

令和3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3年7月20日（火） 午前10：00～11：30
- 2 場所：パルシティ江東 第1・2研修室
- 3 出席者
委員12名（弁護士、所轄警察署担当、消費者団体代表、区職員、公募区民等）
事務局職員3名（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) 令和2年度消費者教育の実施状況について
 - (3) 令和3年度消費者教育の状況について
 - (4) その他、質疑応答等

5 主な報告・意見等

事務局より議題(1)から(3)について、資料1から3に沿って説明。相談事例報告について、委員からの報告・意見は以下のとおり。

- 事例1は、英会話教室において、コロナ対応で業者も混乱している場合が見受けられる事例。

新型コロナウイルス対策に不安を感じ退会した消費者が、返金を求めているが、コロナによる退会の場合に返金すべきかどうか教室側でも対応が決まっていなかったことから、速やかに返金となされなかった。結局、「返金する」という書面を業者と契約者で交わしていたため、特別に返金対応した。

今回のコロナ禍で教室側も対応が決まっていなかったり、混乱して本来と違う回答をしてしまうトラブルが他の相談事例でもあった。

- ・ 対応が定まっていないケースについて、コロナ禍のような不可抗力による場合にどちらが負担を負うことになるかという事例であるが、契約書に書いていない場合については、サービスを提供する側が負担を負うことになる。

○ 事例2は、インターネットによる出会い系サイトにおけるトラブル事例。サイトでやり取りし、サイト内で利用できるポイントを高額な金額で買わせる手口であることから、「サクラサイト」ともいわれている。コロナ禍で収入が減少しネットで副業を検索して、サクラサイトの被害に遭うといったケースや簡単に儲かるという高額な情報商材の契約をしてしまったという相談が増えている。

- ・ 事例2のようにクレジットカードを使っているとクレジット会社や決済代行業者を通じて解決を図る道があるが、出会い系サイトで暗号資産を買わせて海外の業者へ投資させる被害が増えて困っている。暗号資産だと跡を追うことが大変困難なので、被害を回復するのが難しい。

○ 事例3は、定期購入の相談事例。消費者センターで交渉したが、事業者は全く応じず契約通りの支払いという結果になってしまった。消費者センターで交渉しても全く応じないという事例もあるので、契約時に広告や申込画面をよく確認することを相談者には伝えている。

- ・ 定期購入によるトラブルの原因が、定期購入におけるわかりにくい表示に問題があったことから、定期購入については今年特定商法取引法が改正され、表示において、全体で何回なのか、いくらなのかを明確に表示しなければいけないことになった。これによって定期購入のトラブルを予防できるのではないかとされている一方、業者は法の穴を見つけて被害を発生させる可能性もあるので注意が必要。

- ・ インターネット販売は簡単であるが、アマゾンなどでは直接電話で話す窓口がなく、電話番号も載っていない。便利でいいが、特に高齢者にとっては、やりとりするのはメールだけでは難しいので、電話で直接相談できる窓口がほしい。金額が低いと被害に上がってこないケースも多いのではないかな。

委員より所管課における消費者教育の取り組みについて、資料4に沿って説明。

○ 中・高校生の居場所作り事業は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となった。今年度は、昨年度できなかった SNS・ネットの使い方調査を行った。また、消費者被害については、若者が引っ掛かりやすい事例のほか、成年年齢引下げに関する知識を持ってもらうため、今年度新たにメニューに取り入れて実施する予定である。

- 日頃、長寿サポートセンターでは、懇親会や消費者センターへ出前講座を依頼しているところだが、今年度は新型コロナウイルスの影響により開催できていない状況が多い。深川警察と連携し特殊詐欺被害防止の講演会をやったところだが、こういった取組は大切だという声を出席委員から多く聞くので、継続してやっていきたい。
- 小学校では昨年度から、中学校では今年度から新学習指導要領が全面実施された。中学校では、社会科の公民分野の中で、市場の働きと経済という学習において、身近な消費生活や市場経済などについて取り扱うよう示されている。家庭科の分野でも消費生活・環境という学習のなかで金銭管理や売買契約、消費者の権利や責任について取扱うよう示されている。具体的な消費活動に基づいて金銭管理について学習活動や消費者トラブルに関わる学習活動というものも設定されている。小学校においても、社会科・家庭科等で発達段階により内容は異なるが、同様の学習をしている。また、近年増加しているSNS等による消費者トラブルについて、「SNS東京ノート」を活用した学習を行うとともに、「SNSルール」を学校や家庭で作成し、未然防止に努めている。
- 特異なものとして、送り付け商法であるかどうか不明だが、サプリメントが送られ代金請求される相談があった。本人は契約していないと主張しているが、業者側はインターネットで申込みがあったと主張し、説得に応じない。警察が聞けるのは相談者からの説明のみで、詐欺について確たる証拠がない以上、真相を突き止めるには限界がある。

深川警察署管轄内の特殊詐欺の被害が23区管轄で一番多い。江東区において被害が増えているので、引き続き注意喚起をお願いできればと思う。
- 昨年は特殊詐欺の件数が多く56件、1年間で約1億2千万円の被害が出ている。今年は37件、約6,000億円と前年を上回るペースで推移している。引き続き対策を取る必要がある。サポート詐欺やネットショッピングに伴う詐欺の被害相談が多くなっているという状況である。
- 管内人口も少ないということもあり、7月19日時点で特殊詐欺は8件となっている。

事案としては、デイサービス事業者からサービスを受けている利用者が押し売りを受けたという相談を受けた。利用者が都営住宅に住まれている方で個人の畳屋から電話がかかり、畳の修理に行くから家にいるよう言われた。翌日、デイサービス事業者が利用者の自宅に訪問した際、その事実を知りおかしいと

ということで警察に連絡が入った。警察で都営住宅を所管する部署へ確認したところ、都営住宅なので個人間でそういった契約することはないということだった。お金は振り込まずに事なきを得た。インターネットだけでなく、電話による手法もまだ使われている。