

令和2年度 第1回

# 新宿区消費生活地域協議会

令和2年7月28日（火）

新宿区文化観光産業部消費生活就労支援課

○事務局 皆さま、こんにちは。

お時間になりましたので、ただいまから令和 2 年度第 1 回新宿区消費生活地域協議会を開催いたします。

また、本日はお忙しい中ご出席いただき、ありがとうございます。

コロナ禍でいろいろご心配されていることもあると思いますが、本日は換気も万全にして、テーブルもしっかり消毒をしまして、マイマイクという形で、あと、部長は皆さんの体温をしっかりチェックさせていただいていますので、できる限りの対策はさせていただきましたので、どうぞよろしく願いいたします。

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の櫻本でございます。どうぞよろしく願いいたします。

この会場では、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、委員の皆様におかれましてはあらかじめご了承をお願いいたします。また、今回、形が違って一人一人マイクがあるのですが、ご発言の際には、こちらの斜め前にあるのを使っていただいて、使い方ですが、この細長いここを押しますと、緑色のライトがこことマイクの部分とつきますので、それから発言していただきまして、終わりましたら同じボタンを押しますと、ランプが消えますので、よろしく願いいたします。

それでは、開会に当たり、文化観光産業部長の菅野よりご挨拶を申し上げます。

○菅野委員 皆さん、こんにちは。

お忙しい中、誠にありがとうございます、ご参加いただきまして。

今、課長からございましたとおり、コロナ禍ということで、非常に報道等でも新宿はいろいろ話題になっているというところがございます、これにつきましては、新宿区といたしましても積極的に独自の PCR 検査スポットを設置し、歌舞伎町のいろいろな店舗等を先週も警視庁と東京都とお話ししていただきまして、キャンペーンということで、感染防止のチェックリストですとか、東京都が今、配布といいますか、自己チェックしていただいて、安全な店舗だということで貼ることができるステッカー等の啓発というか、キャンペーンに行ってきたところがございます、日々陽性者数が新宿突出して増えておるというところがございますけれども、これにつきましては、集団検診ですとか、積極的な感染防止ということでも踏み込んでやっているというところがございますので、今後引き続きご理解ご協力をいただければと考えてございます。

また、コロナ禍ということで、区民の消費生活という面で申し上げますと、いわゆる10万円の特別定額給付金、こちらに関する詐欺等もいろいろ出てきているというようなところもございますので、いずれにしましても、区民の皆様方に安全、そして安心して消費生活を送っていただけるようにということで区政を推進してまいりたいと考えてございますので、本日は協議事項といたしまして、消費者教育また消費者安全の確保といったようなところがございまして、ぜひ忌憚なくご意見を賜ればありがたいと思います。

本日はよろしくお願い申し上げます。

○事務局 それでは、配付いたしました資料等について確認をお願いいたします。

皆様の机の上に、ダブルクリップで閉じた一式がございまして、上から順番に確認をお願いいたします。

まず1枚目、次第、A4の紙で1枚次第がございまして、次、A4の紙1枚で資料1という付番が振ってあるものがあります。続きまして資料2は、カラーでA4の横版になります。続きまして、冊子になります。資料3、新宿区の消費者行政という冊子がございまして、続きまして、資料4、コロナ禍における状況等が書いてあるものです。資料5、新宿区消費生活地域協議会のガイドライン、個人情報のガイドラインになっております。数ページのものになっております。最後に資料ではないのですが、暮らしの情報254号があります。お手元に足りない資料等ございましてでしょうか。足りない場合は職員がお届けに上がりますので、挙手をお願いします。大丈夫でしょうか。

では、先ほどマイクの説明をするときに足りなかった点ですが、このマイク立って話すものではなくて、座ってという形ですので、皆さん座って発言をしていただければと思いますので、私も座ってこれから説明させていただきます。お願いいたします。

続きまして、次第1枚めくっていただきまして、資料1の委員名簿を見ていただきたいのですが、ここで、本年度新たに委員になられた方のご紹介をさせていただきたいと思っております。

資料1の委員名簿の順でご紹介させていただきます。

番号5番の消費者団体、新宿区消費者団体連絡会会長でいらっしゃいます宮崎様でございます。

一言をお願いします。

○宮崎委員 宮崎でございます。鍋島会長からつないでおります。またお世話になります。出身母体は、一般社団法人新宿ユネスコ協会でございます。よろしくお願い申し上げます。

○事務局 続きまして、ナンバー11番の警察関係の方から、四谷警察署生活安全課長でいらっ

しゃいます藤原様でございます。お願いいたします。

○藤原委員 初めまして、藤原でございます。今年の4月に生活安全課長として着任させていただきました。どうぞよろしくをお願いいたします。

○事務局 続きまして、13番、新宿区養護学校長でいらっしゃいます門脇様でございます。お願いいたします。

○門脇委員 初めまして、新宿養護学校の校長の門脇でございます。コロナ禍の中で子供たちが心配しながらここに来るといふところが際立っている学校でございますが、どうぞよろしくをお願いいたします。

○事務局 続きまして、14番の東京都立新宿高等学校の村田様です。昨年度途中から委員になられたということなのですが、今回初めてのご参加ということになります。どうぞよろしくをお願いいたします。

○村田委員 新宿高校からまいりました家庭科を担当しています村田と申します。昨年度はなかなか行事がたくさんある学校なもので、予定なかなかつかず、しかも担任をしておりましたので、今もしているんですけれども、その中で、ちょっと重要な、昨年度末マラソン大会とか重なってしまって、なかなかこちらのほう出席できなかったんですけれども、今、紹介にありましたように、前委員の戸山高校の荒井先生とも私面識ありまして、よく一緒にお仕事をさせていただいたので、荒井先生まではいかないんですけれども、お役に立てればと思います。どうぞよろしくをお願いいたします。

○事務局 続きまして、区の管理職につきましても異動等があり、変更になりましたので、ご紹介させていただきます。

18番から危機管理担当部安全・安心対策担当副参事の守重でございます。

○守重委員 皆様、こんにちは、今ご紹介いただきました安全・安心対策担当副参事という立場で4月1日付で着任をいたしました守重と申します。どうぞよろしくをお願いいたします。

私は、前任はこれは警視庁からの派遣になっております。2年間です。以前は東京都の町田市という神奈川県境にあります警察署の生活安全課長をしておりました。町田市というのは平成29年、30年と日本で一番特殊詐欺、詐欺の被害が発生をした警察署の管内でございます。ということで、高齢者の絡み、また消費者の絡みで詐欺事件等は多く議題の中にも盛り込まれてくると思いますので、これらの経験を生かしまして、少しでもお役に立てればというふうに思っております。どうぞよろしくをお願いいたします。

○事務局 続きまして、名簿の順でいきますと、福祉部障害者福祉課長の稲川ですが、別の会

議がございまして、今日は欠席となっております。

次に、福祉部高齢者支援課長の中野でございます。

○**中野委員** 皆様、こんにちは。福祉部の高齢者支援課長の中野でございます。3月までは四谷の特別出張所長をしておりましたので、この中の会議体でも顔を知った方もいらっしゃるけどちょっとほっとしてございますが、どうぞよろしく願いいたします。

○**事務局** 続きまして、教育委員会事務局において令和2年度から担当業務の変更がございまして、消費者教育を担当する部署が教育委員会事務局教育指導課に変更になりました。今回から教育支援課長から教育指導課長に変更になりましたので、どうぞよろしく願いいたします。荒井でございます。

○**荒井委員** よろしく願いいたします。

○**事務局** 以上で委員のご紹介を終わります。

それでは、これより進行を西村会長にお願いいたします。どうぞよろしく願いいたします。

○**西村会長** よろしく願いいたします。

この会議、年に2回ほどということで開催をしているわけですが、久々に多くの皆さんと顔を合わせてまた議論できることをうれしく思います。

今日は、今何度かお話がありましたように、コロナ禍のしかも毎日のようにメディアに流れる新宿という地で、新宿の協議会ですから当たり前ですけれども、横浜から参りますと、今日は新宿へ行かなくてはいけないと、何か背筋が伸びる思いでやってきました。

今日ですが、予定どおりの、ご案内がありましたように、協議並びに報告で進めてまいります。

まず、早速時間の関係もございまして、最初の昨年度の取組状況ということで入ってまいります。

消費生活センターの取組状況ということで、事務局のほうから令和元年度の消費生活センターの取組状況についてお伺いしたいと思います。

よろしく願いいたします。

○**事務局** 事務局の消費生活就労支援係長の染谷です。よろしく願いします。

まず、令和元年度の消費生活センターの取り組みということで、資料につきましては、資料3、新宿区の消費者行政、この空色の冊子をご覧くださいませでしょうか。こちらに基づいて説明させていただきます。

それでは、冊子の5ページをお開きください。

まず、事業の概要としまして、消費生活センターでは、6人の消費生活相談員が消費生活相談を行っております。消費生活相談のほかに、弁護士による週1回の弁護士相談と月1回の多重債務相談を行っております。

6ページに移りまして、消費生活相談の受付状況として、相談の件数ですが、令和元年度に消費生活センターに寄せられた相談件数は4,140件です。前年度は3,862件でしたので、278件の増となりました。平成30年度、令和元年度と2年連続して増となっております。本文にも記載されておりますが、平成30年度に多かった国の機関や裁判を思わせる名称ではがきを送りつける架空請求の相談は減少してきたのですが、ショートメッセージサービスによる架空請求は増加傾向にあります。急に増えているのが、インターネットを利用した通信販売の相談で、定期購入と気づかせずに購入させるダイエットサプリなどの健康食品や化粧品の相談件数が大幅に増加しています。

続きまして、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代別の相談件数を見ますと、70歳以上の方が多いですが、各年代とも満遍なく相談がありました。

次の受付件数の多い商品、役務を見ますと、最も多い相談は、前年度に引き続き、商品一般で、先ほど申しましたはがきの送り付けやショートメッセージサービスによる架空請求の相談で、先年度よりある程度減少したものの1位となっております。次に、多いのはレンタルリース、賃借で例年と同じく賃貸住宅の退去時の原状回復費用に関する相談が多いです。3番目に多い相談は、放送コンテンツ等でアダルトサイトのワンクリック請求やさくらサイトと思わせる出会い系サイトの不当な請求、大手通信販売サイト事業者を名乗る架空請求などの相談です。前年度より増加が目立つ相談としては、第5位の健康食品、第9位の化粧品で、これも先ほど申しました初回無料などの広告をネットで見、お試しのつもりで申し込んだところ、定期購入になってしまった。解約したいなどという相談が多く寄せられました。

次の9ページ、10ページをご覧くださいますと、表1、商品・役務中分類相談件数となっております。相談内容の分類をより細かくしたものの相談件数となっております。この中の上位10位が前ページ表の先ほどの順位表となっております。

次の11ページでは、内容別の相談実績ということで、それぞれの相談分類に応じた相談の内容などについて件数をまとめているものでございます。

続きまして、消費生活相談以外の事業について取組の説明をさせていただきます。

12ページをご覧ください。

消費者の自立支援として、まず、新宿区消費生活地域協議会の運営でございます。本日のこの会議になります。お手元の資料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になっております。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います。任期は2年で年2回開催しています。今回は第3期の2年目の1回目となります。

また、冊子に戻りまして、13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つ目は新宿未来創造財団に委託している講座です。年間で10講座を開催いたしまして、計277名の方にご参加いただいているところです。消費者教育推進法に基づくライフステージに対応した消費者講座の実施を心がけております。また、夏休みには、夏休み親子講座として、小学校低学年向けと高学年向けのお金の学校といったものを開催しています。

次に、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講座で、計222名の参加となっております。この年は消費者大学については、水をテーマに世界と日本の水事情やミネラルウォーターの法規、基準など、東京の水道水についての講座と消費生活を守る法律の概要などの消費者講座を6回実施しました。その他の講座としましては、夏休みの親子講座と「市街地と水害～西日本豪雨災害に学ぶ～」についての講座を実施しました。

次のページに移りまして出前講座です。

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。1年間に6回の講座がありまして、延べ739名の方にご参加いただいているところです。3月にも1件予定していたものがありましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止にいたしました。

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14団体で組織されている消費者団体連絡会がございまして、先ほど申し上げました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して、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。対象経費3分の2を助成しまして、1事業上限20万円としております。元年度実績としましては、16団体について18

事業の助成を行っております。助成の内容については16ページ、17ページに記載されている表のとおりとなっております。

18ページに移りまして、一般消費者向けバス見学会です。消費者団体連絡会の構成員の方を案内役として、公募区民の参加者の皆様とともにバス見学会を実施しています。元年度は消費者大学のテーマである水を踏まえて、11月13日に江東区の東京都水の科学館、町田市のクリクラ町田工場の見学に行っていました。

続きまして、消費生活展ですが、「～SDGs人・社会・地球環境にやさしい消費を～」をテーマに1月17日、18日の2日間、新宿駅西口広場イベント広場のコーナーで実施しました。

19ページに移りまして、消費者情報の提供としまして、暮らしの情報を年5回発行しております。本日の参考資料に最新版をおつけしております。

20ページに移りまして、消費者啓発用のリーフレットの発行ですとか、消費者教育の冊子の作成、その他情報提供、またインターネットによる情報提供ということで、新宿区消費生活センター公式ツイッターを平成31年2月から開設し、リアルタイムに情報を発信しています。

21ページに移りまして、食品の放射性物質検査は昨年度は実績がありませんでした。

続きまして、悪質商法の被害防止支援事業になります。こちらの事業は平成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の実施、訪問相談の実施などの事業を行っています。

22ページに、ネットワークのイメージ図がございます。高齢者や障害者などの周りの方々に、例えばご自宅に訪問したら何かちょっといつもと違う様子があったとか、何かいつもと違うものがあったとか、気になる点を消費生活センターのほうに通報していただき、消費生活センターで相談を伺い、必要に応じてあっせんなどを行います。悪質商法に関する研修は、ネットワーク連絡会の際に、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であるとか、発見のポイントを中心とした研修や高齢者自身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ところです。

訪問相談は、相談内容によってはセンターにお越しいただく、またはお電話いただくだけ



でなく、必要に応じて、高齢者や障害者の方のお宅へ相談員が直接訪問し、相談に当たっております。令和元年度の実績としては、このネットワークに参加している事業者は95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10月31日に開催しました。19名の参加です。訪問相談は5回行いました。

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、事業者に配信しております。

続きまして、23ページをお開きください。

指導監視体制の整備ということで、家庭用品品質表示法に基づく立入検査などを行っているところです。

その次、24ページには、消費生活センター分館が高田馬場にございまして、こちらでは消費者団体の自主的な活動の場として会議室や調理室を用意しておりまして、一般の方にも貸出しをしているところです。その実績表として掲載をさせていただいているところです。新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う対応として会議室等の利用自粛を要請したことにより、3月の実績が下がっております。

以上、簡単ではございますが、消費生活センターの令和元年度の取組についてご説明させていただきます。

引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う対応として、4月からの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。特に資料はございません。

消費生活相談では、緊急事態宣言が発出されたことを受け、4月8日から来所相談を控えていただくようホームページで周知し、4月15日からは電話相談のみの対応として今に至っております。弁護士相談については、4月22日から休止とし、5月も休止、6月から電話による相談のみとして再開しています。月1回の多重債務相談も4月、5月は休止、6月から同様に電話による相談のみ再開しています。

今後につきましては、新型コロナウイルス感染症が終息すれば来所による相談を再開することになりますが、現状では電話相談のみを続けていくことになると思います。

この間の新型コロナウイルス感染症に関する消費生活相談の内容については、この後消費生活相談員から報告いたします。

消費生活相談以外では、まず消費者講座ですが、例年5月から始めておりましたが、今年度は10月からの開催の予定です。出前講座は現時点での実績はありません。消費者活動促進

等事業助成については8月に募集を行う予定です。バス見学会は今年度中止いたします。シンポジウムについては、5の報告事項でも報告しますが、年度末の実施を予定しております。中学校用消費者教育副読本の作成については、予定どおり今年度改訂する予定で前回の改訂時のときよりも遅れましたが、第1回目の作成委員会を7月13日に教育委員会事務局、中学校の先生方に集まっていただき、開催しました。消費生活センター分館の利用は緊急事態宣言後に全ての利用を中止し、7月15日から利用制限をして再開している状況です。

以上、4月からの新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う消費生活センターの対応などを報告いたしました。ただ、今後の新型コロナウイルス感染症の感染状況によっては延期した事業の中止が想定されるところです。

それでは、生活相談の現状について、相談員から報告いたします。

○**浜田委員** 相談員の浜田と申します。よろしくお願ひいたします。

資料の4になるかと思うんですが、新型コロナ禍における消費生活相談状況で、ここでは、地域協議会ということ踏まえまして、60代以上のご相談を中心に報告させていただきたいと思ひます。

相談件数といたしましては、2020年の4月から7月15日までの相談件数で、これが1,453件となっております。4月が402件、5月が361件、6月が443件、7月15日までが247件ということで、昨年対比で118%と大変伸びております。一方、60代以上のご相談件数はそのうち386件で、昨年対比で80%、20%の減ということで、中でも70代の相談件数が40%も減っているということなんですが、私どもも数字を出してみてもかなりびっくりしたんですけども、ご相談、通常通りぐらいいただいているつもりでいたんですが、実際は70代の方だけがボンと減っておりまして、恐らくコロナ禍において消費経済活動も自粛傾向にあるのかなと思ひます。その分どこが伸びているかというと、10代から50代までの相談件数が伸びていて、中でも20代から40代の伸びが顕著でした。

この表にはございませんけれども、販売形態としては全世代にわたり、先ほどからうちの係長も申し上げているとおり、通信販売のご相談が多かったです。昨年と比べますと、昨年は343件に対して、今年度4月から7月15日まで608件、177%ということで8割近い増加、60代以上についても85件が111件ということで、3割ぐらいの増加となっております。

その次に、新型コロナ関連相談件数ということになりますが、197件、相談件数に占める割合としては14%、そのうち60代以上の件数が39件で、新型コロナ関連相談に占める割合は20%というふうになっております。60代以上のご相談者からの相談事例ということで、下

(資料4下段)にマスクに関わる相談であるとか、旅行のキャンセルであるとか、通信販売とか、消毒液とか、代表的なものを取り上げてみました。

特に、マスクに関わるご相談というのは当初すごく多くて、私宛てに注文していないマスクが60枚届いた。あとから高額な請求をされるのではないかというご相談は、かなり60代以上のご相談者から多く寄せられたものです。それからインターネットでマスクを注文し、振込をしたけれども、届かない。サイトにあったメールアドレスに連絡したけれども、返信がなくて電話番号も不明ということで、いわゆる詐欺サイトということですが、こういうものも非常に多くなっておりました。

あとは、旅行のキャンセル、クルーズ船のキャンセルというのも結構入ってありました。

あとは、通信販売ですけれども、ステイホームでということで通信販売がすごく伸びたのかなということは感じられましたけれども、下2つのうち、インターネット通販で安かったので、バッグを申し込み、クレジットカード決済をしたけれども、詐欺サイトのようだ、キャンセルしたいが連絡が取れない。それから、インターネット通販でお試しでサプリメントを500円で申し込んだけれども、注文していないのに、また翌月次のものが納品された。販売店に苦情を言ったら定期購入を申し込んでいたというふうに言われたと、心当たりがないというようなご相談です。この下2つは特に60代以上に限らず20代から大変多く寄せられているものでありました。現在もとても多く寄せられています。

4番目は消毒液ということで、アルコール液の有効の度数であるとか、それから次亜塩素酸水はどうなんだというようなご相談は多くなっておりました。

60代未満のご相談者からは、先行き不安から、契約した住宅や自動車のローンを払っているか不安なので、今後うちの会社のボーナスが出ないんじゃないかということで、どうしているのかとか、まだ納車じゃないので、解約したいというようなご相談ですとか、それから特に20代、30代に多かったのが、副業で収入を増やしたいということで、私ども情報商材と呼んでいるんですけれども、簡単にパソコンなどを使って短時間でたくさん稼げますという広告を見て何十万円という契約をしてしまって、実際は中身のないようなものを売りつけられたというようなことがあとで分かって、解約をしたいんだというご相談が非常に多くなっております。若い方は先行き不安がすごく大きいんだなというふうな印象を受けておりますけれども、次々とやられる方もいらっしゃるようになって、ここら辺が結構私どもの悩みどころではあります。

こういうインターネットの通信販売でも、それからこういう情報商材のトラブルにつきま

しても、クレジットカード会社が絡んでいてくださるとかなり解決はスムーズなんですけれども、現金で振り込んだというようなお話も結構最近増えてきておりまして、そうしますと、ちょっと取り戻すということが困難な状況にあるのが実態です。

まだちょっとバタバタとしている日々なんですけれども、簡単ではございますが、このような状態になっております。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。

ただいまご説明いただきました消費者行政の進捗状況、あるいは相談の状況に関して何かご質問とかございましたら、お伺いしたいと思いますがいかがでしょうか。

特に今のところよろしいですか。

それでは、引き続きで恐縮ですが、議題の3番の2ですが、教育現場の取組ということで、消費者教育などというところに関しまして、今日ご出席の新宿高校、村田先生から特に22年からの成年年齢引き下げというのがスタートするわけですが、それも見据えた現場での取組、現状等についてご報告いただけたらありがたいと思います。

村田先生、よろしく願いいたします。

○村田委員 それでは、新宿高校では、現在1年生で週に1度2時間続きで要するに2単位といわれていますが、家庭基礎という科目を学習しています。

主に消費生活に関わる分野というのは、社会科の公民科か多くは家庭科が請け負っている場合が多いのかなと思います。ちょっと出がけに公民科の先生とも話をしてみたんですけども、どのような実践があるかという、なかなか進学校でしかも時間がなかなか取れませんが、公民科のほうでは主に法律、消費者の4つの権利であるとか、PL法の話であったり、消費者基本法であるとかというような法律に基づいた話をメインでされているようで、実際のところ、生活との関わりという点では、家庭科がそういったような知識をいかに結びつけて生活の中で使っていけるかというのが、家庭科の使命であるのかなというふうに思っています。

そんな中でも、家庭科の中でも、実は内容が多岐ありまして、もちろん衣食住のことであったり、保育だったり、高齢者の授業もありますし、さらには近年環境の授業ですとか、そしてもちろん経済や消費者、家族といったようないろいろな分野について授業を1週間に2時間、2単位でしなくてはならないということで、なかなか一つのことに多くの時間が取れないというのが実は現実であります。

その中で、私が実践をしているようなことは、家族とか家庭の分野、4月当初、本来でしたら生徒が入ってきて話をするんですけども、そういう中で、家族に関わる法律とかというような話を少ししていくんです。その中で民法に触れるということがありまして、民法の改正であったり、明治の民法から今の民法はどのように変わって、内容としてはどんな変化があるのかということをお話させています。現在問題になっているのは、もう決着がついているものもありますが、夫婦同姓・別性の問題であったり、今あった婚姻年齢の話です。2022年には女子の婚姻年齢も16歳から18歳に引き上げられ、男女ともに18歳で結婚、婚姻ができるという形になっていくことや、相続の話を簡単に、本当に簡単なんですけれども、話をしています。

そんな中で、今ありましたように、婚姻年齢の引上げに伴い、成人年齢の引下げがあるという民法の改正があるということは授業の中ではもう触れています。

例えば、今年の入学してきた1年生が2022年、要するに高校3年生になったときに、成人年齢が引下げになって、18歳が全て成人ということになるので、そのような年齢の生徒たちに話をする中で、意外と自分たちの年代がということで興味を持って授業のほうも割と積極的に関心を高く持ちながら聞いているような気がします。18歳になれば親の承諾がなく、要するに結婚ができるということや、さらには契約、18歳でできるようになること、できないことという話をするんですが、できるようになることに大きな問題としては契約という問題があり、例えばという例をたくさん挙げると、なるほど、かなり身近な問題だということを感じるようです。スマホの申込み、契約であったり、ローン、カードを持てるようになったりとか、そういうような具体例を話をすることによって、随分と興味関心を持ち、自分の学年が明治9年以来の民法の改正、その引上げということで歴史あるところに立ち会えるという、そういう感じで聞いているようでした。

今、学校のほうに、「社会への扉」という青い表紙で消費者庁から送ってくださっているものが今やっと届きまして、昨年度、私、余り見なくて、学校に届いてもどこの教科で使うかとか、配るかということをお余り相談されずにばらまかれてしまったりすることもあるようで、本年度は実は来ているんですけども、どうしようかという相談がありましたので、私のほうで配りますというふうに引き受けたんですけども、消費者庁で出しているこの「社会への扉」はすごく高校生が見て分かりやすくいろいろな観点から触れているので、トラブルになったときにどうするかというようなことも事例が上がっているのでも、私、今年まだ使っていないんですけども、これは夏以降、授業の中で生徒に配付して、ちょっと使わせてみ

ようかなというふうに考えています。東京都の消費生活総合センターから契約に関するDVDなども届いているので、ちょっとそういうような視覚的なものを利用して、授業を進めていこうかなというふうに考えています。

本来でしたら、グループ学習で、アクティブラーニングなどを含めてグループ学習をしたいところなんですけど、このコロナ禍の状況で、向かい合っちゃべるということ自体が危険な状況なので、そういう授業ができないでいるというのが家庭科としての今の悩みかなというふうに思っています。

令和4年から新しいカリキュラムになるんですけども、うちでは今1年生で教えている家庭基礎が2年生に今度上がることになります。1年生よりも2年生のほうが18歳に近づくという点では、もっとより一層現実味を帯びた形で授業なども聞いて学習ができるかなというふうには思っています。

あと、学習指導要領のほうでも、とにかく3年生で家庭科の科目を置いて消費者教育の学習はできませんと。つまり3年生になる前に1年生と2年次で置いて、家庭科で消費生活に関してしっかりと学習をさせてくださいということがもう明記されて言われていますので、指導主事のほうからも話を聞いていますので、そういう点で令和4年度からは2年生で家庭基礎の中でまたこの消費者教育、指導ができるのは有効なのかなというふうに思っています。

個人的には、先ほどからいろいろなご報告があった中で、これからのネット社会、それからsociety5.0というのも授業でちょっとやっているんですけども、いろいろなことがインターネットと結びついて便利な時代にこれから子供たちも生きていくので、そんなところでのトラブル、これからますます多くなっていくんじゃないかと思います。

新聞記事の中では、私もちょっとスクラップで知ったんですけども、AI製品でスマート家電が勝手に作動してしまって注文が行ってしまうという、そういうことも起きているようなので、便利にはなるけれども、その中での落とし穴みたいなものがどんなところにあるのかということも、学ばせていかなければならないのか、いいことばかりではないというふうなそういう観点からも学習を進めていきたいというふうに思っています。

簡単ではありますが、実際の授業で、参考になるかどうか、以上でございます。

○西村会長 どうも村田先生、ありがとうございます。私、新宿高校の卒業生なのですごく身近に感じました。ありがとうございます。

続きまして、区の教育委員会のほうで何か取組がありましたらご説明をいただければと思うんですが、荒井指導課長、いかがでございますか。

○荒井委員 4月に着任したばかりで区としてどうかというところはまだちょっと把握し切れていないところがあって大変申し訳ございません。ただ、新宿高校の先生からお話がありましたように、小・中学校でどのような消費者教育をやっているかという概観だけ先にお話をさせていただきます。

消費者教育をとりあつかうのは、幾つもの場面があると思いますが、代表的なものは、まずは皆さん頭の中にご想像がつくであろう家庭科があります。大体小学校の段階では、物や金銭の使い方、具体的には買物の際に、どういうふうを選べばいいかというようなところが基本になります。さらに環境に配慮した生活というところで、環境に配慮した生活について物の使い方などを考え工夫するといったことを学習します。

それから、中学生になりますと、金銭の管理と購入、それから法律的なことが出てきて、消費者の権利と責任というようなことを学びます。ただ、中学校の家庭科につきましては、時間数がそんなに多くあるわけではございません。家族や家庭生活、衣食住の生活も含まれた中での一部分だというご理解をいただければと思います。

それから、もちろん小学校の社会科でも関連するところがあると思うんですが、中学校で言うと、3年生で学ぶ公民の分野が主たるところになります。市場の働きと経済という中で、身近な消費生活を中心に経済活動の意義について学ぶというところがあげられます。

最近の情勢で言いますと、子ども達のICT機器の活用機会の拡大にあわせて、どこの学校でも外部講師を招いた授業やいろいろな場面でSNSの利用、インターネットのことについて、必ず学ぶ機会があります。

これから先、小・中学校に1人1台タブレットを持たせる時代になってくると、インターネットを使う機会が増えることが予想されます。当然そういったところはもう少し丁寧にやっていく必要があるだろうと思っております。

それから、今回の学習指導要領の根底をなすものの一つとして、やはりSDGsというものがあります。どこの教科でも本来はやらなければいけないんでしょうけれども、社会科の特に、今見ていると地理あたりが一番大きいところになってくるんじゃないかなというふうに思っています。

大分話題が広がっていて、例えばアマゾンの森林破壊、フェアトレードなどがとりあげられています。また、エンカルなどという言葉も出てきたりしていて、幅が広がっている状況であることは確かでございます。

学校でもいろいろな場面を通して、考えさせていく機会を設けていくことになるというふ

うにご理解いただければと思います。

以上でございます。

○西村会長 ありがとうございます。

それでは、ただいま教育委員会からのお話、頂戴しましたが、何かご意見、ご質問等があればお伺いいたします。

的場さん。

○的場委員 先ほど荒井課長の話の中で、インターネットについて触れていたかと思うんですけども、コロナで休校の期間が長かったりですとか、自粛期間が長いと、小・中・高生はインターネットに触れる機会がとても多いと思うんです。その中で例えば親の目を盗んでではないですけども、ゲームをしたりですとか、あとはユーチューブとか様々なネットを見たりとかすることが多いかと思うんですが、その中で例えばゲームに親のカードとかスマホとかで課金をしてしまったりですとか、あとはインターネットですと、特にユーチューブとかでアイドルとか出ているとそこにネットの投げ銭なんかもできるので、勝手にアイドルとか応援して、お金を費やしていくといった応援の仕方もあるかと思うんですが、そういった何かトラブルとかご相談というのは学校のほうとか、そういったほうにあったりとかするんでしょうか。

○西村会長 もし把握していらっしゃることがあれば。

○荒井委員 すみません、現時点では、そういったお話は来てはいません。

ただ、今後、一人一台のタブレット端末をお渡しすることになる場合には、必ずフィルタリングをかけますが、その制限のかけ方が難しいところです。

以上でございます。

○西村会長 ありがとうございます。

今の的場さんのご質問のあった親のカードで課金とか、ネット上の投げ銭云々のお話、何かそういった傾向の相談事例とかはセンターのほうに来ているというのは、何か浜田さんありますか。

○浜田委員 最近は本当に減りました。一時期はそういう、それから各ゲームのほうは、ゲーム会社もいろいろなセキュリティーであるとか、いろいろな仕組みをつくっていますのでほとんどトラブルは最近はなくなってきています。

特に、高校生の男の子なんかは本当に私たちより詳しいですから、全く相談は入らないですというところです。



○西村会長 ありがとうございます。

ほかによろしゅうございますでしょうか。

それでは、協議事項のほうに入りたいと思います。

まず、協議事項の1番目、先ほど村田先生のお話しの中にもございましたけれども、消費者教育に関係して、成年年齢引き下げ、再来年からですが、それを見据えた消費者教育についてということで、これを話題にしたいというふうに思います。

消費者教育推進については、成年年齢引下げを見据えた消費者教育の推進ということで、若年者の消費者被害の防止のために、消費者教育の推進が課題となっているわけです。昨年度の本協議会におきまして、小学校の消費者教育の出前講座を実施するというお話しがありました。この件について、事務局からご報告をお願いいたします。

○事務局 昨年度の協議会において、当時委員でありました教育支援課長から、消費者教育の推進に向け、消費生活センターの相談員を小学校に招いて出前講座をしてはどうかというふうな話がありました。今年度に入って、具体的な話を進めようとしていたところでしたけれども、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う対応から学校が臨時休業になり、6月から学校は段階的に再開されたものの、学校現場も大変な状況で、また、消費生活センターも在宅勤務などで勤務体制も縮小していたこともありまして、学校での出前講座についての打合せなどできない状況で今に至っています。

今年度の実施については、学校の夏期休業日の短縮など、現状を見ますと難しいと思われまます。新型コロナウイルス感染症の感染状況などを踏まえた上で、次年度に出前講座を実施できるようにしたいと考えているところです。

以上、小学校での消費者教育の出前講座についての現状の報告になります。

○西村会長 ありがとうございます。

それでは、皆様からこの件に関してご意見を頂戴したいと思います。

先ほど、高校のほうのご報告の中では消費者庁の資料、「社会への扉」、それが送られて、この秋に実践をなさるというご報告でございました。また、都のセンターのビデオを活用するというので、展開をしたいというお話しがありました。私もつい先日先生方の集まりの中でお伺いしたところ、今、新しい指導要領はまさにアクティブラーニングで、ディスカッションとかプレゼンテーションとかということを重要視するんだけれども、このコロナ禍で4人がグループつくるかということが一切できないというようなことになっていると、だから、どうしても講義型の授業になってしまうんだという話を伺いました。そういう中で、新

しくいろいろやっていくという、いろいろな取組をされているわけですがけれども、今年の小学校、ちょっと先生にもお伺いしたいと思うんですがけれども、新しい指導要領下で家庭科は売買契約が入っております。その売買契約で両者の、消費者とお店との間の合意で成立すると、これまでにない計画的な金銭管理とかというような話しはあったわけですがけれども、実際に契約はどの時点で成立するかとか、両社の合意によって成立するといった売買基礎を扱うというようなことになってきて、小学校が先生方が現場でご準備なさっているんですがけれども、特に混乱はないのかなというような心配がないわけではないんです。

これは、私自身も個人的に思っているんですが、もしそこら辺、何か校長先生がつかんでいらっしゃることがあれば、お伺いできたらと思うんですが、いかがでございましょうか。

○石井委員 小学校は今年から新しい教科書に変わって、家庭科の教科書でも売買の基礎というものが、契約の基礎が入ってきています。教科書見ると、買物の仕組みは何だろうという問いがあって、実際物をお店で買ってお金を払って、それが買物の仕方で契約につながっているという、そういうイラストがあったりとか、説明文があったり、そういう教科書のつくりにはなっているんです。

だから、実際の普段の生活の事例を通して、契約の基礎的なことを理解させようという内容にはなっているので、分かりやすいと言えば分かりやすいと思うんですがけれども、それ以上、なかなか踏み込んだ扱いはちょっと難しいかな、先生たちが扱っていく難しさはあるかなというふうに思っています。そこでどんなトラブルがあるのか、気をつけなければいけないことがあるのかとか、そんなところまではなかなか教科書だけでは扱いにくいところはあるかなというのを私は見て思っているところです。

小学校では、ゲストティーチャーを招いてと、なかなか今のコロナ禍の状況だとできないんですがけれども、そういった状況が改善されて、学習の進度が合えば、私の学校なんかでは去年、来てもらえればという話があったので、今年機会があれば、またチャレンジしてみたいとは思っているところです。

○西村会長 ありがとうございます。

教育現場でこういった成年年齢引下げに関わる消費者教育、これから重要視されていくというふうに思いますが、あるいはそれに対して、センターさんがどういうふうに協力体制を組んでいくとか、その辺も含めて何か皆様方からこうしたらいいんじゃないとか、あるいはこの辺に問題があるとか、ご意見がありましたら、お願いしたいと思います。

いかがでございましょうか。

松井さん、お願いします。

○松井委員 ちょっと先生のご質問とは少しずれるかもしれないんですけども、まず、私が子供の頃、要するに小学校、中学校の頃には、家庭科というものはこういうくくりでは全くなかったんですけども、ここにいらっしゃる方はみんなそうですね。ありがとうございます。子供がいる家庭ですと、家庭科はこのように多岐に広がっているということがわかるんだと思うんですが、身近に子供がいなかったり、仕事上関わりがなかったりすると、家庭科でこのように多岐にわたって教えてもらっているという現実を、知らない大人がたくさんいるのではないのかなということが、1つ問題なのではないかと思っています。

2022年、令和4年度、高校生もまた新しい学習指導要領が変わって、何だかキャッチーなコピーで「生きる力 学びの、その先へ」とか何か、そういう名前になっているんですか。そちらで家庭科の中で金融教育も入るといふように伺っているんですが、それもご存じない方もとても多いのではないかと思っています。小学校、中学校で売買契約のことを小学校のところでやってきた子が高校生になって、そういう金融教育を受けられるというのはすごくいいことだと思っているんですが、受けているということ自体を分かっていないというのはもったいないといふふうに思っていますので、教育がこういうふうになされていますということを、何かしらの形でいろいろな人が知る機会があってもいいのかなといふふうに思っています。

教育自体はとていいことですし、むしろ私がまた小学生になれるのなら受けたいと思うぐらい、本当にいろいろなことが変わっているので、基本的なことを学びたいと思うこともありますので、大人も何か大事なことなのかなといふふうに思っています。

ちょっと取り留めがないんですけども、以上でございます。

○西村会長 ありがとうございます。

今、松井さんのお話にあった金融教育の部分というのは、この22年の改訂の高等学校のところで、とりわけ家庭科の中ではリスクマネジメント、資産形成に関わることもきちんと扱うということになっていて、投資信託とか債券とか、そういった言葉も出てくるんですね。

ですから、それが年金2,000万円不足の昨年の問題があったり、年金問題が話題になったり、あるいは少子高齢化の中で、ある意味早いうちから生涯設計しなくちゃいけないということだと思うんですけども、大分内容が変わってきているというか、追加的になっているというかな、ということだと思うので、今松井さんがおっしゃるように、世間の大人たちは意外に知っていないと。特に売買契約を小学校でやっているんだなんていう話は、恐らくよ

く分かっていないと。

そういう意味では、教育が時代とともに変わってきているということが周知される、広報されるような場面があってもいいんじゃないかと、そんなふうにお聞きしました。ありがとうございます。

そのほかにございますか、御意見として。よろしゅうございますか。

それでは、今の全体お話しって、指導要領の改訂、成年年齢引き下げ、これは今のところ元に戻りませんので、それに対して学校として、早い話が未成年者取消権が使えないという、端的に言えばその部分をきちんと押さえて、心して契約に臨めとか、小学校段階であれば、お店で買ってきたものをもう要らないといってすぐに戻しに行っても、返金してもらうということはできないんだと。

だから、そういう約束事と契約との違いというのかな、決まりと契約の違いみたいなことから多分学んでいくんだろうと思いますけども、積極的に社会生活、経済生活の中での契約の役割みたいなことを理解する。

さっき僕は、村田先生の話で非常に印象的だったのは、今年入った1年生の子たちがまさに新しい、120年ぶりに明治以来改正される成年年齢の当事者になるという、歴史の証人みたいな、そういう喜びというのか何と言うのか分かりませんが、そういうある種プライドを持って、俺たちは私たちは、そんなおかしな契約は結ばないぞぐらいなつもりになっていただければありがたいなというふうに思います。

それでは、2番目の消費者安全のほうの確保、こちらの議題のほうに移らせていただきます。

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ということで、前回は議論してきたところでありますが、本人同意がない場合の個人情報共有の仕組みの活用について、実績のほうはどうだったかということ。あるいはアクティブシニアの消費者被害について、個人情報の共有の仕組みを適用するためのチェックシートの修正案、これらについて、事務局からご報告をお願いいたします。

○事務局 まず、本人同意がない場合の個人情報共有の仕組みの活用についてですが、現時点でも活用の実績はございません。これは、前回は申し上げましたけれども、相談者がご家族とか高齢者総合相談センターに自分のことを話してほしくないといった場合でも、相談員としては見守りが必要だというふうなときには、相談員が丁寧に説得をして、その結果、相談者本人の同意を得て、高齢者総合相談センターなどへつなげているということになります。

次に、アクティブシニアについての、本人同意がない場合の個人情報共有の仕組みの活用についてですが、これはまず、資料の5をご覧ください。

資料5には、個人情報の取扱に関するガイドラインと、めくりますと、チェックシートの現行と修正案がございます。前回の協議会で協議した内容で、判断力が不十分と言えないアクティブシニアが、悪質業者からつけ込まれるなどにより消費者被害に遭っている場合についても、個人情報共有の仕組みを活用できるようにできないか、そのためにチェックシートを見直してはどうかというご意見がございました。

この間、高齢者総合相談センターや社会福祉協議会と協議を持つまでは行きませんでした。前回の協議会での意見を踏まえまして、現行と修正案をちょっと見比べていただきたいのですが、被害対応の部分のスペースを広げまして、今回の被害状況を詳しく記入できるようにして、チェック項目も追加して、より今回の被害状況を重視して判定するようにしまして、高齢者総合相談センター、社会福祉協議会ともに確認していただいたものが修正案となります。このチェックシートの修正案を土台にして協議していただければと思います。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまのご報告を基に、ご意見の交換をしていきたいというふうに思います。いかがでございましょうか。特にこのチェックシートの関係などを含めて、ご意見があればというふうに思いますが。

○事務局 会長、すみません、ちょっと補足の説明。この現行案が2枚目で修正案が3枚目になるんですが、どこを修正したかというところを、ちょっと補足させていただきます。

分かりやすいのは修正案の線が引いてあるところになるんですけど、修正案を見ていただきますと、4の今回の消費者被害等ということで、上から6番と7番の丸ポツの線が引いてあるところがあると思うんですが、1つ目は「事業者との間に自分では解決できないトラブルがある」があるかなしか、もう一つが「第三者から消費者トラブルに巻き込まれていると判断され、通報をされている（されていたことがある）」あるかなしかというところを、追加をさせていただきました。

修正案という形では、追加を2項目入れさせていただいたという内容になっております。よろしくお願いたします。

○西村会長 ありがとうございます。

それじゃ、口火をまず坂井先生、コメントかご意見を頂けますか、。

○坂井委員 弁護士の坂井です。油断していてあまり考えていなかったんですけど、今ちょっとどこが前と違うのかなと見始めたぐらいのところですが、線が引いてあるところが違いますよと教えていただいたので、見たんですけども。

この調査者というのは、これは多分消費生活センターの方とか高齢者総合相談センター、社協の方とかいうふうに書いてあるので、この方々がチェックシートで判断してということなんだと思うんですけど、本当に事業者との間に自分では解決できないトラブルがあるとか、そういうことが判断ができるのかなとか、ぱっと見て分かるのかなとかというのを、最初につけ加えていただいたチェックのところを見たときに思ったことですね。

要するに、たしか高齢者のいろいろ今まで見守りのチェックシートなんかを見ると、事実として例えばいろいろ契約書がたくさんあるとか、何かそういう見てみれば誰でも分かるようなところを判断基準にして、ちょっと危ないんじゃないかとかいうことをチェックしてくださいというような形で、外形的なことで書かれていたものですから、こういうふうに書いて、果たしてすぐにありなしをチェックをする方々が、確かに相談員さんとかだったら分かるかなという感じもするんですけど、ちょっと社協の方とか地域包括とか高齢者総合相談センターの方がこれを直ちに判断できるのかというと、なかなかこれは難しいかなとかと、ちょっと今ぱっと見た感じでは思いました。

じゃ、だからどう書けばいいのかということころまでは、ちょっとまだ考えが至っていないので、なかなか難しいところかなとは思うんですけども、とりあえず見た感じで分かることというふうに書けないのかなと思ったのが、ちょっとまず1つ目の私の疑問点というか、ちょっと思い立った点ということぐらいで。

とりあえず口火を切るということでございましたので。

○西村会長 ありがとうございます。

これは確認ですけれども、調査をする人が配慮を要するかどうかという判断を使うわけですよ。だから、調査をする人が、その当事者さんが契約への理解があるように見えるかどうかということ判断するということですよ。

だから、本人が契約のことなんか知っているよと言っても、ちょっとしたことを聞いてみたら何も分かっていないということになれば、契約への理解がないのほうにチェックが入るという形で、調査をする方が、坂井先生から外形的なことは分かるけれどというお話がありましたけども、結構ある面内面的な部分に立ち入ってチェックをしなくちゃならない。

これは分からないという判断ができない以上は、あるかないかで判断するというところの

難しさが、もしかしたらありゃしないかというようなニュアンスだったかなというふうにお伺いいたしました。皆様方、いかがでしょうか。

どうぞ、守重さんお願いします。

○守重委員 安全・安心担当の守重です。

私、この議論は今期が初めてということで、初めての議題なんですけども、実例を踏まえてちょっとこれはぜひ、この議論については活発的にぜひいい方向に向けていただきたいという、私は非常に残念な事例を扱いました。

昨年の11月から今年の1月にかけて、これは特殊詐欺に当たるわけなんですけども、60歳の知的障害を持たれている方、単身のお住まいで、ご両親は2年ほど前に他界をされて、非常に株券等の遺産を残していただいて、約7,000万、それをすっからかんになるまで、最終的には取られてしまったという事案なんです。

これはとっかかりは、携帯電話に架空請求のメールが届きました。最初クリックをしていく上で、あなたの携帯電話からウイルスが流れてしまった。それを示談交渉する上で手続を進めていくということで、3か月にわたって6,800万を支払ってしまったわけなんですけども。この支払いに際しては、全て親の残した株券を切り崩していたところなんですけども。

ところどころで、当時、私がいたところは市でしたので、市の市役所のところいわゆる証券会社から、ちょっとこれは危険なのではないかというアプローチがあったんですが、それぞれの機関で情報共有ができなかったんですね。やはり障害者を担当する部署、あるいは高齢者を担当する部署に情報が流れてきていた。こういう方把握されていませんかということで、当然警察のほうにも来ました。三者、四者が介在するわけなんですけれども、全然連携がとれなかったということで、この方の被害を防止してあげることができずに、3か月で6,800万を失ってしまうというところになってしまいました。

まさにこういうような情報、本人自体はもう完全に信じ込んでしまっていた。理解力が若干弱いというところもあったものですから、そういうところ、どこのポストにいても、このような三者連携の下で情報共有しながら、本人が判断ができなかったとしても、これはまさに区長あるいはセンター長等の、ある程度の事例ごとに総合的に判断して、必要性があれば消費生活上特に配慮を要する消費者の定義に位置づけて、情報を共有していこうというような枠組みで、被害を未然に防止できたんじゃないかなというような事例、まさにそういうふうに私も感じましたので、これについてはまさに活発に議論をして、できる限り、先ほど本

人同意なしの情報活用の実績がないということもありましたけども、そういうところへもかけてぜひ活用して情報共有しながら、配慮を要する方への被害防止を図っていったらなというふうに思っております。

以上でございます。

○西村会長 ありがとうございます。

ほかにご意見いかがでございましょうか。

社協や高齢者相談センターさん等、いかがでございましょうか。

○伊藤委員 高齢者総合相談センターの伊藤です。

これは、積極的に活用していくという考えでやって構わないのですよねと、私たちのほうから聞きたいかなというところで、裏面に四角で囲まれた箇所のチェック個数ってあるんですけども、あまりこの個数にはとらわれないほうがいいのかという、職員からの状況の話とかで、これはそんなにチェックがつかなかったとしても、恐れありという判断をしていくことのほうがいいのかという気持ちにもなったりもするんですけども。

これを事前にいただいたときに、私自身、身の回りのアクティブシニアを想像しながらいろいろチェックを何人か入れさせていただきまして、ずば抜けて得点が高いというふうにはならないのかなというふうに思いました。

ただ、チェックシートが一番下の、過去の消費者被害、生活に必要なものを買わされたことがある等というふうにあるんですけども、ここが結構アクティブシニアですと、必要はないけれども欲しくて買っちゃうという、そのパターンがすごく多いのかなと。でも、やはり生活に実際に使わないよねという事例というのは、私も経験はしているんですね。

やっぱりサブリであったりとか、あと痛いところに当てていると痛みを吸収する石とか、不思議なものがたくさん過去経験したんですけども、そういう必要のないものは、買わされたわけではないけれども、自ら買っていく。よくよく考えれば、それがそんな科学的な根拠があるわけがないんだけど買うというところは、こういう悪質商法に対する脆弱性というか弱さなのかなというふうに、ちょっといろいろ思い描きながらチェックします。

すみません、とりとめなくなってしまうんですけども、できれば確かに見守りというところは広くかけたいかなと思っているので、いろいろ個人情報はどう共有するかとか、どこで判断するかというところで悩む部分はあるんですけども、被害を未然に防ぐというところで、積極的に活用はしたほうがいいのかというふうには、少し感じました。すみません、長くなりました。



○西村会長 いえいえ、ありがとうございます。

もともとこのチェックシートの考え方は、活用度を上げるということだと思うんですね。ですから、高齢者の被害をなくしていくという、あるいは未然に防止するというのが大前提にあって、中でも特に、自分は相談なんか要らないとか、自分は間違いないんだと言い張っているような人たち、ある意味元気な人たちが、意外に今最初に守重さんからお話あったように、かなりな高額な被害に遭うようなことが現実的にあるわけですから、これをうまく利用していくと。

最終的には総合的に判断ということになっているから、ここのありが何個あるから、ないが何個あるからという話でもなさそうに思いますけれども、ここのところは最低限チェックした上で判断するということにしたわけだと思うんですね。これまでの議論の中でですね。

皆さんから何かつけ加えること。どうぞ、宮崎さん。

○宮崎委員 この用紙は調査をされる方が客観的に該当者について書き込んでいくという体裁ですね。4番のところですが、先に具体的な事実を書き込んでいくとやりやすいです。

事例をいえば、先日、「新宿区高齢課の者ですけど、宮崎さんですね」と、連休中に電話がかかってきたのです。あ、私のこと知っている人だということで、私は信用してしまったのです。

3か月分の医療費の累積の返しをしてあげますからという。そんなことあるのかなと思っているうちに、この間手紙を出しましたが届いていますか？ピンクの封筒です。それを確かめてくださいと言われた。

私は、途中でおかしいなと気がついたのです。「もし、その手紙を見つけたら自分で区役所に行って自分で申請する」といいました。そしたら相手は、「いやいや、今区役所はコロナで忙しいので、区の方から銀行の本社に電話をして、直接あなたの口座に振り込むような手配をしてあげます」といいました。もうそこら辺になってくると変ですよ。直接区役所に行って確かめると私が言ったので、そこで阻止できた。明日もう一回電話しますと言って、電話は切れました。私はすぐに電話の元線を切って阻止しました。

これは聞き取り調査の方が、該当者に対してのチェックをするための紙ですね。これまでの経緯をという前に、事実の経過を書く欄を作っておいていただけると、調査員が共有するときにいいんじゃないかと思いました。

いつも消費者庁は何かあったら相談に来てくださいますとおっしゃるんですが、一発目の電話の最中に気がついてそれを阻止しないと。最初の電話のところで気がつく、つまり、電話の

最中の1分、2分以内の勝負なんですね。

ということで、結論は相談に来た人へのヒアリングをきっちりやらないといけないということなんですけれども。もう少し事実を聞き取る項目も入れておいていただけるといいと思います。

詐欺はあの手この手でやって来ています。私は、その詐欺電話の後に、警察に電話をして通報の録音テープを直ぐいただいて設置しました。それは効果があると思っています。その普及も必要なので、よろしくお願いします。

○西村会長 ありがとうございます。

このシート自体は、消費者相談の相談シートと違うから、あくまで特に配慮を要する消費者かどうかということの判断に使うということでありますので、そういう意味では、被害そのものについては最小限度の書き込みになっているんだろうというふうに思います。

坂井先生何か、今、発言しそうな気配が感じられたので、どうぞ。

○坂井委員 チェックシートのことと言えば、先ほど高齢者相談センターの方からあったんですけど、もうおっしゃっていたとおり、恐れということを書いたほうが、やっぱりチェックしやすいのかなと、積極的に活用していく、利用がいいのであればですね。何かトラブルがあるのかとかいうと、聞いたけどあるかないかよく分からないからないかなとか、ちょっと消極的になっちゃうのかなとか。どんどんつけていいよというような形でやったほうが、本当はいいのかなというふうにちょっと思いました。

先ほど教育とかということもありましたけども、この配慮を要するという方のレベルになっちゃうと、教育とかいうのもなかなか難しいのかなと思うんですけど。

ちょっと話は戻っちゃうんですけど、最初のほうで投げ銭とかいう話が出てきていて、そんなの若い人はしないと。分かっていると。アダルトサイトだとか何とかというのもよく分かっているんだというので、それを聞いていて、投げ銭するのは高齢者とかのほうだよなと思いつながら聞いたんですけども。

本当に昨日も私、今も資格はあるんだけどと言って、相談の方、税理士の先生で、結構高齢な、もう80以上の方ですけど、が来て相談、やっぱり何とかサイトとか相談に来られて、1,000万円とかのレベルでお金を振り込んじゃうわけですよ。

それとか、私そういうクレジット・リース被害弁護団という弁護団の団員で、そういった占いサイト、サクラサイト、あとは情報商材なんかの業者に対して、さっき一番最初にご報告があったとき、現金でやっちゃうと大変なんですよという、大変なやつが弁護士のところ

に回ってくるんですね。これを何とか取り返すというので、結構昨日も1年のまとめで会でやったんですけど、入った納付金の団体に納めているお金のところが、逆算すると何億というお金を取り戻しているんです。弁護士が入ってやればそういうこともあるので、現金でやっちゃったからといって諦めないで相談してほしいなと思うのは、一つ言わなきゃなとは思ったんですけども。

そういった高齢者の方だとかが被害に遭うと、結構しっかりしている方でも遭うんですね。何かすごく声を聞いたりとか見たりとかしていると、それこそ認知症になっちゃったような人じゃないと被害に遭わないんじゃないかと思われるほうが、多分相談を直接聞いたことがない方が普通なんだとは思うんですけども、いろいろな職業の方が私のところへ相談に来ますし、正直警察官だという方も来たことがあるんですね。あまり詳しくは当然言えないんですけども。本当に誰でも遭う、本当に最初に話を聞いて、さっきの話でも、宮崎さんの、名前を先に言われちゃったりとかして、そこですごく信じちゃうとか。

あとは、手口はいろいろあるんですけど、なので、そういったことを考えると、こういうまさに高齢者向けのこういったものというのは、どんどん積極的にやっていかないといけないなど。個人情報、ここは条例の問題になってくるのかなとは思いますが、情報保護法の講義をしてくれと行って前に行ったときも、結局改正というのはやはりなかなか、過剰反応で個人情報が保護されちゃっているという、活用できていないというところが反省になって、平成28年とかに新法が施行されて、民間でもそうですし。

やっぱり当然地方自治体でも条例をこうやってうまく解釈したりガイドラインを作ったりとかして、いろいろやっていかなきゃいけないとなっているわけですから、ぜひ広く使えるようにチェックシートを作っていただければ、そういう意味でまた、ちょっと遠くから戻ってきましたが、恐れでお願いしますというふうに言い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。

後藤先生、この件についてよろしくお願ひしたいと思いますが。

○後藤副会長 現行のチェックシートというのがどういうタイミングで使われて、どの程度活用されているかというのを、ちょっと教えていただきたいんですが。

○事務局 消費生活センターと高齢者総合相談センター、社協には、このチェックシートを配布しておりますけれども、実際、本人同意が得られず、判定して個人情報の共有が必要だという判断になった場合には、報告があるのですが、チェックシート使用しても本人同意が得られた場合については、報告が無く、実際に何回使ったというのは、分かりません。

○後藤副会長 個人情報共有が必要かどうかという観点からチェックするということですか。

○事務局 はい。

○後藤副会長 そういうためのシートという。

○事務局 そうですね。

○後藤副会長 使いにくいという点があるから改善されたと思うんですけども、改善するその修正案が出ていると思うんですが、新たに加わった下線がついている部分というのは、どういふことを意図して加えたのかというのが、やや分かりにくい感じがするんですけど。

○事務局 前回の令和元年度の第2回の協議会のときに、アクティブシニアについてもこの個人情報の共有の仕組みを活用するようにできないかという話になったときに、アクティブシニアですから、判断力が不十分というわけではないので、判断力が不十分じゃない人にも活用するというので、協議会の話題になった中では、この被害態様のところにも「メモ」と書いてあるけど、もうちょっとそこを現状の被害態様をもうちょっと細かく書けるような形で判断して、それでこのチェックシートを、多少改善して使ったらいいんじゃないかというふうな流れの中で改正したもので。

そうすると、普通チェックシートであれば、2番のところについてはアクティブシニアというんですかね、いわゆる判断力が十分じゃない部分については、ここには全く該当しなくなってしまうけれども、4番のこの消費者被害の部分で、多少それに該当するものを入れてポイントを増やすような形にしたほうが、総合的に判断しやすくなるのかなというところで、そういうふうな中身というふうに、前回の協議会の中では理解したところだったんですが。

○後藤副会長 そうすると、方向としてはアクティブシニアを消費生活上特に配慮を要する消費者の中に入れるために、この項目を作ったということ。

○事務局 正確に入れるというよりは、個人情報の共有が使えるようにということですよ。

○後藤副会長 要するに、より広く掘り起こすというんでしょうか、対象者を捉えると。これはどういう、実際に例えば事業者との間に自分では解決できないトラブルがあるというのは、そういうふうにご本人がいますというふうに言った場合に、あるとするということですか。

それとも、特にご本人とは関係なく、客観的にトラブルがあるということが分かった場合にはありとする。あるいは両方、どちらもあるといったことなんですか。

○事務局 どちらもです。

○後藤副会長 理解はできましたけど、確かに広く掘り起こすためにこのチェックシートを修正したというのは分かるんですけど、何かやはり使いにくいかなという感じは若干あるんで

すが。これはこのまま修正をして、このままもうすぐ使おうということなんですか。

○事務局長 この協議会での意見を聞いて、修正するのはこういうふうにしたほうがいいのか、そういうのも踏まえて、必要な部分はまた直して修正したいと思っています。

○後藤副会長 何か、今すぐではないんですけど、この直したところ2つを丸めたような、もうちょっと抽象的な表現ができないかなというのは、何となしに感じるんですけど。これだけだと、何か判断、チェックする人も容易にすぐチェックできるかどうか。そういう意味での使いにくさってあるのかなという感じはするんですが。どうなんでしょうかね。ちょっとすぐにはどうするのがいいのか分からないんですが。

○西村会長 相談員さんから見て、このチェックシートはどうですか。評価できると。

○浜田委員 私どもは最初から関わっているものですから、今回の修正案についてもいろいろセンター内で意見を出してきたほうの立場なので。私たちが使う分には問題はないと思うんですけども、じゃ、高齢者総合相談センターだったり社協の方だったりが使いつらいということになると、よろしくないと思いますので、そちらでのご意見というのも今回は反映をさせていただいた上で、修正が入っているかと思うんですが、そうでしたよね。なので、現場レベルではこれで使ってみようという気持ちではおります。

○西村会長 吉村さん、いかがですか。このチェックシートに関して、何かコメントを頂ければ。

○吉村委員 もう思い出になっちゃったんですが、1月に前の案が出て、私が、もともとのガイドラインを作るというところから相談をされていた関係で、配慮を要する消費者の定義が、私の中ではイメージがはっきりしていたところが、アクティブシニアもやっぱり活用しようというところの流れになって、じゃ、どういうチェックシートを作るかという議論だったと思うんですけども。

そのときに、2番のところになにかちょっと、少し概念が違うものがまぎれていたもので、そこはそこできちんとチェックができるようにして、被害態様のところで拾えるようにしたほうがいいのかというご意見を結構とうとうと述べさせていただいて、それが反映された形で、こういう今回ご提案があったのかなというふうに、事前に見せていただいたときに思いまして、これで使ってみたらどうなのかなということで、担当者の方にはお伝えをしました。

まだ事例がないということですので、どんどん使ってみてブラッシュアップをさせていって、そこでまたこういう表現がいいとか、いろいろ出てくるかなと思いますので、とりあえずこれで取り組んでみたいと思います。

そして、社協のほうはどちらかというところでは情報提供する場合よりは、消費者センターとかにご相談に来た方で、うちの事業に関わっている方を見守る立場なので、どちらかというところではつけやすい、つけにくいというところではちょっと判断がしづらい部分があるんですけども、おおむねこれでいいのかなというふうにして、事前のご意見はさせていただきました。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。

じゃ、宮崎さん。

○宮崎委員 やはり、これは調査する側の人を書く用紙ですよね。4の欄で、何々を説明できるという項目は、調査する側が判断して書くわけですね。意識があるというの、書類の受取り、保管ができるということの評価するのも調査する側ですよね。

理解があるとか知識があるというのは、たとえば「自分では解決できないトラブルがある・ない」「通報されたことがある・ない」とありますが、ここには事実を書くわけですね。一番下の重要な個人情報と伝えてしまったというところも、該当者がその事実があったか否かを書くわけですね。

つまり、この書き方では、事実の記述と調査する人が評価する項目が混ざっているの、先に事実を書いて、次に評価を書くようにするとよいと思います。

○西村会長 ご発言の趣旨は分かりました。これは、いずれにしてもチェックシートを使って、水際で拾い上げていくというのはもう決まっていることだし、前回の議論の延長線で、アクティブシニアを加えるということもその路線にあると。

今、吉村さんのご発言の中にあつたように、ある意味使いながら考えていく、走りながら考えていくという部分も、活用度を上げていくためにまた必要な修正を加えていくということは必要なんだろうなというふうには思います。

ですから、いずれにしても、さっき染谷係長からどれくらい使われているかというのはカウントしていないというお話ありましたけども、むしろその辺を把握していただいて、何回誰がこれを使ったかの、判断に使ったと言うのは変ですね。状況を確認するために、このシートを使ってみたというレベルでもいいんじゃないかと思うんですけども、そういうところをこの数か月間でしょうか、様子を見ていただいて、必要な改善はすると。

とりあえず暫定的に今、書かれたものがここに修正案としてありますので、これをこの場でお認めいただいて、早速活用していただくと。その実態把握を事務局のほうでしていただくと。また必要な議論を進めていただくという路線でいかがでございましょうか。よろしい

ですか。事務局のほう、よろしいですか。

じゃ、先生、どうぞ。

○**後藤副会長** 今のまとめていただいた方向でいいと思うんですが、やはりちょっと気になるのは、宮崎さんがおっしゃったことと割と似ているんだと思うんですけども、これを書く主体というのがどういうことで、基本的には実際調査される人と調査する人として、調査する人の側での認識を書いていくわけですよね。

そうすると、新しく書かれているところというのは、事業者との間に自分では解決できないトラブルがあるということが、調査する人から見て客観的にそういうトラブルがあるということであれば、これがチェックされると、そういうことであって。

その後の、第三者から消費者トラブルに巻き込まれていると判断され、通報をされていたことがあるというのを、今おっしゃられたような観点で、実際事実としてあればチェックすることだとする、その判断というのが、現場のことはちょっと分からないんですが、割と簡単にできることなのかなという感じがするんですが、これは簡単にできて、割と使いやすいということが、現場でそうだとすることであれば何の異論もないんですけど、その辺についてちょっと補っていただいて、そして、使っていくことは結構なんですけど、ややそのところ疑問があるという点は、今発言させていただきたい、そういうふうに思いました。

○**西村会長** 現場サイドのご意見を頂けますか。よろしいですか。何度も判断を伺って申し訳ないんですけど。

○**浜田委員** すみません、どっぴりつかっちゃっているものですから。

事業者との間に自分では解決できないトラブルがある、あるからこそ私ども消費者センターにご相談にみえてらっしゃる。それから、第三者から消費者トラブルに巻き込まれていると判断され、通報されている（されていたことがある）というのも、本人は、私はそんなところに行く必要はないと。ないんだけど、ご友人であるとか民生委員さんであるとか、そういうところから通報が入った方ということで、私たちはこういう文言にさせていただくのがよろしいのかなというふうにしたんですけども。

○**後藤副会長** 私の最初に、さっき発言する冒頭で、どういうタイミングで使うんですかというご質問をしたんですけど、今の話でよく分かりましたので、理解できました。ありがとうございました。

○**坂井委員** 私の多分、最初の口火がちょっとまずかったんですけど、どうもずっとお話を伺っていると、基本的には消費生活センターのほうで相談を受けて、相談員さんが書くことが

多いというふうに想定されているようですので、そうであれば、この形で当然できるかなとは思いますが。さっきの後藤先生のきっかけという意味でも、それだったら大丈夫かなと。

私もちょっと逆に、社協さんとかそっちのほうでこれを全部チェックしていただくとなると、なかなか大変だなというふうに勘違いしてしまったんですけども、どうも今のお話を伺って、そのきっかけというのは、基本的には消費生活センターの相談のところに来たときに書かれるという想定であれば、これでよろしいのではないかというふうに思いました。

以上です。

○西村会長 浜田さん。

○浜田委員 すみません、お時間なくて。そのようにご理解頂いて大変ありがたいと思います。

私どもも、このシートを使わないように極力ご相談者様とコミュニケーションをとって、あ、ちょっとこの方は見守りが必要だということで、早く高齢者総合相談センターにつなぎたいんだけど、どうしてもあそこにだけは言うなと、「高齢」とついているとか、それは嫌なんだという方なんですよ、アクティブシニアは。というのは、高齢者、いや私は高齢者じゃないという、年齢はそうだけど気持ちは違うという、とにかくそこでの拒否反応の強い方という表現をしたらいいのかもしれないんですけども。

でも、どうしてもやはりつなげておかないと、見守っていかないと危ないと。なるべく私たちはコミュニケーションをとって、その中でも説得しながら、いいですか、いいですか、と言いながら、今のところは極力ご本人から納得をいただいた上で、ご相談にはつなげていますけれど、そうもいかないときも出てくるのでということでの資料というふうにご認識いただければと思います。よろしく願いいたします。

○西村会長 ありがとうございます。

お時間のほうは、もうあと残り時間5分ほどでございますが、この件に関して何か補っておきたいご意見等ありましたら、お伺いしたいと思います、いかがでございましょうか。

よろしいでしょうか。

それでは、この修正バージョンで当面は活用していただくということで、また実際のこのペーパーの利用状況など、各所での取扱状況などを事務局で把握していただきたいと、そんなふうに思います。ありがとうございます。

それじゃ、4の3ということになりますが、その他ということですが、あまりお時間もありませんが、皆様のほうから何かございますでしょうか。

よろしいでしょうか。



コロナ禍の被害状況のご報告を最初のほうでございました。世界的にも金融詐欺とかあるようでございます。そういったことに対しての啓発も、このウィズコロナの時代では必要なんだろうというふうに思う次第であります。

最後に、報告事項ということで消費生活シンポジウム関連で、事務局のほうからお願いいたします。

○事務局 消費生活シンポジウムについてですけれども、消費生活シンポジウムは、隔年で実施しております消費生活展の開催しない年度に、消費生活展の準備の一環として行うものになります。今年度は当初12月の開催を予定しておりましたが、消費者団体連絡会とともにつくる消費生活展準備会、この準備会がシンポジウムの内容などを話し合っ決めて決める場になるのですが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う対応で準備会を開くことができず、シンポジウムの準備ができないまま、今に至っています。

このため、現状では12月開催は困難であるため、3月頃の開催を目指して準備会を今後進めていくことで、現在検討中です。もちろん、これも今後の新型コロナウイルス感染症の感染状況によっては、中止になることも想定されます。

以上で、簡単ですが、シンポジウムの現状の報告となります。

○西村会長 ありがとうございます。

それでは、今日予定しました議事は以上でございます。大変な中お集まりいただきまして、ありがとうございました。皆様もどうぞ健康にご留意ください。

それでは、第1回新宿区消費生活地域協議会、以上をもちまして終了いたします。

ありがとうございました。