

令和6年度 第2回

新宿区消費生活地域協議会

令和7年1月30日（木）

新宿区文化観光産業部消費生活就労支援課

午後 2 時 0 0 分開会

○事務局 それでは、皆さんおそろいになりましたので、ただいまから令和 6 年度第 2 回新宿区消費生活地域協議会を開催いたします。

私は、本日の司会を務めさせていただきます、新宿消費生活センター所長、消費生活就労支援課長の瀬沼でございます。よろしくお願いいたします。

この会議は、議事録作成のため録音及びカメラ撮影をさせていただきますので、あらかじめご了承ください。また、ご発言の際は、お手元のマイクをお使いください。

それでは、早速ですが、本日配付した資料等について確認させていただきます。お手元の資料の次第をご覧ください。次第の裏面に本日の配付資料が一覧となっております。こちらをご覧ください。

まず、配付資料ですが、右上に資料 1 とナンバリングされている、新宿区消費生活地域協議会の委員名簿となります。そして資料 2－1、新宿区消費生活イベントのチラシでございます。次に資料 2－2、令和 6 年度の新宿区消費生活イベントの実績、実施結果について記述してある資料でございます。次に資料 3、左側でホチキスが 3 か所とじられていますけれども、新宿区の消費生活行政 10 年の総括と書いてあるものでございます。そして資料 4、消費生活相談事例として、今から考えておきたいデジタル終活です。次に資料 5 になります。ナンバリングされている資料ではございませんで、この白い袋に入っているものが資料 5 になります。これは、若年層向けに実施した啓発資料一式が入っている袋でございます。次に、資料 6 でございます。新宿区の悪質商法被害防止支援事業、悪質商法被害防止ネットワーク連絡会の資料でございます。そして資料 7 が、自動通話録音機貸出し事業に関するチラシがございます。その下に、本日危機管理課のほうから追加でいただきました、新宿区内における特殊詐欺の被害状況についてをまとめた資料でございます。

それとあわせまして、皆様の机上に配席表と、くらしの豆知識、くらしの情報、こちら消費生活センターが作成したものと、あわせまして、四谷警察署様からいただきましたデジボリスのチラシと、なりすまし電話についてというチラシがございます。

資料が多くなってございますけれども、以上が本日の資料となります。

不足のある方はいらっしゃいますでしょうか。会議の途中でも構いませんので、不足がございましたらお手を挙げて事務局を呼んでください。

それでは、開会に当たりまして、文化観光産業部長の村上よりご挨拶申し上げます。

○村上委員 皆様、こんにちは。文化観光産業部長の村上です。昨年の 8 月に文化観光産業部

長に就任をいたしまして、ご挨拶遅くなりましたこと、おわび申し上げます。よろしくお願いいたします。

本日は、お忙しい中、本協議会にご出席をいただきまして誠にありがとうございます。委員の皆様におかれましては、区の消費者行政にご理解、ご協力を賜りまして、本当にありがとうございます。

消費者のトラブル、そういった問題の傾向でいいますと、今年の傾向では、区の実績になりますけれども、令和6年11月末現在の年代別の相談件数では、70歳以上の方が最も多く、50代、それから30代の方も多くなっているということでございます。

内容としては、架空請求、それから送り主不明の荷物に関する相談が増えているというような傾向があります。また、全国的にSNS型の詐欺の発生件数というのも増加傾向というようなところで、インターネットを介した消費者トラブルというのが、やはり全国的に見ても、新宿区においても問題だと認識しておりまして、区の一層の意識啓発、対策についての周知が求められていると感じております。

また、そういったご報告をさせていただきながら、本日は、本協議会が平成27年度に発足してから、今年が10年目というようなことでございまして、この10年の総括を協議会のメインの議題として、いろいろ意見交換、ご意見いただければというふうに思っております。率直なご意見いただければと思っておりますので、何とぞよろしくお願いいたします。

本日はよろしくお願いいたします。

○事務局 次に、本日の欠席者についてです。

本日の欠席者といたしまして、新宿区商店会連合会の丸山委員、新宿区民生委員・児童委員協議会の田中委員、区民委員の堀口委員、江戸川小学校長岡委員、東京都立戸山高等学校菊池委員、新宿区社会福祉協議会関原委員、教育指導課長坂元委員が所用のため欠席となっております。なお、岡委員の代理として田部副校長、そして坂元委員の代理として北中統括指導主事にご参加いただいております。

本日は、委員22名中17名の出席となっており、新宿区消費生活地域協議会設置要綱第6条第2項の規定により、過半数以上の委員の出席が会議成立の要件となつてございますので、本日の会議は成立となります。

それでは、これ以降の進行を西村会長にお願いいたします。

○西村会長 皆様、こんにちは、西村でございます。

今ほど、村上部長さんからお話ございましたように、この協議会ができて10年、しかも今

期、第5期の最後の年、2年目の年の第2回目ということで、会議そのものは今日が1つの区切りということになると思います。そういう意味では、ぜひ皆様から忌憚のないご意見を、特に10年総括の意見交換の部分でお願いしたいと思っております。そういうことで、本日もどうぞよろしくお願いいたします。

それでは早速、議事次第に従いまして進めてまいります。

まず、報告事項であります。消費生活イベントの実施報告について、お願いいたします。

○事務局 それでは、事務局より報告をさせていただきます。

令和6年12月14日に新宿区消費生活イベントを実施いたしました。資料2-1、2-2をご覧ください。

消費生活展との隔年開催となっており、令和4年度まではシンポジウムを開催していましたが、今年度は形式を変え、講演会を実施いたしました。また、7月22日から9月30日にかけて募集いたしました新宿消費生活センターマスコットキャラクター採用作品のお披露目及び新宿消費生活デジタル作品コンテストの表彰を併せて実施いたしました。

まず、新宿消費生活センターマスコットキャラクター採用作品のお披露目及び消費生活デジタル作品コンテストから報告をさせていただきます。

新宿消費生活センターマスコットキャラクターは28作品、消費生活デジタル作品コンテストは、静止画部門、動画部門合わせて8作品の応募があり、選定委員会で評価をし、マスコットキャラクター及び各入賞作品を決定いたしました。選定には、区関係部署や本協議会委員、区内消費者団体の方にご協力をいただきました。選定委員を快くお引き受けいただきました委員の皆様、ありがとうございました。

今回、消費生活センターマスコットキャラクターに採用した作品と消費生活デジタル作品コンテストで入賞した作品をご紹介します。スクリーンをご用意しておりますので、後方のスクリーンをご覧ください。

まず、採用したマスコットキャラクターをご紹介します。新宿消費生活センターのマスコットキャラクターに選ばれたのは、こちらの作品です。キャラクター名、マモるんになります。作者は、新宿区立落合第四小学校3年生、高橋 陽斗さんになります。マモるんは、怪しい商品やサービスから消費者を守る魔法の手を持つ正義の味方をイメージしてつくられました。今回採用したマスコットキャラクターは、今後新宿消費生活センターの啓発資料や啓発グッズなどに積極的に活用し、センターの認知度向上に役立てていきます。

次に、デジタル作品コンテストの入賞作品をご紹介します。応募作品は、静止画部門、動

画部門、合わせて8作品と少なくはありましたが、応募者は主に学校に通う若年層からの応募となりました。

それでは、静止画部門です。優秀作品は1作品で、こちらの作品です。作者はYさんです。作者のご希望により、イニシャルでご紹介とさせていただきます。作者自身が駅で声かけに遭ったことや、被害の声をSNSで目にした体験を踏まえて、悪質な脱毛エステを題材に作品をつくり、応募をされました。

次に、最優秀賞作品です。作者は、新宿区にある成女学園中学校3年生の瀬瀬 史乃さんです。家庭科の授業の一環としてご応募いただきました。ご自身の体験を基に、ワンクリック詐欺の注意喚起を表現した作品です。

続いて動画部門です。優秀賞作品は2作品で、まず、1作品目は、作品名、「手前から取るだけ、てまえどり」です。作品をご覧ください。

こちらの作品は、てまえどりをテーマとした作品です。作者のYさんは、先ほど静止画部門で優秀賞を受賞された方と同一の方です。目につきやすく、意識してもらえることを心がけてつくられた作品です。

続きまして、優秀賞作品2作品目は、作品名、「しあわせ？」です。作品をご覧ください。

こちらは、マルチ商法をテーマとした作品です。作者は東京富士大学映像クリエイターズクラブの方です。マルチ商法は怖いというイメージがあり、その怖さ、危険性をホラーテイストで表現された作品です。

最後に、動画部門最優秀賞作品は、作品名、「モ〜ッたまらん」です。作品をご覧ください。

こちらは、送りつけ商法をテーマにした作品です。作者は区内の大学に通う湊 祐太郎さんです。作者自身の体験に基づいて作成されており、そのときの自分の不安と焦りを表現された作品です。

センターマスコットキャラクター、消費生活デジタル作品コンテストのどちらも、応募された作品の大半が、ターゲットとしていた若年層からの応募となりました。

また、どの作品もご自身の経験を基に考え、表現された作品であったことが印象的でした。

今回ご紹介いたしました入賞作品は、3月以降、順次区内大型ビジョンでの放映や、啓発に効果的な時期にセンター公式Xで発信をし、活用してまいります。今後も若年層が積極的に参加できる企画を考え、消費者教育の推進につながるよう努めてまいります。

次に、消費生活イベントの講演会について報告いたします。

本年度は、老若男女問わず知名度のある菊地幸夫弁護士を講師に、デジタル社会と消費者をテーマに実施いたしました。参加者は94名と、令和4年度と比べ約3倍の方に足を運んでいただきました。

内容については、具体的な事例を聞くことができよかったと非常に好評でしたが、60代以下の参加者が伸びなかったこと、紙媒体を通してイベントを認知した方が多く、SNSでの発信の効果が薄いという課題が残りました。次年度は、消費生活展の開催年となりますが、幅広い世代の興味を惹くイベントを企画し、特に若年層に来場を促すような広報周知に努めてまいります。

事務局からの報告は以上です。

○西村会長 どうもありがとうございました。

ただいまのご報告に関してご意見いただきますが、まずは、イベントの主催者でもあります宮崎委員から、お話しいただきましょうか。

○宮崎委員 ありがとうございます。区とご一緒させていただいて、1日務めました。講演はすごく楽しく、さすが菊地先生と思いました。1部でのマスコットキャラクター、デジタル作品の審査にも関わり、協力させていただいたのですが、応募された方は工夫をして頑張っていて、何日もあれこれ考えられたのだろうということが想像できて審査も楽しゅうございました。

そして、私ども消団連からは9名が手伝い人として伺いました。300人の会場で、スタッフ混ぜると100人超していたと思います。またマスクをつけた方もたくさんいらっしゃったので、人数としてはかえってよかったかなという感じがしております。

全体で大成功だったと思います。次は、さっきお話出ましたように、若い人も来てくれる方法をみんなで考えるといいかな、あるいは学校の生徒さんがご父母の方と一緒に来るみたいな形もいいかな、消費者教育を若年時代からやるということを考えると、そういうPRも頭を働かせてやるといいかなと思いました。

そんなところですよ。以上です。

○西村会長 ありがとうございます。

最初にスライドでご紹介いただいたマスコットキャラクター、デジタル作品等々の審査結果が出て、このようなものが今後使われていくというお話を頂戴しました。そして、今ご紹介あったこの講演会を中心とした会のご説明をいただいたところですが、何かご質問やお気づきの点がありましたら、どうぞご自由にご意見いただければと思います。いかがでしょう

か。

1点確認ですけれども、事務局さんのほうで、このデジタル作品コンテストの応募状況と、マスコットキャラクターの応募状況ですね、それを一応ご報告いただいてよろしいですか。

○事務局 マスコットキャラクターのほうは全部で28作品応募がございまして、デジタル作品コンテストのほうで8作品の応募でございました。

○西村会長 ありがとうございます。主として若い方たちをターゲットにしていたということもあるわけで、消費者教育をこれまで考えてきている私自身としても、若い人たちが積極的に参加したということで、大変いい試みだったと思っていますところでは。

静止画部門のところ、中3の生徒さんの作品は、学校の先生の家庭科の授業で作成したというコメントございました。そちらの学校では、先生がこれを生徒に作成してみないかというお話をなさったんだというふうに思います。そういった学校現場、あるいは教育委員会との連携した取組、これが成功した事例かなと勝手に思ったところでは。これからはまた引き続き、こういった連携事業ができればいいのかなと思います。

よろしいでしょうか、この件に関しましては。

ありがとうございます。

そうしましたら、協議事項のほうに移らせていただきます。

協議事項1番は、新宿区消費生活地域協議会10年の総括についてということになります。

先ほどお話ございましたように、今年度でちょうど10年ということになります。その間の議論、確認をすると同時に取りまとめていくことにしたわけでありまして、本年度第1回の協議会のところで、構成案と概略をお示しして、先月には全体案を委員の皆様にお送りをして、ご検討いただき、その結果を踏まえて最終案をまとめていきたいと思っております。もちろん、年度内に最終完成させて公表するという形になりますが、これまでに委員の皆様にも、この協議会についてのご意見、あるいはご提言の後、今後に向けたことのご意見を要請させていただいたところではございますけれども、この中に既に組み込まれていますように、何人かの委員からご意見を頂戴しておるところです。引き続きご意見いただいて、この中に全文もしくはある一定の文量に合わせて掲載させていただきたいと思っていますところでは。

この件について、事務局からまずご説明をいただきたいと思っています。

○事務局 私からご説明させていただきます。

それでは、資料3の新宿区消費生活地域協議会10年の総括の案をご覧ください。

こちらは、昨年8月の協議会の際に、第1章と第2章をお示ししましたが、今回はほぼ全

体をお示ししております。なお、8月の時点では、タイトルを「新宿区の消費生活行政の在り方について」としておりましたが、発足からこれまでの論点を整理し記録するものであることから、タイトルを変更させていただきました。委員の皆様には、先月に原案をお送りしたものととなります。本日は最終案をお示しし、委員の皆様のご意見を伺えればと思います。

まず、表紙をおめくりください。

「はじめに」と書いてございますが、こちらは文化観光産業部長の「はじめに」の記載の後、その次のページが、目次から全体の構成をご説明いたします。

第1章は消費者教育の推進について、第2章は消費者安全の確保についてとなります。第3章が協議会10年の総括（成果と課題）です。そして、第4章は協議会開催実績、第5章は各期の協議内容の要旨、第6章、最後に委員の変遷となります。全体の構成はこのようなようになります。

そして、第1章の消費者教育の推進についてと第2章の消費者安全の確保については、前回の協議会で説明済みですので、大枠の説明にとどめさせていただきます。

第1章、第2章ともに、まず2019年版論点整理の確認と改善点を記載した上で、第1章はデジタル時代の消費者教育、消費者啓発の現在と方向性について、そして、1枚おめくりいただいて3ページをご覧くださいと、第2章の消費者安全の確保について、こちらが2に書いてございます、悪質商法被害防止ネットワーク事業の総括と今後の方向性について、それぞれ論点、課題、方向性に分けて記載させていただきました。

続きまして5ページの第3章の協議会10年の総括（成果と課題）では、5ページから消費者教育に関しては西村会長に、そして、7ページから消費者安全確保に関しては後藤副会長にそれぞれご執筆いただいたほか、次に9ページのほうには、委員の方からのご提案をご紹介します。

なお、印刷のタイミングで、こちらに紹介できなかったご提案もございましたので、発行の際には掲載させていただきます。また、西村会長と後藤副会長には、この後概要をお話しいただければと思います。

次に、10ページから後の第4章では、協議会の開催実績として、各期の協議事項を掲載いたしました。これが14ページまでわたります。

その後、15ページからの第5章では、各期の協議内容の要旨を消費者教育の推進と消費者安全の確保の項目それぞれについて記載いたしました。なお、今回、第5章におきましては、各期の見出し部分に主なテーマをそれぞれ記載しております。また、一部表現を修正した箇

所はございますが、大意にて大きな方向については変更ございません。

最後に第6章では、これまでご参加いただいた委員の方を、年度ごとにご紹介させていただいております。

なお、第4章、第5章には、本日の協議会の内容等を会議終了後に追記させていただきます。また、その他の部分につきましても、委員の皆様のご意見を反映させてまいりたいと思いますので、ご協議のほどよろしくお願いいたします。

私からの説明は以上になります。

○西村会長 ありがとうございました。

それでは、私のほうから若干、この5、6、7ページに書き込みをさせていただいております、消費者教育に関する議論というところで、既にお目通しいただいているかもしれませんが、ごく簡単にご紹介だけさせていただこうと思います。その後、引き続いて、消費者安全確保の部分について、後藤先生からお話しいただきたいと思いますところでは。

消費者教育に関しましては、当協議会は、ご承知のとおり消費者教育推進法に基づいて、法律上つくられた消費者教育推進地域協議会という形と重ねて、消費者安全法に基づくところの消費者地域安全確保協議会、この両者を合体して、10年前に結成されたものでございます。不肖私が、10年間続けて会長を、ご指名いただいて運営させていただいていたところで、行き届かないところもたくさんあったと思うんですが、消費者教育という観点で、やはりこの推進法にある消費者市民として、どれだけ消費者が自主的、主体的に判断して、これからの社会形成に積極的に参画できるようになるかという、ここが消費者教育の肝の部分だと思います。それに沿って、この新宿区の消費者教育行政と申しましょうか、そこの部分を展開するべきところ、議論をしながら進めてきたつもりでございます。

2段目の段落にも書きましたけれども、全地球的な配慮をした消費選択、ややオーバーですけれども、そうした点も含めて、消費者がもちろん被害に遭わないということ、それも当然重要なことでありますし、一方で、より積極的に社会参加していくという形の消費者教育、そういう意味では、若年層に対するこの度の、先ほどご紹介もありましたが、シンボルマークの作成であるとか動画作成というような形で、この分野に積極的に関わっていただくというようなところも、ある程度できたかなと。

さらには、今期では中学校向けの副読本を、ずっと教育委員会さんにご協力してできてきたわけですが、その改訂版が発行できたということ、これはとてもすばらしいことだったと思っています。その中では、SDGsに関わる、あるいは地球環境問題に関わるこ

ろも入り込んできたわけであります。

それから、次のページに行きますが、6ページでは、デジタル社会、デジタル時代ということで議論を進めてきました。特に、ここに関しては非常に被害が多いという状況で、本日も消費者相談事例のところでお話が出るようでございますけれども、このデジタル化をめぐった、もちろんプラス面、学校教育の中でも様々なデバイスを活用して効果的、あるいは個別指導的な授業が営まれているわけですが、そういうプラス面がある一方で、家庭において、あるいは個人において、様々なSNSの情報につながるということの危険性、そうした中で誹謗中傷があったり、事件に巻き込まれるというような事案が様々あって、その部分でいうと、被害防止という観点から読み取る力というんでしょうか、メディアリテラシーというやや大きい話になりますけれども、そういった部分も含めて学んでいく消費者教育が必要。そういう意味では、デジタルリテラシーが必要ということ、そのあたりを記載させていただきました。

あわせて、インフルエンサー、あるいはユーチューバー、こういったものが氾濫している世の中で、それにある意味企業と手を組んで活動するような、利益を上げるような側面もあるわけで、そういったことは決して好ましいことではないという教育の考え方も必要だろうというふうに思います。

そんな意味で、最後は消費者主義社会の実現ということ、この推進法の理念に基づいて書かせていただいて、その中で、もっともっと身近に、区の行政、消費者センターと学校教育等が結びつくように、今日配付されているこのくらしの情報のような情報誌、こういったものも学校教育の現場と結びついた記事を何か載せる等々検討いただいて、新たな媒体にもなり得るような、印刷物が増えるというのはよろしくないのかもしれませんが、何らかの方法で積極的な連携が必要になってくるだろうと、そんなふうに書いてみました。

若干微調整する部分もあるかと思いますが、以上、私のほうからこの10年を振り返りながら議論した内容も踏まえて、ここにまとめて意見させていただきました。

以上でございます。

引き続いて、後藤先生から消費者安全確保の議論のまとめについてお願いします。

○後藤副会長 後藤です、よろしくお願いします。

私のほうは、新宿区消費生活地域協議会のうち、この消費者安全確保に関わる問題というものを取り上げて種々議論していただいたと、そういうことであります。

今の資料の、7ページでありますけれども、初めにという項目、それから重要なものとし

て、2番目の高齢者など脆弱な消費者への対応という問題、それから8ページ、デジタル化への対応の問題、こういう問題を扱ってきて、それをまとめさせていただいたということになります。

先ほどデジタル時代の悪質商法ということで、イベントのチラシとご報告もいただいたんですけれども、やはり消費者安全確保ということで、非常に重要な問題となっているのは、消費者被害というものの特質というのが、時代時代に応じていろいろ考えるべき問題が変遷してきて、移ってきていると、こういうことでありまして、現在の問題というのは、高齢社会というよりは、むしろ超高齢社会に対してどう対応していくか、超高齢社会への消費者法として、消費者問題をどう考えるかということについての対応という問題と、それからこの超高齢社会ということとも関係しますけれども、社会のデジタル化にどう対応するかという問題、この2つの問題は非常に大きな問題で、実際にその時々、この10年の間の本当に時々にはどのような消費者被害が生じているかということについて、毎回消費生活相談員のご報告に基づいて、それぞれ考えるべき点というのを議論し意見交換してきたと、こういうことになります。

高齢社会の問題ということを言いますと、個人情報共有の問題というのは、かなり大きな問題でありまして、個人情報保護法を守るという観点からいうと、本人に対して、個人情報取得という観点からいったとき一定の限界があるということでもありますけれども、見守りということをしていくということに関しては、やはり個人情報保護法があるといえども、一定の状況においては情報を共有し、そして見守りをしていくそれぞれの担当の方々と一緒に議論するということが必要だということでありまして、その方向をどんなふうなやり方で実現していくかということについて議論をし、実際の成果も得て、実際の適用もされていると、こういうような状況になっているということになります。

その点が、高齢者の問題で、特にこの協議会で議論して、そしてほかの地域協議会についても、こういうやり方があるんだよという形のモデルになるというようなものを提示し、成果を上げるということができたというふうに思っています。

具体的な被害状況との関係で言いますと、この高齢者の問題ということに関して、デジタルの問題とも関係しますけれども、高齢者もかなりスマホを持つというようなことが増えていて、被害状況としても、70代の方、80代の方などがSNS、LINE等をきっかけとして被害を受けていると、こういうようなことが多くなっているということになります。

若い人ももちろんなんですけれども、高齢者も被害が起こってきて、高齢者被害が起こっ

てくると、これも今までの、こんな消費者問題があるという形で10年間をかけていろいろご報告いただいたり検討したということなのですから、若い人と比べて、むしろ高齢者は、こういうことが起こったというようなことについて記憶がはっきりしていないこともあったりして、なかなか救済するのに事実関係が把握しにくいということも生じてまして、そういうような問題をどうするのが非常に大きな問題となっていて、それぞれ工夫をして被害救済を考える段階になってきておりますけれども、どういうサポートを高齢者に与えていくかということですね。これ、法改正もあって、実際問題、能力が一定程度低下している場合についてのサポートをどうするのか、それは基本的な問題であって、今、現に議論されて、国の法制審議会でもそのことについて、現在の段階だと中間報告の段階になってきていますけれども、大きな問題になってきている、成年後見の問題でありますけれども、そういうような状況になりつつあると思います。

それから、デジタル化への対応で言いますと、これも毎回毎回それぞれの会議のところでご報告いただいたり議論したところでありますけれども、西村先生もおっしゃったようにデジタルリテラシーを向上していくこと、これ非常に重要であります、さらに実際システムを使いこなすのはなかなか難しいことがありまして、法律で保護することを基本的に、もっとそこに重心を置くことが必要だということで、そういうふうなことで考えますと、現在の通信販売ですね、SNS等を使うことになると、法律的にはその部分が適用されることとなりますので、それが広告規制を基本としている現在の特定商取引法の規定でよろしいのかどうかという問題も出てきて、これも議論としてちらほら、こういう紛争があると議論の中で出てきている。これも法改正の問題で重要な課題になってきていることでありまして、そのような制度上の動きも背景にして、消費者安全確保の問題は今動いていると、そんなふうな認識を私は持っています。

そういうことから、7ページ、8ページ、それから9ページの前半、半分ぐらいですけれども、まとめさせていただいて、具体的な議論の状況というのは、個々に色々な意見が本当に多様な、お聞きしていて大事なということがたくさん出てきておりますので、それはまとめきれないですけれども、最大公約数的にこういう意見が出ていて、こんな問題があるということを、先ほどの7ページから9ページにかけて書かせていただいたということであり

ます。

以上です。

○西村会長 ありがとうございました。

それでは、皆様からこの10年の総括の論点整理に関して、お気づきの点、ご意見等ありましたら、ぜひ活発にご意見を頂戴できればと思います。どうぞご自由に挙手をいただければと思います。お願いいたします。

課長、どうぞ。

○事務局 1つの案としてなんですけれども、本協議会の中で、消費者教育の推進についてということで、毎回相談事例を消費生活センターからご説明させていただいているんですけれども、どういう事例をどう話したかというのを、リストアップすると、具体的なイメージができるんでよろしいかなとか考えているところでした。

○西村会長 ありがとうございます。私も、この協議事項という扱いでしてきた話題で、そういうご相談事例も報告ではなかったと記憶しております。今、後藤先生もご指摘されていましたが、いただいた相談、ご説明いただいた事例に関して、質疑行ったところでございますので、ある程度時間を割いてですね。それもここに掲載していくことによって、どんな議論が行われたのかというのが、より正確に伝わるんじゃないかと思います。

もちろん、もっと正確にというのは各回の議事録を見ていただくということになるわけですが、これは膨大なものになりますので、今、課長からのご提案、ぜひその方向で整理していただければと思っていますところですよ。

ほかにご意見ございますでしょうか。

どうぞ。

○品川委員 町会のほうの立場で、いろんな問題点が、町会というのは肉声で入ってきます。例えば、電話でこれこれこういうようなことがあったとか。ただ、それが警察の問題になるようなものでも表面化しないことが結構多くて、だまされても、結構高齢の方はその被害を言わないんですね。ですので、それをどういうふうにチェックするのかというのは、町会の定例会なんかのときに、そういう話題が少しずつ上がってくるんです。それをチェックしながら、今後、高齢者だけじゃないんですが、そういう問題が起こったときに、どういう手段でそれを防ぐか、今までいろんな形でそういう消費者被害というのはあったと思うんですよ。戦後すぐの押売の時代から、高額な百科事典を販売して、それがキャンセルできないとか、今小学生なんかのゲームのことなんかはちょっと私も、どうして課金されたものが、小学生のほうへお金の負担になるのか、それは親の負担になるのだとは思いますが、その辺のシステムちょっと分からないんですね。

ですので、その辺のギャップというのはあるとは思いますが、デジタルとアナログの時

代との犯罪被害の数としては、大して変わらないと思うんです。ただ、その額が、ネット上でお金をやり取りされるような時代になっていますので、すごく高額になっていると思うんですね。ですので、まず、私としては、町会としては、町会員全体を守らなくちゃいけないという使命はありますけれども、特に高齢者が抱えている問題というのは、ネット社会で置き去りにされているような状況があるんですね。ですが、スマホをこれから使おうとか、それを使って何かしたいということを希望している方はたくさんいます。ただ、それができない。それから、これから多分、体が動かなくなったりすれば、スマホで全部スーパーの買物ができるとか、そうなればすごく有効な手段だと思うんですね。ですから、それもやはり必要だと思います。

ですので、消費者教育というのを、やっぱりこれから高齢者だけではなくて、若年層、あるいは中間層ももちろん必要だと思うんですけれども、高齢者対策というのをちょっと置き去りにしないでやっていただきたいということ。

大体、現場として考えると、なるべく被害の実態を見るよりは、皆さんで、各団体がたくさんありますので、どこかで連携する。うちのほうは、町会、3町会が絶えず連携しています。それは、そういう情報の共有であるとか、今暴対法というか、暴力団の話なんかもちよっと浮上しているんですけれども、それは1つの町会だけでは賄い切れない。一応、言われてもそこで対応できないので、なるべく仲間を増やすということ。ですので、やはり連携と、それから教育というのを、これからどうしたらいいか。

あともう一つ、ネットの場合は、監視体制ですね。今、犯罪、うちのほうはやっぱり多少そういう犯罪が増えてきているので、防犯カメラの設置ということを考えているんですけれども、ネットの上でも、やっぱりサイトの中の監視体制というの、これはすごく難しい問題だと思うんですけれども、その辺も少し、どうしたらできるか、予算をそちらのほうへちょっと使っていただいて、そのチェックをしていただくというのも、やっぱりすごく必要なんじゃないかなと思います。

問題山積みなんですけれども、まず、地元町会としては、本当に掲示板とか回覧板で今、このような被害を回しているところです。結構その反応は大きいので、アナログでも、紙媒体はなるべく減らしたいところなんですけれども、今の段階では、それを全部捨てることができないので、その辺はそういうふうな努力を今、しているところです。その辺、よろしく願いいたします。

○西村会長　ありがとうございました。

そのほかにご意見ございますでしょうか。

志水先生、お願いします。

○志水委員 ありがとうございます。その消費者教育の観点に関してですが、今、西村先生のほうで書いてくださっているのが、成年年齢引下げに対応したというところと、あとデジタル時代に対応したというところの項目で書いてくださっていて、このどちらかに割り振られるのか、あるいはさらに別項目なのかというところは、ちょっとまだ整理ができていませんけれども、昨今の円安を背景にしている部分もありますし、あと金融教育が数年前から始まってというのが背景にある中での副業被害だとか投資詐欺被害だとかというところで、やっぱり普通にお仕事をして、普通に貯金をしているだけでは駄目なのではないかという焦りが、多くの人の心の中にあると。そこが付け込まれているという状況がございますので、そもそも金融ですとか家計管理に関しては、堅実にまず考えるというのが前提としてあって、その上で、余裕資金に関して運用を考えるという順番であらねばならないということ、改めて消費者に教育する必要があるのかなというふうに思っております。

○西村会長 ありがとうございます。ただいまのご指摘の部分、付け加えます、すみません。

私自身、ちょっと書きながら忘れていたこともあって、今お話しいたいて、私もメディアに発信したりしたことがあって、前政権が金融経済教育で資産づくりを目指す1つの方策として新NISAをやって、さらに教育ということで金融経済教育推進機構という、J—FLECというのをつくってしまった。僕はそれに対してロビー活動とかしたんですが、いかんせん難しかったんですが、結局、まさにご指摘されるような年金2,000万問題から始まって、資産形成ブームというのに火がついて、若い人たちがあおられる中で投資被害に遭うと、簡単に儲かると、FXだったり様々な被害を受けているという実態があるので、その辺についてもぜひ書き込みをさせていただきたいと思います。ありがとうございます。

どうぞ、後藤先生。

○後藤副会長 今、志水さんがおっしゃったこと、非常に大事だというふうに私も思っていて、先ほども私、申し上げましたけれども、消費者問題というのは非常に時代背景を色濃く映し出すということで、それがどういう時代なのかということを考えていく必要があるというふうに思っています。

この金融教育と投資被害というような問題に関しても、例えば、私が若い頃というのは、銀行に預金をしておけば、それなりの利息がついたという時代ですし、それから給料も、働けば日本も経済が成長している時代でしたから給料が上がっていくと、こういう状況だった

んですけれども、その辺が今、非常に不安定な状態になっているということで、それへの対策ということに関して、どういうふうを考えていくかということや、国としての1つの方向として投資を促すというようなことを出しているんですけれども、本当にそれが今までの時代背景の中での正解の回答なのか、そういう方向にかじを切るとしても、それを抑えるようなことというのは考えつつ、そういう問題を進めていくということも大事であって、そういう意味からいうと、この会議の中での重要なテーマ、今までも議論少しずつ出てきておりますけれども、改めてまとめの問題として少し書き加えるというのは、非常にいいんじゃないか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。これからということも含めて、もう少し内容を再検討して追加していきたいと思っております。

宮崎委員、どうぞ。

○宮崎委員 今、町会のお話や皆様のお話を伺っていて、デジタルと消費者被害ということ考えたときに、確かに若い人はこなせるようになっている、家庭教育では親御さん、学校では学校制度の中で今、デジタル関係の設備や準備は整っていると思うのですが、いわゆる定年後の高齢者をどこでケアしていくかということです。私が関係している消費者団体連絡会などの任務は重いかなというふうに自覚をさらに深くしたところです。

私たち新宿区消費者団体連絡会は区から委託されて、消費者大学を6回シリーズでやっております。今年は「デジタルと消費者被害」というテーマ、来年度は「暮らしの中の消費者トラブル」というテーマですが、学んでいただく場をもっと増やしていきたいです。全国よりも、区内で苦勞している団体さん、あるいは区内の区民の実態をよく知っている私どものような消費者団体と連携していただいて、高齢者が何に困っているのかということを探りながら、手を差し伸べていくということがすごく大事だと思うんですね。

同年齢の友達で「パソコンもやらないの、携帯も持つなって言われたのよ」と言っている人がいます。話を聞いていくうちに、「多額の被害を受けたので家族から禁止令が出た」ということがわかってくる。デジタルに後ろ向きになっている高齢者がおられることに、団体として何とか救いの手というのか、連携を取りたいという思いがとても大きいです。そのために「スマホを使いこなして、賢い消費者になろう」というような消費者講座を断続的に行っています。

○西村会長 ありがとうございます。

教育関係のほうからご意見はございませんでしょうか。学校もしくは教育委員会さん。

では、北中さん、お願いします。

○北中統括指導主事（坂元委員代理） では、教育委員会教育指導課のほうから述べさせていただきます。

高齢者の話が幾つか出ていたんですが、あと金融だとか投資の話、小・中学生にとって、そこは基礎的な知識を学ぶという意味では触れています。実際にその活動に直接関わることはないんですけども、実はこの冊子の中にもあります、デジタル化の進展、もう今、低学年でもスマートフォンを持っている時代です、かなりの割合が。そして、クレジットカードでの決済でなければ、小学生でもネット上で購入ができます。ただ、我々としても怖いのが、子どもたちのネット上の消費行動に係るトラブルというのは、学校にはなかなか入ってこないんです。ほとんどは友達同士のSNSのトラブル、もしくは著作権に絡むことだとか、そういうことは、情報として入ってきて指導する場面も、教育委員会にも話が入ってくるんですが、消費行動に関しては、保護者の方も積極的に学校にこういうことがあったというのは恐らく伝えないので分からない。

ただ一方で、子どもたちはネットを日常的に使っています。欲しいものがあれば、ちょうどこの時期、お年玉もらっていますから、結構使って買っています。ただ一方で、今問題になっているダークパターンだとか、簡単に誘導されて、買わなくていいものを買ってしまったり。でも、実はそういったことというのは、あまり具体的には教科書には載っていない。そうすると、ここに書いてあるように、やっぱり今の時代の流れに即した消費者教育という意味では、そういう具体的な事例を挙げて、子どもたちが便利だけど悪い意図を持って働きかけてくるものが多々あるということを、知識としてしっかり学んでおくということは、非常に重要なのではないかなと思います、冊子等を見て、今後何か教育委員会としても考えていかなければならないなと感じたところです。

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。教育関係に関わらず。

青木さん、ご発言どうぞ。

○青木委員 今、現役で相談員をしていて感じているところは、国も全ていいところしか勧めない、見せない。例えば、10年以上前、大学生になった人は、初めてのところで知り合うために、じゃ、SNSを活用しましょう、大学の入学式でそう言うわけです。それが、危険性

も知らずにそこだけと言われるので入ったりした。結果、出会い系サイトとか高額な被害に遭ったというご相談が増えました。

先ほど皆さんからおっしゃっていただいているとおり、最近は投資の被害とか、そういう副業したいというのが、中学生の方からのご相談が入っています。年齢層がすごく下がっています。

先ほどおっしゃっていたゲーム、これについては、現実的に申し上げて、子どものほうが大人よりもたけています。幾らでも親の目をすり抜けて、キャリア決済でもクレジット決済でもすることができます。私どもで扱っていても、1人のお子さんで180万とか、平気で使っているケースもあります。実際に被害額が増えている現実があるので、いいところだけ、そこだけを謳うんじゃなくて、まずそれをする前に、危険性もあるんだよということを押さえるなり、押さえられないのであれば入れないようにするとか、そういう規制をかけて進む方策というのが必要なのかなというふうに感じています。

ご高齢の方は、やはり今、いろんな意味でコロナをきっかけに、スマートフォンの需要がすごく増えました。それはなぜか、電話だと申込みができないから。あと、何かプラスのポイントとかもらえないから。それで、私はガラケーでいいのになという方も、もう3Gですかね、全部回線が終わってしまって、全部がスマホに移行してしまっている現状がある。分からないまま、何でもかんでもポチポチ押してしまって、後で、じゃ、どれをやったか見せてと言ったときには、全部消しちゃっているので見ることができないんです。そうになると、なかなか被害回復というのが難しいです、というのが現状です。

○西村会長 私自身も非常に心当たりがあるお話で、何か自制的に思っているところですね。

本当にスマホは便利でありながら、先ほどダークパターンという先生のお話もありましたけれども、うっかり押してしまうとか、どこでもスマホが使えるということで、電車の中でもちょっとネットで調べ物をするとか、今もたまたま東急線の中である申込みをするときに、クレジット決済をしちゃうわけですね。だけど、そのクレジット決済の仕方が、幾らやっても、もう一回確認くださいとか出てくるんですね。何だろうと思っていたら、その申込みは珍しく、普通はカードの有効期限が何月と何年までですよ。例えば、9月と、2027、09とスラッシュで27と。ところが、よく見ていったら、小さい字だから大変なんですけれども、スマホですから。そうしたら、年号のところだけ4桁で入れると書いてあったんですね。つまり、スラッシュ27ではなく2027と入れなくちゃ決済できない。それで、こういうのもあるんだなということ、電車の中でびっくりしながら、そんなことでいろいろ悩みながら、気

がついたら新宿3丁目だったんですけれども。

そういう利便性と、やっぱり僕らが考えていかなくちゃいけないこと、この分野というのはまさに、先ほど後藤先生のお話ありましたように、規制をしていただかなくちゃいけない部分、どんなにスマホ技術が、リテラシーが向上していても、やっぱりきちんとこれ以上はできないとか、あるいはこの種の販売方法は認められないとかというような規制も強化していただかなくちゃいけない一方で、また教育のほうでも、教育啓発の部分でもやっていかなくちゃいけないという、両輪といいましょうか、それが必要だなというのを、改めて感じていたところです。

ほかにご意見ございましょうか。

どうぞ、後藤先生。

○後藤副会長 今回の西村先生のお話に啓発されて、消費者被害というのは、リテラシーの問題だとか、それから法規制の問題だとか、そういうような形で対応していくというのは、大きなあゆみというのか、今までのやり方だったんですが、今後はむしろ考えなきゃいけないのは、システムの問題だということで、先ほど青木さんのほうから入れなくするというのがありましたけれども、入れなくするようなシステム、この場合については入れなくするようなシステムを開発するとか、西村先生おっしゃった4桁にするというのも、非常にいい例だと思うんですが、そういうようなところを、特に事業者に促して行って、そして消費者も希望を、こんなシステムであったら使いやすい、使いやすくて被害にも遭いにくい、そういうようなことというのは、考えていろいろ意見を出していく、そういうのが非常に大事なんじゃないかなというふうに思います。

今後はやはり、何かそういうような法的な規制とこういうような問題と、また別の拘束というんでしょうか、そういうようなものが必要なんじゃないかと思っています。

○西村会長 今おっしゃる点というのは、こういうシステムがあつたらいいんじゃないとか、発信していく、あらゆる人々が出していくと、そういうようなイメージでよろしいですか。

○後藤副会長 そういうイメージですね。

○西村会長 ありがとうございます。それは非常に、ひとえにふたえに消費者市民教育にもなるので、あるべき社会形成ということで、社会参加を促す1つの方向だと思います。ありがとうございました。

いかがでしょうか。今日、この件に関してご発言されない方も、メール等で、一応期限を設けなければならないと思いますが、積極的にご意見いただいて、できるだけ多くの方のご

意見を加えた形で、この協議会の総括としたいと思いますので、ご協力方、よろしくお願いいたします。

それでは、時間の関係もありますので、2番目の消費者教育の推進に移らせていただきます。

それでは、4-2-1ということになりますが、まず、デジタル終活という、消費生活相談事例につきまして、青木相談員よりご報告お願いいたします。

○青木委員 それでは、資料4、こちらのほうをご用意お願いできますでしょうか。

申し訳ございません、着座のままでお話しさせていただければと思います。

今回の資料は、今から考えておきたいデジタル終活、スマホの中の見えない契約で残された家族が困らないために。

スマートフォンやパソコン等が普及した現代社会ならではの遺品として、デジタル遺品があります。スマートフォンでインターネットを利用する人は、20歳から59歳の各年齢層で約9割、60代で78.3%、70代が49.4%となっています。デジタル遺品の定義はありませんが、個人がネット上に保有していた資産のデータやサブスクリプションを契約していた場合のアカウントなども含めて、そう呼ばれています。デジタル遺品に関する相談の中には、遺族が契約内容の確認や解約をしたくてもID、パスワードの手がかりがないため、手続に困るケースが見られます。

1、相談事例、事例1、個人が利用していたネット銀行の手続をしたくても、スマホが開けずネット銀行の契約先が分からない。

亡くなった兄は、生前にネット銀行で口座を開設しようとしていたようだ。契約先を確認するために、携帯電話会社の店舗でスマホの画面ロックを解除してほしいと依頼したら、初期化はできるが画面ロックの解除はできないと言われた。これではデジタル遺品の確認ができない。

事例2、コード決済サービス事業者の相続手続が、1か月以上たっても終わらない。

弟が突然亡くなった。以前コード決済サービスに数万円入金したが使っていないと聞いていたので、相続の手続について、カスタマーサポートに電話で尋ねた。指示に従って必要な戸籍謄本や住民票等を送付しているが、1か月たっても残高が幾らあるのかも回答がなく、何度尋ねてもお待ちくださいとしか回答がない。デジタル遺品の確認にこれほど時間がかかるとは思わなかった。

事例3、故人が契約したサブスクの請求を止めたいが、IDとパスワードが分からない。

夫が亡くなり、携帯電話を解約した。最近クレジットカードの利用明細書に、約1,000円の不明な請求があるのを見つけた。カード会社に問い合わせると、スマホのセキュリティーのサブスクではないかと言われた。携帯電話のキャリアに相談すると請求元を教えてもらったので、サブスクの事業者問い合わせると、すぐに解約するためにはIDとパスワードが必要だと言われた。分からないと答えると、IDとパスワードが分からなければすぐには解約できないと言われた。

こちらの相談事例から見る特徴としては、次の3点になります。

1、個人のスマホやパソコン等のパスワードが分からない場合、第三者がロック解除することは困難ということ、2、ネット上の資産は本人以外が実態を把握することが難しく、相続手続に時間がかかることがあるということ、3、サブスクは解約手続をしない限り請求が続いてしまうというという、この3点です。

次のページの2にいいますが、デジタル遺品の整理で困らないための事前の対策として、(1) 万が一の際に、遺族がスマホやパソコンのロック解除ができるようにしておきましょう。

スマートフォンやパソコンの中には、様々な契約情報が記録されています。個人がどのような資産を持っていたのか、どの事業者と契約をしていたのかを調べるには、スマホやパソコンに保存されているデータを確認することになるため、万が一の際に、遺族が個人のスマホやパソコンのロックを解除するパスワードを確認できるようにしておく必要があります。

ただ一方で、スマホ、パソコンのパスワードは、第三者に知られないよう適切に管理することが求められ、日頃から共有しておくということは、思わぬトラブルにもなり得ます。緊急時の対策として、以下の工夫というのも一考です。こちらのほうに手順1、2と載せてあります。こちらは、後でお読みください。

(2) ネット上の資産やサブスクの契約は、サービス名、ID、パスワードを整理しておきましょう。

こちらのID、パスワードを整理する際には、スマホのソフトウェア提供事業者が提供するアプリを活用することで、効率的に確認することもできます。こちらにご相談に多いアップル、グーグル、こちらを参考に載せてありますので、後でごゆっくり見ていただければと思います。なお、ID、パスワードが分からない場合でも、契約先事業者が特定できれば、遺族から連絡することで解約に応じてもらえるケースが多く見られます。

(3) エンディングノートの活用も検討しましょう。

エンディングノートとは、自分自身に何かあったときに備えて、家族が様々な判断や手続を進める際、必要な情報を残すためのノートです。こちらは、QRコードで法務省が出しているものを参考として載せてあります。個人が株の取引をしていたか不明な場合、こちらのほうは、現在皆さん株券というのは手元にないので、証券保管振替機構、ほふりに開示請求（有料）を行うことで、証券口座の開設先を調べることは可能です。

（４）自分自身に何かあったときに備えて、スマホ等のアカウントにアクセスできる人を指名できるサービスを活用しましょう。

こちら、アップルとグーグルの情報を載せておきましたので、ご覧いただけたらと思います。

次のページには、参考文献として国民生活センターくらしの豆知識2023年版、2024年版をまとめましたので、後でごゆっくりお読みください。

この中の黒ポチの４、こちらをご覧いただきたいんですけども、スマホが開かない。一番困るのは、スマホが開かない、ロックを解除できない場合です。自分のスマホのパスワード、パスコードを共有しているケースはまれでしょう。しかし、もしものときにスマホが開かなければ、葬儀のために友人、知人に連絡をしようにも、連絡先すら見ることはできません。また、遺影となるよい写真を探すことさえ困難な場合があります。さらに厄介なことに、一部のスマホには、パスワードを複数回間違えるとスマホ内のデータを強制的に初期化、消去をする機能が備わっており、慌てて何回も入力してしまうと、スマホ内のデータが全て消去されてしまうおそれがあります。なお、ロックの解除を専門家に依頼することもできますが、高額な費用がかかる場合があります。

こちらはちょっと私も調べてみたんですけども、一例ですけども、例えば設定したパスワードが分からない、これを解析時間３秒、ただし、その３秒の料金、税込み５万５,０００円、しかも成功を約束するものではない、やってみなければ分からないけれども、３秒５万５,０００円です、それぐらいかかる、そういうところもあるということです。

デジタル終活、ここで真っ先にすることは、ご家族へのパスワードへの共有ですが、一方で、生前からパスワードを知られたくないという人も多いと思います。そのような場合には、名刺の裏や名刺サイズの紙にパスワード等の必要事項を記入しておき、ご自身の財布や、もしくは通帳等に挟んでおくといいです。通帳については、皆さん亡くなられたときに一番確認される可能性が高いからということ言われています。

最近の相談、新手の相談というところにつきましては、２時間後に電話が使えない、個人

情報を聞き出す不審な電話にご注意、商品が届かない、返金してもらえない、悪質通販サイトをめぐるトラブルに注意、電気、ガスの契約トラブルに注意、若年層は訪問販売、それ以外の年代は電話勧誘販売の相談が見られます。広告よりも高額、出張開錠サービスの料金トラブルに注意、そのメール、フィッシング詐欺、海産物の購入を強引に勧める電話に注意、断っているにも関わらず商品を送りつけられてきたという事例もあります。ウォーターサーバーの勧誘トラブルに注意、その契約レンタルですか、購入ですか。インターネットで注文する食事宅配に関する消費者トラブル、便利に使うために気をつけたいこと、こちらの詳細内容については、国民生活センターのホームページの中の注目情報、発表情報に詳しく載っております。

最近相談を受けておりまして、デジタル終活に関わらず、ネット社会には国境がなく、様々な情報が国内のみならず世界中からやってきました。その中には、詐欺のような危険な情報もあります。このような危険を察知し、自分や他社の個人情報やプライバシーを守るリテラシーを身につける必要があります。また、ネットは数多くの偽、誤情報が流通する場でもあり、こうした間違った情報に気をつけることはもちろんのこと、自分自身がこのような情報を共有、発信しないためのリテラシーを身につける必要があります。行政手続もまたオンライン化が進んでいて、マイナンバーカードの利用も拡大しています。

デジタル社会では、デマやフェイクニュースも増えていますが、デマやフェイクニュースを見破るためには、「ダイフク」を心がけましょう。

ダイフクのダは誰、その情報の一次発信者を確認し、信頼性を確認すること。

ダイフクのイはいつ、つまり、最新の情報かどうかを確認すること。

ダイフクのフクは複数、様々な情報源を確認することです。複数の信頼できる情報があれば、信頼できると考えてください。

もし情報の真偽が確認できない場合は、その情報は拡散しないようにしましょう。最近SNSしか使わないという方が多いですが、考えが偏りやすくなります。複数の新聞やテレビのニュースにも目を向け、自分とは違う立場の人の意見にも意識的に耳を傾けるようにしましょう。

今後さらなるデジタル化の推進に伴い、高額なパスワードロック解除や有料のパスワードマネージャー等のビジネスモデルが増えてくる可能性というのは考えられます。自分に適したパスワード等のデジタル管理が必要になっていきます。こちらは、家庭、学校、地域でも、デジタル化を推し進める中で、リテラシーや危険性について、どこの窓口もなお一層危機感

を持って考えていく必要があると感じています。

私からは以上です。

○西村会長 ダイフクのクは何ですか。

○青木委員 ダイフクのフクは複数です。

○西村会長 複数のフクね。分かりました。そこが聞き取れなくて。失礼しました。

ただいま青木相談員から非常に興味深いご報告を頂戴いたしました。まずそれについて、志水先生からコメントをお願いします。

○志水委員 デジタル終活ということで、これ、もうすぐ人生の終わりを見据えてというところのお話でございましたけれども、デジタルに限らず終活というのは、ご高齢の方というのは意識して心をすごく悩ませているものではないかと思います。なおかつ、これはご家族がいる方の場合、こういうふうに残して託す、遺族が困らないようにというところでやるというものですけれども、最近は独居の高齢者の方がかなり増えているという状況もございます、そういう場合に、ちょっと費用が一定程度ある方限定にはなってしまうんですけれども、任意後見制度というのは、ある程度ご本人の意向に沿った形で最期を迎えるのに比較的適した方法ではないかなということと、あわせてでも個別にでもいいんですけれども、遺言をちゃんと書いておいて、遺言の執行者を指定しておくということ、これも、実際弁護士の業務の中で、この任意後見をやったり、あるいは遺言執行をやったりというところを携わることがありますけれども、実際にやると、当該頼んでくださった方というのは、恐らく喜んでくださっているだろうなというような、適切な運用がなされることが期待できます。

まず、任意後見に関しては、お元気なうちから、この人だったら信頼できるなという人間関係を築いた人に対して、自分が判断能力が落ちてきた場合にこういうふうやってほしいというところの、オーダーメイド型で、人も自分の頼んだ方に対してやってもらうというもののなので、ある程度安心感があるのかなというところ。成年後見は裁判所がいきなり決めてしまいますので、くじ運みたいなどころがあるので、いい人に当たるか当たらないか、あんまりよく分からない怖い人になることもありますでしょう、ほとんど会いにきてくれない人になることもありますし、悪い人に当たってしまうことも中にはあるというところですが、任意後見であれば、元気なうちに自分が選ぶことができるという意味で、考えていらっしゃる方、今現在判断能力がある程度あって、なおかつどうかしたいなと思っている方には向くのかなと思います。

次に、遺言の執行に関しても、例えば、家を持っているけれども、これを売りさばいてお

金にして相続人に配ってほしいとか、あるいは、信仰しているお寺、宗教があるので、そちらにこれだけ寄附して永代供養してほしいとか、色々な希望というのを託して、自分の生活を、人生を仕舞うことができますので、お金がないとなかなかそういったことを専門家に依頼するということは難しい面はありますけれども、1つの終活の在り方として、選択肢として持っておくことで、安心感を得られる制度かなというふうに思いますので、一応ご紹介をさせていただきます。

○西村会長 ありがとうございます。

ただいまの相談事例、また志水先生からのコメントもいただきましたけれども、何かこの件に関してご意見ございますでしょうか。ご質問でも結構です。

どうぞ。

○中山委員 今、デジタル終活についての説明いただきまして、非常に分かりやすいなと思ったのがあります。こういった情報って、結構テレビとか新聞とか、各媒体で細切れのように出ているということが多くて、全体像がつかみにくいところがある、安心できないところがあります。

でも、今ご説明いただいたようなこういった資料というかは、例えば共有、発信とか、そういった、例えばXのほうでされているのかもしれませんが、そういうことは行っていらないかなのでしょうか。例えば、このデジタル終活についてのこの分かりやすい資料を発信するとか。

○西村会長 具体的に、どういうふうに発信しているかということですか。

○中山委員 はい。

○西村会長 じゃ、課長からでもいいですか。

○事務局 そうですね。区の直接の情報というより、そういった情報が載っているものですか、そういったところを引用してですとか、それで周知ですとか、そういったことはしております。

○中山委員 分かりました。本当に分かりやすい資料だったので、まずすぐに活用されたらもつといいかなと思いました。

○事務局 今、中山委員がおっしゃっていただいた情報が細切れになっているという点で、整理して発信できれば非常に分かりやすい、そこができるかというのは、ちょっと今後検討させていただきます。

○中山委員 ありがとうございます。

○西村会長 私自身も、このデジタル終活はもう切羽詰まった問題ですので、大変よく分かりまして、有り難く頂戴しました。区のほうでも、よろしくお願ひしたいと思います。

では、この件、よろしいですか。

そうしましたら、若年層への啓発ということで、4－2－2になりますが、そちらのほうに、事務局から内容説明お願ひしたいと思います。

○事務局 これについても、私のほうからご説明させていただきます。

若年層向けの啓発についてですが、この白い袋の中に入っているものを啓発物として利用させていただいております。

第1回の前回の協議会で、小学生向けデジタル教材の開発についてお話しさせていただきましたまして、小学生向けにデジタル教材としてそういったもののサイトの開発ですとか、検討させていただいたんですけれども、そのサイトの維持管理の問題ですとか開発に至るまでの課題が多く、見送ることとさせていただきたいということになりました。ですが、次年度につきましては、学校への出前講座の開催ですとか、区のホームページを活用した若年層向けの情報発信など、新たな手立てによって啓発を行っていくことを検討してまいりたいと思っております。

そして、今年度の消費生活センターの取り組みですね、センターの認知度向上を目指しまして、お手元にお配りしておりますA4サイズのこのエコバッグに、消費生活に関する資料や啓発グッズを入れまして、各地域センターまつりで配布をさせていただきました。

今回、皆様のお手元には、今年度若年層向けに配布した啓発物を入れております。名入れ印刷したものや、取り寄せて配付したものなど、様々ございます。表紙にエシカル消費のマークについて書かれているこの本、ノートですね。こちらのノートは、表紙にエシカルマークのクイズが書かれているほか、職員がデザインをしたセンターオリジナルノートでございまして、これ、中が自由帳になっております。これは地域センターまつりで大人も含めて人気、大好評でしたので、ちょっとご紹介させていただきました。

また、カラーコピーで参考として入れさせていただいております、漫画で考える私たちの暮らしと買い物、こちらですね。こちらは、お正月にもらうであろうお年玉の使い道について考えてほしいといった意図がございまして、区立小学校の5、6年生全児童に冬休みに入る直前の12月中旬に配付させていただきました。このように、センターでは若年層に興味を持ってもらえるような啓発物を探し、選んで配付を行っております。次年度では、先ほどご紹介いたしました消費生活センターマスコットキャラクターを活用しまして、啓発物を作成

しようと考えております。

若年層に向けてどのような啓発物が効果的であるか、また、どのような啓発物を作成したらよいか、委員の皆様からぜひご意見をいただければと考えております。

以上でございます。

○西村会長 学校教育に携わっておられるところで、門脇委員、あるいは田部委員からご意見いただければ有り難いと思いますが、いかがでしょうか。

○門脇委員 今拝見させていただいて、大変よくできていると思います。これを配っただけではなくて、実際に配ったら、この配られる側のほうが、子どもたちに向けて話をするとかいう機会を設けていらっしゃるか、それが一番大事なんじゃないかというふうに思っています。

学校によって、教員も学校の中という箱の中に入ってしまうと外に出ることもありません。そうすると、人が来て、そして見せながら、そして子どもたちの反応を見ながら、これが効果があるんだなという、教員は必ずそれをまた復習をしたりとか、また別の方法で取り上げて話をしたりとかすることをいたします。ですから、せっかくできたものですから、ぜひ教員にも働きかけていただきたい。

それから、一番大事なのは、刷り込んでいくことだと思っています。配って配りっ放して、結構あるんですね、学校の中で。あれ、どうなりましたかとか、その後追いをさせていただくことで、余計に子どもたちに伝える機会を教員も持つことができます。いかがでしょうか。

○事務局 今、門脇委員にご指摘いただいた点、今回の啓発物は確かにお配りしまして、それがどのように活用されているか、実際に子どもたちがどのような手口に遭っているかですとか、そういったご意見まではいただいていないので、やっぱり一方通行の情報提供になってしまわないように、それを拾い上げるというような機会というのをつくれるかなといったところが、その辺は様々な手口の情報を集めるという意味で、今後やっていけたらと検討してまいりたいと思います。

○西村会長 ちょっと今の件、ご発言いただいたその意味は、私なりに重要な部分だと思います。要は、単に配るだけ、配って終わり、学校の先生方のところには、どんどん資料が来て積み上がっている、いつどこから何が来たか分からないというようなことの状態というのがあるわけですね、現実には。僕は、高等学校の先生方といろんな結びつきはありますが、要は、こういうものをつくって、あるいは利用して、学校にお配りするときに、何か1枚紙をつけるとか、こういうものです、授業でこうやって活用できますとかいうことでご案

内する。それと同時に、使ってみてどうだったかということ、またアンケートか何かで聞き取ると、そうやってつながっていかないと駄目なんです、現実には。ただ、つくりました、それは行政の実績にはなるかもしれないけれども、教育委員会の実績にならないという、そこが、推進法も、僕らが要望してつくってきた意味合いというのは、主体間の連携というのはそこなんです。だから、そこをぜひ強調したいなと思いました。

田部先生、いかがですか。

○田部副校長（岡本委員代理） 今の部分と重なる部分はあるんですけども、やっぱり先生たちって、やることが山積みで、こういうのがいろんなところから来るんですけども、本当に配って終わりというところになっています。それ、何でかという、やっぱりプラスアルファと考えてしまうんですね。ただ、消費者教育ってすごい大事で、5、6年生になると社会科ですとか家庭科とか、そういうところで実際に子どもが興味を持てるようなこういう立派な資料があるので、具体的に家庭科のここの分野のここの時間にこういうふうに使えますよという、これをつくるのはめちゃくちゃ大変だと思うんですけども、それでこういう効果が期待できますよというところまで、説明なりそういうプリントなりあったら、じゃ、使ってみようかなって。せっかく使ったから、効果どうでしたかというところをフィードバックするような、そこまでやるというのはかなり大変な作業ですけども、実際現場では、これ、子どもも興味を持ってやるんですけども、先生たちはやっぱり配るだけになってしまいがちな感じなので、ここまでできると本当に意味があるのかなというふうに感じています。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。

どうもお待たせしました。宮崎委員、お願いします。

○宮崎委員 二、三年前、夏の教育委員会主催の教職員研修会で「SDGsはどこからやってきて、どこに向かうのか」という講演を行いました。今後は区内の全小中学校の先生方、職員さん、そこに生徒も上の学年だったら可能かもしれないので、消費生活センターと連携して、まずは第1弾で研修を行う、そこから具体的なよい方法ないかと第2弾で事例を出し合う、第3弾はまだやっていないところへ事例の波及効果を広げていくといいですね。

では、誰が旗を振るかという、やっぱり教育委員会がこちらのセンターと協力して頂くことが一番いいかなと思います、私たちの消費者団体連絡会もそういう働きかけを担うことが可能であれば、させていただくことはやぶさかではないです。（一社）新宿ユネスコ協会

のほうもSDGsスクール担当していますので、区民たちが手伝わさせていただくということもいいかなと思っております。

以上です。

○西村会長 ありがとうございました。

どうぞ、門脇先生。

○門脇委員 私、新宿養護学校に来る前は、小学校にいました。もともとは中学校の社会科を見ていました。6年前ですから、まだここへ来る前のことですが、そのときに、ちょうど東京都の社会科の研究会が、都の行うものが年2回あるうちの2回目のときは、SDGsでした。ただ、SDGs、まだそのときには、名前は知っているけれども、どう授業の中で教えようかということは事例がないんです。でも今は、今度新しく配付される教科書には、SDGsはどんどん載っています。それから、その当時、高校の教員が少し試しにSDGsを授業の中に取り入れていた、まだ中学校には下りていないです。ですから、続けていく中で、どんどん子どもたちに伝える教員の中にも広がっていきます。

先ほど私、責めたわけじゃなくて、続けていただくことがものすごく大事だなと。今回、10年目の締めくくりだということですから、ぜひこれを続けていくことが大変意味があるというふうに私は思うので、ぜひ発信していただきたいなと思います。

○西村会長 ありがとうございました。よろしいですか、ありがとうございます。

それでは、時間が少し押してきましたんで、2つ目の消費者安全確保のほうに入らせていただきたいというふうに思います。

まず、事務局からご報告お願いいたします。悪質商法被害防止事業についてということで、お願いいたします。

○事務局 事務局より説明させていただきます。

着座のまま、失礼させていただきます。

資料6をご覧ください。ホチキス留め、6ページにわたって資料6、用意してございます。こちらは、昨年10月に開催をいたしました悪質商法被害防止ネットワーク連絡会のときにお配りした資料を基に作成した資料でございます。

まず、1枚目の新宿区の悪質商法被害防止支援事業につきましては、この事業の取組と実績を記載しております。一番下の表につきましては、今年度につきましては、12月末現在の数字となっております。参加事業者は98事業者となっております。引き続き、区内の障害者指定特定相談支援事業所等を中心に勧奨をかけてまいります。

2枚目は、ネットワーク連絡会のイメージ図でございます。前回第1回の協議会にて、警察と連携している現状があれば、この図の中に入れるべきではないかというご意見がございましたので、連携協力していることを表した図が3枚目の資料になります。あわせて、前回お話のあった消費者団体連絡会につきましても、併せて図のほうに入れさせていただきました。本日、ご意見を伺った上で、今後につきましては、こちらの図を使わせていただければと考えております。

4枚目につきましては、ネットワーク連絡会の開催に当たって、事前に参加事業者へのアンケートを行った調査表でございます。次のページに集計結果を掲載しております。問い1から3につきましては、集計結果の件数を載せております。問4以降から6までにつきましては、別紙として6枚目に記載をさせていただいております。特に問4、昨今の悪質商法被害について心配な点、問5、悪質商法被害防止対策についてのご要望、ご意見では、例年と同じく悪質商法の事例とその対応方法についての質問が多く見られました。また、判断力の低下等により不必要な契約を結ばされたり、安易な申込みを繰り返す事例が多くみられるとの報告もありました。

なお、例年2月5日号の広報新宿で、悪質商法被害防止の特集を組んでおり、例年第2回の地域協議会で紹介をしておりましたが、今年度は2月25日号の広報とされたため、本日お配りすることができません。また次回、ご紹介できればと考えております。

事務局からの報告は以上でございます。

○西村会長 ありがとうございます。

ネットワーク連絡会に出席されておられた委員の方からご意見いただければというふうに思いますが、大瀧委員、内藤委員、いかがでしょうか。よろしいですか。

じゃ、大瀧委員、お願いします。

○大瀧委員 ネットワークのほうでもいろんな事例も出していただいている、すごく分かりやすく出ていました。その中でも、やはり高齢者の方の意識というものはかなり話が出ておまして、私、今回この10年の振り返りというところで、以前にも委員させていただいてたんですけれども、例えば、電話の自動録音装置とかという面では、本当にこの間かなり進んでいますし、高齢者の方の意識もかなり進んでいるのかなというふうには思っております。

ただ、やはりその中でも、消費生活とか悪質商法とか引っかかる方はいて、先ほどもデジタルという話も出ていましたが、スマホをやられている方もかなり増えていて、ただ、今のところはまだ、特に自信があって、どんどん私はできるわという方がどんどん引っかかって

いっちゃうというのはあるんですけども、それ以外の方は、先ほど出たように、本当はガラケーがいいんですけども、会社とかではスマホを勧められちゃうのでスマホを使っているわという方がいっぱいいて、そういう方って、大体使うときに娘さんとか息子さんとか、あと近隣の方とかに聞きながらやっていくというのがあるので、やはり先ほどの対策というところで、アナログのほう、例えば区とか消費センターが啓発を出してくれるのも、かなり掲示したり持って行ったりすると反応があるということなので、そのアナログのほうと、あとデジタルのほう、両輪で、例えば、娘さんたちに親のそういうことを気をつけましょうみたいな啓発を進めていっていただければいいかなというふうに思っています。

そういうのも、このネットワーク会議のほうでも出ていましたので、今後進めてもらえたら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。

内藤委員、よろしいですか。

○内藤委員 私たち障害者のほうも、最近目を向けていただけたということでよかったと思うんですけども、私たち、やはり警察が一番頼りです。この間、この協議会でチラシを配付したいということで、すぐに山本委員から送っていただいて、私たちは会報と一緒に会員に送らせていただきました。ここに参加して、私だけが納得すればいいというものではなくて、広く周知をしていきたいと思いますので、また勉強して、いろんな方に伝えていきたいと思っています。よろしくお願いします。

○西村会長 今、警察の資料という、今日もいただいているものがあるかと思いますが、四谷警察の山本さんのほうからコメントいただいてよろしいですか。

○山本委員 四谷警察の山本です。今のお話、先ほども出たように、配付だけして終わってしまうというところは、やっぱり警察としても、いろんな会合に出席して配るんですけども、受け取ってはいただいて、そのまま持ち帰って捨ててしまうというパターンもあるので、やはり後ほど話しさせていただけますけれども、チラシに併せて一言、二言でも話をしてあげないと頭に残らないのかなと。そして、その話を聞いた方々が、またその資料を使って周りの人に広げていくという形が一番理想的なのかなと、私は思っておりますので、今後もそのようにしていきたいと思っています。

○西村会長 では、宮崎委員。

○宮崎委員 見守りネットワークの改正案に私どもの団体入れていただいて、ありがとうございます。

もう一点、教育委員会と消費生活センターが連携して消費者教育を児童・生徒に広げようという動きを見ますが、この図では見守り対象は高齢者と障害者だけかいみtainな感じがします。生徒・児童は明記されていないので、児童・生徒は教育委員会は教育委員会でやってくださいという感じですかね。

○西村会長 これの考え方が、高齢者の悪質商法の見守りネットワークという考え方であるから、こうなるということだったか思います。

区のほう、よろしいですか。

○事務局 おっしゃるとおりです。

○西村会長 引き続いてご意見あれば伺いたいと思いますが。

じゃ、中山委員。

○中山委員 この図の中に、町会さんが入っていないなというふうに思ったんですけれども、ここは個人情報の保護とかの関係でネットワークの中に入れないのかなとか、個人的に勝手に思ったんですが、町会さんは参加されていないんですか。

○西村会長 どうぞ、係長。

○事務局 一応、こちらの見守りに携わっている事業者等の方に、ネットワーク連絡会に参加していただいているという形になっていますので。

○中山委員 町会の方も参加はしていらっしゃる。それは委員として、事業者としていると。

○事務局 事業者として、町会の方が参加はされていないです。

○事務局 高齢者、障害者の生活の支援をする役割である、ケアマネジャーさんとかホームヘルパーさん、その他いろいろネットワークに参加していただいているんですが、町会、自治会ですとか、そういったところはあくまで任意組織であって、それが本当に果たして町会、自治会の役割であるかということ、本当に町会内の活動で手いっぱいのももちろんございまして、ちょっとそちらのほうにご協力いただくというのは、それぞれの組織の目的もあるかと思うので、こちらのネットワークのほうには掲載しないほうがよろしいかなというふうには感じております。

○村上委員 もちろん、さっき品川会長がおっしゃったように、町会の中でもそういう意識があって、勉強会をやっていたりとか出前講座の依頼が来て、そういう意識で地域を見守ろうというような町会さんもいらっしゃるの、これはあくまでも公の場といいますか、公の組織としての一応ネットワークというような、組織には公式のメンバーとしては入

っていないんですけれども、もちろん地域の中での見守りの一端を担っていただいているというのは、実際のところは多々あるかとは思っておりますので、今課長が説明したように、図の中にそれを当てはめてしまうと、町会さんでの負担ですとか、そういったこともやはり配慮しなければいけないというところは考えているところなので、差し控えていきたいと思っております。

○中山委員 詳しいご説明、ありがとうございます。理解しました。

○品川委員 町会の立場として。

○西村会長 どうぞ。

○品川委員 町会の立場としては、今、村上さんが言っていたとおり、ボランティア活動で町会は成り立ってしまして、それで、総合的に町を管理するとか見守り。ですので、町会はすごく脆弱というか、組織自体が今もう高齢化してまして、正直言って手が足りない。ですので、今度は逆にこちらのほうから、例えば今、門脇先生の養護学校とタッグを組んでイベントなんかの一翼を担うとか、その都度その都度カップリングをしながら行動を起こしています。ですので、その辺は、こういう組織の中には入れないですね。

私は、今回出席は、町会全体の中の1人として参加していますので、町自体は皆さんの地元の町会員の方のボランティアで運営されています。意見はどんどん集めていました。それを、私が町会連合会としてこちらに持ってくるという形になっています。その辺をご理解いただきたい。

○中山委員 どうもありがとうございます。よく理解できました。

○西村会長 ありがとうございます。イメージ的には、町会というのはあってもというところは、確かにありますけれども、任意団体というか町会というか、私、横浜ですけれども、自治会のない、町会のない地域もあるというような実態で、分かりました。

1つ、私が抜かしてしまって、自動通話録音機について、ご報告をいただく必要がありましたね。失礼しました。

○松原委員 新宿区の安心・安全対策担当の松原です。自動通話録音機の貸出しについて、お話をしたいと思います。

まず最初に、令和6年中の新宿区内の特殊詐欺の認知件数、資料でも入れさせていただきました84件ということで、令和5年と比べて27件増加しております。令和に入ってから、一覧表に載せましたが、件数の平均が85.3件ということで、なかなか詐欺の被害、高止まりの状態にあります。被害額ですね、2億8,800万円、1件当たりの被害金額は340万円というこ

とで、一般の方からすれば大金がだまし取られているという現状になります。

私見もあるのですが、特殊詐欺の被害がなかなか減らない事情というのは、先ほど来、消費者のリテラシーという話があるんですが、詐欺の手法、新しい手口が次々と生まれてくるというところがあって、やはり詐欺だと見抜くことが難しいということが考えられます。最近では、四谷署の資料にもついております警察官を語った手口、これも非常に巧妙で、なかなか難しいですね。ネットでも、実際の会話のものがあります。私も実際に聞きましたが、確かに見抜くのは難しいです。そういった状況ということが、詐欺の被害がなかなか減らないというところがあります。また、警察官だとか区役所、そこにいるメンバーから電話がかかってきて、それを疑えというのはなかなか、我々も信頼を第一としている仕事ですので、ただ、そう言わざるを得ない状況なのかなというところはあります。

特殊詐欺の犯人ですね、決して直接会うようなことはしません。電話で接触することが多くて、特に過去の名簿を基に電話をかけてくるということが分かっております。信頼ある立場の警察官だとか区職員を名のって、話し方も非常に巧妙ということで、一度話してしまうと見抜くのは非常に困難だと。

詐欺に遭わない対策として、1番は電話に出ないこと、これが被害に遭わないための最も有効な手段になります。知らない人からの電話には出ないという事前の対策が重要になります。どんなに犯人が新しい手口を用意しても、電話で話をしなければ、だまされることもなく、被害に遭う機会も少なくなると、こういった被害に遭う機会を減らしていくことが重要だということで、区では自動通話録音機を無償で貸し出すという事業を行っております。先ほど後藤先生も話した、システムとして接触できないようにということで、詐欺の場合だと、犯人から各家庭に電話をかけてくるので、こういった犯人からの電話をシャットダウンするための機械ということで、ご理解いただければというふうに思います。

自動通話録音機、区の危機管理課のほかにも、各特別出張所だとか区内の4警察署においても貸し出しております。自動通話録音機というのは、ご存じかと思うんですが、電話機と回線の間に接続をして、相手が電話をかけてきたら、直ちに警告のメッセージを鳴らします。警告のメッセージの内容としましては、この電話は振り込め詐欺の犯罪被害防止のため、会話内容が自動録音されます。これから呼び出しますので、このままお待ちくださいというメッセージが流れます。呼び出し音が鳴る前に音声メッセージが鳴るので、犯人への警告を与えることができるということです。ほとんどの犯人は、こういった録音されることを嫌がりますし、詐欺に対して対策を取っている家庭だということが分かれば、警戒心を持って電話

を切ってしまうという効果が認められます。

今最近、ニュースで皆さん聞いている闇バイトの強盗の話ですね。こういった、彼らは何を基にそういった被害となる家庭を選んでいるのかというところで、こういった通話の中で資産状況を聞き出すということで、そういったものを名簿に加えていって、この家にはお金がある、この家には若い人が住んでいないということで、こういった情報を基に強盗を敢行しているということも考えられておりますので、今の闇バイトの強盗事件の被害対策にも効果が期待できるものと考えております。そういった犯罪だけではなくして、今議題に上っております悪質商法ですね、こういったものも、電話に出ないことで未然に防止できるという効果があります。

こういった自動通話録音機ですね、今、携帯電話へかかってくる特殊詐欺というのも増えてはいるんですが、やっぱりいまだに名簿に基づいた電話、一定数かかってくるおいて、今申し上げた詐欺、悪質商法、強盗という様々な場面で効果が期待できるものですので、区としても区民の方々、多くの家庭でそういった効果を宣伝しまして、詐欺被害とか悪質商法の被害、そういったものを防止するために広めていきたいというふうに考えております。

以上です。

○西村会長 ありがとうございます。

山本委員、何か付け加えることございますか。

○山本委員 お配りしたチラシについて、ちょっとお話をさせていただきます。2部、今日お配りさせていただいておりますので、最初に警察官を装った電話に注意というところのチラシをちょっと見ていただきたいと思います。

去年、急激にこの手口の数が増えて、今まさにこの手口を減らせば、もう半減するんじゃないかというぐらい数が増えております。なので、皆さんにぜひ知っておいていただいて、注意喚起をしていただきたいと思います。

警察官を装って電話をしてくるというのは、これ、固定電話というよりも、今、携帯電話にかかってくることが多いですね。しかも、これまでの特殊詐欺の被害というのは、孫や息子を語ってのオレオレ詐欺というのは、やはり高齢者に対するものが多かったんですが、これはもう20代から60代の現役世代の方々が被害者になっているというのが現状でございます。

携帯電話ですので、例えば、仕事に自分の携帯に電話がかかってきて、いきなり警察官を語った者が、あなたの名前が詐欺事件の中で出てきていると、例えば、あなたの名義の口座がそこで使われているというようなことを言われて、あなたも犯人として捕まるおそれが

ありますよと、捕まりたくなければ、こういう手続をしてくださいという話になるんですね。入り口は警察官語りなんですけれども、ほかに、ここにも書いてあるように、最初は総務省だとか通信事業者を名のって、未納料金というような話から入って、話をしているうちに、途中で急に警察官に替わりますという流れも実際に起きております。

そういう中で警察官を語って、まず、それで警察と信じてしまうんですけれども、その信じてしまう理由として、実はこの表示される電話番号が、実在する警察の電話番号が表示されているというのがある。ただ、+81とか、頭が国際電話の回線で来るときに、普通の電話だったら、携帯であれば090で来るんですけれども、+8190というのが、日本だと83ですかね、+8390というふうに始まるんですね。それ以降は同じ番号になるので、実際に去年ニュースにもなっているんですけれども、この被害を受けた方が、また詐欺だなと疑ったらしいんですけれども、相手から電話番号見てくださいと、調べてもらえば分かりますよと言われて、番号を確認して、インターネット等で調べると、頭の+の数字以外のそこから後ろは全く警察の電話番号と一緒にだったと、で、うっかり信じてしまったというのがあるんですね。ですので、そういう中で、もう信じてしまうと云われるがままになってしまいます。

そこで、LINE等のトークアプリに誘導されて、そこで警察手帳の画像を見せられたり、逮捕状の写しを見せられたりして、個人情報色々聞かれていくうちに、最終的には逮捕されないために、いろんな保釈金を払えば大丈夫だというようなことで、またそれについても、一旦払ってもらえば後で返しますというような話をして、ああ、返ってくるんなら大丈夫だなとうっかりだまされて、そこでまたネットバンク等を使ってその場で振り込んでしまうんですね。

そういう手口が今非常に多くて、こうなると、警察はその場に全くタッチできない状態があるので、犯人を捕まえることもできないし、未然に防ぐこともできないというところで、まずこういうことがあるというのを皆さんに知っていただくことで、もしも電話を受けたときに、これは詐欺だなと気づきを持っていただくために、裏側ですね、警察官は公務でトークアプリは使いません、警察官がトークアプリに誘導する、もうそれで詐欺です。警察手帳だったり、逮捕状の写しをスマホで見せることもありません。ましてや、お金を要求することは絶対にありません。この3点をしっかり覚えておいていただいて、電話の中で、話の中で、もしこのキーワードが出てきたときには間違いなく詐欺だなというところで、また気づいたときも、断るのが難しいとかというのはあると思うんで、そのときには、必ず地元の警察に相談してから折り返しますのと言っていただければ、もう犯人はそこで打ち切っちゃ

います。むしろ、向こうから電話を切ると思いますので。

必ず、先ほど話あったように、電話に出ないというのがまず被害を防ぐ第一なんですけれども、+の数字がついているものは国際電話だなと思って、もし海外の友達とかがいればまた別ですけれども、ない人は、その番号が表示されただけで出ないと。万が一出てしまって話をしてしまったら、地元の警察に確認して折り返しますと言っていただければ、そこで防げると思いますので、ぜひ今起きていることが、こういうことがあるというのを覚えておいていただければ、必ず詐欺と気づけると思いますので、結構この手口でいろいろ法律を学んでいる人だとか会社の社長だとかいますので、注意してもらいたいと思います。

先ほど言ったように、チラシ幾らでも準備してお配りしますし、要請していただければ、そちらに出向いて話もさせていただきますので、今後ともよろしくお願いします。

あともう一つ、このデジポリスですね。これ、携帯のアプリなんですけれども、これインストールして使っていただくと、地域の情報等を、今現在、自分の地域でどんな事件が起きているとか、そういう情報も取り入れることができますので、もし興味があればちょっと入れていただいて、利用していただければと思います。またこれ、痴漢の防止のためにも使えるというところなので、ここでちょっと時間ないので、また改めて説明させていただきます。ありがとうございました。

○西村会長 ありがとうございます。司会の手際が悪くて、時間が延びてしまって申し訳ございません。

最後に、この会がこれで終わりますので、協議会自体としてはですね。今日ご発言いただかなかった方で、何かご発言あればぜひお願いしたいと思います。よろしいですか。

宮崎委員、何か。簡単をお願いします。

○宮崎委員 さっきのチラシに付け足してほしいのです。区の職員と名乗る人から、私の携帯に詐欺の電話があったのです。その時、私が区役所に確認に行きますって答えたら、プツンと電話が切れました。ですから、カウンセラーの立場としては、「区役所の高齢課の者です」と電話がきたら、必ず相手の言葉を繰り返しをしてみてください。「区役所の高齢課の人ですね」と。そうすると、ちょっと冷静になれます。私もうっかり引っかかりそうだったのですが、途中で気がついたから未遂に終わったんです。こっちが何もない状況で聞いていると、詐欺師の話をのみ込んでしまうのです。なので、「相手が言ったことを必ず繰り返さない」というのを指導の中に入れてください。たとえば「区役所の何々さんですね」と繰り返す。名前聞き直すとか。次に「銀行はどこですか。忙しいでしょうから、私が代わりにあなたの

銀行の世話をしてあげます」と電話の向こうのニセ職員が言うんです。その相手の言葉に対しても繰り返すことでこちらの気落ちが落ち着いて、詐欺の防止になると思います。

○西村会長 ありがとうございます。

長くなりまして申し訳ございません。

今日、ご意見お出しできなかった部分、あるいはご発言した方でも追加ありましたら、またメール等でお出しただいて、10年総括の完成をさせたいと思います。

以上で議論のほうを閉じたいと思います。

最後に、課長のほうから。

○事務局

貴重なご意見ありがとうございました。今後の消費者行政に活用していきたいと思います。

本日はありがとうございました。

○西村会長 どうもありがとうございました。