

令和7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8年2月6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（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7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については、携帯ショップにてウイルスソフトなど携帯サービスではない別のものを一緒に勧められ契約してしまうという事例である。

相談者は、そのような契約をする認識がないまま契約してしまうため、後日、解約を希望したが、解約金や残額の一括支払いを求められた。

ソフト会社や携帯電話会社との交渉の結果、一定の解約を認めてくれるケースもある。

○ 事例2については、最近多くなっているスポーツジムの契約に関する相談で、月謝制が主流だった中、最近はキャンペーンなどで、割引をすることにより長期契約を結ばせるというような事例である。

事情により実際に通えなくなるようなことがあるときに、解約を申し出ても期間内は解約できないと案内され、本人の認識と違うということで、相談があった。

契約時の約款などに明記がある場合は、期間内での解約は違約金が発生するなど相談者の希望する形での解約は難しい。

○ 両事例とも消費者側は、利用料金や端末代金を安くするなどの側面に目が向きがちで、継続契約などの縛りや解約時の条件に注目せず契約してしまうことがトラブルになる理由だと思う。その違約金の定めが、余りにも消費者に不利

益な場合には、消費者契約法では、違約金の金額について制限をする形で定められているので、その方向から交渉することになると思う。

- 契約当事者年代別で年代「不明」が多い理由は？
- 匿名希望や年齢非回答があり、データ区分上、不明と処理するため。

事務局より議題（2）について、資料2により説明。

- 代金などを支払ってからの回収は難しい。支払い前に相談するよう強く周知してほしい。
- 例えば、給湯器等の訪問勧誘は、契約した後に内容に不審な部分があることに気づき、支払い前に相談されることが多く、クーリング・オフ制度などの助言をしている。ただし、鍵開錠・水回りのトラブルは深夜等が多く、その場で請求され、支払ってしまうケースが多い。

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・高校生のためのオンラインリテラシー教室、その学習内容を発表する中学・高校生が教えるインターネットリテラシー教室を実施した。また、若者の自立支援・スキルアップ事業として明日から役立つ企画力・実行力 UP 講座～週末ゲーム大会企画部～を実施した。
- 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。ほとんど後期高齢者が被害を受けている。長寿サポートセンターと消費者センターが連携し、不動産契約の支払い後、クーリング・オフにより全額返金させ被害を防いだ事例もある。
今年度は消費者センターとの意見交換を実施し、引き続き情報共有と連携を図っていく。
- 小学校では社会科・家庭科・道徳を中心に、インターネット取引の注意点や売買契約の仕組み等を学習している。中学校では社会科、技術・家庭の分野でオンラインゲーム、ワンクリック詐欺などのトラブルを未然に防止するよう指導している。近年増加しているSNS等による消費者トラブルについても、各学校が「SNS学校ルール」を定め、それをもとに、家庭においても「SNS家庭ルール」を決めて、各家庭での啓発を行っている。

また最近、生成A Iの活用が学校現場でも導入しており、子供たちがフェイクニュース等、正しい情報を得る力がまだ十分に育っていないことから、教育委員会としては生成A Iリテラシーを情報モラル教育として実施していくことが急務だと考えている。

- 消費者教育推進地域協議会を江東区は設置しているのか。
- 現状は未設置。個人情報共有の担保等の課題があり、現在は長寿サポートセンターなど関係機関と連携を進めるなど、国の方針も踏まえ検討している。
- 精神的に未熟な若者たちが生成A Iへ依存し、誤情報などに惑わされる懸念から、A Iリテラシー講座があればと思う。
- 生成A Iの回答を鵜呑みにしないような教育は必要だと考えている。講師選定を含め検討していく。
- 訪問勧誘対策として防犯ステッカーやチラシの配布を行っている。若者の消費者相談が多く、オンラインゲームを介した金銭のやり取りやマッチングアプリで知り合った人からのセミナー勧誘などの相談がある。また、20代～30代くらいの層に関しては、啓発の機会が少ないため、今は「デジポリス」という公式アプリの普及により啓発を進めている。
- 一つの事例として19歳男性が見知らぬ電話での指示により、多数のにせブランド品を受け取らせられ、販売寸前で家族が気づき、警察に相談し未然に防止した。若者が加害者側になってしまう恐れもあり、若者への教育が重要と感じる。
- 高齢者への啓発の機会はあるが、中学・高校生への啓発方法は。
- 以前、青少年プラザのイベントに消費者センターが参加したことがある。今後も調整しながら連携していきたい。
- 小中学生対象だが、各学校からデジタルチラシを一斉メールにより各家庭へ情報発信するなど必要に応じて連携できればと思う。
- 消費者センターでは、区内の大学に対して4月のオリエンテーション時に、新入学生に対する消費者教育の場をとアプローチしている。4月に2校実施に向けて、現在大学と調整中である。

令和7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8年2月6日（金） 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7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7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 …………… 7 頁

【参考】

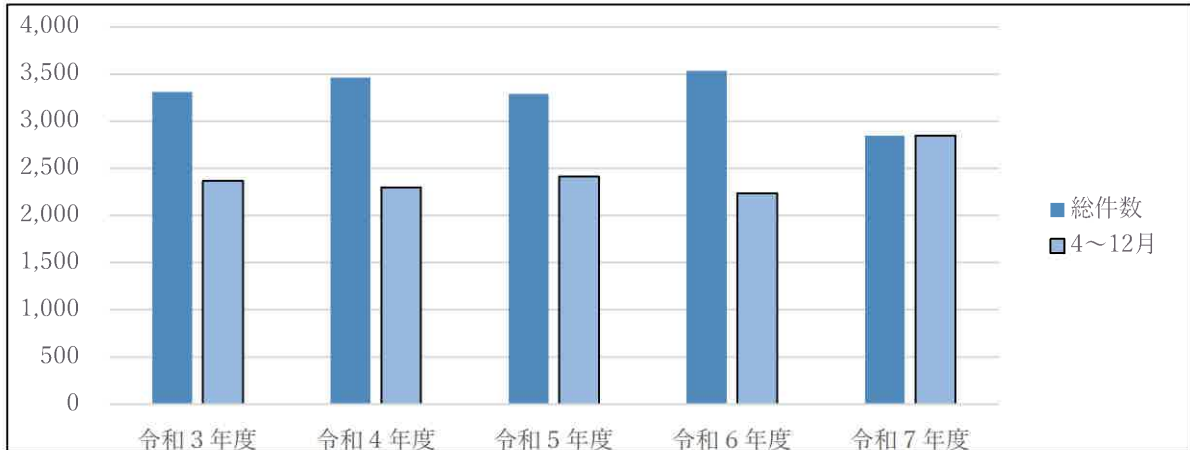
- 参考1 江東区消費者教育推進委員会設置要綱 …………… 1 2 頁
- 参考2 消費者教育推進委員会委員名簿 …………… 1 4 頁
- 参考3 前回議事要旨 …………… 1 5 頁

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7年度4月～12月の相談件数は2,845件、前年同時期の2,234件より27.4%の増となっている。

図表1 相談件数



	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
総件数	3,309	3,464	3,292	3,535	2,845
4～12月	2,367	2,295	2,412	2,234	2,845
増減率(%)	▲13.2	▲3.0	5.1	▲7.4	27.4

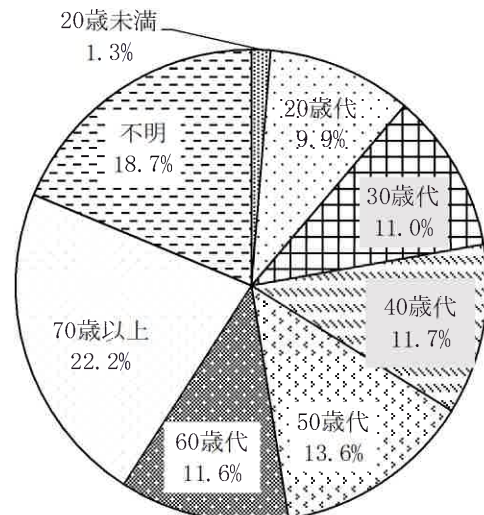
(※) 7年度は4～12月の件数。増減率は4～12月の相談件数との比較。

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22.2%と最も多い。各年代で件数が増加しており、特に30歳代、60歳代での増加率が高い。

図表2 契約当事者年代別構成

	相談件数	構成比(%)
20歳未満	38件	1.3%
20歳代	283件	9.9%
30歳代	312件	11.0%
40歳代	332件	11.7%
50歳代	386件	13.6%
60歳代	329件	11.6%
70歳以上	633件	22.2%
不明	532件	18.7%
合計	2,845件	100.0%



3. 相談の内容

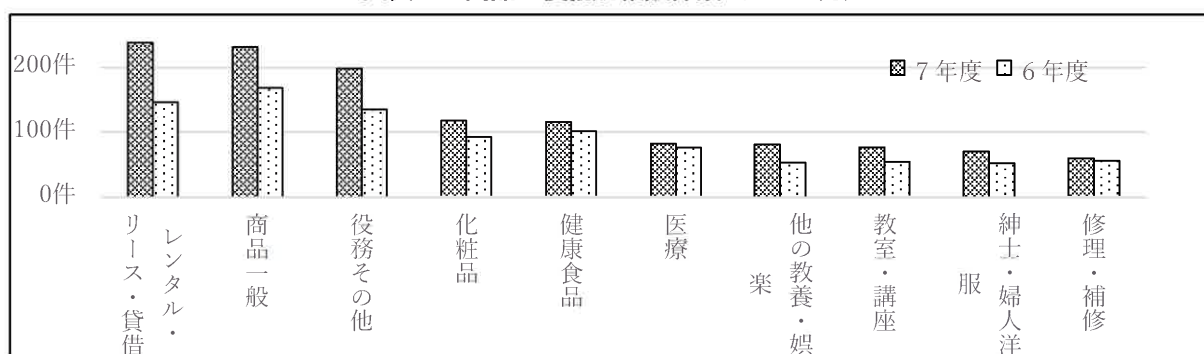
商品・役務別相談件数 上位 10 位

順位	商品・役務	7年度	6年度	増減率	主な項目
1	レンタル・リース・貸借	238件	146件	63.0%	賃貸アパート・マンションの退去費用、設備の不具合、家賃増額等
2	商品一般	231件	168件	37.5%	不審な電話・メール・SNS、心当たりのない代金の請求
3	役務その他	198件	135件	46.7%	給湯器・分電盤の点検訪問、鍵の解錠、電子渡航認証代行サービス等
4	化粧品	116件	91件	27.5%	定期購入、解約できない
5	健康食品	114件	100件	14.0%	定期購入、解約できない
6	医療	81件	75件	8.0%	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	他の教養・娯楽	79件	52件	51.9%	未成年者のオンラインゲームへの課金、スポーツジムなどの退会
8	教室・講座	75件	53件	41.5%	教室・講座内容への不満、中途退会、オンライン講座の解約
9	紳士・婦人洋服	69件	51件	35.3%	ネットで注文した品物が届かない、粗悪品
10	修理・補修	59件	55件	7.3%	排水管・トイレ詰まり工事

相談の特徴

- 令和7年度で相談件数が最も多い商品・役務は、「レンタル・リース・貸借」であり、前年度期比で 63.0%伸びている。ほとんどが賃貸アパート・マンションで退去時の原状回復費用や設備の不具合、更新時の家賃値上げに関するものがある。
- 「商品一般」は個人情報を聞く不審な電話・メール・SNS、クレジットカードの不正請求などがある。
- 「役務その他」は、給湯器・分電盤の点検訪問、鍵の解錠サービスの高額請求。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事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。
- 「化粧品」と「健康食品」は定期購入に係る相談が多く寄せられている。お試しのつもりが定期購入だった。解約できないなどの相談が多い。

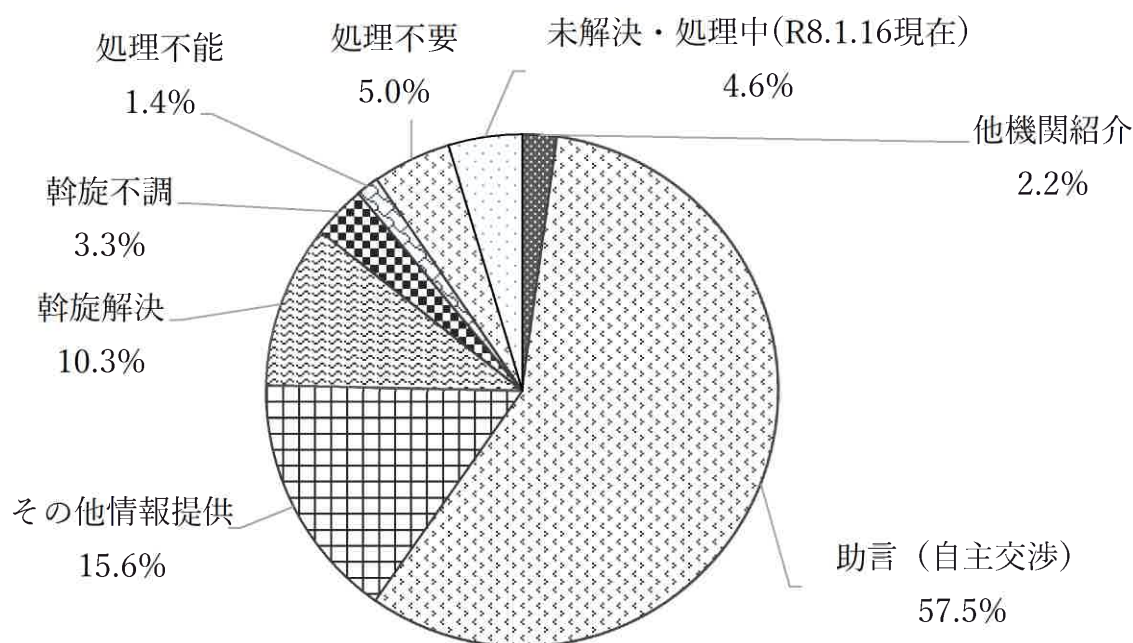
図表3 商品・役務別相談件数 (4~12月)



4. 令和7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	62件	2.2%
	助言（自主交渉）	1,637件	57.5%
	その他情報提供	444件	15.6%
	斡旋解決	293件	10.3%
	斡旋不調	95件	3.3%
	処理不能	41件	1.4%
	処理不要	141件	5.0%
	合計	2,713件	95.4%
未解決・処理中(R8.1.16現在)		132件	4.6%
相談総件数		2,845件	100.0%
処 理 期 間	即日処理	1,694件	59.5%
	継続処理	1,019件	35.8%

図表4 処理結果別割合



5. 相談内容事例

【事例1】

相談内容	携帯ショップに出向きウイルスソフトの解約を申し出たが、担当者より「解約はできない。ウイルスソフトを契約すれば 22,001円の端末代金が端数の1円になるという契約だった。契約先は他社であり、当社ではない」と説明を受けた。そのような契約内容だったという記憶はないが「それならば端末代金の割引相当額を払うので、ウイルスソフトは不要なので解約してほしい」と要望したが、担当者は応じてくれない。なお、ウイルスソフトの月額料金は750円だ。対応について不満である。
------	---

【事例2】

相談内容	インターネットから申し込んだスポーツジムの契約に、9か月間の最低利用期間（縛り）があることが判明した。 今後、通えなくなる可能性が高いため、契約を解約したいが、可能か。
------	---

令和 7 年度消費者教育の実施状況について

1. 消費者講座（1月31日以降は予定）

No.	実施日	講座名	講師名	参加人数
1	4月23日(水)	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	28名
2	6月3日(火)	今から取り組む終活～安心老後のためのお金の話～	金融経済教育推進機構 (J-FLEC) 北澤 千秋	27名
3	7月30日(水)	その住宅リフォーム大丈夫ですか？～リフォームトラブルにあわないために～	住宅リフォーム・紛争処理支援センター	16名
4	7月30日(水)	お金って何だろう？	金融経済教育推進機構 (J-FLEC) 豊田 眞弓	親子 11 組 23名
5	10月30日(木)	相続税の基本	東京税理士会 江東西支部 室井 淳	29名
6	11月1日(土)	ネット通販やSNSの活用法とそのトラブル回避術	東京都消費者啓発員 才木 智子	12名
7	1月28日(水)	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	24名
8	1月31日(土)	はじめての投資	金融経済教育推進機構 (J-FLEC) 古藤太平	24名
9	3月10日(火)	電気安全教室	(一財)関東電気保安協会	30名 (予定)
10	3月18日(水)	自転車事故のリスクと損害保険の役割	(一社)日本損害保険協会	30名 (予定)
11	3月18日(水)	自然災害と損害保険	(一社)日本損害保険協会	30名 (予定)
12	3月25日(水)	セカンドライフと生命保険 ～老後の家計を考える～	(公財)生命保険文化センター	30名 (予定)

消費者展にて開催した講座

13		ハギレでいちごポーチをつくらう	環境整備推進委員会	44名
14	12月7日(日)	消費者トラブル啓発 DVD 上映	消費者センター	118名
15		お金って何だろう？	金融経済教育推進機構 (J-FLEC) 豊田眞弓	親子 4 組 8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(金)	親子で東証アローズ・貨幣博物館見学	/	16組 34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	4月15日(火)	東京倉庫協会 江戸支部	最近多いトラブル事例について～ ネット通販で消費者被害に遭わな いために～	30名
2	6月11日(水)	東陽長寿サポートセン ター	高齢者に多い消費者トラブルにつ いて	20名
3	9月17日(水)	江東区消費者団体連絡 協議会	相談事例から知る消費者トラブル～ 手口を知って被害を避ける～	36名
4	10月3日(金)	全長寿サポートセンタ ー	長寿サポートセンターと連携した事 例と最近の消費者トラブル事例	30名
5	12月12日(金)	北砂西長寿サポートセ ンター	消費者トラブルの予防策や対応策に ついて	33名
6	12月17日(水)	枝川長寿サポートセン ター	最近多い消費者トラブルについて	11名
7	2月5日(木)	東陽福祉会館	高齢者に多い消費者トラブルにつ いて	20名 (予定)
8	3月30日(月)	大島福祉会館	高額な修理費用の請求(訪問販売)	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6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	10月18日(土)～ 19日(日)	江東区民まつり	「消費者センター」ブースにて消費者ク イズ実施。啓発グッズ配布。
3	12月7日(日)	消費者展	講演会、親子向け講座、消費者クイズ、 消費者団体・協力団体による展示、味噌 や野菜と果物の販売等。
4	1月21日(水)～ 23日(金)	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) 区役所デジタルサイネージによる消費者ホットラインの周知(年2回)

- ・若者に多い消費者トラブル事例

令和7年6月1日(日)～30日(月)

令和8年1月5日(月)～31日(土)

(2) 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7年9月1日(月)～2日(火)

令和8年3月2日(月)～3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7年9月9日(火)～10日(水)

- ・若者の消費者トラブル110番

令和8年3月10日(火)

所管課における消費者教育の取組み

【青少年課】

江東区青少年交流プラザ消費者教育の取組み

【令和7年度実施結果】

『中・高校生の居場所づくり事業』

① オンラインリテラシー教室

○実施時期：8月7日（木）13：00～15：00 開催

○対象：区内在住・在学の中学生・高校生

○実施者：青少年交流プラザ職員

○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、これを未然に防ぐインターネットリテラシーを養う。また、オンライン上での誹謗中傷の原因となるコミュニケーションについても、適切な発信方法を学習することで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ることを目指す。

○実施結果：申込者4名 参加者3名

② 中・高校生が教えるインターネットリテラシー教室

○実施時期：(1) 9月20日(土)・(2) 3月28日(土)※

○対象：施設催事来館者

○実施者：オンラインリテラシー教室受講生

○概要：①の講座で受講者が学習した内容について、自身でまとめた内容を発表資料として作成し、当施設の催事にてその成果を発表することで、机上の学習だけでなく、その情報発信の担い手としての情報啓蒙とオフラインで他者と向き合い自信の考えを伝える体験の機会を提供する。

○実施結果：(1) 参加者12名（当日来館者参加のため事前申し込みはなし）
(2) 未実施

③ 明日から使える実行力・企画力講座 ゲーム大会企画部

○実施時期：区内在住・在学の講座…10月25日(土) ※二回目以降随時開催、
大会…3月1日(日)

○対象：区内在住・在学の中学生・高校生

○実施者：青少年交流プラザ職員

○概要：第1回目で事業企画の基礎を学習した参加者の学生が、青少年交流プラザで開催されるゲーム大会の企画、内容の選考、開催運営を行う事業。企画にあたり簡単な収支計画を考えることで限りある資源を有効に使うための金銭感覚的教育や、コンシューマーゲームにも存在する課金システムや追加コンテンツ等にも触れたデジタル消費に関する教育も併せて行う。

○実施結果：申込者11名、延参加者15名 ※12月5日現在3回開催

【令和8年度実施予定】

『中・高校生の居場所づくり事業』

① 中・高校生のためのオンラインリテラシー教室

○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。
また、AI技術の使用増加に伴い、その情報の正誤判断ができる力を培うことを目指す。

② 中・高校生が教えるインターネットリテラシー教室

○実施時期：(1) 9月～10月・(2) 2月～3月予定

○対象：施設催事来館者

○実施者：オンラインリテラシー教室受講生

○概要：①の講座で受講者が学習した内容について、自身でまとめた内容を発表資料として作成し、当施設の催事にてその成果を発表することで、机上の学習だけでなく、その情報発信の担い手としての情報啓蒙とオフラインで他者と向き合い自信の考えを伝える体験の機会を提供する。

③ 明日から使える実行力・企画力講座 ゲーム大会企画部

○実施時期：区内在住・在学の講座…10月予定 ※二回目以降随時開催、
大会…3月予定

○対象：区内在住・在学の中学生・高校生

○実施者：青少年交流プラザ職員

○概要：第1回目で事業企画の基礎を学習した参加者の学生が、青少年交流プラザで開催されるゲーム大会の企画、内容の選考、開催運営を行う事業。企画にあたり簡単な収支計画を考えることで限りある資源を有効に使うための金銭感覚的教育や、コンシューマーゲームにも存在する課金システムや追加コンテンツ等にも触れたデジタル消費に関する教育も併せて行う。

【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7年4月～令和7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 息子になりすまし 被害額 60万円
- ・ケース2 強引な新聞契約 被害額不明 7月～9月分を契約
- ・ケース3 リハビリ職を名乗る男 被害額不明 指輪を盗まれる

未遂のケースでは、相談を受けた長寿サポートセンターの職員が消費者センターへ繋ぎ、被害を防いだものがあった。

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5年度	令和6年度	令和7年度 (4～12月)
被害件数	13	20	11
(内未遂)	6	11	6
未遂割合	46.2%	55.0%	54.5%

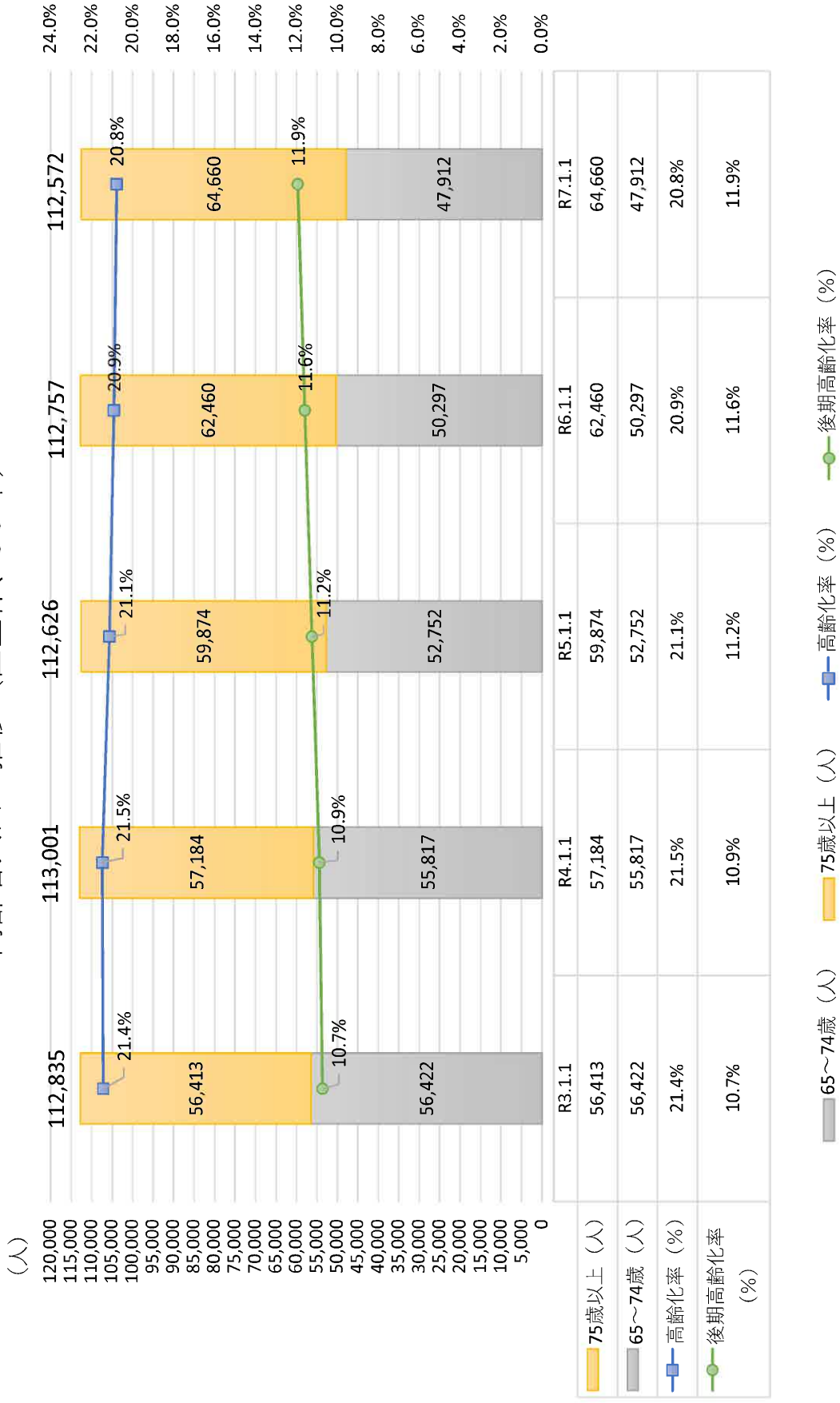
(2) 情報共有・連携

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。

高齢者人口の推移（区全体、5か年）



※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。