

神戸市消費生活会議 委員名簿【平成28年6月改選】

資料 1-1

区分内 五十音順 [但し市議員は会派順]  
 (○：神戸市消費者苦情処理審議会委員を兼任)

有 識 者 代 表			13名
	池 田 千 鶴	神戸大学大学院法学研究科教授	○
	金 井 美智子	弁護士	○
副会長	窪 田 充 見	神戸大学大学院法学研究科教授	○
	芝 勝 徳	神戸市外国語大学教授	
会長	田 中 敦	関西学院大学経済学部教授	
	中 川 丈 久	神戸大学大学院法学研究科教授	○
	福 元 隆 久	弁護士	○
	山 下 貴 子	同志社大学大学院教授	○
(新)	平 井 真千子	神戸市議員 (自由民主党)	
(新)	藤 本 浩 二	神戸市議員 (公 明 党 )	
(新)	今 井 まさこ	神戸市議員 (日本共産党)	
(新)	平 木 博 美	神戸市議員 (民進こうべ)	
	高 橋 としえ	神戸市議員 (日本維新の会)	
消 費 者 代 表			12名
	安 樂 雅 枝	連合神戸地域協議会 (U Aゼンセン兵庫支部)	
	井 上 智津子	神戸市消費者協会理事	
	植 田 京 子	一般社団法人兵庫県社会福祉士会	
	宇 野 克 巳	神戸地区労働組合協議会	
	金 子 裕 一	神戸市消費生活マスター	
	下 田 泰 弘	神戸労働者福祉協議会	
	新 保 雅 子	生活協同組合コープこうべ理事	○
	玉 田 はる代	神戸市消費者協会会長	
	床 谷 三 鈴	神戸市消費生活マスター	○
	福 毛 亜紀子	連合神戸地域協議会 (三菱重工労働組合神船支部)	
(新)	帆 足 広 明	神戸市 P T A 協議会会長	
	渡 邊 攝 子	神戸市消費者協会理事	○
事 業 者 代 表			4名
	川 口 徳 子	一般社団法人日本ヒーブ協議会理事・関西支部長	○
	五 嶋 靖 浩	神戸市商店街連合会副会長	
	島 谷 克 史	公益社団法人消費者関連専門家会議理事長	○
(新)	山 本 直 実	神戸商工会議所中小企業振興部長	

計 29名

## 神戸市消費生活会議「消費者基本計画評価推進部会」委員名簿

(区内五十音順 敬称略)平成29年度6月1日時点

有 識 者 代 表		8 名
神戸市教育委員会事務局学校教育部長	大 谷 真 一	☆
弁 護 士	金 井 美 智 子	
神戸大学大学院法学研究科教授	窪 田 充 見	○
関西学院大学経済学部教授	田 中 敦	◎
神戸大学大学院法学研究科教授	中 川 丈 久	
神戸学院大学総合リハビリテーション学部教授	西 垣 千 春	☆
同志社大学大学院教授	山 下 貴 子	
関西学院千里国際中等部・高等部教諭	米 田 謙 三	☆
消 費 者 代 表		4 名
神戸市消費者協会理事	井 上 智 津 子	
生活協同組合コープこうべ理事	新 保 雅 子	
消費生活マスター	床 谷 三 鈴	
神戸市PTA協議会会長	山 原 真 由 美	
事 業 者 代 表		4 名
兵庫県金融広報委員会事務局長	石 川 誠 嗣	☆
一般社団法人日本ヒーブ協議会理事・関西支部長	川 口 徳 子	
公益社団法人消費者関連専門家会議理事	島 谷 克 史	
神戸商工会議所中小企業振興部長	山 本 直 実	

以上16名

◎：部会長 ○：副部会長 ☆：臨時委員



基本施策1 安全・安心な消費生活の確保

(1) 消費生活におけるトラブルの「予防」

評価指標

	現状値	目標値	達成度	備考
① 製品安全4法及び家庭用品品質表示法に基づく調査・立入検査の実施	10店舗	10店舗/年	10店舗	
② 不当取引に関する事業者指導の実施	5社	(※1)	5社	
③ 神戸市消費者あんしんメールやSNSの登録者数	1,571人	3,000人	1,704人	
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	26.0%	10%	—	最終年度にアンケート実施予定
⑤ 高齢消費者見守りサポーター登録者数	246人	のべ1,500人	739名	
⑥ 高齢消費者対策サイトへのアクセス件数	1,541件	10,000件	3,083件	

主な取組事例・今後の取組予定

【主な取組事例】

- ・市が作成した「インターネットトラブル対策サイト」に導くためのQRコード付啓発ステッカーを、携帯電話会社や家電量販店等の事業者が顧客に配布。(3社 計12,000枚配布)
- ・生活協同組合コープこうべの夕食宅配事業と連携して、市の作成した悪質商法等に関する啓発資料を、利用者の自宅まで直接送付。限られた利用者(約3,000名)にしか周知できていないということが課題。そのため、作成した啓発資料を神戸市老人クラブ連合会の単位クラブの会長(489名)や、あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター)(76箇所)にも毎月配布を行うことで、地域の見守りにも活用。
- ・法が想定する「消費者安全確保地域協議会」の設置は困難であるが、各区あんしんすこやかセンター連絡会等を通じて、あんしんすこやかセンターと連携し、高齢消費者被害の発生を水際で抑制。
- ・計量法に基づき実施している工場、店舗等への各種立入検査について、新たに子メーターの立入検査も実施。(外観検査110器、台帳検査1,133器)

【今後の取組予定】

- ・インターネットトラブル対策サイトの充実を図るとともに、連携先の拡大や、啓発グッズの刷新も行い、より一層取組を強化する。
- ・高齢者の見守り推進として、これまでの取組に加え、「見守りサポーター」のフォローアップや、新しい連携先の開拓などを通じて地域力強化につながる活動を実施する。
- ・計量法に基づき子メーターの立入検査の対象を、公的施設を中心に拡大し、順次、民間のマンション、貸しビル等への拡大も検討する。
- ・不当取引を行う悪質性の極めて高い事業者に対して、指導にとどまらず、勧告・公表についても検討する。
- ・登録者数が伸び悩む消費者あんしんメールの普及について、その方策を検討する。

(2) 消費生活におけるトラブルの「相談」

評価指標

	現状値	目標値	達成度	備考
① 消費生活センターの認知度	67.4%	80%	—	最終年度にアンケート実施予定
② 消費生活相談員研修の実施	6回	6回/年以上	6回	

主な取組事例・今後の取組予定

【主な取組事例】

- ・ホームページ、啓発チラシ・啓発グッズ、イベント等でセンターを紹介。
- ・相談内容は、「消費者被害速報」、「消費者あんしんメール」、生活情報誌「くらし」、ホームページへの掲載等を通じて苦情相談の内容に関する情報提供を行った。
- ・相談員研修を年6回開催し、相談員の対応力の維持向上を図った。

【今後の取組予定】

- ・相談事案の発生・増加理由の分析を通じて、指導担当係と連携するとともに、適切な対処法を市民に対して発信する。
- ・「188」の周知について、メリット・デメリットを考慮しながら検討する。
- ・相談内容を消費者教育センターの展示に活かしていく。

(3) 消費生活におけるトラブルの「救済」

評価指標

	現状値	目標値	達成度	備考
① 消費者苦情処理審議会の開催	2回	2回/年以上	2回	
② 必要に応じ、クーリング・オフを使える人の割合	50.4%	75%	—	最終年度にアンケート実施予定

主な取組事例・今後の取組予定

【主な取組事例】

- ・消費者苦情処理審議会にて、相談員による対応だけでは解決が困難な悪質事業者等への対応策を審議。
- ・クーリング・オフはがき付きリーフレットを、夕食宅配への同封や、講座等を通じて配布し、制度を周知。(約6,500部配布)

【今後の取組予定】

- ・解決が困難な事案等について、引き続き消費者苦情処理審議会でも対応策を審議する。
- ・クーリング・オフ制度について、継続して周知に努める。
- ・センターのみのあっせんではなく、保健所や弁護士会、警察等とも連携して事案に応じた適切なあっせんを引き続き実施。

※1 消費生活センターに寄せられる苦情相談の内容を定期的に検証し、神戸市民のくらしをまもる条例で不当取引として禁止される行為が行われていると認められる場合には、当該事業者に対し指導を行う。



神戸市消費生活あんしんプラン2020 平成28年度取組実績

基本施策2 消費者教育の推進

(1) 「あなた（消費者）が主役」の消費者教育

評価指標	現状値	目標値	達成度	備考
① 「消費者の意識向上」チェックシートの配布 (子ども用・大人用)	(新規)	12,000部/年	—	H29より実施
② 神戸消費者教育センターの年間来場者数	約1,500人/年	4,000人/年	—	H29より実施
③ 消費生活マスターによる研究等成果の発表・ 情報発信件数	約25件/年	30件/年以上	36件/件	

主な取組事例・今後の取組予定

【主な取組事例】  
 ・消費生活マスターの研究成果を、「KOBEくらしのレポート」「婦人神戸」「消費者学級」等で発信。  
 ・体験型の学習拠点「神戸消費者教育センター」の設備、コンテンツ等について検討。

【今後の取組予定】  
 ・5月にリニューアルオープンした神戸消費者教育センターで、タブレット操作を通じて消費生活に関する情報を提供したり、定期的に消費生活講座を開催するなど、「考える消費者」になるための学習を支援していく。  
 ・情報発信拠点機能を有する、神戸消費者教育センターで消費生活マスターと連携した研究を進め、その成果をライフステージに応じた各種講座の企画や、啓発資料による情報提供などに活かしていく。

(2) 消費者教育の体系

評価指標	現状値	目標値	達成度	備考
① 就学前児童に向けたチラシ等の配布	約1,500人/年	2,000人/年	2,381人/年	
② 小・中・高等学校における各種啓発講座等の 実施	40～50回/年	50回/年	38回/年	
③ 大学における消費者教育の授業による学生の 意識向上率(受講前後の比較)	平均約15% (※2)	平均20%	15%	
④ 行政と連携して消費者教育に取り組んだ事業 者数(新入社員研修、退職者セミナー、社員食 堂、健診等)	(新規)	10社	—	H29より実施
⑤ 一般向け消費生活講座に初めて参加した人数	(データなし)	100人/年	234人/年	
⑥ 高齢者を中心とした自主学习グループへの参 加者数	2,787人	3,000人/年	2,578人	

主な取組事例・今後の取組予定

【主な取組事例】  
 ・(児童期・少年期) スマートフォンの安全な使い方をテーマにした出前講座を開催。消費生活マスターを講師として派遣し、市内の小学校17校、中学校14校に対し実施。また、成人年齢引き下げの動向を踏まえ、契約トラブルに関する出前講座を市内高校2校に対し実施。  
 (成人期(若者)) 関西学院大学、神戸学院大学において大学、事業者、消費生活マスター、消費者団体、行政を講師とした消費者問題に関する講義を実施。  
 (成人期・高齢期) は、消費生活マスター、関係機関と連携した消費生活講座を6回開催。

【今後の取組予定】  
 ・社会情勢に注意を払うとともに、アンケート結果による受講者ニーズや、消費生活マスターの意見も踏まえ効果的な啓発となるよう講座テーマを選定する。大学講義後にアンケート結果を分析、講師間での情報共有、意見交換を行い講座内容を工夫するなど、消費者教育の更なる浸透を目指す。  
 ・消費者教育に携わる学校教員ニーズの把握に努め、教員に特化した情報提供・教材貸し出しなど、教員の負担が少しでも軽減できるような神戸消費者教育センターのあり方、機能拡充策を検討していく。

(3) 消費者教育の幅広い浸透に向けて

評価指標	現状値	目標値	達成度	備考
① 啓発アニメーションやショートムービーへの アクセス件数	21,560回	50,000回/年	65,525回/年	
② (仮称)「知らず知らずに消費者教育」の協 力店舗数	(新規)	100店舗	—	H29実施 ※H28は未実施

主な取組事例・今後の取組予定

【主な取組事例】  
 ・消費者教育啓発ショートムービー「消費者教育ワンポイント講座」を市のホームページで配信。また、インターネットがない場所でも「消費者教育ワンポイント講座」が視聴できるようDVD版、「視聴ガイド」「活用ガイド」を製作し、市内の小中学校、図書館、地域団体などへ配布。併せて、「消費者教育ワンポイント講座」を活用した消費生活マスターによる講座も開催。(くらしのパートナー向け講座1回、市民向け講座1回)  
 ・日常生活の中での啓発として、市営地下鉄の案内表示機・中吊広告・駅構内広告、商業施設内のデジタルサイネージでの啓発を実施。

【今後の取組予定】  
 ・日常に溶け込んだ消費者教育の実施にあたっては、効果予測も踏まえながら、適切な手法について引き続き検討を重ねていく。

※2 一連の授業の最初と最後に同じ内容のアンケートを実施し、消費者としての学生の意識変化を比較して算出した数値。アンケート内容が数項目にわたるため、便宜上、それらの平均値を指標として使用。



神戸市消費生活あんしんプラン2020 平成28年度取組実績

基本施策3 大規模災害や物価急騰等、緊急時の備えと対応				
<b>(1) 災害等への備え</b>				
評価指標	現状値	目標値	達成度	備考
消費者啓発ツールである「くらし」、「KOBEくらしのレポート」、「神戸市消費者あんしんメール」などによる災害等への備えの情報提供	1回	4回/年	3回/年	
主な取組事例・今後の取組予定				
<p>【主な取組事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「KOBEくらしのレポート」「facebook」を通じて、災害備蓄や緊急避難に関する情報提供のほか、災害に便乗した義援金詐欺および、災害後の火災保険の活用に関する注意喚起等、幅広く啓発を行った。</li> <li>・緊急時の物価高騰、パニック防止を図ることを目的として、コープこうべと緊急時に際しての生活物資の確保、安定供給に関する協定を平成7年9月に締結。なお、緊急時の連絡体制等の現状把握のため、コープこうべとの連絡会を開催し、意見交換を行っている。</li> </ul> <p>【今後の取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生活情報誌「くらし」や、ホームページへの掲載等、より多様な媒体で情報発信行う。</li> </ul>				
<b>(2) 価格の監視</b>				
評価指標	現状値	目標値	達成度	備考
日用品・食料品等の定点調査の実施	68店舗/月	68店舗/月	62店舗/月	
主な取組事例・今後の取組予定				
<p>【主な取組事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食料品・日用品等の定点調査の他、ガソリンやLPG等の石油製品の価格調査を通じて、価格監視を実施。</li> </ul> <p>【今後の取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き定点調査等を通じて価格監視を行う。他方、同様の価格調査は、国・都道府県でも実施されており、結果が総務省のホームページで公表されていることから、あり方について検討する。</li> <li>・政府による物価対策の動向に注視し、必要な情報提供を行っていく。</li> </ul>				
<b>(3) さらなる対応力の強化</b>				
評価指標	現状値	目標値	達成度	備考
項目の性質上、指標は設定せず	-	-	-	
主な取組事例・今後の取組予定				
<p>【主な取組事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時に適切な行動がとれる「考える消費者」の育成を目的として、「facebook」にて災害備蓄や避難先の確認、地域共助の重要性などを啓発。</li> <li>・不測の事態への対応として、鳥インフルエンザ感染問題が発生した12月に、関係機関と連携し、ホームページで注意喚起を行うなど迅速な対応を実施。</li> </ul> <p>【今後の取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き様々な媒体を通じて啓発を実施する。</li> <li>・引き続き関係機関と連携して安全・安心な消費生活の確保に努めていく。</li> </ul>				

神戸市消費生活あんしんプラン2020  
平成28年度取組実績についての総評・意見

### 基本施策1 安全・安心な消費生活の確保

#### (1) 消費生活におけるトラブルの「予防」

総評：概ね順調に執行されている

・「神戸市消費者あんしんメール」については、登録者数の伸びが思わしくないため、さらなる普及策を検討されたい。  
・高齢者の見守りをより強化するため、各区あんしんすこやかセンターをはじめ連携先の拡充に努めていただきたい。  
・インターネットを利用したサービスの普及に伴い、たとえば、ワンクリック請求、不当広告など、内容に応じた対策を検討されたい。

#### (2) 消費生活におけるトラブルの「相談」

総評：順調に執行されている

消費生活相談の窓口である生活情報センターと、事業者指導や消費者教育を担当する消費生活課の統合による一体運営のメリットを活かし、相談内容の分析結果を通じ、より一層、効果的・効率的な情報発信や指導に努められたい。

#### (3) 消費生活におけるトラブルの「救済」

総評：順調に執行されている

引き続き、保健所や弁護士会、警察等、適切な主体と連携して相談事案に対応するとともに、クーリング・オフ制度について、さらに効果的な方法での周知に努められたい。

### 基本施策2 消費者教育の推進

#### (1) 「あなた（消費者）が主役」の消費者教育

総評：執行されているものは順調であるが、未着手のものがある。

・神戸消費者教育センターについて、対象となる利用者の年齢層を明確にし、周知方法を工夫するなど、認知度向上、利用者増に努められたい。  
・欧米と比較して理解度が低いとされる金融をテーマにした消費者教育の推進に努められたい。

#### (2) 消費者教育の体系

総評：概ね順調に執行されている

・「行政と連携して消費者教育に取り組んだ事業者数」の増加に努められたい。  
・児童期・少年期への消費者教育の実施にあたっては、子どもと保護者が一緒に学習できる機会をつくるよう努められたい。

#### (3) 消費者教育の幅広い浸透に向けて

総評：執行されているものは順調であるが、未着手のものがある。

・「知らず知らずに消費者教育」協力店の増加に、努められたい。  
・より多くの市民に消費者教育の場を提供できるよう、講座の開催場所や方法を工夫するなど、より効果的な方法について検討されたい。

### 基本施策3 大規模災害や物価急騰等、緊急時の備えと対応

#### (1) 災害等への備え

総評：概ね順調に執行されている

引き続き様々なツールを活用して幅広く啓発を行い、評価指標の達成に向けて取組を進められたい。

#### (2) 価格の監視

総評：概ね順調に執行されている

国・都道府県の価格調査結果の活用等についても検討しながら、より効果的・効率的な定店調査の実施について検討されたい。

#### (3) さらなる対応力の強化

総評：—

不測の事態が発生した場合には、関係機関との連携を通じて適時適切に対処されたい。

## 平成 28 年度短期的課題の取組実績及び平成 29 年度短期的課題（報告）

### 1 概要

平成 28 年 3 月に策定した「神戸市消費生活あんしんプラン 2020 ～第 3 次神戸市消費者基本計画～」では、平成 28(2016)年度～平成 32(2020)年度の 5 年間の計画期間にめざすべき目標として、「安全・安心・豊かにくらする社会の実現をみんなでめざそう！ ～超高齢・高度情報通信社会を迎えて～」を定めている。

さらに社会経済情勢の変化に伴い、めまぐるしく変化する消費者問題に対応するため、計画期間中の各年度において「短期的課題」を設定し、喫緊の課題にも対処することとしている。

### 2 平成 28 年度短期的課題取組実績について

短期的課題として下記(1)(2)の 2 つを設定し、重点的に取り組んだ。

#### (1) 水回り工事に関するトラブルの抑制

##### 【設定理由】

被害金額が高額、高齢者の被害が多いこと等を背景に設定。

##### 【取組実績】

- ・街頭啓発キャンペーンにおけるチラシ配布(H28. 5、12/各 1,000 部)
- ・商業施設内でのデジタルサイネージでの啓発(H28. 5)
- ・facebook を使った広報(H28. 5)
- ・高齢者の被害が多いことから高齢者をターゲットとした老眼大学出席者への周知(H28. 5/3,300 部)
- ・事業者の夕食宅配事業と連携したチラシによる広報(H28. 6/3,000 部)
- ・各区あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）連絡会でチラシを配布し周知(H28. 6～7/200 部)
- ・第 4, 5 回見守りサポーター養成講座出席者へ生活情報誌「くらし」を配布し周知(H28. 7、8/各 180 部)
- ・「悪質商法追放」街頭啓発（中央区を除く各区、北神地区）におけるチラシ配布(H28. 10/4,500 部)
- ・指定給水装置工事の事業者研修会での、事業者への指導(H28. 10/約 90 社)
- ・神戸市管工事業協同組合に対して研修の実施(H29. 2/約 30 社)

## (2) 高齢者に対するスマートフォン等インターネットの正しい使い方の周知

### 【設定理由】

高齢者を含めあらゆる世代へのスマートフォンの急速な普及、高齢者のアダルトサイトへのアクセスによるトラブルの増加等を背景に設定。

### 【取組実績】

- ・街頭啓発キャンペーンにおけるチラシ配布 (H28. 5、12 / 各 1,000 部)
- ・商業施設内でのデジタルサイネージでの啓発 (H28. 5)
- ・消費者あんしんメールによる周知 (H28. 5、9、11、12 H29. 1、2)
- ・K O B E 暮らしのレポートによる啓発 (H28. 7月号、12月号)
- ・インターネットトラブル対策サイトを市ホームページ内に開設 (H28. 8)
- ・事業者の夕食宅配事業と連携したチラシによる広報 (H28. 9 / 3,000 部 H29. 2 / 3,000 部)
- ・事業者を通じた QR コード付き啓発ステッカーの配布 (H28. 12 / 12,000 枚)
- ・消費生活講座「シニア向け！ ネットトラブル講座」開催 (H29. 1)
- ・市営地下鉄にて、1 ヶ月間中吊広告を実施 (H29. 3)



### 3 平成 29 年度 短期的課題について

今年度は下記(1)、(2)、(3)の3つを短期的課題として設定。

#### (1) 水回り工事に関するトラブルの抑制（継続）

##### 【設定理由】

依然として被害が深刻であるため、継続して対策を強化する。消費生活センターに寄せられた給排水設備工事等の苦情件数は、27年度は176件、28年度は285件と増加している。引き続き更なる対策が必要と思われる。

#### (2) インターネット利用に関するトラブルの抑制

##### 【設定理由】

昨年度は「高齢者に対するスマートフォン等インターネットの正しい使い方の周知」ということで、啓発の対象を絞った。

しかし、アダルトサイトや光回線のプロバイダ変更等、近年の主だったインターネットトラブルの苦情相談件数が、世代を問わず高止まりしていること、また、今後もスマートフォンなどの更なる普及等に伴い、同様の被害が引き続き発生することが予想される。

そこで、啓発の対象を高齢者に限定せず、すべてのライフステージに広げていく。

#### (3) 高齢者の住宅リフォームに関するトラブルの抑制

##### 【設定理由】

相談件数に大きな変動は認められないが、契約金額も高額であることから、消費者が自宅をリフォームする際に、業者との間でトラブルに発展するケースが多く、今後、老朽化した住宅の増加に伴い、高齢者も含めた被害の拡大が予測される。

## 神戸市消費者苦情処理審議会の運営状況

- 1 開催実績前回（平成 28 年 11 月 21 日）消費生活会議以降の開催）  
第 66 回 平成 29 年 5 月 30 日（火）

## 2 議事内容

## (1) 取引の適正化に関する取組について

## ① 指導した事業者のその後の相談件数等の推移について【第 66 回】

	対象数	指導後の状況報告を行った事業者
第 66 回	10 件	高級腕時計販売、放送、携帯電話及び通信サービス（2 事業者）、携帯電話販売、上下水管工事、インターネット接続仲介（4 事業者）

## ② 平成 28 年度 事業者への指導について【第 66 回】

	対象数	指導を行った事業者
第 66 回	1 件	上下水管工事

## (2) 消費者包装等条例遵守状況の報告について【第 66 回】

## ① 平成 28 年度歳暮期 消費者包装の適正化に関する調査状況

平成 28 年度歳暮期の調査では、過大包装と疑われる商品は確認されなかった。

なお近年では、カタログ販売や写真の掲出のみという店舗が多く、売り場に現物がな  
いため、調査の対象商品が少なくなっているとの報告を受けた。

## ② 平成 29 年度 表示の適正化に係る調査状況【第 66 回】

神戸市民のくらしをまもる条例等の規定に基づき、不当表示に関する職員調査を行な  
ったが、適正に表示されていたとの報告を受けた。

## ※条例・規則で定める必要な事項例

- ・ 給湯器：使用上の注意
- ・ ポリ袋：使用用途
- ・ 調理冷凍食品：(1) 原材料の配合割合、(2) 使用方法
- ・ 歯磨き：成分の用途

## (3) 神戸市民のくらしをまもる条例等関係例規の現状と課題について【第 66 回】

①規制する取引の類型が「商品の販売・役務の提供・訪問購入」とされ、消費者が店舗に  
物品を持ち込んで売却する場合が想定されていない、②過大包装の基準が、消費者を欺瞞さ  
せるおそれのないものまで対象としている、③用語の定義がない、といったように規定内容  
が現状と乖離している点が見受けられるとの報告を受けた。



## 神戸市民のくらしをまもる条例（抄）

〔平成17年4月1日  
条例第2号〕

## 第4章 市民意見の反映

## （附属機関の設置）

第54条 市長の行う消費生活の安定及び向上の確保に関する施策について市民の意見を反映させ、関連する施策との総合的な推進を図るため、次の表の左欄に掲げる市長の附属機関を置き、その所掌事務は、それぞれ同表の右欄に掲げるとおりとする。

市長の附属機関	所掌事務
神戸市消費生活会議	消費者行政に関する基本的事項、重要事項その他新たに対応すべき事項について調査審議すること。
神戸市消費者苦情処理審議会	1 第2章第1節の危害等の防止、同章第2節の広告、計量及び表示の適正化、同章第3節の取引の適正化及び同章第4節の消費者包装の適正化に関する施策に関し意見を述べること。 2 第32条第1項に規定する意見を述べ、及び同条に規定するあっせん又は調停に関する事務を行うこと。 3 第34条第1項に規定する認定を行い、及び同条第3項に規定する意見を述べること。 4 第37条に規定する市長の情報の提供に関し意見を述べること。

2 前項の表に規定する附属機関には、部会を置くことができる。

3 前項に定めるもののほか、第1項の表に規定する附属機関の組織及び運営その他附属機関に関し必要な事項は、規則で定める。

## 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

昭和49年7月15日  
規則第82号

### (趣旨)

**第1条** この規則は、神戸市民のくらしをまもる条例(平成17年4月条例第2号)第54条第3項の規定に基づき、神戸市消費生活会議(以下「消費生活会議」という。)及び神戸市消費者苦情処理審議会(以下「苦情処理審議会」という。)の組織及び運営等に関し必要な事項を定めるものとする。

### (組織)

**第2条** 消費生活会議は、若干名の委員で組織する。

2 委員は、市長が委嘱し、又は任命した者及び苦情処理審議会の委員で構成する。

3 前2項に規定する者のほか、市長は、特別の事項又は専門の事項を調査審議させるため必要があると認めるときは、臨時委員を委嘱することができる。

4 臨時委員は、学識経験のある者その他市長が適当であると認める者のうちから市長が委嘱する。

### (任期)

**第3条** 苦情処理審議会の委員以外の委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 委員が欠けた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 臨時委員は、特別の事項又は専門の事項の調査審議が終了したときは、解嘱されるものとする。

### (会長及び副会長)

**第4条** 消費生活会議に会長及び副会長を置く。

2 会長及び副会長は、委員の互選により定める。

3 会長は、消費生活会議を代表し、その事務を掌理する。

4 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

### (会議)

**第5条** 消費生活会議は、会長が招集する。

2 消費生活会議は、委員及び議事に関係のある臨時委員の総数の過半数の者が出席しなければ、会議を開くことができない。

3 消費生活会議の議事は、出席者の過半数でこれを決し、可否同数のときは、会長の決するところによる。

### (庶務)

**第6条** 消費生活会議の庶務は、市民参画推進局において処理する。

### (組織)

**第7条** 苦情処理審議会は、若干名の委員で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

- (1) 学識経験のある者
- (2) 消費者
- (3) 事業者

### (準用)

**第8条** 第2条第3項及び第4項並びに第3条から第6条までの規定は、苦情処理審議会について準用する。

### (施行細目の委任)

**第9条** この規則に定めるもののほか、消費生活会議及び苦情処理審議会に関し必要な事項は、それぞれの会長がこれらに諮って定める。

**附 則(平成18年3月31日規則第121号)抄**

この規則は、平成18年4月1日から施行する。



## 神戸市消費生活会議運営要綱

## (趣旨)

第1条 この要綱は、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(昭和49年7月規則第82号。以下「審議会規則」という。)で定めるもののほか、審議会規則第9条の規定に基づき、神戸市消費生活会議(以下「消費生活会議」という。)の議事手続、組織及びその他運営等に関し必要な事項を定めるものとする。

## (部会の設置)

第2条 神戸市民のくらしをまもる条例第54条第2項の規定に基づく部会の設置は、審議項目、委員構成について、消費生活会議に諮って定める。ただし、緊急に審議する必要がある場合は、消費生活会議の会長(以下「会長」という。)が部会を設置することができるものとし、次の消費生活会議で承認を得るものとする。

2 部会の審議内容は、消費生活会議に報告するものとする。

## (部会の組織及び任期、臨時委員の設置)

第3条 部会は、消費生活会議の委員のうち若干名及び臨時委員で組織する。その場合、臨時委員は部会の委員数の半数を超えないものとする。

2 部会に属すべき委員及び臨時委員は、会長が指名する。

## (部会長及び副部会長)

第4条 部会に部会長及び副部会長を置く。

2 部会長及び副部会長は、会長が指名する。

3 部会長は、部会を代表し、その事務を掌理する。

4 副部会長は、部会長を補佐し、部会長に事故があるとき、又は部会長が欠けたときはその職務を代理する。

## (部会の議事)

第5条 部会長は部会を招集し、部会を主宰する。

2 部会は、委員及び臨時委員の過半数の出席がなければ会議を開くことができない。

3 部会の議事は、出席者の過半数でこれを決し、可否同数のときは、部会長の決するところとする。

## (関係者の出席)

第6条 消費生活会議は、必要があると認めるときは、消費生活会議に消費者、事業者その他関係のある者の出席を求め、説明を受け、意見を聞くことができる。

2 前項の規定は、部会に準用する。この場合、「消費生活会議」を「部会」に読み替える。

## (会議等の公開)

第7条 消費生活会議の会議は、これを公開とする。ただし、消費生活会議の決議により公開しないことができる。

2 前項の規定により消費生活会議を公開するときは、開催日時等を市民に事前周知するよう努めるものとする。

3 公開・非公開の消費生活会議に関わらず、会議終了後すみやかに会議録又は会議録要旨(以下「会議録等」という。)を作成する。

4 会議で使用した資料及び前項の規定により作成された会議録等の写しは公開する。ただし、個人情報等公にしないことが適当と認められる内容が記録されているものについてはこの限りではない。

5 第1項から第4項までの規定は、部会に準用する。この場合、「消費生活会議」を「部会」に読み替える。

## (部会の庶務)

第8条 部会の庶務は、市民参画推進局において処理する。

## (委任)

第9条 この要綱に定めるもののほか、部会の運営に関し必要な事項は、部会長が定める。

## (附 則)

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。

## 消費者基本計画評価推進部会の概要

### 1. 概要

従来の、「神戸市消費者基本計画」と「神戸市消費者教育推進プラン」を統合した「神戸市消費生活あんしんプラン 2020 ～第3次神戸市消費者基本計画～」(以下、「基本計画」という。)を平成28年3月に策定。これに伴って、従来の2部会(消費者行政検討部会及び消費者教育推進部会)も統合・一本化し、両部会の機能を併せ持つ「消費者基本計画評価推進部会」を設置。

設置期間：平成28～32年度

### 2. 審議項目

- ・基本計画に基づく施策の前年度取組実績の評価案作成。
- ・前年度短期的課題の取組実績の報告と、当該年度の短期的課題の設定。
- ・その他、消費者基本計画の評価推進に関すること。

### 3. 部会の委員構成

有識者代表 8名

消費者代表 4名

事業者代表 4名

計 16名

### 4. 今後の予定

- ・平成30年度、平成31年度については年1回開催予定。(5～6月頃)
- ・平成32年度(最終年度)については次期計画の策定準備のため、複数回の開催を予定し、また、現行計画の最終評価及び次期計画策定のため、消費者意識調査を実施予定。

#### 【根拠規定】

- ・(前略) 附属機関には、部会を置くことができる。

(神戸市民のくらしをまもる条例 第54条第2項)

- ・神戸市民のくらしをまもる条例(平成17年4月条例第2号)第54条第2項の規定に基づく部会の設置は、審議項目、委員構成について、消費生活会議に諮って定める。(後略)
- ・部会に属すべき委員及び臨時委員は、会長(消費生活会議)が指名する。
- ・部会長及び副部会長は、会長(消費生活会議)が指名する。

(神戸市消費生活会議運営要綱 第2条第1項・第3条第2項・第4条第2項)



# 神戸市民のくらしをまもる条例に基づく附属機関と部会について

## 1. 附属機関の概要

### (1) 神戸市消費生活会議 (委員数 29名)

消費者行政に関する基本的事項、重要事項その他新たに対応すべき事項について調査審議することを目的とする。委員任期は2年であり「神戸市消費生活あんしんプラン2020」（計画期間：平成28～32年度）の進捗確認を行う。

部会を置くことができ、現在、「消費者基本計画評価推進部会」を設置。

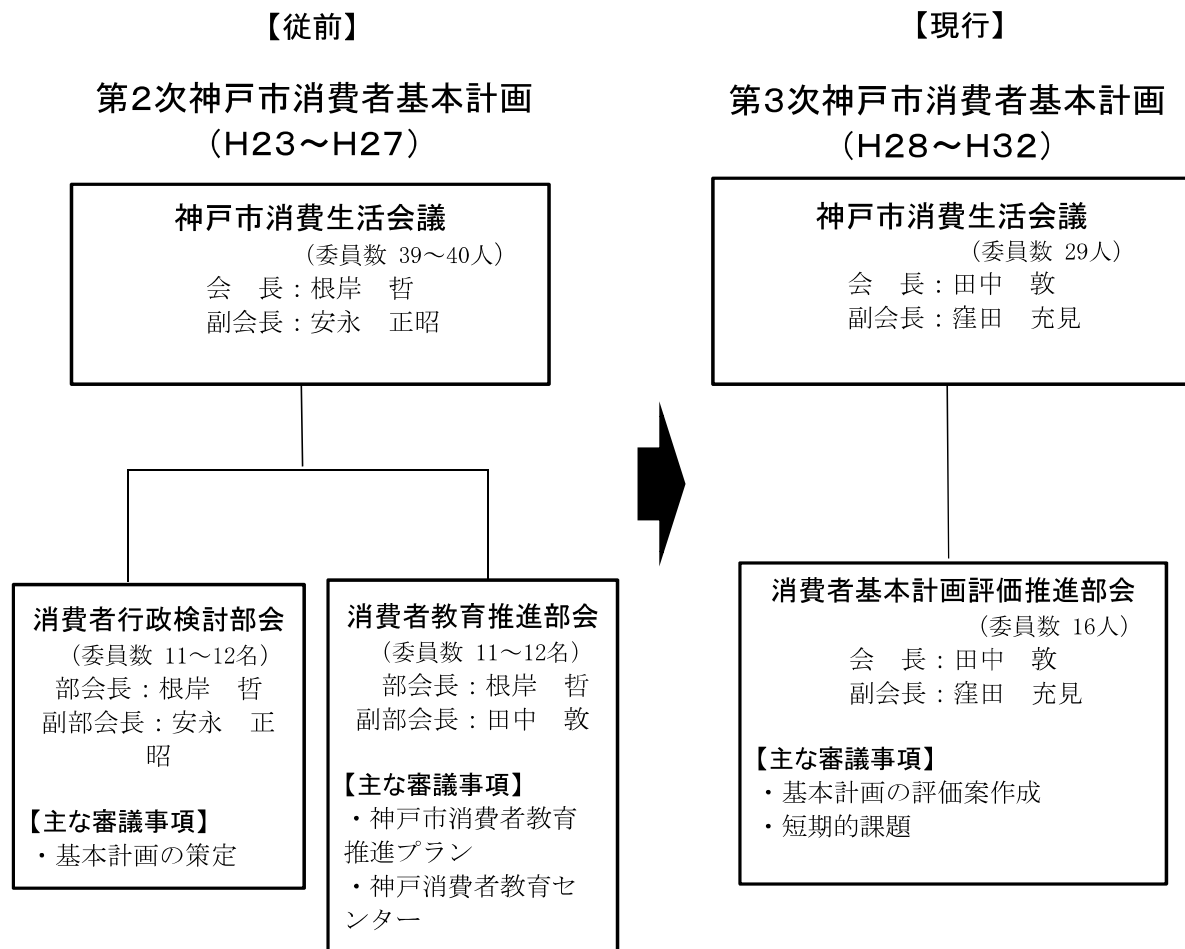
### (2) 神戸市消費者苦情処理審議会 (委員数 11名)

神戸市民のくらしをまもる条例に規定する「欠陥商品等の提供の禁止」、「広告・計量・表示の適正化」、「取引の適正化」、「消費者包装の適正化」に関する施策に関し意見を述べること、苦情相談の処理を円滑に行うための意見提供を行う。

部会を置くことができるが、設置していない。

※附属機関の根拠規定 神戸市民のくらしをまもる条例 第54条第1項

## 2. 消費者基本計画評価推進部会について



※部会の根拠規定 神戸市民のくらしをまもる条例 第54条第2項

## 消費者被害速報(平成 29 年 5 月)

「平成 28 年度 消費生活相談の概要」

### 1. 概要

平成 28 年度に神戸市消費生活センター(平成 29 年 4 月に神戸市生活情報センターより名称変更)に寄せられた消費生活相談全件数は 12,418 件と前年度から減少している(対前年度-444 件、-3.5%)。そのうち、問合わせ・要望を除いた苦情相談件数は 11,552 件である。60 歳以上の高齢層からの苦情相談件数は依然として全体の 30%を超え、全体の構成比も増加(31.9%→33.2%)した。

前年度に引き続き、「インターネット関連サービス」に関しての相談が最も多くなった。

### 2. 苦情相談の傾向

(1)全相談件数のうち、苦情相談件数は 11,552 件。「インターネット関連サービス」の相談が最多。

- ・「アダルト情報サイト」(622 件、対前年度-332 件)や「光ファイバー」(378 件、対前年度+31 件)に関する相談を含む「インターネット関連サービス」が最多(2,502 件、対前年度+20 件)。
- ・ 2 番目に多かったのは、「携帯電話」の相談(417 件、対前年度-18 件)。
- ・「健康食品」に関する相談が昨年に引き続き増加(402 件、対前年度+169 件)。
- ・「賃貸アパート」に関する相談は減少(331 件、対前年度-46 件)。
- ・リフォームや各種工事の「工事・建築」も減(327 件、対前年度-25 件)。

(2)高齢層(60 歳以上)の苦情相談は 3,836 件(33.2%)。

- ・ 高齢層の相談は昨年度より増加(3,836 件、対前年度+67 件)。苦情相談件数に占める構成比 33.2%、前年度 31.9%)。70 歳以上の相談は増加した(2,223 件、対前年度+58 件)。
- ・ 昨年に続き「インターネット関連サービス」の相談が高齢層でも最多となり、件数も増加(858 件、対前年度+162 件)。
- ・「健康食品」に関する相談が増加(144 件、前年度+55 件)。

(3)無店舗販売に関する苦情相談が再び増加の 6,089 件(52.7%)。

- ・ 通信販売(4,019 件、前年度+301 件)・訪問販売(1,157 件、前年度+156 件)が増加。電話勧誘販売(736 件、前年度比-86 件)は減少。

(4)上位5品目の推移

商品名	全体		若年層(30 歳未満)		成年層(30 歳代~50 歳代)		高齢層(60 歳代以上)				
	27 年度	28 年度	商品名	27 年度	28 年度	商品名	27 年度	28 年度	商品名	27 年度	28 年度
インターネット関連サービス	2,482	2,502	インターネット関連サービス	382	345	インターネット関連サービス	1,136	1,028	インターネット関連サービス	696	858
携帯電話	435	417	エステティックサービス	62	65	携帯電話	202	167	健康食品	89	144
健康食品	233	402	賃貸アパート	62	59	健康食品	74	167	工事・建築	165	137
賃貸アパート	377	331	携帯電話	47	44	賃貸アパート	158	147	携帯電話	128	124
工事・建築	352	327	教室・講座	45	44	修理サービス	88	116	修理サービス	86	109

### 3 神戸市消費生活センターに寄せられた相談事例から

#### (1) インターネットに関するトラブル

架空請求、アダルト情報サイト等に関するトラブルが増え続けています。また、アダルト情報サイトへ意図せずに登録となってしまう、あわててネットで解約に関する相談窓口を検索したところ、「探偵事務所だった」との相談事例がありました。

##### ① 架空請求について

60代:女性

突然電話がかかり、「有料動画サイトの未納料金が11万円あるので払え。」と言われた。同内容のメールも届いた。

70代:男性

スマホに「有料動画サイト料金未納、支払わなければ身辺調査する。強制執行する。」等のメールが届き、業者に電話をしたところ「10万円支払うように。」と言われた。

#### (神戸市消費生活センターからのアドバイス)

突然、携帯電話へ電話がかかってきたり、ショートメールで請求される事例があります。そこで、あわてて相手へ連絡すると、相手のペースにはまり個人情報を聞き出され、言葉巧みに料金が発生したと思込ませて支払いを要求されます。身に覚えがない場合は毅然とした態度で断りましょう。また、実在する2社の会社名をかたる事業者に関する相談が当センターに寄せられています。

本件とまったく無関係の実在する会社

- ・株式会社 DMM.com
- ・ヤフー株式会社

これに対して、実在する会社名をかたる事業社名として「DMM、DMM 相談窓口、DMM 総合窓口、DMM 相談室、DMM お客様管理センター」「ヤフーサポートセンター、ヤフー相談窓口」等が確認されていますので注意してください。

これらについては消費者庁のHPにおいても注意喚起がされています。

消費者庁HP「消費者被害防止に向けた注意喚起等」

URL=[http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_policy/caution/](http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/)

参考:平成28年12月22日記事、平成29年2月28日記事

##### ② アダルト情報サイトについて

40代:女性

スマホでアダルトサイトの画像をタップすると登録となった。「解約はこちらへ」という表示をタップすると電話がつながり「解約するなら15万円。」と言われた。あわてて消費者センターを検索し、トップに出てきた調査センターと名乗る業者に連絡すると、「弁護士が引き受けまず、書類を送らせてもらいます。」と言われたので個人情報を伝えてしまった。不審に思い調べると探偵業者のようであった。

#### (神戸市消費生活センターからのアドバイス)

探偵業者が行うことができるのは情報の調査であり、その結果を消費者へ報告するもので、返金交渉については弁護士資格がなければ行うことができません。相談者の中にはアダルトサ

イトからの請求に応じて被害にあわれている方もおられます。問題の解決どころか、さらに探偵業者に調査料を支払っても解決せず、結果的に被害額が大きくなる場合があります。

相談先が神戸市消費生活センターかどうか、しっかり確認しましょう。

これらインターネットに関するトラブルについても、国民生活センターのHPにおいて多数事例が掲載されています。

独立行政法人 国民生活センター

URL=[http://www.kokusen.go.jp/ncac\\_index.html](http://www.kokusen.go.jp/ncac_index.html)

## (2) 健康食品に関するトラブル

定期購入に関する相談のほか、高齢者へ対する強引な健康食品の送りつけ等に関するトラブルが寄せられています。

50代:女性

ネットで青汁が安かったので注文し初回商品が届き 1,122 円をコンビニ払いした。2回目が届き約 6,000 円の請求だが定期コースと知らなかった。サイトのHPはよく見ていない。

80代:女性

「注文していた健康食品を明日届ける。」と電話があった。頼んでいないと伝えると、「住所もちゃんと言って頼んだ。解約するなら 25 万円いる」と脅されたので、電話を切った。商品が届いたら、どうしたらいいのか。

(神戸市消費生活センターからのアドバイス)

初回お試し価格のみと思っていたのに、申し込んだら定期購入になってしまった、などのトラブルが急増しています。インターネット通販で購入した場合には、クーリング・オフの適用がありません。商品の効果・効能だけでなく、注文する前に契約内容についてもしっかり確認しましょう。

また、申し込んだ覚えもないのに、高齢者の記憶力や判断力の隙へ入り込み、あたかも注文を受けたかのように言葉巧みに話しかけてきて、断ると、恫喝まがいの言動を発したり、また、実際に商品を送りつけてくる業者の事例がありました。

電話勧誘販売で断りきれずに受け取りを承諾した場合でも、特定商取引法の電話勧誘販売に該当するため、法定書面を受け取った日から 8 日間はクーリング・オフができます。

もし、商品が届いたら毅然と受け取り拒否をし、業者名や住所を控えておきましょう。業者側のちに契約成立を主張する場合に備えて、契約解除通知書を出し、断る旨を記載しましょう。

業者とのやり取りで不安に思うことや、解除通知書の作成方法等がわからない場合のご相談についても当センターへご連絡ください。

## (3) 工事に関するトラブル

40代:女性

マグネット広告の水道業者に、壁裏の水漏れ工事について電話依頼。業者から「洗面台も老朽化している。洗面台入れて 40 万円から 50 万円位。」と交換を勧められたが、見積書はもらえなかった。業者が部品を取りに戻ったところ、「146 万円になる。」と言われた。100 万円も金額が上がった理由について聞いても答えてもらえず、洗面台を外し、配管工事が始まった。翌日の仕上げ工事の際には「現金で払うよう。」と言われた。

(神戸市消費生活センターからのアドバイス)

訪問販売に該当する場合はクーリング・オフが可能ですが、自身が「水漏れを直してほしい。」と契約を前提として、自宅に業者を呼んだときに、業者側から「今すぐに修理しないといけない。」と、不安をあおって不要な工事を迫られる場合があります。この場合は業者には書面交付義務はないため、クーリング・オフの対象とはなりません。しかし、依頼した内容以外の工事が行われた場合はクーリング・オフの対象となる可能性があります。



判断に迷ったり、わからないことがあれば当センターへご連絡ください。

神戸市水道局では、以下の事業者へ水漏れ等のトラブルに関して業務を委託しており、修繕依頼について 24 時間 365 日対応しております。標準的な施工例の修繕料金についても水道局との協定を結んでいます。

水道修繕受付センター(神戸市官工事業協同組合)

電話:0120-976-194

水道修繕受付センターHP

URL=<http://mizu.or.jp/shuzen/>

この他、消費者トラブルに遭ったり、不審に思ったときには、お金を支払う前に、神戸市消費生活センターへ相談してください。

#### 「 悪質商法や契約トラブルなどに関する窓口 」

##### ■神戸市消費生活センター

神戸市中央区橘通 3-4-1 電話 371-1221

相談時間 : 月曜日から金曜日(12月29日から1月3日、祝日を除く)

午前 8 時 45 分から午後 5 時 30 分

(ただし、来訪相談の受付は午後 5 時まで)

##### ■ホームページ

<http://www.city.kobe.lg.jp/life/livelihood/lifestyle/seikatujouohu/index.html>

##### ■神戸市週末消費生活相談ダイヤル 電話 188

相談時間 : 土曜日(12月29日から1月3日を除く)

午前 10 時から午後 4 時

※ 日曜日は、国民生活センター(東京)につながります。