

令和元年度 第1回江東区消費者教育推進委員会 議事要旨

- 1 日時：令和元年7月5日（金） 10：00～11：25
- 2 場所：江東区文化センター 第4会議室
- 3 出席者
委員11名（弁護士、所轄警察署担当、消費者団体代表、公募区民等）
事務局職員（地域振興部経済課）
- 4 議題
 - (1) 江東区消費者相談・被害の状況について
 - (2) 平成30年度消費者教育の実施状況について
 - (3) 令和元年度消費者教育の実施状況について
 - (4) 今後の取組み・検討事項について
 - (3) その他、質疑応答等
- 5 主な報告・意見等
事務局より(1)、(2)について説明。他の主な報告・意見等は以下の通り。
 - 消費者センターから主な相談事例を紹介したい。2件ともマンションの購入で1件目が若年層、2件目が高齢者のケース。
 - 投資用マンションの相談は多い。現在は住宅ローンが簡単に通りやすい状況があり、本人にはだまされたという自覚がない場合も多い。本人と会って長期的に収入を得ることが難しいということを理解していただいて、本人の思い違いがどこにあったのかを探ってそれを事業者へ主張することになるが、なかなか相談現場では事業者を説得するのは大変だと思う。
 - 江東区夏季育成プランの重点事項の中から、消費者教育関連事項2点を紹介する。
「安全な社会環境づくりの推進」については、家庭・地域、関係機関が一丸となって大人の目で子どもを見守り、犯罪や事故を未然に防ぐ環境づくりを進めていく。「子ども・若者の非行防止・薬物乱用防止」については、家庭や地域の大人が見守りや声かけを行い、青少年の深夜の徘徊、喫煙や飲酒に直面した時は警察と連携し、地域の大人が率先して声かけ注意し、大人との信

頼関係を築いていくことを進める。

平成 30 年度は新たに、青少年交流プラザで若者の自立・スキルアップを図るため、中・高校生を対象に授業でスマートフォン等でトラブルに巻き込まれないための啓発を行った。また、中高生を対象に SNS の使い方や消費者に必要な知識をテーマに話をしたり、マルチ商法の実例を紹介し注意喚起を図った。

今年度は、「消費者被害について考える」をテーマにネットトラブルを題材とした消費者トラブルの対策と危険性を中高生に伝える催しを検討している。

- 日頃から長寿サポートセンターと関係機関で連携はしているが、共通認識を持つため、管理者連絡会において、消費者センターから「消費者センターの役割等について」、警察から「最近の特殊詐欺について」説明を受けるとともに、意見交換を行った。また、長寿サポートセンターで受け付けた相談としては、区の福祉課職員を名乗る還付金詐欺、警察官や銀行員を名乗る劇場型詐欺があった。

- 中学校では、社会科、公民的分野の市場の働きと経済の学習において、生産や金融などの仕組みや働きについて取り扱うよう例示されている。技術・家庭科、家庭分野の金銭の管理と購入の分野では、計画的な金銭管理、売買契約で理解すること消費生活の中から問題を見出し、課題を設定、計画的に実践する学習も取り上げられている。また、特別の教科、道徳の中においても節度や節制を守ること、法や決まりの意義を理解することなどが消費者に関する教育として取り上げられている。小学校においても、中学校と同様に社会科、家庭科、道徳を中心に取り上げられている。

また、東京都 SNS ルール、江東区 SNS ルールをもとに各校で学校ルールを策定しトラブルの未然防止を図る。

- インターネットの関連の相談が多く、個人間や業者との契約で注文したのに商品が届かない、注文したものと異なるものが届いた、注文していないのに商品が届いたといった相談が寄せられる。特殊詐欺は増えており、オレオレ詐欺や区役所を語る還付金詐欺、劇場型があるので注意していただきたい。

これらの特殊詐欺の手口は電話で基本的に留守番電話設定にして電話に出ないようにお願いしている状況。

- 特殊詐欺による被害額は増加傾向にあり、還付金詐欺による手口が最も多い。その他、宅配急便を名乗った迷惑メールやアマゾンを騙る悪質な詐欺メールにより、個人情報抜き取られるフィッシング詐欺の相談がある。

- 銀行協会職員を名乗り家に来てキャッシュカードを騙し取る詐欺や、使われていないクレジットカードの番号を犯人に知られ、被害者の名前と番号を使用しカード決済が行われてしまう「カード電磁的記録不正搾取」という案件がある。個人情報漏れ、様々な形で使用され詐欺被害に遭うケースがある。

- 裁判所を騙る架空請求ハガキが 60 歳代後半から 70 歳くらいの女性に届いている。情報源を特定し、詐欺のグループまでたどり着くというのは難しい。

- 欠席している委員より「消費税増税に伴う便乗詐欺がテレビや新聞で報道されているが、消費者センターでの取組み状況や今後の対応はどのように考えているのか。」と質問を受けている。

前回、消費税が 8%に引き上げられた際、消費税増税対策のための給付金当選の詐欺メールが流れたため、国では注意喚起を行った。最近では、松本市内の女性自宅に特殊詐欺と見られる電話があり、消費税増税に伴う還付金詐欺が報道された。実際、消費者センターに寄せられた相談は、「軽減税率対応のレジスターは大丈夫なのか？」という問い合わせがあり、様子を見ながら対応していく。

- 東京都被害救済委員会に付託していた案件について報告する。被害者が親友からマルチ商法に勧誘された案件。一度社長と連絡取れたがその後連絡取れなかったこと、東京都でも同一事業者による同様の案件があったため、併せて東京都被害救済委員会に付託した。最終的には連鎖販売取引の中途解約で 9 割返金、手元の USB を返還することで落ち着いたが、マルチ商法は金銭的被害だけでなく、人間関係まで破綻させる結果となってしまった。

前述の事業者は 2014 年にも訪問販売の被害を起こし、今度はマルチ商法を行った。社名を変えて同じようなことを展開しているため、大学向けに情報提供や注意喚起が必要だと感じた。