

第1回 神戸市消費生活審議会 議事録

日時:令和7年8月7日(木)14:00~14:50

場所:神戸市役所1号館 14 階 AV1会議室

1. 開会

2. 議事

(1)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 ダークパターンで誘導された画面は、過剰広告で騙されやすいものであったり、キャンセルが難しい等の問題がある。それについての啓発啓蒙の取組みはどう考えているか。

●事務局 注意喚起が必要な課題であり、啓発はしていないといけないと思っており、手法については考えていきたい。

○委員 金融経済教育を高等学校で実施していると説明にあったが、中学校も対象で間違いないか。講義はJフレックに依頼することを検討しているという理解で良いか。

●事務局 中学校も対象。外部機関と連携して講師よりアドバイスをもらっている。

○委員 次期消費者基本計画については策定はしないということだが、今後はどうなるのか。

●事務局 新しい消費者課題がどんどん出てきており、その対応についても柔軟に考えていく必要があるため、神戸市としてどのように取組んでいくかという方針を策定したいと考えている。

○委員 消費生活あんしんプランを見れば、重点的に取り組むところが入っていたり、具体的であるので見やすく、また評価をしやすいので、それがなくなるというのは心配。方針だけになって具体的な取組みはないというようなことにならないようお願いしたい。

もう1点、消費者教育の推進についても聞きたい。消費生活相談体験が新規で行われ、今後は本格実施とあるが、どれくらいの規模で行われるのか。

●事務局 中学の相談体験は、申し出があった中学校に参加してもらっており、令和6年度の実績としては、3校で約 300 名に実施した。校長会や先生方の集まりの中での紹介を教育委員会にお願いしている。

○委員 取組みとして大事だと思うので、全校でできるだけ積極的な働きかけをして広げてほしい。消費生活マスターの講座についても、体制の強化を行い、活動を広げるのはどうか。

●事務局 教育委員会と連携して、拡充したいと考えている。

○委員 教育委員会事務局より、このような体験講座を企画してもらい、ありがたく思っている。今までも消費生活センターの紹介や中学生同士での模擬体験はしていたが、実際の相談員との模擬体験を子供たちがどう捉えたかということ、教員たちの研究会の中でも紹介している。キャパシティの問題もあるので全校実施は中々難しいとは

思うが、体験ができない学校についても体験に近い形で実施していく方向で、しっかり取組めれば良いかと思っている。

○委 員 オンラインゲームでの高額課金トラブルという商品トラブルの観点で活動している教育委員会と、スマホやギャンブル依存の依存症対策という健康福祉の観点、各所属が横断的に連携して、対策をとることができないか。

●事務局 依存症というのは大きな課題であり、教育委員会だけでなく消費生活センターも、ネットの使い方について消費生活行動について考えるように啓発を進めていきたいと思っている。教育委員会とも連携して子供向けの講座など実施に向けて取り組んでいきたい。

○委 員 スマホ依存は小中学生の間でも深刻な問題となっており、教育委員会としても大きな課題と認識している。消費者トラブルという視点だけでなく、あらゆる視点から子どもたちにアプローチしていく必要があると思っている。消費生活センターとの連携を強化し、実施に向けて検討していきたい。

●事務局 冒頭で話題に上がった「ダークパターン」について補足したい。明白な詐欺ではなく、販売側のマーケティング手法として使われることもあり、非常に難しい問題である。まず知ってもらうということを目的として、大学での講演や「こうべくらしのレポート」での特集などを通じて、注意喚起を行っている。今後もさまざまな機会を通じて広く周知していきたい。

(2)消費者苦情処理部会(旧消費者苦情処理審議会)の運営状況

○会 長 議題2の議事の前に苦情処理部会について説明する。

令和7年4月の条例改正により、「神戸市消費者苦情処理審議会」は「神戸市消費生活審議会」の部会として位置づけられることとなった。これに伴い、旧審議会の委員は任期満了となるため、会長の指名により新たな部会委員を選任する。

【新部会委員】池田委員、後藤委員、西上委員、福元委員、一ノ瀬委員、中野委員、平野委員

○副会長 [資料3「消費者苦情処理部会の運営状況」について説明]

3. その他

●事務局 令和7年度は「神戸市消費生活あんしんプラン 2025」の最終年度にあたる。令和8年度以降は新たな計画を策定するのではなく、より柔軟で迅速な対応をするため基本方針の策定を予定している。これに伴い、今年度は方針案に関する意見をいただくため、2回目の審議会を開催する予定(年明け頃)。

○委 員 方針案についてはまだ具体的に提案されていないが、こういったものになり、どういう役割を持つものになっていくのか、もう少し聞きたい。

●事務局 計画によらずとも、今の時代ではホームページなどを活用し、取り組み内容や実績

をわかりやすく市民に伝えることができる。計画を立てても、それが5年後に通じるか
というところがあり、では毎月毎年計画を作るかという不合理になっ
てくる。そのため、今後は一つの柱のようなものを策定して、個々の即時的な取組み
を伝えていきたいと考えている。

○委 員 これまで、審議会で取組みの評価を行う場があったが、今後はどのような形で評
価を行っていくのか。

●事務局 やはり中々取組みというのは数値だけで測れるものでもないため、具体的な取組
みの実績をもとに審議会で評価を行っていただきたい

○委 員 方針案については、審議会の前に資料を配布し、委員が事前に意見を提出できるよ
うな体制としてほしい。

●事務局 案については、事前配布を考えているため、間に合うように案をお示ししていきた
い。

4. 閉会