

令和6年度 第1回

新宿区消費生活地域協議会

令和6年8月1日（木）

新宿区文化観光産業部消費生活就労支援課

午後2時00分開会

○事務局 消費生活就労支援課長の瀬沼と申します。4月に大山の後任といたしまして拝命しました。どうぞよろしくお願いいたします。

委員の皆様におかれましては、この会議は議事録作成のため録音及びカメラ撮影をさせていただきますので、あらかじめご了承ください。また、ご発言の際にはお手元のマイクをご利用ください。

それでは、開会に当たり文化観光産業部長よりご挨拶申し上げます。

○鯨井委員 皆さん、こんにちは。ただいまご紹介いただきました文化観光産業部長の鯨井と申します。よろしくお願いいたします。

委員の皆様におかれましては、日頃より新宿区の消費者行政にご理解、ご協力をいただきまして、心より御礼申し上げます。

今年になっても本当に毎日のように消費者に関わる事件、事故、続いております。今日、実は日経新聞を見ておりましたら、社会面に大きく、今回の議題にも関わってくるニュースが2つ出ていました。一つが、SNS投資詐欺、被害が7倍、500億円。もう一つが悪質ホスト店対策、この2つです。

1つ目のニュースについてもう少し詳しく申し上げますと、著名人ですとか投資家をかたってSNS投資の詐欺、今年の1月から6月の6か月間で、被害額が506億3,000万円に上って、これが前年同月比の7倍と、ちょっと驚く金額です。被害者の方の年代が50から70代が7割を占めているというニュースが今日ありました。

それから、悪質ホスト対策。2つ目ご紹介させていただいたのは、警察庁が検討会を立ち上げて、風営法の改正も視野に入れた議論を始めていると。歌舞伎町の特有の問題としてニュースになっていますけれども、この検討会で歌舞伎町の地元の商店街組合の方のヒアリングですとか、それから被害の女性を支援しているNPO団体の方にもヒアリングをして、検討を始めたというニュースがございます。

そのほかにも、某製薬会社の紅麹の問題、健康被害の問題ですとか、本当に連日大きく報道が続いているところかと思っております。

さて、本協議会につきましては平成27年度に発足しまして、今年が10年目となります。本日の協議事項にもございますけれども、現在協議会、10年を総括しまして論点の整理を行っているところでございます。皆様のご意見を伺いながら作業を進めてまいりたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

また、今期はデジタル時代の消費者教育・消費者啓発の在り方について重点的に協議していくこととなっております。区では新たな取組も進めておりますが、本協議会でもご検証いただきまして、来期以降に向けた方向性を打ち出していただけたらと思っております。

本日は、ぜひ忌憚のないご意見を頂戴できたらと考えております。どうぞよろしくお願いいたします。簡単ではございますけれども、冒頭の挨拶とさせていただきます。

○事務局 ありがとうございました。

それでは、本日配付した資料についてご確認いたします。皆様の机上にお配りしている資料の次第の裏面に資料の一覧がついてございます。こちらを見ながらご確認のほうをお願いいたします。

まず、配付資料1になりますが、この協議会の名簿になります。そして、資料2といたしまして、ピンク色の表紙の冊子になっておりますが、新宿区の消費者行政、そして資料3、悪質高額請求被害防止キャンペーンの実施報告、そして資料4、新宿区消費者講座、スマートフォン体験会の実施報告のものです。そして資料5、表面にはオレンジ、赤のカラーとなっておりますが、デジタル作品コンテスト、そして、その裏面にはマスコットキャラクター募集のチラシがついてございます。また、資料6といたしまして、新宿区の消費生活行政の在り方についての抜粋、たたき台となります。また、資料7といたしまして消費生活相談事例がございます。

この資料のほかに参考資料といたしまして、新宿区くらしの情報7月号、そして、7月にを行いました悪質高額請求被害防止啓発用の紙うちわとウェットティッシュのほうをお配りさせていただいております。また、これに加えまして本日、四谷警察署生活安全課、山本課長様よりチラシのほうを2枚、お配りさせていただいております。1枚はSNS型投資詐欺のものです。そして、2枚目が屋根の点検トラブルに関するチラシのものになります。

以上が本日の資料となります。不足のある方、もしいらっしゃったら挙手をお願いします。よろしいでしょうか。では、足りないものがございましたら事務局のほうにお伝えください。

それでは、次第の3番から進めさせていただきます。3番、委員の交代についてです。

まず、今年度、委員の変更がございましたのでご紹介させていただきます。資料に委員名簿がございますが、名簿記載順に新たに就任された委員をご紹介いたします。

まず、新宿区町会連合会の代表としてお越しいただきました、品川委員です。そして、四谷警察署生活安全課長、山本委員。そして、新宿区危機管理担当部、松原委員の、以上3名

でございます。よろしくお願いいたします。

委嘱状につきましては、後ほど事務局のほうからお渡しさせていただきます。

それでは、委員の皆様にはその場でご起立いただいて、ご所属とお名前のほうをおっしゃっていただくだけで構いませんので、ご挨拶をお願いいたします。

○品川委員 新宿区町会連合会の品川と申します。よろしくお願いいたします。

○山本委員 四谷警察の生活安全課長の山本と申します。よろしくお願いいたします。

○松原委員 新宿区危機管理課安全安心対策担当の松原と申します。よろしくお願いいたします。

○事務局 ありがとうございます。

続きまして、事務局の職員を紹介させていただきます。

まず、私が消費生活就労支援課長の瀬沼と申します。

そして、係長の森です。

○事務局 森と申します。よろしくお願いいたします。

○事務局 担当の中野でございます。

○事務局 よろしくお願いいたします。

○事務局 もう一人、担当の井上です。

○事務局 よろしくお願いいたします。

○事務局 なお、新宿区民生委員・児童委員協議会の田中委員、そして新宿養護学校の門脇委員、障害者福祉課長の渡辺委員、教育指導課長の坂元委員は所用のため欠席となっております。

なお、障害福祉課長の渡辺委員の代理として小林福祉推進係長、また、教育指導課長の坂元委員の代理といたしまして北中統括指導主事にご出席いただいております。

本日は委員22名中20名の出席となっておりまして、新宿区消費生活地域協議会設置要綱第6条第2項の規定により、半数以上の委員の出席が会議成立の要件となっておりますので、本日の会議は成立となります。

それでは、これ以降の進行については、本協議会の会長である西村会長にお願いいたします。

○西村会長 それでは、皆様こんにちは。猛暑の中、大変ご苦労さまでございます。また、オリンピックのですね、私も今朝2時までサッカーの試合を見てしまって、ちょっと頭がぼやっとしているかもしれませんので、失礼なことがないように、何とか2時間頑張りたいと思

っております。

本日、新しい委員をお迎えした方々、私は横浜国立大学の西村と申します。よろしくお願いいたします。

それでは、次第に沿いまして議論を進めてまいりたいと思います。

まず報告事項からということで、まず、その1、令和5年度新宿消費生活センターの相談概要及び取組について、事務局からご報告をお願いいたします。

○事務局 事務局の消費生活就労支援係長の森と申します。よろしくお願いいたします。着座で失礼させていただきます。

では、資料2、令和6年度版新宿区の消費者行政、こちらの桃色の冊子をご覧ください。

まず、6ページをお開きください。消費生活相談の受付状況、相談件数ですが、令和5年度に消費生活センターに寄せられた相談件数は3,850件となります。前年度は3,820件でしたので、昨年度より30件増加しております。

次に、8ページに移りまして、年齢状況となります。ご相談いただいている方の年代別の相談件数を見ますと、前年度と同様に70代以上が最も多く、件数は59件前年度より増加しております。

次に、9ページの表2、相談受付件数の多い商品、役務をご覧ください。最も多い相談は昨年度と同様にレンタル、リース、賃借で、相談内容といたしましては、賃貸アパートの修理費や敷金等の返金、レンタカー、シェアリングサービスなどとなっております。

続いて、消費者の自立支援に移らせていただきます。14ページをご覧ください。消費者教育の一環として消費者講座を実施しております。

1つ目は、一般社団法人消費生活総合サポートセンターに委託した講座です。昨年度は8回中、第1回、第4回、第8回の実習を伴う3回は会場のみで開催し、それ以外の5回は会場とオンラインのハイブリッド開催となりました。

次に、15ページになります。新宿消費者団体連絡会への委託講座となります。消費者大学講座の6講座及び親子講座、委託講座、それぞれ1講座行いまして、全て会場のみでの開催となっております。

次の16ページの一般社団法人新宿ユネスコ協会委託講座につきましては、コースの5回全てを会場のみでの開催となっております。

17ページの出前講座に移らせていただきます。こちらのほうは、消費生活相談員が消費者被害を防止するために、区内の学校や地域団体、高齢者関連事業者の方が集まる学習会や講

座の席で講師としてお話をさせていただくものです。昨年度は7件の講座の依頼がございまして、対面とオンライン合わせて651名の方にご参加いただきました。

次に、その下の（3）消費者団体への活動支援、ア、消費者団体連絡会となります。令和6年4月現在、消費者団体連絡会の構成団体数は10団体となっております。

次に、18ページのイ、消費者活動促進等事業助成についてです。消費生活に関する自主的な活動を行う団体等が行う公益性のある事業に対して、活動経費の一部を助成しております。令和5年度の実績は6団体、7事業に助成を行いました。

次に、その下の消費生活展です。前回の協議会で既に報告済みであります。令和5年11月10日と11日の2日間、新宿駅東南口のサナギ新宿前イベントスペースにて、エシカル消費「選ぶ力が未来を変える、賢い消費者になろう」をテーマとして開催いたしました。

最後に、消費者情報の提供といたしましては、くらしの情報を年4回発行いたしました。本日は参考資料に最新版をおつけしております。

以上、簡単ではございますが、昨年度の消費生活センターの取組状況となります。

○西村会長 ありがとうございました。ただいま事務局よりご説明のありましたセンターの事業につきまして、何かご質問やご意見がありましたら、お願いいたします。

特によろしいでしょうか。もし何かお気づきのことがあれば、後の最後のところでまたお伺いしたいと思います。

続きまして、4の2の悪質な高額請求による被害防止キャンペーン実施報告ということになります。この実施状況について、事務局より、再度になりますが、ご報告をお願いいたします。

○事務局 事務局の中野です。私のほうから報告させていただきます。着座のまま失礼いたします。

令和6年7月12日に、ホストクラブなどでの悪質な高額請求による被害防止を呼びかけるため、キャンペーンを実施いたしました。お手元の資料3をご覧ください。

昨年度より区では、ホストクラブとの連絡会の開催や、法律相談窓口の設置を行うなど、東京都や警察等と連携し、ホストクラブやメンズコンセプトカフェによる高額請求被害防止のための取組を行ってきましたが、依然として被害を訴える声が続いております。こうした状況を踏まえ、若年層をはじめとした歌舞伎町の来街者に向け、悪質な高額請求による被害防止を引き続き呼びかけるキャンペーンを実施しました。昨年12月同様、キャンペーンパレードを実施し、来街者に向け啓発グッズを配布する予定でしたが、当日は雨天のため決起式

のみの実施となりました。キャンペーンで配布する予定でした紙うちわとウェットティッシュにつきましては、区内大学17校宛てに送付し、周知啓発を進めてまいります。区は今後も関係団体と連携し、歌舞伎町地区における安全安心なまちづくりを進めてまいります。

報告は以上でございます。

○西村会長 ありがとうございます。

続いて、松原さんのほうからコメントをいただければと思います。よろしくお願いします。

○松原委員 ホストクラブによる悪質高額請求被害というのは、いまだに不会因为、特に最近の状況を見ると、やっぱり若い学生が被害に遭っているのかなということで、その手口としましては、SNSで知り合って、最初はホストだということを言わないで、恋人関係になった後にホストクラブに連れていかれるというようなケースもあると聞いております。

危機管理課でも、そういった大学生に対する周知啓発が必要かなというふうに考えておりまして、その手口を紹介するチラシを送付などして、やっぱりそういったことがあるんだということをまず知ってもらいたいなというふうに思っております。加えまして、法律相談というのもやっていますので、被害に遭った、遭いそうになったという場合には、そういった相談先があるということは大事かなと思っておりますので、引き続きこういった相談を受け付けております。

新宿区にあるお店でそういった高額請求の被害に遭う方が一人でも少なくなるように、引き続き周知啓発を進めていければというふうに思っております。こういったキャンペーンを、ちょっと当日はあいにく雨だったんですが、せっかく作ってもらったグッズもありますので、こういったグッズを通して、こういった被害があるんだなということで、ちょっといいイメージの話だと思いますので、進めていければなというふうに思っております。

私からは以上です。

○西村会長 ありがとうございます。何か、この高額請求の問題に関して、ご意見等がございますでしょうか。

どうぞ、後藤先生。

○後藤副会長 質問させていただきたいのですが、法律相談をなさっているということですが、どんな形で法律相談をなさっているんですか。

○松原委員 毎週木曜日、まさに今日ですね、毎週木曜日の午後4時から午後6時までの2時間、対応する弁護士は2名になります。1日に4コマ用意しております。対象になるのは、新宿区内にあるホストクラブ及びコンセプトカフェでの高額請求の被害に遭った方という形

で、本人または家族から相談を受け付けております。回数の上限は2回ということで、そこから先は、相談を通して弁護士を紹介してもらうとか、そこで受理した方に相談を受けてもらうという形での対応を取っております。特にこの法律相談におきましては、民事介入暴力という、そういった高額請求の案件に強い弁護士というのを依頼しておりますので、ぜひそういったところを、区としての強みを紹介していただければなというふうに思っております。

○後藤副会長 ありがとうございます。

○西村会長 四谷警察の山本課長さん、何かありますか、この件について。

○山本委員 高額請求の被害というのは、ホストクラブもそうなんですけれども、一般的な、キャバクラまでは行かなくても、女性が接待するような普通の店でも行われているんですね。これは、特にSNSを通じて知り合って、本当にお付き合いをするために出会い系というところで知り合った相手と、じゃ、これから食事に行きましょうと言って、私の知っているお店に行きましょうと言って、そういうお店に行ったところで、実はその女性もグルで、お店でいっぱい飲まされて高額請求されるという事案も非常に多く発生しておりますので、ホストクラブも含めて、それに対しても警察としても取締りや、強化をしているところでございますので、若い方に注意するときには、出会い系等で知り合った人が勧めてくるお店にうかつに行かないように注意していただければと思います。

○西村会長 ありがとうございます。

この点、何かほかにご意見ございますか。

どうぞ、中山さんでしたね。

○中山委員 公募委員の中山です。こういった啓発資料ですけれども、大学のほうに送られているとお伺いしたんですが、それ以外、例えば大学生以外というのが割と歌舞伎町辺りは多いような気もするんですが、そういった方への啓発というのは、例えば何か施策とか行っていच्छやるんでしょうか。

○事務局 じゃ、私のほうから。そのグッズに関しては、区内の大学のほかに、区の施設ですとかそういったところと、あとNPO団体さんを通じて、注意をしていただきたい人たちに對して配布を進めているところです。

○中山委員 ありがとうございます。

○西村会長 ほかにございますか。

じゃ、この件は一応ここまでということにさせていただきます。

続きまして、3番目の新宿区消費者講座、スマートフォン体験会実施報告ということで、お願いいたします。実施状況の報告ということで、事務局、お願いします。

○事務局 事務局の井上でございます。私から、新宿区消費者講座、スマートフォン体験会について報告をさせていただきます。着座のまま失礼させていただきます。資料4をご覧ください。

令和6年7月10日に、60歳以上の区民を対象としたスマートフォン体験会を実施いたしました。デジタル時代の消費者教育・消費者啓発の一環といたしまして、デジタル機器の正しい使い方を習得することを目的とし、スマートフォンの基本操作や検索機能の使い方などについて、実機を使いながら講座を行いました。講座では基本操作のほか、インターネット上での買物の仕方や、悪質商法についての注意啓発も併せて行いました。20名の定員に対し60名近い応募があり、なおかつ70代から80代の方の応募が全体の85%を占めており、高齢者層のデジタル機器への関心の高さがうかがえたと同時に、デジタル機器を使いこなせていない高齢者が多く、講座の必要性を改めて感じる事となりました。当日欠席の方を除く19名の受講者からは大変好評であり、同様の講座があったらぜひまた参加したいというご意見を複数いただきました。今回多くの方が参加できなかったということもありますので、今後も同様の講座の開催を検討してまいります。

報告は以上でございます。

○西村会長 ありがとうございます。予定の3倍ぐらいの応募があったということですね。何かこの件に関しましてご意見、ご質問等ございますか。

どうぞ、お願いいたします。

○堀口委員 公募委員の堀口です。ご説明ありがとうございます。この申込みをされる方って、基本的にはご自身ではなくてご家族とかが申し込まれるんですか。というのは、QRコードが申込みのところに書いてあって、QRコードを使う人は既にスマートフォンの操作に慣れているんじゃないかなと思ったので、お尋ねいたしました。よろしくお願いします。

○事務局 今回こちらのお申込み方法につきましては、お電話またはQRコードでのお申込みとさせていただいております。ご自身でお電話にてこちらにご連絡、応募をなさった方と、あとはご家族がQRコードを読み込んでいただいて応募をされるケースがございました。なので、今回どちらも設定をしていて、もちろんご指摘のとおり、QRコードをお使いになれる方は講座は必要じゃないのかもしれないのではないかとということもあったんですけれども、ご家族の方が応募してくれるというような状況でございました。

以上でございます。

○堀口委員 ありがとうございます。多分そのQRコードがあるので、ご家族の方が、やはり詐欺とかに引っかからないようにということで、20人のところ60の応募にもなっているんじゃないかなと思うので、とてもいいことだと思っています。ありがとうございました。

○西村会長 ありがとうございます。これはスマートフォンを持っていない方ということですよ。けど、スマートフォンを持っても、持っているだけでほとんど使えていないという方もたくさんいると思うんです。僕もスマートフォン持っているんだけど、LINEとメールと、時々調べ物という程度で、あとは支払いに使うとかですね。SNSは全く、LINEはSNSか、なんですけれども、静岡でつい最近、県の講座の中にやっぱりスマートフォンの学習講座があったんです。比較的高齢者向けにということで、それは確かに参加者が非常に多かったと聞いております。それを指導するときに、代わってやってあげちゃ駄目ですよと、非常に細かくマニュアルができていて、持ってやってあげちゃ駄目だと、本人にやらせてくださいとかですね、確かにそういうことで、スマホで被害に遭うという例がたくさんあるわけですよ、今、出会い系も含めまして、それからSNS型の投資詐欺も含めまして。ですから、やっぱりこういう講座は、老いも若きもということかもしれません、ぜひ回数を増やすとか、機会あるごとにやったほうがいいんじゃないかなと思っております。

よろしいでしょうか。

じゃ、後藤さん、先に手を挙げられたので。

○後藤副会長 消費者講座ということなのですからけれども、これはスマホを使うのに、使い方についての講座ということだと思うのですが、そこで使い方だけではなくて、悪質事業者に注意しましょうとか、被害に遭わないためのアドバイスなども何らか付け加えるようなこともなさっているのでしょうか。

○西村会長 事務局で。

○事務局 事務局の中野のほうから回答させていただきます。今回の講座につきましては、基本的には確かに基本操作と、あと行政に対して今、電子申請とかがいろいろできるようになっているので、そういったことに対する紹介も含めた講座にはなっていたんですけども、その中で、悪質商法で今こういうことがはやっていますよとか、ショッピングサイト、安いからといってそこにすぐ飛びついたら、それは詐欺の可能性がありますがとか、使う上で安全に使ってほしいということで、詐欺とか悪質商法に関しても併せて講座の中で講義をさせていただいた内容となっております。

○西村会長 では、宮崎さん。

○宮崎委員 私ども新宿区消費者団体連絡会では区から8講座の委託を受けております。おとし、2022年にスマートフォンを使いこなす高齢者向けの講座を実施しました。実技は個別指導になりますので助手をたくさんそろえておかないと。つまり、講師がお話されても、実際に自分のスマホではどうなの？みたいな状況になります。それで、私たちの会員のほうでも助手役となり、散らばってマン・ツー・マン式で行いました。新宿区主催の無料講座になります。

2024年度の消費者講座は12月に行います。運営委員方からもやってほしいというニーズがとても強いし、さらに詐欺師から電話がかかってくるケースもあり、その回数も増えているので、そこら辺も併せて、手伝い人をたくさん配置して区民さんのためにと思って計画しております。

○西村会長 ありがとうございます。やはりセンターとしてやることですから、もちろんスマホでトラブルに遭わないようにということは当然に含めてやっていращやるということで、静岡のケースもそうでした。

よろしいでしょうか。

それでは、4番目の消費生活デジタル作品コンテスト作品募集及び新宿消費生活センターマスコットキャラクター募集という、非常に今風なテーマでございますが、こちらのほうについて事務局よりご報告をお願いいたします。

○事務局 引き続き、事務局よりご報告いたします。では、資料5、消費生活デジタル作品コンテスト作品募集チラシのほうをご覧ください。前回の協議会で、デジタル時代の消費者教育・啓発に関するアイデアやご意見をいただきまして、その中で動画を活用した消費者教育・啓発が有効ではないかと複数お声をいただいたことから、今回デジタル作品コンテストというものを企画いたしました。消費者の皆様にご検討いただくことも消費者教育・啓発につながり、募集した作品を今後の啓発に私どもが活用することで、よりよい消費者教育・啓発につながるのではないかと考えました。

また、現在新宿消費生活センターにはマスコットキャラクターが不在のため、デジタル作品コンテストと併せてマスコットキャラクターの募集も実施しております。こちらは資料5の裏面をご覧ください。マスコットキャラクターを公募することで、新宿消費生活センターとはどんなところなのかを知ってもらうきっかけになればと、こちらを考えております。こちらのチラシは区有施設のほか、区内の高校や大学などの教育機関にも配布しており、区立

小学校、中学校に通う児童生徒に対しては全員に配布をしております。

7月22日に募集を開始してから10日ほどたちましたが、マスコットキャラクターについては区内小学生から現在5件ほど応募が来ており、いずれのキャラクターも、消費生活センターがどんなところか調べて応募してくれたことが分かるものでした。デジタル作品コンテストについては、まだ1件のみとなっておりますが、引き続き多くの方に応募いただけるよう広報周知に努めてまいります。

募集した作品は10月、11月に審査を行う予定としており、地域協議会の皆様の中からも審査にご参加いただければと考えております。審査方法の詳細が確定いたしましたらご案内いたしますので、ご協力いただける方がいらっしゃいましたら、ぜひお願いできればと考えております。

事務局からの報告は以上でございます。

○西村会長 ありがとうございます。実に今時な募集で、しかも小学生から大学生、一般の方まで自由に投稿できるというか、応募できるということで、非常に開かれた形で応募がたくさんあることを期待したいと思いますが、何かこの件に関して、いかがでしょうか。

小中学校には生徒に全員配布ということで、こうしたことで、もう夏休みに入っていますよね。これらについて、何か先生とか、やってみないとか積極的に声をかけていただけるとなお有り難いかなと、そんなふうに思いますが、やっぱりある種、社会参加、消費者市民づくりということにもなりますので、ぜひ先生方のご協力もいただいて、広く周知をしていただければと思います。

何かこの件に関してご意見ございますか。

では、また審査の関係でお手伝いいただくこともあろうかと思いますが、よろしく願いいたします。

それでは、報告事項終わりました、協議事項のほうに入ってまいりたいと思います。

協議事項の1、新宿区消費生活行政のあり方ということになります。この新宿区の消費生活行政のあり方については、冒頭の部長のご挨拶の中にもございましたけれども、本協議会が10年ということになって、これまで協議をしてきた消費者教育の推進並びに消費者安全の確保、これらについて議論をしてきたわけですが、それらで提言されたもの、あるいは、これからに向けてということを総括して発信していくということになろうかと思います。既にこの件は前年度の本協議会においても触れられていますが、でき得る限り皆さん方の本協議会でのご意見、またメール等でご意見を頂戴した中で、それを事務局ともご相談しながら取

りまとめをしていきたいというふうに考えております。

取りあえず本日まで取りまとめた部分について、事務局よりたたき台ということでご説明をいただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

○事務局 それでは、私のほうからご説明させていただきます。資料6、新宿区の消費生活行政のあり方についてをご覧ください。先ほど会長からご説明がございましたが、発足から10年を迎えまして、これまでの論点を整理し、記録をすることとなりました。現時点までの案をお示ししまして、委員の皆様からご意見を伺えればと思います。

まず、表紙をおめくりください。目次のページがございますので、目次のところから全体構成をご説明いたします。目次には、はじめにというものが一番上にございます。そしてその後、第1章は消費者教育の推進について、第2章は消費者安全の確保についてとなります。以上の項目は、後ほど文案を紹介させていただきます。そして、第3章が協議会10年の総括（成果と課題）で、消費者教育に関する部分を西村会長に、消費者安全確保に関する部分を後藤副会長にご執筆いただく予定です。次に、これまでの協議会の開催実績を記録として掲載した後、各期の協議内容の要旨を消費者教育の推進と消費者安全の確保とそれぞれについて記載し、最後に委員の変遷の記録を掲載します。全体の構成は以上となります。

次のページにまいります。第1章の消費者教育の推進についてです。

まず、（1）2019年版論点整備の確認と改善点となりまして、次のとおりの文案となっております。ここで、中学生向け副読本について、成年年齢引下げに準拠させ、消費と環境に関わる内容を充実させるべきとして改訂が図られたこと、教員研修の機会の設定や小学生用副読本の発行を検討すべきとしたものの、小学生による消費者教育実践の発表の機会を設けることなどにとどまったこと、一般区民が自ら持続可能な社会への取組意識を高めるべきとして、消費生活展等でSDGs意識の浸透を図ってきたことが挙げられております。

次に、（2）デジタル時代の消費者教育・消費者啓発の現在と方向性では、デジタル化をめぐる消費者教育・消費者啓発について論点、課題、方向性に分けて整理いたしました。アの論点としては、デジタル化が進行しトラブルが増加している社会背景を捉えて、デジタル時代の消費者教育、消費者啓発の在り方について協議していく必要があるとしました。

次のページに進みます。イの課題としては、SNSをきっかけとするために種々の問題が発生していること、セキュリティや情報保護に関する知識を得る機会が少ないこと、特に高齢者は被害となり得ることの認識が不足していることが挙げられております。そして、ウの方向性としては、年齢による理解度や特性に応じた消費者教育を講じるため、消費者トラ

ブルを注意喚起する動画を作成、配信していくことが効果的であるとしております。

次のページに進みます。第2章になります。第2章の消費者安全の確保についてですが、まず、（１）2019年版論点整理の確認と改善点として記載しております。これまで消費生活上特に配慮を有する消費者の見守りに当たっては、本人同意を前提として個人情報に関係機関が共有してきましたが、個人情報取扱いに関するガイドラインを定め、緊急性がある事案においては、このガイドラインを活用して効果的な見守りを実施することとなりました。

次に、（２）悪質商法被害防止ネットワーク事業の総括と今後の方向性です。デジタル化の進展に伴う消費者トラブルが高齢者や障害者にも及んでいる状況において、同事業において論点、課題、方向性に分けて整理しました。アの論点としては、悪質商法被害防止ネットワークの枠組みを生かし、関係機関による情報共有と連携で消費者被害の未然防止、早期発見、拡大防止を図っていく必要があるとしました。イの課題としては、ネットワークの参加団体が頭打ち傾向にあること、ネットワーク連絡会の開催の際に取っているアンケートの回収率が極めて低いこと、個人情報を関係機関で共有できる仕組みの活用事例が極めて少ないことが挙げられております。ウの方向性としては、見守りの目が届いていない消費生活上特に配慮を要する消費者にも速やかに手が差し伸べられるようにするためにも、個人情報を関係機関で共有できる仕組みを今後も継続していくことが望ましいとしております。

第1章と第2章の概要は、以上申し上げたとおりです。この後は、先ほど申し上げたとおり、第3章以下が続きます。本日伺った意見を参考にしながら、年内をめどに全項目を作成する予定です。作成後、皆様にお送りし、さらにご意見を伺わせていただく予定でございます。そして、来年2月頃開催予定の次回のこの協議会において最終案をお示しできればと思っております。その際にいただいたご意見を反映した上で、今年度中の完成を目指しております。

説明は以上となります。

○西村会長 ありがとうございます。今ここにお示ししているものは、ここにも書いてありますように、たたき台でございます。分量的にも今、この現状は非常にシンプルな形でございます。前回の2019年に出したものの割とシンプルだったのですけれども、この10年総括という意味では、もう少し肉づけをしていく必要があるかなとは思っています。そんな意味で、これはこの点が抜けているのではないかと、もう少しこの点を加えておいたほうがいいのではないかと、あるいはこの見方は若干ずれていやしないかと、そういったことをぜひ皆様から率直なご意見を出していただけると有り難いかなと思っています。今ざっと課長のほうか

らお示しいたしましたが、まずはこの点とか、ございますでしょうか。お気づきの点があれば、先にご意見を伺っておきたいと思いますが、いかがでしょうか。

基本的には、私もこれを作成するに当たりまして、これまでの議事録がありますので、議事録は概要ではなくて皆様方の全ご発言が記録になってございます。それを読み返しながら、こんな意見が出ていたなとかいうことを確認して、整理をしつつあります。ですので、今ここに書いてあるものがこのまま文案として整理されていくということより、もうちょっと肉づけしたのになっていくだろうとは思っております。

後藤先生から、よろしいでしょうか。お願いします。

○後藤副会長 どうもありがとうございます。これは弁護士の志水先生とか、それから相談を担当なさっている青木さんなどにお伺いしたいのですけれども、消費者教育の推進についてのところで、特に高齢者は怪しいメールやメッセージとの認識がなく画面を開いてしまい、不正請求等の画面が出てしまう例も多いというところなんです、特に高齢者はというのを入れるのかどうか、私は、割と若者もこんな感じがあるというふうな認識をしていますので、実際こういう問題を専門に扱っている方にご意見いただきたいと思うのですが、いかがでしょうか。

○西村会長 志水先生、お願いいたします。

○志水委員 今日、相談事例の中でもまたご紹介いただくところにはなりますけれども、あと日経新聞のご報告があったところですが、そういったSNS型詐欺のご相談というのは50代から70代、7割ということでしたけれども、結構40代、50代の、まさに判断能力としては、一番働き盛りで社会に頼りにされているだろうというような方でも、やはり老後の資金の不安などから、すごくもうかるような広告をタップしてしまって、そこからいざなわれるような被害というのは結構多いので、高齢者は、と書くことによって、逆に、自分は高齢者じゃないやという方が軽く見てしまうという側面がどうしても出てくるので、あまり限定はなくてもよいのかもしれないなというふうに思いました。

○西村会長 ありがとうございます。

青木さん、いかがですか。

○青木委員 今、志水先生のほうからお話がありましたように、確かに、特に高齢者はということはないのですけれども、現実的に言いますと、コロナがあって、すごく認識が変わったように思うのです。と申しますのが、コロナのワクチンの申込みがSNS、要はスマートフォンを使って、インターネットを使ってというほうが取りやすかったというところを契機に、

ご高齢者のデジタル化というのがすごく進んだと感じます。ただ、先ほどお話で出ていたように、使いこなせているかという、若者と違って、使いこなせてはいないんですよ。開きました、ぼんぼん押して進んじやいました、つながっちゃいました、でも、自分はもう契約をした認識はないというところで、大きいところで言うと、怪しいメール、恐らくここに出てきているのが詐欺メール、マイナンバーのポイントですかね、ポイントがもらえるよという相談がすごく一時期増えました。それが相談件数の中で増加した理由としては、もう既に皆さんポイントをもらっていながら、またもらえると思って、入っていつてしまったというケースが多かった。マイナポイントの相談に関しては高齢の方が多かったと思います。でも、特に高齢者はというふうに区切っているのかと言われてしまうと、必ずしもそうではないというふうに相談の現場では見えています。

○西村会長 ありがとうございます。後藤先生、よろしいでしょうか。

○後藤副会長 どうもありがとうございました。

○西村会長 文字の修正も適宜やっていきたいというふうに思っております。

ほかにお気づきの点、ございますでしょうか。

どうぞ、堀口さん。

○堀口委員 SNSで詐欺に引っかかるときは、画面にずっと入っていくじゃないですか。一方で、この間、サポート詐欺がありましたよね。実は私も引っかかったんです。突然パソコンがフリーズして、何かトロイの木馬のあれが流れて、すごい音量が流れてくるんですね。自分から入っているわけじゃないじゃないですか。やり取りする中でおかしいな、おかしいなと思いつつも、パソコンをどうにかしたいわけですよ、こちらは。ちゃんとセキュリティー入れていたのになとか、いろいろ考えながらも、幾ら払えとかいうので、途中でやっぱりおかしいなと思ったので、被害額はそんな、1万円とかなんですけれども、ちょっとやっぱりおかしいと、何回かやり取りして分かってきたんですけれども、それに大体2時間ぐらいかかったんですよ。私ももう60過ぎたから高齢者ですけれども、SNSで引っかかるものと、そうじゃないものがあるような気がして、サポート詐欺はSNSじゃないですよ。

○西村会長 両方あるでしょうね。

○堀口委員 それで、私が引っかかったのって、新潟県でそういう被害がありましたというニュースの翌日だったんです。その後サポート詐欺という言葉が出てきたから、詐欺にも流行があるんだというのがちょっと分かりつつ、こういうのが今行われ始めましたよみたいな、その警告みたいな、警告というに変ですけれども、そういう情報が入ると、何かこれやばい

かも、みたいになるんですけれども、これ詐欺かなと思った後に、別途一生懸命調べたら、新潟でそういうのがありましたというニュースの翌日だったんですよね。だから、情報の迅速性みたいなのが実は予防の中には求められているのかなというふうに感じました。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。多分そういうものが出たときには、再起動するとか電源を一旦切るとかということでクリアしないと、ということだと思いますね。何かおかしい画面が出ると、僕も時々経験がありますね、放っておくとか消すとかということをしませけれども。

例えば、先ほどの話題で言えば、コンセプトカフェって何だろうな、とか思うんですよね。行ってみようとは思わないのですが、実態がどういうものかと、ホストクラブはイメージつくんですけども、コンセプトカフェといってググったりすると、関係するものが出てきちゃうわけですよね。そういうものが好きな人間だと見抜かれて、怪しげな広告が来るという、こういう実態があることはあるんですよね。

だから、スマホの取扱いに関しては、やはりきちんとした情報提供というか啓発活動というのは、これはもう必要で、恐らく学校でも情報教育というのか情報リテラシーとしての教育活動の中でいろいろなことをされていらっしゃるのではないかと思います。岡先生、伺ってよろしいですか。小学校とか、あるいは中学校等で、子供たちにスマホの扱い方で何か指導するというような機会というのがございますか。

○岡委員 学校でもとても気にしているところですので、適宜行っているところです。学習指導要領の中では消費生活というところで学習しますが、それでは間に合わない状況にありますので、発達段階に合わせて、例えば、都教委が策定したSNS東京ルールに基づき、それを各学校の状況に合わせて、何々小学校ルールのようなものに作り変えて、子供たちに日常的に指導を重ねていくということを実施しています。そこでは、時間を決めて長時間見ないとか、こういうことはしないとか、小学生段階に分かりやすい言葉を使って示しています。保護者の方と一緒に検索をするという内容なども含めた形で、続けて指導しております。

○西村会長 今おっしゃったSNS東京ルールというのは、これは小学校バージョンなんですか。高校にもあるんですか。

○岡委員 ございます。

○西村会長 あるんですか、そこまで知らなかった。

○岡委員 それぞれの校種に合わせて、ございます。

○西村会長 なるほど。ありがとうございました。そういったことについても、私自身もちょっと調べてみたいと思っています。ありがとうございました。

ほかにお気づきの点ございますか。

では、一旦この議論をここまでにしておきたいというふうに思います。

いずれにしても、全体として最終案をまとめていきますので、この限られた時間で皆さんからというわけにもいかないかと思しますので、どうぞ積極的に、こんな漏れがあるのではないかと、こういうこともこれから先の新宿区の区民のためにといいますか、ご意見をぜひ出していただいて、ウェブで事務局のほうにお出しただけなら有り難いと思っております。

後藤先生、よろしいですか。ありがとうございます。

それでは、消費者教育の推進、2番目のほうに入りたいと思います。消費者教育の推進に関して、消費者相談の傾向と未然防止に向けた消費者教育について、委員の皆様と意見交換を進めていきたいと思っています。既にSNS絡みの話で出てきておりますが、まずは青木委員より、消費者被害の実例報告ということでお願いいたします。

○青木委員 では、消費生活相談事例として消費生活相談員の青木からお話しさせていただきます。申し訳ございません、座ってお話しさせていただきます。資料7をご覧ください。

消費生活相談事例、SNSをきっかけとして著名人を名のったり、つながりを示したりして投資を勧誘されたという消費者トラブルが急増しています。著名人が主催する投資の勉強会、著名人が投資のノウハウを教える、著名人と知り合いでもうかるなどと勧誘し、投資名目で振込をしたものの、追加費用を支払わないと出金できないと言われた、相手と連絡が取れなくなった、などといった被害が発生しています。

事例1、有名経済評論家の投資相談に参加したところ、アシスタントを名のる人に次々に投資を進められ、総額1,500万円を振り込んだが出金できない。母から相続した資産で投資をしようと考えていたところ、有名経済評論家の主催する投資相談のSNS広告が表示され、100万円が1億円になったとの体験談が掲載されていたので、興味を持ち、メッセージアプリへ登録した。すると、有名経済評論家のアシスタントを名のる人からメッセージが届き、海外株で短期で値上がりすると投資話を持ちかけられた。有名経済評論家が言うことなら信用できると思い、100万円を振り込んだ。すると後日、100万円では利益が少ない、追加で100万円を振り込むようにとメッセージが届き、別の銀行口座へ振り込んだ。1週間後、もっと利益が高い投資がある、経済評論家の先生へメッセージを送ってくださいと連絡があり、

別の銀行口座へ750万円と50万円を振り込んだ。さらにその2週間後、短期投資の話が持ちかけられて、250万円を2回、計500万円を新たな指定口座へ振り込んだ。その後、運用状況を確認すると6,000万円の利益があったので、資金を引き出したいと申し出たところ、出金手数料900万円と、運用している海外の株式市場に税金1,300万円を払わないと出金できないと言われた。これは2024年1月受付、60歳代女性の話です。

ここで下の図を見ていただいて、相談から見られる手口のイメージ図、まず、投資、これに興味を持った消費者が、インターネット、スマートフォンで投資という形で検索をかけます。そうすると、このような形の画面が出てきます。SNSの広告を見て興味を持ち、登録をすると、アシスタント等を名のる人から、登録ありがとうございますという形でいろいろな、LINEとかを通してそういうメッセージが飛んできます。今はこれが買い時です、ここにお金を振り込んでください。指示どおりに振り込むと、利益が出ているように見えるチャート図、それはあくまでも偽のチャート図です。それを見ている限りは上がっているように見えるので、こんなにもうかっているんだと本人は思います。ただ、実際に出金しようとすると、税金を振り込むように言われるなどして出金ができないというご相談が増えていきます。

この相談事例を見ていただいて、問題点を見ますと、まず1番目として、著名人が投資を勧めている、著名人と知り合いなど、著名人の知名度や実績、権威を悪用した勧誘というのが横行しています。投資に対する不安を払拭するため、著名人の知名度や実績、権威を悪用して勧誘しているものと考えられます。著名な投資家や経済学者を名のっている、本人に無断で写真や氏名等を使用した勧誘というのが横行しています。消費者がそういった勧誘内容の真偽を判断するということは難しいので、言われるがままに投資名目で振り込んでしまう事例というのが多く見受けられます。

2番目の問題点としては、ここに出ているSNS上の広告について、これは本来、無登録で金融商品取引業を行うということが違法です。ただ、その違法な広告について、本来であれば各SNS運営事業者が削除すべきところですが、消費者トラブルの現状を見ますと、各SNS運営事業者の広告審査が十分に機能していると評価することは難しく、現状においては消費者自身が自衛をするしかありません。

3番目としては、投資として振り込むため、高額になりやすいことです。一般的な売買契約とは異なり、投資として振り込むということは、もうかる、お金が増えると言われるため、消費者には振込額以上のお金が得られるということに対する期待があります。そのため、比

較的大きな金額を支払っているケースが多いようです。これは国民生活センターのほうで発表されている金額で、平均契約購入金額が約644万円という金額になっています。

今このようにしてお話しさせていただくと、皆さんは、こんな話あるのかと思っていらっしやるのかもしれないんですが、実際に新宿のセンターにも相談は入っています。私が受けた相談にはなりますけれども、著名人は森永卓郎さん、金の取引の助言をするというインターネット広告を見てSNSに登録をしました。そのとき、相談者が言うには、50人くらいの人数がいるそうだと、それを見ているだけでも楽しかったと、その中でみんながやり取りをして、主たるだましの方が、この口座がいいんだよというふうに話す。そこに言われるがまま300万円を振り込んだ。さらに数日たって、ほかにもいいものがあるんだよと言って、さらに300万円を振り込んだ。しばらくしてその運営の人から、あなたの取引アカウントがマネーロンダリングに使われていると、このままだと犯罪者として捕まる、罰金として200万円払ってくれというメッセージが届いた。

ここで初めてこの方は、この600万円は不正なお金ではなくて、自分が今まで頑張って働いて貯めたお金なんだと、なのに何で罰金を払わなければいけないのかということを経済生活センターに相談してきました。そこで、契約書面は受け取っておらず、相手の会社名を知らないことが分かりました。その状況で、もう既に600万円振り込んでしまっている。さてどうしましょうということで、いろいろな事例というのをお話しさせていただいたのですが、とにかくご本人は、森永卓郎さんがそんなことをするはずがないと、一般の人をだますはずはないんだということで、なかなか話を聞いていただけず、さらにいろいろなケースを指摘して、やっと、これ以上は絶対に払わないよということをご納得していただき、そのまま、弁護士相談と、警察、その2か所を案内させていただきました。ただ、結果からお伝えすると、もう振り込んだ口座にお金が残っていなかったもので、弁護士からも被害回復が難しいと言われたというご報告がありました。

今回の事例を受けて、消費者の方へのアドバイスというところになれば、めくっていただいて、消費者へのアドバイス（1）SNS上で勧誘を受けた場合は、まず疑ってみるようになりましょう。SNS上には消費者を信用させるために著名人の画像等を無断で掲載しているものがあります、安易に信じるとトラブルに巻き込まれる可能性がありますので、著名人の公式サイトや公式アカウント等で投資に関する注意喚起が出ていないか、まずは確認するようになりましょう。また、日本の居住者を相手に株取引やFX取引、暗号資産取引などの金融商品取引業、暗号資産交換業を行う者は、金融商品取引法または資金決済法に基づき登録を

受ける必要があります。そのため、金融庁のホームページで登録の有無を確認することというのが大事になります。

(2) 投資資金の振込先に個人名義の口座を指定された場合、それは詐欺です。絶対振り込まないでください。このケースの場合でも、それぞれ別の口座にお金を振り込まされてきました。通常の株やFXの取引で個人名義の銀行口座にお金を振り込ませることは絶対にありません。

(3) 被害回復が難しいため、安易に投資資金を振り込むことというのはもう絶対にやめていただきたいということです。

(4) 不審に思ったら、すぐに消費生活センターに相談をいただきたい。これは、お金を取り返しますという二次被害に遭うケースというのもございますので、早めにご相談をいただくことが大事かなと思っています。

次に、最近の相談、新卒の相談ということで2つ出させていただいています。こちらのほうは、申し訳ございません、お時間の関係上、事例を読み上げることは割愛させていただきます。

1つ目の黒ばち、会員登録時に注意、意図せず別サイトに誘導され、サブスク契約してしまうトラブル、これは、別途お配りしているお手元にあるチラシを見ていただくと分かりやすいのかなと思います。こちらの2枚目、ここにイメージ図が出ていますので、こちらを手に置いていただいて、その次のページ、そのスタートボタン、海外事業者の広告かも、この2枚をご用意いただいて聞いていただければと思いますが、こちらは、まず消費者が国内事業者のサイトに会員登録をする際に見る画面内に、会員登録のために二次元コードを読み取って開いた画面に表示される場合があります。

例えば、皆さん、登録をすると、保険の場合なら、あなたの契約内容を確認してくださいと保険会社から通知が届いたときに、先ほどのような二次元コードがついているケースがあります。ご自分の契約先なので、そのままコードを読み込むと、たまに、今ここに出ていたような広告が張りつくことがあるのです。それを広告と気づかずにスタートボタンを押してしまい、個人情報とクレジット情報を入れてしまうと、消費者が広告と気づかないうちに海外のサブスクリプションの画面に誘導され、そこで契約が成立してしまいます。これはサブスクなので、全く利用していない場合でも継続的に課金がされてしまいます。

もう一つ悩ましいのが、常にカードの請求というのを気をつけていただいている場合はいいのですが、気をつけていないと、ずっと請求が毎月続いてしまうので、そこが注意をして

いただく点になります。この事例については、1回の申込みで複数サイトの契約になっていることというのが多くて、私が受けた相談でも最大で7サイトの契約、そうすると、1サイト当たりが4,000円としても、7サイト、それを毎月落とされていくとなるとかなりの金額になってしまいます。この場合には、事業者が特定できる場合は早急に解約の意思表示をすることが大事になります。

次、2つ目の黒ぼち、こちらについては、新年度を迎え、新生活が始まったところでもかなりのご相談が入りました。ただ、出席表を見渡す限り、夜中にゴキブリを見かけて、慌ててインターネットで駆除業者を探すという概念がぴんときないと思うのですが、4月以降相談が多くはありました。このご相談、やはり若い方が多いのですけれども、深夜トイレに起きて、ゴキブリを見つけた。そこでもう慌ててしまって、ゴキブリ怖い、インターネットで調べる、駆除業者というサイトがいっぱい出てきます。そこで見ると、ゴキブリ1匹500円からと書いてあるのですよ。基本料金500円から。それで、業者に電話をして、来てもらう。業者はすぐ来ます。家の中へ入って調べて、ゴキブリ1匹か何か見つけて、見せてくれるみたいなのですね、ゴキブリいますよと、あと卵と糞もありました、だからちゃんと駆除しないと危ないですよと言われて、本人は怖いので、お願いするわけです。そうすると、最終的に10万円ぐらいの請求を受けます。これはその場で払えと強く言われて、ネットバンキングもしくはATMにお金を下ろしに行って、払います。そこでお金を払ってしまうと、法律の考え方から行くと、ネットの広告と実際の請求額が大きく乖離している場合は、訪問販売としてクーリング・オフの主張が可能だよという考え方はあります。ありますが、業者は応じません。最後は電話にも出ません。そうになってしまうと、私どもも押しかけていって取り立てることもできず、そのままご相談のほうは終了という形になっています。もう業者のほうも分かってやっているの、正直、被害回復というのが難しくなっているケースも多くなっています。

ほかにも多くなっているご相談としては、次のページのところに、覚えのない未納料金を請求する詐欺に注意、それから、ネットでサービスで見つけたロードサービスのトラブル、パソコンで警告音が出たらサポート詐欺に注意。これは、先ほど委員の方からもお話がありました、サイクル的に巡ってくる相談で、もう何年も前からこちらからは注意喚起は都度させていただいております。ただ、なかなか減らないのも現状です。手も込んできておりまして、実際にあるマイクロソフト社のようなマークが出て、住所もマイクロソフト社の住所が出るのですよ。表示された電話番号にかけると、片言の日本語を話す外国人が身分証明書

まで用意して、それを見せて信用させて契約をさせるという手口が増えています。

次に、「契約変更しませんか？」突然やってくる電気ガスの勧誘に注意。子供のオンラインゲーム、無断課金につながる危ない場面に注意。ここには記載しておりませんが、前回お話しさせていただいた返金詐欺、通販で物を買って、物ありませんと、お金は〇〇ペイで返金しますという相談も引き続き増えています。最近では、〇〇ペイで返金できない場合、あなたが〇〇ペイと紐づけている銀行はどこですかと聞かれて、銀行から直接送金させられるケースも多くなっています。詳細については、国民生活センターのホームページの中の注目情報、発表情報でご確認いただくといいかと思います。

あと、もう一つは情報提供になりますが、消費者庁のほうで偽サイトの被害に遭わないためにSAGICHECKというものを紹介しています。これは、一般財団法人日本サイバー犯罪対策センターで収集した偽ショッピングサイト情報をインターネット利用者がウェブサイトの信憑性を確認できるサービス、SAGICHECKへ提供しています。このSAGICHECKを利用することで、ウェブサイトの危険性について確認することができます。詳しくは、一般財団法人日本サイバー犯罪対策センターのウェブサイトをご覧ください。ここに二次元コードを張ってありますので、こちらでご確認をいただけたらと思います。

最後になりますが、最近相談を受けておりまして、ストレス社会などと言われる社会状況の変化、デジタル化の進展、特にスマホやSNSの利用増加に伴い、若者は分からないことがあればすぐにインターネットで検索を行い、情報過多の中で適切な取捨選択ができず、考える力、消費力そのものが落ちているように思います。相談に来ても、相談だけすれば、あとは何でもやってもらえんと思っていることもかなり多く、最終的に相談者と連絡が取れなくなるケースが多くなっています。そのような消費者のモラルの低下と、ITリテラシーはもとより消費者力を高める教育の必要性というのを強く感じています。

また、高齢者については、店舗に行って、何か聞こうにも、そもそも店員がいない。電話をしてもAI対応だったり、有人につながらないといった相談も増えています。会社によっては、もう有人そのものが有料化になっている窓口もあります。高齢者の間でも、望む望まないにかかわらず、デジタル化というのはどうしても進んでいます。事例のように、高齢者の投資に関する関心というのは高まっており、新NISAの説明会には多数の人が訪れていると聞いています。今後もSNSを介した高齢者のスマートフォンの利用者というのは増え続けることというのが予想されます。老後の大事な資金をなくさないように、地域社会での見守りの必要性を強く感じるとともに、被害に対して気づくということの難しさというもの

も最近強く感じています。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。今、最後のほうで、考える力が落ちていると、このネット社会で何でも検索してと、その情報過多の中だと、こういったことに関して、学校としてというような話は、後ほどデジタル時代の消費者教育・消費者啓発というところで、教育関係の先生方にご意見をいただきたいと思っております。

まずは、この相談事例等のご報告をいただきましたので、弁護士の志水先生からコメントをいただきたいと思います。

○志水委員 この資料7のようなSNS型の投資詐欺という事例は本当にすごく多くて、ここに記載がされているようなものから、パターンがいろいろ対象年齢によって違っていたり、投資というところで、ある程度お金を持っていらっしゃる中高年には響くんだけれども、若者はあまり持っていないということになると、若者は副業という形で、同じように金になるまがいのものに誘われることもありますし、若者の場合は、画面共有アプリとかでその場で3社ぐらいから借入れをさせられて、それを突っ込むような形で、だから150万円ぐらいの被害金額あたりが多いんですけれども、そういう形でやられたりというところで、要するに、振り込んで即時的にお金を取って、あと、もう完全なるまがいもので、悪質商法と呼ぶにも値しない、完全なる詐欺というものが増えているなというふうに感じております。

こういったご相談が弁護士のところに来たときに、どれぐらい救済できるのかという意味で言うと、まず、振込型の場合は、ごく一部ですけれども、救済できるケースがあるというぐらいで、これは振り込まれた先の銀行口座が犯罪利用口座という形で凍結の対象にできることがありますので、凍結した時点で残高があれば、そこから回収できることがあると。最近このSNS型が非常に増えているので、凍結したときに残高があるんだというケースが昔よりは増えたような気はしますが、それでも本当にごく一部なので、多くのケースでは振込型の場合、救済が難しいということになります。

他方で、暗号資産で取引をするものについては、振込どころではない、ほとんどもう救済することが例として聞かないというレベルに難しいです。これは、国内の取引所を最初は介していたとしても、最終的には海外の取引所のほうに流れていって、海外の取引所は日本の弁護士会の照会に対して応じたりという形にはならないケースが多いので、もうどこに行ったやら分からないというところで救済できないという感じなので、本当に苦しい事案というところになりますので、とにかくお金を振り込まないというところで、未然に防ぐことが必

要になってまいります。

先ほど、振込先が個人名義の場合は詐欺、これは確かにそうなんですけれども、法人名義のこともあります。要は、振込先の口座というのは日々凍結をされたりしているので、口座がチェンジされていくんですね、次はこの口座、次はこの口座と。まともな事業の振込口座がそんなにいろいろ変わったりするはずがないというところにおいても、以前とは違う口座を案内されたら、もう絶対それはおかしいというふうに、本当はもっとその前に気づいてほしいところではありますけれども、そういう意味でも指摘はできるのかなと思います。

あとは、SNSだけで完結するわけではなく、高齢者の場合は電話でフォローがあるケースもありますし、あと若者の場合だったら、マッチングアプリから実際に会って、最初お友達になってから、いい投資があるねという話になっていって、投資グループに勧誘されたりすることもありますし、あとは、サクラがたくさんいて信じさせられるというようなものもあったり、なので、一筋縄ではいかない劇場型みたいなことをやってきたりもしますので、なかなか予防も、事例を知っていただくしかないのかなというふうには思っております。

あと、先ほど青木さんがおっしゃいました消費者側の、相談して解決する力みたいなところですけども、これはコロナ禍の途中とか明けぐらいから非常に弁護士としても気になっているところで、ご相談に電話がかかってきて、では、打合せの日程入れましょうかというふうに日程を入れようとしても、要は若者を中心にですけども、LINEとか電話で相談を完結させたいんですよね、そこでお願いしたら、もうあとは動いてくれるみたいなものを希望するので、先ほど二次被害というお話がありましたけれども、残念ですけども、弁護士でも悪徳なやり方をしているところなんかというのは、弁護士会も努力はしていますけれども、幾つかあったりもしまして、そういうLINEで24時間相談受付で、それで申し込んだら、もうあとはやりますみたいな形で簡単に動いてくれそうな雰囲気を醸して、あと実際何もほとんどやらないというようなケースもありますので、回収をしようということをするからには、消費者も一定の努力が必要であるというところを本当は理解していただく必要があるかなと思っております。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。相談する側の問題点ということになりますね。今の青木さんの話、それから志水弁護士の話から感じたところです。

今いただいたご意見と併せて何か、最近の消費者相談の傾向、未然防止に関して、何かご意見ございますか。

四谷警察、山本さんのほうから、よろしいですか。

○山本委員 それでは、私も今日、先ほど最初に説明させていただいたチラシ2部お配りしているんですが、その中でSNS型投資詐欺についてということでご説明をしようと思って、いろいろ用意してきましたが、内容については先ほど非常に詳しい話しをしていただいて、ほぼ同じような内容になってしまうところなので、私のほうからは、この投資詐欺のセールスの常套手段というのを一般論としてちょっとお話しさせていただきますと、まず、これも先ほど話題として上がっていたんですが、テーマですね、今はやっているテーマをまず絡めてくると。先ほど言ったように、新NISAも政府を挙げて宣伝しているところもありますので、そういうものだとか、あと暗号資産ですね、そういうものでもうかりますよという話を持ってくるのが、まず常套手段だと。また、少子化だとか年金問題だとか、今後資産が不安になっていく中で、こういうことをしたほうがいいですよということで、社会的な不安をあおってくると。

また、その中で紹介システムというのがあるんですけれども、これは例えばアフィリエイト報酬といって、何か別のものをするとさらに報酬が入ってきますよと。例えば、昔でいうネズミ講じゃないんですけれども、仲間を募ると、さらに1人募っていただければ10万円プラスになりますと、そういうような手口もあると。

特に大きいのは元本保証ですね。元本保証ってそもそもあり得ないと普通の方なら思うんですけれども、その元本について、そんなことは言えないだろうと思っても、それは業者が負担しますというようなことを言って言葉巧みに安心をさせると。また、過去の実績を強調したりですね。本当にそういう実績があったのかも分かりませんが、だましの手口を持っている犯人たちは、そういう過去の実績のデータを改ざんして作って、それを見せてくるということもあります。

また、限定ですね。今だったら100名までだとか、今日中に進めてもらえればできますよというような。今日中になんていう広告を見て、翌日見ると、またそこにも今日中にと書いてあるというものなので、冷静に対応すれば、なかなか被害にならないところもあるのかなとは思いますが、やっぱりもうかるだとか、あと、先ほど言った著名人が紹介しているという話を聞くと、どうしても何か興味を持ってしまう、もしかしたらもうかるのかなというところがあるんですね。

でも、判断に迷ったとき、これどうなのかなというときで、一番の判断材料というのは、やっぱり自分から企業、お店に求めていって情報提供してもらう、アドバイスをもらうんじ

やなくて、ネット上に、しかも広告のように張りつけてあるものでそういう勧誘をうたっているものは、もうほぼ100%うそだなと思うのが一番だと思います。ほぼという言い方をすると、もしかしてちょっとは本当にもうかることもあるんじゃないのというのがあるんですけども、でも、ネット上のそういう別の目的で見ている広告の中に張りつけられた広告のところをクリックしていくようなものは、もうまさに詐欺だと、そういう目で見えていただくと、被害防止が一番の近道ではないかなと思っております。

また、数字の話をちょっとさせていただきますと、前年比約7倍というのは、まさに非常に激増しているというところで、警察としてもSNS型投資詐欺については注視しているところなんですけど、手口の中でSNSというのが出ていましたけれども、SNSのやり口として、まず先ほど言った広告が表示されるのは、これはもうインスタグラム、ツイッター、LINEもそうですし、いろいろなものがあります。ただ、その広告をクリックして先に進んで、いざ話を聞きましょうとって誘導されるのは、LINEがほぼ90%以上という数字が出ているんです。これはなぜかという、グループ、先ほどもありましたけれども、会話の中で、本当にもうかっているんだよというようなサクラが何人も書き込みをして盛り上げるためのツールとして、一番使いやすいというところがあるのかなと思います。特にLINEが駄目なんだよという意味ではなくて、そういう手段、目的に合ったSNSとしてはLINEが一番なのかなというところだと思います。

LINEも、自分がグループ入ろうかな、どうしようかなと思っているときに、勝手にグループ登録されることもあるんですね。自分のアカウントを知らせたりするとですね。なので、LINEのセキュリティーの設定だとかもあって、そういうところで多少設定をしておけば、勝手にグループ登録されることはない。ただ、もし勝手にグループ登録されてしまうと、どうしても見てしまうんですね。見てしまうと、さっき被害者の話にあったように、非常に面白い、興味のわく内容やいっぱい会話があるというところで、そこまで見てしまうと、もう80%、90%だまされているなというところになってしまうので、そこまで行かないためにどうやっていくかというのが大事なかなと思います。

先ほど説明をしていただいた資料に基づいて、ちょっとめくったところの消費者へのアドバイスですね、ここについてもちょっと私のほうからも説明させていただきますと、個人名義の口座指定ですね、これもやはり、私も今までの被害者の話とかを聞いたところでは、個人名義の口座を指定された、怪しいと思ったんだけどそのままやってしまったというところですね。ですから、法人名義も確かに被害に遭う可能性も高いんですけども、個人

名義はもう絶対に詐欺だよという目で見ていただきたいなと。

そして、お金を振り込むことによって、あっという間に利益が上がる、会話の中もそうですけれども、チャートが上がっているだとか、実際に、見せ金じゃないですけれども、例えば10万円投資すると1週間後に1万円とか5万円とか返ってくる。それは自分が10万円渡しているわけですから、そこから出せば、犯人にしてみたら元手ゼロで、痛くもかゆくもないお金を戻しているだけの話なので。ただ、それを徐々に徐々にやっていくと、10万円で5割返ってくるんだったら、100万円やったら50万円返ってくるんだという話になって、どんどん額をつり上げて、さらに額がつり上がったところでストップしてしまうというのが犯人の常套手段ですので、簡単にお金が増えるなんていうことはまずないというのは、一般的に考えれば常識なので、でも、LINEのグループに入ってしまったら、その勢いに乗ってしまうというところがあるので、まずはそこまで行かないというところですね、インターネット上、非常に楽しい情報、有意義な情報もいっぱいあるんですけれども、怪しい情報、危ない情報もたくさんあるということを、まず心に留めておいていただいて、安全な利用を心がけるというのが一番なのかなと思います。

また、それでだまされた後ですね、お金が返ってこないというところで、そうなったらまず警察に相談をしていただきたいというのは、まだ連絡がつけば、被害を返してくれと言うことができるんですけれども、そこで、先ほども出ていましたけれども、二次被害、三次被害ということが生まれると。お金の返金手续をするので、また手数料が幾らかかります、さらに振り込んでくださいというような話で、もうさんざんお金取られているのに、返してもらうためにまたお金を払うなんていうのは、冷静に考えればあり得ないんですけれども、大金を損してしまうとやっぱり冷静にはいられないと、返ってくるんだったら、まだ手数料でも入れれば大丈夫かな、なんていう話で、それがまた繰り返しやることによって、いつの間にか多額になっていくというようなことがありますので、これも実際に起きている事例ですので、もしも、お金が返ってこないな、おかしいなと思った時点では、必ず警察に相談をしていただきたいなというところが警察としての説明です。

あと、被害者の方とか、若者は安易に物事を考えがちだというところなんですけれども、警察に届出をすればお金が返ってくるだろうというふうに思っている方も、やっぱり結構まだまだ多いんですね。なので、お金が返ってこないんだったら相談もする必要がありませんと思う方もたくさんいますけれども、それはそうじゃなくて、相談することによって、先ほど説明した二次被害を防ぐことになるということです。なので、やはりそういう方がいたら、二

次被害、また、個人情報等を相手に教えてしまうと、その投資詐欺だけでなく、全く別の方向から、また詐欺の手口でいろいろな勧誘メールが来るということもありますので、やっぱりそういうことを防ぐために、警察には相談したほうがいいよというようなアドバイスを、そういう被害者の方と接する機会があるときには、説明してあげればいいのかと思いますので、よろしくお願いいたします。

○西村会長 ありがとうございます。今、最初のところでしたかね、この投資のブームというか、あおるような風潮というんですかね、新NISAが1月に始まって、さらに今月から金融経済教育推進機構というのがスタートするわけですね。既に4月に発足していますけれども、この間シンポジウムがありまして、明日も日弁連のシンポジウムもあると伺っていますが、要するに、国民の金融リテラシーを確かなものにしていくというのが本来目的なんだけれども、もともとこの機構ができたきっかけが、話せば長いんですけども、要は貯蓄から投資へという国の資産所得倍増プランという、国民の手元に眠っている2,000兆円ですか、そのお金を投資に回せと、1億総投資家というような、分厚い中間層を作るとするようなキャッチフレーズで進めてきたその形で、金融広報中央委員会を吸収して、かつ証券業協会、銀行協会と一緒に金融庁が作り上げたのがJ-FLECという金融経済教育推進機構なんです。そこで個人の資産形成に関するアドバイスもするというわけですね、認定アドバイザーを置いて、最初の1回目は無料で、2回目は8割引と、何かよく分からない、そんなことを何で国がやるんだという、おかしなふうに私は思っています。いずれにしても、こういうことでブームを作っているということは事実です。日経なんかを見ると、高等学校で投資教育が必修化なんて書かれたりする。それはとんでもない話だというふうに私は思っていて、やっぱり確かなことをしっかりと消費者教育として、あるいは金融教育として、抑えてこなくてはいけないし、今のお話の流れで言いますと、SNSですぐに簡単に引かかる、若者は簡単に、もちろん熟慮型の方もいると思うんだけど、意外に簡単に考えている。それから、お二方からお話があったように、頼んだら、あとは頼むよみたいな話で、お任せみたいで、そういうとんでもない輩も多々いるというような状況で、やっぱりこれはどこかのところで手綱を引き締めていかないといかんのだなと、お話を聞きながら思った次第です。何かご意見ありますか。よろしいでしょうか。

特に今、山本さんのお話があって、なるほど確かにLINEというのは便利なツールだなと。あちこちにいた娘たちとのLINEは、返事がないと返事がないとかと書かれちゃいますから、まさにグループLINEをやっているわけですね。それを投資のグループが使って

いるということなのですね。私も今日、改めてイメージがすごくはっきりしました。ありがとうございました。

それでは、2番目のデジタル時代の消費者教育・消費者啓発ということに、今のものともつながりますが、ここに時間の関係で進めさせていただきます。事務局からご説明をお願いいたします。

○事務局 では、私のほうからご説明させていただきます。こちらの議題については、資料のほうございません。私の口頭の説明になります。

それで、デジタル時代の消費者教育・消費者啓発ということで、来年度にスマートフォンやタブレットを使用して学べる小学生向けデジタル教材を作成できないかということで検討を進めておりました。そして、従前より小学生向け消費者副読本を作成するというところについてご協議いただいておりますが、教育委員会との調整がなかなか進んでおらず、現状、副読本を作成することが非常に難しい状況となっております。しかし、若年層への消費者教育を進めていく必要があることから、新宿消費生活センターとしてデジタル教材の作成ができないかということを考えております。

これから予算化に向けて内容を固めていく段階で、デジタル教材といってもアプリを作成するのか、ブラウザからアクセスするようなものとするのか、また、本のように読むだけの活字のものとするのか、また、ゲーム的要素を取り入れていく、そういったデジタル教材にするのか、そのようなところも検討段階でございます。内容につきましても、全て一度に作成するのは難しいため、まず、どんなテーマのものを優先して作成すべきか、エシカル消費とするのか、金融関係とするのか、様々範囲が広いものがございませうけれども、どのようなデジタル教材が活用されやすいか、アイデアやご意見等をこの場でお伺いできればと考えております。

事務局からは以上でございます。

○西村会長 ありがとうございます。今、小学校のデジタル教材化ということのお話もありましたが、学校教育の中での消費者教育についての取組ということで、今日は岡先生、それから菊池先生がお見えですので、小学校、高等学校、それから教育委員会のほうと、ご意見をお伺いしたいと思います。

では、岡先生からお願いいたします。

○岡委員 やはり日常的な教育が必要かと思っておりますので、こういった教材を開発できるのはとてもよいことだと思います。ただ、作成についてはちょっとお時間がかかると思っておりますので、

また教育委員会さんと相談しながらかなというふうには思っています。

○西村会長 ありがとうございます。

菊池先生、いかがでございますか。

○菊池委員 高等学校の家庭科は新しい学習指導要領になって今年で3年目となりました。消費生活分野については消費者庁、金融庁、東京都消費者総合センターなどから提供していただいているデジタル教材等を活用しながら指導しています。

1人1台端末の導入も3年目を迎え、全学年生徒がコンピュータを所有していることで、例えば、連絡事項や授業で使用するプリント等もデジタル化が進み、ペーパーレス化につながり、課題等の提出も、生徒の端末から提出という機会も増えました。一方で生徒によって個人差が非常に大きくて、今まではプリントを配布するのみで済んでいたことが、データ化された資料を開くまで時々滞ってしまうことなどもありまして、指導者の指導力も含めていろいろな問題があると感じております。

私の授業では授業内容に関する課題について、生徒が個々で意見をまとめて提出するというのを複数回行っておりますが、ついインターネットの情報をそのまま引用してしまう生徒も少数おりました。生徒同士で口頭での意見共有をさせると滞ることもありまして、深い学びという視点で考えると課題があり、試行錯誤しているところです。

○西村会長 ありがとうございます。都立戸山で個人差があると言われてしまいますと、ほかの学校でどうなのかなともちょっと思うところですが、教育委員会の北中統括指導主事、お願いします。

○北中統括指導主事（坂元委員代理） 教材を作成するということは、かなり現在の紙の教材も消費者教育に深く入った内容ですので、非常に学習で使えるものかなというふうに思っています。恐らく教材、作ることが目的ではなくて、より多くの子供たち、そして先生たちが授業の中で使ってもらうこと、これが第一だと思いますので、デジタルか紙かということもすごく大事なと思うんですが、どの教科のどの内容と関連させて内容を深めていくのか。特に、学校は学習指導要領という、もう目標と内容が各教科の中で明確に定まっていますので、どの教科のどの内容の部分で活用していくのか、そこを深く話し合っていく必要があるのかなと思います。

特に、来年は中学校の教科書が新しいものが採択されます。成人年齢が18歳に引き下がったことで、かなり消費者教育に関わる内容が、例えば技術・家庭の家庭分野などでは各社、充実しております。例えば、そうした内容と関連させて、教科書にはない、より新宿区の子

供たちの実態に沿った、こういった内容を取り上げれば授業で活用されるのか、ぜひそうした議論を重ねて、もし今後具体的に進めていくということであれば、教育委員会としても、その内容の部分で特にご協力できればと思います。よろしくお願いします。

○西村会長 ありがとうございました。先ほど新宿区の課長からのお話で、小学校向けのデジタル教材というのを検討中であるというお話、大変有り難いというふうに思います。これにあたって、教育委員会等のご協力を得ながら、まさに活用できるもの、そして、授業にフィットしたものというんですかね、内容に合うものが必要と。これは小中に限らず、また一般向けにも、恐らくこれからだんだんと啓発物もデジタル化していくということになってくるんだろうと思います。そういった事柄についても、またさらに検討していく必要があるだろうと思っております。

時間が押してきました、消費者安全の確保、3番目のほうに話を進めさせていただきます。消費者安全の確保について、5の(3)の①ですが、悪質商法被害防止ネットワークの取組についてということで、事務局からご説明をお願いいたします。

○事務局 事務局より説明させていただきます。悪質商法被害防止ネットワークの説明と、令和5年度の実績を報告させていただきます。

お手元の資料2、桃色の冊子、新宿区の消費者行政、こちらの21ページをお開きください。悪質商法被害防止ネットワークは、悪質商法被害防止支援事業の一環となります。平成17年10月から、潜在化しやすい高齢者等の悪質商法被害を早期に発見し、迅速なあっせん交渉を通じて被害の回復を図るとともに、次々販売による二次被害を防止する点に主眼を置いて、悪質商法被害防止ネットワークの推進、悪質商法に関する研修の実施、訪問相談の実施などを行っています。

23ページにネットワークのイメージ図がございます。高齢者や障害者などの周りの方々に、例えばご自宅に訪問したら何かちょっと違う様子があったとか、何かいつもと違う物があったとか、気になる点を消費生活センターのほうに通報していただき、消費生活センターでお話を伺い、必要に応じてあっせんなどを行います。

21ページにお戻りいただきまして、令和5年度の実績を報告させていただきます。令和5年度の実績といたしまして、ネットワーク参加事業者は98事業者となっております。令和4年度の事業者は97事業者でしたので、1事業者分の増となりました。引き続き事業者の参加勧奨を継続して行ってまいります。なお、参加事業者につきましては、現在のところ高齢者総合相談センターをはじめとする高齢者施設や介護施設が主なところではございますが、令

和3年度より障害者支援施設への勧奨を行っており、加入事業者も増加していることから、引き続き勧奨を行ってまいります。

悪質商法に関する研修につきましては、研修に先立って、ネットワーク参加事業者へのアンケートで高齢者や障害者の被害事例等を調査しています。研修では、アンケートから得られた事例等を基に、消費生活相談員が悪質商法による被害を早期に発見するためのポイント等を紹介しています。令和5年度は11月1日に開催し、18名の参加がございました。

訪問相談につきましては、相談内容によってはセンターにお越しいただいたり、お電話いただいたりしなくても、必要に応じて高齢者や障害者の方のお宅へ相談員が直接訪問し、相談に当たる制度となりますが、令和5年度につきましては実績はございませんでした。

また、ネットワークを通じて国民生活センターで発行している見守り新鮮情報という注意喚起情報や、その他ネットワークを通じて寄せられた情報などを、メール等により事業者の方に配信をしております。今後も協議会でのご意見を参考にしながら、適切に事業を進めてまいります。

説明は以上でございます。

○西村会長 ありがとうございます。それでは、このネットワークの件に関して、まずは障害者団体連絡協議会の内藤委員からご意見いただきたいと思います。

○内藤委員 今、障害者がどのぐらい被害に遭っているのか、よく見えていないので、そこら辺はちょっと調べていただきたいなと思うんですけれども、まず未然に防ぐことが大事だと思ってしまして、四谷の警察署が作られたこのチラシですね、とても分かりやすいんです。こういうのが個々の家に直接届いたらいいなと思って、これは配布されているのか分からないんですけれども、もし配布されていても、多分障害者福祉センターあたりに置いてあるだけだと思うんです。そこからもうちょっと先で、個々の家庭にこれが届けば、読めなくても、絵とかイメージが、何か危ないという感じがありますよね、その危ないと思う気持ちが大事だと思うので、ぜひそういうことを進めていただきたいなと思います。

○西村会長 ありがとうございます。

高齢者総合相談センターの大瀧委員からもご意見いただいてよろしいですか。

○大瀧委員 高齢者部門に関しても、SNS、今日話題になっているんですけれども、もう全くデジタルについては私はやらないわという方と、やっている方は、逆にすごく自信を持って進めているので、どんどん奥にはまってしまうようなことがあると思います。そういうような相談も増えています。悪質商法防止ネットワークのところでは、見守り新鮮情報

がメールでうちのほうにも送られてくるので、必ず印刷をして当センターの前に張っているんですけども、そういういろいろな事例で、こういうのもあるのね、こういうのもあるのねということを知ってもらおうというのは、すごく大事なのかなというふうに思っております。

○西村会長 ありがとうございます。

この高齢者支援ネットワークの話題に関して、何か皆さんからご意見がありますでしょうか。被害防止ネットワーク、これを活用して被害を未然防止するというのはもちろん、それから、早期発見というのがこの役割だと思いますが、ご意見ございますか。

○山本委員 今言われましたチラシについて、ちょっとお話しさせていただきます。この2枚目、SNSじゃないほうですね、屋根の点検をはじめとする飛び込み営業にご注意という、このチラシなんですが、これは町内会だとか、いろいろな集まりのあるたびにお配りしたり、また、こういう会議の場で配布したり、配布することによって出席された方が見ていただいて、使いたいというのであれば、言っていただければ枚数も用意をしますので、それをまたご自分の地域の方に配っていただくということもやっていますので、積極的に言っていただくと、すぐに準備して、また、新聞の折り込み広告として入れたりもしているので、エリアによって、四谷警察署としては四谷警察署の管内の部分になってしまうんですけども、そういうこともやっていますので、ぜひ、逆に利用していただければ、喜んで配布しますので、お声がけいただければと思います。

また、この屋根の点検飛び込み営業ですね、いわゆるリフォーム詐欺という手口なんですけれども、これも実際に管内でもたくさん行われているものがありまして、つい最近でも、そのまま契約をしてしまっていて実際に修理をしてしまったと。業者によっては、営業の手口として使っているところもあるんですけども、そもそも壊して仕事を得るなんていうのはもう犯罪になるんですけども、言葉だけでそういう流れでやっている業者も多少はいるんですね。なので、ちゃんとしたというか、工事もやっていくところもあるんですけども、そもそもその勧誘の仕方が問題なんじゃないかというところで、もしそういう事案があった場合には、このネットワークもそうですけれども、高齢者宅のケアマネジャーさんとかホームヘルパーさんとかが行ったときに、ちょうど何かそういう人が訪ねてきていたとか、本人に聞いたらこういう契約をしたという話があったときは、ぜひ警察に一報していただければ、万が一契約をしていたとしても、書類等に不備があればクーリング・オフも利いて、実際にそれで解約ができたという事案もありますので、もしもこういう事案があったらすぐに通報していただきたいなど。

また、通報することによって、その町の中でこういうやつらが順番に回っているのを事前にストップして、またそういうやつらの情報も把握して、二次被害に備えることができるので、うちは大丈夫だったからいいやで終わるんじゃないくて、そこでこういうのが来ましたと110番してもらうことによって、すぐに警察官が行って、そうやっている者を確保すれば、まず、そのエリアには近づいてこないだろうという防犯にもなりますので、それは、このネットワークのイメージ図のように、本人だけではなくて周りの支援する人たちも、見かけたら通報するという形でやっていただけると、警察としても、制服の警察官も私服の警察官も、町中を回ったりしています。

今、四谷警察署管内では実は、日にち限定なんですけれども、高齢者宅を直接訪問して、こういうチラシを配って注意喚起をしたり、あと特殊詐欺の対策として自動通話録音機、新宿区から配布されているものを設置するお願いもしています。これによって、電話に出ないことで、還付金詐欺の被害だとかそういうのも実際に減っておりますので、このネットワークの中で、そういう録音機もついていない家があるだとか、何か話を聞いた方がいれば、それは全て警察にそういう情報として提供いただくことによって、さらにこういうネットワークも充実していくのかなと思いますので、よろしくお願いいたします。

○西村会長 ありがとうございました。

どうぞ、宮崎さん、簡単をお願いします。

○宮崎委員 区のほうに質問したいのですが、去年、大山課長さんのときに、年度初めに消費者庁のほうから、買物難民のために自動車で巡回してお届けするというのを始めて、全国で2か所、新宿区も対象になっているということでした。そのときに、今の話題の防止にも役立つのだというたい文句が消費者庁からあって、新宿区が協力なさっていたのですが、その成果があったかどうかを聞きたいということと、2点目は、最近、うちの近所で次々ピンポンと玄関のチャイムを鳴らして、紙も持たないで近所を回っている業者がいます。お宅の何々を直してあげますよというように、口頭のみで証拠が残らないようなやり方です。私は玄関に出ないようにしているのですが、中にはつい出ちゃう人もいると思うのですね。近頃、そういうことはやっておりますので、よろしくお願いいたします。

○西村会長 質問ですか、それは。

○宮崎委員 1点目は質問です。

○西村会長 課長、よろしいですか。

○事務局 すみません、その事業の内容というのがちょっと私、存じ上げないので。

○事務局 すみません、中野のほうから回答させていただきます。今、宮崎委員からお話のあったものが、2年前、移動スーパーのとくし丸と連携して地域の見守り活動をしてみないかということで、消費者庁のほうから新宿区のほうに打診がありまして、モデル事業ということでさせていただいたものがございます。その当時は新宿区のほうから、悪質商法に関する情報提供とかカレンダーとか、そういったものをお渡しして、地域を移動スーパーさんが回っていただく際に情報を提供していただくということで、一時期モデル事業として連携していたことがございます。その中で、特に通報とかがあったわけではございませんが、定期的に新宿の消費生活センターのほうから情報提供させていただいて、それをスーパーのとくし丸さんが高齢者の方と町中でお話をされるときに提供していただくということをさせていただいていた事例がございます。

○西村会長 ありがとうございます。

○宮崎委員 試行期間が終わったということですか。

○事務局 そうですね、1年限りのモデル事業ということで、一度終了いたしまして、今、多分消費者庁さんのほうで、都市部のほうでそういった事業をやってどのような効果があるかというのを検証されているところかと思われます。

○宮崎委員 その試行期間が終わったときに、区としてはこういう効果がありましたという評価をされたと思うのですが、いかがでしょうか。

○事務局 新宿区の消費生活センターとして情報の提供ということで協力はさせていただいたんですけれども、消費者庁が主導でやっておりましたので、区から何か報告書等を上げたということはございません。

○西村会長 この事例は昨年度の消費者白書にも載っていましたね。

時間がオーバーしてしまって、すみません、5分ぐらいご容赦ください。

被害防止ネットワークについて、全体として総括して後藤先生からコメントいただければと思いますが。

○後藤副会長 非常に大事な話が展開されていたと思います。特にまとめるということは必要ないのではないかと思います。時間も過ぎていきますので。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。

1点、今、警察の山本さんのお話も伺っていて、このネットワークのイメージ図の中に警察が入っていないんだけど、それはどういうイメージで我々は捉えたらいいんでしょう

かね。ネットワークのメンバーではないということなんですかね。こういう図を作るときに、非常に直感的に思ったんですけども、今いろいろご意見いただいて、チラシ配るとか様々な関わりがあって、被害が出たときにさっというのも警察で、警察に行けば飛んできてくれるというお話もあったので、そういった早期発見という、現場で活動されていらっしゃる方もろの方々がいる、この図があってということですが、そこについて森係長からコメントいただけますか。

○事務局 ネットワークのほうには警察のほうは入っていないんですけども、ネットワーク連絡会のほうで警察の方にもご参加いただいていますので、連携を取ってやっているところでございます。

○西村会長 この図のどこかにあったほうがいいような気がするんですね。例えば、消費生活センターの横に警察と書いて、そこが連携取っているというような何か、こういうものが出来上がっていくと、ちょっとそれぞれにやっているみたいな感じでイメージを持たれる方が出るといけないので、また検討してください。お願いします。

それでは、最後に総括的なご意見。どうぞ。

○宮崎委員 前年度、そのネットワークに消費者団体連絡会も入れて欲しいと言ったのですが、消費者庁に聞くと、義務じゃないが、全国的に見ると消費者団体がそのネットワークに入っているところも結構ありますという答えだったのです。以上です。

○西村会長 これは、新宿区でも入れてほしいということでしたよね。

○宮崎委員 そうということです。

○西村会長 検討していただくということでよろしいですか。すみません。

ほかにお気づきの点、何か全体通して、教育、それから被害防止、さらにはネットワーク。よろしいでしょうか。

今日ご発言いただけなかった方、申し訳ございません。もしこの場でということでしたら伺いしたいと思いますが、よろしいですか。ありがとうございます。

それでは、以上、これをもって今日の協議会、終了ということにさせていただきたいと思えます。くれぐれもご意見、メール等でお寄せいただければと思っていますので、よろしく願いいたします。

事務局のほうはよろしいですか。では、最後にお願いいたします。

○事務局 では、私のほうから閉会のご挨拶をさせていただきます。様々な分野におかれまして皆様に貴重なご意見賜りました。本当にありがとうございます。

手口が手を変え品を変え、様々生まれていきますけれども、これに対応して我々も取り組んでまいりたいと思いますので、引き続き連携のほどをよろしくお願いいたします。

以上です。

○西村会長 ありがとうございました。