

# 第 24 回 神戸市消費生活会議 議事録

日時：令和 3 年 7 月 20 日（火）10：00～11：20

場所：神戸市役所 4 号館 1 階 本部員会議室

## 1. 開会

## 2. 議題

議題 1 神戸市消費生活あんしんプラン 2020 に基づく施策の令和 2 年度取組実績の評価について

- 事務局 [資料 2-1「神戸市消費生活あんしんプラン 2020 令和 2 年度取組実績」、資料 2-2「神戸市消費生活あんしんプラン 2020 令和 2 年度取組実績についての評価」について説明]
- 委員 [資料 2-1]の基本施策 1（1）③神戸市消費者あんしんメールや SNS の登録者数について、昨年度のフォロワー数が 276 人とあるが、これは Facebook のフォロワー数という意味か。また、あんしんメールを廃止したことについて、より詳細に記載するべきではないか。
- 事務局 276 人は Facebook のフォロワー数を示しており、直近の 6 月末現在では 320 人である。あんしんメールはシステムの仕様が変更になり、配信事業を続けることが困難になったため、評価にはその旨を記載することとする。
- 委員 本日の配布資料に、水道修繕の悪質業者に騙されないようにみたいなリーフレットが入っており、そこには「インターネットで料金を見たら 3,000 円だったが、実際に工事をしたら 8 万も取られた」ということが書かれており、今やインターネットで何でも情報を見て業者を探すので、インターネットで検索した時に売る側の論理は沢山情報が入ってくるが、注意・警告をする情報が入ってこないのが一番の問題である。店頭での実際の購買の時には店員がいて、もしくは隣近所の人からのアドバイス等があるが、情報を入れる人がいないので 1 対 1 の関係になってしまい、ころりと騙されてしまうと思う。だからインターネットでの啓発というのが、この消費者問題の根幹中の根幹であると思う。しかし、目標値が 3,000 人のうち達成度が 276 人というのは、この 3,000 人という目標も随分ささやかとか、やはりもっと頑張らないといけない。厳しい言い方をすれば、これは各委員の先生方のご判断だが、これをもって「概ね順調」と本当に言えるのかという気がした。
- 事務局 我々もこの数字で甘んじている訳ではなく、最近では神戸市の公式ツイッターが 4 万数千のフォロワー数があるということで、消費者被害のトラブル等の情報を取り上げてもらうような工夫をしている。また、消費生活センターのホームページに入っても情報に行きつかないといった場合もあり、より一層市民の方々に見ていただけるような工夫に努める。
- 会長 6 年程前にあんしんプラン 2020 を策定した際はメールでしか想定をしておらず、SNS に関しては市がやっていいのかどうかという議論もあった。しかし、メールが時代遅れになり、SNS を始めた。当時のあんしんメールの登録者数は策定時点で 1571 人であり、これを倍にしようという話であったが、あんしんメールを廃止してゼロから Facebook を始めた。ただ、276 人というのはさすがに少ないので、是非今後インターネットによる情報発信というのはお願いしたい。委員いかがか。
- 委員 (発言なし)
- 会長 他に何か意見は。

○委員 特に近年、今年から一人一台のパソコンを生徒全員が持ち、スマホの普及率がここ数年で驚くほど伸びているというような現状がある中で、子どもたちも消費者という立場で色々なことを学ばないといけない。先程の報告の中でも「考える消費者」というところがとても大きく、先日の学校園での講演の中でも、常に子どもたちに自分たちだったらどうするかという問いかけをもって講演をしてもらった。実際に子どもたちもやはりそこですごく考え、これから自分たちがどうしようかということを進めており、それをもとに今度は学校で自分たちのルールを決めて良い付き合い方をするとした状況である。今後ますますこういうような形で学校園等と行政がタイアップして子どもたちの環境をしっかりとリードしてもらうことが大事と思っており、今後もお力添えいただきたい。

また、消費生活センターの認知度の件について、小学校の家庭科と中学校の技術家庭科の教科書に消費生活センターの名前が載っており、安心して安全な情報をいただける場所、または何か困った時には相談できる窓口というようなことが明確に書かれており、その辺りも一層共有しながら進めていけば子どもたちにとっても大事な時間になるのではないかと思う。特に今後の施策の中にあるということになるが、一層勉強していただければと思う。

○会長 色々なご意見ありがとうございます。他に何かご意見は。

○委員 先程の SNS のところだが、神戸市の登録というのは4万人であったか。

●事務局 公式ツイッターは4万2千だったと思う。

○委員 今回この388回更新というのは、そのうちのどれくらいが神戸市の方にリツイートされてFacebookにいつているのかというところが分かれば、登録している人が少ないかもしれないが、神戸市全体でいつて情報が回っているということになり、それだけ登録していると考えてもいいのではないかと思うので質問したい。

もう一つ、光回線事業者に対する指導について、不当取引に関する事業者指導が計画5件で1件だけということは、これは全般的に指導が行き届いているので悪い事業者がいなかったのか1件だけで済んだと肯定的に捉えていいものなのか、それとも悪いと分かっているが1件しかできなかったのか、いずれであるのか質問したい。

●事務局 最初のリツイートの回数であるが、正確には我々も把握ができていない。つい先日も、神戸市広報のツイッターで取り上げてもらったところで、割合からいえばどの程度かというのはこの場では具体的に申し上げられないが、少しずつ取り上げてもらっている。

また、光回線事業者の指導については、日頃より定期的に監視もしている中で、今回指導に至ったのは1件だけであったということである。

○委員 未然防止ができていくということであれば素晴らしいと思う。

○会長 他に何かご意見は。

○委員一同 (発言なし)

○会長 他にご意見はよろしいか。気になるのは初めにあった、評価が「概ね順調」というのがいいのかどうかというところだが、この点は委員の皆さんいかがか。変えた方がよろしいか。

○委員一同 (発言なし)

○会長 特にご支持するご意見がないようであれば、この評価はこのままでいきたいと思うが、よろしいか。

Facebookのフォロワー数が少ないという意見があるが、最近は新しいSNSが出てきており、そういう意味ではFacebookだけに力を入れるのも少し問題がある。この辺りは次のあんしんプラン2025のところで議論することとしたい。

では、他いただいたご意見もあるが、この資料2-2を公表するに当たっての表現については、私にご一任いただけるか。

○委員一同 はい。

○会長 では、ただいま私に一任ということでご承認いただいたので、本日のご意見を反映させたものを後日「神戸市消費生活あんしんプラン2020 令和2年度取組実績の評価」として、ホームページで公表する。

#### 議題2 令和2年度短期的課題の取組実績の報告について

●事務局 [資料3「令和2年度短期的課題の取組実績」について説明]

○会長 ただいまのご説明について、何かご意見やご質問等はないか。

○委員一同 (発言なし)

#### 議題3 神戸市消費者苦情処理審議会の開催状況の報告について

○副会長 [資料4「神戸市消費者苦情処理審議会の開催状況」について説明]

○会長 ただいまのご説明について、何かご意見やご質問等はないか。

○委員 水まわりのトラブルについては以前委員会で質問をしたことがあり、神戸市全戸にシールを配布しているということであるが、気になったのは、その時に読売新聞で10回以上たしか連載をしてもらっているが、ある兵庫区の方がその業者は指定の業者だと言われ、兵庫県の指定なのか神戸市の指定なのか不明であるが、市民は間に例えば神戸市が入っているとか、公の機関が入っていたら、非常に安心すると思うが、その悪質な業者が指定の業者だと聞き、ここでその話をするのもどうかと思うが、そこらは現実どうなのか。それが事実であれば、安心して市民は電話して指定業者をお願いしたら、それが悪質業者だったということ。分かる部分であれば教えてもらいたい。

●事務局 委員がおっしゃった事業者がどこか不明であるが、先程おっしゃったこういった啓発シール(水道修繕受付センターの啓発シール)をこの4月から6月に配布している。2か月に1回、水道検針票の検診をしており、それに合わせてこの啓発シールを付けている。啓発シールに書いてある水道修繕受付センター(0120-976-194)、これが神戸市水道局、建設局が水道修繕受付センターを開設しており、指定業者が決まっているので、ここにかけてもらえれば間違いなく指定工事店にはかかるが、その悪質な業者が指定工事店か定かではないので何とも申し上げようがないが、とにかく我々神戸市としてここにかけていただき、窓口を一本化したいということで水道局と連携しながらやっている。我々としては、ここにかけていただくトラブルになることは少なくなるのではないかと考えている。

○会長 不確かなことで回答していいのか分からないが、前からずっと問題となっているのが、配管の技術があることを各自治体が認めていて、それを指定事業者と呼び、それは必ずしも優良な事業者でなくて技術があるということ。ところが、指定と言ってしまうと優良な事業者と誤解してしまうことがこの問題の根本にある。一方で技術があるという認定がなければそれは困るので、技術の話と事業者として悪質かどうかの話は別々だけでもそれが消費者に誤解を与えてしまうことが根本にある。消費生活センター側からすると、消費者への啓発で何とか解決しようともう十何年間も努力されてきたと思う。そういうことも情報発信しなければならないというふうには思う。

○委員 恐らくおっしゃる通りだと思う。神戸市消費生活会議は1年に1回であるが、非常に大事な会議と思う。こういうものがなければ、失業者が増え、正直者の市民の皆さんが馬鹿

を見るようなことになってしまう。年に1回の大切な会議であると思うので、特にこの水まわりトラブルは消費者もトイレの工事とかお風呂とか水まわりとか、一体いくらくらいかかるか分からない、どこがどう壊れているのか分からないということで、非常に悪質事業者に引っ掛かりやすい、しかも水が溢れて慌てるので、消費生活センターは非常に努力されているが、今後もいい方法考えていただきたい。

○会長 苦情処理審議会の先程のご報告に関して、他に何かご意見は。

○副会長 相談件数が結構増えている問題の大きさを認識しているが、逆にその水まわりの苦情については今まで泣き寝入りしていた人が沢山いたところ、啓発を一生懸命続けたことによって泣き寝入りせずにトラブルとして訴えてくださる方が増えてきたことが数字に現れているのかなと思っているので、本来この数字をゼロにするのが私たちの仕事だとは思っているが、引き続き取り組んで参りたい。

○会長 他に何かご意見は。

○委員一同 (発言なし)

#### 議題4 神戸市消費生活あんしんプラン 2025 に基づく令和3年度の取組みについて

●事務局 [資料5「神戸市消費生活あんしんプラン 2025 に基づく令和3年度の取組み」について説明]

○委員 Facebook に関しては欧米諸国ではかなり利用率は高いが、国内の利用者といえばラインやインスタグラムが圧倒的に多いということもあり、そこら辺ももう少し考えていただければかなり情報が浸透していくのかなというのが一つと、あとは啓発アニメーションの作成に学生を巻き込んで大学生と一緒に作っていくような形がとれば更に沢山の方を巻き込めるのではと思ったので提案したい。

○会長 他に何かご意見は。

○委員 1点目は資料5の11ページ目の1③インターネットトラブルへの対応について提案だが、携帯電話については利用者と連携しているということなので、取引デジタルプラットフォームの方も事業者と連携するという方向がたぶん一番有効であろう。具体的には、取引デジタルプラットフォームも法律ができ、官民協議会もできるので、各地域の、例えば神戸市の人がアマゾンを開くと、神戸市とか兵庫県からのお知らせみたいなスペースが作られ、そこでFacebook なんか書いてあるような情報が見られるというような、先方のルールがあるのでそれは分からないが、データの一つとして、官民協議会というものがあるのでそこに出してみてもどうかというのが提案である。

もう一つは資料5の1④水まわりトラブルへの対応について、先程あった指定を受けていないのに指定だというような業者については、景品表示法の適用はできないのかと。市長にどれだけ権限があるのかは忘れたが、なければ知事と県と相談すると思う。それから複数のクレームがきている悪質な事業者がいれば、消費者団体に持っていくというか、一罰百戒的にやるということをやらないと、お願いだけでは同じことの繰り返しではないかと思う。

○会長 他に何かご意見は。

○委員 あんしんプラン 2025 について、今年初年度ということで、この間消費生活センターの認知度が高まってきたこともあって、相談数が増えていっている。そういう中で、相談内容もこういう時代なので非常に複雑で多岐に渡っているということもあり、対応が大変だと思っている。それに対し、消費生活相談員の対応力の維持向上を図っていくことを書いておられるが、具体的にどのようなことを考えているかお聞きしたい。

●事務局 具体的には、最近トラブル・相談が多くなっているような事例について、個別具体的に専門の方をお呼びしてお話を聞かせていただくとか、あるいは、委員おっしゃったように複雑な相談内容も増えてきており、相談員に攻撃的な方もいる中で、心のケア等も合わせて行いたいと思っており、色々な状況を踏まえ、相談員が学びたいこと、何が必要なのかという意見も聞きながら、取組みを進めて参りたい。

○委員 資料には色々な研修をすると記載もあり、できれば相談員の増員も考えながら進めてほしい。

それと先程おっしゃった心のケアのシステムもきちんと作っていただいたら相談員も増えるのではないだろうか。相談員の相談がいるような時代であり、是非その辺のところも配慮いただきたい。

○会長 では次にご意見等ある委員は。

○委員 啓発のことについて、高齢者の方はいわゆるあんしんすこやかセンター、地域包括支援センターに来られることで支援のネットワークが構築されつつあると思うが、来年度成年年齢の引き下げになると、あんしんすこやかセンターは概ね65歳以上の方への支援であって、その年齢に達して地域にいらっしゃるやや知的障害があるが潜在的に障害者手帳に至っていない方も沢山いらっしゃる。そういう方々が、年齢の引き下げによってますますトラブルに巻き込まれやすいということもあると思うが、神戸市の障害者地域支援センターが何ヵ所かあり、障害がある方のご家族が相談に行ったりするようなアクセスの場にも是非啓発していただければと思うがいかがか。

●事務局 少し前であるが社会福祉協議会とも連携をとっており、福祉の専門の分野のところとも協力関係を持ちながら色々な啓発を行いたい。社会福祉協議会等、ご意見のあった障害者の保護者の方々へ何らかの形でアプローチできるよう検討して参りたい。

○会長 他に何かご意見は。

○委員 少数意見かもしれないので意見だけ申し上げるが、消費生活会議、苦情処理審議会のこのマンデートというか存在意義が神戸市民の暮らしをまもる条例にあり、同条例の規定にどのように書いてあるかという、市民の消費生活における安心と安全を守ることがメインの目的であると、一義的には市民が騙されたりとか酷い目にあったりしないように我々存在している機関であるということだが、このあんしんプラン2025の中の取組みにもある例えばエシカル消費のように、こうあるべき消費が倫理的であるというような、そこまで役割を広げるのを私はどうかと思っている。先程、他の委員の方も指定業者の欠陥の話がされたが、神戸市に指定されない業者がみんな悪質なのかと言えばそうではないと思う。神戸市に指定されていないが、地域で色々なニーズを融合させて住民のニーズに込んでいる業者もあると思う。だからあまり市が率先して、世の中に悪質な業者が多いので神戸市の指定業者を使ってくださいとやると、先程指摘があったようにそもそも指定業者が立派なものなのかという話もあるし、神戸市がそこまで消費者の自由というか、選択肢を奪っていいものかという議論が出てきてしまう。エシカル消費も同じで、例えば環境に配慮されたものを消費するようにしましょうということをも市民に進める仕事をすべきは環境局であって、我々のマンデートなのか。例えばエシカル消費に基づいて、環境にやさしいことをPRしている商品を使うことは非常にエシカルといったとしても、じゃあそういうことを謳っていない商品はエシカルじゃない。だけどそう環境に熱心でなさそうな商品を売っている会社というのは、実は会社の中で、すごい働き方改革をしているとか、子育てしている人は早く帰れるとか、障害者の雇用を頑張っているとか、そういうこともある訳である。だから、消費者が何を消費するかはあくまで消費者自体の自由と選択に委ねる

べきであって、あまり行政が押し付けるものでないし、どうしても押し付けたいなら、それは環境に関する持続可能性だったら環境局がやるべきだし、その健全性とか育成に関する教育に関することだったら教育委員会がやるべきことだし、こういうものを買ったら不健全であるみたいな。だからこのエシカル消費で出前教育までやっているということだが、消費者の機関の取組みとしては、私は少しやりすぎというか、そこまで一生懸命にやらなくてもいいのかなという気がする。むしろ大事なことは、消費者の選択肢を確保することであり、それは悪質な本当に悪い事業者に騙されないようにしてあげること、一つの選択肢を増やしてあげるといふことに繋がるわけで、本来の目的を忘れてほしくないなというのが私の意見である。

○会長           ご意見ありがとうございます。他に何かご意見は。

○委員           11 ページの水道トラブルについては、皆さんも意見があると思うし、啓発をやはり定期的にやっていかないといざという時に、ポストに入っていて、マジックで止められたところへ電話してしまうということになって、後から高額請求されることが実際に起きているから、消費者を守るという意味で頑張っていく必要があると思う。

あとは情報発信の関係であるが、銀行の系列ということだが、それぞれ本店においてパネルを展示ということで、もう少し広げてできないかということ要望したい。

それから、コープこうべと連携して宅配の時に啓発チラシを配布するということが、その他の民間事業者もいるので、そういうところともタイアップして、宅配の時に案内・啓発することは非常に重要なと思う。

あとお聞きするが、最後の計量の内容について、検査をするキャンペーンの時期というのがあると思うが、計量について何か今問題はあのか。

●事務局       現在新型コロナの関係で立入検査を控えているが、通常測りの検査については神戸市計量士会という団体に委託し、消費生活センターが実施しているのが、検査を受けた計量器を使って量り売りを行っている事業者に立入検査を行って、表示されたグラム数に内容量が満たされているかどうかを検査するといった立入検査を中心に行っている。傾向として、非常に成績が良く、悪質な事業者がほとんどないというような状況である。

○会長       もう一ついただいたご意見の中にご質問があったように思うが、啓発を他の民間事業者と行うことと、銀行とのタイアップで本店ということだったので支店でどうかということについて回答をお願いしたい。

●事務局       各々の事業者と協議しないと進まないところもあるので、一度また協議する。

○会長       更にご意見ある方はおられるか。他にも、今日遠慮されて、発言されてない方おられるかと思うが、色々なご意見はまた後日事務局にご連絡いただければと思う。その他、事務局から事務連絡あるか。

●事務局       特になし。

○会長       それでは以上を持って、本日審議を行う予定であった事項は全て終了した。本日委員の方々から出されたご意見・ご要望等については神戸市において十分配慮して今後の事業を実施していただくことを要望する。

### 3. 開会