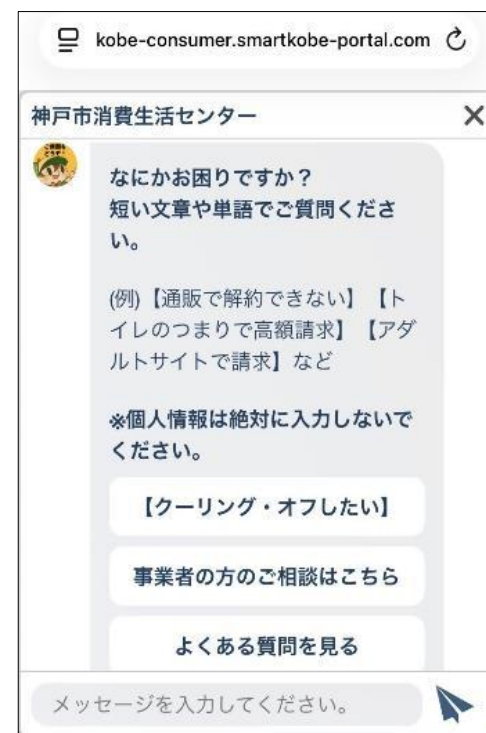
ホームページに具体的な相談事例とアドバイス(FAQ)や適切な相談先を掲載するとともに、トラブルへの簡単なアドバイスが得られるチャットボットを搭載し、時間や場所にとらわれず消費者トラブルの自己解決を図れるよう支援しました。



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

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。



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を、WEB広告として神戸市内の10代～20代に配信しました。



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



①KOBE くらしのレポート



②スマホ初心者向けチラシ



③訪問販売お断りステッカー



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(テーマ)

「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



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。

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



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
投資トラブルや闇バイトなど若年者が巻き込まれやすい最新の
トラブルについて実例を交えて解説し、注意を呼びかけました。

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
消費生活センターの役割、消費者の権利から消費者行政の成り立ち、
ダークパターンといった最新の消費者トラブルまで、「自立した消費者」
となれるような授業を各校カリキュラムに合わせて実施しました。

■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、商店街や地下鉄でのアナウンス、デジタルサイネージ等で注意喚起。

詳細はこちら



※一部は通年実施

※須磨翔風高校放送部と協働作成

■コープこうべとの連携

店内アナウンスの放送や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。

■夏休みこども生活講座(サラヤ㈱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。

詳細はこちら



その他「ネットの安全な使い方」などは兵庫県との共催で実施。

須磨翔風高校放送部とコラボ！



詐欺や悪質商法の注意を呼び掛けるため、市内店舗や市営地下鉄の駅構内で須磨翔風高校放送部とコラボしたアナウンスが流れます。
※リンクを押すとYouTubeが開きます。

①点検機法に注意

②詐欺サイトに注意

③偽造版サイトに注意

※自動音声電話の注意に注意

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

【SDGsを考える】こどもも大人も一緒に学んだ！ボルネオ島と私たちのつながり



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。

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)

ハッピーパックニュース(中小企業勤労者向け)

KOBEシニアクラブ広報紙(神戸市老人クラブ連合会)

高齢消費者被害防止講習会(神戸市老人クラブ連合会主催)でチラシ配布

・食品ロス削減推進サポーター制度の推進

神戸市婦人団体協議会と連携し、消費者庁の実施する食品ロス削減推進
サポーター制度を推進しました。

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



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

	テーマ
2025 年 9 月 24 日	“もったいない”から始めるエシカル消費
2026 年 2 月 5 日	楽しい旅行のために ～気をつけたい旅行契約のポイント～

②出前講座(一般向け)

■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