

消 費 生 活 マ ス タ ー

(神戸コンシューマー・スクール修了生)

活 動 報 告 (No.17)



2025年5月

神 戸 市

目 次

1. はじめに	1
・消費生活マスターとは	
・神戸コンシューマー・スクールとは	
2. 消費生活マスターの主な活動	1
3. 活動の実績.....	1
(1) 地域・学校への「出前講座」講師	
A 小学校への出前講座（スマホ講座）	1
B 中学校・高等学校への出前講座	2
C 地域団体等への出前講座.....	2
D その他（大学での授業実施）	2
(2) 「KOBE 暮らしのレポート」発行に係る連絡会参加・記事執筆.....	2
(3) 研究会活動.....	3
【研究会活動報告】	
介護問題研究会.....	4
ネット社会研究会	6
マネープラン研究会.....	8
CEP（Consumer Education Project／消費者教育プロジェクト）	10

消費生活マスターの動向

1. はじめに

消費生活マスターとは

多様化・複雑化する消費者問題に対応するため、法律や経済をはじめとした 100 時間にも及ぶ養成課程「神戸コンシューマー・スクール」を修了した消費者問題の解決方法の提案ができる人材です。

【参考】修了生 合計 134 名

(内訳：1 期生 30 名、2 期生 29 名、3 期生 29 名、4 期生 28 名、5 期生 18 名)



神戸コンシューマー・スクールとは

平成 21 年度から平成 25 年度までの期間、消費生活専門相談員等の資格を有する人や、企業において消費者問題に実務経験を持っている人を対象に、情報・人的交流を図りながら、消費者問題の社会的解決を提案できる力を養成し、134 名の「消費生活マスター」を輩出しました。

2. 消費生活マスターの主な活動

活動の種類	活動内容
ゲストティーチャー	小学校スマホ講座、中学校・高等学校への出前講座、地域団体等への出前講座、大学における体系的な消費者教育、市民向けの消費生活講座
KOBE 暮らしのレポート	KOBE 暮らしのレポート記事執筆（毎月）
研究会活動	介護問題研究会/ネット社会研究会/マネープラン研究会/CEP (Consumer Education Project)

3. 活動の実績

(1) 地域・学校への「出前講座」講師

地域や学校からの申込みを受け、開催場所に出向き消費生活に関する様々なテーマで講座を実施しました。

活動内容	実績	
	実施回数	受講者数
A. 小学校への出前講座（スマホ講座）	7 回	1,087 名
B. 中学校・高等学校への出前講座	11 回	562 名
C. 地域団体等への出前講座	37 回	1,016 名

A. 小学校への出前講座（スマホ講座）

「個人情報とは」「ネット利用のエチケット」「高額課金トラブル」「ネットいじめ」など、インターネットを利用する際の注意点を学ぶものです。

種別	学校名	テーマ
小学校 (7校)	板宿小学校/塩屋北小学校/なぎさ小学校/向洋小学校/福住小学校/桂木小学校/玉津第一小学校	「あなたのスマホ、だいじょうぶ？」

B. 中学校・高等学校への出前講座

種別	学校名	テーマ
高等学校 (2校)	六甲アイランド高等学校 ※ 須磨翔風高等学校	①悪質商法・最近の消費者トラブル
専門学校 (1校)	学校法人神戸滋慶学園 神戸医療福祉専門学校	⑤自分らしく暮らすためのお金の話

※六甲アイランド高校では、1年生全9クラスに対し、消費者トラブルにあわないための注意喚起と金融経済教育を実施しました。

C. 地域団体等への出前講座

(※一度に複数テーマで実施した場合、それぞれ1回ずつ計上)

テーマ	テーマ別実施回数
悪質商法、最近の消費者トラブル	14回
スマホやインターネットに潜む危険～インターネットトラブルを防ごう～	8回
インターネットで広がる新しいサービス	1回
「キャッシュレス」の基礎知識	3回
自分らしく暮らすためのお金の話	6回
高齢期の住まいと暮らし	3回
「エシカル消費」って何？	4回

D. その他（大学での授業実施）

開催日	学校名	テーマ	履修者数
5/14	関西学院大学	経済事情 E	448名
5/21			
10/7	神戸学院大学	「現代の社会」 消費者トラブルの特徴の理解	93名
10/28			
11/11			
12/9			

(2) 「KOBE 暮らしのレポート」発行に係る連絡会参加・記事執筆

神戸市暮らしのパートナー※から提出いただいた調査票や、あんしんすこやかセンターからの情報をもとに、連絡会で執筆テーマを検討するとともに、原稿を作成しています。

レポートは地域で高齢者の見守り活動や講座での消費者教育に活用しています。

発行月	テーマ
5月号	遠隔操作アプリで知らない間に借金をさせる？副業や投資の勧誘に注意！ 他
6月号	著名人のかたったSNSの“なりすまし広告”で詐欺多発 他
7月号	「ウイルスに感染しました」突然の警告音や警告画面には要注意！ 他
8月号	ハチの巣駆除、安く済むはずが… 他
9月号	自宅で買い取りを依頼する時は要注意！ 他
10月号	迷惑メール対策で詐欺を未然防止！ 他
11月号	インターネットで予約 旅行前に必ずチェック！ 他
12月号	被災地域の業者のフリをした海産物の勧誘電話や送り付け商法 他
1月号	電話で自動音声流れ始めたら要注意！ 他
2月号	～トラブル増加中～ウォーターサーバーの契約は慎重に！ 他
3月号	代引き配達を利用した通販に注意 他
4月号	新生活でのトラブル！管理会社を装った訪問 他

※神戸市くらしのパートナーとは

神戸市から委嘱を受けた神戸市婦人会会員。地域で生じている様々な消費者問題についての情報提供や周囲への注意喚起など、市民と消費生活センターとの橋渡しを担っています。

(3) 研究会活動

現在4つの研究会が活動しており、研究の成果を活かした出前講座や消費生活講座の開催等でくらしに役立つ情報を発信しています。

※現在活動中の研究会…介護問題研究会／ネット社会研究会／マネープラン研究会／
CEP (Consumer Education Project))

活動グループ名： 介護問題研究会

指導講師：筑波大学名誉教授 本澤巳代子、中央大学法学部教授 冷水登紀代

メンバー：代表者 富岡朝子（3期）、幸千尋（2期）、濱本久恵、森下雅子（4期）、
小笹淳、酒井恵理子、高松綾子、南畑早苗、山口順子（5期）

1. 令和6年度活動内容

本研究会は、暮らしの基盤である「住まい」に着目し、高齢期の介護と住まいにまつわる消費者問題を2012年から研究開始。その成果としてリーフレットとブックレットにまとめ、神戸市HPに情報掲載しています。また、のべ2,000名を超える市民対象の啓発講座を実施し、そのアンケート結果から「高齢期の住み替え」「自宅で住み続けること」「住まいとライフプラン」へと研究テーマを展開しました。高齢消費者がライフプラン（自分の人生設計）を自律的に考えることを研究の軸としています。

令和6年度は、「高齢者用住まいの見学」と「ライフプランチェックリストの学習会」を行いました。なお、指導講師とともに、消費者教育アドバイザー荒木氏と社会福祉士の大戸氏に、専門性の高いアドバイスをオンライン等でいただいています。

①研究会

原則、毎月第2土曜日午後、コインズルームにおいて9回開催。そのほか、学習会準備のためのチームミーティングを、オンライン等で5回実施しました。

②研究活動

・高齢者用住まい等の見学・・・2017年度のドイツ調査旅行（介護研有志メンバー）において、ヒアリングにご協力いただいたドイツ人研究者（Dr. phil. Almut Satrapa-Schill）を、神戸市内の高齢者用住まい等に案内しました。

5/27 サ高住「フィーカ須磨の丘」…当研究会のチェックリストの活用でトラブル回避

5/28 特養「六甲の館」…介護ロボット等を活用して、関西唯一のモデル事業を展開
居場所カフェ「インクルひろば」…コロナ以降、母子支援等に活動を拡大

5/29 シェアハウス「はっぴーの家ろっけん」…サ高住からシェアハウスに変更
介護事業所「プラスト新長田」…自立から要介護まで幅広く高齢者を支援
地域の拠点施設「ふたば学舎」…新長田地域の住民や高齢者を幅広く支援

・ライフプランチェックリストの学習会・・・ライフイベントチェック項目について執筆担当が最新情報のミニレクチャーを行い、意見交換した。

5/11 「収入」のミニレクチャー（濱本）…年金・就労等による収入の確認

7/6 「住まい」のミニレクチャー（富岡）…「福祉用具」の最新情報を中心に

9/14 「判断力が低下した時に備える」ミニレクチャー（幸）…市民後見、任意後見等

11/16 「介護・医療」ミニレクチャー（富岡）…マイナ保険証の現状等

- 1 /11 「相続」に関する意見交換…エンディングメモ「もしもに備える 私のメモ」
・講座受講・・・高齢期の住まいの情報や地域への情報発信に資する講座を受講した。

10/9～10/11 第9回ケアテックス大阪見学…最新介護機器等の見学と講座受講

③啓発活動

- ・神戸市消費者教育出前講座「高齢期の住まいと暮らし」・・・対面式で3回実施。介護研独自のアンケート結果によると、参加者は70代以上が8割以上。これから気がかりなことの第1位は「体力の低下・介護」。講座について「よくわかった」「わかった」合わせて9割。配布資料（ライフプランチェックリスト、見学時チェックリスト、エンディングメモ）を「活用したい」「必要になれば活用したい」は約9割でした。また、初めての試みとして寸劇を取り入れたところ、大変好評を得ました。

11/20（水） 神戸市民生協総代会 88名（講師：富岡）

2/19（月） 鈴蘭台婦人会消費者学級 35名（講師：富岡、森下、山口）

2/25（火） ひよどり台交流センター 20名（講師：富岡）

- ・消費生活講座「高齢期の住み替えについて考える～住まいの特徴と探し方・選び方」

2/27（木） 婦人会館さくらでの対面とアーカイブ配信（講師：本澤先生・富岡）

会場参加者（一般87名、マスター等9名、計96名）（視聴回数228回）

初の平日開催でしたが、参加申込は238名と過去最高となり、本テーマへの感心の高さが伺えました。

2. 今後の活動目標、取組み予定等

令和7年度は、研究会メンバーで意見交換しながら、高齢期の住まいのトラブル防止に役立つ研究を充実します。具体的には、終活（一人暮らし高齢者の見守りを含む）、高齢者用住まいの見学、ライフプランチェックリストやエンディングメモ（エンディングノートをコンパクトにまとめたもの）の研究を進めます。

①研究活動

- ・研究会を隔月開催します（奇数月）。
- ・ライフプランチェックリストやエンディングメモの内容の充実と、高齢期の住まい情報の収集（法改正や施設見学等）を実施し、その報告会と意見交換を行います。

②啓発活動

・出前講座…神戸市消費者教育出前講座「高齢期の住まいと暮らし」を依頼団体に実施し、対象者に合わせた講座を実施します（7/17 婦人団体協議会消費者問題実行委員会等）。
高齢期の住まいに関するテーマ（自宅に住み続ける、住み替える、終活）は、消費生活講座の申し込みが毎回200名を超える関心が高いテーマです。引き続き研究を継続して、最新情報を市民の皆様にお届けしたいと考えています。

活動グループ名：ネット社会研究会

メンバー：代表者 床谷 三鈴（3期）、小角 裕美（3期）、菅野 みき（3期）、
番田 晶子（3期）

1. 令和6年度活動内容

ネット社会研究会は、“ネット社会における消費者問題”をテーマに、インターネット上の新しいサービスについて研究しています。

今年度は“インターネットを介した旅行サービス”に注目しました。コロナ禍で課せられた行動制限がなくなって以降、旅行に出かける人が増え、ホテルなどを予約する時に、インターネットで予約する人が増えています。国民生活センターは令和5年9月20日、「インターネットで予約したホテルや航空券のトラブルーキャンセル条件など、契約内容は自分自身でよく確認！ー」と題して注意を促しています。2022年度に全国の消費生活センターに寄せられた旅行に関する相談では、インターネットで予約した旅行に関する相談が増え、件数は2021年度に比べ2倍に増加していると説明しています。

テレビでも盛んに旅行予約サイトのコマーシャルが流れ、お得感を強調しています。実際インターネットで手軽にホテルや航空券などの予約ができて便利ですが、一方でトラブルも増えています。海外OTAという旅行予約サイトは海外に事業拠点をもち、日本国内に事業拠点を持たない、またはほとんどない事業者が海外のサーバーを用いて、インターネットのみで取引を行っています。トラブルに遭わないためには自身で十分に契約条件などを確認する必要があるようです。

そこで、旅行予約サイトの仕組みや店舗で販売している旅行と比べてどのような違いがあるのか、どのようなトラブルが起こっているのか等を調べ、インターネットで旅行を予約する時に気を付けることを考えていくことにしました。

研究予定の項目

①旅行予約サイトの種類

- ・国内登録旅行業者のウェブサイト
- ・交通機関・宿泊施設の直営サイト
- ・海外OTA（Online Travel Agent／オンライントラベルエージェント）
- ・場貸サイト
- ・メタサーチ

②よく知られている海外OTA

③「オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン」（OTAガイドライン）

④旅行業法、標準旅行約款

- ⑤旅行業法適用の旅行契約の種類 企画旅行契約（募集型・企画型）と手配旅行契約
- ⑥旅行契約の成立、消費者保護
- ⑦旅行予約サイトのトラブル事例
- ⑧観光庁、消費者庁、国民生活センターなどが勧める注意喚起
- ⑨相談窓口
- ⑩楽しく旅行ができるよう、トラブルに遭わないために気をつけておくポイント

研究を始めてみると、調べることは多岐に及び、契約に関しては複雑で、どこまで研究成果を上げることができるかスタートラインについたばかりです。また私たちの研究会は研究テーマについて実際に体験することをモットーにし、以前研究した「民泊」では、実際に民泊予約サイトで予約して民泊に宿泊、民泊運営者への聴き取りなどを行いました。今般は体験が難しいのですが、消費者の視点が反映できるように取り組んでいきたいと思っています。

ますます旅行予約サイトの利用、特に海外O T Aでの予約が増えていくと推測され、消費者サイドでの研究、発信することに意義があると考えています。

*消費者教育出前講座の実施報告

講座のテーマ：インターネットで広がる新しいサービス

概要：インターネットを通して提供される多様なサービスについてわかりやすく説明し、楽しみ方や気を付けたいことをお伝えします。ネットで広がる新しい世界をのぞいて みませんか？ ・ネットショッピング ・フリマアプリ ・クラウドファンディング ・サブス など。

実施先：ひよどり台交流プラザ

受講者は高齢者で、ほとんどインターネットを介したサービスを利用したことがない方々でしたが、興味を持って聞いて頂いて頂くことができました。利用している親族や友人に教えてあげるとの声がありました。サービス内容等が変わることもあり、講座内容のアップデートを行い、出前講座を継続していきたいと思います。

2. 今後の目標、取組み予定

今後、ますますインターネットを介したサービスは広がり、旅行予約にも及ぶと予想され、海外O T Aと認識がなく利用することも多いと考えられます。手軽さや便利であるメリットを受け、楽しく旅行する為には、事前に気を付けるポイントを知っておくことが大切です。消費者視点で研究した成果を、広く市民の皆さまに知って頂けるような消費生活講座を行うことを目標にしています。

活動グループ名 : マネープラン研究会

メンバー：代表者・田村 泰造（４期）、一ノ瀬由美（３期）、岡本 啓文（３期）、
小角 裕美（３期）

１．令和６年度活動内容

①研究活動

Eメール（随時）とZOOM（月に２回程度）と頻繁に情報交換を行った。

②啓発活動

【消費生活講座】（講師：一ノ瀬、小角）

テーマ：自分らしく生きるためのお金の話～人生100年時代、老後のために～

会 場：神戸市立総合福祉センター４階 第５会議室

日 時：7月27日（土）14：00～15：30 参加者：41名

【消費者教育出前講座】

テーマ：「自分らしく暮らすためのお金の話」

内 容：ライフプランと賢いお金の使い方について解説。

※１）前年度に作成した出前講座のためのモデルストーリー２本「ライフプランを考えよう」と「若者と消費者トラブル 行動経済学から」を順次改定し活用した。

※２）申込先ごとの参加者は以下の通り。

（１）学校法人滋慶学園（講師：一ノ瀬）

人 数：20名（専門学校２年生の19歳～20歳の学生）

会 場：神戸医療福祉専門学校中央校

日 時：5月28日（火）13：00～14：30

参加者：20名（専門学校２年生）

（２）本山中央婦人会消費者学級（講師：小角）

※「キャッシュレスの基礎知識」についても解説。

会 場：本山地域福祉センター

日 時：6月13日（木）10：00～11：00

参加者：20名（高齢者）

（３）長田千歳婦人会（講師：小角）

会 場：若松地域福祉センター

日 時：7月8日（月）10：00～11：00

参加者：20名

(4) 蓮池消費者学級（講師：一ノ瀬）

会 場：蓮池公会堂

日 時：7 月 17 日 (水) 13:30～14:30

参加者：33 名

(5) 高丸婦人会（講師：一ノ瀬）

会 場：神戸市営 垂水山手住宅

日 時：7 月 31 日 (水) 10:00～11:00

参加者：20 名

(6) 鈴蘭台婦人会消費者学級（講師：小角）

会 場：鈴蘭台地域福祉センター

日 時：10 月 16 日 (水) 13:30～14:30

参加者：37 名

(7) 神戸市婦人団体協議会消費者問題実行委員会（講師：小角、一ノ瀬）

会 場：婦人会館 5 階「さくら」

日 時：3 月 27 日 (木) 10:00～11:30

参加者：37 名

2. 今後の活動目標、取り組み予定等

「金利のある世界」、「落ち着かない物価上昇」、新しい政権による「新しい資本主義」など、世の中は大きく変わろうとしている。そのため情報を収集しライフプランへ反映させる必要性が十分あると考えている。また、今後もお金に関するトラブル被害は多くなると予想されることから、次の課題を掲げて、研究を進めていく予定。

- ・消費者はどう考え、どう行動すべきか。補足として、行動経済学+ α の整理
- ・高齢化に伴う社会保障制度等の変化を分かりやすく伝えるための研究
- ・国家財政（国のお金の出入り）を身近な問題としてとらえられるための研究

また、「消費生活講座（マネー講座）」の開催と「出前講座」への啓発活動にも引き続き取り組む。

テーマ：「上手にお金を使っていますか?」～賢い消費者になろう～

お金は、あなたの夢や希望を叶えるために使ってこそ価値があります。充実した生活をおくるため、日々のお金の使い方を見直してみませんか。

ライフプラン(生活設計)で家計をみつめる/行動経済学による上手にお金を使うヒント

今後も当研究会は、家計防衛のためのマネープランに寄与したいと思う。

活動グループ名：CEP（セップ）

(Consumer Education Project／消費者教育プロジェクト)

メンバー：代表者 森 美子（2期）、松岡 孝子（2期）、床谷 三鈴（3期）

1. 令和6年度活動内容

令和4年度、5年度と取り組んできた食品ロス削減に関連して、今年度は範囲を広げ、「エシカル消費」について啓発活動をすることにしました。「エシカル」を直訳すると「倫理的な」「道徳上の」という意味です。つまり、一般的には、法律とは関係なく、多くの人が正しいと思うこと良心に基づく社会的な考え方を指します。しかし、いまひとつピンとこない方も多いのではないのでしょうか。認知度は上がってきたとはいえ、消費者庁が実施した意識調査によるとエシカル消費を知っていると回答した人の割合は3割以下でした。

人や環境にやさしい消費生活が必要とわかっていても、エシカル消費は価格が高いのではない、物足りない、手に入りづらいなどの問題点があります。これらの問題点を越えて、エシカル消費が広がっていくためには具体的にどうしたらよいのか探ってみました。

「もったいない」と考えながら暮らしてきたことがヒントになるのではないのでしょうか。私たちにとって「もったいない」と感じることはどんなことか、どのようなことを心がけるとエシカル消費につながっていくのか、考えてみたいと思います。

（1）気候変動とエシカル消費

今、気候変動が深刻化しています。気候変動は地球社会のあらゆる問題の引き金になっているとも言えます。このまま温暖化が進むと益々深刻な気象災害が起きることも心配されています。私たちの生活が脅かされる可能性があります。

エシカル消費は人や環境にやさしい消費といわれ、個人の消費行動が気候変動に与える影響を考慮し、持続可能な社会の実現を目指す取り組みです。

- ①持続可能な製品を選ぶ
- ②環境にやさしい製品を選ぶ
- ③再利用を心がけ、とリサイクル製品を選ぶ
- ④輸送エネルギーがかからない地産地消を心がけよう
- ⑤代替エネルギーを利用しよう

などが挙げられます。

一人ひとりの選択が集まることで、大きな変化をもたらす力となるためにどのようなことが出来るのか具体例を示して啓発講座を実施したいと思っています。

実施予定の消費生活講座では「家庭の食品ロスを減らすためには」「エシカルファッション」に焦点を当てて考えてみます。

（2）家庭の食品ロスを減らすためには

消費者庁は家庭での食品ロス削減のため「必要な量だけ購入」して「食べきる」ことがポイントとして、以下のような実践を勧めています。

買物 ・事前に手持ちの食材と期限をチェック ・必要な分だけ買う

・期限表示を知って賢く買う

保存 ・最適な場所に ・すぐ下処理して適切に保管 ・ローリングストック法

調理 ・食品の特徴を知って無駄なく使う ・作りすぎない工夫しよう

・残った料理はリメイク

昨年度、研究会では買ったものをいかに使い切るかに焦点を当て、メンバーが行っている食べ残し対策、手つかずのまま廃棄しないようにする対策、食材を過剰に除去しすぎない対策の実践例を紹介しました。更に、広く実践例を調べ、取り入れてみたくなるような工夫を探していきたいと思っています。

家庭の食品ロスを生む消費者行動の一つに、お買い得！の広告につられ割安だからと、大容量のものを買う例があります。ついつい使いきれないものを買ってしまうと無駄に捨てることになるなど気をつけたいことがたくさんあります。日本で発生する食品ロスのうち、家庭の食品ロスが半分を占めていますので、消費者の日々の取組の積み重ねが食品ロス削減につながるという意識を持つことが大事だと考えています。

(3) エシカルファッション

エシカルファッションとは「倫理的・道徳的なファッション」の意で、素材の選定、生産、販売までのプロセスで人と地球環境に配慮して作られたファッションを指します。

エシカルファッションを実現するための5つのアクションとして

①今持っている服を長く大切に着よう

②リユースで楽しもう

③先のことを考えて買おう

④作られ方をしっかり見よう

⑤資源として再利用しよう

が挙げられます。

現在、「エシカル」をキーワードに「古着の回収」など公共、民間ともにさまざまな取り組みがおこなわれています。この中から身近な具体的取組を紹介し、「無理なく取り組めるものから取り組みませんか」と問いかけます。

2. 今後の活動目標、取組み予定等

令和7年度の啓発活動として「エシカル消費」について消費生活講座を実施する予定をしています。私たちの「買う・買わない」は、社会を変える力を持っていることを自覚し、「エシカル消費」に対する理解が広がるように取り組みます。