

# 第 26 回 神戸市消費生活会議 議事録

日時：令和 5 年 7 月 27 日（木）10：00～11：30

場所：中央区文化センター10 階 1001 会議室

## 1. 開会

## 2. 議事

議題 1 神戸市消費生活あんしんプラン 2025 に基づく令和 4 年度の取組み

### ●事務局

〔資料 2 「神戸市消費生活あんしんプラン 2025 に基づく取組みについて」説明〕

### ○委員

2 点伺いたい。まず 1 点目は、大学生の間で投資まがいの金融詐欺に関わってしまうケースがあるが被害金額が高額である。これについて教育や啓発をして欲しい。特に可罰的な違法性があるかないかぎりぎりの範囲で関わってしまう事例もあるため、最新の情報を入手して啓発を行って欲しい。2 点目は、以前消費生活センターに相談事例を問い合わせたことがあるが、国民生活センターの対応になると言われ、情報公開請求の方法が郵送であったため時間がかかった。DX 化が遅れていると感じたが、消費生活センターの場合はどのような方法で問合せればよいのか。

### ●事務局

1 点目の特殊詐欺については、市内の 20 大学の新生に対して学内のポータルサイトやメールで契約購入について注意すべきところを啓発していただいているが、詐欺については種類も多様化しており個々の事例に対応することは難しい。兵庫県警とも連携して今後どのように学生などに周知すべきか検討してまいりたい。

2 点目の情報公開請求については、基本的には神戸市の情報公開条例に基づいて請求していただければ 15 日以内に回答できる。請求内容にもよるが、PIONET（国民生活センターの相談情報システム）で抽出できると思われる。

### ○委員

金融詐欺の啓発については、今の法律の隙間を抜けて詐欺を行う事例があるかと思うので是非勉強していただきたい。情報公開請求については、例えば「ものなしマルチ」で年齢層や過去 5 年間の件数の推移を知りたい場合は回答可能なのか。

### ●事務局

個人情報や法人（事業者）の情報を除けば回答できる。

### ○委員

2 点質問がある。1 点目は、小中学校で行われたスマホ講座の実施状況が 1 年間で 2,392 人にアプローチしているが、可能であれば全校実施できるくらいの予算配分をしていただきたい。あるいは、例えば保護者向けに「すぐーる（教育現場向け連絡システム）」での配信を行い講座の参加人数を増やしていただきたいと思う。

2 点目は、YouTube 動画やインスタグラムの広告を配信されているが、クリック数が少ないのではないかと。せっかく動画を作ってもらうのであれば是非クリック数の目標設定をしていただき、発注をかけることが良い。また、YouTube 動画については場所を見つけにくい工夫が必要と感じた。内容についても教科書通りになっているため実用的で踏み込んだ、視野が広がる内容にしていただきたい。

### ●事務局

啓発物については、法律などの枠に外れないような内容になる傾向があるため、広報部門と協議しながら研究してまいりたい。

### ○委員

最後に、消費者庁で発信している乳幼児の事故防止に関する情報を消費生活センターからこども家庭局や各区の子育て支援担当に提供しているが、国から直接情報提

供してもらえれば、この作業をする人員が別の仕事をできるようになるのではない  
か。是非一緒に国に要望できればと思う。

○委員 私のところは柔軟剤や芳香剤、香水に関する被害の相談があり、頭痛の症状が出て  
学校に行けなくなる子どもがいるという話を聞いたことがある。調べると国民生活セ  
ンターでは2018年から2022年の間で相談件数が2倍に跳ね上がっている状況であ  
る。神戸市としては健康局がポスターを作成しているが内容は消費者に対しての注意  
喚起に留まっている。国民生活センターは相談内容を調査し「香りの強さの目安の表  
示」を業界団体へ要望している。是非、当会議の委員には消費者団体の方もいるので  
啓発をしていただきたい。

●事務局 国民生活センターや他部署がどのような形で啓発しているのか改めて確認し検討し  
ていきたい。

○委員 他都市では消費生活センターが啓発している自治体もある。特に地域協働局は他局  
連携なしでは成り立たない局だと思うので積極的に連携していただきたい。

○委員 インターネット関係でひとつ教えていただきたい。今年の10月1日からインター  
ネット上のステルスマーケティングの法規制がされ、消費者庁や公正取引委員会、都  
道府県が調査することになっているが、消費生活センターは調査権限があるのか。

●事務局 現時点では国からの通知等もないため権限はない。

○委員 調査権限があるのであればしっかり調査していただきたい。権限がなければ兵庫県  
や消費者庁に通報し、公正な商取引が行われるように力添えをしていただければと思  
う。

○委員 私は学生から副業や闇バイトの話聞くことが多い。高齢者だけではなく、若年者  
を対象としたマネーライフプランが必要なのではないか。18歳19歳になればクレ  
ジットカードを所持できるが、リボ払いなどの分割払いが簡単にできるため過大な金  
利が発生しているケースがある。是非、若年者向けのマネーライフ講座を大学などで  
していただけるとありがたい。

●事務局 金融広報委員会でアドバイザーが学生向けに講座を行っているため、消費生活セン  
ターも連携しながら何かできないか研究してまいりたい。

○委員 健康保険証とマイナンバーカードの紐づけについて75歳以上の方から「よくわから  
ない」と相談を受けることがある。国は医療のデジタル化を進めているが実際には高  
齢者はついて行けていないのが現状である。更に、このデジタル化に伴い、行政職員  
になりすましATMでお金を振り込ませようとする詐欺が起こるのではないかと懸念し  
ている。マイナンバーカード推進の神戸市においても消費者庁や福祉の部門とタッグ  
を組んで連携していただきたい。

●事務局 振込詐欺については兵庫県警が対策を取っているが我々も事例等を調査し連携でき  
るように検討していきたい。

## 議題2 神戸市消費者苦情処理審議会の開催状況

●事務局 [資料3 「神戸市消費者苦情処理審議会の開催状況について」説明]

### 3. 閉会