

第 5 期新宿区消費生活地域協議会の取組みについて

1 主な協議・報告内容 抜粋

(1) 消費者教育の推進

①デジタル時代の消費者教育・消費者啓発のあり方

消費生活相談において、SNS をきっかけとしたトラブルや、インターネット通販等に関するトラブルが増加しており、デジタル化が進展した社会では、全ての消費者が消費者トラブルに対してぜい弱となる可能性があると言われている。こうした社会背景を踏まえ、第 5 期では、デジタル時代の消費者教育及び消費者啓発のあり方を論点とし、消費者教育と安全確保を一体として推進するという方向性で取りまとめるべく協議を行った。

デジタル社会の危険性を認識していない人に対しては、動画の作成や配信が注意喚起に効果的であるという協議会の意見を受けて、区は令和 6 年 1 2 月にデジタル作品コンテスト及び新宿消費生活センターマスコットキャラクターの公募を実施し、入賞作品をインターネットや区内大型ビジョンで放映する等の啓発を行った。

また、学校における消費者教育については、デジタル教材の充実、直接子どもに向けて話す機会の創設、教員に向けた説明書の作成、効果についてのフィードバック等の意見が出された。

なお、デジタル化が進展していくなかで、日々新たに発生する消費者トラブルに対し、法律や制度の改正では対応しきれなくなっている現状において、消費者トラブルの防止に向けた AI 等を活用した技術開発を進めていく必要があるとの意見も寄せられた。

②消費者トラブルについて

投資グループや著名人の名前を使った投資勧誘により、個人名義の口座に投資資金を振込んだり、副業の高額サポートを受けるために遠隔操作アプリを使用して多額の借金をさせられる等の相談が多くなっている。いずれも SNS をきっかけとしたトラブルで、若者から高齢者まで年齢は関係なく被害にあっている。デジタル化が進む中で、消費者トラブルを回避するためにはインターネットリテラシー向上に取り組む必要がある。

③消費生活展（令和 5 年 11 月開催）の報告

タイトル「選ぶ力が未来を変える！賢い消費者になろう！」

会場：サナギ新宿前イベントスペース

内容：パネル展示、ワークショップ、ステージイベント

来場者 4,340 人

④消費生活イベント（令和6年12月開催）報告

イベント名：不適切にもほどがある！デジタル時代の悪質商法

第1部：消費生活センターマスコットキャラクターお披露目式

消費生活デジタル作品コンテスト表彰式

第2部：講演会「ディスプレイの向こうは魑魅魍魎の世界 デジタル時代と消費者」

講師 菊地 幸夫（弁護士）

参加者 94名

(2)消費者安全の確保

①悪質商法被害防止支援事業

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り、次々販売による二次被害を防止するため、平成17年度から事業を実施している。協議会では、区消費生活センターでの相談事例を報告し、学識経験者の委員からの解説や、自身の経験などを交えたご意見など、活発な意見交換を行った。

②悪質商法被害防止事業実施要綱の改正

障害者の団体や支援事業者が、悪質商法被害ネットワークの構成員であることがわかりにくいとの意見を受け、悪質商法被害防止事業実施要綱の改正及び悪質商法被害ネットワークのイメージ図の改定を行った。

(3)「新宿区消費生活地域協議会 10年の総括」について

新宿区消費生活地域協議会が発足してから10年を迎えるにあたり、2019年3月に作成した「新宿区の消費者行政のあり方について ―新宿区消費生活地域協議会における論点整理―」について、それ以降の協議会での議論も含めて論点を整理し、記録するために作成した。

2 会議の開催及び協議内容

【令和5年度】

●第1回 令和5年7月4日開催

議題 1 報告事項

(1)第4期新宿区消費生活地域協議会の取組みについて

(2)令和4年度新宿消費生活センターの相談概要及び取組みについて

2 協議事項

(1)消費者教育の推進について

①若者の消費者相談の傾向と未然防止に向けた消費者教育について

- ②第 41 回くらしを守る消費生活展の実施について
- ③中学生向け消費者教育副読本について
- (2) 消費者の安全確保について
 - ①令和 5 年度悪質商法被害防止ネットワークの取組みについて

●第 2 回 令和 6 年 2 月 8 日

議題 1 報告事項

- (1) 第 41 回くらしを守る消費生活展の実施報告について

2 協議事項

- (1) 「新宿区「消費生活地域協議会における論点整理（平成 30 年 2 月 27 日）」の振り返りと今後の取組みについて
- (2) 消費者教育の推進について
 - ① デジタル時代の消費者教育・消費者啓発のあり方について
 - ア アンケート集計報告
 - イ 消費生活相談事例（デジタル化社会における消費者被害）
 - ② 中学生向け消費者教育副読本の改訂について
- (3) 消費者安全の確保について
 - ① 令和 5 年度悪質商法被害防止ネットワーク連絡会の実施について
 - ② 新宿区悪質商法被害防止支援事業実施要綱の改正について
 - ③ 自動通話録音機の貸出し事業について

【令和 4 年度】

●第 1 回 令和 6 年 8 月 1 日 開催

議題 1 報告事項

- (1) 令和 5 年度新宿消費生活センターの相談概要及び取組みについて
- (2) 悪質高額請求被害防止キャンペーン実施報告
- (3) 新宿区消費者講座「スマートフォン体験会」実施報告
- (4) 「消費生活デジタル作品コンテスト作品募集」及び「新宿消費生活センターマスコットキャラクター募集」について

2 協議事項

- (1) 新宿区の消費者行政のあり方について
- (2) 消費者教育の推進について
 - ① 消費者相談の傾向と未然防止に向けた消費者教育について
 - ② デジタル時代の消費者教育・消費者啓発について
- (3) 消費者安全の確保について
 - ① 令和 6 年度悪質商法被害防止ネットワークの取組みについて

●第2回 令和7年1月30日 開催

議題 1 報告事項

(1) 消費生活イベントの実施報告について

- ① 「消費生活デジタル作品コンテスト作品募集」及び「新宿消費生活センターマスコットキャラクター募集」の選定結果について
- ② 講演会について

2 協議事項

(1) 「新宿区消費生活地域協議会 10年の総括」について

(2) 消費者教育の推進について

- ① 消費生活相談事例（デジタル終活）について
- ② 若年層向けの啓発について

(3) 消費者安全の確保について

- ① 新宿区の悪質商法被害防止支援事業について