令和５年度　第２回

新宿区消費生活地域協議会

令和６年２月８日（木）

新宿区文化観光産業部消費生活就労支援課

午前１０時００分開会

○事務局　それでは、定刻になりましたので、ただいまから令和５年度第２回新宿区消費生活地域協議会を開催いたします。

　　私は、本日の司会を務めさせていただきます新宿区立新宿消費生活センター所長、消費生活就労支援課長の大山と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

　　この会議は、議事録作成のため録音及びカメラの撮影をさせていただきますので、あらかじめご了承いただきますよう、よろしくお願いいたします。

　　発言の際は、本日卓上マイクがございませんので、職員がマイクを持ってお伺いしますので、そちらのほうをご利用ください。

　　では、本日配付しました資料について確認させていただきます。

　　資料は、次第の裏面に書いてございます。資料１新宿区消費生活地域協議会委員名簿、資料２－１新宿区くらしを守る消費生活展のチラシ、資料２－２展示のしおり、資料２－３　消費生活展来場者アンケートの集計結果、資料３悪質商法売掛被害防止キャンペーン実施報告、資料４－１新宿区消費生活地域協議会の取組について、資料４－２新宿区の消費生活行政の在り方について、資料５デジタル時代の消費者教育等に関するアンケートの集計結果、資料６消費生活相談事例、資料７新宿区立中学校用消費者教育副読本の改訂資料、資料８悪質商法被害防止ネットワーク連絡会資料、資料９－１、９－２悪質商法被害防止支援事業実施要綱、ネットワークイメージ図、資料10自動通話録音機の貸出チラシとなります。

　　また、参考資料としまして、広報新宿２月５日号、しんじゅく区くらしの情報11月号、2024年版のくらしの豆知識を配付させていただいております。

　　過不足等ございませんでしょうか。何かございましたら、何なりと事務局のほうにおっしゃってください。

　　それでは、開会にあたり、文化観光産業部長よりご挨拶を申し上げます。

○鯨井委員　皆様、おはようございます。ただいまご紹介いただきました新宿区文化観光産業部長鯨井と申します。

　　本日は、お忙しい中、また本当にお寒い中、お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

　　初めに、１月１日に発生いたしました令和６年能登半島地震で被災された皆様に対しまして、心からお見舞いを申し上げます。また、亡くなられました方々のご冥福をお祈りしたいと思います。

　　新宿区では、物資の輸送ですとか、それから人的支援をはじめ、被災地支援の体制を現在整えているところでございます。

　　こうした大規模災害の発生時には、今日もニュースになっておりましたけれども、災害に便乗した悪質商法等のトラブルが発生する傾向にございます。現実に起きております。実際、能登半島地震では、ブルーシートを不当な値段で売りつけようとした事例も報告されております。また、被災地以外の地域でも、義援金を求める電話がかかってきているという情報も寄せられているところでございます。

　　国民生活センターでは、能登半島地震関連の消費者ホットラインを開設して対応に当たっておりますが、区のほうでも、こうした内容について注意喚起を図っていきたいと思っております。

　　さて、前回の協議会では、第５期の取組として、デジタル時代の消費者教育、消費者啓発の在り方というテーマを設定させていただきました。デジタル化の現状を見ますと、私たちの日常の中で、買物やコミュニケーション、娯楽など、デジタル機器等を使用する比率が高まっており、生活の利便性が向上する一方で、新たな消費者トラブルも発生しております。消費者行政も、こうした社会情勢に常に対応したものに進化していく必要がございます。

　　本日の協議会に先立ちまして、委員の皆様方には、デジタル時代の課題や消費者教育、啓発に関するアイデアについてアンケートを実施させていただきました。貴重なご意見、アイデアをたくさんいただきまして、ご協力本当にありがとうございました。いただいたご意見につきましては、今後、取組にしっかりと役立ててまいりたいと思います。

　　消費者行政は、一人一人の消費者の安全・安心を提供するものでございます。現場の積み重ねこそが成果へと結びつくと言われております。地域協議会での議論も、こうした積み重ねの一つと捉えております。本日は、皆様から忌憚なきご意見をいただき、今期で10年の節目を迎えます協議会で、次の時代の新たな論点整理につながっていくことを期待しております。本日は、どうぞよろしくお願いいたします。

　　以上でございます。

○事務局　ありがとうございました。

　　次に、本日の欠席者の報告をさせていただきます。新宿区町会連合会大浦委員、新宿区商店会連合会丸山委員、区民委員堀口委員、都立戸山高校菊池委員が所用のため欠席となっております。

　　本日は、委員25名中18名の出席となっており、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ございますので、本日の会議は成立となります。

　　では、これより進行を西村会長にお願いしたいと思います。会長、よろしくお願いいたします。

○西村会長　皆さん、おはようございます。本日は、よろしくお願いいたします。

　　個人的なお話でございますけれども、１週間ちょっとスイスの消費者教育といいますか、持続可能性を求める教育の現場を見てまいりました。

　　その中で、すごく印象に残っていることが幾つかありまして、１つは、学校での持続可能性に関する教育ということもさることながら、それに対して、民間団体が非常に積極的に協力をしプログラム開発をして、うまく連携しているということです。クライメイトスクールという、クライメイトとは気候ですね、気候学校と訳すのも変なんですが、そんな団体が公の資金も得て、また民間の資金も得て、積極的な活動をしていました。ブレイクアウトデイという日をつくって、小学校でその日、突然停電を起こすと。エネルギーの大切さを理解させるような教育が極めて印象的でした。

　　また、もう一つは専門学校なんですけれども、新宿区も専門学校はたくさんあると思うんですが、専門学校、専修学校、そういう中で一般教育として消費者教育といいますか、持続可能性教育、全般をやっているんです。生徒の意識も非常に高い。生協へ行っても、バイオの食品がたくさん並んでいると、そんな印象を持った、寒い中でしたけれども、貴重な経験をしてまいりました。

　　今日は第２回目ということになりますが、引き続きよろしくお願いしたいと思います。

　　それでは、報告事項ということで、まず新宿区くらしを守る消費生活展の実施報告をお願いしたいと思います。

○事務局　それでは、事務局より報告させていただきます。着座にて失礼いたします。

　　では、資料２－１消費生活展のチラシ及び資料２－２展示のしおりをご覧ください。

　　今年度は、令和５年11月10日、11日に、ＪＲ新宿駅東南口広場の近くにございますサナギ新宿前イベントスペースにて消費生活展を実施いたしました。例年は、１、２月の寒い時期に開催しておりましたが、今回は場所と時期を変えて行いました。

　　「選ぶ力が未来を変える！賢い消費者になろう！」というタイトルで、エシカル消費をテーマにパネル展示やワークショップ、トークイベントなどを開催いたしました。以前よりも会場は狭くなりましたが、展示ブースには20団体ご参加いただきました。ステージイベントは、福島の今を語る講演やリメイクファッションショーなど、テーマに沿ったイベントを新たに企画いたしました。展示参加団体に依頼して行ったワークショップでは、親子で参加する姿が目立つなど、若年層の来場のきっかけともなりました。

　　当日の来場者数、アンケート集計結果については、資料２－３をご覧ください。

　　当日は、寒波に見舞われ、小雨が降ったりなど、あまり天気がよくない中での開催となりましたが、２日間で延べ4,340人の方にご来場いただきました。駅の近くでの開催だったため、ふらっと立ち寄っていただいた方、区報やチラシを見てご来場いただいた方など様々でした。

　　消費生活展は、２年に一度の開催となるため、次年度は開催いたしませんが、今回いただいたご意見、ご感想を参考に、幅広い世代の方に興味、関心を持って来場いただけるイベントになるよう、再来年度の計画を練ってまいります。

　　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した。

　　続きまして、ご参加されました宮崎委員からご感想などをいただければと思います。よろしくお願いいたします。

○宮崎委員

　　新宿区と実行委員会との共催で行いました。せっかく11月10日、11日の秋に日を変えて、場所を変えて行ったんですが、ただただ寒かった、本当に。私は、一般社団法人新宿ユネスコ協会が構成団体として消費者団体に加入しているのですけれども、消費者団体のほうももちろんエシカルに関するパネル展示をし、いろんな催しを関係課と一緒にさせていただいたんですが、駅のすぐそばに場所を変えたおかげで、20代、30代、それから親子連れの方がたくさん来てくださいました。毎回行っているＪＲ新宿西口のイベントホールとどちらがいいかなと、ちょっと私たちも思案しているところです。が、ともかく無事に事故もなく終わりましたのでまた違う意味の面白さがあったような気がいたします。

○西村会長　ありがとうございました。

　　このアンケートでは、4,300人の参加者、来場者ということで、駅の近くでやったということで、一昨年よりも増えたような状況なんですかね。

○事務局　前回、ＪＲ新宿駅の西口イベント広場でやったときのスペースと比べますと、３分の１から３分の２程度のスペースになってしまった関係もございまして、来場者数については少し減ってはおりますが、区のほかの同じところでやったイベントと比べると、少し来場者が多かったということで、場所としては成功だったのかなと思うところでございます。

○西村会長　ありがとうございました。

　　寒かったということも、今、宮崎委員からお話ありましたけれども、駅近の便利なところで開かれたということでございます。

　　続きまして、ご報告ということで、２番目の悪質売掛被害の防止キャンペーンの実施ということで、事務局からお願いいたします。

○事務局　では、引き続き事務局よりご報告させていただきます。

　　令和５年12月19日に、ホストクラブなどでの高額売り掛けによる被害防止を呼びかけるため、キャンペーンパレードを開催いたしました。

　　資料３をご覧ください。

　　歌舞伎町では、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事件が多発し、その借金返済のため、違法な性風俗による収入を得る人が増加しているほか、借金を抱えた本人の家族への返済請求等も発生しております。悪質売掛被害防止キャンペーンは、こうした高額売り掛けによる被害防止を呼びかけるためのもので、関係団体と連携して対応し、歌舞伎町地区における安全・安心なまちづくりを進めていくことを目的として実施いたしました。

　　新宿区、歌舞伎町商店街振興組合、一般社団法人青少年を守る父母の連絡協議会、新宿警察署が主催となり、高額な売り掛けによる被害防止を呼びかけるために、パレードと啓蒙グッズの配布を行いました。パレードには85名が参加し、「ＳＴＯＰ！悪質売掛被害」の横断幕を掲げて、新宿東宝ビル横からセントラルロードを歩き、被害防止を呼びかけました。その後、本日の資料として配付しております啓蒙グッズを来街者に配布いたしました。

　　報告は以上となります。

○西村会長　ありがとうございました。

　　この件に対して、小林委員からコメントをいただけますか、よろしくお願いいたします。

○小林委員　悪質なホストの問題は、今、警視庁のほうでも大きな問題と捉えております。新宿署がどうしても中心になってはいるんですけれども、現在、新宿署を中心にホストクラブの立入りで、違法行為があれば、これに対する事件化、あるいは行政処分、こういったものを進めているところでございます。

　　こういった広報啓発活動というのも非常に大事で、特にホストクラブの従業員というのは、どんどん入れ替わってしまうんで、継続的にこういった広報啓発活動を今後も区と連携して進めていきたいと考えております。

　　以上です。

○西村会長　ありがとうございました。

　　昨日もＮＨＫの番組で取り上げていたと思います。私も見たんですけれども、純然たる消費者問題といえるかどうかというのは微妙なところもあるのかもしれませんけれども、とにもかくにも若い方、特に女性を餌にして、売り掛けという不思議なやり方をして、かつ犯罪組織もそのバックにいるという大変な問題をはらんでいて、それがこのお膝元の新宿で行われているということで、我々も注視していきたい、喫緊に取り組む必要があるなと思っています。

　　何かご意見ございますでしょうか。

　　今の段階ではよろしいでしょうか。ありがとうございます。

　　それでは、協議事項ということで進めてまいりたいと思います。

　　１番目でございます。新宿区消費生活地域協議会における論点整理ということで、振り返りと今後の取組、前回、第１回目の本協議会におきまして確認されたかと思うんですが、ただいま部長からのご挨拶にもございましたけれども、この会議が10年を迎えるということになります。この間に一度、2019年に論点整理をしたところであります。それは、資料４－１、４－２ということで、資料があるかと思います。これについて、この10年目に整理をしておくべきではないかと、これまでの議論の整理、そして新たなデジタル化に伴う消費者教育の問題、それから被害防止のネットワークの活動の総括と今後の課題、取組課題ということと、今期の課題になっているわけですが、それらの議論も踏まえて整理をして、何らかの発信をすべきであろうと、こういうことでございます。

　　これに関しまして、まず事務局よりご説明をいただき、意見交換をしていきたいと思います。

　　では、よろしくお願いいたします。課長。

○事務局　では、私のほうから論点整理について少しご説明させていただきたいと思います。

　　資料４－１をご覧ください。

　　こちらのほうは、資料４－２、平成31年２月に論点整理したものをコンパクトにまとめたものとなります。要旨だけ簡単にご説明させていただきます。

　　まず、項目的には、消費者教育の推進と消費者安全の確保といったところで、大きくまとめたところです。

　　（１）の消費者教育の推進につきましては、この論点整理の中で言われたことが、ここに記載させていただきましたアからエまで、アとしましては、区では中学生向けの副読本を作っておりますが、こちらにもＳＤＧｓの推進を踏まえた消費と環境に関わる内容の一層の充実を図る必要がある。イにおきましては、小学校用の副読本の作成についても検討していく必要があるのではないか。また、ウでは、教職員の研修により資質向上を図るとともに、保護者や地域との具体的な連携を図る必要がある。エとしましては、消費生活では、消費生活シンポジウムにおいてＳＤＧｓの幅広い振興を図り、取り組むとともに、学校や児童・生徒との連携・協働もさらに進めていく必要があると。こういったところで論点整理をしたところです。

　　それにつきまして、その下段に四角で囲ってあるところになります。これまでの区の取組と、また協議会でこの辺については議論を重ねてまいりましたので、そこを抜粋して書かせていただいております。

　　まず、中学生向け副読本ですが、令和２年度に一度改訂しております。この際に、ＳＤＧｓのページを新たに作成しています。また、今年度改訂作業をしており、後ほどご説明しますが、食品ロスに関する項目というのを追加したところでございます。

　　また、学校での消費者教育というところでは、これまでの議論を踏まえまして、例えば小学校では、社会科、家庭科の分野となりますが、この間、学習指導要領が改定され、消費者教育に関する内容というのが充実されてきました。やはり、教育サイドから学習指導要領に基づいた教育をしっかりと行っていくほか、セーフティー教室や出前講座の活用、ほか様々な場面を通して考える機会を設けていきますというようなところで、議論がなされてきました。令和３年度には、四谷小学校で出前講座も開催したところでございます。

　　また、令和元年度に開催しました消費生活展では、エシカル消費をキーワードにＳＤＧｓの普及啓発に取り組んできました。今年の消費生活展も、専門学校と連携したステージイベントを開催したほか、大学と連携したパネル展示なども行っております。

　　裏面をご覧ください。

　　続きまして、消費者安全の確保についてです。この間、消費生活上、特に配慮を要する消費者の個人情報取扱いに関するガイドラインを協議会で策定しました。平成31年４月から本格実施しましたが、緊急性がある場合には早期にこの仕組みを適用する必要があるということで、本人同意がなくても、個人情報を区と社会福祉協議会、それから高齢者総合相談センターのほうでやり取りができるというような仕組みをガイドラインとして組み立てたところです。

　　こうした悪質商法被害防止ネットワークの取組を生かしまして、枠組みを生かしまして、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いうようなところで論点整理をしております。

　　そうしたところで、区の取組としましては、悪質商法被害防止ネットワークを通じて、関係機関との情報共有、連携を図り、一層の充実を図るため、参加事業者や団体の幅を広げていくというところで、また後にご説明させていただきますが、この協議会でもいろいろご意見をいただきまして、障害者福祉施設のほうにも勧奨のほうを進めさせていただいております。そうした中で、少しずつですが、そうした施設の事業者のほうにも加盟いただいているような状況でございます。

　　（３）のその他としまして、消費者市民社会の実現とＳＤＧｓの推進が区民全体の目標となるよう、区は関係団体と共に一層の普及啓発に努めるべきであるといったところで、これまでのＳＤＧｓに関する取組につきましては、令和２年度より一般社団法人新宿ユネスコ協会様にお願いしまして、ＳＤＧｓスクールを開催しています。

　　また、消費生活展や消費生活シンポジウムにおいて、ＳＤＧｓの普及啓発にも努めているようなところです。

　　こうしたところで、先ほど西村会長からもお話がございましたが、第５期での主な協議事項としまして、先ほど申し上げたデジタル時代の消費者教育、消費者啓発の在り方、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というような取組で、今後は進めていきたいと考えております。

　　説明は以上です。

○西村会長　ありがとうございました。

　　今、ご説明いただきました論点整理の前回、2019年ですから、ちょうど５年前ということになります。これが、資料の４－２の本文でございますが、この当時はかなりシンプルに議論した中身を整理しつつ、課題をまとめると。どういうメンバーで、どの時期に、どういうテーマで議事を行ったかという記録を伴って整理したものであります。

　　私の個人的な感触としては、もう少し具体的な、丁寧なものが出来上がるといいのかなと思っているところです。まずは、今、伺いましたご報告、この経緯に関し、あるいはこれをこんなふうに進めたらいいんではないかというようなご意見がありましたら、ぜひ、どなたでも結構ですが、ご意見をいただけたらと思います。いかがでしょうか。

　　どうぞ、後藤先生。

○後藤副会長　今のご報告ですけれども、今の資料で２ページの（２）の消費者安全の確保のところで、本人の同意がなくても、一定の範囲で情報を共有するというところなんですが、このガイドラインがどの程度使われたのかということで、使いにくい部分はないかとか、そういうことも含めて教えていただくとありがたいのですが。

○事務局　このガイドラインは私が来てから、１回使われたということで確認しております。

　　それが、高齢者宅に温水の便座を取り付けるに当たって、本来、浴室と一緒になっているところには温水便座を取り付けると危ないと、工事の関係者に言われたんですけれども、本人がどうしても安全性の部分で納得していただけなかったというところで、たしか高齢者総合相談センターにご相談させていただいて、ご本人に説得に行ったりというようなところで、個人情報を共有させていただいて、結局は解決には結びつかなかったんですけれども、高齢者総合相談センターと連携した取組というのにつながったということはございました。

○後藤副会長　どうもありがとうございます。

　　１回使われたということなのですが、その１回というのはどうなんでしょうか。あまり使う必要がないというようなこともあるのですか。それとも、何か使いにくいというようなことになるのか、その辺をよろしくお願いいたします。

○青木委員　相談員をしております青木と申します。

　　使い勝手が悪いということよりも、お話をさせていただいて信頼関係ができると、じゃ、高齢者の窓口のほうにも連絡をしてよろしいですかというふうに相談者のほうに聞くと、大概相談者の方が、じゃ、いいよということで了解をいただくので、そこまでの必要性が今は生じていないという認識です。

　　ご相談はいただいておりますけれども、最終的には高齢者の相談窓口と連携を取っていいということで、ご自身からご了解を得ているので、使っていないという認識でおります。

○後藤副会長　ありがとうございます。

○西村会長　ガイドラインの発動にまで至っていないということですか。

　　今後も、いざというときというと変なんですが、活用していこうという立場は変わっていないという理解でよろしいでしょうか。

○事務局　はい。

○西村会長　後藤先生、よろしいですか。ありがとうございます。

　　私からもその１点ですけれども、論点整理の中で、消費者教育に関して、小学校の副読本も作成すべきだというふうに、今、改訂されるのは中学校でしたね。ですから、この小学校の副読本の部分についてはどんなふうになっているか、ご返答ください。

○事務局　小学校の副読本というのは、検討まで至っておりませんで、私どものほうでは、出前講座等を活用して、例えばＰＴＡさんの集まりですとか、学校の校園長会などにお邪魔しまして、そこで出前講座の活用については少しお話はさせていただいているところです。

○西村会長　予算が取れないということでしょうか。

○事務局　予算もあるんですけれども、やはり、これを一から作るとなりますと、本当になかなか難しいところもございまして、私どもが今考えているのは、親御さんとお子さんで使っていただけるような啓蒙冊子みたいなものを作りまして、これからのご相談になるんですけれども、学校のほうで配布をさせていただけたらと考えているところです。

○西村会長　小学校の副読本を作っている自治体もかなりあるとは思いますので、たまたま２月１日に、文科省の消費者教育フェスタというのが滋賀県近江八幡市でございまして、そこで教育委員会の方々が大勢参加してくださって、いろいろ議論とか、裏話もあったんですけれども、消費者行政はなかなか制約されていて予算措置も取りにくいけれども、教育委員会は割と予算がある、取りやすいという、そんな話題が出ました。

　　それで、消費者行政の消費者生活に関してその時期にこんなことをやってみたいというようなこと、消費者教育コーディネーターという方がいらっしゃるんですけれども、教育委員会とつながりながら、積極的に連携を取って様々な事業を展開しているというように聞きました。

　　そんなこともあって、僕は基本的に小さい頃からというのが当然だというふうに考えている１人ですけれども、ぜひ消費者行政が教育委員会と連携しながら、いきなり中学校ということではなくて、せっかくの経験がありますので、小学校のほうでも取組を、準備の委員会なりを立ち上げて、スタートしていただけたらありがたいと思います。

　　どうぞ、宮崎委員。

○宮崎委員　委員長のお考えに賛同なんですが、具体的に、消費者教育の中にやっぱり金融教育も入れていかないと駄目だと思うんですね。あまりお金とか性に関する教育はどうしても後ろ向きだった日本の教育の経緯があるんですが、いよいよここに来て、小学校、できたら幼稚園からでも金融教育プラス消費者教育というところで、もう少し具体的な指導が必要じゃないかと思います。

　　もう10年ぐらい前ですが、私は日銀の本部に行って講演したことがあります。その内容は、小学校、中学校、高校の発達課題に関する内容です。つまり小学校１年、２年、３年、４年の発達課題と金融学習の可能性を合わせて考えるということです。たとえば、いつ頃に小遣い帳をつけられるようになるとか、親子で一緒に買物に出かけられるとか、具体的な事例を発達課題の中に入れ込んでいくのです。やはり消費者教育の中に金融教育も意識した形で入れ込んでいただけるとよろしいかと思います。

○西村会長　ありがとうございます。

　　金融教育も消費者教育の一環として、消費者教育があって、金融教育があるということであるんで、教育課題に密な関係がありますので、有効に進めていただきたいと思います。

　　もしよろしければ、教育委員会教育指導課坂元課長、お願いします。

○坂元委員　教育委員会教育指導課長の坂元と申します。よろしくお願いいたします。

　　先ほど副読本等を小学校にもというようなお話もあったんですけれども、私もやっぱり大切なのは、この消費社会、地球環境もそうですし、今あった金融教育もそうですし、その知識の底上げというのはとても大事だと思っております。

　　小学校のほうは、地理とか歴史とかの社会科の部分もあるんですけれども、ちょっと特化したといったようなところがまだできないというお話の中で、これは消費者教育を副読本というような特化した形で、中学校のほうからというようなところで始めているところだというふうに思っております。

　　中学校の授業を、ふだん参加して、家庭分野の授業でこの消費者教育というような形でやっているんですけれども、今ちょっと金融のお話があったんで、社会的な問題というか、すごく話題になっているＮＩＳＡですよね、非課税の。それを、家庭科の先生がちょっと身近なところを話題にしながら、金融の話を持っていくと。もちろん非課税なんだけれども、最終的な自己責任、投資とかってそういったところは自己責任に当たるよとかというようなことだとか、実際にいろんな契約に関しては詐欺まがいなこともあるだとか、そういったところは情報教育のリテラシーとかというようなところとも併せて授業ができるんですけれども、いろんな各教科の広がりを見せて、それを通して消費者教育をちょっと当ててやっているとかというようなところもあるんですね。

　　そういった、学校の中では工夫しながら、教科がもちろん中心になり、先ほどの学習指導要領に位置づけられたというものがあるんですけれども、それを踏まえつつ、副読本というのがあれば、今話した消費者教育だとか、金融もそうですし、地球環境問題もそうですし、そういったところに広がるものもできるのかなと。逆に、学校のほうでも、先生たちも指導しやすくなって、子どもたちの知識の底上げとかにつながるのかなというふうに思っております。

　　これは、今後作成していくかというところについては、研究とかというような形になるかとは思いますけれども、学校の教育の現場では、今そういった認識でもあるし、学校の先生方も学習指導要領に消費者社会といったところを求められているところですので、これからより一層充実していくような内容を図っていきたいというふうには感じております。

○西村会長　ありがとうございました。

　　ほかにご意見ございますでしょうか。

○事務局

　　今、西村会長からもいただきまして、他区では作っているようなところもあるということでお伺いしましたので、私どものほうでも他区の状況などを研究してみまして、教育委員会とはなかなか連携というところでは進んではいないんですけれども、ご相談させていただきながら、少し検討というか、研究していきたいと考えてございますので、よろしくお願いいたします。

○西村会長　では、簡単にお願いします。宮崎委員。

○宮崎委員　先ほどの資料のところに、一般社団法人新宿ユネスコ協会とあるので、違和感を覚えられた方があるか分かりませんが、日本ユネスコ国内委員会が2002年にＥＳＤについて国連に提案して可決されましたので、大本はそこにあるんですね。

　　私たちはユネスコの民間団体として、早くから、ＥＳＧ、ＳＤＧｓに関する啓発・普及をしてきました。それをやっているところは東京都ユネスコ協議会の中で新宿ユネスコしかなかったし、区内の団体の中でもなかったので、2020年から毎年新宿区主催ＳＤＧｓスクールでお世話になっているところです。

○西村会長　ありがとうございました。

　　どうぞ、後藤先生。

○後藤副会長　今、小学生で金融教育というお話が出たもんですから、私、ちょっと慎重にしたほうがいいんじゃないかという感じもしていまして、やはり小学生の段階で、お金は、お小遣いはちゃんと計画的に使うとか、無駄遣いをしないとか、そういうようなことというのは非常に教える必要はあるとは思うのですが、小学生、非常に頭が軟らかくて、いろんな情報がどんどん入っていって、その後にも成長過程で影響を与えるということなので、やや投資ということに関心が向き過ぎると、何か普通の社会生活の中でお金の問題というのを中心に考えるみたいなことになると、これはやはりちょっと問題だなという感じがしますので。

　　金融教育を消費者教育に入れるということについては、それは方向性としては正しいと思うのですけれども、ただ、そういうことの専門家、そういうことについての知見がある方、そういう方々の知見を踏まえて、慎重に進めていただいたほうがいいんじゃないかなというのが、私の個人的な意見です。

　　そういう意味で、もしよろしければ、志水先生、弁護士としていろんな経験がおありですので、何か追加を。

○西村会長　どうぞ。

○志水委員　私も先程からお聞きをしていて、若年者の被害って、そういう金融教育の中の、普通に稼いでいるだけだと全然生活に余裕がないよねと。預金しているだけだと低金利で、何か考えていかないといけないよねみたいな焦りが背景にある中で、副業の商法ですとか、情報商材の商法でばかばかお金を取られてしまうというのがかなり多いので、何かそれに拍車をかけかねないような方向は怖いなと思いながら、その辺、うまく教えていただく、適切な年齢で、そこはちょっと教育分野なのでよく分からないところはありますので。

　　どうしても、最近の若い方というのは、ネットで、ＬＩＮＥで知り合った人にもうかる方法を聞いて、どうしてそこに、というところに借金をしてまでつぎ込むというパターンが多いので、心配をしております。

○西村会長　ありがとうございました。

　　お話はそれぞれ重要な部分がありまして、今、国の動きとして、金融広報中央委員会を廃止しまして、それで金融経済教育推進機構というのが４月に発足するんですね。金広委を継承するということになっております。それは、法律が昨年通ってしまったわけですけれども、その根本のところは、政府の施策としては、単純に言えば投資促進なんですね。国民の資産形成、その流れの波に乗ってしまうと、今、後藤先生が、あるいは志水先生がおっしゃっていること、慎重にやらなければならないということになります。

　　アメリカがジャンプスタートという民間団体で、小さい子どもから、小学校、中学校、日本的に見ますと、各段階の金融教育のプログラムがあるんですけれども、それを見ると、投資は中学からなんですね、年齢的にいうと。やっぱり、小学校の段階って、かなりの部分がお金の大切さとか、計画的に使うとか、ものの価値を見分けるとか、そういう基本的なことをやっているんですね。その上に立って、初めて社会の動きとして、経済、市場というものを勉強する中で、投資の話も出てきます。ちゃんとプログラムがあるんですね。

　　ですから、仮にうまく話が進んでいって、小学校で副読本ができるという場合も、そのあたりは慎重に検討しながら、小学校でやるべきことは何かというようなことを、ぜひご検討いただけたらと思います。

　　せっかくですので、岡先生、何かご意見あれば頂戴できればと思うんですけれども。何かございますか。突然ですみません。

○岡委員　やはり、バランスのよい教育が必要かと思います。刺激ばかりというよりは、確かな知識を身につけた上で、これからどのように生きていくかの基盤をつくる時期だと思いますので、先生方がおっしゃっているように、バランスのよい教育を続けていきたいと思っています。

　　いろいろなことに興味を持つ時期ですので、その関心をどんどん引き出してあげて、正しい知識を段階的につけていくということを大事にしていきたいと思っております。

○西村会長　ありがとうございました。

　　それでは、１番目の協議事項に関しまして、この論点整理の振り返りと今後の整理という部分について、議論はこの辺にしておこうと思うんですが、そのほかお気づきのこと等がありましたら、会議は年２回ですから、メール等で事務局にお寄せいただきながら、それらを合わせて次の議論につなげていきたいと思います。よろしくお願いいたします。

　　それでは、２番目の協議事項でございます。

　　消費者教育の推進についてということで、デジタル時代の消費者教育、消費者啓発の在り方、今期の検討課題になっているわけですが、先達てメールで皆様からアンケートのご回答を頂戴しております。

　　また、消費生活相談事例等もございますので、事務局からご報告をいただきたいと思います。まず、アンケートの調査報告からということで、概要をお願いいたします。

○事務局　皆様にはアンケートのほうにご回答いただきまして、ありがとうございました。

　　また、アンケートのほうに不足等ございまして、大変ご迷惑をおかけいたしました。

　　先ほどの説明のとおり、今期の消費生活地域協議会で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を協議していくこととなっております。協議を進めるのに当たり、まずは課題とすべき事項を探るため、皆様に身の回りのことや感じること、アイデアやご意見など自由にご記入をお願いしたところです。皆様からは、様々なご回答をお寄せいただき、大変感謝しております。

　　では、資料５のほうをご覧ください。

　　皆様からのご回答からうかがえたことを紹介させていただいております。まず、設問１では、ＳＮＳとデジタル関連の消費者トラブル等で、身の回りの事例や課題として感じることなどについてお答えいただいております。

　　情報商材の購入やオンラインゲームへの課金トラブル等、若者に多い事例から、ネットショッピング等、高齢者に多いと思われる事例まで、幅広く寄せられております。ＳＮＳや怪しいメールがきっかけとなるケースが多いようでございました。若者はもとより、高齢者や障害者の方にもスマートフォンが普及している中、危機意識の高くない方も多いことがアンケートの回答からうかがえました。

　　次に、設問の２でございます。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等を伺っております。

　　複数の方から、動画の作成や配信が効果的との意見が寄せられております。法律、制度が現実に追いついていない中、デジタル社会の危険性を意識していない人も多く、そのような方への注意喚起に動画が有効なのではないかとのことであります。

　　学校等では、動画を含め、デジタル教材の充実が効果的なのではないかとの声もございました。

　　教育、啓発すべき内容としては、具体的なトラブル事例や解決方法のほか、自己情報の管理やプライバシーの重要性が挙げられております。対象者の年齢や特性に応じた消費者教育の機会が増えるとよいとのご意見もありました。

　　以上、いただいたアンケートから主なものを紹介させていただきました。

　　そのほかにも、多様なご意見が資料にございますので、今後、協議を進めていく上で参考になるものかと思います。

　　私からの報告は以上です。

○西村会長　ありがとうございました。

　　アンケート集計のこの資料５には、皆様から寄せられたご意見等、あるいはご経験が掲載されています。

　　まだ、これ以外にもあろうかと思いますが、何か今の段階でお気づきの点等があれば伺いたいと思いますが、いかがでございましょうか。身の回りの事例、ＳＮＳ、デジタル関係、あるいはそういう具体事例的な話と、それからもう一つは、デジタル時代だからゆえに、これをある意味プラスに学校現場等での活用等が提言されていると思います。この議論ももちろん、今度の論点整理の中に組み入れていこうということで、できるだけ詳細に書き込んでいただいているというふうに思いますが、何かございますでしょうか。

　　どうぞ、お願いいたします。

○中山委員　公募委員の中山です。

　　デジタル時代の消費者問題に関することとして、アンケートの中にも入れていたんですけれども、ＣｈａｔＧＰＴとか、そういったものを使って、これって大丈夫というときに問いかけをすると、ある程度どれくらい危険かとか、そういったことが特定できるような、ＡＩを導入して、例えば高齢者の方が使いやすい仕様にして、電話がかかってきたときとか、あるいはネットショッピングするときとかに、危険度を判定するような、そういったものができるのかなというふうに期待していて、そういったところを検討されたらいい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。

　　確かにそういうことができるのであれば、ユーザー、消費者にとっては非常に危険に近づかなくて済むというか、未然にということになりますね。これが、果たして区レベルで、あるいは国レベルでもう既に開発されているのか、あるいは開発を検討しているのか、ちょっと分かりませんが、貴重なご意見だと思います。ありがとうございます。

　　ほかにいかがでございましょうか。

　　はい、どうぞ。

○後藤副会長　発言が多くてすみません。

○西村会長　とんでもないです。

○後藤副会長　今のご発言、非常に大事なところだと感じます。従来、消費者法をどう扱うかというときに、法や制度ということが重要だと、いろんなところで言われてきたんですが、最近、割と言われ出しているのが、技術というのは重要だと。消費者被害が起こるような状況だと、例えばパソコン操作の中でそれ以上は進めないとか、それから被害を受けないような技術を開発するとかというようなところでは、我々伝統的には法や制度というところで規制するというふうに考えていたんですが、技術による規制というのが非常に大事だというのを、つけ付け加えさせていただけたらと思います。

○西村会長　ありがとうございます。

　　非常に重要なところだと思います。やはり、技術によって、今、我々が利便性を享受している部分と、また、ある面、オートマチックにそんな機能が働けば、それは安全・安心な社会になっていく可能性も十分秘めていると思います。

　　法自体は、どうしてもある事件が、ある被害が起きて、それに対してという、後的になるという側面があるでしょうから、これは積極的に検討されていくのが望ましいと思いますね。ありがとうございます。

　　そのほかに、いかがでございましょうか。

　　それでは、引き続きまして、青木委員からデジタル社会の消費者生活相談の事例をお願いしてよろしいでしょうか。

○青木委員　消費生活相談員の青木でございます。座ったままで失礼します。

　　最近の事例ということでお話をさせていただければと思います。

　　現在、スマホやパソコンなどのモバイル端末の世帯保有率は97％を超え、個人では８割以上がネットを利用するなど、デジタル技術は私たちの暮らしにとって身近なものになっています。

　　その中で、最近、消費者生活センターのほうにはＦＸ取引、外国為替証拠金取引に関する相談が多く寄せられております。ただ、問題は、これはシニア層を中心に増加傾向にあるということです。こちらのほうで、事例のほうを読ませていただきます。

　　事例、退職金の運用を学ぶためにＳＮＳ上の投資グループに参加し、ＦＸ取引をしたが出金できない。老後に備えて退職金を運用する勉強をするため、ＳＮＳの広告で見た投資セミナーのＬＩＮＥグループに登録した。そこで実際に、資産運用に成功したという事例を聞き、投資セミナーの運営事業者に勧められてＦＸ取引を始めた。ＦＸ取引アプリが無料で提供され、取引を進めると利益が出たので、徐々に投資額を増やし、計500万円を毎回異なる個人名義の口座に振り込んでいた。その後、500万円の出金を求めたところ、出金をするためには税金として160万円が必要と言われて、さらに振り込んだ。しかし、間違った口座に入金されたと言われ、再度別の口座に160万円を請求され、指示どおり振り込んだ。しかし、500万円は出金されなかった。だまされたと思うが、どうしたらいいか。

　　こちらのほうを、図にしたものがございます。今、お手元にあるレジュメを２枚めくっていただきますと、相談から見られる手口のイメージ図というものがございます。ちょっとこちらを見ていただいてもよろしいでしょうか。

　　こちらを見ていただくと、まずはＳＮＳのグループチャットに誘われます。グループチャット内で、参加者から成功体験を聞かされ、ＦＸ取引に誘われます。お金を振り込むと、最初は利益が出たように見えます。実際に口座上でも利益が出ている、上がっていくように見える画面を見ることができます。そこで信じてしまうので、さらにお金を振り込みます。最終的には出金できず、ＦＸ業者ともグループチャットのメンバーとも連絡が取れなくなるという流れになります。

　　これが、最近すごくご相談で増えております。問題としているところが、金額がすごく高くなっているところ、以前は何十万だったところが、今は何百万という単位でのご相談になっています。

　　消費者へのアドバイスとして、ＳＮＳ上の投資グループに注意してください。ＳＮＳ上の投資グループで勧誘される詐欺的なＦＸ取引トラブルに関する相談では、オンライン上のＦＸの取引画面では利益が出ているように見えても、画面自体が架空であり、実際の取引が行われていない場合があります。ＦＸ業者が本当に実在しているのか確認できず、トラブルが起こった際に連絡が取れなくなってしまいます。実在か確認できない事業者や人物から振込の指示があっても、決して応じないでください。こういうケースは、ＬＩＮＥでしかつながっていません。ＬＩＮＥでブロックされてしまうと、もう跡を追いかけることはできないです。

　　２、振込先に個人名義の口座を指定された場合、絶対に振り込まないでください。通常のＦＸ取引で、個人名義の銀行口座を使って入金させるということはありません。また、ＦＸ業者の異なる名義の口座を指定するということもございません。指定された口座が個人名義の場合やＦＸ業者以外の名義の場合には、詐欺の可能性が高いため、絶対に振り込まないでください。

　　あと、ＦＸ取引を行う場合は、必ず金融商品取引業の登録の有無を確認しましょう。海外で金融商品取引のライセンスを持つ業者であったとしても、日本で登録を受けずに、日本に居住する者に対して金融商品取引を業として行うことは禁止されています。登録の有無については、金融庁のホームページで確認できます。ここに登録情報がないところとの契約というのは行わないでください。

　　そもそもなんですけれども、ＦＸ取引の仕組みというのはすごく難しいです。ＦＸ取引では、元手となる証拠金よりも大きな金額の取引ができますが、為替相場の変動等によって、預けた証拠金以上の多額の損失が出てしまう可能性があります。取引の仕組みをよく理解せずに契約をすることはやめたほうがいいという事例になります。

　　２つ目の事例なんですけれども、こちらは申し訳ございません、時間がないので、事例を読み上げることは割愛させていただいて、ポイントだけお伝えさせていただきます。

　　こちらのほうは、今、先ほど志水弁護士からお話があった若者に多い事例です。副業や投資に関する情報商材のトラブルに関する相談、特に20歳代の若者の場合、支払いのために借金をさせられるケースが多くなります。最近の事例を見ますと、まずは暗号資産の投資を勧める相手からの勧誘をうのみにしない。これはどこから情報を得るかというと、ほとんどがＳＮＳ、もしくはマッチングアプリ等で知り合った、要は個人、相手の特定ができない、先ほど申し上げたＬＩＮＥでしかつながっていないような相手、そこを相手として暗号資産の投資を勧められております。

　　その場合、事が起こってから相手の素性、投資内容、もうかったというその真偽を確かめることはかなり難しくて、連絡が取れなくなった場合、被害を回復するということは極めて困難です。

　　次に、消費者へのアドバイスということになりますと、勧誘時に、簡単に稼げる、もうかる、借金してもすぐに元が取れるなどということがありますが、簡単に稼げるようなうまい話というのはございません。また、借金をすぐ返せる保証は一切ないほか、事業者に解約や返金を求めても連絡が取れなくなるケースも多いので、勧誘トークをうのみにせず、冷静によく考えていただけたらと思います。

　　また、暗号資産交換業者については、先ほどと同様、金融庁財務局への登録が必要です。暗号資産を扱う業者のサイトやアプリで取引を行う場合には、当該業者が暗号資産交換業の登録業者かどうかを金融庁のウェブサイトで事前に必ず確認してください。当サイトには、無登録業者として警告が出された業者の掲載もあります。無登録業者とは絶対取引をしないようにしていただけたらと思います。

　　最近、スマホ操作ができなくても、画面共有をさせたり、あとは遠隔アプリというものを使うことで消費者金融から借金をさせられたり、決済アプリを使ってお金を送らせられたり、インターネットバンキングでお金を振り込ませたりして、スマホ１台の中で完結するということが多くなっています。そうなると、以前のようにコンビニにお金を払込みに行ったりとか、銀行に行ったりとか、外に出ることがないので、周囲も被害に気づくことがすごく難しくなっているという現状があります。これについては、さらなる周囲の見守りの必要性を感じているという状況です。

　　先ほどから、いろんな先生方からもお話があったように、若者であれば、ある程度インターネットというものに対しての教育というのはなされていますが、高齢者の方に関しては、最近急激にスマートフォンを皆さんが持っている現状の中で、何がいいか悪いか分からない。言われたとおり操作していくんですね。簡単に、じゃ、ＬＩＮＥつないでください。ＬＩＮＥ開きます。画面の右側を押してください、押します。画面共有という文字が出てきます。その画面共有を押してくださいと言われ押してしまうと、その方の画面がそのまま相手が見られるようになります。それで、開いてくださいというと、その中に、使っていらっしゃる銀行口座であるとか、いろんな情報、全て見られてしまいます。

　　そういう知識があるのかといわれてしまうと、今のお子さんはすごくインターネットに慣れています。私たちよりも全然慣れています。ただ、ご高齢の方はそうはいかないので、やはりそういう意味で見守りというのの必要性はかなり感じています。

　　次に、ちょっとここにまとめさせていただいた最近の相談、新手の相談、繰り返される相談ということで書かせていただきました。これは、23年度ということで書いていますが、スポーツジム等の契約トラブル、痩身目的等のオンライン診療トラブル、マイナポイント事務局をかたる詐欺メール、20代のトラブルに急増中、転売チケットトラブル。

　　新手の詐欺として、よくあると思いますけれども、ＰａｙＰａｙであったり、ａｕＰＡＹであったり、決済アプリを使って、お金返金しますよと言っているのに、お金を送らせる詐欺、ンターネットで予約したホテルや航空券のトラブル、還付金詐欺、これは先ほど申し上げたように、ＡＴＭだけじゃなくて、ネットバンキングを使う手口、これをされてしまうと、やはり誰も気づかないので、なかなか注意喚起、見守りというのも難しくなっていきます。

　　最近ちょっと多くなっているご相談としては、今、コロナが５類になったことで、皆さん、活発に旅行に行かれるようになりました。それに伴い、アメリカ等のビザの申請代行の高額請求、これもまた増えております。

　　次に、子どものオンラインゲーム課金のトラブル、これについても先ほど来お話がありましたが、正直、すごく難しいです。私ども、相談、かなり受けています。

　　ただ、その際に、なかなか難しいのが、小学生のお子さんでも、今、保護者の方よりもインターネットに精通しています。私が受けた相談の一例をちょっとお伝えさせていただければ、お父様が家族用としてｉＰａｄをリビングに置いておきました。ただ、それはお父様の指紋認証で入るように、だから子どもが使いたいよと言ったときに、お父様が指紋認証をして、開けてあげて、目の前で使うというシステムを使っていました。そうしましたら、９歳のお子さんがその認証で開いている間に、ｉＰａｄの指紋認証って２つだけじゃなくて、複数の認証できるんですよ。自分の指紋を認証したんです。中指か何かで。それで、お子さんが自分の認証で開けるようになりました。お子さんは、今度、お父様、お母様が寝てから、ずっとインターネットをされて、最終的に100万近い金額、課金になってしまいました。

　　ただ、難しいのが、もうそこまでになってしまうと、インターネット依存症というところもございまして、やはりご家庭内での話合いというのが先に来て、最終的にお父様のほうが、ご家庭内で話し合った結果、病院のほうを優先させるということで、相談のほうは取下げになりました。

　　そうして見たときに、こちらのほうにネット社会の危険ということで書かせてはいただいているんですけれども、やはりデジタル化が進む中で問題になるのはインターネットリテラシー、確かにインターネットというのは便利なツールで、適切に使えば情報を容易に得られて、利便性もいいものであることは確かです。ただ、適切な使い方がされなければ、不利益を被るだけではなく、身の危険まで及ぶことになります。

　　ここを踏まえて、ＩＣＴリテラシーの向上のために取組をしているところ、３つ、ここにご紹介をさせていただいております。まずは、ＩＣＴメディアリテラシー、インターネットトラブル事例集、最後に、インターネットルール＆マナー検定、これについては、最後のマナー検定については、無料のウェブ検定試験になっています。ビジネス版、こども版、こども版ふりがな、大人版の４種類が用意されていて、サイトから24時間受検することが可能になっています。このようなものを用いて、少し楽しみながら、そういうインターネットリテラシーというのを学ぶことも一つなのかなと思っております。

　　すみません、長くなりました。

○西村会長　いえ、ありがとうございました。

　　今、一番最後のお話、青木委員からありました、このインターネットマナー検定というもの、大人版もあるということですので、早速今日ちょっとやってみようと思っております。娘に言われて、最近ｉＰｈｏｎｅにしたという私ですので、まだまだもっとインターネットの使い方に慣れないといけないと思っている次第です。

　　それから、消費者生活センターのご案内で、悪質かどうかということで、トラブルに遭いそうになったときに、登録業者かどうかを金融庁のホームページで確認ということをされておりまして、全くそのとおりなんですけれども、僕も調べたりしてみたことはありますけれども、いかんせん2,000社ぐらいあって、登録業者が、それがホームページでずらっと40ページぐらい出てくるんですね。だから、せめてあいうえお順か何かになっていればいいんですけれども、その辺も、これはここの議論というよりも国のほうで変えていただかないといけないかなと思ったので、機会があれば、そんなふうなご発言もしていただけたらありがたいなということを感じました。

　　ただいまの被害に関する、あるいは啓発に関するご報告、さらには先ほどのアンケートを含めまして、ご発言ありましたらお願いしたいと思います。

　　じゃ、志水委員からお願いします。

○志水委員　感想めいたところになりますけれども、この事例で、１つ目で読み上げでご報告いただいたＦＸ取引に関する相談という部分ですけれども、これ、本当に増えておりまして、以前は暗号資産を送らせる国際ロマンス詐欺というものがかなり多かったんですけれども、多分国内の取引所等のチェックが厳しくなってきたということもあってか、ややそちらは下火になってきて、この投資まがい詐欺というようなものがかなり増えています。

　　ここで典型的な例として、ＬＩＮＥで勧誘をされてというところの入り口のものをご紹介いただきましたけれども、それ以外にもユーチューブ広告で有名な実業家の方が案内しているような投資かのような広告を上げて、そこをタップすると、流れていって、メール等でやり取りをしたり、国際電話等でやり取りをしたりということでさせられるケースもありまして、実際、相談に来たときに、その投資サイトの画面を見せてもらうんですけれども、実際の真実のチャートと比較すると全く一緒なんですね。

　　なので、そこは真実のチャートと連動するようにうまいことつくっているというところになるので、それを見ただけだと、架空のサイトなのかどうなのかというところは、こちらで見ても分からないので、ご本人のほうも分かるはずがないというところで、投資サイトはそこのサイト上で、入金したらちゃんと自分のアカウントに入金が反映されて、それで投資をしているように見えますし、最終的に残高があるけれども引き出せないという状況になった場合は詐欺だと分かるんですけれども、投資の結果、お金がすっからかんになったかのように見えて、損しましたというときには、投資の結果、損したのか、お金を取られちゃったのかの見分けもつかないというところで、かなり悩ましい状態になります。

　　そうはいっても、いろんな周辺的な事情から、これは詐欺だろうというふうに考えたら、もう口座凍結等をして、対応していくわけなんですけれども、ご本人が事前にどうやって詐欺かもしれないと知るかどうかということでいうと、恐らく手がかりとしては、先ほどの金商業の登録があるかどうかというところで、金商業の登録がなければ、もう避けるということが一番だよというふうには思っております。

　　感想めいたところでございますけれども、以上です。

○西村会長　ありがとうございました。

　　ほかの皆様からご意見ございますでしょうか。

　　よろしいでしょうか。ありがとうございます。

　　それでは、このデジタルについて、こういった被害あるいはデジタル社会に精通した教育対応の問題、こういったこともさらに議論を深めていきたいということで、この部分は終了させていただこうというふうに思います。

　　その次の中学校の消費者教育の副読本の作成、改訂についてということで、事務局よりご説明をお願いいたします。

○事務局　説明させていただきます。着座にて失礼いたします。

　　中学生向け消費者教育副読本の作成につきましては、当初より作成スケジュールが遅れており、３月中旬頃の発行となる見込みでございます。今、お手元にございます資料は、最新の原稿案となります。

　　今回の改訂では、紙面の大きさをこれまでのＢ５判からＡ４判へ変更いたしました。また、これまでの光沢紙から少しマットなものに紙質を変更し、鉛筆やシャープペンシルでも書きやすい紙質としたことで、見やすく、書きやすい副読本とさせていただいております。

　　内容については、中学校の社会科、家庭科の先生とも協議をし、改訂を進めております。前回の協議会にてご指摘いただきましたご意見を反映した上で、インターネットショッピングなど、時勢に合わせた最新の消費者情報を得られるよう、作成を進めております。

　　完成版の準備が整い次第、委員の皆様に送付をいたしますので、ぜひご覧いただけますと幸いでございます。

　　報告は以上でございます。

○西村会長　ありがとうございました。

　　それでは、学校教育に携わっているお立場から、門脇委員から何かご意見、ご感想をいただければありがたいと思います。よろしいでしょうか。

○門脇委員　新宿養護学校の校長の門脇でございます。もともとは中学校の社会科なものですから、新宿へ来てからも社会科の先生方と消費者教育といったことのお話をしてございます。

　　中身に関しては、ＳＤＧｓのことを取り上げながら、また正しい消費生活ということで、これは中学校の社会科、そして家庭科でも取り上げているところですけれども、何せ時間数が少ない中で、消費者教育を社会科で取り上げるとすると公民の時間、週３時間の中でどのぐらいのウエイトを占めるか。家庭科でいうと、中学３年生は２週間に１回ですから１年生のときにやるのか、３年生でやるのか、計画的に求められていくことになります。

　　そういうことでは、中学生向け消費者教育副読本はよりよくまとまっているなと。そして、ＳＤＧｓ、その言葉のそのものが、ようやく認識される形として出てくるのが、昨年ぐらいからですから、形に出して、そしてこれを目に見える形のものとして身近に置くということでは、私はこの後も改訂を進めていっていただければよいかなと思っています。

　　ただ、中学生向け消費者教育副読本をどう使うかが問題です。先ほど言ったように、ウエイトを持って、どの時点でどういうふうにして使用していくか。小学校も中学校もかつかつの授業時数の中でやっていますから、そこで例えば、先ほど消費生活ということの話題がありましたけれども、かつて消費生活を進めている研究発表会へ参加したことがあります。けれども、研究推進に手を挙げる学校はあるのですが、実際に挙げるとなると、これは学校として取り組むのか、それとも教科として取り組むのか、研究の進め方を大変考えていかなければなりません。

　　また、先ほどお話がありましたように、障害のある人たちのことを考えるというチャンスでは、これを使いながら、どのように障害のある方に、例えば本校は肢体不自由教育校ですが、知的障害の子もいます。そういう子どもたち、さらに子どもたちが使うのではなくて、親がどのように活用し、子どもを守るかということでは、これも活用の仕方があるのではと思っています。

　　よろしいでしょうか。

○西村会長　ありがとうございます。

　　継続的に副読本が中学生向けに作られているということは、これは大変すばらしいことだと思っていますし、今ご発言になりましたけれども、教育委員会と、いうなれば消費者行政と協力されて、学校現場の先生方が関わって作られているということでもありますので、積極的に活用していただく方法を考えていただきたいと思うんですけれども、可能であれば、どこか公式、非公式に依頼をして、この学校でこの副読本を使って授業を実際にやってみた、生徒がこういう反応だったとか、そういうようなことが、区の広報なのか、区で出している消費者ニュースなのか分かりませんですが、そういったことを公表していくとか、そうやって少しずつ広げていくようなもの、もちろん製作に関わってくださった先生は使ってくださると思うんですけれども、これを、ネットワーク的に広げていくことも必要なのではないかなと思う次第です。

　　副読本の改訂版につきましては、皆さん方にご意見いただきまして、いろいろ修正等が行われてきたものでございます。何かご意見ございましたら、よろしくお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

　　よろしいでしょうか。

　　それでは、ぜひ積極的に活用いただくことで進めていただきたいと思います。

　　それでは、時間の関係もございます。４－３の消費者安全確保、こちらに移りたいと思います。令和５年度悪質商法被害防止ネットワーク連絡会の実績並びに新宿区悪質商法被害防止支援事業実施要綱の改正につきまして、二つ、ご説明をまず事務局よりお願いしたいと思います。

○事務局　それでは、令和５年度悪質商法被害防止ネットワーク連絡会の実績と、新宿区悪質商法被害防止支援事業実施要綱の改正について、続けて説明させていただきます。

　　資料８をご覧ください。

　　資料８は２ページございます。昨年11月に開催いたしました悪質商法被害防止ネットワーク連絡会のときにお配りした資料を基に作成したものとなっております。

　　１枚目の新宿区の悪質商法被害防止支援事業につきましては、この事業の取組と実績を記載してございます。

　　一番下の表、悪質商法被害防止ネットワーク実績をご覧ください。

　　今年度につきましては、12月末現在の数字となっております。参加事業者が99事業者と、昨年に比べて２事業者増えております。区内の障害者指定特定相談支援事業所、約10事業所を対象に勧奨し、２所、増えたところでございます。

　　次に、３ページ目をご覧ください。

　　こちらは、ネットワーク連絡会の開催にあたりまして、事前に参加事業者へのアンケートを行った調査票となります。

　　次ページは、集計結果となっております。集計結果の問１から問３につきましては、こちらの３、４ページ目に載せておりまして、問４から６までにつきましては、４ページ目から掲載してございます。

　　特に、問４、昨今の悪質商法被害について心配な点、問５、悪質商法被害防止対策についてのご要望、ご意見では、どのような被害事例や相談があるかや、トラブルの際の対処法についての質問が多く寄せられております。身近にトラブルが発生した際にすぐに対処できるよう、準備されている方が多いものと思われます。

　　このほか、連絡会以降に行った悪質商法被害防止の取組について、紹介させていただきます。

　　まず、本日、参考資料につけさせていただいております広報新宿の２月５日号でございます。こちら、１面に、「悪質商法から身を守るために」を掲載しております。また、こちらにつきましては、ケーブルテレビでも放送いたします。２月５日から１４日まで、広報番組しんじゅく広報局で２分枠、毎日２回放送いたします。あわせて、区のホームページからもご覧いただけますので、ぜひご覧ください。

　　さて、先ほどもお話しいたしましたが、ネットワークの参加事業者を増やそうということで、昨年度以降、障害者支援事業所に参加勧奨を行っておりました。ただ、障害者関係の事業所の参加が少ない上に、第１回目の地域協議会において、資料８の２ページ目にございますネットワークのイメージ図が描かれておりますが、こちらの図で、障害者の方の見守りが見えてこないというご指摘もいただいております。

　　そこで、障害者を支援する団体等もネットワークの構成員であることを明確にしていく必要があると考えました。まず、現在参加を勧奨しています障害者指定特定相談支援事業所等も構成団体等になり得るということを認識していただくようにするとともに、様々な障害の方がいらっしゃいますので、それぞれに対応している身体及び知的の障害者相談員の方にも加わっていただければと考えました。

　　資料９－１をご覧ください。

　　悪質商法被害防止支援事業実施要綱案となっておりまして、こちらの第２条第２項で、ネットワークの構成員を定めておりますが、そちらに、特定指定相談支援事業者と身体障害者・知的障害者支援員を加えさせていただきたいと考えております。

　　なお、身体障害者及び知的障害者相談員の代表の方には、ネットワーク連絡会にもご出席いただくよう、こちらの要綱、裏面の第４条第２項にその旨を加えさせていただきたいと考えております。

　　その上で、２枚目の資料９－２をご覧いただきたいのですが、身体及び知的障害者相談員の方と、障害者指定特定相談支援事業者に配置されている相談支援専門員の方も、見守りに加わっているよう、イメージ図のほうも修正させていただければと考えております。

　　要綱につきまして、本日のご意見を伺った上で、区の手続を経て、改正させていただきたいと考えております。結果につきましては、次回の消費生活地域協議会で報告させていただきます。

　　報告は以上となります。

○西村会長　ありがとうございました。

　　それでは、前回の協議会でご意見をいただいた、障害者団体連絡協議会内藤委員、お願いします。

○内藤委員　障害者団体連絡協議会の内藤です。

　　このたびは、ネットワークのほうに相談支援専門員と相談員を入れていただきまして、ありがとうございます。特に、相談支援専門員は、定期的に更新の手続とか、モニタリングをしていますので、お話を聞く機会がたくさんありますので、ここに入れていただいてとてもよかったと思います。

　　また、私も知的障害者相談員をやっていますけれども、周りの方を見守っていきたいと思っております。ありがとうございます。

○西村会長　ありがとうございます。

　　続きまして、障害者福祉課長渡辺委員からお願いします。

○渡辺委員　前回の協議会で内藤委員がおっしゃっていたことが重要なのかなと思ってございます。前回、内藤委員のほうから、こうした悪質商法の被害者として想定される障害者というのは、重い方よりも軽い方なんじゃないかというご意見だったと思うんですけれども、障害の程度は様々でございまして、本当に日常生活、重い方で全介助のような方もいれば、見た目は全く分からなくて、通常どおり一般の企業で働いている方、だけど手帳を持っている方というのがいる。見た目は全くわからない方のほうが多いぐらいかもしれません。

　　そういった軽い方で、収入もあって、ご自分で生計を立てている方だけれども、やっぱり少し知的にハンデを抱えている方というのが、被害に遭いやすい方として想定されるのではないかといったご指摘だろうと思いますので、さらにそういった方というのは、障害福祉サービスを使っていない方もいらっしゃるので、そういった方は、相談支援専門員は障害福祉サービスを利用するにあたっての事業所でございますので、そういったところのつながりがないといったところです。

　　そういった内藤さんのご意見も踏まえまして、まずは身体障害者相談員、知的障害者相談員といったところで、広くご相談に当たってくださっている方々を加えてくださったというのは、非常に意義のあることなのかなと思いますので、どうぞ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。

　　続きまして、ネットワーク連絡会に出席された委員の皆様からもご意見を頂戴したいと思います。

　　最初に、民生委員の田中委員、よろしいでしょうか。

○田中委員　協議会では、こういう被害に遭ったという事例は上がってはきていませんが、私たち民生委員は、ご自宅に伺うという活動をしております、それは、見守り、安否確認ですね、年に２回、あるいはあとは高齢者のお祝い金などを持って伺います。そのときに、何かお困りありませんかというようなことを申し上げて、本当にふだんの会話でこういうことを困っているんですよという事例があったときには、それをどういうふうにつなげていくかと、そういうことをしております。

　　私自身も70歳以上の夫と２人暮らしなんですが、昨日、電話がありまして、年３％の投資があります、いかがですかというのがあったので。それからあとは、スマホを見ていても、当選されましたとか、そういう言葉がどんどん入ってきますね。それを、まず私は怪しいと思うんですが、それをうのみにされて進んでいくと、被害に遭ってしまうんだな、それをどういうふうに未然に防ぐのかな、防げることができるのかと、今、考えております。

　　以上です。

○西村会長　ありがとうございました。

　　高齢者総合相談センター大瀧委員からもお伺いできればと思います。

○大瀧委員　高齢者の方のデジタル被害というところ、先ほどから話は出ているんですけれども、私が感じるところでも、やはり高齢者の方でスマホとかパソコンとか使われる方、すごく増えていると思います。コロナのこともあったりだとか、あと安否確認とかで、ＬＩＮＥとかだと既読がついたりというところで、あともうスタンプだけ返せばいいのよみたいなところで、結構便利なものではあるんですけれども、パソコン、スマホも、デジタル関係、私はもう駄目だわという方も一定数いるんですけれども、そうでない、やっている方は割と、私はできるという自信がある方なので、どうしても先々に進んでいっちゃうというのはあるかなと思います。

　　お子さんたちがいらっしゃる方はそうなんですけれども、そうでない場合は、とりあえず私たちも、例えば画面を見させていただくだとか、ちょっと疑問に思ったときには、とにかくセンターのほうに連絡をということにしているので、そういう形で見守っていけたらなと思っております。

○西村会長　ありがとうございます。

　　これまでのところで、特にご意見等がございましたら、ご発言いただきたいと思います。高齢者のネットワークに関しましても、いろんな方たちにも関わって、団体の方たちにも関わっていただき、あるいは相談員の方にも関わっていただくということになってきております。

　　どうぞ、では、後藤先生。

○後藤副会長　すみません、基本的なところを質問させていただきたいのですが、身体障害者・知的障害者相談員というのは、どういう人が、どういう方がなっていらっしゃるのかというのを教えていただきたいのですけれども。

○渡辺委員　それぞれ身体障害者福祉法、また知的障害者福祉法に基づいて、委嘱している相談員になりますけれども、ちょっと今手元に資料等がないので分からないんですけれども、特段、何か資格とかというのはないですよね。知見に基づいて、相談員をしていただいているといったようなところでございます。

○後藤副会長　消費生活相談員の方の中からということではなく、またそれとは別ということなのですか。

○渡辺委員　そうですね。消費生活とはまた全然別の話でございますし、先ほど申し上げたとおり、身体障害者福祉法あるいは知的障害者福祉法に基づいて、基本的にはその障害に関わる相談をお受けいただいていると、そういった方々です。

○後藤副会長　どうもありがとうございました。すみません、基本的なことをお聞きして。

　　以上です。

○西村会長　そのほか、いかがでございましょうか。

　　先ほどご報告のあったネットワーク参加事業者の方々へのアンケート集計結果というのは、ありましたんですが、資料の３枚目、これ回収率低いですよね、かなり。たしか、前もかなり低かったですよね。14％、これはもうちょっと積極的に回収できないものかという気がするんですが、いかがなものでしょうか。

○事務局　ネットワーク連絡会への参加のお願いとして、今回行っておりますけれども、アンケートへのご協力につきましては、回答率を上げるべく検討してまいりたいと思っております。

○西村会長　この防止ネットワークに参加しようという事業者の意思みたいなのは、あるんですか。むしろ、区のほうである意味自動的にそのネットワークに参加させているとか、そういうところなんでしょうか。ちょっとその辺が、僕もよく分かっていないんですが。

○事務局　こちらについては、私どものほうから参加しませんかという案内を、事業者にまずご通知させていただいて、それで参加の意思があった、書面にてそこは確認しておりますので、あったところについて登録をしています。

○西村会長　とすると、参加意思確認ができているということですから、ぜひ、また登録等はあるので、ネットワークのまた活用とかというのも踏まえて、ぜひ努力をしていただけたらと思います。ありがとうございます。

○事務局　１つ補足なんですけれども、アンケートの調査の方法が、今まで例えばエクセル等で、すごく小さい字だったりしたんですね。今回はちょっとワード形式にして、アンケート調査の様式を変えてみたんですけれども、やはり見ても字が小さかったり、回答項目が多かったりというところもありますので、こうしたところも見直しまして、さらに多くのアンケートを書いていただけるように努めてまいりたいと思います。

○西村会長　ありがとうございます。

　　よろしいでしょうか、ここまでの部分の議論は。

　　そうしましたら、この被害防止ネットワークについて、全体的に総括のご意見を後藤委員からお願いしたいと思います。

○後藤副会長　みなさん、非常に大事な仕事をなさっていて、いろいろ教えていただいてありがたく感じました。

　　今日の会議でも、いろんな被害が出てきていまして、志水弁護士からもこういう被害があるということで、非常に詳しく説明していただきました。

　　私の個人的なことになりますけれども、研究者から弁護士に転身しまして、被害の実態というのを生で知っていくことが重要であるということを感じているところなんですが、そういう意味で、今日のお話の中に重要な問題がぎっしり詰まっていると感じました。パンフレット等、先ほどの国民生活センターのパンフレット等、非常に大事なことを書いていて、青木委員からのポイントをついたおまとめのお話もいただいているので、そういうものがより活用されるというのでしょうか、啓発に力を入れるというのは非常に大事だなと感じました。

　　以上です。どうもありがとうございました。

○西村会長　ありがとうございました。

　　それでは、次の自動通話録音機の貸出事業というところで、概要の説明、髙島委員からお願いしてよろしいでしょうか。

○髙島委員　新宿区の安全・安心対策担当副参事の髙島です。着座のまま失礼いたします。

　　私のほうから、自動通話録音機の貸出事業についてご報告をさせていただきます。

　　区では、平成28年度から、東京都や消費者庁と連携を図りながら、高齢者に対して自動通話録音機の無料貸出しを行っています。今年度の実績ですが、1,200台購入しまして、現在、４月から１月末で765台貸し出しております。累計ですと、5,488台の貸出しの実績があります。

　　新宿区内の特殊詐欺の被害ですが、令和４年が85件ありました。令和５年度が、昨年、まだ手集計の状態なんですけれども、警察署からの聞き取りをしたところ、57件、マイナス28件ということ。

　　また、自動通話録音機を利用している高齢者の方から、おかしな営業の電話も減りましたといったようなお言葉もいただいておりますので、特殊詐欺対策に大きな効果があると認識をしております。

　　次に、自動通話録音機を改めて紹介させていただきます。

　　資料10をご覧ください。

　　設置には工具などは必要ありません。電話機と電話線の間に、本体を接続するだけですぐに利用できるものです。相手から電話があった場合に、呼び鈴がなる前にこの電話は録音されますといったメッセージが流れます。犯人は、自分の声が残ることを嫌がるので、切ってしまうといったことが多いということで、特殊詐欺だけではなくて、悪質商法等にも効果的なものと認識しています。

　　貸出場所は、一番下に記載があるんですけれども、区の危機管理課の窓口と、あと10の特別出張所、それから４つの区内の警察署で貸出しをしています。窓口に来られない方は、代理の申請も受け付けておりますので、その際は代理申請に来られた方とご本人の身分証明書があれば貸し出すことは可能です。

　　今後も、高齢者を悪質な特殊詐欺犯人から守るために、警察ですとか地元の皆様と連携を図りながら、自動通話録音機について広く周知しまして、配布に努めることで、特殊詐欺を抑止してまいりたいと考えております。

　　以上です。

○西村会長　ありがとうございました。

　　自動録音機の貸出サービスということで、さらに拡大していただけたらありがたいなと思います。

　　ご意見がございましたら、よろしくお願いします。

　　どうぞ、内藤委員。

○内藤委員　内藤です。

　　質問なんですけれども、貸出対象が、貸出しが必要と認められる世帯というところがよく分からなかったんですが。

○髙島委員　一応、おおむね65歳以上の高齢者がいる世帯と、貸出しが必要と認められる世帯としておりますが、障害を持っている方ですとか、過去に若い方でも被害者になったことがある世帯ですとか、そういったところに貸出しをしているということです。

○西村会長　その２つの条件を満たすということではないということですね。

○髙島委員　そうです。個別に相談していただければ、広く貸出しさせていただいております。

○西村会長　よろしいでしょうか。

　　それでは、積極的な活用と、また拡大をお願いしたいと思います。ありがとうございました。

　　よろしいでしょうか。そのほか、本日の協議を通じまして、今日、ご感想を頂戴していない方もいらっしゃるかと思うのですが、皆様からご意見等あれば、ぜひお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

　　どうぞ、では、宮崎委員。

○宮崎委員

　　本日、私の場合は新宿区消費者団体連絡会からここに伺っているんですけれども、15年近く、区から委託を受けまして、消費者大学という6回連続講座、それから消費者講座１回、親子講座１回、計８回の講座を受託しています。

　　2024年は、「デジタルと消費生活」というテーマで開催いたしますのでどうぞ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。

　　そのほか、いかがでしょうか。

　　高齢者支援課長、よろしいですか。もし、お言葉をいただけたらありがたいと思います。

○新川委員　高齢者支援課長の新川と申します。

　　主に高総センターを管理運営をさせていただいているところで、高総センターの役割というのは、共通の認識を持っているところです。高齢者を支えていく、守っていくという中で、何かあったら、やっぱり高総センターにご連絡いただきたい。高総センターから関係各所におつなぎさせていただきたいというのを、皆さんに共通のイメージを持っていただいて、高齢者、何かあったら高総センターということを、皆さんにイメージを持っていただけたらと思います。よろしくどうぞお願いします。

○西村会長　ありがとうございます。

　　この協議会、今、皆様がご発言いただいてきたように、小学校の校長先生から高齢者支援の方々から、相談員さん、弁護士さんから、もうまさに、生涯の小さい頃から大人、高齢になるまでの見守りまで、各団体の皆さん方、主婦の方々、参加されています。

　　要は、新宿区民が安心・安全で暮らせる、豊かに暮らせるためにどうしたらいいかということを検討するということであろうかというふうに思います。

　　今回、取りまとめをしていくという方向で話を進めております。デジタルの問題、これに伴う消費者被害、かなり具体的なお話を承りました。

　　国のほうの消費者教育推進会議というものが、推進法に基づいてございますけれども、あちらのほうでも、伺うところ、今期の課題として職域ですね、働く場、職場における消費者教育というのが一つのテーマになっているようでございます。消費者基本法においても、推進法においても、学校、家庭、地域、職域というふうに書かれております。考えてみると、なかなか職場で消費者教育というのは、あるいは消費者啓発というのは難しい。利益本位で動いていく企業、利益本位だけじゃないとは思いますが、そういう中にあって、働くことに忙しくて、自分の足元の家計のことがよく分からなかったり、だまされてしまったりする。そういうことで、投資被害に関わる方たちもたくさんいるんだろうと、多分そういうような観点で、消費者教育を推進していくという方向を見いだしているようです。

　　特に新宿辺りは、企業も集中して人口も多いわけでありまして、また機会を見て、職域での啓発も、少しでも考えていく必要があるかなと思っているところです。

　　今日の議論を踏まえて、また、今、お考えながらもご発言に至らなかったことも多々あるかと思いますので、またメール等で事務局にお寄せいただきまして、何とか取りまとめの方向に展開をしていきたいと思っております。

　　言い残したこととか、ぜひこの機会にとか、よろしいですか。

　　では、中山委員、お願いします。

○中山委員　悪質商法被害防止ネットワークの件でなんですが、少し気になったことがありまして、それは、コロナの影響もある、それが一番大きな原因かもしれませんが、通報回数がかなり減っていらっしゃるというのがあります。半減で、これは、そういった相談が、全体として被害が少なかったということで通報が減ったということなんでしょうか。

○事務局　令和５年度が、12月31日現在の数字となっておりまして、通報回数が年度を通じても減ることが予想されますが原因等は不明でございます。

○西村会長　では、課長から。

○事務局　通報というのは、消費生活相談員への通報というところで統計を取っているところですが、通報扱いしなくても、高齢者総合相談センターと私ども、常に連携しておりまして、数的にはちょっと見えてこないところなんですけれども、かなり高齢者総合相談センターさんからは、消費生活相談というのではなく、庁内のメールを使って私ども事務方に情報が送られてきたりするのもございますので、ここには反映されていないんですけれども、これ以上に回数はあるというふうにご理解いただけたらと思います。大変申し訳ありません。

　　ここでは、あくまでも通報という、消費生活相談員のほうに通報として入ったものだけを純粋に捉えていますが、最近は連携も深まりまして、私どもの事務方にも入ることがございます。そこは反映されていないところがあるというところをご理解ください。

○中山委員　ありがとうございます。

○西村会長　よろしいでしょうか。ありがとうございます。

　　それでは、以上をもちまして、５年度第２回の新宿区消費生活地域協議会、終了とさせていただきます。

　　お寒いところ、ありがとうございました。

　　それでは、事務局のほうにお戻しいたします。

○事務局　皆様、本日はお忙しい中ありがとうございました。また、貴重なご意見をいただきまして、感謝を申し上げます。

　　では、これにて本日の会議は閉会とさせていただきます。

　　ありがとうございました。