

令和6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7年2月4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9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6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、資料1により説明。相談内容事例について、委員からの報告・意見は以下のとおり。

○ 事例1は、副業サイトのSIMカード購入代行バイトに関する事例。

副業サイトに会員登録したら、業者から通話アプリで連絡がきた。誰でもできる副業で月額2万円のコンサルタント料がかかると言われた。コンサルタント料を支払うのは負担だと伝えたら、先に簡単な副業をして儲けたお金で支払えばよいと言われ承諾した。

その仕事は、スマホのSIMカードを複数契約して業者に渡すというものであった。4つの通信会社で21個のSIMカードを契約して業者に渡したが、通信料は業者が負担するので自分の費用負担はなかった。その後、2つの通信会社のSIMカードを自分で解約し、残りのSIMカードは業者が解約すると言われた。SIMカードを契約して得たバイト料は4万円で、受け取れるのは2か月後だと後から言われ、結局バイト料でコンサルタント料を支払うことができず不安になった。

業者からコンサルタント契約の申込書に署名して返送するよう求められているが、まだ送り返していない。解約したいとの相談。

本契約は電話勧誘販売に該当すると思われ、クーリング・オフをメッセージアプリで通知するよう助言した。

また、他人への譲渡目的でSIMカードを契約することは、携帯会社の禁止事項と思われる。譲渡したSIMカードが振り込め詐欺などに使用される恐れもあり、相談者は知らぬ間に犯罪に加担したかもしれず、注意を促した。最近契約に

絡めた犯罪がらみの相談も増えつつあり事例を挙げた。

- 事例2は、業者の破産に関する事例。

契約中の脱毛クリニックが破産した。契約金額30万円をクレジットの36回払いにし、3回引き落とされた。契約した施術回数は全身8回、顔5回分だが、全身1回分の施術しか受けていない。クレジットの請求を止めてほしいとの相談。

個別信用購入あっせん契約（クレジット）と思われ、業者都合で役務の提供を受けられなくなった場合は割賦販売法に基づく支払い停止の抗弁権を行使できることを相談者へ伝えた。当センターよりクレジット会社に連絡した上で、抗弁書・契約書・未施術分があることを証明できるものをクレジット会社に発信するよう相談者に助言した。

また、会社が破産した場合のクレジット会社の対応や破産管財人の手続きについても情報提供した。最近は大手エステ業者等の破産が相次いでおり、業者破産の事例を挙げた。

- 事例1について、SIMカードを譲渡している点が、刑事責任及び民事責任の問題が発生してしまうという非常にリスクのある取引となっている。危ないことをしていると教える必要がある。
- 事例2について、法律上、返金を求めることができない場合でも、被害者の方がある程度まとまってクレジット会社に申し出ると、救済の道がひらける場合がある。

事務局より議題（2）について、資料2により説明。委員より所管課における消費者教育の取組みについて資料3により説明。

- 中学・高校生の居場所づくり事業として、中学・高校生のためのSNSやスマートフォンの安全教室、中学・高校生が教える保護者のためのSNS講座を実施した。7年度も同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11件、内、被害にあったもの5件、未遂に終わったもの6件。鍵を開けている高齢者宅に何かを点検しますとあってあがりこみ、高額な料金を請求する被害があった。また区役所の医療保険課を名乗る者が電話をかけて、その後すぐにキャッシュカードを確認しますと自宅に訪問に来る。そして暗証番号を聞き出して預金を引き出すといった還付金詐欺の被害もあった。

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。

- 小中学生の自殺が過去最高だったと聞いている。SNS による誹謗中傷について広域化して深刻化している事例が多い。今後、青少年課において区内の事例把握をどうかお願いしたい。
- 青少年交流プラザ事業での集客について、現在行っている中学校を通じたチラシ配布または SNS を活用した取り組みをこれからも期待して見守っていきたい。さらなる参加者を増やす努力をしていただきたい。
- 電波の検査と称して、個人情報盗む手口が発生している。また、国際電話や非通知電話を使い、個人情報を聞き出し、ネットバンキングでお金を騙し取る被害も発生している。
- 点検商法が多いのだが、犯罪グループが巧妙化しており新たな手口を編み出している。知らない人がきたら玄関を開けない、電話も出ないというのが一番の防犯になる。
- 先日、防災関係のシンポジウムに参加したが、水害が発生すると3階部分まで浸水してしまい、水がひくまで2週間かかるという。マンションの購入は高額な消費であり、防災という視点で不安を感じてしまう。事業者に働きかけるなど安心感を持てる取り組みをしてほしい。
- 事業者の経済活動を直接制約することはむずかしいが、区では防災課を中心に、備蓄倉庫を増設するまたは垂直避難の協定を結ぶ等の取り組みをしている。

令和6年度 第2回 江東区消費者教育推進委員会 会 議 次 第

日時：令和7年2月4日（火） 午前10時から

場所：パルシティ江東 3階 第1・2研修室

1 開 会

2 議 題

- (1) 江東区消費者相談・被害の状況について
- (2) 令和6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

3 連絡事項

4 閉 会

【資料】

- 資料1 江東区消費者相談・被害の状況について …………… 1 頁
- 資料2 令和6年度消費者教育の実施状況について …………… 5 頁
- 資料3 所管課における消費者教育の取組み …………… 8 頁

【参考】

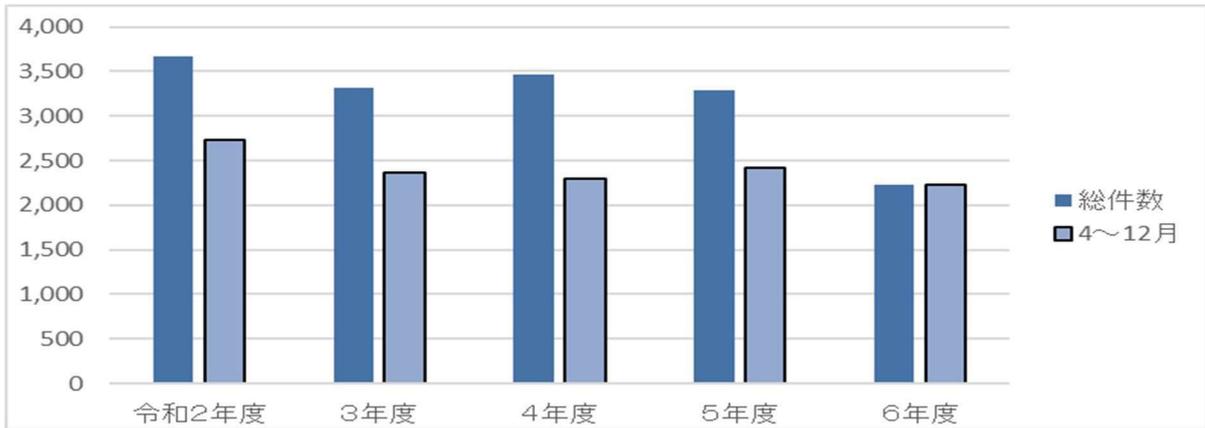
- 参考1 江東区消費者教育推進委員会設置要綱 …………… 1 3 頁
- 参考2 消費者教育推進委員会委員名簿 …………… 1 5 頁
- 参考3 前回議事要旨 …………… 1 6 頁

江東区消費者相談・被害の状況について

1. 消費者相談の推移

令和6年度4月～12月の相談件数は2,234件、前年同時期の2,412件より7.4%の減となっている。

図表1 相談件数



	令和2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
総件数	3,672	3,309	3,464	3,292	2,234
4～12月	2,728	2,367	2,295	2,412	2,234
増減率(%)	3.8	▲13.2	▲3.0	5.1	▲7.4

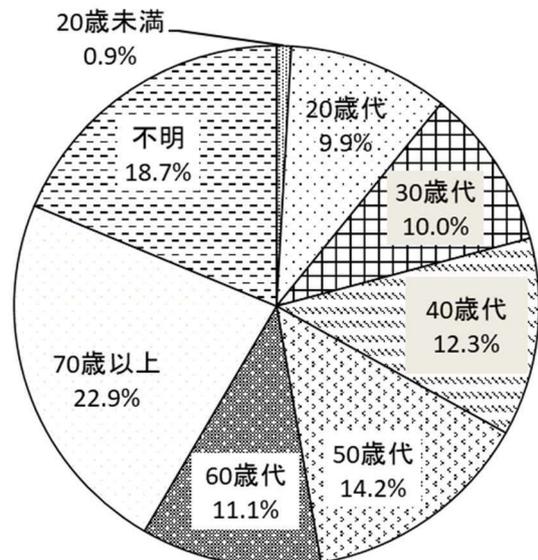
(※) 6年度は4～12月の件数。6年度の増減率は5年度4～12月の相談件数2,412件との比較。

2. 契約当事者年代別構成

契約当事者年代別の割合では、70歳以上が22.9%と最も多い。50歳代から70歳以上までで相談者全体の48.2%と半数近くを占めている。

図表2 契約当事者年代別構成

	相談件数	構成比(%)
20歳未満	19件	0.9%
20歳代	222件	9.9%
30歳代	224件	10.0%
40歳代	275件	12.3%
50歳代	318件	14.2%
60歳代	247件	11.1%
70歳以上	512件	22.9%
不明	417件	18.7%
合計	2,234件	100.0%



3. 相談の内容

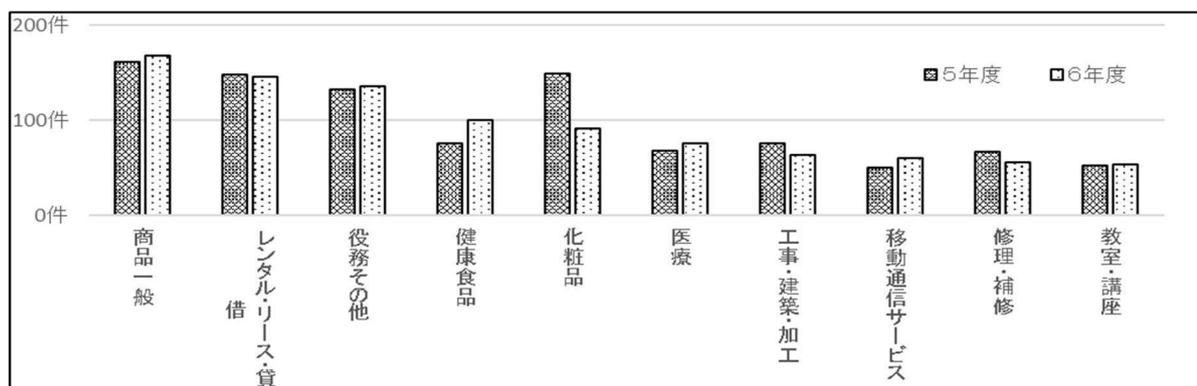
商品・役務別相談件数 上位10位

順位	商品・役務	6年度	5年度	増減率	主な項目
1	商品一般	168件	161件	4.3%	不審な電話・メール・SNS、心当たりのない代金の請求、押し買い
2	レンタル・リース・貸借	146件	148件	▲1.4%	賃貸アパート・マンションの設備改修、原状回復、家賃増額等
3	役務その他	135件	132件	2.3%	PCサポート、エスタ代行サービス、不用品回収、コンサルティング等
4	健康食品	100件	75件	33.3%	健康食品の定期購入、電話が繋がらない、未注文の商品、効果に不満
5	化粧品	91件	149件	▲38.9%	化粧品・シャンプー等の定期購入
6	医療	75件	68件	10.3%	脱毛クリニック倒産に伴う解約・返金、治療・矯正の施術不良、
7	工事・建築・加工	63件	75件	▲16.0%	リフォーム、屋根・外壁工事、点検商法による高額請求・工事不良
8	移動通信サービス	60件	50件	20.0%	契約・解約の不備、架空の未納料金催促、解約手続き後の支払い
9	修理・補修	55件	66件	▲16.7%	排水管・トイレ詰まり工事、エアコン修理代金の高額請求、家電修理
10	教室・講座	53件	52件	1.9%	スポーツクラブ、英会話教室、ピアノ教室、オンライン講座の解約

相談の特徴

- 令和6年度で相談件数が最も多い商品・役務は「商品一般」で、不審なメール・電話・SNS、クレジットカードの不正請求、押し買いなどがある。
- レンタル・リース・貸借は多くが賃貸アパート・マンションの設備改修、原状回復などに関するもの。それ以外では、レンタル衣装、シェアサイクル・キックボードなどがある。
- 「役務その他」は、PCサポートサービスや質問サイトの請求や解約の相談が多い。渡米に必要なエスタ(電子渡航認証システム)について、公式サイトではなく申請代行業者のサイトで申請してしまい、高額な手数料を請求されたという相談が目立つ。
- 「健康食品」と「化粧品」は定期購入に係る相談が多く寄せられている。「化粧品」の相談件数は昨年度より大きく減少している。
- 「医療」では脱毛クリニックの倒産に伴う返金、「工事・建築・加工」では雨漏りやリフォームのずさんな工事や高額な費用、「移動通信サービス」では回線の多重契約・オプション契約の解約漏れなどの相談が多い。

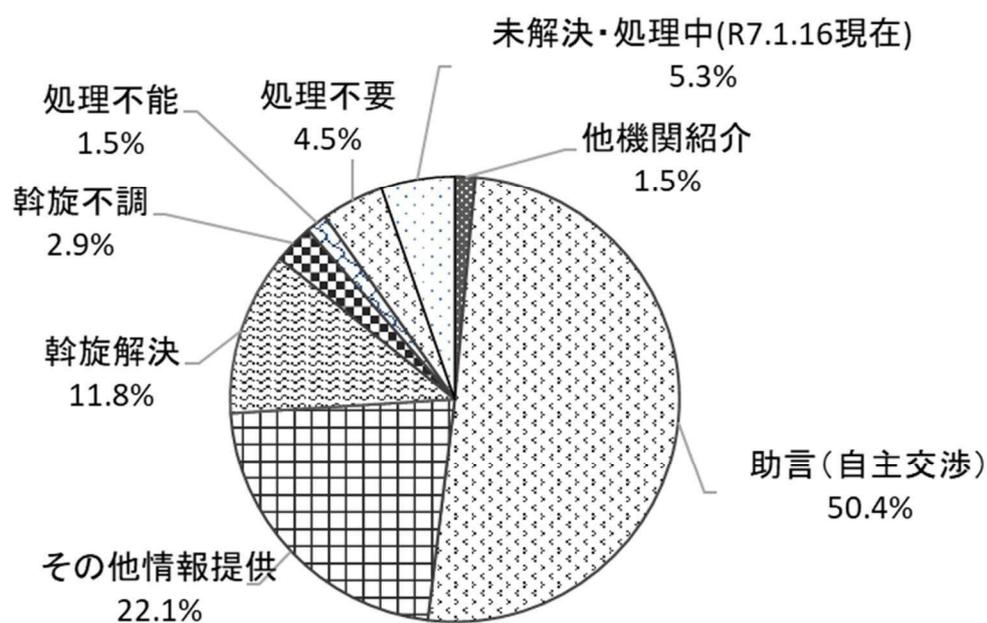
図表3 商品・役務別相談件数(4~12月)



4. 令和6年度 消費者相談処理結果（4月～12月）

態 様		件 数	構 成 比
処 理 結 果	他機関紹介	33件	1.5%
	助言（自主交渉）	1,127件	50.4%
	その他情報提供	493件	22.1%
	斡旋解決	264件	11.8%
	斡旋不調	64件	2.9%
	処理不能	34件	1.5%
	処理不要	101件	4.5%
	合計	2,116件	94.7%
未解決・処理中(R7.1.16現在)		118件	5.3%
相談総件数		2,234件	100.0%
処 理 期 間	即日処理	1,357件	60.7%
	継続処理	759件	34.0%

図表4 処理結果別割合



5. 相談内容事例

【事例1】

副業サイトのシム購入代行バイト	<p>副業サイトに会員登録したら、業者から通話アプリで連絡がきた。誰でもできる副業で月額2万円のコンサルタント料がかかると言われた。コンサルタント料を支払うのは負担だと伝えたら、先に簡単な副業をして儲けたお金で支払えばよいと言われ承諾した。</p> <p>その仕事は、スマホのシムを複数契約して業者に渡すというものであった。4つの通信会社で21個のシムを契約して業者に渡したが、通信料は業者が負担するので自分の費用負担はなかった。その後、2つの通信会社のシムを自分で解約し、残りのシムは業者が解約すると言われた。シムを契約して得たバイト料は4万円で受け取れるのは2か月後だと後から言われ、結局バイト料でコンサルタント料を支払うことができず不安になった。</p> <p>業者からコンサルタント契約の申込書に署名して返送するよう求められているが、まだ送り返していない。解約したい。</p>
-----------------	--

【事例2】

業者の破産	<p>契約中の脱毛クリニックが破産した。契約金額30万円をクレジットの36回払いにし、3回引き落とされた。契約した施術回数は全身8回、顔5回分だが、全身1回分の施術しか受けていない。クレジットの請求を止めてほしい。</p>
-------	---

令和 6 年度消費者教育の実施状況について

1. 消費者講座（2月19日以降は予定）

No.	実施日	講座名	講師名	参加人数
1	4月25日(木)	高齢者向け住宅の基礎知識と賢い選び方	(公社)全国有料老人ホーム協会 倉田久	25名
2	5月17日(金)	シニア向けスマートフォン教室	KDDI 認定講師	16名
3	6月11日(火)	今さら聞けない! キャッシュレス決済	(一社)キャッシュレス推進協議会 鈴木麻友	25名
4	7月25日(木)	親子で学ぶ お金の使い方	東京都金融広報アドバイザー 吉田淳子	親子10組 22名
5	7月25日(木)	はじめての投資	東京都金融広報アドバイザー 石村 衛	22名
6	9月3日(火)	食品添加物の役割とその安全性	(一社)日本食品添加物協会 川岸昇一	34名
7	9月30日(月)	「センドライと生命保険」 ～老後にかかる金額を考える	(公財)生命保険文化センター 鈴木千秋	25名
8	10月3日(木)	事例で学ぶ「こどもの事故」	(NPO 法人) Safe Kids Japan 西田佳史	10名
9	10月3日(木)	相続税の基本	東京税理士会 江東西支部 室井淳	29名
10	10月30日(水)	よく分かる成年後見制度	(公社)成年後見センターリーガルサポート 東京支部 司法書士 上野祐一郎	22名
11	11月15日(金)	相続と遺言	(一社)信託協会 藤田 敏夫	25名
12	12月12日(木)	防災備蓄は3段階フェーズで考える	(一社)防災備蓄収納プランナー協会 長柴 美恵	14名
13	12月18日(水)	知っておきたい事前の葬祭知識と心構え ～お葬式・お墓・供養のわかりやすい理解～	日本葬祭アカデミー教務研究室 代表 二村 祐輔	28名
14	12月18日(水)	豊かな老後のために知っておきたいお金の話	金融経済教育推進機構(J-FLEC) 服部 博之	27名
15	1月23日(木)	プロが教えるクリーニングの基礎知識	東京都クリーニング生活衛生同業組合	24名
16	2月19日(水)	食品ロスを考えよう～今日からできること～	東京都消費者啓発員 横田久美	30名 (予定)
17	3月7日(金)	水道トラブルの基礎知識	東京都管工事工業協同組合	30名 (予定)
18	3月7日(金)	冷凍食品の基礎知識と上手な利用方法	(一社)日本冷凍食品協会	30名 (予定)

消費者展にて開催した講座

19		フェルトで作るポインセチアのブローチ作り	環境整備推進委員会	44名
20	12月1日(日)	消費者トラブル啓発DVD上映	消費者センター	118名
21		落語と漫才で学ぶ消費者トラブル	桂南馬 いち・もく・さん (東京都消費生活総合センター派遣)	49名

2. 親子向け消費者講座・見学会

No.	実施日	講座名	講師名	参加人数
1	8月15日(木)	親子でそなエリア東京・虹の下水道館見学	そなエリア東京職員	12組 27名
2	1月7日(火)	親子で東京スイソミル・がすてなーに見学	東京スイソミル職員	4組 8名

3. 出前講座 ※講師は本センターの消費生活相談員 (2月5日以降は予定)

No.	実施日	依頼団体	テーマ	参加人数
1	5月16日(木)	江老連城東北部支部	最近の消費者トラブルについて	80名
2	5月22日(水)	彩の会	防ごう！消費者トラブル	18名
3	6月11日(火)	東陽長寿サポートセンター	在宅高齢者が陥りやすい消費者トラブル対応と対策	25名
4	7月12日(金)	平野長寿サポートセンター	契約の基礎知識～高齢者が遭いやすい消費者被害	12名
5	9月18日(水)	江東区消費者団体連絡協議会	最近の消費者被害の情報と対策について	32名
6	10月25日(金)	東京YMCA	高齢者向けの消費者トラブル未然防止について	5名
7	11月20日(水)	亀戸長寿サポートセンター	江東区の消費者被害について	13名
8	11月28日(木)	東陽福祉会館	知って防ごう！悪質商法・詐欺の手口	23名
9	2月5日(水)	大島福祉会館	通信販売のトラブル	25名 (予定)

4. 消費者啓発事業・消費者展事業

No.	実施日	事業名	内容詳細
1	9月発行	江東区の消費者行政 (令和5年度)	前年度の消費者センターの事業実績を冊子として作成し、関係各所に配布。
2	9月16日(月)	こどもプラザまつり	「消費者センター」ブースにて消費者クイズを実施。啓発グッズ配布。
3	10月19日(土)～ 20(日)	江東区民まつり	「消費者センター」ブースにて消費者クイズを実施。啓発グッズ配布。
4	12月1日(日)	消費者展	講演会、落語と漫才で学ぶ消費者トラブル、消費者クイズ、消費者団体・協力団体による展示・クイズ等
5	1月13日(月)	二十歳のつどい	若者向け啓発資料を配架
6	2月21日(金)～ 23日(日)予定	消費者センターだより	こうとう区報と併配で「消費者センターだより」を区内全戸に配布。

5. 消費者に向けた情報発信力の強化

(1) 区報とホームページによる消費者被害関連の情報提供

- ・多重債務110番 令和6年9月2日(月)～3日(火)
令和7年3月3日(月)～4日(火)
- ・関東甲信越ブロック高齢者悪質商法被害防止キャンペーン
令和6年9月10日(火)～11日(水)

(2) 江東ワイドスクエアの制作協力

- ・今週の話題「消費者講座 セカンドライフと生命保険」
令和6年10月13日(日)～19日(土)、1日5回放送
 - ・江東かわら版～消費者センターをご活用ください～
令和7年1月12日(日)～18日(土)、1日5回放送
- ともに、YouTube 江東区公式チャンネルで公開中



江東かわら版～消費者センターをご活用ください～ (2025年1月12日)

所管課における消費者教育の取り組み

【青少年課】

江東区青少年交流プラザ消費者教育の取り組み

【令和 6 年度実施結果】

『中・高校生の居場所づくり事業』

① 中・高生のための SNS やスマートフォンの安全教室

○実施時期：8月23日（土）

○対象：中学生・高校生

○実施者：東京都生活文化スポーツ局 都民安全推進部
ファミリールール事務局 寺田 幸人

○概要：日々の SNS やスマートフォンの活用の中で起こりうる消費者被害について学び、未然に防ぐインターネットリテラシーを養う。また、SNS による誹謗中傷の原因となるコミュニケーションの向上を目指す。実生活において、事前にリスク回避できるようインターネットリテラシーを身に付け、SNS やスマートフォンの有意義な活用ができるとともに、普段の生活での円滑なコミュニケーションを身に付ける。

○実施結果：申込 2 名 当日参加者 3 名

② 中・高校生が教える保護者のための SNS 講座

○実施時期：(1)9月21日（土）・(2)3月29日（土）予定

○対象：保護者世代

○実施者：中・高生のための SNS やスマートフォンの安全教室受講生

○概要：安全教室の受講生が、自分たちが学んだ携帯電話の購入問題やトラブルについてパワーポイントでまとめた内容を解説し、さらに SNS の利用についてのトラブルやその解決方法など自らの実体験を踏まえて保護者世代に伝える。

○実施結果：(1)28 名（当日来館者参加のため事前申し込みはなし）

(2)未実施

【令和7年度実施予定】

『中・高校生の居場所づくり事業』

① 中・高校生のための SNS やスマートフォンの安全教室

○実施時期：6月～8月

○対象：中学生・高校生

○実施者：未定

○概要：日々の SNS やスマートフォンの活用の中で起こりうる消費者被害について学び、未然に防ぐインターネットリテラシーを養う。また、若者世代の利用が急増している SNS やオンラインゲームなどによる誹謗中傷の原因となるコミュニケーション能力の向上を目指す。

相手の顔が見えない SNS やゲームの中でも人格を持っている人間がいることを認識しながら、オンライン上だけではなく、普段の生活でも相手を尊重するコミュニケーション能力を身に付け、スマートフォンの有意義な活用ができることを目指す。

② 中・高校生が教える保護者のための SNS 講座

○実施時期：(1)9月～10月・(2)2月～3月予定

○対象：保護者世代

○実施者：中・高生のための SNS やスマートフォンの安全教室受講生

○概要：安全教室の受講生が、自分たちが学んだ携帯電話の購入問題やトラブルについてパワーポイントでまとめた内容を解説し、さらに SNS の利用についてのトラブルやその解決方法など自らの実体験を踏まえて保護者世代に伝える。

【地域ケア推進課】

(1) 長寿サポートセンター（区内21箇所）消費者被害相談

令和6年4月～令和6年12月 実績11件

うち、被害にあったもの5件、未遂に終わったもの6件

以下、被害にあったものより

- ・ケース1 ブレーカー点検業者が家の清掃 被害額3万9千円
- ・ケース2 区役所医療保険課を名乗る電話、還付金詐欺 被害額50万円
- ・ケース3 換気扇の掃除の押し売り 被害額2万円

長寿サポートセンターが把握する消費者被害・特殊詐欺被害件数

	令和4年度	令和5年度	令和6年度 (4～12月)
被害件数	11	13	11
(内未遂)	4	6	6

(2) 情報共有・連携

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。

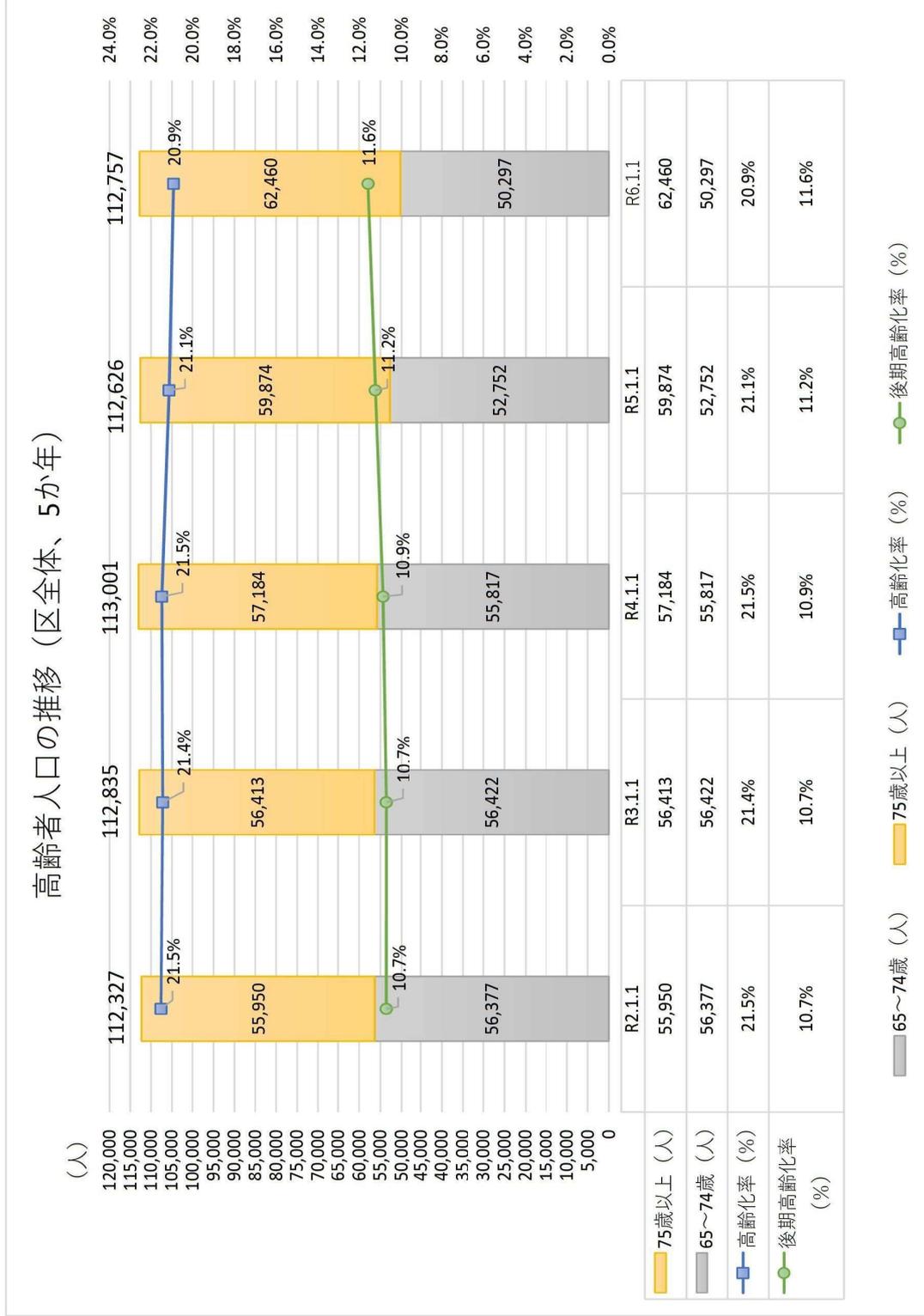
また、警察署とセンターは高齢者の安否確認や虐待対応、特殊詐欺対応といった場面で日頃から連携している。

なお、詐欺被害にあった方（未遂も含む）の固定電話は、警察との連携により自動通話録音機の設置手続きを行っている。

(3) 参考（高齢者人口の推移）

別紙参照

(令和5年度第2回江東区地域包括支援センター運営協議会 参考資料)



※百分率は小数点以下第2位を四捨五入

【指導室】

学校教育における消費者教育

(1) 小学校・義務教育学校（前期課程）

『社会（3年～5年）』

- ・地域の学習や、生産や販売の仕事に関する学習、産業の学習等の中で、消費者教育と関連を図ることができる。

『家庭（5年～6年）』

- ・「物や金銭の使い方と買物」の学習の中で、買物の仕組み（売買契約の基礎）や消費者の役割、物や金銭の大切さや物や金銭の計画的な使い方等について学ぶ。

『特別の教科 道徳（1～6年）』

- ・「節度、節制」「規則の尊重」という内容項目を学習する際に、消費者教育と関連を図ることができる。

(2) 中学校・義務教育学校（後期課程）

『社会（公民的分野）』

- ・「市場の働きと経済」の学習の中で、消費生活を中心とした経済活動の意義や、市場経済の基本的な考え方を学ぶほか、「国民の生活と政府の役割」の学習の中で、消費者の保護の意義と消費者の自立支援などを含めた消費者行政等について学ぶ。
- ・政治や経済、現代社会を取り巻く諸問題の学習を行う中で、消費者教育と関連を図ることができる。

『技術・家庭（家庭分野）』

- ・「金銭の管理と購入」、「消費者の権利と責任」の学習の中で、消費生活全般（金銭管理・売買契約・消費者の権利と責任・消費者トラブル等）について学ぶ。

『特別の教科 道徳（1～3年）』

- ・「節度、節制」「遵法精神、公德心」という内容項目を学習する際に、消費者教育と関連を図ることができる。