

令和3年度 第1回

# 新宿区消費生活地域協議会

令和3年9月7日（火）

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 令和3年度第1回消費生活地域協議会にご参加いただき、また新宿区消費生活地域協議会第4期委員をお引き受けいただきまして誠にありがとうございます。

本日、委嘱状をお渡しするところ、開催日程の延期もございまして、先に送付させていただいております。改めてよろしくお願いいたします。

それでは、ただいまより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消費生活センター所長、消費生活就労支援課長の櫻本でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

なお、この会議は議事録作成のため録音及びZ o o m会議を記録保存させていただきますので、あらかじめご了承ください。本日の協議会は2名欠席で21名の出席となっております。

初めに、本日の会議資料につきましては事前に皆様に送付させていただいております。お手元にご用意いただけていますでしょうか。それでは始めさせていただきます。

委員の皆様にご自己紹介をお願いしたいと思います。時間の都合上、所属とお名前のみ頂戴いたします。よろしくお願いいたします。西村先生から名簿の順でよろしくお願いいたします。

○西村委員 横浜国大、西村でございます。よろしくお願いいたします。

○事務局 どうぞよろしくお願いいたします。後藤先生、よろしくお願いいたします。

○後藤委員 早稲田大学の後藤と申します。よろしくお願いいたします。

○事務局 よろしくよろしくお願いいたします。坂井先生、お願いします。

○坂井委員 東京弁護士会の弁護士の坂井崇徳と申します。よろしくお願いいたします。ちょっとつなぐのが遅くなっちゃいまして申し訳ございませんでした。

○事務局 どうぞよろしくお願いいたします。

○吉村（陽）委員 新宿消費生活センターの吉村です。よろしくお願いいたします。

○事務局 宮崎様、お願いします。

○宮崎委員 新宿区消費者団体連絡会の宮崎です。

○事務局 よろしくよろしくお願いいたします。

本日、新宿区町会連合会の大崎様はご都合により欠席となっておりますので、安井様よろしくお願いいたします。

○安井委員 おはようございます。声聞こえていますか。新宿区商店会連絡会の安井潤一郎です、よろしくお願いいたします。

○事務局 よろしくよろしくお願いいたします。佐藤様、お願いします。

- 佐藤委員 新宿区民生・児童委員協議会の佐藤です、よろしくお願いします。
- 事務局 よろしく申し上げます。区民的場様から申し上げます。
- 的場委員 公募委員の的場でございます。今年度もよろしくお願いいたします。
- 事務局 どうぞよろしくお願いいたします。松井様、申し上げます。
- 松井委員 公募委員の松井千輝と申します。皆様どうぞよろしくお願いいたします。
- 事務局 よろしく申し上げます。中山様、申し上げます。
- 中山委員 公募委員の中山貴公と申します。よろしくお願いいたします。
- 事務局 よろしく申し上げます。牛込警察の内山様。
- 内山委員 牛込警察署生活安全課長の内山と申します。よろしくお願い申し上げます。
- 事務局 よろしく申し上げます。村田先生、申し上げます。
- 村田委員 おはようございます。都立新宿高校家庭科を担当しております村田と申します。  
よろしくお願い申し上げます。
- 事務局 どうぞよろしくお願い申し上げます。社会福祉協議会の吉村様、申し上げます。
- 吉村（晴）委員 新宿区社会福祉協議会事務局長の吉村です。よろしくお願いいたします。
- 事務局 どうぞよろしくお願いいたします。鶴田様、申し上げます。
- 鶴田委員 四谷高齢者総合相談センターの鶴田と申します。よろしくお願いいたします。
- 事務局 よろしく申し上げます。内藤様、申し上げます。
- 内藤委員 初めまして、障団連副会長の内藤美那子でございます。新宿区手をつなぐ親の会の会長をしております。春田会長から引き継ぎました、よろしくお願いいたします。
- 事務局 よろしく申し上げます。続きまして、守重様、申し上げます。
- 守重委員 おはようございます。新宿区安全・安心対策担当副参事の守重です。本年度もどうぞよろしくお願いいたします。
- 事務局 よろしく申し上げます。稲川様。
- 稲川委員 新宿区の障害者福祉課長の稲川と申します。よろしくお願いいたします。
- 事務局 よろしく申し上げます。
- 中野委員 同じく福祉部高齢者支援課長の中野でございます。よろしくお願いいたします。
- 事務局 よろしく申し上げます。小泉部長、申し上げます。
- 小泉委員 文化観光産業部長の小泉と申します。4月1日に前任の菅野から引き継ぎを受けて着任いたしました。初めての方もいらっしゃるかと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局 続きまして、事務局を紹介させていただきます。

新宿区消費生活就労支援課長の櫻本まり子でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局 消費生活就労支援係長、田中です。よろしくお願いいたします。

○事務局 それでは、会長の選出を行いたいと思います。

協議会設置要綱によりますと、会長は委員の互選ということになっておりますが、どなたか立候補またはご推薦はございますでしょうか。

○稲川委員 第3期に引き続き西村先生にお願いするというのはいかがでしょうか。

○事務局 ありがとうございます。先生いかがでしょうか、お願いできますでしょうか。

○西村委員 もし私であれば務めさせていただきます。

○事務局 皆様よろしいでしょうか、どうぞよろしくお願いいたします。

では、ここで西村会長にご挨拶をいただければと思います。先生、お願いいたします。

○西村会長 前期、第3期から引き続きということになりますが、よろしくお願いいたします。

この協議会、もちろん初めての参加の方もいらっしゃいますので、確認だけさせていただきますと、このお手元の設置要綱に基づきますように、いわゆる消費者教育推進法に基づく、消費者教育に関わる推進地域協議会という性格と、もう一つは消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会、この2つを併せ持つ性格ということになります。この両面、つまり消費者教育推進と、それから消費者安全確保と、この両面から区の行政に関して福祉増進ということでこの協議を進めてきたところでございます。

また、今回は第4期ということで改めて1つの仕切り直し、これまでの検討継続ということもございますが、改めてこのコロナ禍という事情もありますが、皆様方のご協力で新宿区らしい消費者安全、そして消費者教育の推進に少しばかりでも貢献できればというふうに思っているところでございます。よろしくお願いいたします。

○事務局 西村会長、ありがとうございました。どうぞよろしくお願いいたします。

○西村会長 それでは、続きまして副会長の選出ということに設置要綱上なるんですが、副会長は会長の指名ということになってございます。これも前期に引き続きということになりますが、お差し支えなければ後藤先生にお願いしたいというふうに思っておりますが、後藤先生、いかがでございましょうか。

○後藤副会長 非力ですけれども、務めさせていただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

○西村会長 よろしくお願ひします。

○事務局 ではここで、後藤副会長にご挨拶をいただければと思います。後藤副会長、お願ひいたします。

○後藤副会長 初めての方もいらっしゃるけれども、早稲田大学の法学部と法科大学院で民法と消費者法を担当しています後藤と申します。ふだんは大学で教育、研究活動を行っているわけでありましてけれども、消費者法を担当しているということで、これは非常に現場ということを知らないと成り立たないという領域でして、そういう意味で、こちらで仕事をさせていただくのは大変ありがたいことだと思っています。貢献できるように微力ながら努めますので、よろしくお願ひいたします。

○事務局 後藤副会長、ありがとうございました。

それでは、これより進行を西村会長にお願ひしたいと思います。会長、よろしくお願ひいたします。

○西村会長 はい、かしこまりました。

それでは、本日の議事次第に沿って進めてまいりたいと思います。

今日は第1回ということ、そしてオンラインという非常に制限された制約の中での会議ということにもなりますので、非常にお疲れにもなるという部分があるかと思いますが大体90分ぐらい、11時半頃をめぐり終了の時刻として進めてまいりたいと思います。

それでは、事務局よりまず消費生活センターの取組についてのご報告ということで、お願ひいたします。ご質問、ご要望等については、この後の協議の中でお願ひしたいと思います。よろしくお願ひいたします。

○事務局 消費生活就労支援係長の田中です、お願ひします。

まず、令和2年度の消費生活センターの取組ということで、本日事前にお配りしている資料の3ですね、新宿区の消費者行政、このクリーム色の冊子をご覧くださいませでしょうか。

その6ページをお開きください。

消費生活相談の受付状況として、相談の件数ですが、令和2年度に消費生活センターに寄せられた相談件数は4,389件です。前年度は4,140件でしたので、249件の増となりました。増加の原因は、新型コロナウイルス関連の相談が上乘せされたこと、外出ができないため家の中でインターネットを見る機会が増え、通信販売の相談件数が増えたことが上げられます。

7ページに移りまして、年齢状況です。ご相談いただいている方の年齢別の相談件数を見ますと、30代が最も多く、前年度最も多かった70歳以上を逆転いたしました。

次の、相談受付件数の多い商品・役務を見ますと、最も多い相談はレンタル・リース・賃借で、相談の多くは賃貸アパート・マンションの退去時の原状回復費用に関する相談でございました。また、オーナーチェンジによる立ち退き、契約内容の変更も増加傾向にありました。

次に、新型コロナウイルス関連です。

8ページ、9ページ目になります。

相談は令和2年2月頃から入り始めまして、令和3年4月が相談件数のピークとなりましたが、それからは徐々に減少いたしました。

相談内訳を見ます。1位は他の保健衛生品で、海外から心当たりのないマスクが届いた。通信販売でマスクを頼んだのに届かない。除菌剤の効果やアルコール消毒液を買ったが、アルコール濃度が表示されていないという相談が寄せられました。第2位以降はそこに記載されたとおりです。後ほどお読みいただければと思います。

13ページ、消費者の自立支援に移ります。

まず、新宿区消費生活地域協議会の運営でございます。本日この会議になります。お手元の資料、事前にお配りしてあります資料2をご覧くださいませでしょうか。

資料2の新宿区消費生活地域協議会概要をご覧ください。協議会のイメージ図となっております。この協議会は、消費者教育の推進に関する法律に基づく消費者教育推進協議会と消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会の両機能を兼ねた協議会として一体的に運営しております。任期は2年で、年2回開催しています。今回は第4期の1年目の1回目となります。

冊子に戻りまして、14ページをご覧ください。

消費者教育の一環としまして、消費者講座を実施しております。1つ目は、全国消費生活相談員協会に委託している講座です。年間で10講座開催予定でしたが、下記の4講座につきましては、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となりました。

次に、新宿区消費者団体連絡会の委託講座です。こちらは、消費者大学6回コースと、その他消費者講座2講座を開催する予定でしたが、やはり新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、全て中止といたしました。

15ページ、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、5回コースを全てハイブリッド方式で開催し、延べ157名の方に参加いただきました。

出前講座については、消費生活相談員が消費者被害を防止するため、区内の学校や地域団

体、高齢者関連事業者の方がお集まりになる学習会や講座の中で講師としてお話しをさせていただくものですが、1年間に2件の講座依頼がありまして、20名の方にご参加いただきました。

次に、消費者団体への活動支援ということで、区内の消費者団体の12団体で組織されています消費者団体連絡会がございまして、消費者講座の委託や消費生活展の共催など連携を図っております。

次に、消費者活動促進事業助成ということで、消費生活に関する自主的な活動を行う団体が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。対象経費の3分の2を助成してございまして、1事業上限20万円としております。令和2年度の実績としましては、4団体、4事業の助成を行っております。

消費者情報の提供といたしまして、「くらしの情報」を年5回発行しております。本日の参考資料に最新版をお付けしております、ご確認ください。

以上、消費生活センター令和2年度の取組についてご説明いたしました。

引き続き、令和3年度消費生活センターの現状について簡単にご説明いたします。

消費生活相談は、昨年度より引き続き来所相談は中止してございまして、電話相談のみの対応として現在に至っております。弁護士相談、多重債務相談も同様に電話相談のみとなっております。相談内容では、子どもによるゲーム課金のトラブルが目立ち始めて、無断で親のクレジットカードを使ってゲームアイテムを購入してしまったなどの相談がございまして。

消費生活相談以外では、まず消費者講座ですが、SDGsスクールが9月4日からオンライン開催されています。NACS委託講座は9月開催が延期され、10月開催で調整中です。消費者大学についても、令和4年1月開催に延期いたしました。出前講座の現在実績状況は1件ございまして、4月14日、東京モード学園に派遣いたしました。消費者活動促進等事業助成については、2団体、2事業に対して交付決定をいたしました。9月には2回目の募集を行う予定でございまして、消費生活センター分館の利用についても、昨年度より引き続き、夜間の利用の受付は行っておりません。

以上、3年度の状況を説明させていただきました。

○事務局 西村会長、すみません。先ほどご紹介をさせていただけなかった石井校長先生と門脇校長先生がいらっしゃいましたので、ご挨拶していただこうと思います。

○西村会長 そうですか。

○事務局 石井校長先生、所属とお名前をお願いいたします。

○石井委員 四谷小学校の校長の石井と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。遅れて入りまして、大変失礼いたしました。

○事務局 どうぞよろしくお願ひいたします。門脇校長先生、お願ひいたします。

○門脇委員 新宿養護学校の校長の門脇でございます。私も遅れて大変申し訳ございません。中学校ということで、私自身が中学校の社会科出身なものですから大変勉強になります。どうぞよろしくお願ひいたします。

○事務局 どうぞよろしくお願ひします。

では、西村会長、お願ひいたします。

○西村会長 ただいまは消費生活センターの取組、今年度の状況も含めてご報告いただきました。ただいまの分については、先ほど申しましたように協議事項のときにご質問など承りたいというふうに思います。

それでは、これよりの時間、委員の皆様と意見交換ということで進めてまいりたいと思います。

本日の協議事項、2つですね、消費者教育の推進の1番、そして消費者安全の確保について2番ということになります。

早速、消費者教育の推進についての意見の交換ということにさせていただきます。

まず、(1)の①と申しますか、協議事項の①成年年齢引下げを見据えた消費者教育についてということであります。皆様ご承知のように、民法の改正によって来年4月1日から成年年齢18歳ということで引き下げられます。18歳からは一人で、単独で有効な契約をすることができるということになります。一方で、それは未成年者の契約取消権が使えなくなるという問題をはらんだ部分であります。自立した消費者の育成、そして若年者の消費者被害防止救済のために消費者教育の充実を図るため、出前講座等により学校で消費者教育を区として行っていく予定でしたが、前年度は実施に至らなかったということであります。今年度、どういうふうに展開していくべきかということについてご意見を頂戴したいと。

また、学校教育について、本日、小学校、中学校の校長先生、高等学校の先生にご参加いただいておりますが、学習指導要領の改訂が行われたわけであります。既に小学校、中学校は新たな指導要領に基づく教科書によって指導が始まっているところであります。そして、高等学校については来年4月から新しい教科書によって新課程が始まるということになります。これについても、この消費者教育がどれだけそれらの指導要領、そしてさらなる教科書に反映されたのか、反映させるべきなのか、このあたりについても学校の先生方からご意見



を頂戴したいというふうに思っているところであります。

また、その後、皆様方のご意見をいただきながら、また公募の委員の3人の方々からもお子様の消費者教育というようなことについてのご意見、ご関心を承りたいというふうに考えております。

では早速ですが、まず小学校のほうからお話を賜りたいというふうに思います。石井先生、新指導要領が始まって2年目ということになりますが、消費者教育についての進み具合というんでしょうか、あるいは実施の状況等についてお伺いできればと思います。よろしく願いいたします。

○石井委員 では、簡単に小学校の状況について私からお話しさせていただきます。

今回の改訂では、特に家庭科の中に今お話しになっているような内容が新たに付け加えられたということが大きな変化かと思えます。家庭科は5、6年生で行われております。特に買物の仕組みや消費者の役割としての契約売買の基礎について触れるようにということが主眼として、教科書の中に数ページにわたって買物のことが例示されております。小学校の5、6年生の家庭科を教える者としては、基本的には小学校は担任が全科なので全て教えることとなりますので、多分どの学校も担任の先生が家庭科を教えることが比較的多いんじゃないかと思えます。それ以外に時間講師の先生や、新宿区で言うと学習指導支援員という区の職員、教員がおりますので、担任以外の先生が専科として受け持って教えるということもあります。ただ、基本的には教科書を使って教えていきますので、どの学校でも教科書にあるような内容は扱われているんじゃないかなというふうに思います。

それと、実際には教材としてはそういった教科書が中心になると思うんですけども、昨年度少し話題になりました出前授業について、本校でも家庭科の専科教員がおりますので、東京都のほうにお願いして来ていただくことになっていたんですけども、コロナ禍の中でちょっと派遣が難しいということで、派遣自体が都の方針で見合わせるということになりまして、残念ながらまだ実施には至っておりません。ただ、機会がありましたらコロナが収まったところで出前授業はぜひ本校でも実施して、皆さんにまたその様子を紹介したいなというふうに思っているところです。

家庭科以外だと、小学校3年生だと地域の販売の学習を行います。特にスーパーなどのお店を取り上げて、売上げを高めるための販売の工夫を学習するという内容があります。実際にスーパーを見学したりしながら学習していくわけですけども、その中で、買うということとか、消費者という視点も入ってきますので、家庭科の5、6年生だけではなくて、社会

科等を通して3年から少しずつそういう消費・販売ということに触れていくようにはなっているんじゃないかなというふうに思います。

小学校からは以上です。

○西村会長 ありがとうございます。

続きまして、中学校につきまして門脇先生、よろしくお願いいたします。

○門脇委員 中学校においては社会科の時間、公民で取り上げることになります。市場の働きと経済という項目がありますので。ただ、公民の時間ですけれども、中学3年生の中で見ますと、歴史の遅れている部分と公民ということ、両方をやりますので、ときには学校におりますけれども、隔週で歴史を教えるか、公民を教えるかということになったり、また、歴史の中学2年で学ぶものが中学3年生の授業の中に食い込んでくる時間数が多いものですから、実際のところ、この市場の働きと経済というところで、特にこのお話になっている話題を取り上げるのが、本来でしたら2時間から5時間ぐらい使いたいところですが、実際のところは2時間いけばいいところかなというような扱いになっています。

また、家庭科のほうでも、中学3年生の家庭科となりますと、技術科と家庭科を隔週で行うことになると、2週間に1回、1時間回ってくるというところでは、なかなか十分な時間をとって行うことがしにくいということになってきます。どちらも受験のことを考えると時間に制約されながらやっていくと。学校として、もし総合的な学習の時間と合わせて、例えば消費者教育についてというのであれば2時間から5時間ぐらい取るということではあるかもしれません。というような、時間の制約の中でどう話題を子どもたちに提供するかというところが課題になってきます。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。

続きまして、高校のお話を先にお伺いしたいと思うんですが、高等学校はまさに来年18歳、始まりますので、成年年齢引下げで。来年のうちに誕生日の18歳を迎えたらもう成人で、大人なみの契約環境ということになるわけですが、村田先生、ご発言をお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

○村田委員 一番高校生が当事者になってくるのかなというふうに思っています。

ちょっと高校の実情で新宿高校は、今、家庭基礎という2単位なんです。要するに、1週間に2時間連続で授業を行っている形です。残念ながら、経済や消費者の勉強だけではなくて、やはり、先ほど中学校の話もありましたが、衣食住、それから高齢者や保育や様々な経

済の話をしたりということで、すごく忙しい中で、時間のない中で、ただ、昨年度から今の現高校2年生が実際に18歳で成人になるということで、契約のことでは非常に関わってくるので、ちょっと昨年から力を入れて時間をちょっとだけ多く取って授業をしているところです。

今、カリキュラムの編成が今変わってきていますので、実は今、1年生で教えています。今の2年生は、昨年度1年で家庭科を教わってきていますので、忘れていなければ、18歳成人の話の思い出してくれば大丈夫なんですけれども、心配なところです。

今、1年生の授業なんですけど、6月から7月にかけて経済の学習とともに消費者教育の学習をしました、既に。そこでは、やはりリーフレットも送っていただいたように、あなた方が今の2年生から、もう18歳で成人で何ができるのか。18歳成人はどういうことなのかというのをまず認識をさせることから大事で、実は学校で使っているこういう資料集の中でも、18歳で何が変るといようなことを扱っているページもありますので、実際に何ができて、何ができないのか。そういう話も含めてかなり突っ込んで話はしています。令和4年度の入学生、今度入学してくる生徒からは、実は新宿高校もカリキュラムが変わりまして、2年生で家庭科を勉強するようになりますので、より成人に近い段階で学ぶことができるので、1年で学ぶよりは有効かなというふうに思っています。

ちょっといろいろと、この間、夏の家庭科の研修会でも東京都の方からいろいろお話、講演会がありまして、いろいろ聞いてきたんですけども、高校生になると、やはり第1位が、先ほど新宿区のお話もあったんですけども、第1位は美容関係になってくるということで、最近美容、脱毛も男の子が第1位で脱毛するというのがちょっと新しい、私にとっては認識だったんですが、あとはやはり、どうしてもデジタルコンテンツ、ゲーム、アダルトサイト、出会い系、そういったようなものに引かれる年齢にもなってきますので、注意が必要かなと思います。

あとは、もうちょっと先になると、大学生になった時点で、今度は先輩方からもしかするとマルチ商法ではないんですけども、サークルの先輩から進められて、また自分が被害者であり加害者になるようなこともあるということで、話はちょっとしてはあります。意外と新宿高校に来る生徒たちに、知っていると言うと、意外と名前、マルチ商法だ、アポイントメントだというようなことは中学校で学習をしてきて覚えているような子も意外といるので、もうちょっとそれを掘り下げていけるといいかなと思っています。

ちょっと、今、小・中・高と話があったんですけども、残念ながら家庭科の専科が大分

少なくなってきたいて、集中的に教える人がだんだん少ない家庭科以外、特に小・中。それから、コロナだからこそオンライン、ネットにつながるものが子どもたちは多くなっている、そういうところで少し注意をしていかないといけないのかなと思っています。

あとはやはりキャッシュレス、それも高校で話をするんですが、今、盛んにキャッシュレスが進んできていますので、見えないお金の使い方、これはぜひもう小さい頃から。高校生はもう定期券、交通系のカードで買物はしているようですけども、小さいうちからそういう見えないお金をどうやって使うのかというようなことも、そろそろちゃんと教えていかないと対応できないかなと思います。ちょっと聞くと、小学生あたりでゲームの課金の課題が上がっていて、要は親がクレジットカードの番号を教えたりとか、アカウントを親のまま使ったりということは親が教えているということなので、これからはやはり低年齢化、それから親を巻き込んで消費者の教育をしていかないと、ちょっとオンライン、太刀打ちができなくなるというか、難しい時代にまた一つ、今までと違うところに入ってきたかなというのがコロナで感じられる昨今の状況です。こんなところですよ。

以上です。

○西村会長 ご丁寧ありがとうございました。

ネット課金の問題は、先ほども係長さんからご説明が、消費者相談ということで区に寄せられたお話があったところでもありますので、こっちはちょっと注意したいというふうに思います。

高等学校について、また公民科では新たに公共という科目が来年4月から発足するわけです。従来の現代社会に代わるわけですけども、私はこの公共の教科書を教科書展示会で7月に横浜市内で見てまいりました。各社とも、今回新しい指導要領に基づいて、非常に法律面の学習が異常に細かく入ってきていると。多様な契約、主として法に関する事項という新しい指導要領の項目がありまして、多様な契約と消費者の権利と責任というところで、割とざっくりした話ですけども、これまで公法、パブリックロウについて憲法以下扱っていたことが多いわけですけども、この契約問題ということで、司法領域についてかなり突っ込んだ中身が書かれています。私法に関する基本的な考え方という、これらは非常に先生方にとってはもしかしたら教えにくい部分かもしれません。法学部で勉強なさった先生はもちろんベテランということになるでしょうけれども、単に売買契約に限らず、先ほど消費者相談の中でのお話合いがありましたけれども、建物の賃貸借契約、それから雇用契約等々についても扱う中身として教科書にはございました。

その中で、今度の新しい教科書では、未成年者はなぜ自由に契約ができないのかというようなテーマ設定を設けて議論させると。特に今度の指導要領はどちらかというディスカッション、ディープラーニング、こういったことを小・中・高合わせてできるだけ突っ込んだ議論や考え方を育成していこうということで主力を置いている。そういう中で消費者教育はとても重要だというふうに思っています。自分を守るという部分と、それから他者を配慮するという部分、まさにいずれも消費者としての責任部分であるかもしれません。そういったことを学ぶことが重要視されてくるんだろうというふうに思います。

それでは、引き続き公募委員のお三方にご意見をいただきたいというふうに思います。的場さん、よろしいでしょうか。お願いいたします。

○**的場委員** 公募委員の的場でございます。

私は、上の子どもが中学生なので、この件に関してすごく関心があるところなんですけれども、息子の話を聞いていると、やはり中学校ではコロナで授業数がもともと減ってしまっているんで、この消費者教育に関しては本当にさらっと教わる程度で、穴埋めをする感じで問題を解いておしまいという感じの印象を受けました。

成年年齢引下げについては、いただいたこちらのパンフレットが非常に分かりやすく、特に中のページなんですけれども、18歳になることで消費者トラブルに遭いやすい点ですとか、あと飲酒や喫煙、それから公営ギャンブルなどはこれまでと同様に二十歳にならないとできないという点を強く教えていくべきだと思います。

また、先ほど事務局の方からご説明がございましたように、コロナ禍では家にいる時間が増えたことによって、通信販売ですとか、あとゲームの課金の相談が増えたということでしたので、18歳になってクレジットカードを作った方たちのトラブルが今後一層増えるのではないかととても心配しております。ですので、先ほど小学校の先生からもお話しございましたけれども、コロナの影響でなかなか出前講座を開催できないのであれば、やはりこのような形でオンライン講座ですとか、それから動画配信などでも構いませんので、ぜひ積極的に消費者教育というのをさせていただければなと思っております。

以上でございます。

○**西村会長** ありがとうございます。

では、続きまして松井さん、よろしいでしょうか。お願いいたします。

○**松井委員** 松井でございます。よろしくお願いたします。

我が家には大学生の息子がおります。先ほど村田先生がおっしゃっていたように、男子な

んですけれども、脱毛を周りの子はみんなしています。ひげ脱毛を結構しているので、それは割と、あまり特別なことではないです。私達の時代には考えられなかったんですけれども、それはもう本当に普通のことになっているということ、私達含め大人が分かるということ、はすごく大事なのかなと思っています。

そして、教育に関してなんですけれども、3点、私からは必要なのではないかなと思うことをお伝えします。まず1点目ですけれども、体験を通して学ぶことがとても大事だと思っています。先ほど小学校の先生もお話をしてくださったんですが、3年生のときにお買物を通して消費者として学ぶということ。見えないものに対して、見えないお金、キャッシュレスに関してのことを実体験として学んでいくということもすごく大事だと思います。ほかにいろいろとやりようはあると思うんですけれども、まずは遊びなんだけれども実は教育になっているというような体験というのはとても生きてくるので、体験を通してということが大事と思っています。

2点目ですけれども、小学校、中学校、高校と成人に向けまして、結局同じことを学んでいく必要があるんですけれども、それが年齢によって感じる事とか、学ばなきゃいけないことが積み重なっていくと思うんです。なので、根っこは同じなんだけれども、その時々に応じて積み上げて、何度も何度も、繰り返し繰り返し教えていけるような、そんな教育方法があればいいのかなと思っています。

そして最後なんですけれども、子どもだけではなくて親子、そして周りの大人もいろんなことが変わっていることに対してなかなか、関係のないことに関しては敏感ではない部分もあると思っています。ですので、子どもだけではなく大人も一緒に学べる機会が増えるといかなと思っています。

私からは以上です。

○西村会長 ありがとうございます。

それでは続きまして、公募委員の中山さんからお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

○中山委員 公募委員の中山です、よろしくお願いいたします。

2022年4月の成人年齢引下げを見据えた教育が小・中・高等学校において既に実施されていることを具体的にお伺いし、若者は成人年齢が引き下げられることや、発生増加が懸念される契約等に絡む消費者被害当について理解する機会が確保されてきていると感じました。

一方、成人年齢引下げについて周りの大人は新聞等媒体において目にする機会はあります

が、成人年齢引下げに伴い発生が予想される具体的な消費者問題事例に触れられる機会が少ないように感じます。大人に対する啓発活動の必要性があり、そのような情報発信と教育を受ける機会が増えるとよいと感じました。

新宿高校の村田先生から、「カリキュラムの関係で現在は高校1年生時に消費者教育の授業があり（来年からは2年生時となるが）成人を迎える際に覚えているかどうか心配である」ということをお伺いしました。教育内容の定着は必要であり、日常の生活で頻繁に情報に触れ、思い出すことが必要であると考えます。例えば街中でのポスター掲示等にて成人年齢の引下げに関する情報に、簡単にかつ頻繁に触れられる機会を増やすことが、今後必要であると感じています。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。若干聞き取りにくい部分があって、大変恐縮です。

お三方からご意見いただきました。それでは、あまり時間もございませんですが、皆さん方から自由に、この消費者教育推進ということに関してこれはぜひということ、ただいまの皆様方からの、区からのご報告も含めて、もしご質問、ご意見がありましたらお願いしたいと思います。

いかがでしょうか。

よろしいですか、どなたか。

○坂井委員 よろしいですか。

○西村会長 坂井先生、お願いします。

○坂井委員 弁護士の坂井でございます。

いろいろと、実際の教育の現場とか、また親としてですか、親権者としての立場から、何かそういったご意見をいただきまして、非常に勉強になりました。

それで、実際未成年の方、大体親御さんが一緒に相談ということになりますけれども、相談なんかも受けたりとかする立場からすると、どのぐらい未成年者の場合、これ成年になってしまうと同じということなんでしょうけれども、未成年者の場合は未成年者取消しとかできるんですよというようなことがあって、その実際のところについてどのぐらい知っているのか、あるいは教育されているのかというのは、ちょっと今回の成年年齢の話だけだと、ちょっとそこには焦点が当たっていないものですから、実際取り消す場合はどんな形になるのかというのははっきり分かっていないんじゃないのかなというのが、実は思っているところです。

例えば、両親が2人いるのであれば、両方とも同意しないと契約有効にできないんだよと。名義の問題があって、1人が名前を2つ書けば大丈夫というようなこともあるんですけども、そういうことだとか、なので、割と未成年者取消しというのはよくできて、結構保護されているんだっていうようなこと、もしかすると強調するとモラルハザードみたいな部分があって、何かあまりよくないと思われていて、教育でも強くは言っていないのかなというところも思ったりとかしたんですけども、そのあたり、実際取消した場合どうなるかということ、学校の現場とかでどのぐらいまで掘り下げてお話しされているのか。あるいは、子どもたちはどこら辺までそのあたり理解しているのかなということについて、もし分かる方がおられればお聞きしたい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。

学校の中で、とりわけ高等学校あたりでは、親権者の許可がなければ取消しできるという未成年者の取消権、これはある意味消費者被害の解決のための、いわば伝家の宝刀と。これが年齢で切れるということで、消費者契約法による取消しなんかと違って有効に働くわけです。恐らく、これは村田先生にお伺いしないといけないんですが、学校の授業の中での教え方という場合には、取消しができるということの説明で終わるんじゃないかなということだろうと思うんです。実際に、もし、たまたま消費生活センターの方のお話とか、あるいは弁護士さんが来てお話をするようなケースも高等学校の場合は最近増えていますので、司法書士の方も含めて、具体的に取消権を行使して解決した事例とか、そういったことのご説明がいただける場合もあると思うんですが、村田先生、何かただいまの坂井先生からのお話について、何か感じるころがあればお願いしたいと思います。

○村田委員 なかなか授業ではやはり時間がなくて、昨年に引き続いて消費者庁が作った青い表紙の……

○西村会長 これですね、「社会への扉」。

○村田委員 それです。ごめんなさい、私ちょっと今日は自宅で勤務になっているので。そうなんです。「社会への扉」というのを今年度も全員に配布して、中がクイズ形式で、その中にそういう話載っています。やはり全部はできないので、しかも高校も今オンラインになってしまって、それで説明がしにくいとか、「社会への扉」を提示しながらクイズ形式なものでどうというようなことを聞きながらでしか、ちょっとなかなかできていないんです。

ただ、今までやはり守られてきたものがなくなることによって、君たちの責任で契約が成り立つようになってしまうので、それだけ重いことなんだということだけは分かっていると



はと思いますが、なかなか事の重要性が果たしてどれだけかという、ちょっとここ一、二年、やはりオンラインの影響もあり、対面で授業ができないことも手伝って、残念ながら浸透して、分かっているかどうかはちょっと疑問も残るところです。できるだけそういうことは伝えてはいますけれども。これからやっぱり、授業の仕方を考えないと。

先ほど松井様からもあったように、やっぱり体験をして何かをしなきゃいけないというのはこの間の研修会でも言われてきているので、例えば、東京都が今やっているラジオCMを作ってみようという、何かすごく力を入れているものがあるんです。それをこの間ちょっと聞いてきて、これはちょっと面白いかなど。ラジオCMを作るためにはいろんなものを知らなくちゃいけないので、映像に高校生がするんです。高校生ってすごい上手にいろんなものを作るんです。実は今回、この土日で本校も分散して文化祭をちょっとやったんです。今日は代休だったんですけども、その生徒たちが作る動画とかというのはめちゃくちゃ上手で、どうやって作ったのというぐらいまいんです。なので、高校生だったらそういうものを利用してコピー、だまされるようなのをあえてコマーシャルにして勉強するという、何かそういうものを取り込んでいってこれから勉強しないといけないのかなと思います。

未成年者の取消権だとか、あるいはクーリングオフの話なんかもちろんしているし、中学校でも聞いてきて知っていますと。さっき言ったように、段階を経てより具体的に、自分たちが大人になる前に1回はそういうことを何かしらやっていく、アクティブラーニングでもいいですし、お互い話合いをする、その話合いも実を言うと、このコロナで対面であまり話すのもよくないという、そういう学習環境には非常によろしくない時代なので、ちょっとこれからまた考えていかなきゃならないかなと思います。

ごめんなさい、そんな状況でしかちょっとお話ができないんですが。

○西村会長 ありがとうございます。

今回、この2年近くにわたるこのコロナ禍の学校授業の展開という中で、先生方も大変苦勞をされて教育活動を展開されているわけです。今、坂井先生からのご指摘があって、どこまで教育がなされているかと。この中では、やはり先生方の十分な理解というのも一方でまた必要な部分で、研修会、先生方のセミナー等でさらに理解を深めていただくという機会ももっともっと増やしていかなきゃいけない。

それから、私的場さんのご指摘とも関係しますけれども、どうしても授業時間が制約されるから、知識だけで、穴埋めでちょっと覚えておけ、未成年者取消権、クーリングオフとか、そういう言葉だけ覚えてというような授業でさらっと行ってしまうというような話もただい

ま伺ったわけですが、昨年の12月に消費者庁がホームページでも公開しておりますが、出した、高等学校の全国の高校に配った「社会への扉」、このリーフレットですね、これに載っている内容をどれだけ理解しているかというのを学習してから、学習の前後を含めて1年後、2年後、どれだけ知識理解がとどまっているかということ調査の結果、徳島県の県内の全部の高等学校での調査をした結果が出ていますが、例えば、買ったものについては14日以内だったら店で買って返品ができるなんていうのに対して、その回答が、間違った回答をする者が、最初、授業後では3割程度で少なかったものが、結局2年たつと、残念ながら6割から7割は返品できると思ってしまう。誤答すると、誤って答えると。つまり、そのことはやはり単なる知識理解だけじゃ駄目で、松井さん、そして村田先生がおっしゃるように体験の中で、自分たちが体験して、CM作りですか、そういったことを通じて一体何が問題なのかということを考えさせるような授業展開をしないと身につけていかないと。一番大事なところで、何かさらっとした授業で終わってしまうと、来年からもう始まるわけですから、先ほど門脇先生でしたか、総合的な学習などで時間を取れば2時間から5時間扱えるんじゃないかという可能性、ご指摘いただきましたけれども、そういったところである意味集中的に時間を取って、家庭科、社会科、公民科、そういった先生方で協力して、場合によれば弁護士の先生等も協力していただいて、何らかの集中したワークショップというような、考える形の授業展開というようなものもどんどん工夫していただかないと、定着というか、理解は深まっていかないような気がいたします。

消費者教育についての今後ということになりますが、制約がある中で展開していくことは大変難しいと思いますが、ぜひとも来年の成年年齢引下げということを目の前にして、深い理解ができるような工夫を、学校現場は大変だと思いますけれども、また様々なご協力を得ながら進めていっていただきたいと思います。

1点、埼玉の高校で私が見たものは、消費生活センターと学校をつないでオンラインで、直接出前講座ができないということで、消費生活センターから発信をしていただいて、それを教室で消費生活専門相談員の方が消費者相談実例ですね、特に若い方、未成年者等の、それを実際に学校に行かないでオンラインでつなげて行うというようなことも現場で見せていただきました。条件を整えば、環境を整えばそうしたことも可能なのかもしれません。工夫をぜひしていただきたい。また、区としても推進していただきたいというふうに思います。

○後藤副会長 西村先生、発言してもよろしいでしょうか。

○西村会長 どうぞ。後藤先生どうぞお願いいたします。

○後藤副会長 今、いろいろお話を伺っていて、大変得るところがありました。

それで、私が関心を持っているのは、特に村田先生にお聞きしたいんですけれども、高校生がこの成年年齢引下げということに対してどう思っているかということです。歓迎しているのか、迷惑だと思っているのかということとして、大学生で私の法学部のゼミ生なんか聞くと、未成年者取消し権が失われるので、消費者被害が増えて大変迷惑なことだというようなことを言う人が割と多いんです。ただ、国としてはパンフレット「成年（オトナ）になったらできること」というところに書いてあるような、「自己決定権を尊重し、積極的な社会参加を促す」というような方針で来ているわけですので、ある意味社会参加を促すというような側面から見ると、若者から見ると歓迎すべきことで、世の中に自分の意見を反映する機会が早くなると、そういうようなことで歓迎すべきことだという側面があると思うんですけれども、このことに関しては、教える側もどんな考え方で教えるかということも関係してくると思うんですが、割と若者に、ちょっと怖いことですよみたいな形で教えるのか、あるいは冒険なんだけれども良い未来が待っているという形で教えるのか、その教える側ということも関係すると思うんですが、若者自身が成年年齢引下げに直面してどういう感情を持っているかということをもし分かれば、分かる範囲で教えていただけるとありがたいんですが。

○西村会長 村田先生、どうでしょうか、お願いします。

○村田委員 子どもたちは割とひょうひょうとしているので、ただやっぱり、この18歳になったらできることというような、これ以外のものも一応全部資料はありますけれども、そういうのを見ると、どちらかといえば、例えば契約ができるよとか、スマホなんかも、要するに彼らにとって一番身近なスマホを買えたりとか、好きなものにするとか、そういうものが親の承諾なく、あまりクレジットということは私はあまり言っていないんですが、もちろんそれはできるとさらっと言うんですけれども、逆に私としては怖い部分が多いので、できることも広がるけれども、それだけ責任を負うということでトラブルもあるし、今までも20歳になるとどうしてもそれを狙っている悪い人がいるんだ、がっとな消費者のトラブルが増えるということを、それがあなたたちが18歳になって、それがまた引き下がるわけだから、君たちを狙っている大人がいるよというような言い方をして、あくまでも、いきなり手を離すのは難しいので、やはり親と相談をしなければならぬということも出てくるねということ。

例えば住居だと独り暮らしを、国公立で遠くへ行く生徒は、自分の住居を選ぶときも、やはりこれからは親が契約するんじゃなくて、自分が賃貸、住むところも契約できちゃったりすることもあるから、それは自分の責任としてすごく重いことでしょうと。やはり親が見た

り、親も参加しながらやっていかないと、ちょっといきなりは怖いなということで、私としては万歳というよりはちょっと怖いねという話を結構しています。生徒はあまり危機感、実はありません。

○西村会長 ありがとうございます。

後藤先生、そういう状況のようではありますが、何かコメントございますか。

○後藤副会長 そういうことを、現場の状況を知れてよかったです、どうもありがとうございました。

○西村会長 もともと、この未成年者契約取消権、ご承知のように前政権というんでしょうか、憲法改正の議論から始まってきて、国民投票法を作って、さらにそれに併せて選挙権年齢を引き下げると、そういった国の思惑の中で公職選挙法による18歳選挙権の年齢引下げに併せてあらゆるものを18歳に切っていこうということで、未成年、成年の問題、それから少年法の問題というふうに進んできてしまったという経緯があつて、正直私自身は反対の立場でありましたけれども、家庭科の先生は、多くの方はやはり従前から多重債務の被害の問題とか消費者被害の問題の話を既にしてきているわけです、クレジットとか。そういう意味からすると、やはり今、村田先生がおっしゃったことがごく一般的に多くの先生方であろうかと。また、生徒のほうはひょうひょうとしているというお話がありましたけれども、そういうものかなということで、恐らく全国どこの学校でもそういった状況なんじゃないかなというふうに、私も印象として持っているところであります。

それでは……

○村田委員 先生、ごめんなさい、1点だけ。

やはり高校も学力のいろんな差がありますので、新宿にある戸山高校や新宿高校は割と勉強しようというあれが強いので、あまりそういう点ではあまり思っていないのかもしれない。やはり、それだけ学力が下がってくると、中古車を買うので何かトラブルが起きたとか、いろんなちょっと不安な話は聞いています。学校にもよると思います。

○西村会長 確かにそうですね。ありがとうございます。親に黙って車を買っちゃうとか、賃貸借契約も結んで好きなところに行ってしまうとか、自由が広がると、そういうことを考えている若者たちも出てくると。

私、ある県のシンポジウムで保護者の代表の方も参加される中で、この成年年齢引下げの消費者教育のお話をさせていただいたときにも、それじゃ、先生、引下げで若者が受けるメリットは何ですかと、そう聞かれたことがありまして、私はその質問に窮してしまうと、メ

リットよりもデメリットのほうがはるかに大きいという中でこういう法制度ができてしまったということ。強いて言えば自立心を養うということで、警戒心を持って契約に臨めということを繰り返すしかある意味ないというところが現状かと思います。できることなら、さらに法改正して二十歳に戻してほしいと、私なんかは個人的には思っているんですが、ちょっと余談でございます。

それでは、申し訳ございません、後半の2番目の議論に進めさせていただきたいというふうに思います。

協議事項の(1)の②です。新宿区くらしを守る消費生活展の実施ということで、事務局から概要の説明のほうをお願いいたします。

- **宮崎委員** すみません、次の議題に行ってしまうとあれなので、先ほどのプラスアルファなんです、1つお願いというのがあります。

国民が全員消費者という観点から行きますと、高校生になってからの消費者教育はなかなか、教科書を見ながら、ビデオを見ながらで厳しいと思うんです。できたら小学校に入る前の9月に説明会がございますよね。親御さんを巻き込んでいかないとても無理だと思います。高校生になってからでは遅いというのが私の考えです。

まず親御さんに説明し、いろんな被害があるということをお話ししていただいて、さらに1年生に入りますとおじいちゃん、おばあちゃん、親御さんとの会話もありますので、おじいちゃん、おばあちゃんがだまされたり、いろんなことの被害を受けるところに、孫がそれを止めたとか、孫が困って隣近所のおばちゃんに相談したとかいう事例もありますので、ちょうどお茶漬けのお茶を茶碗のところから注ぎ込んでいるみたいに染み込ませる教育、染み込み教育をやってほしいんです。だから、時間が取れないよというのはもう現場で分かっているんですけども、できたら朝の集いとか、ホームルームの間に、いろんな事件が起こったときに、小学校1年生の担任の先生がさり気なくそういう話を、構えて消費者教育の教科書を見てやろうではなくて、日常の会話の中で生活者として、子どもも生活者ですから、生活者としてご父母の学級通信、学校通信に書き込むとか、あるいは今言ったように隙間の時間を使って先生がどんどん発信していく。ちょうど地震のときの避難訓練を経験した小学校の小学生は実際に地震があると自主的に動くという事例がありますように、消費者教育もできたら染み渡る、根気よくお願いしたいと思います。

以上です。

- **西村会長** 分かりました。どうもありがとうございます。

小学校入学前から親を巻き込んでということでございます。そちらも貴重な意見ということでございます。

時間の関係がございますので、またほかにご意見のある方もいらっしゃるかと思います。これらについて、事務局とまだ相談をしていないので私の一存でありますけれども、ご意見についてはメールで事務局のほうにお寄せいただきまして、それを、気づいたことをメールで送っていただいて、また委員の皆さんで共有すると。必要に応じて議事録に残すと、そういった形でご協力いただければというふうに思います。よろしく願いいたします。

それでは、消費生活展の概要説明ということで、事務局のほうからお願いいたします。

○事務局 説明させていただきます。

黄色の冊子です、新宿区の消費者行政、17ページになりますけれども、それをお開きください。

令和2年度の実績も併せて報告させていただきます。

消費生活展は隔年で実施しておりまして、消費生活展の開催しない年度は消費生活展の準備の一環として消費生活シンポジウムを行っています。令和2年度は消費生活シンポジウムの開催の予定ではございましたが、新型コロナの関係で中止として実施はしておりません。令和3年度なんですけれども、令和3年度は消費生活展の開催年度となります。例年ですと新宿駅西口駅前広場でパネル展示やステージプログラム、また物産展を開催し、区民の消費者意識を高めていく啓発を行っていましたが、今年度はやはり新型コロナ感染症の収束が見えない状況下においては、これから実行委員会を立ち上げていくんですが、会場場所とプログラムを変更して、パネル展示のみ1月24日になりますけれども、本庁舎の1階ロビーで行うことで調整していくと、そのように考えているところでございます。

以上でございます。

○西村会長 ありがとうございます。消費生活展については事務局からのご説明ということで終了しておきたいと思えます。

それでは、協議事項の2番目でございます。消費者安全の確保ということで2つございます。まず(2)の①といたしまして、消費生活上特に配慮を要する消費者の見守りについてであります。

初めに、消費生活上特に配慮を要する消費者の見守りについての説明を事務局からお願いいたします。

○事務局 本日の資料の5です。「消費生活上特に配慮を要する消費者」の個人情報扱いに関

するガイドラインと、「判定のためのチェックシート」を添付しております。そちらをご覧ください。

概要を説明しますと、まず対象者なんですけれども、ガイドラインの項番2のところに「消費生活上特に配慮を要する消費者」の定義というのがございまして、独居または高齢者のみの世帯であるなど相談できる同居の家族等がない高齢者または障害者で、判断力が不十分なために消費者被害が切迫していたり、繰り返し被害に遭っているなど、消費者被害に遭うおそれが高い消費者、それを対象としていると。その消費者の安全確保のための個人情報の取扱いということになります。

項番4の新宿消費者生活センター、高齢者総合相談センター、新宿社会福祉協議会、この三者間の間では消費者本人の同意を得られなくても個人情報を共有することができると。ただ、消費者の同意の判断力をはかるには、判定のためのチェックシートを用いて判断しますと、そういったことが概要になっております。

実績でございますけれども、令和2年度はチェックシートを活用した件数は3件ございましたが、シートを使用していく途中で3件とも本人同意が得られたために、結果的には同意なしの個人情報のやり取りはございませんでした。

令和3年度は、今の段階で1件実績がございます。事例として、最初から個人情報の同意を消費者本人から得られるケースが多いので、使用頻度としては少ないというのが現状でございます。

このたび、個人情報の同意を得たもののなかなか支援につなぎにくかった高齢者の事例として上げさせていただきます。資料の6になりますけれども、相談事例がございますので、これを吉村相談員から詳しく説明させていただきたいと思っております。

○西村会長 では吉村さん、お願いします。

○吉村（陽）委員 消費生活相談員の吉村です。よろしくお願いいたします。

資料6についてお話をさせていただきます。お手元にご用意くださいませ。

分電盤交換工事の高額な契約を解約したいと消費生活センターに相談があり、次々販売が発覚した事例。

契約当事者。86歳女性、独居。

相談概要。業者から分電盤も交換したほうがよいと言われ、6月15日に契約書にサインした。6月28日、11時からの工事の際の代金を用意しようと思い、6月26日に契約書を確認すると、124万円となっていた。あまりに高額な金額なのでびっくりして、電気料金の請求書

に書かれている電力会社に電話をした。「ここでは金額のことは分からないが、電気工事の団体に聞いてみるよう」言われ、電話番号を教えられた。その電話番号に電話をすると、「電気が使えているのであれば交換の必要はない、早めに消費生活センターに相談するように」と言われた。今朝、消費生活センターに相談する前に、業者に電話で「キャンセルしたい」と言ったが、「既に機材を持ってお宅に向かっている、キャンセルはできない」と言われた。どうすればいいかという相談の電話が入りました。

相談者に事業者の名称や連絡先を聞き取ろうとしましたが、気が動転している様子で、回答がないままそばにいるマンションの管理人さんに電話を替わりました。管理人さんに業者名や連絡先が書いてある契約書などがあれば、相談者の了承を得て消費生活センターにファクスしてもらいたいと依頼しました。契約書を手入れ後、事業者は消費生活センターから電話をし、本人の意向を伝え、後日相談者から書面を送ることを伝えました。その後、相談者に事業者と連絡がつき、本日の訪問はなくなったことを伝えるため何度も電話をかけましたが、電話に出ず、管理人さんが訪問しても応答がなくなっていました。相談者と連絡を取るため何度も電話をし、留守録にふきこんだりしているうちに、ようやく相談者が昼過ぎに電話口に出ました。分電盤工事業者をどのようにして知ったのか聞き取ろうとしましたが、電話での対応は難しく、聞き取ることができなかつたので、相談者に今から職員、担当地域の高齢者総合相談センター職員と一緒に自宅に訪問してよいかを聞き、承諾を得た上でその日のうちに相談者宅を訪問することにしました。

相談者の自宅で現場を確認しながら話を聞くと、春頃電話があり、このマンションを建てた業者なのかと思い話を聞いた。どのような話をしたのか忘れてしまったが、自宅を訪ねたいと言うので許可した。後日、業者が来て、まずは洗面所からと言って洗面所に入った。洗面所は独り暮らしのため使っていないと言ったが、この給水管は金属で劣化も激しいと言われ、自分でも数年前にこのマンション内で起こった漏水トラブルのことを思い出し、洗面所の給水管工事の契約を4月23日にした。工事は4月26日で、代金の27万円を用意しておいた。4月26日の工事の際に、トイレの手洗いの水が細くなってきたことを言うと、そちらも交換しようと言われ、5月10日に44万円で便器の交換をした。この便器交換のときに、障子やふすまの業者を紹介してほしいと言うと、やってあげると言われ、6月4日に19万8,000円で障子とふすまの取替えをしてもらった。ほかにも自分は頼んだ覚えはないが、風呂場のシャワーの首がないことを指摘され、シャワーは使わないと言ったのに新しいシャワーヘッドがついていた。契約書を見ると、6月4日にユニット水栓交換工事代として55万円を払っ



ている。

相談処理。相談者が保管していた契約書を確認すると、4月23日、給水管工事契約27万円、5月10日、トイレ44万円、5月24日、ふすま、障子の張替え19万8,000円、6月7日、ユニット水栓工事55万円、6月15日分電盤工事127万円となっていました。センターから分電盤メーカーに問い合わせ分電盤の金額を聞くと、1万9,000円のを94万円で販売し、工賃も37万円となっていました。相談者に事業者の悪質性や被害金額が高額なことから弁護士に相談するよう伝え、弁護士の電話出張相談を勧めました。相談者宅で消費生活相談員立ち会いのもと、2名の弁護士に相談をしましたが、相談者は既払金の返還は望まない。最後の分電盤の解約交渉だけセンターでしてほしいとの意向だったので、相談者に解約したい旨の文書を作ってもらい、相談員が業者と交渉しました。適合性の原則違反、署名不備でのクーリングオフ、公序良俗違反などの問題点を指摘しましたが、一切認めず怒鳴るばかりで、こちらの話に応じる余地は一切ありませんでしたが、分電盤の工事に関しては違約金なしでの解約をすることで話がつきました。

相談者宅には、私達の訪問の翌日に管理人さんが自動録音機を設置してくれました。また、新宿区安全・安心担当副参事から牛込警察生活安全課長へ連絡が行き、管轄の交番署員が地域の見回りの際に相談者宅を訪問してくれました。今後は、高齢者総合相談センター及び社会福祉協議会、民生委員がこの相談者と関わっていくことになりました。

相談者は、現段階では介護保険の対象者ではありませんが、本人の希望もあり、デイサービスに8月から通っています。デイサービスに通うに当たり、介護申請の有無を確認するため、認知症の専門の医師が相談者宅を訪問し、長谷川式の認知検査をし、大学病院での全身検査を行う予定になっています。相談を受けていく中で、相談者は独り暮らしの高齢者ということもあって、継続的に見守り支援が必要な方だと判断しました。様々な機関と連携相談しながらデイサービスにまでつながりましたが、本人の意思により、弁護士への委任にはなりませんでした。相談は終了としましたが、ここまででよかったのかと考えさせられました。ほかに支援方法とかご意見等があれば、教えていただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

○西村会長 どうもありがとうございました。結果的には、この次々販売で145万円を無駄に払ってしまったということだろうというふうに思いますが、いろいろご意見があろうかと思えます。

まずは弁護士の坂井先生からご意見頂戴できればと思いますが、いかがでしょうか。

○坂井委員 坂井でございます。

ご意見というあれではないんですが、恐らく制度としては、最近弁護士会のほうで始めた消費者被害に関する出張相談、高齢者、障害者向けのというものを使っていたのかなというふうに思っております。ただ、最終的には依頼までは結びつかなかったということで、我々としては、なぜ依頼に結びつかなかったのか、結局助けは必要で、センターの方をお願いして解約を1点というか、最後のものはしていただいたというようなお話もあったものですから、弁護士依頼に結びつかなかった理由というのが費用なのか、あるいはまた別の理由があるのか、そのあたりを教えていただければ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。

ただいまの坂井先生のご質問については吉村さん、いかがですか。

今の相談に対して、弁護士への相談依頼に結びつかなかったという原因が弁護士費用というんでしょうか、費用面のことなのか、ほかに何か原因が、なぜ結びつかなかったのかあったら教えてほしいということですが、その辺お分かりになればお願いいたします。

○吉村（陽）委員 私も本人にかなり聞いてみたんですけれども、以前にご友人にだまされて、1,000万円ぐらいだまされて弁護士に委任したんですけども、やはりうまくいかなかったと。そのときに弁護士さんには着手金を払ったのか、お金を払ったんですけども全然うまくいかなかったと。今回の件に関してもうまくいくかどうか分からないし、お金を払ってまでというところもあるし、この方の場合、あまりご親戚のこととかも話したがない方なんですけれども、そういう家族間の問題ももしかしたらあるのかなというふうには思ったんですけれども。かなり弁護士さんもお勧めはしたんですが、ご本人さんがやはり嫌だということで、具体的な理由というのは分からないままでした。

○西村会長 ありがとうございます。

後藤先生、ただいまの相談事例についてご意見ございましょうか。

○後藤副会長 そうですね、既払金が145万8,000円ということでした、相談者は既払金の返還は求めないのでということなんですけれども、これ既払金も非常に大きな額でした、この部分についてもクーリングオフすればできたんじゃないかと思うんですけれども。弁護士に相談するとかいうこと以前に、センターのほうで迅速にクーリングオフの書面を出すようにすれば、本人が出さなければいけないんですけれども、それを助ければ、そうすれば既払金も返ってきたんじゃないかと思うんですけれども、そういうような話にはならなかったんでしょうか。

○吉村（陽）委員 もちろん取消しを兼ねてクーリングオフも、書面をクーリングオフのはがき一本を出したわけではなくて、本人に書けるだけなんですけれども書いていただいて、クーリングオフということも一応主張はしております。

○後藤副会長 主張はしたと言っても、はがきを出したわけですよね。

○吉村（陽）委員 はがきではなくて、これにはかなりの時間の経過があるんですけれども、一度本人に書面は出してもらっているんです。その書面が、簡易書留で送ったんですけれども、それが不在を、相手が不在通知を受け取らないものですから、その後もう一度送ったんです、弁護士の助言も受けてというか、本人の意向を聞いて。それで、クーリングオフももちろんその中には盛り込みましたし、書面不備もありますしということで。ただ、そのことについて……

○後藤副会長 契約について、法定書面の記載が不備だったということですよね。そうすると、クーリングオフ期間は進行していませんので、時間がたってもクーリングオフできるはずで、そして、クーリングオフの通知を出せば、そうすればクーリングオフの効果が生ずると思うんですけれども。

○吉村（陽）委員 書面に関しましては、私だけではなくて弁護士の先生にも確認していただいたのですが、記載不備とか不足ということではありませんでした。

○後藤副会長 クーリングオフ期間は過ぎていたんですか。

○吉村（陽）委員 もちろんそうです。この事例を読み上げたとおりなんですけれども、私が相談を受けたのは分電盤のところなんですけれども、一番初めの契約自体が4月なんです。4月26日が給水管の工事、5月10日がトイレです。5月24日がふすまです。6月7日がユニット水栓工事で、6月15日が分電盤工事なんです。この相談を受けたのが7月に入ってからなんです。その工事の日なんです。

○後藤副会長 クーリングオフ期間が過ぎていけばクーリングオフできないというのはしようがないんですけれども、この状況を見ていると、これがまかり通るといのは非常に変な話だという感じがします。例えば先ほどの公序良俗違反とか、それからほかの手段も、消費者契約法の適用ということも可能性としてはあると思ひまして、何となしに消費生活センターで弁護士さんに相談したからとかということで、相談する相手の弁護士の質ということもあります。そういう言い方をするとなにかもしれませんが、何と言うんでしょうか、先ほどこういうような状況でじくじたるというか、後悔なさっているような言い方でお聞きしましたけれども、これちょっとひどいと思うんです。場合によったら意思無能力とか、そこ

まで言うのはなかなか大変ですけれども、公序良俗違反とか、そういうようなこと、センターの側としてはそこまで手が出ないというのはなかなか、実情としてはやむを得ないとは思いますが、弁護士さんに相談したからということで何となしにそこを通過していくというのは、私としては釈然としないものがありますので、弁護士さんが本当に正当に、これはもうなかなか、既払金も返還できないというようなことで仕方がない状況なんですということを判断なさったということであれば、細かい状況は私知りませんので、専門家として判断なさったということであれば、それはそれで一応の解決だとは思いますが、そのところをもうちょっと、実際知りたい感じはします。

○吉村（陽）委員 時間が少し短くて、もう少し詳しいことが言えないんですけども、端的に言うと、本人がもう希望しなかったんです。こういう方法もあるとかいうことはお伝えはしたんですが、本人がそれ以上したくないと……

○後藤副会長 すみません、本人が希望していない場合は、消費生活センターは、じゃ、本人が希望しませんからということでそれ以上動かないというのが基本的な姿勢なんですか。

○吉村（陽）委員 基本、本人のご意向というのは聞いて、それにのっかってというふうにはなっております。

○坂井委員 後藤先生。

○西村会長 坂井先生、どうぞ。

○坂井委員 今伺っていて、なかなか弁護士には耳の痛いお話を言われて、確かにこれは話をしたからいいという話じゃないだろうとおっしゃるのはごもつともだなど思いながら伺っていたんですけども、やはり、私もなぜ弁護士委嘱に至らなかったということ聞いた趣旨は、費用の話ということを行っているわけではなくて、やっぱり信頼関係がうまくそこで築けなかったりとか、いろいろ、やっぱり依頼していただかないとなかなか動けないというところもあるのが実情で確かにあったりして難しいところだなと。クーリングオフだとかそういったところで言って、あと交渉ですよ、センターの方にいろいろ動いていただいてやっただいていてということもかなりあるわけですが、やっぱり限界がそれなりに出てきてしまうし、本当だったら私も、これ訴訟にでもして、その中で解決すればいろんなことも考えられたんじゃないのかというふうには思うんですけども、やっぱり依頼していただけないとか、そういう相談者の特性でうまく解決できないということは実務上すごく多いです。そこをどうやって乗り越えていくかというのがネットワークだったりとか、そういう問題になってくるのかなというふうに思っています。本件で言えば、まだ別に関わりが続い

ていれば、なお回復できる可能性もあり得るのかもしれませんが、継続的に関わりを持っていくという形でまずは落ち着ける方向に持っていくのが重要なのかなというふうに、ちょっと私はこの事例を見て思いました。

すみません、何かちょっと割り込んでしまっ。

○後藤副会長 状況によっては、弁護士さんがこういう判断力が低下しているような方に関しては、既払金は取り戻せるんだから少し頑張りませんかという助言をするなりして、そういうような形で、場合によったら解決するというような方向というのでも考えられるように思うんですけれども。

○坂井委員 そうですね。そういったことがやっぱり、後藤先生ご指摘のようなどころがあるので、弁護士会としても弁護士が出張して、その場に行って相談員さんたちが立ち会ったり、そういった信頼関係のある人がそばにいて話をしてたりとか、そういうことをして何とかつなげようという努力を、やはり弁護士会としても制度を作ったりとかしているところです。ただ、説得というのでも、弁護士が言っても納得しない方、多分、先ほどの話だと、前に頼んだんだけどもうまく解決しなかったということで、ちょっと不信があったのかもしれませんが。

○後藤副会長 じゃ、すみません。既払金145万8,000円が返ってきますと言って納得しない人はいないんじゃないかと思えますけれども。

○坂井委員 そんな単純な話だったら我々も苦労しないんです、先生。これはもう頼んだほうがいいんじゃないかというふうに幾ら言っても、1,000万円だったとしてもやっぱりいいという方はおられます、実際に。それはなかなか難しいというところもあるんですけれども、今、そういった方が、判断能力がちょっと問題があるんじゃないかみたいなことを言えば、それはそれで話としては簡単なのかもしれませんが、そういう問題じゃなくて、意思決定支援だとかというふうに言われているところというのは、真にそのあたりを納得してお願いしていただくとか、それができない方にはやっぱり代弁者みたいな方、信頼できる方がついていただくとか、そういった方向で解決しないと、やっぱり解決しない問題なんじゃないの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。

恐らく、もちろん私も釈然としないこの事例であります。皆さんも恐らくそういうふうには思われていると思います。これを解決するためにはなかなか難しいという状況があるやに、今お二人の委員先生の会話を聞きながら思ったところです。

ある意味1つのポイントは、先ほど吉村さんがご説明された、センターは何をするのかというところかもしれません。要は本人がもういいよと言えばそれ以上立ち入らないと。本人が希望しなければ、本人が被害救済を求めなければ被害の救済に手を差し伸べないという立場とも、ある意味聞こえたわけですがけれども、そこをできるだけ多くの方が関わって、それが後藤先生おっしゃるように、こんな馬鹿な話はないということにご本人さんが気づくように支援する、坂井先生の言葉を借りれば意思決定支援ということ、こういうことができるような環境づくりなのかな、それと、僕は教育の立場なので、判断能力が落ちてからじゃどうしようもない部分があるんで、それは別の支援者というのを作っていく必要がありますが、やっぱり教育の中では被害救済を求める権利というものが眼前としてあるんだということでセンターが存在し、法テラスが存在し、そういったことをしっかり身につけていただいて、あるいはその親族、家族の方がもっとサポートできるような、あるいはそれがなければ社会の、次の話題にもなりますけれども、ネットワークで見守っていく。若干、私の懸念としては、この被害者86歳の方は見守りしてくれると思うんだけど、またカモになるんじゃないかと。またしばらく間を置いてターゲットになるんじゃないかというような危惧さえ感じるところなので、ネットワークの中で高齢者サポートを継続していただきたいと思います。

ここまでで、ちょっと予定の時間が15分超過をいたしまして、私の議事進行が具合悪くて申し訳ありません。あと5分ほど、すみませんが延長をお許しいただきたいと思います。

協議事項(2)の②でございます。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、事務局から簡単な概要説明だけお願いしたいと思います。

それじゃ、事務局のほう、お願いいたします。

**○事務局** それでは、ネットワークのご説明と令和2年度の実績を報告させていただきます。

また、クリーム色の新宿区消費者行政、この20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になります。事業は平成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実施、訪問相談などの実施の事業を行っています。

21ページになりますけれども、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いつもと違う様子があるとか、何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

ンターで相談を伺い、必要に応じてあっせんなどを行います。ネットワーク協力者には悪質商法に関する研修を実施しています。悪質商法による被害を早期に発見するための悪質商法の手口、発見のポイントを中心とした研修、高齢者への啓発としまして、高齢者クラブや高齢者給食サービスのグループなどに出前講座を実施する取組を進めているものでございます。

訪問相談は、相談の内容によってはセンターにお越しいただく、また電話だけではなくて、必要に応じて高齢者、障害者のお宅へ相談員が直接訪問して相談に当たっております。令和2年度の実績として、このネットワークに参加している事業者は現在93事業者となっております。ネットワーク連絡会研修会については11月25日に開催しました。15名の参加がございました。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さんに配信しているところでございます。訪問相談に関しては2年度の実績はございませんでしたが、令和3年度は1回実績がありまして、さきに吉村相談員からお話しさせていただいた事例紹介がその1回に当たります。

以上でございます。

○西村会長 ありがとうございます。

この件についてはここまでのご報告ということでとどめたいというふうに思います。

たくさんのご意見をいただきました。これからも消費者被害未然防止、拡大防止、さらには救済について様々な皆様の連携を通じて強化して取り組んでいくことをお願いしたいと思っております。

本日、この件に関し承服し難いという、先ほど事例に関してそういうご発言もしたかったという方もいらっしゃると思いますが、もし、こうすべきなのではないかというようなご提言などがあれば、先ほど消費者教育のところでも申しましたように、メール等で事務局のほうにお教えいただきまして、委員全体で共有していきたいというふうに考えます。

それでは、最後に皆様から連絡事項等ございましたらお願いいたします。

特によろしいでしょうか。

それでは、本日はオンラインという非常に使いづらい部分もあったかと思いますが、そういう中で議事進行にご協力いただきましてありがとうございました。皆様からいただいたご意見等、消費者行政の取組に生かしていただきたいというふうに思います。

それでは、事務局のほうにお戻しいたします。

○事務局 西村会長、ありがとうございます。

初めてのZ o o mでの会議ということで、事務局のほうもいろいろサポートはしていたのですが、ちょっと使いにくいところもあったかもしれませんが、今後も頑張っていきたいと思います。

先ほど会長からお話しがありましたとおり、ご質問やご意見などは事務局へメールをしていただきまして、こちらのほうでまとめたものを皆様にお示しさせていただきたいと考えておりますので、ちょっとお時間いただきたいと思います。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

次回は2月を予定しております。本日はどうもありがとうございました。お疲れさまでした。

○西村会長 どうもご協力ありがとうございました。