

令和元年度 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2年2月6日（木） 14：00～15：30
- 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、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）令和元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（1）、（2）について説明。他の主な報告・意見等は以下の通り。
 - 消費者センターから主な相談事例を紹介したい。1件目は、スマホで初回無料の化粧品を注文する際、未成年者が親権者の同意欄にチェックを入れて購入した定期購入の案件。未成年者でありながら、親権者の同意を得ていないにも関わらず、同意を得たと業者側を騙したということではなかなか業者が聞き入れてくれない場合がある。このような場合、未成年者契約の取消しについてどのように考えたらいいか。
 - 未成年者が親権者の同意を得ないで取引に入っていくことを防ぐために、どのような手立てをとっているのか、業者側の対応や未成年者側の年齢や取引金額等を含めて詐術があったのかどうかを判断する。スマホみたいな小さな画面だと、初回無料が目立つよう表示され、その下に2回目以降の細かい条件が小さく表示されている。こういった状況を考えると、未成年者が親権者の同意欄にチェックを入れただけで詐術とは言えない。
 - 2件目は、パソコンを持っていない高齢者が、電話代が安くなるといわれて光回線の契約した案件で、長寿サポートセンター職員の協力を得て解決した事例。相談員は現地に行って確認できないため、誰かの協力を得ないと状況

判断が難しい場合がある。高齢者の方が契約する場合、必ずと言っていいほど、業者側と本人の言い分が平行線になってしまう場合があり、折り合いがつかず時間が経ってしまう。本人が理解しているように見えるが、実際は細かい部分を理解していないまま契約してしまうことが多い。判断力ということも含めて解決するためにはどういったところをポイントとすればいいか。

- 裁判所の判断を見ていると、消費者側が具体的な状況を言えると、裁判所側も消費者の言い分を信用してもらえるケースが多い。上記の例だと、本人の記憶がないため推測でしか言えない状況になる。どうしてこのような人にこのような契約をさせたのか、という適合性原則違反を主張していくことも考えられる。
- 今後消費者講座で、キャッシュレス講座をやってみてはどうか。
- 来年度実施に向けて、検討していきたい。
- 青少年交流プラザを利用している中学・高校・大学・社会人の青少年に幅広く声掛けをして、犯罪に巻き込まれないための SNS の使い方や消費者に必要な知識を分かりやすくクイズ形式で出題し、啓発を行っているが、なかなか参加者が集まらないことが課題である。オープンスペースで事業を展開することで、事業に参加していない方にも耳を傾けてもらえるよう工夫している。青少年交流プラザ職員が、区や消費者庁等の HP から情報を集めて事業を展開している状況で、今後は事業を展開する上で、消費生活相談員など有識者に協力をいただくことも考えている。
- 長寿サポートセンターで受け付けた相談件数は昨年に比べ微増。また、昨年度の管理者連絡会に引き続き、本年度は消費者センターと長寿サポートセンター職員による意見交換会を実施し、連携強化と情報共有を図った。また、各長寿サポートセンターが主催する民生委員、地域住民対象の交流会等において、消費者被害防止について注意喚起を行った。
- これまでも小・中学校において、社会科、家庭科、道徳を中心にして消費者教育について取り上げられている。学習指導要領の改訂に伴い、小・中学校の家庭科では、「身近な消費生活と環境」として一部の内容が新設された。
昨年 4 月に東京都が策定した「SNS 東京ルール」が改訂され、区としても区内の小・中学校に周知をし、SNS の適切な利用について、トラブルの未然

防止に努めている。

- 平成 30 年に生活相談課で受けた相談件数の約 5%が消費者センターに関わる事例であったが、令和元年は約 2%と減少している。「詐欺の被害にあったので相談したい」という相談が非常に多くなっている。
- 平成 29 年以降の特殊詐欺の被害額を見てみると減少傾向にある。特殊詐欺の手口で多いのは、還付金詐欺、オレオレ詐欺、架空請求である。また、相談事例の中で、宅配事業者を装った迷惑メールが特に多い。
- タワーマンションが新設されたため、相談件数が一気に増えている。自宅に出向いて、キャッシュカード、通帳をだまし取って、お金が抜かれている詐欺が変わらず起きている。また、携帯電話会社を名乗り利用料金請求メールを送り、記載された URL をタップすると個人情報抜き取られる被害が出てきている。
- 前回の会議の中で、今後の取組として成年年齢引き下げに向けて中学校への出前講座を紹介したところだが、その後、東京都へ講師の派遣調査等を行い、現在は具体的な実施方法について検討しているところである。本区においても、各区で行われている成年年齢引き下げに向けた取組を参考にしていきたい。