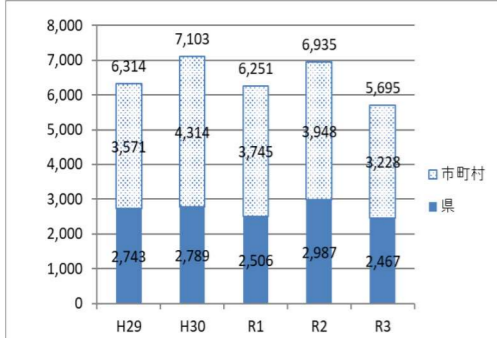


## 2021 年度上半期(4月～9月)の岐阜県内の消費生活相談状況

岐阜県内の消費生活相談状況



○県及び市町村における令和3年度上半期の相談件数は5,695件で、前年同期より1,240件(17.9%)減少。

○県窓口の件数は2,467件(43.3%)、市町村窓口の件数は3,228件(56.7%)で、県、市町村ともに減少。

○化粧品の相談が321件で前年度より36件(12.6%)増加。

○通信販売に関する相談は2,005件で全体の35.2%を占めた。化粧品に関する相談321件のなかで、通信販売が281件と最多。

○新型コロナウイルス感染症に関連する相談件数は169件で前年度より609件(78.3%)減少。

消費者庁消費者ホットライン188



こんな相談が! 困ったら **消費者ホットライン188 (イヤヤ)**

○インターネット通販で化粧水を購入した。960円でお試し購入できるものと思っていたら2回目の商品が届き、定期購入と知った。2回目代金10,000円であった。解約しようと思いきやサポートセンターに電話してもつながらない。(40歳代女性)

○近所で工事をやっているという業者が突然訪問してきて、「屋根を固定する針金が外れているので直してあげる」と言われたのでお願いした。さらに別の箇所を指摘され「このままでは雨漏りする。早急に修理が必要」と言われ、高額な契約をしてしまった(60歳代男性)

○コロナで海産物が売れず大変と、海産物の勧誘電話がかかってきた。断り切れずに10,000円の契約をしてしまった。怪しいのでやめたい。(50歳代男性)

○ネットで簡単に稼げる副業サイトに登録し、マニュアル代18,000円支払ったが、これで稼げると思えない。返金してほしい(20歳代女性)



### 高校生向けウェブミニ教材完成!



「令和3年度 岐阜県若者向け消費者教育推進業務委託」事業として、「高校生向けウェブミニ教材」をネットワークで作成しました。YouTubeに公開中。QRコードをつけて岐阜県消費者教育支援専門委員会が作成している高校生の副読本「おっと!落とし穴」に記載されます。ぜひ授業等でご活用ください!!

- ① SDGsとエシカル消費(4分37秒) <https://youtu.be/-kyE2bJEF1c>
- ② 消費者金融の利用について考えよう(6分39秒) <https://youtu.be/NNLZE1h3MMY>
- ③ 未成年者取り消し(4分50秒) <https://youtu.be/i6vqcmj-HvU>
- ④ 定期購入(6分24秒) <https://youtu.be/gAWfdJBfLZk>
- ⑤ アルバイトと税金(7分25秒) <https://youtu.be/XIUvnqe0Pcc>



①



②



③



④



⑤

消費者ネットワーク岐阜 機関紙 (ホームページ <http://cnetgifu.web.fc2.com/>)

第24号 2022.3.25

イメージキャラクター  
だまされんぞう〜



# 消費者カフェ・ぎふ



「消費者ネットワーク岐阜」第13回総会・記念講演会を開催します!

♪参加無料です♪

日時: 2022年5月14日(土) 13:30~16:00

場所: 岐阜大学サテライトキャンパス / オンライン

岐阜スカイウィング 37 東棟 4 階/多目的講義室(大)。TEL058-212-0390

第I部 13時30分~14時15分 第13回総会

第II部 14時30分~16時00分 記念講演会



松苗 弘幸 氏

「4月から成年年齢が18歳に引下げ。若者の消費者被害の実態や決済手段との関係について学ぶ」

4月より、成年年齢が20歳から18歳への引下げがなされ、これまで以上に若年層の消費者被害の増加が懸念されます。現在、どのような消費者被害が若年層に多いのか。また、クレジットカードや電子マネーのキャッシュレス決済の仕組み、それら決済手段を利用した消費者被害における救済可能性、今後の課題について、お話しいただきます。

講師: 松苗 弘幸 氏

(弁護士。埼玉弁護士会 消費者問題対策委員会所属。先物取引や商工ローン問題の弁護団において活動)

参加ご希望の方は、お電話または右のQRコードからお申し込みください!

電話 058-370-6867 全岐阜県生協連(月~金 9時~17時)



会員募集!!! ~「消費者ネットワーク岐阜」事務局より~

「消費者ネットワーク岐阜」の会員になりませんか。会員には、ネットワークの機関紙が送付され、ネットワークの企画も案内されます。年会費は、個人1口500円、団体1口1000円です。下記まで住所・氏名をご連絡ください。参加申込書と会費の振込用紙を郵送します。事務局: 全岐阜県生協連 電話 058-370-6867 FAX058-370-6860 Eメール [ksatou@tcoop.or.jp](mailto:ksatou@tcoop.or.jp), HP: <http://cnetgifu.web.fc2.com/>

「消費者ネットワーク岐阜」: 2021年度の会員数:個人会員88名・団体会員14団体

世話人名簿 代表: 大藪千穂(岐阜大学教育学部教授)、副代表: 御子柴慎(弁護士)、花井泰子(消費生活相談員)、会計監査: 上林美也子(コープぎふ)、事務局長: 佐藤圭三(全岐阜県生活協同組合連合会)、浅川剛志(弁護士)、石田英高(弁護士)、泉谷徹(岐阜市職員)、伊藤理佐(コープぎふ)、今尾大祐(弁護士)、岩本恵(弁護士)、臼井俊治(弁護士)、奥田真之(愛知産業大学教授)、奥長美知子(西濃地区消費生活相談員)、葛西裕子(消費生活相談員)、金山富士子(岐阜県生活学校)、河原洋之(コープぎふ)、河野美佐子(岐阜県生活学校)、櫻井靖雄(岐阜県労働者福祉協議会)、小司隆信(司法書士)、鷲見和人(弁護士)、土屋博史(司法書士)、富樫 悠(司法書士)、福田中(司法書士)、藤井慎哉(弁護士)、堀 雅博(弁護士)、水谷光由(コープぎふ)、村上佑介(弁護士)、山科正太郎(弁護士)

全岐阜県生活協同連合会 佐藤 圭三氏



全岐阜県生協連で仕事をしております佐藤圭三です。昨年から消費者ネットワーク岐阜の2代目事務局長をさせていただいています。消費者ネットワーク岐阜は設立10年を超え、毎月の世話人会も130回になりました。主に事務方として関わらる中で、世話人の皆さんが消費者被害が無くなるよう心から願い、それぞれのお仕事に消費者ネットワーク岐阜の活動を重ね合わせながら精力的に活動されている姿を目の当たりにし、たくさんの刺激や活力をいただいています。また、行政の会議に出席したり岐阜県や市町村の消費者行政担当の方と関わりを持てるのも楽しくありがたいと感じています。これからも世話人会への参加を通して学び活動していきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

### 「消費者ネットワーク岐阜」2021年度下半期の活動報告です!

- (1)世話人会を毎月開催して年間計画を進めました。(10月、11月、12月、1月、2月、3月)
- (2)消費者カフェ23号(11月)、24号(3月)を発行しました。
- (3)岐阜市消費生活展に出展参加しました(11/3 マーサ21)。
- (4)岐阜県から「若者向け消費者教育推進業務委託」を受け、以下の二つの事業をしました。
  - ①高校生向けウェブミニ教材を制作しました(11/30完成)。
  - ②下期講演会をオンライン開催しました(12/4開催 223名参加)。
- (5)「2021年度岐阜県消費者行政アンケート」を県と市町村に配布(11月)し集計を進めています。
- (6)大野町消費者行政窓口との懇談会を開催しました。(2/22開催)

#### 4. ② 講演会 「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の保護に関する法律」



2021年12月4日(土)、消費者ネットワーク岐阜2021年度下期講演会をオンラインで開催し223人(ライブとオンデマンド)が参加しました。ひかり総合法律事務所パートナー弁護士板倉陽一郎氏を講師に迎え、近年問題が増えているデジタル関連・情報関連分野で取引デジタルプラットフォームについて、「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の保護に関する法律」(DPF法)の成立経過や、近年増えているネットオークションやフリマアプリなどの活用やトラブルを防止するための注意点などを中心に講演して頂きました。同法成立の背景には、DPF企業が介在する消費者取引が増加しデジタル化が進展していること、BtoCのEC通販と合わせフリマアプリなどCtoC市場の伸長も著しいことがわかりました。デジタルプラットフォームとは、複数の市場が繋がっていることであり、そのネットワーク効果で市場参加者が飛躍的に拡大し、国際的なクロスボーダー取引も急増、消費者の情報が蓄積・分析され、消費者に対し双方向の提示や誘引が可能になっていること、消費者も売り主として手軽に市場参加できる等の特徴があります。DPF法は、フリマサイトやオンライン・ショッピングモールでの利用者被害の事例から立法につながったこととあり、通信販売における事業者(販売業者)を適正化し、取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益を保護することが目的です。今後に向けては、CtoC取引はまだ同法の適用対象ではなく、事業者が消費者と偽る(いわゆる隠れB)取引の問題や、SNSによる取引やデジタル広告、不正または悪質なレビューへの対応、来年度から成年年齢引下げの影響を受ける若者や「新しい生活様式」として利用が拡大している高齢者への消費者教育の推進等が課題となります。利便性の高いデジタルプラットフォーム取引ですが、法律上ではまだ危険な部分もあることを理解して、気をつけて取引することが大切だと考えさせられました。デジタルプラットフォームが私たちの生活の中に入り込んでいることや情報を守る大切さを感じることができました。なお講演会は岐阜県の「令和3年度岐阜県若者向け消費者教育推進事業」の業務委託を受け開催しました。

#### (6)大野町との懇談会



2022年2月22日(火)、消費者ネットワーク岐阜世話人会と大野町の消費者行政窓口部局との懇談会をオンラインで開催しました。大野町からは、民生部環境生活課の足立康宏主査と同課消費生活センターの小森直之さん(消費生活相談員)のお二人が、消費者ネットワーク岐阜からは6名が参加しました。大野町では、平成28年に岐阜県内の町としては初めて消費生活センターを設置し、現在は環境生活課の体制の中で住民からの消費生活に関わる相談に対応しています。相談員の小森さんを中心に課の中でサポートしあいながらセンター運営されています。センター設置のきっかけは、消費者に重大な財産被害を生じさせる事例が増え、それに伴って増加する相談への対応や苦情処理の斡旋等が求められるようになったことから、適正な人材を配置して住民の安全を確保することを目的に設置されました。年間50件超の消費生活相談が寄せられています。相談者はパソコンが使える世代の中で年代が高めの50代~60代の方が多く、通信販売や訪問販売に関する相談が半分以上を占め、今年度はサブスクや定期購入関連に加え、浄化槽の設置で特定業者に関連する案件が10件と急増しており、悪質な手口であることから町からも警告を出しました。

今年度の特徴点は、新型コロナで巣ごもり需要が高まったことで相談件数が増加したことです。町の広報物やホームページに消費生活センターを案内しているの、住民が相談しやすい環境はあるようです。大野町行政の中では、高齢者福祉の部門との情報共有や警察とのつながりもさらに持ちながら、連携して消費者行政を進めていく予定です。

最後に御子柴副代表から閉会挨拶を行い、大野町の消費者行政部局は経験豊かな人材を有しており、今後ますます住民に身近なセンターとして役割を果たしていかれることへの期待の言葉を贈り、合わせて消費者ネットワーク岐阜の活用もお願いしてこの日の懇談会を終了しました。

大野町の皆さん

#### ☆成年年齢引下げ 無料出前講座のお知らせ☆



「OOちゃん、もう18歳になったよね?」  
「そう、先月18歳になっちゃった。」  
「18歳だと美颜エステがお試し価格3000円で受けられるけど一緒に行かない?」  
「本当?3000円だったら行ってみようかな!」

このようなことがきっかけで店舗に行き、問題のある勧誘を受けるケースがあります。お試しに行った日に店員に勧められて数万円する美颜器と化粧品セットを購入してしまったという事例もありました。

**2022年4月1日に成年年齢が18歳に引き下げられます。**  
消費者ネットワーク岐阜では、若者の消費者被害防止のために、「**成年年齢引下げ 無料出前講座**」を実施しています。  
ぜひ、ご活用下さい。

#### 訪問販売お断り!!ステッカーをご活用ください!



消費者ネットワーク岐阜では、訪問販売の消費者被害を防止するために、「訪問販売お断り!!」ステッカーを作成しています。訪問販売による消費者被害はまだ発生しており、手口もますます巧妙化しています。この間、岐阜市芥見地区、大垣市かがやきクラブ、瑞浪市等で活用いただいています。また、個人やグループにも差し上げています。「インタホーンがなくても、表に貼ったステッカーのとおりです、と答えると帰ってしまっ」などの声をいただいております。興味をお持ちの方は、消費者ネットワーク岐阜までお気軽にお問い合わせください。ステッカーと活用法のチラシは**無料で配布**しています。また、団体等でご活用いただく際には、10分間程度の活用説明に伺うこともできます。