

平成30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：平成31年2月7日（木） 14：00～15：10
- 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）平成30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、インターネットで洋服を購入したが、ネットの評判が悪かったので解約したいという相談。2件目は、携帯ショップで無料だと思いタブレットを契約したら月額料金が発生していたという相談。悪質商法被害防止の啓発も必要だが、契約行為について消費者教育を推進していく必要もあるのではないかと感じている。
 - インターネット通販でもクーリング・オフが出来ると思っている方がいる。特定商取引法では、訪問販売は不意打ち性があるのでクーリング・オフが出来るが、通信販売は消費者からアクセスしているのでクーリング・オフは出来ない。返品特約があればそれに従うことになる。
 - 高齢の方が携帯ショップでスマートフォンやタブレットを購入するのも珍しくないが、契約内容を理解しないまま購入するケースや、購入しても使いこなせないケースがあり、このあたりが難しい問題だと感じている。
 - 消費者契約法が改正され、判断力の低下につけ込んだ不当な勧誘について取り消しが出来るようになる。

- 様々な法律で消費者が守られるのは良いことだが、消費者が自ら勉強することも必要だと思う。
- 長寿サポートセンターで受け付けた相談としては、送りつけ商法やデパートを名乗る劇場型詐欺等の相談がある。先日開催された長寿サポートセンター管理者連絡会にて、消費者センター所長と消費者相談員から消費者センターの役割等について説明していただいた。今後も消費者センターと連携を図る取組を継続していきたい。
- 教育委員会では、平成 31 年度から区内中学校で消費者教育の出前講座が活用されるよう、消費者センターと共に説明を進めている。教員の間で必要性の理解が進み、実際に講座が活用され、好評であれば広まっていくと思う。
- 消費者関連の相談としては、インターネット通販に関する相談が多い。最近の特殊詐欺の手口としては、元号の改元に伴いキャッシュカードの変更が必要になると伝え、キャッシュカードをだまし取る手口がある。
- 特殊詐欺の手口として、法務省や民事訴訟管理センターを騙ったハガキの架空請求や区役所を騙った還付金詐欺等がある。電話でATMに向かわせる手法がまた多くなっている。また、マスコミでも報道されている国際ロマンス詐欺の相談もある。
- 消費者相談の内容としては、インターネット通販に関する相談があり、売主側からも相談を受けることがある。他には、消費者金融関連や投資関連の相談がある。特殊詐欺対策としては、自動録音機の設置や留守番電話を設定し、知らない番号には出ないことを勧めている。
- アポ電から強盗や詐欺被害に遭うという報道もあるが、詐欺グループは事前に相手についてどのくらいの情報を得ているのか。それとも話術でうまく聞き出すのか。
- 学校の卒業名簿が出回っている様なケースもあるが、詐欺グループの話術により自分から情報を話してしまうケースが多い。
- 他の委員会等で消費者センターの知名度はどうかという話が出ることもある。年 2 回消費者教育推進委員会という形で皆様にも集まっていたい

ているので、是非周りの方にも消費者センターについて周知いただければ幸いに思う。

- 「消費者センターだより」を全戸配布しているのはとても良いと思う。ただ、消費者センターの場所がわからないという声も聞く。
- 次回からは「消費者センターだより」に地図を載せることも検討させていただく。