

## 令和2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2年8月4日（火） 午前10：00～11：15
- 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）令和元年度消費者教育の実施状況について
  - （3）令和2年度消費者教育の状況について
  - （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）～（3）について説明。他の主な報告・意見等は以下のとおり。
  - 消費者センターが受けている消費者相談の中で、2月末から多くなっている新型コロナウイルス関連の相談を紹介したい。  
事例1は、インターネットの予約サイトで海外航空券と海外ホテルを予約。新型コロナウイルスの影響で欠航となった航空券の払い戻しはされたが、ホテルはキャンセル不可タイプのためキャンセルに応じてくれないというご相談。消費者センターが予約サイトと交渉し、ホテル側が返金に応じて解決となった。
  - 事例1については、海外のホテルと日本の消費者との消費者契約になるので、法律上は日本の消費者契約法が適用される。しかし、海外のホテルでは予約後の返金に応じないことが多い。支払いはクレジットカードなので、クレジットカード会社がチャージバックを行い順調にいけば返金となるのだが、このような事例ではおそらくチャージバックはしてくれない。本来は返金されることは難しい案件だったが、消費者センターが予約サイトへ適切に働きかけて解決できた事例と言える。
  - 事例2は、新型コロナウイルス感染防止対策から、結婚式をキャンセルした

いのだが高額なキャンセル料を請求され納得できないというご相談。消費者センターから式場に確認したところ、契約した際の規約には新型コロナウイルスの明確な定めはなかった。式場側から特例措置として、キャンセルではなく新郎新婦2名で挙式を行い実費のみ負担していただくことの提案があり、双方話し合いで解決になった。

- 事例2のように新型コロナウイルス対策に伴う結婚式の問題も多い。式場側としては、結婚式を挙げようと思えばできるのではないかと、新郎新婦側としては社会通念上、人が密になるのは避けるべきではないかと、このように不可抗力でどちらが悪いと言えないときにどちらが責任を持つべきか。民法の危険負担に関する規定で、債務者であるサービスを提供する側が負担するとあり、式場側の負担となる。本件は特例措置を提案されて両者にメリットのある解決となったのではないかと。
- 事例3は、通販サイトで注文後にキャンセルした使い捨てマスクが配送され、受取拒否をしたがクレジットカードから引き落としされていた。新型コロナ対応で電話窓口は閉鎖され、メールをしたが返信はなく、連絡が取れないというご相談。消費者センターから、サイトにつながる別の電話番号を見つけて連絡し事情を伝えたところ、キャンセル処理と返金対応するとのことで解決した。
- 事例3のように、コールセンターが新型コロナウイルス感染予防の措置で、電話を閉鎖しメール対応のみにすることは止むを得ない状態かと思われる。しかし、メール対応ができない消費者もいるわけなので、その点をどのように考えていくのが重要になってくるのではないかと。
- 新型コロナウイルスの話題や10万円給付金の手続きについて、テレビの報道でもよく見かけたが、新型コロナウイルスに関する相談は結構あるのか。
- 10万円給付金の手続きに関するご相談も入ることがあったが、その場合は区役所のコールセンターを紹介した。
- 青少年交流プラザでは、利用者が増えているロビーを使用して、中学・高校生を対象にしたSNS・ネットの使い方調査を12月に実施した。SNSトラブルの対策と危険性についてクイズ形式で出題し、犯罪に巻き込まれないための啓発を行った。また、ネット通販や架空請求などネットトラブルを題材にした消費者教育の事業を予定していたが、新型コロナウイルスの影響により中止とな

った。令和2年度も同様の事業を予定しているので、新型コロナウイルスが収束に向かい実施できればと思う。

- 10月に亀戸・大島圏域の長寿サポートセンターで、城東警察署と協働して特殊被害防止を目的とした講演会を開催した。12月に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て連携強化と情報共有を図った。なお、各長寿サポートセンター主催の民生委員・地域住民を対象にした消費者被害防止の注意喚起を行う交流会等は、新型コロナウイルス感染症の影響により、今年度の開催は未定となっている。

長寿サポートセンターで受け付けた相談は、還付金詐欺未遂、電気工事業者を名乗る劇場型詐欺等の相談があった。今後も警察や消費者センターと協力して、未然防止に向けた周知や啓発を継続して行っていきたい。

- 学校での消費者教育としては、中学校の社会科公民的分野において、生産や金融について学び、技術・家庭科では計画的な金銭管理や売買契約について理解すること、消費生活の中から課題を設定し計画的に実践する学習が行われている。道徳では節度や法を守る意義を理解することが、消費者に関する教育として取り上げられている。小学校でも中学校と同様に、社会科、家庭科、道徳を中心に消費者教育が取り上げられている。

また、近年SNSのトラブルが多くなっており、東京都及び江東区SNSルールを基に学校ルールや家庭ルールを策定し、トラブルの未然防止に努めている。

- 新型コロナウイルスの影響で、区民まつりやマラソンなど区の行事も中止が決定された。一方でコロナ禍を利用したトラブルで消費者相談は増えている。対面で行う事業は難しい状況ではあるが、密にならない形での消費者啓発に取り組んでいただきたい。

- 小学生・中学生・高校生の消費者教育については、学校教育の授業や青少年センターでご尽力いただいている。社会人の消費者教育や啓発活動については、コロナ禍で予定していた事業は思うようにできないが、今後も引き続き消費者団体が行っていく必要性を感じている。

- 令和元年度に生活相談課で受けた相談件数の約2%が消費者関係の相談であった。架空請求ではハガキから封書に手口が変わってきている。コロナ関係では注文していないマスクが届いたという相談が多い。他には食料品の通信販売で、初回無料で申し込んだが料金を請求され、後日インターネット上の画面を

見ると初回から料金が発生していて、注文した時はこの画面ではなかった、という相談が多くなっている。

- 消費者センターでも多いご相談で、相談者が来られた時点でそのサイトを見ると料金を書いてある。通信販売は規約を見て了承して申し込むことになるので、この段階でサイトに書いてある場合、業者の言い分も仕方がないとなる。相談者は初回無料が目にとまり他を見ていない方も多いが、初回無料しか書いてなかったと主張される場合には、その画面をスクリーンショットで残しておくなど証拠がないと業者は応じてくれないので交渉は難しい。
- 通信販売で単品で注文したところ定期購入だったのか毎月送られてくる。メールで解除の依頼をしたが、いまだに送られてきている。  
最近では、電話で若い男性の声で、今日は在宅しているか聞かれたり、親子のように呼びかけてくるなど不審な電話があった。身近に起きた事例として報告したい。
- 特殊詐欺は本日までに 36 件、8,200 万円の被害が出ていて、昨年より 14 件、約 2,200 万円増加している。消費者相談ではクレジットカードの不正利用が多い。オンラインショッピングで商品を購入された、海外サイトで換金されていたなど、外国人がからんでいて犯人特定が難しい案件が多い。
- 特殊詐欺の件数は本日までで 9 件発生している。自宅に出向いてお金をだまし取ったり、現金があることを確認して強盗に入るなど手口が巧妙化、凶悪化している。  
中国から種が送りつけられる話がニュースになっているが、届いた場合には勝手に処分したり植えたりしないで、青海にある防疫所に相談のうえ対応してほしい。
- 種の送りつけについては、代金や送料などの請求はあるのか。
- 一方的に送りつけるだけで費用の請求はない。
- 持続化給付金を不正に受け取ってしまったという相談が消費者センターにあった。国民生活センターからは、警察に行く前に必ず弁護士に相談し同行を求めて警察に行くよう案内されている。弁護士の同行の有無で対応に違いはあるのか。

- 弁護士が同行されてもご本人だけでも警察の対応に違いはないが、弁護士が同行されることで説明が整理されてわかりやすくなるのではないか。
- 最近受けた相談で、インターネットで色々な業者から注文完了メールが約20件届き、氏名、メールアドレス、電話番号はご本人のものだが住所だけが全く違う。警察へ相談するように案内したが、このような相談は入っているか。
- 最近では2件あった。ネットオークションで出品者と購入者のトラブル等があった。
- 振り込め詐欺防止のための自動通話録音機について、現在も貸し出しはされているか。
- 在庫の状況によっては順番待ちの場合もあるが、貸し出しは行っている。
- 特殊詐欺が増加しているとのことだが、どのような内容が多いのか。
- デパートや警察から「あなたのカードが不正に使われた記録がある。」という電話が入り、その後に自宅へ来た銀行を名乗る者へカード等を渡してしまい、ATMから現金を引き出されてしまうという被害が増えている。
- 消費者教育推進委員会は、第1回を7月に、第2回を2月に例年行っているが、新型コロナウイルスの影響により、場合によっては第2回めを中止とさせていただくことになるかもしれないので、予めご了承をお願いしたい。