

# 第23回 神戸市消費生活会議

日時：令和2年11月11日（水）10:00～11:00

場所：神戸市勤労会館 2階 多目的ホール

## 議事次第

### 1 開会

### 2 議題

第4次神戸市消費者基本計画（案）について

### 3 閉会

#### 配付資料一覧

資料1	神戸市消費生活会議委員名簿
資料2	神戸市消費生活あんしんプラン2025（案）
参考資料1	神戸市民のくらしをまもる条例（抄）
参考資料2	神戸市消費生活会議及び神戸市消費者苦情処理審議会に関する規則
参考資料3	神戸市消費生活会議運営要綱

#### <参考：次期計画策定スケジュール>

11月30日または12月1日	経済港湾委員会 報告
12月中旬～1月中旬	パブリックコメント（市民意見募集）実施
3月	計画策定

神戸市消費生活会議 委員名簿【令和2年6月改選】

資料 1

区分内 五十音順 [但し市議員は会派順]

(◎：会長、○副会長、●：神戸市消費者苦情処理審議会委員を兼任)

有 識 者 代 表		12名
	池 田 千 鶴	神戸大学大学院法学研究科教授 ●
◎	田 中 敦	関西学院大学経済学部教授
	中 川 丈 久	神戸大学大学院法学研究科教授 ●
	福 元 隆 久	弁護士 ●
	山 下 准 史	神戸市教育委員会事務局総合教育センター所長
○	山 下 貴 子	同志社大学大学院教授 ●
	岡 村 正 之	神戸市議員 (自由民主党)
	門 田 ま ゆ み	神戸市議員 (公明党)
	住本 か ず の り	神戸市議員 (日本維新の会)
	山本 じゅんじ	神戸市議員 (日本共産党)
	か じ 幸 夫	神戸市議員 (立憲民主党)
	小 林 る み 子	神戸市議員 (つなぐ)
消 費 者 代 表		8名
	安 樂 雅 枝	連合神戸地域協議会 (U Aゼンセン兵庫県支部)
	植 田 京 子	一般社団法人兵庫県社会福祉士会
	宇 野 克 巳	神戸地区労働組合協議会
	颯 川 久 美	生活協同組合コープこうべ理事 ●
	金 子 裕 一	神戸市消費生活マスター
	玉 田 はる代	神戸市消費者協会会長・神戸市婦人団体協議会会長
	床 谷 三 鈴	神戸市消費生活マスター ●
	西 網 康 治	神戸労働者福祉協議会
事 業 者 代 表		2名
	木 谷 あ ゆ み	一般社団法人 日本ヒーブ協議会 関西支部 支部長 ●
	高 村 峰 成	公益社団法人 消費者関連専門家会議 西日本支部 啓発・交流部会 執行委員 ●

計 22名

### 3 消費者教育の推進

#### ライフステージ別の消費者教育の推進

##### 具体的取組み

###### 就学前児童への啓発

- 乳幼児の事故防止に向けて、保護者等への啓発を実施します。
- 体験や遊びを通じて実践できるような消費者教育教材を紹介しします。

###### 小・中・高等学校への啓発

- 職員や消費生活マスター、消費生活相談員による学校園での出前講座や、事業者等と連携したこども生活講座を実施します。

###### 大学生への啓発

- 産・学・消費者・行政の連携による体系的な消費者教育としての授業を大学と連携して実施します。
- 大学生協と連携し、大学キャンパスにおける啓発を実施します。

###### 成人への啓発

- 消費生活マスター等を活用し、消費生活講座の開催や啓発資料の作成により情報を発信します。

##### 検証項目

- 就学前児童に向けた啓発の実施状況
- 小・中・高等学校における啓発の実施状況
- 関係団体と連携した大学生向けの啓発の実施状況
- 一般向け消費生活講座の実施状況
- 街頭啓発、関係施設等を活用した啓発の実施状況
- 消費者教育教材サイトのアクセス数(再掲)

###### 「考える消費者」の育成

- 消費者が権利と責任を持って社会の一員として行動できるよう啓発に取り組みます。
- 消費者のための制度(クーリング・オフ等)の周知に努めます。
- 商品等の安全性やくらしの中の危険について情報を発信します。
- 神戸消費者教育センターから消費生活に関するさまざまな学習資料を提供し、学習活動を支援します。

###### 知らず知らずに消費者教育

- 街頭啓発やパネル展示、電車広告等消費者が無意識に消費者啓発に関する情報を目にするような取組みを実施します。

###### 消費者教育教材の発信

- 消費生活センターホームページ内の消費者教育教材に関する情報を充実させ、全世代に発信します。

##### 計画の位置づけ

神戸市民のくらしをまもる条例第9条第1項に基づく基本計画と消費者教育の推進に関する法律第10条第2項に基づく消費者教育推進計画を合わせた、市民の消費生活の安定及び向上を確保するための施策を総合的及び計画的に推進するための基本的な計画。

##### 計画期間

令和3(2021)年度～令和7(2025)年度までの5年間

##### 進捗管理

この計画で定めた具体的取組みについては、PDCAサイクルに基づいて検証し、神戸市消費生活会議に報告します。本計画は、それぞれの取組みの成果や消費者のニーズ及び取り巻く社会環境の変化等に適切に対応できるよう、必要に応じて見直しを行います。

### 資料2

## 神戸市消費生活あんしんプラン2025(案)

### ～第4次神戸市消費者基本計画～

#### 目標 安全・安心・豊かにくらす社会の実現をめざします!

本市においては、第3次神戸市消費者基本計画(平成28年度～令和2年度)に基づき様々な施策を実施してきました。しかしながら、さらなる高齢化の進展、また、スマートフォンなどの普及によるインターネット利用の拡大に伴う情報通信社会の発展により、ますます消費者問題は多様化・複雑化しており、依然として消費者トラブルに関する相談が多く寄せられています。

このような社会情勢の変化に対応するとともに、新たな消費者問題や市民の意見を反映しながら、消費者被害の少ない安心・安全な社会を目指して、第4次神戸市消費者基本計画を策定します。

#### 消費者を取り巻く現状

我が国において、65歳以上の高齢者人口は3,617万人(2020年)となり、高齢化率は28.7%と過去最高となっており、高齢化は今後さらなる進展が見込まれており、地域社会における単身高齢者等の孤立化などの問題も相まって、高齢者の消費者トラブルの更なる増加や深刻化が懸念されています。

若年層に関しては、民法が改正され2022年4月から成年年齢が20歳から18歳になります。これにより、18～19歳の若年層が未成年者取消権を行使することができなくなり、成年年齢引下げを契機として若年者の消費者トラブルが急増していくことが懸念されています。

社会情勢に目を向けると、近年、スマートフォンの普及などにより、オンラインサービスを介した商取引である電子商取引は急速に拡大しています。電子商取引は非対面取引であるために、商品・サービスが消費者の期待したものと異なることや、そもそも商品・サービスが提供されないといった消費者トラブルが増加するおそれがあります。

また、誰一人取り残さない持続可能な社会の実現に向けて、2015年9月に国連サミットにおいてSDGs(持続可能な開発目標: Sustainable Development Goals)が採択されました。SDGsの目標の1つである「つくる責任 つかう責任」に関連する取組みとして「エシカル消費(倫理的消費)」への関心が高まっており、消費者自らが意識を持ち、行動することが期待されています。

#### 神戸市の消費生活相談の特徴

本市の消費生活相談において、60歳以上の高齢層からの相談は、訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入に関するものが、他の年代と比較して顕著に多くなっています。その要因として、昼間に在宅していることが多く、訪問販売等を受ける機会が多くなることが考えられます。

次に、現在の未成年である19歳と成年になった20歳の相談を比較すると、相談件数は20歳の方が約2.1倍(2019年)になっており、未成年者では相談がない消費者金融に関する相談が成年では寄せられています。

相談の内容をみると、インターネット関連が最も多く、年間1,300件以上(2019年度)寄せられています。さらに内容をみると、定期購入や架空請求など多様な内容となっています。

本市の最も特徴的なものとして、水回りの修理・工事に関する相談が挙げられます。他都市と比較しても多くの相談が寄せられており、契約金額(被害額)も年々高額になっています。

このような状況を踏まえ、神戸市においては最優先取組み課題を設定し、その課題への対応のほか、相談体制の充実、消費者教育の推進などに取り組みます。

## 1 最優先取組み課題

### 1 高齢者への支援

今後ますます高齢化率が上昇することが見込まれていることなどから、引き続き高齢者対策に取り組みます。

#### 具体的取組み

- 高齢者がターゲットになりやすい消費者トラブルに着目した情報を、高齢者が情報を得やすい効果的な手段により発信します。
- 自ら消費者被害を予防することが困難な高齢者に対しては、地域団体や福祉関係者等と連携した高齢者の見守りを推進します。

#### 検証項目

- 高齢者を対象とした講座の実施状況
- 高齢者向けの情報発信の実施状況
- 関係団体等と連携して行った啓発の実施状況

### 2 成年年齢引下げに伴う若年者への支援

成年年齢引下げ後、18、19歳への消費者被害の拡大が懸念されることから、教育委員会等と連携を図り、未成年者対策に取り組みます。

#### 具体的取組み

- 教育機関と連携し、学校における消費者教育の推進を図ります。
- 教員向け研修の実施や教材の貸出し等により消費者教育に携わる教員への支援を行います。
- 関係団体等と連携し、若年者が参加するイベントなど様々な機会での情報発信を行います。

#### 検証項目

- 学校現場における消費者教育の実施状況
- 消費者教育教材サイトへのアクセス数
- 関係団体等と連携して行った啓発の実施状況

### 3 インターネットトラブルへの対応

インターネット利用率の上昇やインターネット通販の利用拡大が今後も予想され、本市でも通信販売でトラブルに遭った人の割合が高くなっていることから、引き続きインターネットトラブル対策に取り組みます。

#### 具体的取組み

- インターネットの持つ利便性と危険性を周知するため、地域や学校、事業者と連携した啓発を実施します。
- フリマアプリの普及などに伴い増加している個人間取引に関するトラブルへの注意喚起を行います。

#### 検証項目

- インターネットトラブルに関する講座の実施状況
- リアルタイムな被害情報の発信状況
- 消費生活マスターによる小中学校スマホ講座の実施状況
- インターネットトラブルに関する相談件数の推移

### 4 水まわりトラブルへの対応

水まわりトラブルに関しては、他都市に比べ相談件数が多く、契約金額(被害額)も高額化しています。関係部局と連携を図りながら、トラブルの未然防止に関する啓発と相談窓口の周知に取り組みます。

#### 具体的取組み

- 水道局・建設局と連携し、水道修繕受付センターの周知やトラブル防止の啓発に取り組みます。
- 本市だけでは対応が困難な悪質な事案に対しては、兵庫県、兵庫県警察、ひょうご消費者ネット等と適切な連携を図ります。

#### 検証項目

- 水まわりトラブルに関する講座の実施状況
- リアルタイムな被害情報の発信状況
- 水道修繕受付センターの受電数の推移
- 水まわりトラブルに関する相談件数の推移

## 5 持続可能な社会の推進

消費者がSDGsの達成に貢献しうる行動として、人や社会・環境に配慮した消費行動である「エシカル消費(倫理的消費)」が注目されています。関係部局と連携を図り、普及啓発に取り組みます。

#### 具体的取組み

- イベントでの普及啓発や講座の実施、ホームページやSNSでの発信を通じ、自立した消費者の社会、エシカル消費の理解促進を図ります。
- 関係部局と連携し、エシカル消費推進に向けた取組みを実施します。

#### 検証項目

- エシカル消費の認知度向上に向けた啓発の実施状況
- 関係部局と連携したエシカル消費に関する啓発の実施状況

## 2 消費者被害防止のための環境

### 1 相談体制の充実

#### 具体的取組み

- 消費生活センターや消費者ホットラインを周知するとともに、高齢者・障がい者・若年者等を含めたより多くの消費者が利用しやすい相談体制を目指します。
- 複雑化、多様化する消費者問題に対応できるよう、消費生活相談員へ対応力の維持向上に資する研修に関する情報を提供します。

#### 検証項目

- 消費生活センター、消費者ホットラインの認知度向上に向けた啓発の実施状況
- 消費生活相談に必要な知識・情報等習得のための外部研修への参加状況

### 2 情報発信及び関係機関との連携

#### 具体的取組み

- 消費生活センターに寄せられた相談情報や地域で発生した消費者トラブル等の最新情報を発信し、消費者の意識向上を図ります。
- 兵庫県、兵庫県警察、地域、医療福祉関係者、事業者、消費者団体等との連携を図り、消費者被害情報の把握や効果的な啓発を行います。
- 災害発生時や感染症の感染拡大による緊急事態時に、冷静な消費者行動をとることや便乗した悪質商法等の被害に遭わないよう情報を発信します。

#### 検証項目

- 消費者被害防止に関する情報発信の状況
- 事業者等と連携して行った啓発の実施状況

### 3 消費者取引・表示・計量等の適正化

#### 具体的取組み

- 不当な取引行為、不適正な表示等があった場合には、関係機関と連携し、神戸市民のくらしをまもる条例、食品表示法、計量法等に基づき必要な調査や指導等を行います。
- 食品表示や計量に関して、消費者が必要な知識を身につけられるように取組みを進めます。

#### 検証項目

- 法律・条例等に抵触する恐れがあるとして指導を行った事業者について、指導後の継続監察の状況
- 食品表示・計量に関する消費者向け啓発の実施状況

## 神戸市民のくらしをまもる条例（抄）

〔平成 17 年 4 月 1 日  
条例 第 2 号〕

## 第 4 章 市民意見の反映

## （附属機関の設置）

第 54 条 市長の行う消費生活の安定及び向上の確保に関する施策について市民の意見を反映させ、関連する施策との総合的な推進を図るため、次の表の左欄に掲げる市長の附属機関を置き、その所掌事務は、それぞれ同表の右欄に掲げるとおりとする。

市長の附属機関	所掌事務
神戸市消費生活会議	消費者行政に関する基本的事項、重要事項その他新たに対応すべき事項について調査審議すること。
神戸市消費者苦情処理審議会	1 第 2 章第 1 節の危害等の防止、同章第 2 節の広告、計量及び表示の適正化、同章第 3 節の取引の適正化及び同章第 4 節の消費者包装の適正化に関する施策に関し意見を述べること。 2 第 32 条第 1 項に規定する意見を述べ、及び同条に規定するあっせん又は調停に関する事務を行うこと。 3 第 34 条第 1 項に規定する認定を行い、及び同条第 3 項に規定する意見を述べること。 4 第 37 条に規定する市長の情報の提供に関し意見を述べること。

2 前項の表に規定する附属機関には、部会を置くことができる。

3 前項に定めるもののほか、第 1 項の表に規定する附属機関の組織及び運営その他附属機関に関し必要な事項は、規則で定める。

## 神戸市消費生活会議及び神戸市消費者苦情処理審議会に関する規則

〔昭和49年7月15日  
規則第82号〕

## (趣旨)

第1条 この規則は、神戸市民のくらしをまもる条例(平成17年4月条例第2号)第54条第3項の規定に基づき、神戸市消費生活会議(以下「消費生活会議」という。)及び神戸市消費者苦情処理審議会(以下「苦情処理審議会」という。)の組織及び運営等に関し必要な事項を定めるものとする。

## (組織)

第2条 消費生活会議は、若干名の委員で組織する。

2 委員は、市長が委嘱し、又は任命した者及び苦情処理審議会の委員で構成する。

3 前2項に規定する者のほか、市長は、特別の事項又は専門の事項を調査審議させるため必要があると認めるときは、臨時委員を委嘱することができる。

4 臨時委員は、学識経験のある者その他市長が適当であると認める者のうちから市長が委嘱する。

## (任期)

第3条 苦情処理審議会の委員以外の委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 委員が欠けた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 臨時委員は、特別の事項又は専門の事項の調査審議が終了したときは、解嘱されるものとする。

## (会長及び副会長)

第4条 消費生活会議に会長及び副会長を置く。

2 会長及び副会長は、委員の互選により定める。

3 会長は、消費生活会議を代表し、その事務を掌理する。

4 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

## (会議)

第5条 消費生活会議は、会長が招集する。

2 消費生活会議は、委員及び議事に関係のある臨時委員の総数の過半数の者が出席しなければ、会議を開くことができない。

3 消費生活会議の議事は、出席者の過半数でこれを決し、可否同数のときは、会長の決するところによる。

## (庶務)

第6条 消費生活会議の庶務は、経済観光局において処理する。

## (組織)

第7条 苦情処理審議会は、若干名の委員で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

- (1) 学識経験のある者
- (2) 消費者
- (3) 事業者

## (準用)

第8条 第2条第3項及び第4項並びに第3条から第6条までの規定は、苦情処理審議会について準用する。

## (施行細目の委任)

第9条 この規則に定めるもののほか、消費生活会議及び苦情処理審議会に関し必要な事項は、それぞれの会長がこれらに諮って定める。

附 則(令和2年3月31日規則第101号)抄

この規則は、令和2年4月1日から施行する。

## 神戸市消費生活会議運営要綱

## (趣旨)

**第 1 条** この要綱は、神戸市消費生活会議及び神戸市消費者苦情処理審議会に関する規則(昭和 49 年 7 月規則第 82 号。以下「審議会規則」という。)で定めるもののほか、審議会規則第 9 条の規定に基づき、神戸市消費生活会議(以下「消費生活会議」という。)の議事手続、組織及びその他運営等に関し必要な事項を定めるものとする。

## (部会の設置)

**第 2 条** 神戸市民のくらしをまもる条例第 54 条第 2 項の規定に基づく部会の設置は、審議項目、委員構成について、消費生活会議に諮って定める。ただし、緊急に審議する必要がある場合は、消費生活会議の会長(以下「会長」という。)が部会を設置することができるものとし、次回の消費生活会議で承認を得るものとする。

2 部会の審議内容は、消費生活会議に報告するものとする。

## (部会の組織及び任期、臨時委員の設置)

**第 3 条** 部会は、消費生活会議の委員のうち若干名及び臨時委員で組織する。その場合、臨時委員は部会の委員数の半数を超えないものとする。

2 部会に属すべき委員及び臨時委員は、会長が指名する。

## (部会長及び副部会長)

**第 4 条** 部会に部会長及び副部会長を置く。

2 部会長及び副部会長は、会長が指名する。

3 部会長は、部会を代表し、その事務を掌理する。

4 副部会長は、部会長を補佐し、部会長に事故があるとき、又は部会長が欠けたときはその職務を代理する。

## (部会の議事)

**第 5 条** 部会長は部会を招集し、部会を主宰する。

2 部会は、委員及び臨時委員の過半数の出席がなければ会議を開くことができない。

3 部会の議事は、出席者の過半数でこれを決し、可否同数のときは、部会長の決するところとする。

## (関係者の出席)

**第 6 条** 消費生活会議は、必要があると認めるときは、消費生活会議に消費者、事業者その他関係のある者の出席を求め、説明を受け、意見を聞くことができる。

2 前項の規定は、部会に準用する。この場合、「消費生活会議」を「部会」に読み替える。

## (会議等の公開)

**第 7 条** 消費生活会議の会議は、これを公開とする。ただし、消費生活会議の決議により公開しないことができる。

2 前項の規定により消費生活会議を公開するときは、開催日時等を市民に事前周知するよう努めるものとする。

3 公開・非公開の消費生活会議に関わらず、会議終了後すみやかに会議録又は会議録要旨(以下「会議録等」という。)を作成する。

4 会議で使用した資料及び前項の規定により作成された会議録等の写しは公開する。ただし、個人情報等公にしないことが適当と認められる内容が記録されているものについてはこの限りではない。

5 第 1 項から第 4 項までの規定は、部会に準用する。この場合、「消費生活会議」を「部会」に読み替える。

## (部会の庶務)

**第 8 条** 部会の庶務は、経済観光局において処理する。

## (委 任)

**第 9 条** この要綱に定めるもののほか、部会の運営に関し必要な事項は、部会長が定める。

## (附 則)

この要綱は、令和 2 年 4 月 1 日から施行する。