

令和4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4年7月8日（火） 午前10：00～11：35
- 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3年度消費者教育の実施状況について
 - (3) 令和4年度消費者教育の実施計画について
 - (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・意見等は以下のとおり。

○ 事例1は、歯科矯正の際の歯科モニター契約についての事例。

歯科医院スタッフの薦めで、アメリカの企業が開発した矯正システムを利用した。モニター契約すればモニター料を支払うので、それを治療費に充ててほしいと言われ、個別信用購入あっせん契約のモニター契約をした。通院の際、閉院すると言われ別のクリニックを紹介されたが、そこでは矯正器具もなく、治療もされなかった。モニター料も支払われなくなり、消費者センターへ相談があった。

相談員がクレジット会社へ連絡したところ抗弁書を受け付けると言われ、相談者に抗弁書の書き方を助言した。相談時点でモニター料の未払額とクレジットの残債は約100万円あり、相談者は矯正治療を再開したいと思っているが、クレジットの請求が再開された場合、別の歯科医院でかかる矯正費用を支払えなくなるため、治療を再開できずにいる。歯科医院はクレジット会社からの立て替えを一括で受け取ることが目的で事例のような契約をしたと思われる。本件では契約トラブルだけにとどまらず、身体的な被害も出ており、特に問題がある事例である。

- ・ 事例1はモニター商法。事業者がクレジット会社から代金を一括で払ってもらい、それを消費者が毎月々返済するという時間のタイムラグを利用する。

歯科医院としては無料で治療した上、クレジット会社の手数料を払わなければいけないので、次々にモニターを募集しないとやっていけない一種の拡大する自転車操業である。最終的に破綻したときには多数の被害者が残ってしまう。

20年程前に着物のモニター商法案件で、被害額自体は100億円位になってしまった事件があり、「特定商取引法」改正の1つの契機となった。「特定商取引法」が変わり「業務提供誘引販売」という形で規制されるようになった。今回の事例はクレジット会社にモニター料が支払われていないと言えば、クレジット会社の請求を止めることはできる。負担した代金を返金してほしいとあるが、相談者は代金を払ったのか。

- 相談者が自己負担した金額は4万3千円。モニター料金の未払い分はモニター契約をした事業者から支払うと言われていたが、現在は弁護士をたてたので、弁護士に連絡してほしいと言われている。現在、クレジット会社側と歯科医師側の弁護士が交渉中であり、なかなか意見がまとまらない状況。

- ・ 本事例の場合、普通のモニター商法と違うのは治療継続をどうするか。モニター商法は破綻後に大勢の人が被害に巻き込まれるので、その点に気をつけないといけない。

- 事例2は、クーポン利用による化粧品の定期購入の事例。SNSの動画広告を見てお試し化粧品を注文したら、回数縛りのある定期便だった。ホームページをよく見て、回数縛りのない定期便の化粧品を注文した。初回分で解約できる期間内に業者に解約の連絡をしたところ、クーポン利用の場合は4回購入が必要と言われ、解約を受け付けられず納得できない。未払いの場合はどうなるのか。届いた商品はどうするかと消費者センターへ相談があった。注文画面表示で定期縛りのない申し込みをしようとする、10分間限定で割引クーポンが表示される。注文完了となる最後の画面で確認事項として小さい文字で4回の受け取りが条件で総額が記入されており、10分間で詳細な記載事項を確認するのは困難と思われた。

未払いだと1~2か月後には弁護士から督促がくる流れになっている場合がほとんどで、督促を放置した場合は裁判になる可能性がある。届いた商品は、解約ができていないので受け取り拒否しても代金を支払わなくていいことにはならない。配達された商品は使用せず、記録が残るかたちで解約を申し出し、

自宅に保管するよう助言した。

- ・ 事例2は、定期購入の事案。特定商取引法が今年の6月1日から改正され施行されている。スマホによる注文画面の最後の確認画面に各回の購入数や金額を全部載せなければいけなくなった。

本事例の6月以降の画面では、特別割引クーポンをクリックすると説明が書かれていて、各回の購入金額がいくらになるかを記載したページが出てくるようになった。これを見て申し込み内容を確認すると最後のページで割引クーポンを適用した場合の購入回数ごとの金額が表示され、クーポンを利用すると初回は安いと2回目以降は総額で4万円で、どういう契約をするのか、ご注文確認画面まできちんと見ればわかることとなった。ただ、初回は安い、10%引きが10分以内に契約しなければということで、ゆっくり見ていないと誤った認識のまま契約してしまうことがまだあり得る。

システムを作る側は色々なことを考えて、法律をすり抜けようとする。

- 事例3は、ネットのサブスクリプション（サブスク）の相談事例。定額制の音楽・映像等の配信サービスで、申し込み・解約も全てネットになっており、その解約の仕方がわからない。また、スマホの通信料と一緒に請求される明細がなく何の請求かわからない。久しぶりに利用明細を確認したら身に覚えのない請求があり、過去の明細を確認。1年以上前から引き落とされていたので返金してほしいなどの相談が寄せられた。

サブスクリプション契約は、解約しない限り、利用の有無に関わらず請求され続ける。初めに無料期間があるサービスの場合には、無料期間経過後に有料となったことに気づかず、ずっと払い続ける場合もある。サブスクの相談は20代、30代の若者からの相談も多い。

また、サブスクの契約者が死亡した場合、家族から何の契約かわからないが請求があるという相談や、サブスクの解約ができていないといったメールが届いたなど架空請求の相談も寄せられている。

- ・ これまでであれば紙（契約書など）を残していれば解約の仕方などもわかったが、今はなかなか難しい。どのようにやるのかホームページをあちこち見ないとわからない。安いからとの理由で契約するのも考え物でどうにか規制を考えてもらう必要があるかもしれない。

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。

- 青少年課が所管する「青少年交流プラザ」においては、毎年青少年、特に中高生に向けた消費者教育の啓発を行っており、令和3年度は、中・高校生の居場所作り事業の中の一環として行った。消費者被害について考えよう！ということで、今年の1月18日から31日まで中高校生から20代を対象に行った。参加人数は31名で若者に身近なスマホゲームを題材に課金やウイルス被害、架空請求等をめぐる対策について事例を交えながら考えていただいた。

令和4年度の計画については、次の2点を計画している。1. 中高校生の居場所作り事業で、中高校生のための SNS やスマートフォンの安全教室を7月29日に実施し、12月にも予定している。SNS におけるトラブルなどについて利用実態を紹介する講義をはじめとして協議、実習等を行う。

2. 高校生が教える保護者の為の SNS 講座で、情報モラル指導に必要な知識と技能を保護者が身に付けることを目的とし、令和4年10月と令和5年1月を予定している。対象は中高校生の保護者で、高校生が自らのツイッターや LINE などの SNS における感動体験やトラブルなどについて利用実態を紹介する講義を行う予定。

- 地域ケア推進課では、高齢者の総合相談窓口である長寿サポートセンターの運営事業を行っている。令和4年1月から5月までに長寿サポートセンターからあげられた消費者被害相談件数は3件で、うち被害があったものは2件、未遂に終わったものは1件であった。昨年度全体では21件の相談があり、被害にあったものは5件、未遂は16件であった。

地域ケア推進課では、区内3警察署と長寿サポートセンターの意見交換会を毎年開催し、それぞれの業務説明やお互いへの質疑応答を行っている。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をしているため、今後も連携強化を図っていく。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、区内の高齢者への注意喚起を行っている。

- 昨年度の長寿サポートセンターの消費者被害相談 21 件のうち未遂に終わったものが16件とのことだが、どういう形で未遂に終わったのか。

具体的に相手とやりとりして、寸前で未遂に終わったというものか。

- ・ 被害はなかったが、被害に遭いそうだったという報告等を未遂としてカウントしている。例えば、「不審な電話が入って、危ないと思いすぐ切った。」などが未遂に入っている。

具体的なやりとり事例は長寿サポートセンターで情報共有し、包括推進係

でカウントをしている。

- 未遂といったら数限りなくあるかと思う。銀行員を名乗る人から還付金の詐欺電話があり、カードの確認に行くのでカードを用意しておいてほしいと言われた。区役所の何課か確認したところ、実在しないと思われる課で、こちらから区役所へ確認するので連絡先を教えてほしいと尋ねても教えてくれなかった。これは未遂で、区内あちこちに電話が架かっていると思い、警察に連絡した。
- 学校における消費者教育の内容について、令和2年度から小学校の学習指導要領が全面改訂され、中学校では令和3年度から新たな学習指導要領での教育が始まっている。中学校では社会科の公民的分野で、主に中学3年生が市場の働きと経済の学習の中で、身近な消費生活・市場経済・生産や金融の仕組みと働きを取り扱うよう示されている。技術家庭科の家庭分野においては、消費生活・環境の学習で金銭管理・売買契約・消費者の権利や責任等を取り扱うよう示されている。各学校ではこれに基づき教科書を用いて学習を行っている。どちらの学習においても具体的な消費活動に基づいた金銭管理、学習活動、消費者トラブルは設定されている。

また、道徳の中でも、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の項目で消費者に関する教育が取り上げられている。小学校では中学校と同様に社会科や家庭科、道徳を中心に発達段階に応じて指導している。

SNS等による消費者トラブルで東京都が作成している「SNS東京ノート」を活用しながら、SNS学校ルールまたSNS家庭ルールを学校や家庭で作成して、SNSのトラブル未然防止を図っている。昨年度からギガスクール構想で、1人1台学習者用のタブレット端末を貸与しており、情報教育をより進めている。その中でも情報モラル教育ということで、インターネットへの適切な対応の学習を小学校1年生から学ぶ教育に変わってきている。
- 今年の事案としてはネット関係が増えていて、頼んだ商品が届かない、違うものが届く、SNSを使って滞納金があると言って払わせようとする事案が多い。身に覚えのない商品が家に届く、いわゆる送り付け商法と思われるものや、屋根の修理業者を名乗って屋根の修理が必要だという相談も多い。深川署管内での特殊詐欺の発生は多く、区役所職員や警察官をかたる電話が非常に多い。とりあえず多数電話を架けているので、引き続き、皆様の注意喚起をしていただければと思う。
- 昨年から増えている事案として、1点目は警察ではサポート詐欺とよばれて

いるもので、パソコンサポートを名乗る者からパソコンの画面上やポップアップで「修理をしてください。」「ウイルスが入っています、修理します。」などの画面が出てきて、そこへ電話すると遠隔ソフトを導入するように言われて導入し、きちんと動くので信用してしまう。その後修理代金としてコンビニのマネーカードで支払いをし、ずっと払い続ける事案が昨年から非常に増えている。パソコン関係のシステムエンジニアも騙されている。相当精度の高い詐欺と感じている。

2点目はロマンス詐欺で、投資も絡んでくる。最初にインターネットや SNS 等で異性が接触をしてきて、話しをしてくる。その後、会話の中で“こういう投資がある”と誘われ、投資のサイトについてお金を払うと、表示上は投資額が段々あがっていき、うまくいっていると感じるが、その後出金を希望すると出金もできない状態となり、連絡もとれなくなるという詐欺が多くなっている。どちらも外国人による手口が多く、犯人にたどりつけるよう頑張っているところである。

城東署管内で多いのは訪問買取で、着物を買取ると言われ家にあげると、貴金属を買取るという内容が変わって、安い金額で貴金属が取られてしまうケースが多い。また、屋根の修理業者が管内を回っている。業者は都外業者であり、恐らく都外でやりつくして都内へ足を延ばしていると思う。引き続き注意喚起を行っていきたい。

- 他署に比べ相談数は比較的少ない状況で、相談者は高齢者の方が多く、先に報告のあった詐欺被害の相談が多い状況である。相談数が少ない分、時間をかけて最後まで対応する姿勢でいる。引き続き相談業務に関しては、消費者の立場にたって適切に対応していきたい。
- 他区のぼったくりバーの相談が寄せられている。被害額が多い人で1晩に2百万円以上、クレジットカード数枚を上限金額まで利用しての相談。カード会社が被害者であると警察の方からは判断されてしまうようで、被害届を受理していただけない相談者がほとんどである。被害にあった場所が相談窓口になるのか。被害場所が他区の場合、相談者が住む地元警察では受け付けないのか。
 - ・ 現場確認など諸々の作業があるので、被害場所の警察署が適している。ただ、警察相談というのはどこの警察署で相談しても構わないので、できるアドバイスについては各署で行っている。
- 消費者側からするとクレジット会社に申出するためには、警察が被害届を受

理した証明を出してくれと言われるから、とりあえず受理してもらわないと困るという感じである。

- ・ 基本的には被害にあった場所の警察署でやってもらうのがベストというところで、警察として該当署へ行くように言うこともあると思う。

○ 先日の区報で、特殊被害が江東区は20%増えていてびっくりしたが、どうして江東区はそんなに多いのか？

- ・ 世帯が多いところ、人口比、高齢者比とかそういったもので多くなる傾向がある。江東区は結構都営住宅が多いので高齢者も比較的多いところであり、どうしても被害が多くなってしまっていると感じている。一概になぜ被害が多くなったのかは言えないが、色々な絡みがあり、犯人グループが多くなった、江東区を狙うのが多くなったという事が考えられる。

○ コロナのせいで高齢者が在宅している。着物や貴金属だけでなくお皿や靴などの買い取り、1戸建てだと雨どいなど保険が出るからお金が受け取れるなどの電話もある。あなたの画像を入手したのでお金を振り込むように、振り込まないと編集した画像を拡散するというメールが毎日くる。メールアドレスを変更してこなくなった。警察へ届けると、犯人を追及してくれるのか。

- ・ 海外の者がやっているケースが多い。パソコンなどにアプリを入れないと遠隔操作はできない。アプリや悪質なウイルスを入れられるとカメラもあちら側から起動できることがあるので、そういった手口があるのは事実である。
自宅にいるときでも、常時留守番電話にして、相手がだれかを聞いてから受話器をあげてもらえれば通話できるので、それを警視庁では勧めている。ぜひよろしくお願ひしたい。

○ 7月1日号区報1面にも掲載しているので、自動通話録音機を活用してほしい。