

第 25 回 神戸市消費生活会議 議事録

日時：令和 4 年 7 月 21 日（木）10：30～11：30

場所：神戸市役所 4 号館 1 階 本部員会議室

1. 開会

2. 議事

議題 1 会長及び副会長の選任

- 事務局 「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」第4条に基づき、会長及び副会長を互選する旨について説明]
- 委員 会長には前期副会長であった池田委員、副会長には委員歴からして福元委員が適任だと考える。
- 事務局 ただ今、会長に池田委員、副会長に福元委員というご意見が出ましたが、皆さまいかがでしょうか。
- 委員一同 （異議なしの声）
- 事務局 異議がないため、会長は池田委員、副会長は福元委員にお願いします。

議題 2 神戸市消費生活あんしんプラン 2025 に基づく取組み

- 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 何点か申し上げたい。まず 1 点目は、「高齢者向けの情報発信の実施状況」について、あんしんすこやかセンターやコープこうべ、神戸市婦人団体協議会、KOBÉ シニアクラブに対して啓発を実施されているが、それらの団体に属しておらず情報が届かないお年寄りの方は非常に多いと思われるため、自治会向けに啓発を行うと良いのではないかと。2 点目は、神戸芸術工科大学と共同で制作された啓発アニメについて、インターネットで「消費者トラブル」などのワードで検索しても啓発アニメのページが表示されなかったため、周知の工夫が必要であると思われる。3 点目は、「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」で、小中学校への出前講座を実施されていることについて、対面での授業は効果的だが、全ての学校に出向くことは難しいと思われる。そのため、生徒に学習用パソコンが配布されていることから、全学校に対して啓発ができるようオンラインによる授業を実施してはどうか。併せて、「エンカル消費」は中々浸透しにくいと思われるため、子供たちが理解できるような動画を作成して、オンラインで発信してはどうか。4 点目は、現在大きな問題になっているサブスクリプション（以下、「サブスク」という。）について、消費者が分からないうちに契約になっている場合があり、被害が潜在化していることも多いと思われるため、早急に啓発を実施していただきたい。
- 会長 ありがとうございます。多くのご意見をいただいて大変参考になったかと思う。
- 事務局 1 点目の高齢者向けの情報発信で自治会を活用した啓発を実施してはどうかというご提案をいただいた件につきましては、検討してまいります。2 点目のインターネットで検索しても啓発アニメのページに辿り着けないことについては、ご指摘のとおりです。今年度に啓発アニメの QR コードを掲載したチラシについて市内中学校と高等学校に配布したところ、令和 4 年 6 月末までの再生回数が 47,276 回で、チラシを配布する前の 1 月から 3 月の再生回数 21,577 回よりも大幅に増加した。このような取組みを行いながら、啓発アニメ

の周知に努めてまいりたい。3点目の小中学校への消費者教育で学習用パソコンを活用した啓発ができないかというご提案をいただいた件については、教育委員会に対して学習用パソコンを活用してオンラインによる授業を実施できないかという依頼を行ってまいりたい。なお、エシカル消費をテーマにした子供向けの動画の作成など研究してまいりたい。4点目のサブスクについては、ご指摘のとおり最近問題になっていることから、KOBEくらしのレポートやホームページなどを活用しながら、啓発に努めてまいりたい。

○委員 啓発アニメをせっかく制作されたので、チラシによる周知だけでなく、ホームページで検索したときに表示されるようするなど、より多くの方に視聴していただけるように頑張っていたきたい。また、水まわりトラブルについて、啓発シールの配布により相談件数が減少したとのことだが、啓発シールと同じデザインのポスターが団地の掲示板に貼られていたことも効果があるように感じた。このように自治会の掲示板による啓発にも取り組んでいただきたい。

○委員 水まわりトラブルについて、消費生活センターが動いたことにより現在相談件数が減少している。このことから、神戸市民の生活を守るためには、消費生活センターは非常に大事な部門であると考えている。こういう部門は、経済観光局から独立させて権限を持たせることや県警と連携して取り組んでいくことが市民のためになるのではないかと。また、今すぐにといいことではないが、人員を増やすべきだと思う。

●事務局 ご指摘のとおり、しっかりとした体制でやっていくということは非常に重要な視点であると思っている。悪質な事案も増えていることから、県警との連携もこれまで以上に重要であり、組織の体制をどこまで強めていくのかということは、今後検討してまいりたい。

○委員 消費生活センターに頑張ってもらうことが非常に大事であると思うため、我々もしっかりと応援をする。

○委員 私は、適格消費者団体に所属しているが、その立場から申し上げますと、我々は事業者の悪質な行為を差し止めるという強大な権限を持っているが、どういう被害が生じていてどこに問題があるのかというような情報が行政に比べると入ってきにくい。そのため、消費生活センターとの連携をより強化することで、被害の広がりを抑えることができるのではないかと考えている。

●事務局 より一層の連携をお願いしたい。

議題3 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]

○委員 事業者への指導件数について、例年このくらいの指導件数なのか。過去から件数は減少しているのか。

●事務局 指導に至るまでの悪質な事業者が減ってきているため、指導件数は減少している

3. 閉会