

令和8年度 第1回

新宿区消費生活地域協議会

令和8年8月10日（月）

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 ただいまから、令和 8 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。

本日はお忙しい中ご出席いただきまして、誠にありがとうございます。

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、瀬沼宏樹と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、着座にて失礼いたします。

委員の皆様におかれましては、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、係員がマイクをお届けいたしますので、そちらをご使用ください。

それでは、開会に当たり、文化観光産業部長の村上よりご挨拶を申し上げます。

○村上委員 皆様、こんにちは。文化観光産業部長の村上です。

本日はお忙しい中、お集まり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、日頃より新宿区の消費者行政にご理解、ご協力を賜りまして心より感謝申し上げます。

本協議会は、平成 27 年度に発足をいたしまして、令和 7 年度と令和 8 年度のこの 2 か年につきましては、第 6 期といたしまして、委員の皆様には新宿区における消費者教育と消費者安全確保についてのご検討をいただいているところでございます。

令和 7 年度、昨年の中宿消費生活センターへ受けた消費生活相談の件数は 4,310 件、令和 6 年度が 3,815 件でございましたので、非常に多く件数としては伸びております。5 年ぶりに 4,000 件を超えているような状況でございます。

内容といたしましては、物価高騰による家賃の値上げ、しかも高額な値上げですね、それですとかリースバックに関するトラブルなど、住むところを失うような重大な内容のご相談も多く、解決のためには、警察の方々をはじめ関係機関との連携がますます重要となっております。区でも消費生活相談を受けるとともに、各種媒体を使って情報提供や注意喚起に努めているところです。

本日もこれまで同様、忌憚のないご意見を委員の皆様から賜りましてご協議をいただいた結果を、区の消費者行政に生かしてまいりたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

簡単ではございますが、開会の挨拶とさせていただきます。

本日はよろしくお願いいたします。

○事務局 ありがとうございます。

それでは、ここで、本日配付した資料について確認いたします。

皆様の机上へお配りしている資料の一番上に次第が載ってございまして、次第の一番下に配付資料と書いてございます。その配付資料を基に、資料の確認をお願いいたします。

それでは、資料1、新宿区消費生活地域協議会の委員名簿でございます。資料2、令和8年度新宿区の消費者行政、また令和8年度版新宿区の消費者行政をまとめた概要版がございます。続きまして、資料3学校出前講座の実施についてとありますが、小学生向け消費者教育出前講座の実施について、その資料でございます。次に、資料4、アウトリーチ型消費者相談について、次に資料5といたしまして、令和8年度中学生向け消費者教育副読本作成委員会要旨、そして資料6、相談につながれば防げたかもしれない定期購入トラブル、そして資料7-1、見守り活動における金融機関の役割について、こちらがホチキス留めで資料7-1から7-2、7-3、7-4までが留めてある資料になります。その裏、次第には裏面もございまして、参考資料、新宿区立中学校用消費者教育副読本「消費社会を学ぶ」というものがございます。

以上が本日の資料となります。

あと、すみません、見守り関係者への情報提供の強化について、その資料もございます。

以上が本日の資料になります。資料に不足がある方は挙手をお願いいたします。よろしいでしょうか。

そうしましたら、次第の3番、委員の紹介についてに移りたいと思います。

令和8年7月1日付で7名の委員の交代がありました。改めて、委員の皆様には自己紹介をお願いしたいと思います。時間の都合上、所属とお名前のみをご発言いただいて、その場で着席したまま一礼していただくだけで結構でございます。

それでは、後藤会長のほうからお願いいたします。

○後藤会長 それでは、着席したままで失礼します。

会長を務めます後藤と申します。早稲田大学名誉教授、弁護士をしております。よろしくお願いいたします。

○柿野委員 柿野と申します。昭和女子大学の大学院の教授をしております。どうぞよろしくお願いいたします。

○志水委員 東京弁護士会所属、池袋総合法律事務所の弁護士の志水と申します。よろしくお願いいたします。

- 岩澤委員 消費生活センターの相談員、岩澤です。よろしくお願いします。
- 宮崎委員 消費者団体連絡会、宮崎冴子です。よろしくお願いいたします。
- 土屋委員 公認会計士の土屋晴行といいます。目白の駅前で公認会計士事務所を経営しています。よろしくお願いします。
- 井元委員 公募委員の井元です。どうぞよろしくお願いいたします。
- 佐山委員 新宿警察署の生活安全課長をしている佐山と申します。どうぞよろしくお願いいたします。
- 浅見委員 新宿区危機管理課の浅見と申します。よろしくお願いいたします。
- 加治屋委員 新宿区福祉部高齢者支援課長の加治屋と申します。よろしくお願いします。
- 出沼委員 新宿区障害者福祉課長の出沼と申します。よろしくお願いいたします。
- 内藤委員 障害者団体連絡協議会副会長の内藤です。新宿区手をつなぐ親の会の会長もしております。よろしくお願いします。
- 松本（亀澤委員代理） 本来ですと、管理者である亀澤という者がこちらに来るべきはずなのですが、ちょっと今日、所要でお休みいただいていますので、代わりに私が、来ています。落合第二高齢者総合相談センターの松本と申します。よろしくお願いいたします。
- 友田委員 新宿区民生委員・児童委員協議会からまいりました友田と申します。よろしくお願いいたします。
- 中山委員 新宿区社会福祉協議会事務局長の中山といいます。よろしくお願いいたします。
- 古賀委員 牛込第三中学校校長、古賀です。よろしくお願いします。
- 村上委員 文化観光産業部長の村上です。よろしくお願いいたします。
- 事務局 ありがとうございました。

本日は、天神小学校長の田内様、そして総合芸術高等学校教諭の山田様、教育指導課長、波多江課長、商店会連合会の丸山様、また新宿区町会連合会の品川様がまだ到着しておりませんが、田内校長が前に会議が入っているということ、あと山田委員も遅れて参加される予定でございます。それと、それ以外の品川会長、丸山様、波多江課長におきましては、本日所要につき欠席となっております。

それでは、委員の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、半数以上の委員の出席が会議成立の要件となっておりますので、本日の会議は成立となります。

それでは、これよりの進行を後藤会長にお願いいたします。

○後藤会長 それでは、お手元の次第の４の（１）でありますけれども、令和７年度新宿消費生活センターの相談概要及び取組について、事務局よりご説明、ご報告をお願いいたします。

○事務局 事務局の消費生活就労支援係長の結城と申します。よろしくお願いいたします。

すみません、着座にて失礼いたします。

本日は資料２といたしましてクリーム色の冊子、令和８年度版新宿区の消費者行政とホチキス留めの概要版を用意しております。本日は概要版を使って説明させていただきます。

まず、（１）消費生活センターにおける相談体制ということですが、ア、消費生活相談、イ、弁護士相談、ウ、多重債務特別相談、エ、ホストクラブ等での高額請求被害に関する法律相談を実施しております。エのホストクラブ等での高額請求被害に関する法律相談は、令和７年度より消費生活就労支援課の所管となりました。それぞれの相談の内容につきましては、そちらに記載されているとおりでございます。

次に、２ページの（２）消費生活相談の現況です。

アの相談件数の推移ですが、令和７年度に消費生活センターに寄せられた相談件数は４,３１０件と、前年度の３,８１５件から大幅に増加いたしました。令和３年度以降は３,８００件台で推移しておりましたが、５年ぶりに４,０００件を超えたこととなります。

次に、イの年代別相談件数の推移に移ります。令和７年度は、２０代が７４０件と急増し最多となりました。次に多かったのが７０代以上で７３４件、その次が３０代で６３４件でした。２０代の相談内容といたしましては、賃貸アパートの退去時の原状回復トラブルや物価上昇などによる家賃値上げに関することが多くなっており、区の相談件数の多い商品、役務分類の上位１０項目で最も多かったレンタル、リース、貸借と関連があると考えられます。

次に、５ページのエ、特殊犯罪相談件数の内訳です。表の３をご参照ください。店舗購入以外の特殊犯罪の相談件数は１,９４２件、全相談件数の４５.１％となっております。内訳を見ますと、通信販売の相談が約７４.５％と、令和６年度より増加しており、サプリメントや化粧品等のお試しだけのつもりで申し込んだものが定期購入となってしまっていて、解約したいができなかったというご相談が多くありました。

次に、オの総括になりますが、この一、二年で物価上昇などによる家賃値上げや賃貸アパートの退去時の原状回復トラブル相談が増えております。安易に請求された金額を支払わず、借主と貸主が話し合っ合意点を見つけていくことが、解決につながるということです。また、生成ＡＩなどデジタル技術の進展により、ディープフェイクやダークパターンなど消費者を欺く技術も巧妙化しておりまして、ＳＮＳをきっかけとした契約やキャッシュレス決済

などのトラブルに関する相談が引き続き増加しており、消費者にはデジタルリテラシーが求められております。

続いて、2の消費者被害防止の取組についてになります。

(1) 悪質商法被害防止支援事業は、悪質商法の被害を受けやすい高齢者や障害者などの生活に密接に活動している方々の協力を得て、悪質商法被害防止ネットワークを構築し、ネットワークを活用した連携、通報体制により、潜在化しやすい高齢者などの被害の早期発見、未然防止を図るとともに、被害の拡大防止と救済につなげているものです。ネットワークの参加事業者数は101事業者となっております。

(2) の消費者情報の提供でございますが、記載のような消費者への注意喚起や啓発を行いましたが、消費生活センターのマスコットキャラクター、マモるんを活用した啓発の一例として、お席のほうにウエットティッシュをお配りしております。このような形でマスコットを入れて商品をお配りして、消費生活センターの啓発を行っております。

(3) の出前講座につきましては、区内の学校、地域団体、高齢者関連事業者等が消費生活に関する学習会や講座を開催する際に、消費生活相談員を講師として派遣するもので、令和7年度は7件、776人の参加がありました。

(4) の学校出前講座と(5) アウトリーチ型消費者相談の実施につきましては、別途ご説明をさせていただきます。

概要に記載はございませんが、新宿区内の消費者団体で組織されている新宿区消費者団体連絡会と情報交換や協働事業を行ったほか、消費者活動促進等事業助成制度により6つの消費者団体の7事業に活動経費の一部を助成するなど、消費者団体の育成や活動の活性化を図りました。また、消費者教育の一環として、委託講座を合計19講座実施いたしまして、305名の参加をいただきました。

令和7年7月4日、5日の2日間で、「エシカル消費 地球にやさしい買い物を」テーマに消費生活展を開催し、約9,000人の方にご来場いただきました。その他のご報告につきましては、詳しくはクリーム色の冊子のほうでご確認いただければと思います。

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をご説明させていただきました。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの事務局の報告を受けまして、皆様よりご質問やご意見をお出しください。よろしくお願いいたします。

○柿野委員 ご説明ありがとうございました。

今の相談の傾向などの中でも、生成AIであるとかディープフェイクみたいなところで、消費者のデジタルリテラシーが重要だというふうなことも書かれてございますけれども、そういった時代の変化に合わせて、啓発の内容とかの見直しであるとか、情報提供の仕方の見直しみたいなところというのは、令和7年度の変化に取り組めたことというのはあったでしょうか。

○事務局 消費生活センターで配付している情報誌ですとか、そういった中で、このディープフェイクと、あとダークパターンについても触れております。また、区で配信する区のツイッター、Xですね、そういった中でも、デジタル技術を利用した詐欺の情報ですとか、そういったものを紹介させていただいております。

また、警察と連携しながら、区民の方に注意喚起も行っております。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

ほかにございますでしょうか。

よろしくお願いします。

○宮崎委員 新宿区消費者団体連絡会、宮崎です。

机上配付させていただいております、消費者大学で「防ごう！契約トラブル」という委託事業を受託しております。1回目は台風でできなかったのですが、自分が被害受けたとか、いまだにトラブルをおっしゃらないんですけれども、ワークショップなどやりますと本音でいろいろ語ってくださいます。そうしたトラブルを未然に防ぐコツなどもお話ししたんですけれども、消費生活に関する相談及びトラブル防止は区のほうでも力を入れていただけると有り難いと思っております。

以上です。

○後藤会長 ありがとうございます。

区のほうから何かご説明とかはございますか。

○事務局 そうですね。ダークパターンとかディープフェイクについてなんですが、ディープフェイクというのは、最新技術を使いまして、有名人にそっくりな画像をつくって、あたかもその方が宣伝しているようなものでしたり、災害のときに、こういった被害が出ているというような映像がネットで流れたりするんですけれども、実はそれがダミーの映像であったり、そういった本当に巧妙化してきています。なので、情報の発信元を確認して、本当に、例えば、警視庁の偽警察官ですとか、そういっただます手口もございますので、そういった

ものの情報の信憑性をしっかりと確認すること。

例えば、電気料金の未納が起こっていて、今すぐ払わないと電気が止まるですとか、そういったことがあっても、電力会社に電話してから振り込むようにするですとか、被害を防止する策というのはございます。なので、具体的な情報を今まで以上に区民のほうに向けてやればというふうに考えております。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

ほかにございますでしょうか。よろしいですか。

それでは、次第の第4（2）になりますけれども、学校出前講座の実施について、事務局よりご報告お願いいたします。

○事務局 学校出前講座の実施について、事務局より報告いたします。

消費生活就労支援課、井上と申します。よろしくお願いいたします。

着座にて説明させていただきます。失礼いたします。

お手元の資料3をご覧ください。

デジタル化やAI技術の伸展により、消費取引の在り方は大きく変化し、消費者の利便性は飛躍的に向上しています。一方で、インターネット上での悪質な勧誘等デジタル技術を悪用した新たな消費者トラブルも増加しております。こうしたトラブルの未然防止のみならず、自立した消費者の育成のため、若年層への実践的な消費者教育の推進が求められています。

これを踏まえ、区では、令和7年度から区内小学校を対象とした学校出前講座を実施しております。昨年度は、2校で合計4クラスに授業を行いました。今年度の実績につきましては、現時点ではゼロ件となりますが、年明けの3学期に昨年度とは別の2校、計6クラスでの授業を予定しております。お金の使い方やゲーム課金など、児童が身近な消費生活に考えることができる内容としていく予定でございます。

また、学校以外でも、消費者教育に触れる機会を広げるため、夏休み期間に児童館を利用する児童を対象に、お金の使い方をテーマとした消費生活ミニ講座を企画いたしました。8月3日に1館で実施をいたしまして、今後3館での開催を予定しております。こうした取組を通じて、児童が消費生活について考えるきっかけづくりを進めるとともに、実施後の感想や学校からの意見も参考にしながら、内容の充実を図ってまいります。

引き続き、小学校での出前講座の実施を進めるとともに、様々な機会を活用しながら若年層への消費者教育に取り組んでまいります。

事務局からの報告は以上でございます。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの事務局のご報告を受けて、何かご質問等ございますでしょうか。

今の資料3に書いてあるのは小学校向けということなんですが、中学校とかほかの、小学校以外だともう既に行っているということでした。何かその辺の状況ということをご説明いただけたらと思いますが。

○事務局 小学校以外のところでも、今、ご協力いただければの話なんですけれども、やはり今、中学校に向けての消費者教育につきましては、後ほど説明をする予定なんですけれども、消費者教育の副読本を、区立中学校の教員の方のお力もいただきながら副読本を作成しまして、授業の中で取り入れていただくといったところをしております。ですので、小学校同様に、中学校におきましても、そういった授業の時間をいただいて、消費者教育を行うことも取り組んでいけたらというふうに考えております。

また、これも、今ご協力いただける児童館の中で、紙芝居を消費生活センターで作成いたしまして、例えば、お小遣いをもらったときに、どのようにお金を使うべきかということ伝えるような紙芝居を実施しております。内容といたしましては、お金をもらった子どもが、ついつい自分が使いたいお菓子やガチャガチャのために、もらったお金をすぐ使い切ってしまうんですね。使い切ってしまったんですけれども、後々本当に欲しいものが出てくると。計画的に使っていれば、そういったことも対応できてきちんと買えたのにとということで、使うお金とためるお金を分けて使ってうまく生活していこうと、そういった内容になっております。ですので、消費者教育につきましても、若い頃から、小さい頃からそういったところで触れられるようにというふうには、工夫を進めているところです。

○後藤会長 ありがとうございます。

ほかにごございますでしょうか。よろしいですか。

それでは、次第4の(3)になりますけれども、アウトリーチ型消費者相談について、事務局よりご報告をお願いいたします。

○事務局 こちらにつきましては、私、瀬沼から説明させていただきます。

アウトリーチ型消費者相談です。こちらにつきましては、資料にありますように、独居高齢者、また認知症の高齢者は、被害に遭っていること自体に気づいていない、また、被害に遭っても1人で抱え込んでしまう傾向があるということで、相談を待っているだけではなく、アウトリーチ型、消費生活センターのほうから出向いていく、そういった解決のやり方について取り組んでいこうというものです。

消費者トラブルにつきましては、インターネットの普及や電子商取引の増加につきまして、非常に複雑化、多様化しているところです。ですので、この1以降につきましては啓発活動に取り組んでおります。

まず(1)、啓発活動の強化、こちらにつきましては、高齢者の生活支援者に対する周知強化でございます。その高齢者自身ではなく、介護ヘルパーさんですとかケアマネジャーさんですとか高齢者総合相談センターですとか、そういった高齢者の生活に密着したサービスを行う方々に対して見守り活動をしていくために、こういったトラブルがあるというようなことを強化していくものでございます。

そちらの周知活動を行うに当たり、高齢者はだまされているのではないかと気づいていただいて、消費生活センターに通報していただくような、そういう方面につながっていけばいいと考えております。

周知活動の実施回数につきましては、令和8年度7月末現在で5回取り組みました。令和7年度には7回、令和6年度には10回となっております、こちらのほうは、年間を通じて6年度、7年度の実績を超える回数を出していきたいと思っております。

また、(2)出前講座の実施回数の増です。こちらにつきましては、町会、自治会、高齢者クラブなど、その他住民の方々の任意の団体ですとか、そういった方々に対する出前講座の回数を増やしていこうというものでございます。令和8年度におきましては、7月末現在で7件、年間の実施回数が右側に書いてございますが、令和7年度は7回、令和6年度におきましては14回の取組となっております。

続いて、裏面になります。

(3)小・中学校での出前講座の実施回数の増、先ほども資料3で説明した学校出前講座につきまして、実施回数の増をしていくといったものです。令和8年度におきましては、7月末現在ではゼロクラスですが、年間を通して今、6クラスの実施を予定しております。令和7年度におきましては4クラス実施いたしました。こちらにつきましては、令和7年度、昨年度から新規開始したものですので、令和6年度以前におきましてはゼロクラスという実施回数になっております。

続きまして、2、戸別訪問の強化でございます。こちらは、足が不自由ですとか、そういった理由によって窓口に来られない方、また被害が長期化、深刻化しているものにつきまして、相談員によって戸別に訪問して、そういった消費者トラブルの解決をしていく戸別訪問の強化をしていくというものです。令和8年度におきましては、7月末現在でゼロ件となっ

ております。7年度は2件、6年度は1件という実績がございます。

こちらにつきましては、悪質商法被害防止ネットワークといいまして、介護支援事業所や民生委員の方々等で構成しているネットワークがございます。そちらのネットワークからの通報を基に、戸別訪問の実施をしていければと考えております。

事務局からの説明は以上です。

○後藤会長 ありがとうございました。

それでは、ただいまの事務局の報告を受けまして、ご質問やご意見ございましたらお出しください。

よろしくお願いいたします。

○内藤委員 ご説明ありがとうございます。

啓発活動の強化という（１）のところなんですけれども、生活支援者に対する周知強化とおっしゃっていましたが、どういった内容を周知しているのかというのが全然見えてこないなので、説明していただけると助かります。

○事務局 周知活動の内容につきましては、まず第一に、消費生活センターの認知度向上というものがございまして、まず、消費生活センターの認知度が今は65%程度になっております。そのセンター自体の存在を知っていないと相談にも来られないので、まず消費生活センターの認知度を向上していくということが1点目です。

そして、2点目といたしましては、出前講座を実施していきまして、区民の方々に身近なところで、はやりがちな消費者トラブルに関する講座、このトラブルの傾向、予防策、もし引っかけってしまった場合の対応策というものを知らせる、その講座を、ぜひ呼んでくださいというような周知強化をしております。

また、第3に、本当にはやっている消費者トラブルをお伝えしております。新宿区におきましては、賃貸ですとかリースですとか、そういったものと、あと架空請求ですとか、そういったところでだまされる方が多くございます。ですので、その代表的な手口につきまして、周知をしているところでございます。

○後藤会長 よろしいですか。続けて何か。

○内藤委員 内容は分かりますが、どのように周知しているか。

例えば、生活を支援している人を集めて講義をしているとか、そういう場所に出前講座をされているとか、教えていただけますか。

○事務局 まず、周知強化につきましては、既にある会議体がございまして、ちょっとお時間

いただけないかということで、冒頭の5分から10分いただいて、消費生活センターが来ましたと、認知度が下がっているという現状もございましたので、そういったところをすると。

既にある会議体で周知するというものと、あと、出前講座を実施していただければ、30分ですとか1時間ぐらいの講座を、現に消費生活相談に乗っている相談員のほうから、直接その対策ですね、引っかかってしまった場合の対応策ですとか未然に防ぐための策について知らせるといった内容です。

○内藤委員 知的障害の会や障害者団体の代表としてお願いしたいのですけれども、年に1回、身体障害者や知的障害者の相談員の集まりがあります。そこで相談員みんなに周知していただけると助かります。私から伝えるよりも、いらしていただいて、最初30分でいいので、お話ししていただけると有り難く思います。障害者福祉課とぜひ連携していただければ有り難いです。

○事務局 ありがとうございます。そういった組織がございましたら、ぜひ実施させていただければと思いますので、また後ほどお話をお願いします。

○後藤会長 そうですね。こういう会議をする意味というのも、直接にお願いをして、実施できるものをどんどん実施していくというのが、会議をする意味になりますので、よろしくお願いします。

○事務局 では、1つ追加で。

既に、一昨年度、障害者団体の方に呼んでいただいて、実際に出前講座を実施したことがありました。やはり、視覚障害者の方ですとか聴覚障害者の方ですとか、そういった場合って、確認できない情報が、健常者の方より少し制限がかかってしまうので、そのためにどう対策していくかという点におきましても、そういったことをやる意味があるのかなと思っております。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

ほかにございますか。

よろしくお願いします。

○土屋委員 土屋晴行です。

ちょっとお伺いしたいんですけれども、お聞きしていると、だまされないようにという予防の話ばかりなんですけれども、だまされちゃった人に対するフォローというか、それはどの程度行っているのか、そして、だまされちゃったら、もう一銭も戻らないのか、ちょっと戻ってきているのか、センターの動きによってですね。何かその辺のことあれば、だまされ

れた人に対する対応策というのだけちょっと教えていただけますか。

○事務局 被害に遭った後にどうなるかというお話ですね。

単刀直入に申し上げますと、事案によります。クーリング・オフですとか、そういった制度が使えるものに関しては、代金の一部ですとか、あるいは全部ですとか、そういったことが戻ってくる場合もあります。架空請求ですとかそういったものにつきまして、これを既に振り込んでしまった場合、その場合はほとんどが戻ってこないケースが実情ですね。

ですので、事前に防ぐということが非常に大切になってきます。危険な事業者を見分ける方法や、契約内容に信憑性があるかどうかを確認するポイントなど、被害防止につながる知識や手法について重点的に情報発信していくことが大切であると考えてございます。

○土屋委員 分かりました。

○後藤会長 よろしいですか。

これについては、被害が起きたら消費生活センターで相談するということが、まず第一に出てくるんですけれども、その後、なかなか解決が難しいということがあると、弁護士さんに相談するとか、そういうふうになってくると思うんですが、弁護士の立場として、志水先生、いかがでしょうか。

○志水委員 金額が多い事案ですとか、あるいはセンターのほうで典型的に解決が困難な案件なんかというのは、弁護士のほうに回ってくることは多々あるんですけれども、回収がどの程度できるかというのは、やはりそれも事案によるというところで、先ほどご紹介いただいたところとかなり近いところなんですけれども、例えば、国内の事業者さんで、ややこれは強引な商法だなみたいなものであれば、弁護士が交渉することによって一定割合返ってくるというのはある程度あるんですけれども、他方で、口座に振り込む形での詐欺、あるいは暗号資産で送金する形での詐欺ということになると、暗号資産を送金する形だとほぼほぼ回収できないですし、振り込む形のほうについては、口座を凍結したときに残高が残っていれば、そこから回収をすることができることもありますけれども、典型的には困難な割合のものが多いという類型だと思います。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

それでは、よろしいでしょうか。

○土屋委員 もう一つちょっとお話ししておくと、私、税理士を兼ねていて、税理士の相談なんかもやっているんですけれども、そうすると、被害に遭った人に対しては、被害の程度によって若干税金が安くなるという制度があるんですけれども、被害に遭った人というのは、

ほとんどもともと税金ゼロの人なんですね。ですから、税金安くなるよという手当てがあるんですけれども、そのメリットが受けられない人がほとんどだということで、ちょっとお話ししておきます。

○後藤会長 どうもありがとうございました。いろいろ物知りになって、どうもありがとうございます。

よろしくお願いします。

○宮崎委員 やっぱり区民側としては、絶対未然に防ぎたい。トラブルが起こってからは、なかなか取り返せないということです。もっと事前に、電話がかかってくると、ああっと慌ててしまいます。例えば、具体的に新宿区の高齢課の〇〇ですと、我が家にも電話がかかってきました、私の携帯にも。それを防ぐのをどうしたらいいかということですが、まずは途中で冷静にならないといけないんですね。

私はキャリアコンサルタントをしておりますが、相手が言ったことは必ず繰り返す。新宿区の高齢課の者ですと言われれば、ああ、新宿区の高齢課の方ですね、何々さんですか？そんな人いましたかいな、みたいに繰り返す。

それともう一つコツは、架けてきた相手のところに行きますって言う。新宿区役所ですとかかかってきたら、私、明日新宿区役所に行くついでがありますから高齢課に行きますよという、この2つがコツだと思うのですね、事前に防ぐことが大事です。先日の消費者講座のところでもお話ししたら、皆さん、なるほどとおっしゃっていましたので。お互いに区民同士で声をかけ合って防ぐ、未然に防ぎ合うことを、もっと啓発をしていくとよいと思います。私の詐欺未遂の事例を踏まえながら、これを牛込警察の人に言ったら、宮崎さん、それ本に書かないでね、だます集団はさらにその上をいくから、身内の話合いとか講座でしゃべってくれるのはいいけれども、本に書かんといってって、くぎを刺されました。

それともう一つ、牛込警察の方のヒントです。例えば、携帯にかかってくるよね。それを、必ず詐欺師と書いて登録しておきなさい。これはいい方法だなと思ってやっていますが、詐欺師と登録しても、同じ人から電話は来ないです。同じ番号から2回目、3回目来ないです、人を替えてやってくるので。それでも、詐欺師からかかってきたといって相手の電話番号を登録する、これも1つの方法だと思います。

以上です。

○後藤会長 どうもありがとうございます。

皆さんの中でもご経験とかありますか、そういう電話がかかってきたとか。

ご発言をお願いします。

○松本（亀澤委員代理） 落合第二高齢者総合相談センターの松本と申します。

私は工作中に、末尾110番で北海道警からかかってきました。北海道警察ということで、北海道警察の方が何ですかという形で話したんですけれども、さっきお話しされていたように、落ち着いて聞くとあり得ない話とか、任意とかそういうことあるじゃないですか、そういうのが全然間違っているような。

ただ、我々はまだある程度知識があるので、そこら辺は、この人うそ言っているなど。例えば、警部補だったら、多分階級があると思うんですよ、警察の方って、巡査、巡査部長とか、そこを「警部補長」とかいう言い方していたし、そんなの聞いたことないなと思って、「すみません、私、都内のほうに勤めていて全く関係ないと思います。工作中なんで、何かあれば、またかけてきてもらえますか」と言ったら、もう二度とかけてこなかったんですけれども、そういうところが今後難しいのかなって。

私も高齢者と関わっていて、巧妙になってきているんですよ、正直な話。フィッシングメールとかも普通に、例えばクレジットカード会社とかのロゴがついていて、それを、要はアドレスをチェックしなさいといったところで、多分高齢者の方がアドレスをチェックするのって難しいと思うんです。そうすると、電話番号あると、ここに掛けて取りあえず聞いてみようってなっちゃうと、今後の的になっていくとか、そういう未然に防ぐというのが、今ずっとお話聞いていて考えていて、巧妙になっている中、どうやったら防げるのかなって。

最近、私、休みの日とかにSNSとか警察の方が上げてくださっているやつあるんですね。詐欺師の警察官が本当の警察官に電話かけてきているやり取りとか、そういうのとかを見てみると、すごい自分としての知識づけであるとか。そういうのとかを何とか高齢者の方々に知ってもらえる機会があればなって、今思っているんです。

私も、だから、北海道県警からかかってきたことがあります。

以上です。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

ほかにございますか。

よろしくお願いします。

○宮崎委員 すみません、続きです。

消費者大学という講座で、「契約トラブルを防ごう」というテーマで今年は6回やりました。参加者は男性の割合がすごく多かったんです。いつもは女性の方が多いのですが。今回

のテーマで実際にワークショップを5回目に行いました。先にアンケートで答えてもらいました。周りでそういう被害の経験ありますか？未然に防げた例はありますか？あるいは、気をつけていることはありますかと、3点について書いてもらいました。それを見ると、やっぱり皆さん被害に遭っておられることが分かりました。男性の方も女性の方も。被害についてなかなか言えなくて、抱え込んでしまうが、ワークショップのようなところでは、名前は書かなくていいと言いましたので、皆さん赤裸々書いてくださったのでしょう。実際にはもっとあると思います。氷山の下の隠れた部分、海に浸かっている部分のほうが多くて、これは何とか区民側も区役所と一緒にやって見守りをしていけないといけないなと思っていますが、現状はなかなか深刻です。400万円やられたとか何とか、具体的な話も出てきていましたので、これからも、私たちも区民側として区と一緒にやっていきたいと思っています。よろしくお願いいたします。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

今日は警察の方は出席は、よろしくお願いします。

○佐山委員 今のお話を伺っていて思ったのが、1つは、消費生活の中でのトラブルというジャンルと、はなから詐欺というものは、しっかり分けて考えなきゃいけないのかなと思って、消費生活に関するトラブルが、やっぱり消費生活センター、あとは弁護士さんとか、そういった方が非常に力になるのかなと思います。

一方で、今はやっている特殊詐欺なんていうのは、本当に自分自身一人一人が、今どんな犯罪がちまたではやっていて、自分が被害者になり得るんだよという意識をどれだけ持てるかということが、1つ重要になってくるので、対応の仕方というか対処の仕方というのは、それぞれ違うのかななんていうふうに思いました。

私、警視庁の人間なんで紹介させていただくんですけども、皆さんご存じの方もいると思うんですけども、警視庁で開発したデジタルポリスというアプリケーションがありまして、これは、詐欺の電話として警察が把握した電話番号からの着信を拒否してくれる機能が、あとは、今はやっているのが、外国から携帯電話を使ってかかってくる、いわゆる国際電話でかかってくる詐欺が非常に多いんですけども、これも全部ブロックしてくれるという機能が備わって、そもそも電話に出なければだまされることはないわけです。そうしたアプリケーションというのを、皆さん使っていただくと、非常にいいと思います。

私もちゃんと自分の携帯、私用の携帯電話にこれ入れているんですけども、自分の電話帳に登録されていない電話も、通知はされるんですけども、電話が鳴らないんですね。で

すので、不便な部分も実はあったりするんですけども、だまされるということはまずないんですね。だから、番号が通知されて出てくるので、これ何かなと思ったら、その電話番号をインターネットで検索すれば、この電話はこうこうこういう勧誘の電話ですよとか、インターネット上にいっぱい情報があるので、落ち着いて対処ができる。電話に出ちゃうと、相手の口車に乗せられて、冷静な対処がやっぱりできないということが多いと思って、そんな対処の仕方もありますよというところで、警察のほうからはご紹介でした。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

そのデジポリスというのはどうやって手に入れるというか、ホームページからダウンロードできるとか、何かそうになっていますか。

○佐山委員 警視庁のホームページにもダウンロード先が出ていますし、アプリストアなどでダウンロードすることができます。

今あるのは、警視庁のデジポリスというのと、あとは警察庁がつくった似たような、警察庁の防犯のアプリというのもあり、今2つありますので、どちらを使っただいただいても結構ですけども、検索すれば出てきますので、ぜひご利用していただければと思います。

○後藤会長 どうもありがとうございます。

よろしくお願いします。

○井元委員 今言われた詐欺の電話ですね、実は、私の家電のほうに毎日かかってきます。何か情報が漏れているのかどうか、出回っているらしくて、それ、すごく巧妙です。

先ほど佐山委員が言われた、まさに外国からの、桁数の多い自動音声とか、それが、番号が毎回変わってきまして、同じ番号ではなくて、自動音声で、いろいろな形でかかってきます。

今はなるべく出ないようにしているんですけども、ただ、高齢者の人とかそういう人たちは、例えばNTTとか、そういうことでかけてきたりとか、料金の支払いが行われていない、それで、番号を押してください、そういうような巧妙な形でやってくる。私はNTTじゃないのですからすぐ分かりますけれども、NTTの方はうっかり番号を押しちゃったりとかする場合もあるかもしれません。

そういう電話が、毎日かかってきます。大体11時前後にかかってきますので、いわゆる名簿とかそういうものがあって、それが出回って、そうされている人たちが結構たくさんおられるのではないかなと思います。これ、私だけではないと思います。

○後藤会長 どうもいろいろご経験、体験談も含めてありがとうございました。

よろしいでしょうか。

お願いします。

○中山委員 先ほどのデジポリスですとか、あとはN T Tさんも加わっている詐欺対策のアプリで、国際電話ですとか詐欺電話をシャットダウンするという機能は、民生委員の会議等でも私もよく聞くんですけども、例えば、この消費生活の現場で把握した履歴等で明らかに詐欺の電話と分かっている電話番号、そういったところへ情報をフィードバックはされているのか、確認したいんですが。

○事務局 まず、消費者相談の仕組みをご説明すると、消費生活センターに来た相談の内容は、全国の消費生活センターで使っているP I O－N E Tというシステムがあるんですね。それに入力すると、これが消費者庁に全部情報が集まるようになっているんです。その情報、消費者庁で集まった情報を基に、こういう手口があるんだなとか、こういうふうなものでだまされているものが多いですとか、そういう傾向を出しています。そのための、だまされないように手口の啓発の情報を、消費者庁ですとか消費生活センター、全国の国民生活センターですね、そこで発信をしているんですけども、その消費者庁から、P I O－N E Tで吸い上げた情報を警視庁に情報提供するということは、そこまではしていないですね。

なので、巧妙な手口があるんですけども、まだそこまで、全国的な規模で提供はしていません。したほうがいいんじゃないかなとは思うんですけども、ちょっと区のレベルを超えるかなとは思いますが、私もそれはちょっと感じるところです。

○中山委員 会議等ですと、何々警察署管内で特殊詐欺件数何件というのはご報告はいただいているんですけども、現場で直接把握できた電話番号をできるだけ早くフィードバックをすると、そういったアプリを入れていることが前提になりますが、詐欺は防げる可能性はより高まるのかなと思いますので、少しそういった仕組み、なかなか区レベルでは難しいというのはよく分かるんですけども、そういったフィードバックの仕組み、明らかに詐欺で使われた電話番号を、できるだけそういったシャットダウンする仕組みのほうへ流すというようなことも、区としても要望をされるとよろしいのかなというふうに思いました。

○事務局 ありがとうございます。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

よろしくをお願いします。

○宮崎委員 たしか消費者庁で新鮮ニュースとかに、こういうトラブルあった、ここ気をつきなさいというメールは、関係省庁からも来ていますよね。

○事務局 はい、来ています。

○宮崎委員 それを、区民団体とか希望するところに発信して頂けると……

○事務局 は、していますね。同じ情報も何度もしたりして。

○宮崎委員 手を挙げれば情報を送って下さる。例えば、消費者団体の代表のところに、ここ
気をつけなさいよと、消費者庁発信のような情報のことです。

○事務局 はい。

○宮崎委員 全国組織のところは、私はNPOの高齢社会をよくする女性の会をやっていますが、そこには来ます。でも、新宿消団連のほうは来ていないので、そういう情報を皆さんに
送り、啓発の網の目を細かくいくと、もっと気をつけるかなと思ったんです。もし希望すれ
ば区のほうで流してあげるよというのがあれば、相談の上の話ですが、よろしくお願いします。

○事務局 はい。そういった情報を、消費者団体連絡会のほうに発信することはできますので、
もちろん。ちょっと、また後ほどご相談させてください。

○志水委員 今のは、見守り新鮮情報のお話ですよ。

○事務局 そうですね。それもそうですし、その関連した情報です。

○志水委員 多分、見守り新鮮情報は個人でも配信登録ができますので、そういう意味でいう
と、もちろん消費者団体には送られてくるんですけども、各個人がその情報登録をする
ということも普及啓発があれば、ダイレクトに国民生活センターの情報来ますので、それがよ
ろしいんじゃないかと思いました。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

それでは、次第の5、協議事項に移ります。

まず、消費者教育の推進の分野について協議していきます。

(1)の①であります。中学生向け消費者教育副読本について、事務局より説明をお願い
いたします。

○事務局 中学校向け消費者教育副読本の改訂について、事務局よりご説明いたします。

私、消費生活就労支援課の佐々木と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

着座にて失礼いたします。

では、初めに、参考資料でお配りしております新宿区立中学校用消費者教育副読本をご覧
ください。こちらの青色の冊子でございます。

こちらは、新宿区消費者教育副読本作成委員会で作成している副読本でございまして、本

協議会のワーキンググループとして新宿区立の中学校の先生、教育委員会とともに組織し、平成14年から区立中学校向けに作成を行っております。現在、3年に一度の改訂を行っておりまして、本年度は改訂年となっております。

次に資料5、令和8年度中学生向け消費者教育副読本作成委員会要旨をご確認ください。

こちらは、7月に開催した第1回消費者教育副読本作成委員会の要旨でございます。作成委員会では、作成スケジュールの確認、作成方針の検討、各担当の割り振りを中心に行いました。

初めにスケジュールについてですが、年内に校正を完了し、年明け2月上旬頃に発行を予定しております。改訂した副読本につきましては、完成後、次回の地域協議会でお配りできるよう進めております。

続いて、作成方針についてです。今年度は、大幅な改訂を行わず、データの更新やイラストの修正等を中心に進めてまいります。

担当の割り振りについては、記載のとおり決定いたしました。

最後にご意見についてですが、例年、消費生活地域協議会にていただいたご意見を改訂の参考とさせていただいております。前回の改訂の際には、副読本への書き込みをしやすいように、紙質の変更であったり、副読本のサイズの変更についてご意見をいただき、反映させていただきました。今年度に関しましても、皆様のご意見、この後内容等をご覧いただきまして、気になる点や改良点などご意見をいただければ、後ほどメール等でいただければと思います。作成の際に、作成委員会内で共有し、参考とさせていただきます。

事務局からは以上です。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

何かご意見とかご質問とかございますでしょうか。

先ほどの副読本について何かお気づきの点については、メール等で事務局にお知らせすることによってよろしいですか。

○事務局 はい。メールであったり、この場でご意見がございましたら、ぜひいただければと思います。

○後藤会長 この場で何かございますか。

ほかのご意見も併せて、何かありましたらお出しください。

○柿野委員 非常に充実した内容で、ページ数も36ページと、非常にボリュームたっぷりなんですけれども、最近あまりこういうしっかりしたテキストってないので、逆に何か、これで

全てが学べるような感じもして、今拝見していました。

その中で、新宿区の消費生活センターさんが、31ページの裏表紙1枚めくった中に入っているんですけども、もうちょっと強調して、ここの一番後ろに持ってきてもいいんじゃないかなという、ぱっと見て分かるような、消費生活センターのPRというところをもう少し意識していいのかなと思いました。

以上です。

○事務局 ありがとうございます。ぜひそうしたいと、消費生活センターの認知度向上のためにも、そのようにしたいです。ありがとうございます。

○後藤会長 ほかにご意見、お気づきの点がありましたらお出しください。
お願いいたします。

○井元委員 この消費社会を学ぶという中学生編ですけども、これは、いわゆる出前講座に行ったときの教材として配られるというだけなんではないでしょうか、それとも、新宿区立の中学生全体に配られているものなんではないでしょうか。私としては、全員に配ったほうがいいと思うんですけども。

○後藤会長 お願いします。

○事務局 こちらは、新宿区立中学校の1年生になったときに、1年生のときの教材としてみんなに配るものです。

出前講座につきましては、出前講座用の資料がまた別にありまして、実は、出前講座は、申請していただく方にどういう講座をしてほしいかというのも注文をつけることができるんですね。だから、高齢者向けの講座をやってほしいですとか、あと架空請求のことをやってほしいですとか、賃貸アパートから、賃貸契約終わった後に貸主にお部屋を返すときに、すぐ原状回復の費用を請求されたとか、そういう賃貸のトラブルについてやってほしいですとか、そういったやってほしいテーマを指定することができるんですね。そういったこともあって、出前講座はその回の資料をその都度作成することができます。

こちらにつきましては、やはり中学生編ですので、中学生のときに知っておいてほしい情報をまとめたものになります。例えばというか、先ほどの話と関連するが31ページなんですけれども、この31ページには、若者を狙う悪質商法といって、これは悪質商法です。先ほど佐山委員がおっしゃられていた消費者トラブルのものと、あと本当に詐欺、悪意のある犯罪的なもので分けると、もう犯罪的なほうですね、だます意思があってやっているようなもの、こういったところを載せていましたりしております。

この悪質商法ですとかそういったことについても、やっぱり年代が進むにつれて、時代が進むにつれ、今ははやっていないものですか、まだ根強くだまされる方がいるものですか、あと知識として知っておかなければ、やはりついついだまされてしまうものですか、マルチ商法ですとか、そういったものに当たると思うんですけれども、こういったものが悪質な商法だということを知らない、ついついだまされてしまったりすると思うんですけれども、そういうことを若者向け、中学生向けに集めた情報がこれですね。

○後藤会長 お願いします。

○宮崎委員 すみません。この内容は家庭科でやっていらっしゃる。ただし、家庭科というのは充てられる時間が物すごく少ないと思うのです。現実には家庭科の先生によると、内容をはしょってしか扱えないとおっしゃる。この本はとても充実し、大人でも学べるような冊子をつくってくださっていても、実際に授業の時間が足りないって悩んでいらっしゃるので、家庭科の必修化を目指すといいかなと思っているのですが。

○事務局 こちらのほうは、家庭科と社会でもやっているんですけれども、やはりそれ以外の学ぶカリキュラムも多くて、取り扱う内容にもやっぱり限りが出てきてしまうのは、もう仕方ないことなのかなとは思いますが。

ですが、本当に深刻なトラブルもありますし、なるべく取り上げていただきたいといったところを考えています。

○宮崎委員 ありがとうございます。市民イコール消費者だと思うんですね。そういう考え方からいくと、やっぱりもっと力を入れて、大人も子どもも生き方に関わる、生死に関わるようなことにもなるので、この消費者教育をもうちょっと重要な科目にする、そういう運動もしていきたいなと思っているところです。

以上です。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

今まだお気づきでない点とか、ご覧いただいていたら、いろいろ出てくると思いますので、ぜひ事務局のほうにもお伝えいただいて改訂に生かしていただくと、そういうことでよろしくお願いいたします。

それでは、次の項目に移ります。消費者安全の確保についての協議であります。

今回は、見守りネットワークや見守りに関わる方々の連携について考えていきたいと思います。まず、消費生活相談員、岩澤さんから、相談事例の説明をお願いいたします。

○岩澤委員 相談員、岩澤です。

先ほども、どのような相談が多く入っているかということで、体感的にはやっぱり詐欺的なものが非常に多くなっていて、トラブルに関わってしまうと解決が難しいということになるので、やはり事前に事例を知って、トラブルにならないというのが大事になっていくと思います。

そのような中で、資料6をご覧くださいんですけども、こちらは、詐欺的な定期購入のトラブル事例になります。相談につながれば防げたかもしれない、解決できたかもしれない定期購入トラブルということで、解決できなかったトラブル事例になります。地域の見守り事業者、警察の方々と消費生活センターとの連携の重要性をテーマに整えています。早期に相談につながれば、事業者との交渉で契約取消しの解決できた可能性のあった事例を、時系列で紹介していきたいと思います。

ページめくってください。

こちら、時系列で並んでいます。上の矢印がついたところが時系列になっています。まず、こちらの説明なんですけれども、2025年4月12日に注文をしているんですけれども、1回お試しで1,000円程度のサブりを注文したつもりだったんですけれども、中身としては、3か月おまとめ配送コースになっていて、解約の連絡がない限り自動更新される定期購入になってしまっていました。いつでも解約はできるものなんですけれども、初回は1袋多めに送っていることから、初回解約に限り、転売対策のため、商品に名前を記載した上で写真を撮り、メールで写真を送信する手続が必要となるようなものを、合意して申し込んだというような形になってしまっていたというものになります。

ただ、2025年4月20日に商品届いて、この段階で、相談者は3か月おまとめ配送コースであるということを認識していなかったんですけれども、届いてしまったということで、2万6,940円ですね、こちら一旦お支払いをしています。ということで、相談しないで、もう届いてしまったということで、諦めてお支払いをしています。

2025年5月8日に、3か月おまとめコースが届いたことによって、次回届きますよといったような送付状ですかね、そういったものがついてきましたので、定期コースになっているんだ、次も届くと困るなと思って、解約の試みをしようとし、事業者に電話をしたんですが、今、選択の番号を選ぶのすごく大変なんです。なるべくオペレーターにつながらないような形を事業者のほうで努力しているというような事業者で、私もかけてみたんですけれども、何回も選ばないとオペレーターにつながらない。1回間違えると自動応答のところに戻ってしまっていて、自動応答のほうでSMSに解約フォームを送りますというような形で誘導され

てしまって、オペレーターにつながらないと認識し、自動応答というか、解約フォームで解約をするしかないと思って、2025年5月8日に解約フォームで解約をしたんですけども、解約手続が不十分として解約ができませんでした。これ、先ほど申し上げたように、初回で解約するためにはいろいろちょっと手続が必要だったので、そのためにできなかったということになりました。

2025年7月8日のその前に、一番下に矢印がずっと続いているものになるんですけども、解約できず、オペレーターにも電話がつながらなかったのも、その間に、2025年7月12日に2回目の注文、自動更新で注文になってしまっていて、解約できなかったということで自動更新されました。ということで、2025年7月18日に発送済みになっていた。なので、その近辺に相談者のほうに届いているはずなんですけれども、事業者は返品になっていないので、もうお届け済みのはずだということなんです、相談者は届いていないというような主張でした。

その後、ただ、恐らく届いていた可能性は高いんじゃないかなと思うんですけども、解約をその段階からまた試みようとしていますので、何かしら請求書が届いたことで、解約をしなきゃいけないというのが、この時期またし始めておまして、2025年8月27日に、スマホの解約フォームで解約をしろというふうになっていたのも、解約の仕方が分からないということで、携帯ショップですね、携帯ショップに解約について相談に行きました。そうしたところ、商品に名前を書いて、写真を撮って、その写真をメールで送信するというやり方を、ショップの手伝いをいただきながらやることができ、解約ができたということで、解約できたというメールもありましたということになります。

ただ、こちらが3回目以降の解約ができたということになっていて、2回目の解約についてはトラブルが残ったままになってしまっていた状況なんですけれども、相談者の意識としては、解約ができたんだからトラブルはなくなったという認識になってしまっていたということです。

その後、2025年11月20日に、解約してもう何もしなくてもいいはずなのに、弁護士Aから督促状が届いた。こちらが、コンビニの後払い事業者、代理人ですね、代理人弁護士から代金請求があったというところだったんですけども、解約をしたので自分是对応しなくてもいいと思って、ちょっと違う対応をした。

そうしたところ、2026年6月19日ですね、もう最近、コンビニの後払い事業者の代理人、違う弁護士から督促状が届いて、そこで、再度携帯のショップに相談をして、警察に相談し

たところ、センターにつながったという事例になります。

事例列の下に2つ枠、ここで相談があればということで2つの四角が書いてあるんですけども、上がセンターにご相談いただけたら、こんな解決方法があったんじゃないかというものになりまして、下が、実際ご相談者が取ってしまった対応ということになるんですけども、2025年4月12日の注文の段階でご相談があれば、広告のそういった表示とか、恐らく初回ですごく少額で契約したつもりになっていたのも、表示がダークパターンみたいなものになっていたということは想像ができるので、そういった内容を交渉材料としてお話ができたかもしれない。ただ、それなんですけれども、ご本人は、もう届いちゃったからということでお支払いを、事業者にも電話しないでお支払いをして、定期購入の解約だけ試みようとしたというところですね。

2025年5月8日で、オペレーターにもつながらず、解約フォームでも解約ができなかったときにご相談いただければ、電話でのそういったオペレーターにつながりにくいという問題点とか、解約フォームでといった解約制限につながるような条件付き、いろんな条件をクリアしないと解約ができないような手続方法とか、そういったものについて指摘をしてお話合いができた可能性があるんですけども、そういった条件によって解約ができず終わってしまったというところですね。

2025年7月18日の段階でご相談いただければ、ここも、やっぱり電話、自動更新になる前に解約を試みていたんだといったようなお話とか、そういったことができたんじゃないかということなんですけれども、あと、商品が届いている、届いていないというような争いがここで起きていますので、この段階で何かどこにあるのかとか、届いていないんじゃないかどうかとか、そういったお話しもすることができたかもしれないんですけども、もうご相談の段階ではちょっと時間が経ち過ぎて、事実確認が困難になってしまって、実際に戻っているのかどうなのか、よく分からない状況になってしまっていたということですね。

2025年8月27日に携帯ショップで解約はできていたんですけども、3回目以降の解約ができていただけなんで、2回目のここで、まず契約が残っちゃっているんだということを消費生活センターにご相談いただければ、契約状況とかそういったものを確認できますので、そういった2回目の契約がまだ残っていますよ、それについてお話をできませんかというようなことができて、解決にはたどり着いた可能性がある。

それで、弁護士からの督促状が届いた2025年11月20日ですね。こちらでは、相談者の意識としては解約ができたので、2回目の商品の請求書なんですけれども、架空請求だと思って、

自分では支払わなくてもいいと思ったので、弁護士に支払わないと書面で通知をしているんですけども、それを受けて、弁護士のほうでは、もう一旦多分請求は収めたんだと思うんですね。そこで、一旦請求は止まったんですけども、ここで、後払い事業者のほうに支払いたくないというふうに言っていると、事実上、そこで焦げつかせている可能性があるので、後払い事業者のほうは、それが解決といえるのかはよく分かんないところがあるんですけども、そういったもので、請求が事実上そこで本当に止まった可能性があるんですけども、弁護士のほうに払いたくないというような話を言っているので、一旦多分、ここで販売事業者のほうに戻ったんじゃないかなと思うんですね。

そこで、販売事業者が再度、弁護士をこの1年間の間に恐らく替えていて、一斉に未払いについての依頼をしたところ、そこの中に入ってきて、また違う弁護士から督促状が届いた状態となったことで、何か忘れた頃にやってきた請求書みたいな形で、何だこれというような感じでご相談になったんですけども、この段階でも、やっぱり携帯ショップに相談をしていて、ただ、そこで、悪質なんで警察に相談するようにというような助言であったんですけども、警察につながったことで、警察が消費生活センターに契約の話なので相談するようにということで、ここでやっと消費生活センターに相談があったというような案件になります。

ただ、もう事実確認、この段階でしましたけれども、なかなか事実確認できないところも多く、またもう時間たち過ぎて商品どこにあるか分からないので、返せない以上、事業者としては送って返ってきていないということなので、返せない以上、何を言われても対応しないというような感じのもので、解決が難しくなってしまったというようなものになります。

次ページですね。

ちょっと分かりにくい図にはなっちゃいましたけれども、トラブルがあって、相談をしたのがショップだったんですけども、その間、間に地域の、携帯ショップも含めた地域の見守りとか、警察の方の見守りとか、そういったもので早目に消費生活センターにご相談くださいという対応の促しがあれば、2回目について解決が図れたかもしれないと思われた事例ということで、全体的な地域の見守りが必要なんじゃないかというようなものになります。

以上です。

○後藤会長 どうもありがとうございました。消費生活センターにつながる機会が何回かあったにもかかわらず逃してしまった、そのためにトラブルの解決が困難になったと、そういう事例だったと思います。

皆様より何かご質問やご意見がありましたらお出してください。

はい、お願いします。

○志水委員 コメント的なところでもございますけれども、例えばというところを出していた、この定期購入の事案ですけれども、消費生活相談の相談員の方とか、あるいは弁護士から見たら、突っ込みどころが山ほどある商法なんですね。最初の時点での広告表示のところで、初回がすごく安いことを強調しつつ、本来の定期購入の場合の値段というのは、どこかスクロールした下のほうに小さく出ていませんかとか、あと最終的に注文を確定させるときの画面に、定期購入であることということは、ちゃんと総額で、回数で表示されていますかというところですか、あと、ご指摘いただいたように、解約するための電話が全然つながらないって、これ大丈夫なんですかということですか、転売防止という理由があるにしても、商品に名前を書いて写真を撮らせて、それを送らせて、初めて解約が成立するというのは、ちょっと解約できにくくし過ぎていませんかというところで、これに関連して、消費者契約法の何条に違反して無効なんではないとか、通信販売の場合の規定で取消しができるんじゃないとか、専門的見地からは、業者と関わる要素というのが、初期の段階でお話とか証拠があれば、いろいろ繰り出せる事案であると思います。

そういったものが、この携帯ショップの方でも親切で教えてくださっているというところではあるんですけれども、こういった一定の、悪徳な商法とまでいうかどうかは別として、消費者を少し穴に落とし込むような商法の場合には、専門的な見地からは言えることが多々ある部分でもあるので、その場でとりあえずやり方を説明して解決してしまうのではなく、やはり専門家につなぐことの大切さというのを教えてくれる事案なのかなと思います。

この定期購入については、本当に何年も被害がずっと続いて減らないというところも問題になっていて、1回法改正もされたんですけれども、それでも被害が減らないというところで、今現在も法改正の検討がされているところでは、最終確認画面のところの規制とかというのは、より強められないかといった方向でも検討されているところではあるので、さらに武器が増えるといいなと思うんですけれども、いずれにせよ、買う前にちゃんと自分が購入するものが何なのかということをしっかり指さし確認をして、注文ボタンを押さないといけないということは当然のこととして、その予防ができなかった場合は、早く専門家につなぐというのが重要な事例だなという、かなり丁寧に時系列を整理していただいたので、そのあたりの問題意識が浮かび上がっている図であるなと思いました。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

ほかにご質問とかご意見。

よろしくお願いします。

○内藤委員 すみません、内藤です。確認ですが、この専門家って言われている方は、消費生活センターの方ということでよろしいですか。いきなり弁護士に頼むのは、費用もかかりますので、やはり消費生活センターにつなげられたらいいと思います。

はい、ありがとうございます。

○後藤会長 はい、よろしくお願いします。

○友田委員 民生委員の友田ですけれども、民生委員の立場からすると、1つの事例として、3年ぐらい前に高齢者の方が、ちょうどこんな感じだと思うんですけれども、自分で誰かに聞いて消費生活センターに電話したんです。そうしたら、消費生活センターのほうで、それはうちの事案じゃないので、警察に電話してくださいと言われて、その人がびっくりしちゃって、もうそれっきり止まっちゃったんです。何もしなかったんですね。

それで、近所のお友達から、ちょっとおかしいよっていうんで民生委員のほうにその情報が入ったんで、行ってみて話を聞いたらば、本当にこれとよく似ているんですけれども、結局もう、高齢者総合相談センターにも全然つながっていない、本当のおひとり暮らしの人だったので、すぐに高齢者総合相談センターへつないで、私じゃなくて高齢者総合相談センターのほうからいろんなことをしていただいたんですけれども、お金は戻らなかったと言っていましたけれども。

何にしても、専門家とか何とかって言われても、高齢者の方は分からないんですよ。変な話、消費生活センターそのものも分かりません、はっきり言って。でも、その方は、誰かに聞いて電話しただけの勇気があったんだけれども、いきなりそれは事案が違うから警察でと言われたから、警察へ自分が電話することはもうできなかったって言っていました。それで、その方は結局最後、今は落ち着いていますけれども、先ほど言われたデジボリスとかいろんなものをやって、今は落ち着いていますけれども、なかなか難しいと思うんです、本当に周知していかないと。

ここで話聞いていても、確かにそうなんです。分かっているんだけれども、実際の高齢者はできないと思います。それが現実だと思います。だから、それをどうにかしなきゃいけないというのは分かるんですけれども、こんなこと言っては悪いんですけれども、高齢者の側からすれば、すごい難しいことだと思います。かかっちゃいけないのは分かっているんだけれども、そのときに冷静になれるかといったら、そのときは自分でいいと思ってやってい

ますから、分からないんですよ。それで、実際こうやって届いてしまったとか、えっ、どうしてって、解約したい、でもできないって、すごくこの状況って手に取るように分かるんですよ。

だけでも、じゃ、ここにつなげてやったらこうなったんだというの、そんな、つなげることですら分かりません、現実。だから、それをどうにかしてほしいんです、民生委員としては。そのくらい現状は切羽詰まっていると思います、高齢者の方は。

今回の私が抱えていた問題でも、たまたま近所のお友達がおかしいよって言うから入ってきただけであって、そうでなければ分からないままなんです。だから、何にもつながっていない独り暮らしの高齢者というのは、本当に何かでつなげようと私なんかも思いますけれども、この事案というのは、本当に手に取るように分かります。高齢者の方はすごい慌てているし、そんな冷静になんかなっていただけないと思います。だから、それをどうにかしてほしいなって、高齢者の人の代弁しておきます、私。

本当に、それほど冷静にはなれないと思います。警察に電話してくださいっていう、その一言でその人はもうパニックになっています。パニックになっていますし、もうそこで止まっちゃいました。ほかに何か言ってくればいいんですけども、センターの人のこの事案は違いますと。すごい冷たいですよ、高齢者からすれば。警察に電話してください、それでもう、びっくりしちゃった。これが現状、これが現実ですよ、はっきり言って。それだけは、この場で言うておきます。

以上です。

○後藤会長 そうですね。今のご意見を伺っていて、確かにそうだなと私も思いまして、やはり見守りの方がきちんといろんなことについて情報を持って対応するというのが、非常に大事だなというふうに思います。

何かそれに対して、お願いします。

。

○村上委員 どうもありがとうございます。今、相談員のほうに、消費生活相談のほうに結局連絡をくれて、そのときの説明の仕方とかご案内の仕方って、非常に大きい問題があるかなというふうに思います。

実際に消費生活相談のほうでは、なかなか解決ができないような事案ももちろんあるんですけども、ただ、区民の方の身近な相談機関として、せっかく周知を区民の皆様と一緒にやろうとしていて、そこでせっかく連絡をいただいたときの案内の仕方だとか、ほかの機関を

ご案内するにしても、そのご案内の仕方というのはすごく重要だというふうに思っていますので、これは、また改めてセンターの中でも、どういうふうにご案内をすると一番いいのかなというのを考えていきたいなというふうに思っています。

そもそも、先ほど担当課長が申し上げましたけれども、消費生活相談の番号だとか、センターがあること自体が知られていないということは、私の印象でもありまして、今回区民の方にアンケートを実施していきまして、まだ今日この場では間に合わなかったんですけども、そういったちょっとトラブルだとか、消費に関する何か危険なというか、そういったときに、そういう経験があるのか、それから、そのときにどこに相談しましたかというアンケートを聞いています。そのときに、何で相談をしなかったのかという理由も今聞いているんですけども、そういったアンケートの結果も踏まえて、どういう周知の仕方がいいのかなというようなことが、大きな柱の1つとも。

それから、この問題、今の4袋届いたという事案じゃないんですけども、例えばリースバックだとか、あるいは家賃の値上げの問題で、やっぱり消費生活センターだけだと解決ができないご相談があったときに、東京都様との連携だとか弁護士様との連携をする際にも、じゃ、ここじゃちょっと解決ができないんだけど、別の機関をご案内をする、そのご案内の仕方というのを、丁寧に、突き放すようなそういうご案内にならないような仕方というのは、センターでもしっかり考えていきたいと思いますので、今のご意見は非常に重要というか課題だと思っていますので、考えていきたいと思います。

○友田委員 改善してください。後からその方にゆっくり聞いていたときに、結局もう、本当に自分がそこに電話しただけでも、ある意味パニックになっている中で、いきなり警察って言われたら、もう何もできないと。私は事実だろうなって思います、確かに。だから、そういう意味では改善していただければ有り難いなと思います。

○岩澤委員 相談員の岩澤です。

今のお話、申し訳なくは思うんですけども、重々やっぱり受け答えというところは、お話をよく聞いて、ご案内できるところはご案内をもうちょっと丁寧にするというようなところの問題もあるのかなというところは、重く受け止めたいと思いますというところなんですけれども。

本当にこちら、センターにご相談いただくの、すごく難しいというのはよく聞くことです。やっとそこで勇気出してご相談いただいたのに、つけんどんな対応だったというところで、非常に残念だったというところだったんじゃないかなと思うんですけども、ただ、もう一

度戻って、後送の方とか地域の方にちょっとつながったときに、ご一緒にもう一度センターにご相談しませんかというような一言を、ちょっといただくというのも1つかなって思うところでもあります。なかなかやっぱり、そこでもう一度相談するのにすごく勇気あると思うんですよ、もう一度断られているので、また相談するのは嫌だよという話になってくるかなと思うんですけども、高齢者の方でなかなか聞き取りがうまくいなくて、お話違うようなところの回答にいちちゃったということもあると思うので、ご一緒にいただいて、高齢者総合相談センターの方、もうちょっと落ち着いた環境と高齢者総合相談センターの方のそういったサポートというところだと、またちょっと違う相談になるということもあり得ると思うので、そういった意味で一緒に、高齢者総合相談センターの方だけということだと、なかなか対応がやっぱりできないので、一緒に、おそばに一緒にいるような形で、申し訳ないですけども、もう一度ご相談いただくのも1つかなと思います。

○友田委員 高齢者総合相談センターにつながっている方はいいですけども、でも、結局そういう問題を起こす人はつながっていないわけじゃないですか。だから、すごい難しい。

○村上委員 せっかく連絡がきたんだから、その人が高齢者総合相談センターで相談すればよかったという話ではないと思うので、例えば、相談員さんだけに解決をしろと言っているわけではなくて、そこで、例えば職員に相談をして、高齢者総合相談センターセンターに連絡をしてもらうとか、相談員さんはもちろん、ケースいっぱい抱えているけれども、私も存じ上げていますから、その相談された方に、もう一回関係機関の人に相談してみろというのは、ちょっと違うのかなと思いますので、だから……

○岩澤委員 ごめんなさい、そういう意味で言ったわけじゃなかった。ごめんなさい、つながったなら、そこにつながったのかなと思ったというところだったので、違うんですね。

ちょっと、どなたかにご相談されたんであれば、そこでもう一度というようなところでお声かけは1つ、もしいただけるという……

○村上委員 大分後に聞いたということですね。

○岩澤委員 なので、申し訳ないです。一緒にご相談いただくというのも、1つの解決方法というところはあるということで、ちょっとお話しさせていただきました。

○友田委員 民生委員としては、つながっていないと、何か問題があれば、高齢者の場合は必ず高齢者総合相談センターにつなぎにいくんです。ですから、我々が実際何かで一緒に動くということよりも、高齢者総合相談センターの人が入っていなければ必ずつながんです。だから、あとは高齢者総合相談センターにもう預けてしまうので、私たちはそこまでなんです、

民生委員としてできるのは。

だから、結局つながっていない人は、そういう情報も何も分からないんで、結局周りの人たちからおかしいよって聞いて、私なんかが入って行って、何、どうしたのっていう形になって、民生委員が高齢者総合相談センターにつなぐ。

最初にきっと、センターの電話番号というのは誰か近所の方から聞いたんだと思うんです。それで、自分で電話をしたんです。だから、結局何かあると知られたくないわけですよね、高齢者の方は。だから、自分で全部抱え込んで、それが結果的にどンドンどンドン、警察だ何だ、これはうちじゃありません、警察ですなんて言われちゃったんで、もう何が何だか分からない。

○岩澤委員 そうですね。ちょっと、そこの対応がどういうものだったのかというところはあるとは思います。

センターも、基本にご相談、高齢者の方から入ると、高齢者総合相談センターに、同意を得た上でなるべくつなぐように対応は取っているところではあるんですけども、なかなかやっぱりメインに取れる問題ではないというのと、問題によっては、高齢者総合相談センターにお話ししないというようなところもあったりはするので、なかなかそこら辺が難しいかなって思うところはあります。

○友田委員 この事例はよく似ていたんで、これは無理でしょう、その人にさせるのはと。

○岩澤委員 こういう事例で警察にというのは、なかなかご案内はしないかなと思われる、ないんですけども、何でもちょっとという対応だったのかなというところは、気になるころではあるんですけども。

○友田委員 高齢者に聞くと、高齢者の方のほうもうまく説明ができていないと思います、きっとね、恐らく。

○岩澤委員 なので、聞き取りと、そこら辺の対応がうまくいかなかったのかなというのは感じますので、ここら辺は重々注意していきたいのと、センター内の相談員にも共有していきたいとは思っています。

○友田委員 もっともっと、さっきの高齢者の周知というのは、本当にしてもらいたいですね、私なんか回っていても。だから、それをどうするかって、その方法というのはすごい難しいと思う、というのが、民生委員としてもそう思います。

○岩澤委員 そうですね。周知は本当に難しい問題があるんじゃないかなと思っています。

○友田委員 だけど、なるべく何かあれば、民生委員として回っているときには、消費生活セ

ンターあるよとか、こういうところもあるよというのは、高齢者総合相談センターに相談していくということは言っていますけれども、なかなかいざ自分がなったときというのは、そこまでできないと思う。大変だなと思います。

○後藤会長 そうですね。見守りに関わる方々の連携というのは、非常に大事だなということを改めて感じるところです。

何か付け加えたいこととかございますか。

○事務局 私からちょっと、すみません。また区の発言からです。

何にもつながっていない方ということで、まず、消費生活センターで警察の、第一声でその案内があったと。その点につきましては、本当にもっと丁寧にするべきだと思いますので、相談員に徹底したいと思います。

そして、高齢者総合相談センターに何もつながっていない方ですとかおっしゃられたんですが、つながっていない方につきましては、やはり高齢者自身に情報を届けるというところが重要になるかと思いますので、そういった周知をさらに強化をしていくということだと思います。

また、全くつながらない方というのは、いると思うんですけども、周りでそういった、やはり何かおかしいよと言ってくださった方がいらっしゃると思うんですね。そういった方でも、気づいたときに消費生活センターにつないでいただけるように案内していく。そして、今、アウトリーチ型の消費者相談というようなものを取り組みまして、高齢者の生活に密着に支援している方に、消費生活センターにつないでもらうための啓発の活動を進めているところですよ。

かつ、高齢者のこういったところを見ると気づきのサインだということも、新たに始めております。例えば、急にお金がないと言い出すですとか、電話がかかってきて、誰もいないところにこそそと行って電話をしているですとか、あとそういったところがあると、何かあったんですかとか、お金のトラブルとか増えているようだけれども大丈夫とか、そういった声かけをしてもらえるように呼びかけを始めています。

ですので、その辺につきましては、アウトリーチ型の消費者相談として、さらに強化をしていきたいと考えます。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

お願いいたします。

○土屋委員 私が担当した事案ですと、偽消費生活センターというものもあるんですね。消費者

苦情センターとかで、何か似たような消費者苦情対策センターとか、そこに相談したとかというんですね。よく調べてみると、要は、偽消費生活センターなんですけれども、そういう話は聞いたときないですか、あるいは事案、私はありません。

○事務局 初めて聞きました。

○土屋委員 じゃ、ちょっと調べてください。そういう事案もありました。

相談した、相談したと言ったんですけれども、どうもそこがだます機関なんですよ。

○事務局 分かりました、はい。

○土屋委員 ちょっと調べてください。

○事務局 そうですね、はい。ありがとうございます。

○中山委員 よろしいですか。

○後藤会長 はい、お願いします。

○中山委員 新宿社協でございます。

私どものほうと関連する部分での見守りというところと、定期購入のトラブルという部分ですと、やはり高齢者の方、認知能力が低下して、例えばウォーターサーバーの20リットルも入るような水の替えが定期的にどんどん来て、台所を埋め尽くしているというような事例もあったりするようですので、地域の中でそういったことがもしお気づきの方があれば、今度は新宿社協では、地域福祉権利擁護事業というのを、あるいは後見制度の利用とか、そういうことにつなげる必要があるかもしれませんので、そういったトラブルの中で、もしかするとこれは認知能力の低下が原因ではないかというお気づきの部分があれば、またこちらに情報を入れていただくようにしていただければと思います。

消費生活センターですと、こういった事例であっても、最近多いのは荷物の置き配によるトラブルなども多いようで、今回のものは2回目の荷物がどうなっているかよく分からないというのもあって、そういうのが絡んでくるとさらに複雑化してくると思いますので、それぞれの機関が連携して、必要な範囲で情報共有も、個人情報の部分の取扱いというのは非常に難しいですけれども、そういったことも必要だなというふうに今、聞いていて思いました。

以上です。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

それでは、次第（2）消費者安全確保についての②見守り活動における金融機関の役割についてというところですが、ご説明お願いいたします。

○事務局 じゃ、私のほうからご説明させていただきます。

資料の 7-1 から 7-4 が説明の資料となります。

重要な要点をかいつまんでご説明させていただきます。

まず、どういうことかと申し上げますと、見守り活動においても、金融機関を入れたほうがいいのではないかということ、消費者庁から通知がなされました。それが、1枚めくっていただいた資料 7-2 です。各自治体で、任意に設立している消費者安全確保地域協議会というものがございます。安全確保ですね、安全確保地域協議会と金融機関の連携を取ったほうがよいのではないかということから書かれております。これが、資料 7-2 の話です。

7-3 をちょっとご覧いただけますでしょうか。

資料 7-3 には、新宿区の消費生活地域協議会、今まさにこの会のことです。これは、実は 2 つの性格を有する協議会です。青い四角が 2 つございますが、左側の四角の中に書いてある消費者教育推進地域協議会、消費者教育をやっていこうという法律に基づく協議会であるのと同時に、右側の青い四角ですね、消費者安全確保です、教育推進ではなくて安全確保地域協議会、これは改正消費者安全法に基づく協議会でございます。機能、目的につきましては、そちらの資料に記載しているとおりです。この 2 つを同時に兼ね備える会が、この消費生活地域協議会となっております。

なお、下のほうにワーキンググループとして、消費生活地域協議会のワーキンググループとして、左側には教育推進のワーキンググループ、これが中学校向け消費者教育副読本作成委員会です。右側には安全確保ですね、悪質商法被害防止ネットワーク委員構成というネットワークがございます。

それを 1枚めくっていただくと資料 7-4 がございまして、先ほど申し上げた安全確保の悪質商法被害防止ネットワークというものがございます。上のほうの中心に高齢者、障害者とありますが、こういった方々の被害の早期発見のために、それを取り囲むようにケアマネジャー、訪問ヘルパー、訪問看護師、相談支援専門員、民生委員、身体障害者相談員、保健師、高齢者総合相談センター、社会福祉協議会・区関係職員とありますが、このネットワークを通じて高齢者、障害者の被害を早期発見、そして通報・相談等をしていって、消費生活センターで解決に導こうというネットワークのイメージになります。

この議題で申し上げたいのは、先ほどの、資料 7-3 をご覧いただいて、この金融機関をどこの部分に入れて連携を取ったほうがよいかということ、事務局のほうで検討いたしました。消費者庁の通知では、安全確保地域協議会に参加してもらう、右上の安全確保の協議会ですね、参加してもらったり連携したほうがいいんじゃないかということが書いてござい

ました。

ですが、この新宿区におきましては両方を兼ね備える協議会ですので、安全確保の協議会単独ではありません。ですので、ここに金融機関の方に参加していただくよりは、この悪質商法被害防止ネットワークですね、ワーキンググループのほうに参加していただいて、引き続き情報提供ですとか、そういった連携をしていきたいと考えております。

資料の7-1に戻りまして、3番のほうには、今私が申し上げたことが書いてございます。このワーキンググループである悪質商法被害防止ネットワークの中で、ひとまず連携を進めていくというものです。

この消費者庁から出た数字は、2か月前に出たばかりの数字ですので、ひとまずは新宿区のほうでこういったワーキンググループで協力していきまして、また時代の要請ですとか社会状況の変化に合わせて、その都度変化をしていければいいなと考えております。

事務局からの説明は以上です。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

何かご意見等ございますでしょうか。

○柿野委員 ご説明ありがとうございました。

こちらの協議会については、民間の事業者が新宿の場合に入っていないという話を、以前、私質問させてもらったように思うんですけども、今回金融機関が入ってくるということで、民間事業者もネットワークの中に入ってくるというような計画なんでしょうか。

○事務局 そうですね。このワーキンググループですけれども、この地域協議会ではなくて、安全確保のワーキンググループですけれども、そちらに入ってください。

○柿野委員 それで、私、先ほどの岩澤相談員の事例の中にも、携帯ショップに相談したら、消費生活センターにどうぞっていうお話になったということで、高齢者の生活動線上に関わる民間の企業の方にも入ってもらいながら、この問題を、何かおかしいなと思ったら、消費生活センターにつなぐという仕組みについて、改めて検討してもいいのかなと思ったんですけども、いかがでしょうか。

○事務局 実は、この会が始まる前に、同じことを話していたんですけども、ちょっと消費者庁の通知の後ろ盾もあって入っていただいているというところもあって、その民間会社って、例えば、金融機関におきましても幾つもございます。有名なところとかネットバンキングですとか、そういったところしかないところですか、あと携帯通信会社をもし入れて、携帯ショップも入れていくことも検討するんですけども、それも、民間会社の中でいろい

る会社が分かれていたりするので、どこに情報を届ければ隅々までいくかというところが、ちょっとまだ不透明なところであります。

ですので、ちょっとひとまずは金融機関のほうと連携のほうを進めていければと思います。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

それでは、終了の時間も近づいていますので、その他の項目に移らせていただきます。

啓発担当の相談員の方から情報提供があるということで、よろしくお願いいたします。

○事務局 お疲れのところ申し訳ございません。消費生活相談員の森でございます。

私からご説明するのは、見守り関係者への情報提供の強化について（お願い）というタイトルの資料でございます。

これは、地域で起きている被害の状況を、適時的確に皆様にお伝えしていくために、情報提供の強化ということでお願いするものでございます。こちらにも記載してございますように、高齢者等を悪質商法から守るには、本協議会関係者や地域住民の方々など、見守り関係者の方が早期に異変に気づき、声をかけ、つないでいく、消費生活センターにご連絡いただくという一連の流れがポイントとなるものでございます。そういう中にあっては、現実には地域で何が起きているかということを知るか知らないかでは大きく対応力が異なってくるものでございます。

そこで、皆様方をお願いしたいのは、先ほど内藤委員からのご意見とも関連いたしますが、私どもの消費生活相談員が、各団体が開く会合の場に出向き、構成員の皆様に対して直接地域でのトラブルの状況をお伝えし、悪質商法への対応力を身につけていただくための講座や研修会、説明会などの開催の機会をつくっていただきたいというものでございます。

ただし、対応力と申しまして、何か特別なことを求めているものではございませんで、各団体の構成員の方々、まずそういった方々ご自身が、被害に遭わないための知識を得ていただくことが第一で、第二に身近な高齢者等の異変に気づいたら、消費生活センターにお知らせいただく、またはご相談いただき、つないでいただく。つないでいただくことで、被害の救済とともに皆様方が個別トラブルを抱え込まないようにする取組だにご理解していただければと思います。

消費生活相談員が伺って行う講座や研修会の所要時間は、各団体のご都合に合わせますので、開催に向けてぜひご検討いただくようお願い申し上げる次第です。

なお、消費生活相談員の派遣の申込先など、事業内容のお問合せ先は記載のとおりでございます。よろしくお願いいたします。

また、先ほど民生委員・児童委員の友田委員からご意見をいただいたところでございますが、実は私自身、別の地域で民生委員・児童委員をやっておりますので、お気持ちはすごくよく理解したところでございます。私ども消費生活相談員といたしましては、消費者、区民の立場に立って、これからも取り組んでまいりますので、何とぞご理解・ご協力のほどお願いいたします。

また、次のページには、どうして高齢者が被害に巻き込まれやすいかということで、一つに健康上の不安から、二つ目に経済的な不安から、三つ目に孤独による不安からという三つの視点からの開設と高齢者の被害が大きくなる理由について解説しております。更に次のページでは、高齢者の見守りのポイントとして、気づき、声かけ、つながりのポイントなどを記載した資料を添付しておりますので、後ほどご覧いただければと思います。

さらに、次のページ以降には、先日の令和8年熊本地震に関連して悪質商法発生の注意喚起の情報提供資料をつけております。地震、豪雨などの災害時には、それに便乗した悪質商法が横行しますが、それは被災地だけでなく他の地域、当区においても、悪質な点検商法や寄付金、義援金詐欺などのトラブルが起きる可能性があることに注意が必要だということでございます。

私からは以上でございます。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

既に終了時刻を少し過ぎてしまっています。何か全体を通じてご意見とかありましたら。

お願いします。

○井元委員 資料2の6ページなんですけれども、この中の消費者情報の提供ということがありまして、実は私は、(2)の消費者情報の提供の2のくらしの豆知識という、この冊子を非常に素晴らしいものだと思っています。

実は、私が発見したのは、去年新宿区の出張所でたまたま見つけたんです。見た時に、何か素晴らしいと思って、簡単にまとめられた冊子で。ところが、しばらくたって、別のことで出張所に行ったときに、もうなくなっていたり、そういうことがありまして、これを見たら2,500部しか発行されていないみたいで、配られていないみたいなので。

これぜひとも、非常に役立ちますので、できたら、私は各家庭に配ったほうがいいんじゃないかなというふうに。非常に、小冊子でよくできていると思っています。ぜひともお願いしたいと思います。

○事務局 ありがとうございます。検討します。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

こちらの司会の不手際で時間が過ぎてしまい申し訳ありません。

事務局にお戻しします。何かございますか。

○事務局 それでは、これで終了にいたします。どうもありがとうございました。