

第 242 回 神戸市消費生活センター

消費者への〔情報発信〕を強化!! ～「自己解決」を支援し安心安全な暮らしを実現～



神戸市消費生活センターは、観光名所でもあるハーバーランドの徒歩圏内に位置する総合福祉センターの五階にあります。消費生活相談の体制として相談員が十三名在籍し、月曜日から金曜日（祝日は除く）の九時から十七時まで相談を受けています。

消費生活センターの概要

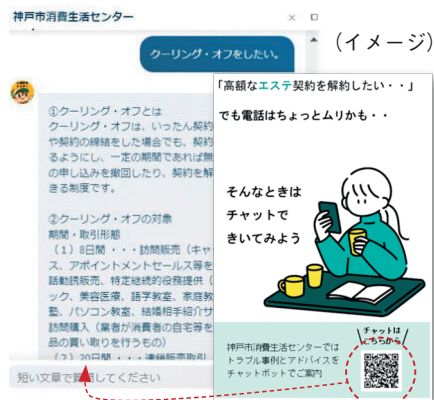
神戸市は一八六八年の開港以来、世界の玄関口として多彩な文化を取り入れてきた異国情緒が漂う国際都市です。また、美しい海と雄大な六甲山系の山々に囲まれた豊かな自然を備えており、多様性のある魅力的な観光地が数多くあります。



様々な消費行動がインターネットで行われています。そこで神戸市では消費者トラブルの未然防止、またトラブルに遭った際にも、インターネット上で自己解決が図れるよう、昨年二月に

「ホームページリニューアル!!」

消費生活センター内には「消費者教育センター」が併設されており、詐欺や消費者トラブルの未然防止に役立つ資料や学習資料等を設置する
とともに、夏休みには小学生向け講座の開催場所などとして活用
しています。



ホームページをリニューアルしました。
具体的なトラブル事例やアドバイスを充実させるだけでなく、誰でもいつでもどこでも「消費者が必要としている情報に辿り着きやすいように「カテゴリー機能」や「キーワード選択機能」を設けるとともに、フリー記入欄に質問を入力することで簡易的なアドバイスを自動応答する「チャットボット」も導入しており、自己解決に役立てて欲しいと考えています。

ホームページはこちらから

チャットは
こちらから

消費生活相談の概要や傾向

令和五年度に神戸市消費生活センターに寄せられた相談件数は一万二百三件。相談内容を世代別で見ると、三十歳以下の若い世代からはオンラインゲームの課金や脱毛エステサロンの倒産による相談が多く、三十〜六十歳未満の成年層からは賃貸住宅退去時の原状回復費用についての相談や化粧品等の定期購入に関する相談、六十歳以上の高齢層からは定期購入に関する相談やクレジットカード不正利用の相談も多く寄せられました。

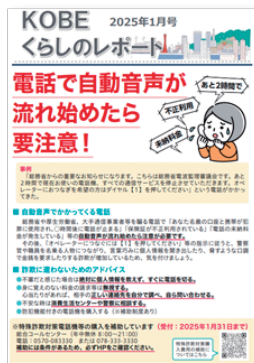
特に目立った相談は、自動音声による不審電話に関する相談です。令和五年度は六十一件相談が寄せられましたが、令和六年度も十二月末時点で百四十七件の相談があり、増加傾向にあります。

総務省や実在する事業者名を騙り「二時間後に電話が使用できなくなる」と不安を煽り個人情報等を聞き出す悪質な手口です。実在する事業者名を聞き、信頼性からうっかり氏名などの個人情報伝えてしまったという相談が多く寄せられています。

消費者教育の実施

【新たな「連携」にチャレンジ!!】

神戸市では、自立した消費者となっていくための消費者教育にも力を入れていきます。市民向けセミナーや出前講座、注意喚起の冊子やポスター・ステッカー・動画等の作成、配布はもとより、市内の事業者や学校現場、また学生ボランティア等との連携にも積極的に取り組んでいます。



【今年度実施した連携事例です。是非ご覧ください!!】

① 「あつ、こんな所に「188」!」



② 「須磨翔風高校放送とコラボ」



③ 「高校で学ぶ!」



④ 「中学生が体験!」



⑤ 「学生防犯ボランティア」



活センターとその取り組みを知っていただき、ひいては、詐欺被害や消費者トラブルの未然防止と解決、また情報を伝えるべく側面にもなっていくことで、安心して暮らすの現実に努めていきます。

