

第 27 回 神戸市消費生活会議 議事録

日時:令和6年 7 月 29 日(月)10:00~11:00

場所:中央区文化センター10 階 1001・1102 会議室

1. 開会

2. 議事

(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 前期に引き続き、会長に池田委員、副会長に福元委員が適任だと思う。
- 事務局 会長に池田委員、副会長に福元委員という意見が出たが、いかがか。
- 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する。

(2)神戸市消費生活あんしんプラン 2025 に基づく令和5年度及び令和6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 「⑤持続可能な社会の推進」の中で、エシカル消費の認知度を向上させていくとして令和 6 年度の実施事項も書かれている。神戸市における家庭ゴミ自体は減っているが、プラスチックゴミは反対に増えており、家庭ゴミ全体に占めるプラスチックゴミは 3 割以上にもなる。コロナ禍で、店内で食べるのではなくお弁当を買ったり、個人の喫茶店などの代わりに大手チェーンのカフェやファーストフード店が増える中で、コーヒーやジュースが全部プラスチック容器に変わってきているということもあると思う。そういった民間事業者に対して、プラスチック容器をやめて陶器でお茶を出してほしいといった援助や働きかけはしないのか。
- 事務局 事例として出された大手チェーン店では、マイボトルにコーヒーを入れるといった取り組みも既にしている。全国的な事業展開をされているので、神戸市だけではなかなか難しいと思うが、国もエシカル消費について色々な取り組みをしている。国が各業界団体にどのような要請しているかは把握できていないが、我々も KOBE ぐらしのレポートで注意喚起するなど、促していければと思う。
- 委員 神戸市において 10 年前はプラスチックゴミが 8,928 t だったのが、今 9,618 t と家庭ゴミの中の 3 割以上を占めている。だから今本当にもっと強い姿勢でやっていただきたい。できれば次年度の実施事項の中に環境局と連携していることを書いていただきたい。
- 事務局 そういったご意見があったということで、環境局と協議していく。
- 委員 インターネットトラブルが特に増加している。資料 6 ページにも相談件数が載っているが、まだまだ見えないところもあると思う。その中でスマホ講座やインターネット

ラブル講座を開催しているとのことだが、子どもや高齢者対象の教室をそれぞれどのように開催されているのか。

●事務局

まず、子ども向けについては、教育委員会に対し、スマホ講座のメニューを提示し、授業の中で取り入れてもらい、「ゲームの課金はある程度制限して」「使う時間を決めて」といったスマホの使い方について啓発している。

また、高齢者向けは、企画調整局が実施する民間事業者と提携したスマホ講座で啓発している。スマホの使い方講座のため、十分ではないかもしれないが、例えば怪しいショートメッセージが送られてきた場合はどうするかといったことを分かりやすく説明し、注意喚起をしている。

○委員

開催が目的ではなく理解してもらうことが大変重要だ。特に高齢者の方が本当に理解しているのかということも含めて、内容を検証していただきたい。

また、子ども向け講座について、神戸市内の小学校は 26 校、中学校は3校、高校は 2 校実施しているということだが、年齢が上がるにつれて開催数が減っている。中学校・高校になるにつれ、スマホ利用者数も増えると思うが、このあたりの課題をどのように認識されているか。

●事務局

毎年、新年度が始まる前に、高校校長会、中学校校長会、小学校校長会で、出前講座を通じて、できる限り生徒・児童に注意喚起をしてほしいと依頼をしており、昨年度はそのような実績である。学校には色々お願いをしているが、学校のカリキュラムや授業の関係で、なかなか全校には広がっていない。我々としては、毎年のように、できるだけ強く取り組んでほしいと要請はしている。

○委員

校長会で決めるということは各学校が判断しているということだと思うが、これだけネットトラブルが多いので、やはり教育委員会としても力を入れていただきたい。教育委員会の方にご見解をお願いしたい。

○委員

確かに小中高と学年が上がるにつれて開催数は減っている。理由の一つは、中学校・高校では、社会科や技術家庭科といった教科学習の中に消費者教育も含まれるから。もう一つは、中学校・高等学校では、生徒指導上の様々なトラブルと併せて、他の外部講師を招いて同様の内容の学習をしているからではないか。ただ、せっかくこうした講座があるので、もう少し周知ができるように今後も取り組んでいきたい。

○委員

どのような資料を使っているか分からないが、分かりやすいものを使ってほしいので、お互いの教材を使えるのか、開催頻度をどうするのかについて、教育委員会と協議し、縦割りでなく連携していただきたい。

●事務局

消費生活センター単独ではできないので、教育委員会と今後も協議をしていく。

○委員

5ページのリアルタイムな被害情報の発信状況として記載されている新ホームページについて、個人的な印象としては多言語対応やスマートフォンファーストなデザインなど、非常に工夫されていると感じた。出前講座などの啓発により消費者が情報を知った上で、いざ困ったことがあったときに、リアルタイムでの自己解決を支援することは非常に重要だと考えている。ホームページのリニューアル後、自己解決されたと思

われる事例が増えたといった手ごたえがあれば共有してほしい。

●事務局

ホームページを移行すると、なかなか閲覧してもらえないため、まず3月に若者向けWeb広告を出し、アクセス数を上げていく取り組みをした。現在では旧ホームページのアクセス数に大分近づいてきた状況であり、より一層、新ホームページを周知していきたい。

そのような中、年間相談件数が若干減っている。特に若い方は電話や対面での相談が苦手な方が多いため、FAQを充実させるなど自己解決支援へできるだけ導くようにしている。まだ移行からそれほど期間も経っていないので、正確な分析まではできていないが、相談件数が若干減っているのは、その影響ではと推測している。

FAQの充実に向けて、定例的に相談員とも協議しており、できるだけピンポイントで自分が聞きたいことが載っているように、FAQに反映させていきたい。

○委員

訪問販売お断りステッカーは、とてもデザイン良く、目立つのでいいなと思っている。我々連合神戸や労働組合には、組合員が多く、最近では親が高齢になったという相談をよく受ける。このステッカーの配布について、ぜひ協力させてほしい。

●事務局

地域の高齢者の方々へ配布する際には、民生委員や地域包括支援センターのケアマネージャーに具体的な事例を紹介していただきながら配布している。組合員の皆様にもくらしのレポートPDF版をご覧いただき、気をつけるポイントや、電話機の購入費補助制度もあるらしいなどと声かけしながら配布していただけると非常にありがたい。後ほど詳細についてご相談させていただく。

○委員

高齢者はあんしんすこやかセンターや老人クラブなどで、非常に手厚く支援していると思うが、知的障害や軽い精神障害も含め、障害を抱える方は自分が騙されていること自体が分からないし、それが分かったとしても解決方法も思いつかない方もいると思う。障害者相談支援センターが神戸市内19ヶ所あるが、そういうところに啓発チラシなどを送っているのか。

●事務局

昨年末、障害者相談支援センターの全体説明会があった際に、具体的な相談事例を紹介し、支援強化員に啓発チラシを持ち帰ってそれぞれの地域で周知していただいた。また、ろうあ協会とも連携し、ろうあの方特有の詐欺に関する啓発を含め、連携を強化している。

またケアマネージャー連絡会とも連携を強化し、同会員である市内500～600人のケアマネージャーに対し、くらしのレポート等の情報提供をしている。

○委員

就労支援A型・B型など、実際に一般企業で働くのは少し難しい方がいらっしゃると思うので、そういったところにも流れるようになってほしいと思う。加えて、ハローワークに関して、何か働きかけをしているのか。

●事務局

ハローワークについては、市の機関ではないということもあり、取り込めていない。今ご意見をいただいたので、どこまでご協力していただけるか分からないが、アプローチしていきたい。

(3)神戸市消費者苦情処理審議会の運営状況

- 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. その他

- 事務局 [その他として、今後の予定について説明]

4. 閉会