

第 21 回 神戸市消費生活会議 議事録

日時：令和元年 7 月 18 日（木）10：00～11：30

場所：神戸市役所 4 号館 1 階 本部員会議室

議題 1 神戸市消費生活あんしんプラン 2020 に基づく施策の前年度取組実績の評価

事務局 [資料 2-1「神戸市消費生活あんしんプラン 2020 平成 30 年取組実績」、資料 2-2「神戸市消費生活あんしんプラン 2020 平成 30 年取組実績についての評価」説明]

委員 基本施策 1 の(1)の評価指標にある「不当取引に関する事業者指導の実施」について、平成 30 年度は 4 社実施したとのことだが、事業者指導を実施した場合、すべて事業者名を公表しているのか。また、指導を実施した場合、その都度フェイスブック等で広報されているのか。

事務局 昨年度事業者指導を実施した 4 社への対応は、内容的に判断をして公表という案件にはなっていない。公表には至っていないが、指導後も動向を注視し続けている事業者もあり、1 回限りで終わるといような対応はしていない。

会長 事業者名の公表はされていないが、後ほど報告がある苦情処理審議会では、非公開として、具体的な事業者名を出して、どのようなことをしているのか、どういう指導をしたのか、その対応で十分なのかという審議は行っておられる。

委員 資料 2-2 の基本施策 1 の(1)について、あんしんメール配信事業が終了して現在フェイスブックに重きをおいているように書かれているが、フェイスブックの会員者数が気になるのと、「他の媒体での効果的な啓発に努める」とあるが、「他の媒体」の具体的な中身を教えてください。

事務局 平成 30 年度末のフェイスブックのフォロワー数は記載のとおり 215 人である。週 2 回、月 10 回以上配信しているが、受け手側の反応が見えにくいところがある。ホームページでも同様に発信を行っている。今後も消費者トラブルを減らすため、色々と工夫を図っていきたい。

会長 I T 系の進化は早く、あんしんプラン 2020 を作ったときには、若い人たちがメールを使わなくなるという事態を考えていなかった。私のゼミ生の中にもメールアドレスを持っていない生徒がたくさんいる。色々と媒体が変わっていく中で努力していただければと思う。

委員 資料 2-2 の基本施策 2 の(2)で、「今までに参加したことがない研修の場で啓発を行う」とあるが少し意味が分かりにくいのではないかと。具体的にどのようなことかと思ったが、先ほど説明の中で、学校との連携という言葉が出ていたので、そういう言葉の方が具体的に分かりやすいのではないかと。何か具体的にイメージされていることがあるのか。

事務局 「今までに参加したことがない研修の場で啓発を行う」と記載したのは、様々な啓発の場を増やしていきたいという考えからであった。現在も大学や高校、小中学校で消費者教育を実施しているが、民法改正による成年年齢の引き下げが 2022 年 4 月から始まるということもあり、教育委員会事務局と連携を図りながら取り組んでいきたい。ご指摘のとおり修正をさせていただく。

委員 基本施策 2 の(2)の「小・中・高等学校における各種啓発講座の実施」について、昨年度は年 36 回開催したとのことだが、消費者教育というのは、子供が小さいうちに学んでおく

ことが非常に重要であるため、もっと啓発を進めてほしい。私が小学校の教頭をしていた際、オープンスクールの日に環境局がふれあいゴミスクールを開催した。オープンスクールの日に開催すると、子供たちだけでなく保護者にも見てもらえる。オープンスクールの日に消費者教育を実施してはどうか。また、授業をしやすい教材の開発等もあわせてお願いしたい。

事務局

ご指摘のとおり保護者の方への啓発というのは、非常に重要なものだと考えている。保護者と子供が一緒にはなっていないが、保護者への啓発という観点では、青少年育成協議会という地域団体が開催している地区の支部長会に出向いて啓発を行っている。今後、学校の場で保護者に対しても啓発していけるような取り組みを学校や教育委員会事務局と相談しながら推進していきたい。

会長

オープンスクールというのは、新しいアイデアだと思うので、利用できるのかということとをぜひ検討していただきたい。

委員

あんしんプラン 2020 の基本施策 1 の重点項目「高齢消費者等社会的弱者対策の推進」の中に、「成年後見制度の活用が有効な場合があるために周知する」ということが書かれている。まだ十分に周知されていないことが 1 つ大きな課題だと思うのと、制度そのものが使いにくいといった相談を受ける。保健福祉局と繋がってもう少し成年後見制度を使いやすいものにしていくような取り組みが必要なのではないか。

事務局

我々が直接的に成年後見制度の中に入っていくことは難しいが、情報発信する部分で保健福祉局と今後さらなる連携を図りながら取り組んでいきたい。

委員

認知症にやさしいまちづくり条例が制定され、私が聞く限りはこれが大変好評である。制度の対象になるためには、医療機関で認知症であるかどうかの診断を受けなければならないが、そのときに啓発パンフレット等を配布すれば、高齢者に同行している家族の方にも一緒に見てもらうことができ、困っている方や詐欺に遭いそうになられている方に対する支援ができるのではないかと思ったがいかがか。

事務局

新たな視点ということで、今後検討させていただきたい。

委員

資料 2-2 の評価中の「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していく。」について、健康食品の関係で「保健所」と書かれていると思うが、一番始めに保健所が書かれているのはどうなのか。消費者問題で考えると「弁護士会」や「警察等」を 1 番前に記載した方が適切ではないか。

事務局

食品等に関してのご相談があるので「保健所」と記載しているが、この頃多い詐欺等のご相談に関しては、「弁護士会」や「警察」が適切な連携先になっていることが多いので、ご指摘のとおり修正をしたいと思います。

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 の平成 30 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 2 平成 30 年度短期的課題の取組実績及び令和元年度短期的課題（報告）

事務局

〔資料 3「平成 30 年度短期的課題取組実績及び令和元年度短期的課題（報告）」説明〕

委員

令和元年度の短期的課題である「オンラインゲームの課金」について、教育委員会事務局の施策としても、小学校のスマホの所持率が上がっているため、従来 5~6 年生向きだったのを 3~4 年生に下ろして全市立小学校を対象にインターネット安全教室というのを実施し

ている。学校教育であるため、消費行動だけでなく、ネットに関するいじめの問題なども含めて指導しているため、消費生活センターと内容のすり合わせをしながら実施していきたいと思っている。また、オンラインゲームの課金に関しては、子供だけでは簡単に課金ができないように思うので、保護者に対する啓発も必要になってくると思う。やの委員からご提案があったように、保護者と子供もが一緒に学べる場で行うというのも一つの方法であると思う。また、教育委員会事務局では既に子供たちへの教育は実施しているため、保護者に対しての啓発を消費生活センターで行っていただくというような役割分担も必要になってくるかと思う。今後より一層連携をさせていただきたいと思う。

事務局

こちらでも連携しながら進めていきたいと思っている。クレジットカード決済の関係の話が出たので、オンラインゲームの相談実例を紹介させていただくと、昨年度、オンラインゲームの相談事例の中で課金してしまった方の最年少は4歳、最高齢は64歳、購入の最小金額は540円、最高金額は150万円であった。今年度については、最年少は8歳、最高齢は60歳、また、8歳の方が購入した金額は25万8,765円であった。山下委員がおっしゃるように保護者がいかに注視するかという部分は非常に大切なことだと考えている。

委員

水回りに関するトラブルについて、ある方が慌てて工事を依頼して20万円以上の費用がかかり、消費生活センターに相談したが、領収書など何もなかったがためにうやむやになってしまったケースがあった。トラブルを未然に防ぐため、水道修繕受付センターのシール付きチラシを配るということも一つの手だと思うがいかがか。

事務局

水道修繕受付センターに依頼して来てもらえる事業者だけが善良であるという訳ではないが、水道局とも調整を行い周知に努めたい。

会長

私は消費者行政の会議に20年出ているが、当初からこの問題があり議論してきたが、依然としてトラブルが多い。神戸市が以前作成したマグネットに貼るシールのアイディアは素晴らしいと思った。ぜひともチラシと共にシールを今後も配布をしていただきたい。

委員

同じく水回りの件で、今まで上水道は水道局、下水道は建設局と役割が分かれていたのを、私が一つの窓口を集約してほしいと要望し、やっと窓口が一つになった。語呂合わせの良い電話番号を広報しているチラシがあったかと思うが、それも併せて周知されてはいかがか。

事務局

おっしゃるとおりだと思う。水回りのトラブルに関しては先ほど小林委員からの話があったように、消費者の方が慌てて工事依頼をしてトラブルにあっているケースが多い。そのため、止水栓を先に確認しておくといった備えについても併せて啓発してまいりたい。

委員

高齢者をターゲットにする架空請求に関して、昔は電話帳のタウンページに電話番号を載せているのは当たり前のことだったが、今はそれが逆に悪用される可能性があると思う。NTT西日本では去年の秋くらいから掲載を省略や削除について依頼を受けてくれるようになってきている。そのことをご存知ない方もいると思うので、あんしんすこやかセンター等で周知していったらどうか。今までタウンページに電話番号を載せたままにしていると詐欺などに利用される可能性があるというような啓発をされたことがないのか。

事務局

NTTの電話帳について、会社の連絡先が記載された電話帳があるのは存じているが、個人の電話番号が掲載された電話帳がまだ存在するとは知らなかった。確認の上、啓発できるかについても検討させていただきたい。

委員

私は今回初めてこの会議に出席したが、これだけの被害が出ているということに驚いている。オンラインゲームに関しても4歳の子供が利用していることや高額な被害がでてい

いうことで、大きな問題だと思う。資料2の説明で、大丸や地下鉄など色んなところで周知徹底しているとのことだが、先ほど植中委員からも指摘があったように、注意喚起の方法を工夫していくべきだと思う。単に垂れ幕で電話番号を啓発しているだけでは、伝わりにくいと思う。具体的な事例を聞くと身近に感じることができるのではないか。より具体的に市民の方が関心を持っていただけるような取り組みをしていただきたいと思う。

事務局

色んな形で今後も啓発をやっていきたいと思っている。お知恵をかりながら進めてまいりたい。

議題3 神戸市消費者苦情処理審議会の運営状況（報告）

副会長

〔資料4「神戸市消費者苦情処理審議会の運営状況（報告）」説明〕