

# 第 22 回 神戸市消費生活会議 議事録

日時：令和 2 年 8 月 27 日（木）10：00～11：35

場所：神戸市勤労会館 3 階 308 講習室

## 1. 開会

## 2. 議題

### 議題 1 会長及び副会長の互選について

- 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させていただく旨について説明]
- 委員 会長には前期会長であった田中委員、副会長には委員歴からして山下貴子委員が適任だと考える。
- 事務局 ただ今、会長に田中委員、副会長に山下貴子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、会長は田中委員、副会長は山下貴子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 2020 に基づく施策の令和元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 令和元年度取組実績」、資料 2-2「神戸市消費生活あんしんプラン 2020 令和元年度取組実績についての評価」説明]
- 委員 資料 2-2 の評価について、基本施策 2 の（1）から（3）は「概ね順調」ではなく、「順調」で良いのではないか。また、基本施策 1 の（1）は、「③神戸市消費者あんしんメールや SNS の登録者数」や「④インターネット通信販売でトラブルにあったことがある人の割合」が達成できていないことから、評価は「不十分」ではないのか。
- 事務局 評価については、全ての項目で目標を達成できていれば「順調」、それ以外については、それぞれの進捗状況を鑑みて「概ね順調」または「不十分」とさせていただいている。基本施策 1 の「④インターネット通信販売でトラブルにあったことがある人の割合」については、ご指摘のとおり、計画策定時よりも数値が悪化しているが、項目全体をみて評価したものである。
- 会長 基本施策 1 の（1）は、達成している項目もあるため、「概ね順調」でも良いかと思う。
- 委員 基本施策 1 の「④インターネット通信販売でトラブルにあったことがある人の割合」については、被害にあったことがある人が手を上げるようになり、数値の割合が増加したという結果だと考えれば、評価をされるべき点だと思う。数値として見えるようになったことによる今後の対策をコメントで記載した上で、評価は「概ね順調」のままで良いのではないか。
- 委員 基本施策 1 の（1）の「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、あんしんメールを廃止したことで、Facebook のフォロワー数のみとなり、計画策定時の人数よりも減少している。そのため、Facebook 以外で若年層などが利用している媒体による情報発信も検討してはどうか。SNS を利用していない方がいると思うので、紙媒体での啓発も引き続き必要だと思う。また、（3）の「②必要に応じ、クーリング・オフを使える人の割合」について、クーリング・オフはがき付きリーフレットの配布による制度の周知したことで 93.2%という結果であったと思うが、クーリング・オフの制度は複雑であるため、リーフレ

ットの内容を工夫した方が良いと思う。

●事務局

おっしゃるとおりで、Facebook のフォロワー数は現在 276 人の登録者数にとどまっている。Facebook だけでなく、ホームページなどでも情報発信を行っているが、我々が一方的に配信しているものであって、その情報を得てもらえているかどうかを把握できていない部分がある。また、デジタル社会の中でもアナログな紙媒体での啓発は、非常に重要であると考えている。特に高齢者に関しては、まだインターネットを利用されていない方も多いのではないかと感じている。引き続き、紙媒体も含めて工夫をしながら啓発に努めてまいりたい。クーリング・オフ制度についても、商取引の形態が多様になり、クーリング・オフができる、できないという判断・説明が難しいと感じている。消費生活相談員が相談を受ける中で、事実関係を確認しながら、クーリング・オフが可能かどうか事細かく対応しているが、引き続き、いただいたご意見を参考に、講義・講座等で制度の周知に努めてまいりたい。

○会長

他にご意見がないようであれば、いただいたご意見についての文言修正はご一任いただき、資料 2-2 の令和元年度取組実績についてお認めいただきたいように思うが、いかがか。

○委員一同

異議なし。

議題 3 令和元年度短期的課題の取組実績及び令和 2 年度短期的課題について

●事務局

〔資料 3「令和元年度短期的課題取組実績及び令和 2 年度短期的課題（報告）」説明〕

○委員

「(2) 未成年者のオンラインゲームの課金に関するトラブルの抑止」に対する取組実績で、「小中学校向けスマートフォン講座の実施（小学校 23 校、中学校 12 校）」について、新型コロナウイルスの影響があつてこの実施回数となっているのか。

●事務局

小中学校向けの講座は、学校から依頼をいただいて講師を派遣している。例年、1～2 学期に多く依頼をいただいており、新型コロナウイルスの影響はほとんどなかったと思う。

○委員

例年これくらいの回数ということであれば、もう少し多くても良いと感じた。また、先ほど指摘があつたように、Facebook などの SNS による啓発について、若年層は Twitter の方がよく利用していると感じるので、そちらも検討していただけたらと思う。

●事務局

検討させていただいて、今後の施策に取り入れていきたい。

○委員

令和 2 年度の短期的課題である「(1) 定期購入に関するトラブルの防止」や「(2) 水回りトラブルの防止」への取組みについて、各業界団体に対して、「こういう消費者トラブルが発生しているので、契約の際はきちんと説明してください。」などと要請を行ってはどうか。

●事務局

水回りトラブルに関しては、神戸市の水道局による事業者説明会の際に水回りトラブル事例を紹介し、トラブルを起こさないように要請しており、既に取り組んでいる。定期購入に関するトラブルについては、国が法律改正に向けて動かざるを得ないような状況で、大きな問題であるため、指導や啓発に努めてまいりたい。

○委員

新型コロナウイルスに関連した相談の中で、「注文した覚えのないマスクが届いた。」という送り付け商法の相談があるが、これは大量に送られてきているのか。また、その相談に対しては、「もらっておいてください。」と言うのか、どのような対応されているのかお聞きしたい。

●事務局

届いたマスクが、家族や友人が親切で送り付けたものなのか、あるいは悪質な事業者による送り付けなのかを十分に相談員が聞き取りをした上で、どうしても送り主が不明の場合には、受け取り拒否やしばらく保管しておくようにといった助言をさせていただいている。なお、マスクの送り付け商法に関する相談は現在も寄せられている。

- 委員 新型コロナウイルスに関する相談は、現在落ち着いてきているとのことであったが、医療機関や介護に従事しているご家族から、風評被害に関する相談は寄せられていないのか。また、風評被害の相談窓口を市として開設していないのか。
- 事務局 消費生活相談として、医療従事者等からの風評被害に関する相談は、今のところ寄せられていない。風評被害に関するご相談は、福祉局人権推進課が相談窓口を開設している。

議題4 神戸市消費者苦情処理審議会の開催状況について

- 事務局 [資料4「神戸市消費者苦情処理審議会の開催状況（報告）」説明]

議題5 第4次神戸市消費者基本計画（案）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（案）」説明]

○委員 「2 消費者被害防止のための環境」の「(1) 相談体制の充実」について、新型コロナウイルスの影響もありネット通販がさらに拡大したことや、悪質・巧妙な手口が増え、消費生活相談は多岐に渡り、相談員の方が大変苦勞されているのではないかと思います。そのため、「複雑化、多様化する消費者問題に対応できるよう、消費生活相談員への対応力の維持向上に資する研修に関する情報を提供する」だけでなく、相談員の人員体制の充実を図ることや、カウンセリング制度を構築する必要があると思うので、ぜひご検討いただきたい。

●事務局 おっしゃるとおりで、新型コロナ禍におかずとも相談内容は多岐に渡っており、相談員には日々知識の向上に努めていただいている状況である。相談者の中には、自分の思いどおりにならず、事業者に対する怒りが相談員に対して向かってくることがある。相談業務を委託していることから、委託先に増員の要請をすることなどは中々難しいが、委託先ともよく相談しながら検討をしていきたい。

○会長 事務局からすると、とても心強いご指摘だったと思うので、ぜひ検討をお願いしたい。

○委員 「3 消費者教育の推進」で、最近社会的に問題になっているカスタマーハラスメント防止の観点の内容も盛り込んでいただきたい。

○会長 ぜひそういうことも、今後5年間の間に入れていただければと思う。

○委員 「3 消費者教育の推進」の学生への啓発について、リモート授業により学校に学生がいない状況にある中で、消費者教育をやっていく方法として、学校を通じて講座をズームで配信してはどうか。高齢層には難しいかもしれないが、若年層には非常に効果的であるように思う。エシカル消費については、まだまだ認知が低いということであるため、小学校などでズームの講座等で繰り返し周知していくことが大事ではないかと思う。また、水回りのステッカーについて、自身の台所にあるステッカーと見比べてみると、神戸市が作成したステッカーがあまり目立っていなかった。神戸市のマークを大きくするなど、分かりやすいデザインにすれば、より効果的ではないかと思う。

○委員 これまでも教育委員会と消費生活センターで連携しながら、消費者教育の推進を図ってきたが、小学校までは今年度から、中学校では来年度から新しい学習指導要領による学校教育が行われることになり、これまで扱ってこなかった売買契約やエシカル消費などについても扱うようになる。そのため、学校教育で行っていることを含めつつ、消費者教育としてどういう内容を補完、または重点をおいていくのかについて、しっかりと連携していかなければならないと考えている。また、成年年齢引下げの後の18、19歳への消費者被害

の拡大への懸念については、どんな相談内容が増えそうかを想定しながら学校で教える必要がある。今後の取組み方針についてご教示いただきたい。

●事務局 学習指導要領にない消費者教育の部分を我々の消費者行政で補っていけるように、ぜひ指導主事の先生方たちと協議させていただきながら推進してまいりたい。

○委員 若年層への情報発信の問題について、大学生の意見を聞くとよいのではないか。同じ目線で発信することによって、受け止める側も受け止めやすいのではないかと思う。大学生などの若年層の協力を得て情報発信することについて検討していただきたい

●事務局 現在、大学での講義は実施しているが、授業の中で大学生の意見を聞くに至っていない。授業後にアンケートを取っており、意見を記載する箇所はあるが、コミュニケーションを図っている訳ではないので、今後そういったことを考えていきたい。昨年度、神戸芸術工科大学の学生の協力のもとポスターを作成した。こういう連携も今後さらに図ってきたい。

○会長 とても面白いご提案だと思う。大学の中で協力してくれる方がいるかなど難しい面はあるかもしれないが、ぜひ良いアイデアを生かしてもらいたい。

○委員 次期計画では数値目標を設定しないということだが、ネットモニターのアンケート調査結果で、「エシカル消費」について、77パーセントの方が知らないということであったため、エシカル消費については数値目標を設定して5年間取り組んでいくのはいかがか。例えば、フードロスでいえば、現状どういったロスが発生していて、市としてはこういう観点で減らしていきたいということを発信できれば、より良いのではないか。

●事務局 おっしゃるとおり、アンケート結果で「エシカル消費」という言葉を知らないという方が多かった。しかし、エシカル消費の取組みの事例（リサイクル商品や被災地のを購入することなど）を挙げて質問をすると、取り組んでいるという回答が多かった。食品ロスに関しては、環境局が数値目標を出して取り組んでいるため、今後啓発をしていくにあたっては、数値も出しながら環境局と連携して取り組んでまいりたい。

○委員 事業者として、学会など様々な場面で消費者教育についてお話をさせていただく中で、消費者トラブルの事例を第三者から話すよりも、実際に被害に遭われた方から直接話してもらう方が、伝わりやすいのではないかと感じている。また、神戸市の取組みは素晴らしいことだと思うので、神戸市が他府県他市のモデルケースになれるように周知していつてはどうか。

●事務局 貴重なご意見をいただきありがとうございます。

○会長 神戸市は先進的に消費者行政に取り組んできたので、今後もそれが見えるような計画にしていだけたらと思う。なお、本日皆様からいただいたご意見を受けて、事務局に修正案を提案させていただく。

### 3. 閉会