

## 令和4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5年1月26日（木） 午前10：00～11：27
- 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4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、江東区消費者相談・被害の状況について、資料1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、マンションリースバック契約についての事例。

リースバックというのは、自宅を売る売買契約と賃貸契約を同時に行い、売って現金化し所有権は業者に移るが、そのあと賃貸契約で住み続けるという契約。

当事者は80歳女性で、息子さんからの相談事例。

先月、業者から電話があり、リースバックについて勧誘を受けた。

その後、業者が訪問し、認知症になったら自宅マンションが売れなくなるなどと言われ、何度か訪問を受け、4日前に契約書に署名捺印した。業者から契約書はあとで送ると言われ、持ち帰られて手元にない。売却額は1,500万円で相場の半額位だ。賃料は1ヶ月15万円と高額で、居住を続けるのが難しくなると思われる。業者は母の預金通帳を確認したり、タブレットで認知症の検査をし、家族には話さないようにと言われた。家族の交渉の結果、解約に応じてもらい、契約書面を破棄することで終えた案件であった。本事例のように時間が経ってから被害に気づき、周りが気付いた時には家を追い出される。このリースバック契約は、ネットやテレビでもかなり宣伝していて、契約を検討している方も結構いるかもしれない。契約内容をしっかり把握した上で自分の状況に合わせ判断しないと、本当に大変なことになる。

・事例1は、高齢者の方が、不動産などの資産はあるが、手持ち資金がないとか、

或いは急にお金が必要になったという時に、何か方法がないかということで、方法としては、事例にある「リースバック」が1つある。これは売ってしまって、そこに住み続けて賃料は払う。

その他に「リバースモーゲージ」という、テレビなどで宣伝している、一応抵当権設定をして、亡くなった時点で清算するというタイプ。そういう二つがある。

○ 事例2は、換気扇フィルター交換の事例。

当事者は90歳で一人暮らしの女性、この事例も姪御さんからの相談。3日前、自宅の集合住宅を業者が訪問し、宅内点検を行うと言われたので、管理業者が委託した点検業者だと勘違いし家に上げた。業者から、換気扇フィルターの交換が必要だと言われたが、使うことがないので断ったが、勝手に交換されてしまった。6万円を請求され手元にあった3万円を支払った。今日の午後業者が残金を受け取りに来る予定だが支払いたくない。どうしたらよいかという相談。

業者は契約書面も渡さず、領収書だけあり、その領収書の業者に消費生活相談員が電話をかけたところ留守電対応になっていたので、消費者センターからの電話である旨メッセージを入れた。そうしたところ、その後、相談者宅に請求に来ることはなかったが、返金交渉もできなかった。

・2例目の換気扇フィルターの交換も、法律的に言うと、3日位しか経っていないのでクーリングオフが一つ考えられる。こういう商法が、要するに契約をしないうちに、その契約内容を実現してしまって、回復できない形にする。例として挙げられるのが、昔あった竿竹屋が来て、寸法に合わせて竿竹を売る。買いますと言う前に勝手にその竿竹を切ってしまって、お金の代金を請求するというケースがあり、こういうタイプの問題商法がある。

消費者契約の中で、契約をする前に契約内容を実現してしまった場合には、取り消しができるという一応規定が入っている。それで取り消しをすることはできるが、お年寄りはおとで仕返しを怖がって、業者に対してきちんと主張しないということがあり、なかなか被害回復はできないと思う。やはり周りの人が気が付いてあげて、消費者、お年寄りだけに任せるのではなく、支援して、被害回復を行うことが重要だと思う。

○ 事例1は銀行ではない。あやしいとこの時点で思う。例えば、80歳の人が1,500万円で売ったすると、賃料が1ヶ月15万で年間180万。10年も経たないうちに1,500万円がなくなってしまう。もし95歳まで生きたとすると、もう家も売って何も無い。そういう事例はもう起きているのか。

・数年前に受けた案件だが、高齢夫婦の来所相談があった。年金暮らしになり収入

が減少し、住宅ローン残債が1,500万円位を負担に感じていた時に業者が自宅を訪問した。業者から「住宅ローン残債を全額一括返済できて、このまま住み続ける事ができる」などと言われ、自宅マンションを2,000万円で売却した。住宅ローンを一括返済し一瞬楽になったが、家賃が20万円と高額で今後支払っていけるか不安との相談だった。当センターで相談者の手持ち資金をもとに計算したところ、2年位しか住み続けられない事がわかり相談者は愕然としていた。

- ・リースバックのケースで言うと、事業者側がその相手方に合った商品を買わないといけないという義務はあり、適合性の原則と言う。例えば、老人ホームに入る人にリースバックしても、家賃を払っていかないとならないと、自宅を確保している意味があるのかとか。そういう問題があり、どういう商品が相手方に適合してるのかどうかを金融商品の場合は考えないといけない。そういったところの違反だとかを指摘していく、交渉していくことが必要かと思う。

- ・費用対効果を考えて実行するような高齢者に対する教育が必要かと思う。

**事務局より、令和4年度消費者教育の実施状況について、資料2に沿って説明。**

○ 成年年齢引き下げでの消費者トラブルですが、実際の相談は多かったのか。

- ・特に増えたとの実感はないが、問題性を感じた相談はエステの特定継続的役務提供契約である。都度払いのエステを利用していた学生が、18歳になった途端、業者から2年間で数十万円になる契約を勧められ、クレジットの分割払いで契約したが、高額なのでやめたいと言った相談が寄せられている。特定継続的役務提供契約の場合、クーリングオフが可能だが、クーリングオフ期間を過ぎて中途解約する場合は違約金が発生してしまう。

若者に多い相談では副業サポートなどの情報商材関連のものがあり、副業するためのノウハウなどの情報等を買う契約。業者からすぐに儲かるのでその利益で情報料を返済できるなどと言われ、消費者金融やクレジットのキャッシングをして支払ってしまったが儲からないなどの相談。18歳になると親の承諾なく借金契約ができてしまい、高額契約被害にもつながり注意が必要である。

- ・今までは20歳になるのを待ってエステの契約をさせる業者が結構いたが、それが18歳になっているということはやはりある。それは危険なひとつの兆候であると思う。若者関係でいうと、講座の実施の状況で若者向けの消費者講座「気をつけて！若者の消費者トラブル」は参加人数が4人とあるが、広報の仕方に少し工夫がいる

という感じがする。

・広報の方法としては、区報に掲載とLINE等で発信というような形で取り組んでいる。正直、区報を見ている若者がなかなかいない。LINE等も希望する方が登録するスタイルなので、若者に周知するツールとしては浸透しにくいのかと考えている。そういった面もあり、今年度は青少年課にご協力いただいて、「きずな」という広報誌に成年年齢引き下げの記事を載せていただいて、小・中学生、高校生のお手元に届くように、新しいアプローチを進めた。直接消費者講座の参加に繋がっていないというのが現状かと思っている。

**委員より、各所管課における消費者教育の取り組みについて、資料3に沿って説明。**

○ 青少年課では、亀戸にある青少年交流プラザで、毎年青少年を対象とした消費者教育の事業を実施していたが、令和4年度については、新しい指定管理者になり、引き続き消費者教育ということで実施した結果となっている。今回については、①中・高校生のためのSNSやスマートフォンの安全教室、②保護者のためのSNS講座、③消費者展出版を実施した。今年度、特に変わったところとしては、初めて消費者センターとの協力・連携をして実施したところ。こちらの結果については記載の通り①については参加者も4名ということで、先ほど会長がおっしゃられている、人数的な参加者が少ないなどというのはある。来年度に向けては少し広報を見直して、もっと参加者が増えるように実施していきたい。来年度の計画については、先の①②の2点を引き続きやる予定にはなっているが、随時消費者センターとも相談の上でさらに新しいものを考え、参加者がさらに増えるように検討していきたいと思っている。

○ 地域ケア推進課からは、区内21ヶ所の長寿サポートセンターの方に報告が上がってきている消費者被害をお知らせしたい。令和4年の4月から12月までで把握しているもので7件あり、うち被害に遭ってしまったものが4件、事前にご家族等が止めたケースとか、ケアマネージャーに相談があり事前に止められたケースを未遂に終わったものとして挙げていて、そちらが3件となっている。

被害4件の内訳は、オレオレ詐欺が2件、集合住宅建て替え工事業者の成り済まし点検で現金を盗まれた報告、インターネット不動産販売と名乗る業者が自宅に訪問をしての儲け話となっている。長寿サポートセンターで把握する消費者被害と特殊詐欺被害の件数を令和2年度から比べると、令和3年度は深川管内で高齢者の詐欺がすごく増えていたと警察の方から聞いているが、令和4年度は減少傾向にある。

長寿サポートセンターの取り組みとしては、警察署の方との意見交換会を毎年行っており、そこで被害内容などの情報交換をし、各センターにその情報を周知、日頃から連携をして被害の防止に努めている。

コロナ前は消費者センターの方とも協力させていただいて、いろんな講座を各センターでやっていた。今後も連携していけたらいいと考えている。

- 学校教育における消費者教育の内容について、中学校では社会科公民的分野の市場の働きと経済の学習において、身近な消費生活、市場経済、生産や金融などの仕組みや働き、それらについて取り扱うように示されている。また、技術家庭科の家庭分野の消費生活、環境の学習では、金銭管理や売買契約、消費者の権利と責任等について取り扱うように示されている。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についての学習活動や消費者のトラブルに関わる学習活動が設定されている。また、特別の教科道徳でも、節度や節制を守ることとして、法や決まりの意義を理解することなど消費者に関する教育として取り上げている。

小学校でも中学校と同様に、社会科、家庭科、特別の教科道徳を中心にして取り上げられている。小学校家庭科では、インターネットでの取引での注意や売買契約の仕組みについて、消費生活センターの紹介等についても学習を進めている。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。

- 最近の事件相談は、QRコード決済の乗っ取られ事案の相談が多くなっている。何か情報が流れてるとか、そういうのもあるようだが、その前にフィッシング詐欺にあい、自分のIDだとかパスワードを入力していることが多々あり、今日立っている。
- 江東区は高齢者、団地、外国の方が多い。その中でもサポート詐欺。パソコンをいじって、「ウイルスに感染されています。コンビニに行ってアマゾンカードを買ってください。」という被害が結構高齢の方に多い。今の高齢の方達は結構パソコンを触っている。だまされる人はそういう手口があるのを元々知らない。大事なのは高齢者の周りの人が見てあげるといのが一番いい。
- 高齢男性から直接警察へ連絡があり、今業者が来て、風呂の給湯器を変えるという契約業者が来たが、どうしたらいいかとの相談が来た。聞くと都営住宅の方で、警察から都営住宅の方に確認をしたら、そのようなことは一切していない、個別のお宅いきなり訪問することはないということで事なきを得た事案があった。今後とも江東区の方とは連携をし、色々な特殊詐欺、SNSの被害防止等について、情報共有をよろしく願いたい。

- 明らかに統一協会や信者の相談事、二世の方の相談、靈感商法で困っている、統一協会を名乗っての相談事は江東区ではあるのか？

・区の方では、今回の統一協会の問題は色々側面があり、消費者センターの関わりだと、例えば印鑑を買わされてしまう、壺を買わされてしまうなど、要は契約に関わる相談は消費者センターとしてはある。一方で、例えば二世信者の問題は消費者センターには来ない。お金の関わる場所ではないので。どういうところに相談に行くかという、様々な場合が想定される。二世信者でお子さんが小さい場合には、例えばネグレクトに当たるのではないかとということで、児童相談所に行く場合もある。統一的な窓口がなかなかない。一方、今はある程度その法律的な観点から、法テラスの方に案内をした上でそこからさらに細かく関係先へ繋げていくという形になっている。区や警察が代表的な窓口になっていないところがあるので、なかなか状況把握しづらい。

・統一教会の関係は、法律的問題は法テラスといところに振られる。法テラスの方から弁護士会に来て、消費者関連の弁護士に相談がくる。4件程相談を受けたが、いずれも家族の方からの相談でご本人からの相談はなかなかない。献金した方、壺を買った方が相談するのではなくて、家族の方が困っているという相談がある。ご本人がそこから抜けないと、主体はご本人で、お金を返してくださいと言わなければ、周りがどんなに騒いでもそれはできない。ご本人が脱会の意思があれば、相談活動しているところ、団体などと繋げて、長い時間かけてカウンセリングしながら対応する。統一教会対応案件は多いから、恐らく江東区の方もその中にはいらっしゃると思う。

- 江東区民まつりは、全体でどの位来ていただいたのか。

・約20万人です。

- 個々に講座をやったりしてもなかなか参加者が受講してくれないという現状があるが、区民まつりとか消費者展とか、そういう大きなイベント、色々催しがあると来てもらえるので、江東区に協力をお願いして私達も頑張っていきたい。
- 消費者センターが行う講座等についての広報のあり方、どうやって区民に伝えていくかについての課題が指摘されたと思う。ご意見を今後反映させていただければと思う。