

令和4年度 第1回

# 新宿区消費生活地域協議会

令和4年7月26日（火）

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 本日は、お忙しい中、またお足元が悪い中ご出席いただきまして、誠にありがとうございます。  
ございます。

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、また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。

委員の皆様におかれましては、この会議で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と思います。

また、ご発言の際は、お手元のマイクをご利用ください。また、発言は、感染対策のために着座にてお願いいたします。

マイクのほうですね、こちら手元のボタンを押していただきますと緑のボタンがつかます。また、発言が終わりましたら押していただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

では、開催に当たり、文化観光産業部長よりご挨拶申し上げます。よろしくお願いいたします。

○小泉委員 皆様、こんにちは。新宿区文化観光産業部長の小泉でございます。

本日は、お足元の悪い中ご出席賜りまして、ありがとうございます。

じゃ、ちょっと感染症対策のために、着座にて失礼させていただきます。

この協議会ですけれども、対面の開催が令和2年の7月に開催して以来、約2年ぶりの開催になります。新型コロナウイルスの感染症が6月の21日以降ですか、増加の傾向にございまして、昨日は2万2,307名、感染者ということで、急激に増えているところでございます。

本日は、できる限りの感染症対策を施してこの会議を開催しております。皆様には、ご理解、ご協力いただき、重ねてお礼申し上げます。

本日のこの協議会ですけれども、今年度第1回目になります。民法の改正によりまして、120年間続いてきました20歳の成年年齢が、本年の4月1日より18歳に引き下げられました。成年年齢の引下げを見据えた消費者教育につきましては、若者の消費者トラブルの未然防止、これに取り組む意見ということはこの会議ではいろいろ交わしてきたところですが、若者の消費者トラブルの、この取組の必要性はこれまで以上に高まっているところでございます。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大ですとか、また、デジタル化の急速な進展、こういったものに関しまして、社会状況が大きく変化する中ですね、消費者、こちらの意識や行動も変化しているところでございます。

こうした中本協議会、この意義はますます高まっていると感じているところでございます。皆様のご尽力なくしては、新宿区の消費者教育の推進、また、消費者の安全の確保は進まないと考えてございますので、本日はぜひ忌憚なきご意見を賜れば幸いとと考えてございます。

本日は、どうぞよろしくお願ひいたします。

○事務局 ありがとうございます。

まず、今年度、委員の変更がございましたので、私のほうからご紹介させていただきます。

資料のほうに委員名簿がついてございます。次第をおめくりいただくと委員名簿があるかとございますが、こちらの名簿に沿って、名簿順にご紹介させていただきたいと思ひます。

まず初めに、新宿区町会連合会、大浦委員でございます。

○大浦委員 よろしくお願ひします。

○事務局 新宿区警察署、川端委員。

○川端委員 よろしくお願ひします。

○事務局 よろしくお願ひします。

新宿区立江戸川小学校、岡委員。

○岡委員 よろしくお願ひいたします。

○事務局 新宿区社会福祉協議会、関原委員。

○関原委員 よろしくお願ひいたします。

○事務局 四谷高齢者総合相談センター、久保田委員。

○久保田委員 よろしくお願ひいたします。

○事務局 新宿区危機管理担当部、高島委員。

○高島委員 よろしくお願ひします。

○事務局 以上になります。

最後に、本日欠席となります新宿区消費生活センター消費生活相談員、青木委員。以上、7名となります。よろしくお願ひいたします。

また、本日の欠席ですが、青木委員のほかに、新宿養護学校の門脇委員、区民委員の中山委員、欠席のご連絡ございましたので、ここで報告させていただきます。

それでは、本日配付しました資料等について確認させていただきます。

資料は、次第の裏のほうをご覧ください。

初めに、新宿区消費生活地域協議会委員名簿、先ほどお伝えしたものととなります。

新宿区消費生活地域協議会の概要となります。カラー刷りのものになります。

そして、令和4年度版新宿区の消費者行政、こちら緑色の冊子となります。

4番目、令和4年度成年年齢引き下げ啓発取組み一覧となります。A4横の資料になります。

5番目、令和3年度第2回消費生活地域協議会書面開催の意見書、複数枚つづられているホチキス止めの資料、こちらが資料5となります。

そして、消費生活相談事例が資料6になります。

そして7番目、自動通話録音機のチラシ。

以上になります。資料はございますか。

参考資料としまして、「2022年4月1日から成年年齢が“18歳”になりました」という、こちら青と黄色のチラシ。それから、最新版の「しんじゅく区くらしの情報」、264号になります。7月発行のものになります。

そして、皆様のお手元のほう、こちらの資料とは別に1枚、消費者大学のチラシを入れさせていただきましたので、こちらご参考いただければと思います。

資料は大丈夫でしょうか。皆様、おそろいでしょうか。

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

○西村会長 西村でございます。本日は、よろしくお願いたします。

先ほど小泉部長さんから、リアルな会議というか、顔を合わせての会議が2年ぶりと伺って、もうそんなになるのかと思った次第でございます。様々な会議、委員会等に関わりがございますが、近年はもう多くの場合オンラインでございますが、たまたま新宿区役所さんの場合にはオンラインで対応がちょっと難しいということでありましたので、前回会議は書面会議によるものでございました。それにもかかわらず、皆さんからいろいろご意見もありませんので、それらも今日のご議論の中で意見交換されると思います。

また、この会議を、こうしたコロナ禍の中で開くということで大変なことではございますが、年に2回という大変貴重な会議でございますので、忌憚のないご意見をお出しただいで、新宿区の行政に反映させていただくことができればと思っています。どうぞよろしくお願いたします。

それでは、早速ですね、本日の議事次第に沿って進めてまいりたいと思います。

3番目の報告事項ということになると思いますが、令和3年度の新宿消費生活センターの

取組みについてということで、ご報告をお願いいたします。

○事務局 私、事務局の消費生活就労支援係長の田中です。よろしくをお願いいたします。

では、この資料3、ウグイス色の冊子、それを皆さんお手に取っていただいて、それに基づいて報告させていただきます。

まずは、相談状況になりますが、6ページをお開きください。

消費生活相談の受付状況のところでございますが、アの相談件数ですが、令和3年度に消費者生活センターに寄せられた相談件数は3,804件です。前年度は4,389件でしたので、585件の減となりました。減少の原因は、新型コロナウイルス関連の相談が減ったことが考えられます。

7ページをお開きください。

相談の年齢状況が出ています。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、30代が最も多く、前年度も同様に30代の相談が多くありました。

次に、8ページですね。表に、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、貸借で、相談内容としては、賃貸アパートの修繕費や敷金等の返金、レンタカー、晴れ着のレンタルなどです。

次に、同じページの下ですね。新型コロナウイルス関連でございますが、令和3年度は115件で、昨年度の427件から大幅に減少いたしました。新型コロナウイルス関連での相談内訳で、最も多いものはレンタル、リース、貸借で、住宅確保給付金申請をしたが、支給が遅いために先に家賃を自分で支払い、二重払いになったので返金してもらいたい。新型コロナウイルスに罹患したことを理由に、退去時に特別な消毒代を請求されたなどの相談が寄せられております。

続いて、13ページの消費者の自立支援でございます。

新宿区消費生活地域協議会は、昨年度2回実施いたしまして、第1回、令和3年9月7日、Zoom会議での開催、第2回の令和4年2月10日は、書面開催を行いました。いずれも新型コロナウイルス感染防止対策の影響で、対面の会議は、先ほどもお話しあったとおり、行うことができませんでした。

14ページをご覧ください。

消費者教育の一環といたしまして、消費者講座を実施しています。1つ目は、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会に委託している講座です。全てオンラインの開催になりますが、ご覧のとおり10講座開催いたしました。

次に、15ページになります。

イ、新宿区消費者団体連絡会の委託講座です。2講座、オンライン開催いたしました。ウ、一般社団法人新宿ユネスコ協会委託講座についても、5回、オンライン開催いたしました。合計125名が参加されています。

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に、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、講師としてお話をさせていただくものです。昨年度は、3件の講座依頼がありまして、対面とオンラインを合わせて699名の方が参加いたしました。

次に、アの消費者団体連絡会です。12団体で組織されている消費者団体連絡会の団体数にこれまでどおり変更はございません。

次に、17ページ、消費者活動促進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います。令和3年度の実績は、6団体、9事業に助成をいたしました。

次に、18ページ、消費生活展です。

令和4年1月24日から28日まで、本庁舎1階展示ロビーにて、パネル展示とクイズラリーの実施となりました。これは、新型コロナウイルスの影響により、縮小開催したものです。

最後に、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です。

以上になります。

#### ○西村会長 ありがとうございます。

ただいま事務局からのご報告ございました消費生活センターの取組ということですが、何か、皆さん方よりご意見、ご質問等ありましたらお願いしたいというふうに思います。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、協議事項のほうに入りまして、またお気づきの点がありましたらご発言いただければというふうに思います。

4番目、協議事項、消費者教育と、それから消費者安全確保に分けて毎回、議論を進めておりますが、まず消費者教育に関してということで、1番の①、何度かお話し出ていたのですが、この4月から成年年齢引下げということで18歳になりまして、従来、18歳、19歳の方た

ちが未成年者契約の取消権が行使できたが、これができなくなる、成人という扱いになるということで、2018年の民法改正でそうなったわけですが、それが果たしてどういう影響を及ぼしているかというようなことになるだろうと思います。

また、国としてはですね、この成年年齢引下げに合わせて、特に高等学校に向けて教材の配布や消費者教育を注視する政策を取って、各学校もそれに応じて、授業等や活動をなさったかというふうに思いますが、この点について、まず事務局のほうで、今年度4月1日改正以降の成年年齢引下げに関する啓発の周知ということに関して報告をいただいた上で、意見交換に入りたいと思います。

事務局のほう、お願いいたします。

○事務局 それでは、資料4をご覧ください。

資料4が、「令和4年度成年年齢引下げ啓発取り組み一覧」ということになっております。4年度4月から7月22日現在までの成年年齢引下げの周知啓発の一覧になります。

まず、若者を対象者に、区内高等学校5校、専門学校1校にチラシ、リーフレットを配布いたしました。部数は記載のとおりです。また、専門学校には出前講座も活用していただきました。

次に、新宿区町連、各地区町連にはチラシやリーフレットの配布だけではなく、直接ご説明に伺い、注意喚起や消費生活センターの周知をいたしました。

次に、お手元の参考資料の2、「くらしの情報」264号では、成年年齢引下げに関する記事を掲載いたしまして、これは区関係施設、幼稚園、保育園などに計4,000部ほど配布しております。

次に、高齢者関連施設や高齢者クラブ会長会などにも参加し、同様の周知を行いました。

成年年齢引下げ啓発と高齢者関連は、一見あまり関係がないように思えますが、高齢者の方のお子様やお孫さんなどがこうした啓発の対象年齢になるかもしれない、被害に遭われるかもしれない、そういったこともあり間接的に注意喚起が若者に伝わるのではないかと考えまして、年齢にこだわらず、広く周知をしたところでございます。また、この周知を機に高齢者自身の皆さんにも改めて消費生活センターの周知や、各団体に出席講座の活用を促していこうという考えもございました。

その下のほうになりますけれども、その他、新宿広報4月25日号で再度記事を掲載いたしました。また、ホームページ、ツイッター、本庁舎のデジタルサイネージを前年度より引き続き活用して、周知を徹底しているところでございます。

また、今後もこうした成年年齢の引下げの周知の機会を捉えて、同様の啓発を行っていき  
たいと考えています。

また、この資料には載っていませんが、これに伴い若者の相談件数の動向をご紹介させて  
いただきます。

令和3年度、10代の年間相談件数は40件、20代は522件の相談がありました。令和4年度  
7月15日現在の相談件数は、10代が15件、20代は既に165件ございます。したがって、若者  
の相談件数は増加傾向にあります。

また、キーワード検索で、未成年者契約に関するというものを拾い上げてみましたが、令  
和3年度は33件ございました。令和4年度は、7月15日現在で6件の相談がもう既にござい  
ます。

以上になります。

○西村会長 ありがとうございます。

今、ご報告がありました成年年齢引下げの啓発取組に関して、ご質問や何かございますか。  
この資料4に関しましては、特によろしいですか。

このチラシというのは今頂いている「“18歳”になりました」という、これを指している  
のですか。

○事務局 そうです。このチラシになります。そして、昨年度まではですね。これを何でつけ  
たかという、表題のタイトルのところですね、「2022年4月1日から成年年齢が“18歳”  
になりました」と書いてありますが、昨年度までは「なります」というそういったチラシで、  
4月以降は「“18歳”になりました」と変えて、周知に努めさせていただいたと。

○西村会長 チラシの裏が白くてもったいないですね。

はい、どうぞ。

○的場委員 的場でございます。

今、周知の広報などしていただいたのですが、ターゲットの年齢を考えると、まず  
紙ベースだけではなく、スマホ世代なので、スマホでうまく見られるようなそういった啓発  
が必要なのかなと思うのですが、そういった検討などはございますか。

○事務局 この「くらしの情報」の後ろに案内が記載されています、新宿消費生活センターの  
ツイッターを活用して周知に努めています。

○的場委員 若者が自分から情報をとりに行くというよりも、区のほうから発信して、自然と  
情報が得られるような感じでないと、若者にとってはすぐに情報が入っていかないと思うの

で、その辺りも検討してくださるといいかなと思います。

○事務局 消費生活就労支援課長、大山です。

今、貴重なご意見いただきまして、新宿消費生活センターとしては、独自のツイッターを持っています。ただ、なかなか今、登録者数が増えていないことが、課題かなと思っているところがございます。

反対に、区のほうのツイッターもございまして、そちらのほうかなりプッシュアップというか、積極的に出しているところですので、そういったものを活用して、どんどんこちらから発信できるような方法を考えていきたいと思います。

○西村会長 そのほかに。

どうぞ。

○内藤委員 障団連の内藤です。

知的障害者の団体の会長なので、ちょっと知的障害のお話をさせていただきますと、知的障害のある人も18歳になると携帯電話やクレジットカードの契約ができるわけですね。このチラシを渡されたときに、漢字がいっぱい並んでいて、ルビがないわけで、やはりそういうところの配慮もこれからは必要になってくるのではないかと思います。よろしく願いします。

○西村会長 そうですね。脆弱な消費者の、そういう支援を必要とする消費者に対する、とりわけ若者の支援というのは不可欠ですし、現実には被害もよく聞きますので、そういった対応、いろんなところで教材などを今つくっていますね。そういうようなものを新宿区も活用するとかですね、何か方法はありそうな気もいたします。

たまたまですね、生命保険文化センターと消費者教育支援センターが、高校1年生と2年生のサンプリング調査を昨年7月に行いまして、成年年齢引下げに関してどういうふうに感じているかと、生徒に直接聞いた調査がございます。それによると、「特に何も思わない」というのが一番多くて37%です。その次は、「消費者被害に遭うかもしれない」というのと「何となく面倒に感じる」と。

この後、村田先生にちょっとお聞きしたいなと思っているのですが、高校生ご本人たちはですね、それほど意識してないということなのかもしれない。いや、しかしながら、今、事務局からご報告あったように、現時点で10代、20代の相談件数が増えているというご報告がありましたので、そのあたりをどうやって、今の支援を必要とする障害のある方へのサポートの仕方、啓発の仕方等も含めてですね、さらにご意見あれば伺えればというふうに思い

ます。いかがでしょうか。

坂井先生。

○坂井委員 弁護士の坂井でございます。

今日、成年年齢の引下げの啓発の取組というのを出示していただいて、また、チラシが「くらしの情報」ですか、見せていただいて、最初の4コマ漫画を見てですね。2コマ目では、自分の判断で契約できるという、ポジティブなフィードバックがされています。

これは、2年くらい前にも書いてあって、みんな取消しができなくなるというような、消費者の被害なんか出たりするとよくないというようなことばかり頭にあって、私なんかですね、被害の相談なんか受けるのですから、そうしたことを思いますが、当事者、高校生はですね、興味が無いという人も多いのかもしれませんが、やっぱり自分が契約できるようになるというところを、すごくうれしく思っていて、ポジティブに考えている人が多いということ、これ、たしか学校の先生から伺ったのかなと記憶しているのですが、当時ですね。思って、あ、なるほどというふうに思ったことがあって、ここにもやっぱりちゃんとそういうことが書いてあるかなと。

私が何を言いたいかというと、チラシに振り仮名とか読みやすくするとかということで、やっぱり合理的配慮みたいな話をされたのですが、そういうのはやっぱり考えていかなきゃいけないというような、同じように、そういった障害者とかですね、高齢者もそうなのですが、その場合に、今、私は後見なんかを結構やっているものですから、よく話されるのが、当事者を無視して、こういうのは進めちゃいけないみたいなことをよく言われるもので、これを若者に当てはめた場合に、この啓発の活動として、例えば若者主体として何かこういうイベントというかですね。こういったふうに変ったから、こうしていこうみたいな、そういったものをできれば、すごく啓発としては効果があったりするのではないのかなというふうに、ちょっと今伺っていて思いました。すごくいい、チラシとか「くらしの情報」、いいと思います。ぜひそういったことも検討していただければなというふうに思いました。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

村田先生にご発言を求めてよろしいですか。

○村田委員 はい。

○西村会長 高校生自体は、このことについてはどんなふう感じているか、お聞きできたら

と知っているのですが。

○村田委員 新宿高校の村田と申します。

実は、ちょっと今、カリキュラムの編成で、この4年度から東京とかいろいろ変わってきてまして、情報が1年に下りた関係で、多くの学校が家庭科を今まで1年生だったところが2年生で。文部科学省では、3年生に置いてはいけませんと。なぜならば、やはり消費者の教育をするのに、成年になる前に指導をしてくださいということで、3年生にはなかなか家庭科を置けなくなったという関係で、今、2年生になりました。

ちょっと実は、いま授業がない関係で、生徒とじかに接する、こういう話をするということがちょっと少ないですけども、昨年までの授業の経過とか話を聞くと、こういう話をすると、この「しんじゅく区くらしの情報」と同じで、どんなことができ、どんなことができないのかというのをまずはっきりさせて、やはりその中で生徒たちが驚くのは、やっぱりクレジットカードが持てるということ。それは、やっぱりプラス面で捉えて、買物ができるけれども、お金がなくてもそれって買えるよねという話。

さらには、携帯電話ですね。今まで、親が付き添って機種変更などをやっていたものが、自分の意思によってスマホの買い換えや契約ができるという、そういうおめでたいというか、彼らにとっては、そういう点ではプラスなのです。ただ、そこでやっぱり出てくるのが、注意しなきゃいけないということで、契約する裏側には何があるのかということになってくるので。特に、授業では、ローンを組んで買物すること、クレジットってどういうものなのかとか手数料がかかるのか、どんな買い方があるというふうな話は授業でもしていますし、例えば消費者金融みたいなので、金利の高いところでちょっと高い買物したり、何万、何十万、100万借りると、1年間借りるとこれだけ返すということは、手数料がすごいことになるよねって話は、計算をさせたり、いろいろやっていますので、やっぱり彼らはプラス思考といえますか、いいところはまず取り入れる。やはり、何かあったときにこれは困ったということになるので、先手を打ちたいところですけども、彼らの思想的にはそういうプラス面でのことはあるかなというのはちょっと思っています。

まだしゃべっても大丈夫ですか。

○西村会長 結構です、どうぞ。

○村田委員 あんまり、高校生っていうと、多分トラブルはそれほどないと思います。ただ、18歳ということですので、大学生になった暁にはすぐさまカードを作り、大学生らしくなって、髪を染めることをしたり、いろいろしてきます。卒業生たちも。なので、そういうところ

ろはやっぱりちょっと心配だなんていう、自分が大人になったというあかしの一つとして、こういうクレジットカードを持ち、契約ができるということが出てくるので、そこを狙ってくる大人は必ずいるよ、おいしい話はないよっていう話は、授業でもさんざんしています。

だから、これを配っていただく、すごく私もよく見るのですが、私の区なんかではどうなのか。じゃあ高校生がこれを見るかという、なかなか見ないですね。私なんかは結構近くのスーパーで買物をするとですね、こういう情報誌が置いてあって、ついついいろんな、世田谷や杉並は何を書いているのかなって、大人はちょっと見たりするので、それでもやっぱり効果はそれなりにあるとは思っているので、どんどん出していただくのは結構ですけども、さきにお話があったように、やっぱりスマホ世代で、若者が取りつきやすいというものが一番難しい。何かあったときに、188を覚えておきなさいとか、何かぱっとインパクトのあることが必要なかかもしれないなどはちょっと思っています。現状はこんなところでしょうか。

○西村会長 ありがとうございます。

ほかにご意見ございますか。

どうぞ、的場さん。

○的場委員 的場でございます。

今、村田先生から高校生のお話しが出たので、ちょっと最近の中高生の話をしますと、私には中3の息子がいます。なので、いろいろ中高生の今、何がはやっていると話題が入ってきます。最近では親に隠れてオンライン電話のアカウントをネットで買ってしまって、親にばれないように、友達にスマホへそのアカウントで電話をするという事例をよく聞きます。

もしそのアカウントが本当に偽物だったらどうするとか、お金を払ったのにデータがないものを受け取った場合とか、それは子どもたちだけだったら解決できないと思います。そんな話を聞いていると、本当、保護者としてはすごく怖いなと思っていて、電話アカウントですとか、あと有料アイテムを本当実際のお金で売買するというのも非常にもうトラブルの宝庫だということを、親も学校でも教えてあげないといけないのかなと。それは早い段階で、中高生の間に教えてあげることが未然にトラブルを防ぐことになるのかなと思っております。

先ほど、いろいろチラシなどご紹介ありましたが、18歳になる前に、クーリング・オフですとか、あと消費者契約とか、そういった消費者の味方になるルールというのが非常に多くあるということも伝えておいてあげると、いざ18歳になったときに非常に役に立つと思いますし、また、相談ですとかトラブルの解決、先ほど消費者ホットラインの話もありま

したし、消費生活センターもありますし、また、区には無料で弁護士さんに相談できる場もございますので、そういったことを早めの段階で教えてあげると、本当にいざ18歳になったときに正しい判断ができますし、何かあったときに解決できるということもありますので、その辺は教育の充実をお願いした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。

どうぞ、村田先生。

○村田委員 恐らく、中学校でもクーリング・オフは知っていると思います。高校でもやっているといつてよく知っていますので、彼ら知識は比較的あるのではないかと。ただ、自分がそれに巻き込まれるとどうなのかというその境界線、それが分かりにくいという感じはします。

○西村会長 ありがとうございます。

今度、6月からクーリング・オフの法改正があつて、スマホでも電子メールでクーリング・オフができることになったわけで、そうした情報も早めに伝えていただいてということになろうかと思ひます。

様々ご意見頂戴しましたけれども、やはり皮切りに的場さんからお話しあつたように、若者に合つた形の、若者のニーズに合つた形の情報提供というのでしょうか、それをどういふふうに入透させていくか、なかなか、教科書もデジタル教科書になるというような方向で動く時代ですので、それをどうやって彼らに伝え、いざというときに、すぐさつと何か押せば相談につながるよなといふよなことができるよな、何だろ、消費者SOSのよなものができたらいいのかなとかですね。

なかなか188にかけてもすぐに解決するといふことではないので、しかも、郵便番号入れるとかですね、どの後に消費生活センターに回っていくといふ、そこら辺もかけてみないと分からないところで、もしかしたら生徒は、かけたらずくに相談員の方が出て、すぐ相談に乗ってくれて解決してくれるといふふうに入解されてもちょっと困るところがあると思ひます。

それから、先ほどの相談件数が増えているといふことに関しては、多分、この後ですね、相談事例のところではバイナリーオプションが出てくると思ひますが、そういった投資話みたいなですね、若者が今引っかけやすいもうけ話といふよなところの事例も多いですし、女子は脱毛とか、最近では男子の脱毛もあるよなですけれども、そういった美容系、健康系が

多いようではありますが、そうしたトラブルに巻き込まれないように対処しておくというのでしょうか、それも必要なところだろうというふうに思います。

以上のところで、何かさらに追加のご意見ございますか。

それでは、ちょっと先へ進めさせていただきます。

出前講座、2番目に議題の中に入っておりますので、区のほうで進めております出前講座について、どういった消費者教育の推進をこの出前講座を通じて行っているか、あるいは計画をしているかということについて、事務局のほうからご報告お願いしたいと思います。

○事務局 では、私のほうから、報告させていただきます。

昨年度、四谷小学校で行われました、これは東京都の出前講座になりますけれども、これは既にご紹介、昨年度させていただいて、いろいろ委員の皆様にご意見をいただいたところであります。今回また、資料の5になりますけれども、これ昨年度の委員の皆様には一度、もう既にお配りしているところですが、今回、新しい委員さんがいますので、改めて昨年度の書面開催のときの意見書というのをつけさせていただきました。

その中で、出前講座について色々ご意見がありまして、協議会として、講座の活用効果を検証したらどうかとか、このような講座をもっと学校で活用していただきたい、また、保護者にも消費者教育が必要なんじゃないかななどの意見が委員の皆様からいろいろ上がりまして、それが記載されているところです。

また、消費者教育については、小・中・高校の連携による段階的な消費者教育を行うことが望ましく、教員による消費者教育のネットワークづくりはできないかなどのご意見がございまして、そのことについても記載されているところです。

そうしたご意見を受けて、今年度の小・中学校の校園長会には、そちらのほうに事務局から、学校が出前講座を活用する場合には協議会のほうにご連絡をいただいて、昨年同様、講座の見学をさせていただきたいと考えています。並びに出前講座の活用の勧奨も行いたいと、そのように考えています。

また、消費者教育を行う先生方の会議体があるという話も聞いていますので、そういった会議体のほうにも参加させていただいて、成年年齢引下げに関する周知や、また、消費生活センターの周知を行っていきたいと考えています。

あと、PTA会議にも参加させていただいて、出前講座の活用をはじめ、消費生活センターの周知啓発を行っていきたいと考えています。これらの取り組みにつきましては、次回2回目の協議会で、どういった勧奨していった、どういった効果が得られたのか、また報告を

させていただきたいと思います。

以上になります。

○西村会長 ありがとうございます。

出前講座を中心としたお話でしたけれども、ただいまの事務局のお話に関しまして、教育指導課長さんのほうからご意見がありましたらお願いしたいと思います。

○荒井委員 出前講座については昨年度、四谷小学校で開催していただきました。どのような場面で実施するのが良いのかは、今後も考えていくことだと思います。今回のように小学校で行うこともありますし、例えば中学校3年生、義務教育が終わるあたりで行うのも1つかなと思っています。

ただ、これらの教育は、お金の使い方をどのようにするかということになると思います。児童・生徒個人の問題でもありますが、やはり保護者の方への啓発も重要であると考えます。保護者の方がこういった案件に対してどのような態度を取って、それをお子様方に伝えていくのかというのが重要なのかなと思っていますところでございます。

○西村会長 ありがとうございます。

出前講座等に対して、先ほど事務局のほうでお話し出ましたけれども、もちろん学校からのニーズ。ニーズに合わせて、スポット的に専門の方、相談員さんなりが行ってお話ししていく、これは非常に重要ですし、全国的にも広がりがございます。

加えて、この書面開催のときの意見を出させていただいたのは、今、ご紹介ありましたけれども、やっぱりこれは小・中学校の連携ということ、ここのところは非常に重要だというふうに私は思っております。

今年、消費者教育推進法ができて10年です。推進会議の動きでも、国のほうでも体系的な消費者教育と、もう前から言われているのですが、僕は1期の会長代理、第2期の会長を務めましたけれども、なかなかこの体系化というのが進まない、小学校は小学校で、中学校は中学校で、高校は高校でという話になっている。連携というのは、言うのは易しいけれども、実際なかなか難しい。

僕はですね、こういう、逆に、新宿区みたいな割と地域的に近いところであれば、小学校の先生お二人、中学校の先生お二人、高校の先生お二人ぐらいが連絡協議会をつくって、今何やっているのみたいな、非常にフランクな意見交換やって、先ほどクーリング・オフなら中学校でやっていますという話がありました。そういったことをお互いに認識し合うような、そういうものをつくってもいいのではないかと考えていて、そういう意味で区内小中高

の先生方の消費者教育のネットワークのようなものをご提案したわけです。

それから、推進法に基づく基本方針というのがございますけれども、それでもですね、コーディネーターを、要するに教育委員会、教育行政と消費者行政との接点を結びつけるコーディネーターを置くというようなことが推奨されていて、政令市と大体ですね、都道府県には大体満遍なく置かれ、多くの場合、小学校をリタイアした先生、高校をリタイアした先生が消費者教育コーディネーターになったり、あるいはですね、さらには相談員の方がそれを兼ねたりと、様々な形があります。

この際ですね、新宿区でもそういうのを置いたらどうかと思います。そうやって、相談の現場が学校現場と結びつくような、そうすると、問題が起きたときにも話が早い、そんな関係をできれば、モデル的に新宿区でやっていただけないかなというふうには思っています。

やっぱり、私の新宿に対する思い入れもあるのですけれども、できればですが、私が知っている範囲では、県として非常に積極的にやっているのは埼玉県であったり、それから沖縄県であったり徳島県であったりするのですが、柏市みたいなどころではもう13年も続けて、小・中で連絡協議会をつくってずっとやっています。だから、小さいところでもできるかなと、そんな気がしているわけです。すみません、私だけしゃべりまして。

どうぞ、消費者教育に関し、出前講座中心に、今後に向けたご意見がありましたらお願いしたいと思います。よろしいでしょうか。

そうしたらですね、契約トラブルの相談事例のほうで、また実際にこういう相談があったよというふうなお話を承って、また皆さんと意見交換をしてみたいと思います。

それじゃ、吉村相談員、お願いいたします。

○吉村委員 消費生活相談員の吉村です。よろしく申し上げます。

では、事例を紹介させていただきます。

若者の契約トラブル。

タイトルは、借金をして契約したバイナリーオプションの投資用U S B。

バイナリーオプションの説明は裏面に載っています。

相談者、20歳女性、大学生。

契約者も同じ。

相談概要。

大学の友人Aから「一生使えるシステムを利用して稼いでいる。すぐにもうけが出るので、一緒に旅行にも行けるよ。」と言われ、後日、Aより稼いでいるというBの紹介を受けた。

Bの話とAと一緒にカフェで聞いた。

Bから自己紹介の後、バイナリーオプションについて説明を受け、「A I を利用したシステムに頼ることで勝率を上げている」「バイナリーオプションの勝率を70から80%に上げるシステムが入っているUSBをパソコンに差すだけで矢印の上、下が出るので、その矢印どおり操作するだけで、月に20万円は楽に稼げる。クーリング・オフ期間に一度試せばよい」「システムが入ったUSBは53万7,000円だ」などと商品の機能や価格の説明を受けた。勝率を説明する際には、年間の資金の増減推移が右肩上がりになっているグラフを見せられた。

Bの説明を聞き興味を持ったが、USBの価格が53万7,000円と高額のためちゅうちょしている、Aが「お金は何とかなるから大丈夫」と言うので、契約することにした。Aに言われまま、翌日、学生ローン2社で旅行代として50万円を借りて、待ち合わせのカフェにお金を持っていき契約し、その場で契約書とUSBを受け取った。

その後、マンションの一室で行われるUSBの使い方が学べるミーティングに誘われ参加したが、クーリング・オフ期間はデモンストレーションが回線不通でうまくいかず、何度か挑戦してやっとできるようになったが、実際は説明どおりの勝率が出ないことが操作して初めて分かった。クーリング・オフ期間は過ぎてしまったが、解約したい。

相談処理。

契約のきっかけから現在に至るまでを時系列で書面にできるよう助言しました。特に、金銭借入強要に関する禁止行為、適合性の原則違反、商品の性能に関する不実告知の問題点について詳細に書き、特定商取引法による取消し・返金を求めるよう助言しました。事業者への書面通知後、センターから事業者へ連絡を入れ交渉し、返金となりました。

その後、当該事業者は、勧誘目的の不明示、不実告知、迷惑勧誘、適合性原則違反、支払能力虚偽申告教唆等で行政処分を受けました。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。

バイナリーオプションというのは、要は今、円安でどんどんどんどん140円ぐらいに向かっていきますけれども、この先、上がる予想をして買うとか、下がる予想して買うとか、その差益を稼ぐような投資の一つであります。要するに、バイマンスリーって、隔月のことをバイマンスリーというように、バイナリーというのは、要するに2つてことですよ。だから、二者択一なので、上がるか下がるかだけの判断という、そういう名前のオプション、つまりオプションというのは先の、今日じゃなくて、これから何分先、何時間先、何日先を予

想するという意味の金融商品であります。FXと類似しているというふうに考えていただいていいと思います。

その相談事例に関して、何かご質問、ご意見ありますでしょうか。

若者がこうした、これで稼げるというようなですね、それに引っかけちゃって、五十何万円もの大金を、しかも消費者金融から借りてですね、学生ローンから借りて払っちゃった。最終的に解決したという、大変ありがたい相談事例があったわけですが、いかがでしょうか。

どうぞ、的場さん。

○的場委員 的場でございます。

この相談内容を見たときに、最近はやりのUSB詐欺だっけすぐ分かったのですが、そもそも投資の話をする際に、やはりメリットしか言わないというのはおかしい話ですし、ここに書いてあるように、勝率を80%に上げるという、そういうツールがあるのであれば、やはり簡単に人には教えて販売しないなっていうことに気づかないというのがちょっとおかしな話で、信用できる業者なのかを自分で調べないとか、あと学生で、それは経験が浅いからなのかなとは思いますが、また、友人からやっぱり話をされて信用してしまうというのも、やはり経験、体験が浅いからなのかなと思っております。

最近カフェでよく「説明会禁止」というような貼り紙があるって、前にメディアで取り上げられていたのですが、やはりカフェで知人・友人から、例えば簡単に稼げるとか、あと、絶対すぐにもうかるとか、何とかするだけという言葉が出てきた時点で、やはり幾ら知人・友人でも、ちょっと詐欺なんじゃないかなって疑うべきだと思いますし、やはり何でしょう、身近にマルチですとかねずみ講というのはどこでも存在するのだなというのを、日頃から危機意識を持っていると、またそういった知人・友人の話も違って聞こえてくるのかなと思いますので、その辺もやっぱり18歳になる前に、こういう事例もあるのだよということをしっかり学んでおくべきなのかなと思います。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。まさにそういう指摘だったのだらうと思います。

最近ですね、このコロナ禍で、飲食業なんかのバイトが急に減って、ちょっとお金稼ぎで、ネット上に上がっていたりすると、すぐに100万まで稼げるとかなんていうことで、そこにはまってしまうような例もあるのだらうと思います。

バイナリーオプションそのものが違法ではなくて、これは業者によっては勝率90%上げたという業者もあるのですが、そういうものに対して、やっぱりこれはその手ほどもをする

という、情報商材を売るやり方ですね。就活セミナーなんかでもかつて、情報商材を売って、USBで売ってですね、これでいいところに就職しろとか、できるとかって、そんな話もあったかと思います。

坂井先生、何かこの事例に対してご意見ございませんか。

○坂井委員 坂井です。

私も10年ぐらい前にですが、「若者たちを狙う悪質商法 SNSを利用した出会いにご用心」というDVDを、東京都の消費生活センターに依頼されて監修したことがあるのですが、こういうのを見ていると、やっぱり同じように、今回、バイナリーオプションという、当時はそんなのなかったのですが、そういった何でしょう、副業というか、そういったものに引っかけやすい、先ほどお話しありましたけれども、やっぱり判断能力というか、経験が浅いから、こういったものについては引っかけやすいというのはあるのだなという、いつの時代も変わらないと。金額も50万ぐらいというのもあまり変わらないと。これは、やっぱりもともとお金がないものですから、借金をすることを前提に値段設定がされていて、借りられる金額はこのぐらいというようなお話だと思います。

ただ、これが、何でしょう、何も捨てるものがないようなですね、そういう言い方しちゃいけないのかもしれませんが、大人というか、であれば、あんまりたくさん借りちゃったら、債務整理して解決しましょうかというような話にもなるわけですがけれども、なかなか若者に、それこそお金借りられるようになった若い人に対して、いや、もう返せないから破産ですなんていう話はなかなか、して解決するというのはあまりよろしくないというかですね。もちろん、最悪はそういう方法もあるのかもしれませんが、最初からそれじゃですね、ちょっとかわいそうというところもございますので、やっぱり教育は重要なのだなというようなところは思いました。

何でしょう、何か昔はですね、大手の消費者金融でも何か、それこそ未成年に貸しているじゃないかというふうに言われていたところもありましたが、今はそういうことはないと思いますので、リボ払いとかそういったことも含めてですけれども、消費者金融もそうですけれども、そういった教育は、高校生ぐらいなのですかね、大事なのかなというふうに思います。

最後のところにですが、これ行政処分受けましたと書いてあって、日付も書いてあったので、私もそういえばこういうのがあったなということで、これはすぐ検索すれば出てくると。やっぱり、処分受けるという話になると、広まってですね、全然インパクトが違うと。それ

だけじゃなくて、同じような被害が起きにくくなるということはあると思います。

ただ、ちょっと、話が少しはずれるのですけれども、この前ですね、これは私の自宅の話なのですが、トイレ入ろうと思って扉を開けたら、中から煙がもくもく出てきて、どうしたことかと、これは火事かと。ただ、トイレだから火の気がないはずなのですけれども、何だろうと思ったら、いや、びっくりして、結局、実は119番しちゃったのですけれども、そして、消防車もものすごい台数来るのですね。もう二度とこんなことはすまいと思いました。実際には燃えてはいなかったのですが、見ても、一見分からなかったもので、その影響で、いわゆる温水便座ですかね、あそこから煙が出ていたと、火が出たというような話だったので、

一応、これは今回の取引的な問題とは違って、消費者問題なので、PL法とか関係あるようなものかなというふうに思って、どこか相談しようと思っていたのですけれども、意外と自分が消費者の専門でやっている弁護士だと思っていたのに、どこに相談していいかすぐ分からなかったりとかして、その後、二、三日後に会った消費者の仲間の会議とかで、どこに相談したらいいのでしょうかと、消費者相談員の人に相談してみたりとかしたのですが、結局、N I T Eとかで調査するとかってというような話ありますけれども、消防署が絡むと、一番情報というのは東京消防庁であって、そこから大体いろんなところへ回っていくから、特に言わなくてもいいのだと。

要するに、私が思ったのは、こういった行政処分とかそういったものにつなげていくには、情報を消費者センターだとかN I T Eとかに蓄積していかないと、それは欠陥商品とかじゃなくて、こういう悪質商法という場合でもそこにつながっていかないと。

ただ、意外と、やっぱり自分がいつも慣れてないようなことがあったら、どこに報告していいか分からないというふうになってしまうというのは、これが消費被害であっちゃったりとすると割と恥ずかしいのですが、そういった可能性あるわけですよ。そういったときに、やっぱりいざとなるとなかなか、いつも知ったような顔して話をしている、相談するというのは結構恥ずかしいし、難しいものだったというような話です。

こういったものも、先ほど、188ですか、なんとか、そういったところに連絡してもなかなか、すぐ相談員が出るわけじゃないみたいなお話もありましたが、そういったシミュレーションみたいなことを若者に対して提供するのも必要なのかな。

この処分の話があるので、ちょっと調べてみたのですが、特商法の処分件数というのかね、この推移というのが、令和4年までのところで20年間出ているという表があって、一

番多かったのが令和元年の176件というふうに出ていました。ただ、それが、これちょっと、もしかすると統計の問題なのかもしれないのですけれども、一番直近の令和3年度というのを見たら、もう半分ぐらいに減ってですね。これ、コロナのせいなのかなとか、いろいろ考えるところはありましたけれども、やっぱりもうどんどんそういったもの、処分もマンパワーの問題もあって、なかなか難しい問題だと思うのですが、情報蓄積をできるように、消費生活センターに情報を、PIO-NETですね、情報を蓄積できるような形で、どうやって若者からのそういった実際のリアル情報を吸い上げていくのかというような面でも、そういうことにも、相談することにも意味があるんだよというような教育してもらいたいなというふうに思いました。

ちょっとこの、そのもの話ではございませんが、以上でございます。

○西村会長 ありがとうございます。

たしか、成年年齢引下げのためにですね、国のほうで、消費者庁でつくった「社会への扉」の最終ページにも、契約を守ることや、その契約の厳しさを書いている最後のところで、被害に遭ったら伝えることが、相談することが、それが国のデータとして蓄積されていって、やがて法律の改正や行政処分につながったりして、社会を改善していくように持っていく力になるのだということを書いていたと思います。いわゆる消費者市民としてのエンパワメントだと思いますけれども、いいお話を頂戴しました。

個人的には、ちょっとN I T Eか何かでもって、ちゃんと相談したほうがいいのではないかとこのふうには思いましたけれども、ありがとうございます。

ほかにご意見はいかがでしょう。

では、さきに先生から、すみません、後藤先生からお願いします。

○後藤委員 資料6のトラブルを拝見していて、友人Aから何々と言われということで、対面で契約するということですがけれども、注意しなければいけないのは、L I N Eとかツイッターとか、SNSが端緒となって契約に至る、この事例のようなことがL I N E等、SNSで起こるといのが増えてきているということです。

最終的には対面で契約するということであっても、そのきっかけになるところがSNSであるという場合、先ほど、西村会長からも、ネット上の広告等を見てというお話がありましたが、そういうような形で契約に入っていくということになると、そもそも自分が契約した相手が誰なのかよく分からない、連絡する方法が見つからないとかですね。

それから、友達登録などを通じて、結構いろんな人から勧誘を受けるという形になるので、

いろいろな人が「これはいいよ、これはいいよ」みたいなことで、しかも、そのいろいろな人というのが誰か分からないという、非常にまずい事態になってくる。

情報商材なんかについて、LINEの場合には、LINEの公式アカウントを使うということであれば、情報商材対象の取引はできないというガイドラインがあるのですが、どこまで守られているとか、また、そうしたガイドライン等がないSNSもあって、いろいろトラブルが多いということで、資料6で出していただいた問題というのは、適切な事例を出していただいたというふうに思います。

いろいろな対策ということを考える必要があると思いますけれども、SNSが端緒となる場合、処理が難しくなって困っている事例がたくさんあるということを確認しておいたほうがいいかなというふうに思います。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。

では、内藤さん。

○内藤委員 内藤です。

今、いろんなトラブルの情報を蓄積していくということが大事だっておっしゃっていましたが、今、ここに参加している方は、このようなトラブルがあることを分かりますが、一般の消費者がどれぐらいこのような情報を得られるかということだと思いのです。もう少し情報発信について、こういうトラブルがあるということを発信いただかないと、若い人だけではなく、年齢がいつている人も、皆さんトラブルに巻き込まれる可能性もありますので、ぜひ情報発信を重点的にお願いしたいと思います。

○西村会長 ありがとうございます。

ただいまのところ、何かご意見はございますか。

では、松井さん。

○松井委員 松井でございます。

この事例にかかわらず、昨今はやはり投資が、20代、30代、特にはやっています、基本的には投資をするのも20代、30代の子たちは物すごく慎重になっているらしくて、ESG投資だったり、あとつみたてNISAというところが多いのですが、いつの時代も、ものすごく慎重な子がいる反面、すぐ飛びついちやう子がいたりして、その結果ということもあつたりすると思います。ですので、先ほどからの流れですが、消費者教育というのは物すごく大事なことだということを改めて感じています。

調査によると、やはり金融リテラシーが高いほうが、だまされる確率は本当に低いというものはもう確実に数字として出ているので、金融教育というのは物すごく大事なことだと思っています。

今は18歳成人ということで、18歳成人に対しての金融教育にもものすごくスポットが当たっていますけれども、私たち世代だったり、あるいはまたもっともっと若い世代だったり、本当にその年代によっても違いますし、相当、時代は本当に速いので、いろんなものが変わっていているので、情報をアップデートしていく必要はどの年代でも必要なもので、若い子だけじゃなくて、年齢が上の人たちにも教育が必要と先ほども話があったように、いろんなシーンで教育ができるようなことが大事だなというふうに思っています。

それから、最後ですけれども、相談をするということはものすごく大事なことで、もちろん情報がプールされることも大事ですけれども、相談をこうやってしてくれたということもものすごく大事なもので、こういう事例というのは大切にしたいですし、相談をしてくれる、それでできたということはすごくよかったなというふうに思っています。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。

では、どうぞ、先生から。

○後藤委員 松井さんがおっしゃったことは全くそのとおりのように感じます。私もこういう消費者トラブルを少し統計的に見ているのですが、先ほど申し上げたような、SNSをきっかけとした消費者トラブルというのは最初見るときには、半年前ぐらいから統計を見る作業をしているのですが、最初見たときには、若者の被害ということ念頭に置いて見ていたのですが、調べていくと、結構年齢が上の人にも被害に遭っているというのが分かってきました。デジタルの問題でも、若者だけじゃなくて、だんだんに年齢が上の人にも広がっているというのを感じておまして、おっしゃるとおりというふうに思います。

それから、ちょっと話しが戻りますが、先ほどの場さんのお話で、学校の消費者教育の話が出てきたときに、親も学校でもという話が出てきましたが、そのときはコメントしなかったのですが、確かにそのとおりのように思います。親が、家庭での夕食時とかそういうときに、子どもに対してちゃんといろいろ言えるようになることが必要で、成年年齢が引き下げられたことにどんな問題があるのかということをお自分が分かっていないと、子どもには対応できないというところがありまして、親も分かる必要がある。

そういう意味では、当たり前のことですが、子どもだけではなくて、年齢が上の人、高齢

者も含めて、消費者教育というのは非常に大事だというふうに考えておりますので、コメントさせていただきました。

○西村会長 ありがとうございます。

では、佐藤さん、どうぞよろしく。

○佐藤会長 民生委員をさせていただいています佐藤です。

実は、消費者被害というのは、若い人さんが今ちょっとお話、18歳からということでありますけれども、実際問題、年齢の高い人もすごく多いです。それで、一番の歯止めになるというのは、いわゆる雑談というか、井戸端会議が多いのです。それで、あの人はこういうことに遭ったとか、こういうふうな変な電話が来たとか、そういうようなざっくばらんな話合いが一番の歯止めになるかなと、地域を回りをましてそういうことは思っています。

それから、私の個人的な話ですけども、昔ですが、あるねずみ講商売ですかね、それに引っかけたわけじゃないのですが、お友達とか親戚がやり始めて、ちょっと世話になったお友達なので、どうしても「説明会だけはちょっと出るね」なんていうことで行ったのですが、本当にお話が上手だなと思って、メリットしか言わないんですよ。いわゆるすごく有名なところなんですけれども、それで品物を、友達が勝手に浄水器を送りつけてきて、親戚もすごくいいマットレスみたいのを送りつけてきて、ちょっとうちでも、これはもう買うしかないから、もう使えないけれども、もう取りあえずお金を払って、そこでもうある程度それで付き合いはちょっと済ませようということで、夫婦で相談したのですが、あの説明のすばらしさというか、ちょっとないですね。やっぱり、そういうようなちょっとね、営業というかですね、動画をつくって、若い子さんに見せたらいいかなとすごく思います。本当にね、話半分で聞いていても、ちょっと私もできたら、大分もうかるみたいな雰囲気になるような、すばらしい話術ですよ。

だから、ちょっとそういう方に、今もいらっしゃると思うのですが、そういう方に頼んで、話をつくってもらいたいみたいな感じはします。若い子さんの勉強のためにね。ちょっと余計なことでしたけれども、本当に昔から、そういうことがいっぱい、いまだに手を替え品を替えあるのだなと、本当に嫌な世の中になったと思っています。

○西村会長 ありがとうございます。体験を交えたお話で、ありがとうございます。

宮崎さん。では、宮崎さん最後で、すみません。

○宮崎委員 大学に勤めていたとき、やっぱり1年生が入ってくる、地方から来る学生に物すごく被害者が多かったですね。そういう事例を見聞きしていたので、区はその範疇に、大学

の範疇に入っていないという、守備範囲じゃないというところがあるか分かりませんが、できたら、可能であればですが、新宿管内の大学とも連携取り合って、学生さんがそういう経験踏まえて、今度は高校生や中学校、小学校の子どもに身近な年齢になりますので、いろいろガイダンスする手助けをボランティアでしてくれるとか、そういう多重の年齢が区自体で取り組んでいくと効果があるかなと思いますので一言、よろしくお願いします。

○西村会長 いろいろとご意見ありがとうございました。

たまたま相談事例から始まって、若者あるいは高齢者に向けての消費者教育ということでお話が発展してまいりました。

特に、先ほど松井委員がおっしゃったような、金融絡みの教育の重要性というのが今、指摘されていましたが、この4月から、先ほど教育課程の編成というお話がありました。公民科で新しく「公共」という科目が高等学校で始まったり、家庭科のほうでは資産形成にも触れるというようなことになってきて、教科書に投資信託とか債券とか株式とか、そういった金融商品の特徴についても書かれております。これは、もろもろの国の動きの反映としてそうなっているもので、ややもすると正確につかんでもらわないと、投資がいいのだと。投資にはリスクがあるということをきちっと踏まえて理解していただかないと、全財産投げ打ってというようなことで破滅に至るといようなことがあり得るといことを、十分注意していただかないといけないなといことを、今お話し伺いながら思ったところであります。

それでは、時間も予定よりも過ぎておりますので、2番目のほうの消費者安全確保、こちらのほうに移らせていただきます。

最初に、令和4年度悪質商法被害防止ネットワーク連絡会についてということで、特に高齢者総合相談センターとの連携について、事務局よりお願いいたします。

○事務局 それでは、私のほうから、高齢者総合相談センターとの連携について、述べさせていただきます。

まず、お手元の資料「新宿区の消費者行政」、うぐいす色の冊子ですね、こちらの20ページになります。こちらの(6)と下のほうにあるのですが、悪徳商法被害防止支援事業の箇所をご覧ください。

高齢者の悪徳商法被害は潜在化しやすいと言われております。消費生活センターでは、こうした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こと、また、1人の消費者に業者が商品等を次々と販売する次々販売、次々商法とも言われるものですが、こうした二次被害を防止することを主眼としまして事業を行っております。

す。

初めに、アの悪質商法被害防止ネットワークの推進です。こちらですね、1枚おめくりいただくと、22ページにイメージ図がございます。こちらのほうをお開きください。

このネットワークですが、こちらの協議会のワーキンググループとなっております。高齢者総合相談センター、民生委員、介護保険事業者、社会福祉協議会や区の関係機関が連携しまして、高齢者や障害者の悪徳商法被害を早期に発見し、被害の拡大防止、被害の未然防止に取り組んでいるところでございます。

令和3年度の実績等は、おめくりいただいて、20ページの記載のとおりとなっております。

このほかの取組としては、21ページになりますが、悪徳商法に関する研修の実施、それから訪問相談、こうしたものを実施しているところでございます。

訪問相談、昨年度1回の実績ですが、高齢者総合相談センター職員と相談員、それから区の職員が訪問しまして、次々販売であることが判明したものです。その後、警察署ですとか民生委員、社会福祉協議会との情報共有を図りまして、自動録音機の設置や関係機関の見守りに繋がった事例となっております。

このようにですね、被害防止・軽減のためには、関係機関との連携強化をさらに進めていくことが重要であると考えております。特に、高齢者総合相談センターとの連携につきましては、これまで以上に連携を強化し取り組んでいきたいと考えているところでございます。

今年度につきましては、高齢者総合相談センター管理者会に消費生活相談員が参加させていただきまして、消費者トラブルに関する勉強会、またディスカッション等を行いました。さらに、訪問相談について、どのように連携を図っていくことができるのかを具体的に確認したところでございます。こうした様々な機会を捉えまして、消費生活センターの周知・啓発を行っていくことも重要と捉えております。

今年度は、高齢者クラブ、高齢者施設の館長会等に出向きまして、周知・啓発のチラシですとか説明、出前講座の案内などを行いました。

先ほども申し上げましたが、出前講座については、令和3年度は3件だったのが、今年度につきましては既に7件の申込みをいただいているところでございます。

今後も、様々なこうした機会を捉えまして、関係機関との連携を図ってまいりたいと考えておるところでございます。

説明は以上になります。

○西村会長 どうもありがとうございます。

それでは、引き続きですね、高齢者支援課長さんのほうからご発言いただいでよろしいでしょうか。

中野さん。

○中野委員 高齢者支援課長をしております中野でございます。

ただいま大山課長から報告がございました。地域に10か所ございます高齢者総合相談センターの職員が、日々、高齢者の様々なお相談に応じております。基本的には、介護認定の申請ですとか介護や医療のご相談ということで、高齢者の方と関わり始めることが多いのですが、地域の民生委員の皆様やマンションの管理人さんなどから、このお年寄りがどうも認知症が進んでいるようで、生活が心配だというような情報をいただきますと、地域の高齢者総合相談センターの職員が訪問をいたしまして、生活の実態などよく確認しながら、必要な支援は何か、どういう支援をしていくかということで関わりを持っていくこともあります。

生活のご様子が見えてくる中で、お話にございましたような悪質商法に巻き込まれて、本来買わなくてもいいようなものをたくさん購入しているとか、そういったことが発見された場合には、速やかに消費生活センターへ情報共有させていただいております。一方で、毎月、定例の高齢者総合相談センターの管理者会などもやっておりますので、新宿区内でちょっと気になるような悪質商法の事例ですとか、注意を要したほうがいいかなというような情報があれば、センターの職員の方に管理者会へお越しいただきまして、いろいろと情報提供をいただいております。今後も、高齢者が様々な悪質商法ですとか消費者被害のトラブルに巻き込まれないようにしっかりと連携をして取り組んでいきたいと思っています。

私どもの課でもいろいろな事業を持ってしまして、高齢者の方に配食サービスをするとか、寝具乾燥のサービスをするとか、様々な介護保険制度外のサービスをやっております。

本年度は、課内に絵を描くのが上手な職員がいて、4コマ漫画のチラシですけれども、特殊詐欺の注意喚起をするチラシを作りまして、裏面には高齢者総合相談センターの住所、電話番号、あと消費生活センター、警察署の連絡先を掲載し、ちょっと気になるようなことがあれば、遠慮なく電話してくださいというようなチラシを作成しました。

特殊詐欺を少しでも減らしたいということで、このチラシを配食サービスで日中お弁当を届けるときに、読み物として見ていただけるように一緒に配付しています。

また秋になったら、新たなバージョンを作ろうと思っていて、悪質商法の事例ですとか、いろいろ注意喚起をしたほうがいいかなという事例なども消費生活センターと協力して高齢者の方に注意喚起ができるようにいろいろな取組を連携してやっていきたいと思ってお

ります。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。

引き続きまして、高総の四谷高齢者総合センターの久保田さん、お願いいたします。

○久保田委員 四谷高齢者相談センターの管理者をしています久保田と申します。

最近でも高齢者のほうも、我々も一生懸命普及啓発をさせていただいているのですが、結構用心深くしている人が増えてきたかなという印象がありまして、先ほどお話にもあった自動通話録音機も結構つけていらっしゃる人が、連絡をすると音声がかかるという方も増えていたりしますし、あと、電話に出ないっていうふうになっている人がいるので、電話するときには留守電を入れて、留守電を入れたら出るというふうになっている高齢者も増えてきたりというところで、かなり警戒をしている高齢者が増えてきているのかなという実感はあります。

ただ、やっぱり認知症になられた高齢者の方とかというのは、何年間も私も訪問する中で、送りつけみたいな形で、冷凍のシーフードというか、カニとかシャケとかホタテとか、あるいは北海道のほうから送られてきているというのがあって、本人は頼んだ自覚がないというような状態で、それでも定期的には何か送られてきているようで、送りつけ、あと電話がかかってくるから、そこで自動通話録音機を設置させていただいていますが、本人は、その場その場の取りつくろいとかというのは、すごく受入れもいい方ですし、頼んでないので、それは頼んでないからもう送ってもらいたくないですって言うと、怖いですよということ、その場では本人は言うのですが、恐らく送っている業者のほうから連絡があれば、ありがとうございます、またよろしく願いますみたいなことは、その場その場で取りつくろいをしているというところがあるのかなというところで、なかなかその辺を防ぐのは難しいという印象を持っています。

あとは、それが1社ではなくて、いろいろ名簿が回っちゃっているのか、消費生活センターのほうにもそのときに連絡をさせていただいて、その送ってきたところの電話番号とか場所とかにも少し、どういう形か忘れちゃったのですが、連絡を取って、連絡、着信ができないような設定をしたりとかしたのですが、違う番号から電話がかかってくる、またやっぱりカニとか送られてきちゃって、最近は来ないって言っているのですが、訪問して冷凍庫を開けるとすっかり新たに注文したものが入っているというような状態だったりして、なかなかちょっと難しいなというところがありますので、なので、我々専門職、そのときには高齢者

相談センターのほうに弁護士の方が、法テラスの弁護士の方が月に1回来ていただいているのですが、一緒に訪問をして、届いている商品だったり、どういう、手紙というか、請求書だったり、そういうものをちょっと法的なところで見てもらうと、いろいろとやっぱり、思ったより結構送られてきているというのが明らかになったというところもあるので、我々専門職のほうでそこを気づいて、いかに本人の権利を擁護するかというところは、本当に大事な視点であると常々感じているところです。

実際、なので、先ほどの冊子のネットワークの図でもありますけれども、高相センター我々以外に、ケアマネジャーさんとかヘルパーさんという事例とかも結構あるので、その場にいるヘルパーさんがいたときに電話がかかってきて、ヘルパーさんのほうでそこを断ったというようなことが結構あったりするので、我々のほうがある程度本人の権利を擁護していかなければいけないのかなというふうには思ったりもしているところです。

やっぱり、取り巻く家族の方とかも意外と様々で、私も1回会ったのですが、がんに効くマットレスみたいのがあって、本人がよかれと思って、すごく優しいお兄さんなのっていうような話をして、送られてきたというか、使ってはいますけれども、それがやっぱり結構というか、著しく高いものだったりして、それでちょっと息子さんに連絡をしたのですが、そうしたら、息子さんのほうも実は分かっているが、本人がそれは効くと思ってやっていることなので、ちょっとあえてそこはもう駄目だよって言わないようにしているというような家族もいたりして、なかなかその辺も、ご家族がいるからその辺で対応してもらっているところも、一層スムーズにはいかないというところもあるかなというようなものがあるので、ケースごとにいろんなケースがあるので、ちょっと中心になってまた支援していかなければいけないかなと思っています。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。

ネットワーク連絡会の活動、あるいは早期発見が一番いいわけですがけれども、今後のことも含めて、何かご意見がありましたらお願いしたいと思います。

はい、宮崎さん。

○宮崎委員 お願いします。

新しい動きとして、例えば団体でZ o o mを年間申し込む、あるいはO f f i c e 365を更新する、そういうときに必ず、電話で申込みじゃなくて、インターネット上で申し込んで、さらにクレジットかP a y P a yで払ってください、それ以外は受け付けないというケース

が出てきており、そうすると、しかも2段階で、あるいは持っていない、クレジットカードを持っていないケースが多いわけですから、個人のクレジットカード、例えば代表の名前でクレジットカードの情報を入れないと、Zoomの更新ができないということがもう現実にありますよね、皆さんご存じだと思いますが。

そのときに個人情報が行こうに行ってしまうと、それを解約したいときとか、それからトラブルが起こったときに、新宿の消費生活センターの相談員さんに相談したことがあるのですが、対応できないのですね。電話をかけられない、電話番号が載ってないですね、相手方は。なので、ご自分で頑張って対応してくださいということで、頑張れのエールはもらったのですが、実際に具体的な対処法には届かない、そういうケースが増えているようですね、今。

恐らく経験なさっている方がいっぱいいらっしゃるので、ワーキンググループをつくっていらっしゃるのでしたら、ICTに弱い高齢者向け、あるいは各団体の代表向け、そういうところの見えていないところの被害が私出てきていると思います。

うちの団体も高齢化が進んでおりますので、なかなかメールできない、インターネットできないとかっていう人が多いので、なまじやり出したときに引っかかったら、もろ致命傷で、しかもクレジットでしますと、2か月後に領収書が出るという形なので、なかなか対応しにくい、結局、半年分それでうろうろしているうちに、何ていうのか、解約に時間がかかったってということもありますので、ぜひその方面の対応のほうも周知していただくとか、ご指導いただくような体制を取っていただきたいと切に願っております。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。

このネットワーク連絡会として、参加の勧奨について、事務局から続いて報告をいただきたいというふうに思います。

○事務局 悪質商法被害防止ネットワーク連絡会の参加勧奨についてです。

新宿区の消費者行政、20ページのところをお開きください。

下のほう、アの悪質商法被害防止ネットワークの推進のところです。令和3年度の実績といたしまして、悪質商法被害防止ネットワーク参加事業者は94事業所となっています。令和2年度の事業者は93事業者でしたので、1事業者増えたところです。

引き続き、この事業者の参加勧奨を継続して行ってまいります。現在、この参加事業者につきましては、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

ではございますけれども、昨年度はその参加勸奨の対象施設として障害者支援施設などを加えて、勸奨を行いました。今年度も、引き続き障害者支援施設を加えて、参加勸奨を行います。

また、年1回開催している悪質商法被害防止ネットワーク連絡会を開催するに当たり、参加事業者にアンケート調査を行っていきまして、ネットワークの活用状況などを確認しているところでございます。その結果を連絡会やこの協議会で報告しているところでありますが、そのアンケートについては、アンケートの回収率が低いと、協議会の委員の皆様から意見いただいています。アンケートの回収方法について手を加えて、回収率アップを目指して、次回2回目の協議会には報告できるように目指していきたいと思っています。

また、連絡会の開催時期や回数の見直しも検討していきたいと考えています。

以上でございます。

○西村会長 ありがとうございます。

手が挙がりました。どうぞ、宮崎さん。

○宮崎委員 このネットワークへの質問なのですが、例えば消費者団体連絡会が手を挙げて加わりたいということだったら、それは可能なのでしょうか。

○事務局 そうですね。これは、事業者がメインになっているのですが、そういった加わったほうが良いということで検討させていただいて、それは入ったほうが良いって適切であれば、それは加えることはやぶさかじゃないですけれども。

○西村会長 はい、どうぞ。

○宮崎委員 団体の仲間うち、結構被害者、私も被害を受けたことがあるのですが、詐欺師さんからいろいろ電話かかってきて、その対応の仕方とかノウハウとか、あるいは事例ですとか、材料がいっぱいあるので、ちょっと私どもの中でも運営委員会に諮って、加入させていただくかどうか検討することとして、今、お話を伺って、結構事例があったので、だから、みんな恥ずかしいと言って、外には言わないのですけれども、物すごくゆゆしき問題だと思いますね。すごく精神的にも財産的にも被害を受けている人ってということで、私、被害を防止するノウハウをつくって、講演会しようと言ったら、新宿警察の人に「いやいや、それは公表すると、反対に詐欺師連中がもっとさらにその上をいって、それを利用するから公表しないで、宮崎さん」と言われたので、控えているのですが、やっぱり、1分以内の防止策っていうのはやっぱりあるので、そういう事例を持っている団体を入れるのも得策かなと思いますが、よろしくをお願いします。

○西村会長 ありがとうございます。

参加されるというご意思の確認と同時に、行政のほうでも加わっていただけるということであれば、また連絡会のメンバーとしてお迎えするというような形で検討していただければと思います。

どうぞ、内藤さん、障害者の話が出ましたので。

○内藤委員 精神障害とか知的障害のある方がトラブルに巻き込まれることが多いのです。いくら周りが気をつけていても、軽度の知的障害者とか精神障害のある方は一人で行動しますので、例えば道を歩いているときに声かけられて、それを断れるかというところ、ついていってトラブルにあってしまいます。是非事業所連絡会へ事業所に入ってください、事業所経由でチラシを配布するなど啓発活動をしていただきたいと思います。悪い人というのは、障害があるなど弱いところにつけ込むのです。被害に遭いやすいのです。積極的に事業所に参加していただきたいと思います。私からも伝えておきますので。

○西村会長 ありがとうございます。

それでは、4の2の自動通話録音機の貸出しの事業についてということで進めます。

昨年度、2回目の協議会の意見集約につきましては、録音機の貸出件数の報告だけでなく、どのような事業計画であるのか、もう少しお聞きしたいというご意見がありました。その辺りいかがでしょうか。

これは、高島委員からでよろしいでしょうか。

○高島委員 危機管理担当部安全・安心対策担当副参事の高島です。

私は、警視庁からの派遣者で、今年の4月に着任しまして、3月までは練馬警察署の生活安全課長として勤務をしていました。どうぞよろしくお願いします。

前回、書面開催ということで、質問が2点ございましたので、まずその回答を先にお伝えしたいと思います。

1つ目が、「自動通話録音機の貸出実績が3,400台とあったが、これは区内の高齢者のいる世帯のどれぐらいの割合に当たるのか」といった質問になります。

3,400台で、約7.4%になります。今年の6月末現在では、3,948台まで貸出しを伸ばして、約8.6%まで伸びております。

次に、「全戸配布という目標の有無があるかどうか」という2つ目の質問です。

高齢者がいる世帯、全戸に配布できることにこしたことはないとは思いますが、もう既に自動通話録音機付の固定電話を購入している方とか、自宅兼会社の番号で付けられないとい

った方、登録されている番号以外は出ないので大丈夫と言う方もいます。中には携帯電話があるので、自宅の固定電話は取っ払っちゃったという方もいます。

特殊詐欺の場合は、犯人からの電話のほとんどは自宅の固定電話にかかってくるので、被害に遭わないためには、極端に言うと、携帯を持っている方であれば、固定電話を取っ払ってしまうのが一番効果的だとは思いますが。

前任の練馬警察署のときに、毎年被害に遭ってしまっている高齢の女性がいてですね。そういう方とか、再度被害に遭う可能性が高い方がたくさんいたので、そういう方は、本人の了承を得た上で、親族に連絡して、「固定電話の解約どうでしょうか」ということで勧めると、ほとんどの方が解約してくれたというような経験がございます。

以上の理由や、予算等の問題がございますので、年度ごとに必要数を検討しまして、区内の4警察署と連携して、自動通話録音機について広く周知して、詐欺被害を1件でも抑止してまいりたいと考えております。

参考ですが、今年も、昨年と同じ1,000台を購入して、配布を進めております。4月から6月末までで327台貸出しをしている状況です。

質問は以上となりまして、次に、特殊詐欺の現状についてお話をしたいと思います。

今日、新宿警察署の川端課長も来られていますが、警察からのお願いも含めて、私の方で、まとめてお話しさせていただきたいと思います。

昨年中の新宿区内の特殊詐欺の認知件数は107件で、被害金額が約2億円でした。今年の上半期ですと、手集計ではありますが、認知件数が30件、被害金額は約5,250万円で、昨年の認知件数に比べると、大きく抑止ができています。

その中で、区内で多い手口を2つ、紹介しますと、1つ目は還付金詐欺です。区役所の職員を騙って、「医療費の還付があります。」などとして騙して、無人ATMに誘導して、ATMを操作させて犯人の口座に振り込ませるといった手口で、警視庁では、このATMでの被害を防ぐために、「ストップ！ATMでの携帯電話運動」を推進しています。電車や病院の中で、携帯電話で話さないというルールがあるように、ATM付近でも、携帯電話で話さないようにしましょうという運動になります。

皆さん、もし携帯電話で通話しながらATM操作している方を見かけたら、ぜひ声をかけていただいて、110番通報をお願いします。声かけは難しいという方もおりますが、「大丈夫ですか。」とか、「詐欺じゃないですか。」って声をかけても、その方は既にだまされてそこにいるので、大体「大丈夫です。」って言うんですね。過去には、警察官もだまされち

やったということもあります。そういった時は、「還付金の手続ですか。」って聞いてください。「そうです。」と答えたら間違いなく詐欺です。

2つ目の多い手口は、キャッシュカードの手交型です。預貯金詐欺とキャッシュカード詐欺盗というものがありますが、これは、警察官や銀行員を騙って、「あなたの口座が犯罪に利用されています。」とか「キャッシュカードの交換が必要です。」と騙して、自宅までキャッシュカードを取りに来るような手口です。先ほど話した還付金の手口の途中で、「キャッシュカード古いので、交換する必要があります」という展開になって、還付金からキャッシュカード手交型に切り替わるようなこともあります。

昔からあるオレオレ詐欺も依然として発生しているといった状況がございます。

警察官や銀行員が自宅までキャッシュカードを取りに行くことはありませんし、まして暗証番号を聞き出すこともありません。あと、ATMの操作でお金が戻ってくることは絶対ありません。区では、重要な手続きについては必ず書面で送っていますので、「還付金があります。」という電話は、間違いなく詐欺です。電話でお金のお話が出たら、特殊詐欺に限らず、間違いなく詐欺だと思って結構です。

最後に、資料7の自動通話録音機について、改めて紹介させていただきたいと思います。

設置には工具は必要ありません。電話機と電話回線の間本体を接続するだけで、すぐに利用できるものになっています。相手から電話があった場合、呼び鈴が鳴る前に「この電話は録音されています。」といったメッセージが流れます。犯人は大体自分の声が録音されることを嫌がり、電話を切ってしまうことが多いので、特殊詐欺だけでなく悪徳商法にも非常に効果的です。

高齢者がいる世帯に無料で貸出しをしておりますので、ぜひご利用いただければと思います。貸出場所は、区役所本庁舎の危機管理課の窓口のほか、10か所の特別出張所、区内の4警察署で貸出しをしております。

窓口に来ることができないという方も結構いらっしゃいますが、代理申請も受け付けておりまして、その際は、代理申請に来られた方とご本人の身分証明書を持ってきていただければ、貸出しが可能になります。

今後も、警察と地元の皆さんと連携を図りながら、特殊詐欺の撲滅に向けて取り組んでまいりますので、どうぞご協力をお願いします。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。

それでは、この事案ですが、簡単をお願いします。

○宮崎委員 来ました、来ました、我が家にも、新宿区の高齢課の職員です。「宮崎さんですね」と、もう特定してくる電話がありました。それで、未遂に終わったのは、途中で気がついたので。そのときのコツとか見分け方、被害者なりのそういうのを啓発したいなと私は思っています。それから、ドコモのほうからも来ました。ドコモ関係のお金が払ってないよっていうのも携帯に来ました。様々なあの手この手で、名刺交換会のところでは、私電話番号を出していないのですが、やっぱり来るのですね。新宿警察の話によると、ありとあらゆる古いデータを使って、もう必死に電話番号を探しているからっていうことで、もうそれでしっかりと携帯にも詐欺師と書いて登録しておきました。

やっぱり、被害者の本当のその場その場の回避した事例なんかも取り上げて、仲間同士で、あるいは警察関係の方との対話の中で、やっぱりちょっとでもその被害者が増えないことを、やっぱり区民自体も区も一緒になってやっていかないと、結構隠れた被害者がいっぱいいるのです、友達の中でも。それは、みんな恥ずかしくって言わないのですね。だから、それを何とか食い止めたいなという思いがありましたので、よろしく願いいたします。

○西村会長 どうもありがとうございます。

それでは、安全確保全体についてということで、最後に後藤先生からコメントいただければと思います。

○後藤委員 特に、全体を通じてということでもないのですけれども、先ほど宮崎さんからのお話で出た解約しにくいとかですね。それはほかの方からも出ていたと思いますけれども、今まで消費者を守る法律、消費者契約法の規定というのは、契約に入るとき、入るときにだましてはいけないとかですね、そういうような形で基本的にできているのですけれども、今度、今年の改正で、解約についての規定というのが入りましてですね。解約方法等について、契約締結の後でも説明をする、これは努力義務なのですけれども、そういうことが入ったということです。

解約ができにくい、どうやって解約したらいいのか分からない、そういうことが問題だという認識が強くなってきまして、そういう法律の改正もなされたということでして、今後、この法律が努力義務であるので、ストレートに法的な効果が、例えば取消しできるとか、そういうことには結びつかないわけですが、法律の規定ができたことによって、それなりの効果は出てくるのではないかというふうに思います。

それがどんな運用をされていくか、今後どの程度使えるかということに関心があるのです

けれども、いずれにしても、皆さんが困っている解約ということに関する問題ということが非常に関心事になってきているというのは確かだと思います。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。

サブスクなんかの解約はなかなか難しいというのがずっと言われていて、それが今回、努力義務ということではあるけれども、法改正で新たに加わったということですね。次のステップでは義務にさせていただくように努力をして、法制のほうでしていただければと思います。

それでは、最後、その他ということで、若干の時間いただきたいと思います。

5番目の1つ目が、本年度の消費生活シンポジウムについてということでございます。

実行委員である宮崎委員からご報告をお願いしたいと、よろしくお願いします。

○宮崎委員 ありがとうございます。

新宿区主催なのですが、消費者団体連絡会などとも共催という形で、2年に1回行っています。2020年は中止になりました。100名以上の集まる方が無理だということで。

今回、2022年度ですね、1月か2月にしようかなというふうに区は考えていらっしゃるようですが、もちろん私たちも協力体制を整えておりますが、ただ、このところコロナの患者の数が急激に伸びているという、悪い意味で伸びているというので、これは情勢を見てからでないと、区のほうも決心されないとしますので、どちらになりましたら、私たちは区の消費者団体連絡会は協力させていただきますので、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。

2番目の6月1日、特商法の改正についてということで、これは事務局ですか、吉村相談員からお願いいたします。

○吉村委員 「くらしの情報」の4ページを見ていただきますでしょうか。2022年6月1日から「特定商取引法が改正されました」とありますが、本年6月1日に特定商取引法が改正されました。主な点は、この「くらしの情報」に書いてある2点です。

消費者利益の擁護増進のための規定が整備され、改正前は、消費者がクーリング・オフを行う際、紙媒体による書面により行うこととされ、書面を発したときにその効力を生ずっていましたが、改正法により、書面だけではなく、電磁的記録、メール、専用フォーム、ファクスによりクーリング・オフを行うことも可能となりました。電磁的記録による通知についても、書面と同様発したときに、その効力が生じます。

2番目としましては、通信販売の詐欺的な定期購入商法に対して対策ができました。詐欺

的な定期購入商法とは、初回500円という表示を見て化粧品を注文したが、2回目以降が高額な定期購入だったとか、いつでも解約できるという表示を見て定期購入のサプリメントを注文したが、初回のみで解約するには条件があった等の、詐欺的な定期購入商法といいます。これについての対策ができました。

販売業者は、取引における基本的な事項を最終確認場面で明確に表示することが義務づけられました。また、販売業者の誤認させる表示により、誤認して申込みをした消費者は、申込みの意思表示を取り消すことができるようになりました。ここで、とても大事なことです。消費者のほうもこの最終確認画面を、後々のトラブルの防止のためにと、スクリーンショット等でとっておかなければ、後でこうでしたということが主張できないので、それはくれぐれも大事なことだと思います。

詳しいことについて、消費者庁のホームページに載っていますので、見ておいてください。よろしくをお願いします。

○西村会長 ありがとうございます。

まもなく4時ということで、ちょっと長時間になってしまいましたですけども、今日ご発言、時間の関係もあってですね、ご発言できなかった方もいらっしゃるかと思いますが、何か一言ありますでしょうか。よろしいでしょうか。

それではですね、あ、どうぞ、坂井先生。

○坂井委員 ここで言うことなんか分からないのですが、先ほど後藤先生のほうですね、最初のほうでSNSのお話がありまして、多分今、後藤先生ご自身も名宛人で、もしかするとたくさん要望書とか意見書とかももらっているところだと思いますが、今、高齢者も何ですかね、若者も、みんなだんだんSNSを使うのが一般的になっていて、その道具でSNSを利用して、匿名にしたいと思ったら、本人確認義務できちんと許されてないということで問題になっているということで、多分先ほどのご発言があったのかなと思いますけれども、ぜひこれ法律のほうで何とかしていただいでですね。何でしょう、消費者被害なくす、そういう方向に、特定の事業者名は出しませんけれども、特に問題になっているところはありますので、ぜひ、多分先生じゃないとできない、よろしくお願ひいたします。

○西村会長 よろしいですか、後藤先生。消費者委員会の委員長として。

○後藤委員 そうですね、頑張ります。

○西村会長 それじゃ、時間のほうもまいりましたので、以上で終了したいと思います。

最後に、大山課長からごあいさつをお願いします。

○事務局 本日は、貴重なお時間ありがとうございました。

有意義な議論、情報共有ができたと思います。いただいたご意見につきましては、また今後の消費者行政の参考にさせていただきたいと思っております。

第2回の協議会につきましては、また年明けに行う予定でございます。再度ですね、委員の皆様にもまた調整していただけたらと思いますので、よろしくお願いいたします。

本日はありがとうございました。

これにて閉会とさせていただきます。

○西村会長 ありがとうございます。

終了いたします。