

令和5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5年7月7日（金） 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11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（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4年度消費者教育の実施状況について
 - (3) 令和5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）について、資料1により説明。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、副業サイトに関する事例。

副業広告を見てメッセージアプリに登録、その後業者から電話があり、指示のとおりパソコンを操作したら、消費者金融4社に借金の申し込みをしてしまった。副業の内容は出会い系サイトでチャットのやり取りをする仕事で、断り切れずに350万円のサポート契約を申し込んでしまった。業者には10万円支払ったが、それ以外支払っていない。すべての契約を取り消したいという相談。

相談者より消費者金融各社に連絡し借金契約は取り消された。当該契約は電話勧誘販売で契約書面不交付でありクーリングオフの主張が可能と相談者へ伝え、相談者はメールで発信した。その後当センターより業者に連絡したところクーリングオフを認めず、契約金額が350万円ではなく700万円だと主張し、払わなければ直接請求するとの事だった。相談者は10万円をクレジットカード決済したが返金手続きに時間を割けないので、返金はあきらめるとの事だった。今後は業者からの電話には応答せず接触しないよう伝えた。

- ・ サイドビジネス系の詐欺商法だ。副業で簡単に稼げるというが、どんな内容なのかよくわからないままお金を取られてしまう。特定商取引法の電話勧誘になるのでクーリングオフや取り消しができるが、いったんお金を払って

しまうと回収が難しい。支払いを未然に防いでよかった。

- 事例2は、床のリフォームに関する事例。

業者紹介サイトに床のタイル貼りを依頼し、クレジットカードで代金を決済した。作業当日、業者から現金払いを求められ、クレジットカードの請求は取り消すと言われたので支払った。業者の作業は杜撰で1日で終了しなかった。その後クレジットカードの請求が取り消されていないことが判明、業者に返金を求めたら連絡が取れなくなった。床はタイルの貼り直しが必要な状態で、支払った代金を返してほしいという相談。

業者の連絡先は携帯電話のみで所在は不明だったため業者紹介サイトに連絡したが確認できなかった。クレジットカード会社に連絡し相談者は抗弁書を郵送した。その直後に業者は、相談者に対して直接返金するのでカード会社への申し出を取り下げてほしいと連絡してきたが返金されなかった。後日カード会社の請求が取り消された。

- ・ 業者紹介サイトと業者は、サイトを貸しているという関係で、業者に何かあっても、業者紹介サイトに責任を迫ることができない。業者紹介サイトが信用できるからと言って、出店している業者が信用できるわけではない。クレジットで取引をしながら現金を要求しているということは、相当資金繰りが苦しいということなので、警戒する必要がある。一度払った現金の回収はなかなか難しい。

- 令和5年になってから2回、還付金詐欺の電話があった。まったく銀行員さんみたいな口調なので、普通の人にはだまされてしまうと思った。詐欺にあっても、恥ずかしいから言わない人もいるだろう。

- こういう事例は関係部署で共有できているのか。区民に、あらゆる手段を使って周知するべきではないか。

- ・ 電話を留守番電話にしておいてください。話を聞くとうまく誘導されてしまうので話は聞かないように。警察が自動録音機を貸出ししている。還付金詐欺は江東区でも横行しているので注意してください。

- 最近、少額の死亡保障の生命保険のチラシがよく投かんされるが、信用できるかどうか確認する方法はあるか。

- ・ 保険は保険業法で規制されているので、誰でもできるものではない。少額

保険も保険業法の範囲内のものと思われる。

事務局より議題（2）について、資料2により説明。委員からの意見・質問は以下のとおり。

- 若者向けの消費者講座について参加者が少ない。もっと実効性のあるものにしていただきたい。
 - ・ 以前からの課題と認識している。「気を付けて！若者の消費者トラブル」については、ユーチューブ（江東区公式チャンネル）で試行的に公開している。若者自身が講座に参加すること自体、ハードルが高いと思われるので、情報の提供の仕方を工夫していきたい。青少年交流プラザとの共催の出前講座は、来場者の年齢層が想定よりも若かった。今後は来場者の年齢を考慮しながら実施していきたいと考えている。
- 4月、東陽図書館の企画展示で消費者センターだよりが展示されていた。公共機関に置いてもらうなど、地道に周知させていくことをしないと啓蒙はできないと思う。
 - ・ 図書館の企画展示、周知の効果があったということなので、引き続き他の図書館と連携していきたい。

事務局より議題（3）について、資料3により説明。

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として、中高生のためのSNSやスマートフォンの安全教室、中高生が教える保護者のためのSNS講座、消費者展への出展を行った。今年度は、中高生のためのSNSやスマートフォンの安全教室、中高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からの消費者被害相談は11件、内、被害にあったもの7件、未遂に終わったもの4件。

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、さらに地域のケアマネジャーや民生委員と情報共有している。また、警察署とは高齢者の

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。

- 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等、家庭科で買い物の仕組みや消費者の役割等を学び、道徳で「節度、節制」、「規則の尊重」の内容項目を学習する際に、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、少し専門性が高まり、社会科で市場経済の基本的な考え方や消費者保護の意義や支援を含めた消費者行政等を、技術・家庭では売買契約、消費者トラブル等を学ぶ。道徳では小学校と同様の内容項目を通じて、消費者教育との関連を図っている。

- 管内では還付金詐欺の他、パソコンのサポート詐欺、押し買い、小中学生のオンラインゲーム課金、ぼったくり案件などが発生している。

- 詐欺の電話がかかってきた場合は110番して欲しい。その周辺一帯に電話をかけている可能性があるので、連絡をいただくと注意喚起等の対策が取れる。他にはSNSでのチケットの取引、ポータルサイトを通じての個人間の取引、ネット通販で商品が届かないとの相談がある。

- 鍵とスマホを紛失した区民が交番に相談したところ、ネット検索した業者を紹介された。その業者に鍵開けを依頼したところ高額請求されたとの相談を受けた。ネット掲載業者の中にはネットに表示した金額とはかけ離れた高額を請求する業者がおりトラブルになっている。業者を紹介する場合は注意して欲しい。

また、ネットで商品を注文したが商品が届かず、業者の電話番号に連絡したら無関係の人に繋がってしまった区民が交番に相談したら、消費者センターを案内されたとの相談もあった。詐欺サイトの場合は消費者センターでは対応のしようがないため、結局警察を案内した。詐欺サイトの相談は警察で対応してもらいたい。

最後は情報提供。水回り修理での高額請求トラブルが多数寄せられている。東京都在住の場合は東京都管工事工業協同組合が365日24時間対応をしており、組合に加入している業者に依頼をすれば悪質な高額請求トラブルは避けられると思われる。電話番号は0120-850-195。