

令和5年度 第2回江東区消費者教育推進委員会 議事要旨

- 1 日時：令和6年3月18日（月） 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13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2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5年度消費者教育の実施状況について
- (3) その他、質疑応答等

5 主な報告・意見等

事務局より議題(1)について説明。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、引越しに関する事例。

2か月前に引越し見積りサイトに登録したら、業者から電話がかかった。見積額は3万3千円だが、2か月以内に5千円をキャッシュバックすると言われ申し込んだが、2か月を過ぎてもキャッシュバックされないという相談。引越しの領収書には会社名は書かれているが会社の電話番号の記載はなかった。当センターから引越業者の担当者に電話したが応答なく、折り返しの連絡もなかった。引越業を営むには国土交通省の許可を受ける必要があるため、当センターが担当課に連絡したところ無登録違法業者であることが判明した。相談者は、そのような相手ならもう関わりたくないのでキャッシュバックは求めないとのことになった。

- ・ 弁護士が扱うとすると引越業者の担当者の携帯電話の番号から相手を割り出すことになるが、金額が5千円ではそこまでの対応は難しい。

○ 事例2は、クリーニングに関する事例。

ダウンジャケットをクリーニングに出したら付属のベルトが破損して返ってきたという事例。メーカーでは修理ができないと言われたため、業者から商品代金の10%を賠償すると言われたが賠償額が低く納得できないとのこと。業者に照会したところ、ダウンジャケット本体には不具合はなく、部分補償として

定価の 10%を払いたいと同じ回答があった。相談者は交渉を長引かせたくないとのことで合意することとなった。

- ・ 相談者からすればダウンジャケットとベルトは一体のもの、業者からすればダウンジャケットとベルトは別個のものという考えだと思うが、これは判断が難しい案件なのかもしれない。
- ・ ベルトの別売りはしていなかった。余談ではあるが、ジャケットとズボンでも一体で購入した場合と別々に購入した場合とでは賠償額が異なる。
- ・ 受付時にベルトを外して店舗に預ければ破損しなかったのではないか。
- ・ クリーニング店によっては、受付がしっかりしていない場合もある。付属品は外してください、これは洗えませんよ、別料金になりますよなど受付時のチェックがしっかりしていればトラブルも減っていくと思われる。
- ・ 消費者も賢くなる必要がある。

事務局より議題（2）について説明。委員より所管課における消費者教育の取組みについて説明。

○ 中・高校生の居場所づくり事業として、中・高校生のための SNS やスマートフォンの安全教室、中・高校生が教える保護者のための SNS 講座を実施した。6 年度も、中・高校生のための SNS やスマートフォンの安全教室、中・高校生が教える保護者のための SNS 講座を実施する予定である。

○ 長寿サポートセンターで把握した消費者被害相談は 9 件、内、被害にあったもの 6 件、未遂に終わったもの 3 件。還付金詐欺が多い。令和 4 年度と 5 年度はほぼ横ばいの件数。

警察署と長寿サポートセンターは、高齢者の安否確認や虐待対応、特殊詐欺対応といった場面で日頃から連携している。長寿サポートセンターでは特殊詐欺の手口について情報共有している。

- ・ 高齢者の消費者被害について、うつ病とか認知症とかが遠因になっていることは考えられるか。

- ・ ケアマネジャーからの相談がある方や、物忘れの傾向がある方が被害に遭われたりしている。
- 小学校・義務教育学校の前期課程では、社会科で生産や販売の仕事、家庭科で買い物の仕組みや消費者の役割を学び、特別の教科 道徳で「節度、節制」、「規則の尊重」を学ぶ際に、消費者教育との関連を図っている。
中学校・義務教育学校の後期課程では、専門性が深まり、社会科で市場経済の基本的な考え方や消費者保護、自立的な支援を含めた消費者行政を、技術・家庭科では売買契約、消費者トラブル等を学ぶ。特別の教科 道徳では小学校と同様の項目を通じて、消費者教育との関連を図っている。
- 下町地域では特殊詐欺の被害が非常に多い。年齢を問わず、スマートフォンはパソコンと同じだという意識が低い。高齢者ではフィッシング詐欺の被害にあったことすらわからない方もみられる。若い人では暗号資産を買ったと装って手数料などと称してお金を取られてしまう手口が多い。
- 個人個人の繋がりが大分薄くなっており、これおかしいよと言ってくれる人が身近にいない方が多い気がする。誰にも相談できない方が騙されて振り込んでしまうことが多い。
- 最近多いのはパソコンサポート詐欺。コンビニで電子マネーを購入させられたり、クレジットカードを作らされて支払いさせられたりしても、本人がわからないままに行ってしまうケースがある。
- ・ 警察署からいただいた詐欺注意のチラシを拡大コピーしてマンションの掲示板に掲示したい。
- ・ 今一番大事なのは情報リテラシー。高齢の方は知らないことが多すぎる。インターネットでうっかりクリックしてしまう。高齢者世代に対して注意喚起してほしい。
- 消費者相談の件数が多いこと、相談の電話が繋がりにくいとの話があり、6年度から消費者相談の受付時間を30分延長する予定である。
- パルシティ江東の1階にテレビがあるが、ケーブルテレビの啓発番組を放送するなど有効活用してはどうか。