

### 消費者啓発リーフレット「ピピッと解決ガイド」を作成しました

リーフレットは、県消費生活センターのホームページにも掲載していますので、ご家族、ご友人、ご近所の方にもご案内いただき、消費者トラブルの未然防止にご協力をお願いします。



こちらの二次元コードから

### 出前講座・消費者教育(出前授業)など各種啓発活動を実施しています

#### ○出前講座では・・・

##### ★消費生活相談の実態と対処の方法

県消費生活センターに寄せられている相談の事例や特徴をお知らせし、その対応策をお伝えしています。

##### ★相談窓口のご案内

消費者トラブルで困ったときは、ピピッと相談!!  
県消費生活センターのほか、お住まいの市町に相談窓口があります。



#### ○高等学校等における消費者教育(出前授業)

成年年齢の18歳引き下げに伴う若者の消費者トラブルの増加が懸念される中、県立高校において冊子「社会への扉」を活用したオンライン出前授業を実施しています。



#### ○愛媛県社会福祉士会権利擁護啓発劇団「あど坊」の寸劇

特別支援学校において、寸劇を見ながら消費者トラブルについて学習します。

#### ○相談事例や「あど坊」の寸劇の動画を県消費生活センターのホームページでご覧いただけます。



こちらの二次元コードから

お問い合わせ・お申込みは、愛媛県消費生活センターまで!! ☎(089)926-2603  
(お申し込みは、原則開催希望日の2か月前までをお願いします。)

### 消費者トラブルで困ったときは、一人で悩まず相談しましょう!

いやや いやや!

消費者ホットライン **188** 局番なし

お近くの消費生活相談窓口をご案内します。

愛媛県消費生活センター 相談専用電話  
相談時間 月・火・木・金 9:00~17:00  
水 9:00~19:00  
(祝日・年末年始を除く)  
☎089-925-3700



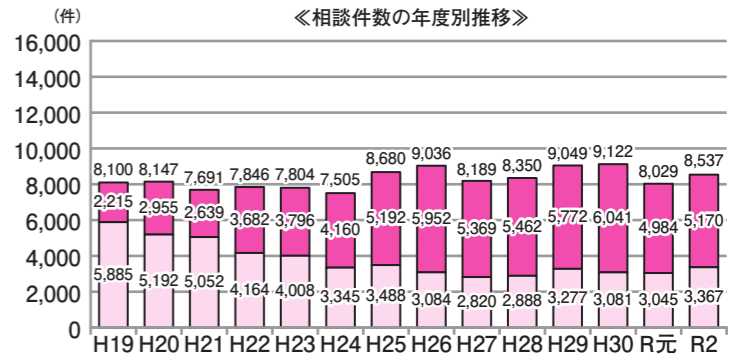
発行: 愛媛県県民環境部県民生活局県民生活課 愛媛県消費生活センター  
〒790-8570 松山市一番町四丁目4番地2 〒791-8014 松山市山越町450番地  
TEL:089-912-2336 TEL:089-926-2603

### 令和2年度の消費生活相談状況がまとまりました!

#### 1 相談件数の年度別推移

令和2年度に県内の相談窓口寄せられた相談件数は、県、市町合わせて8,537件で、前年度と比較して508件(6.3%)の増となり、2年ぶりに増加に転じました。相談件数の内訳は、県センター3,367件(39.4%)、市町窓口5,170件(60.6%)となっています。

相談のうち新型コロナに関連するものは、県、市町合わせて703件で、前年度と比較して590件(522.1%)の増となりました。これを受けて、県センターでは、3月5日から6月18日までの間、相談受付時間を拡大・延長し、相談体制の強化を図りました。



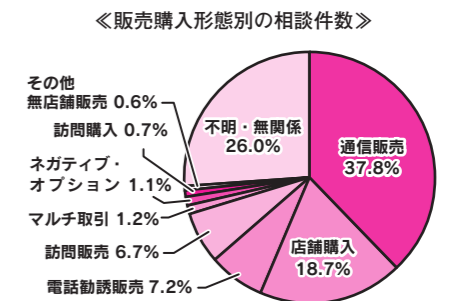
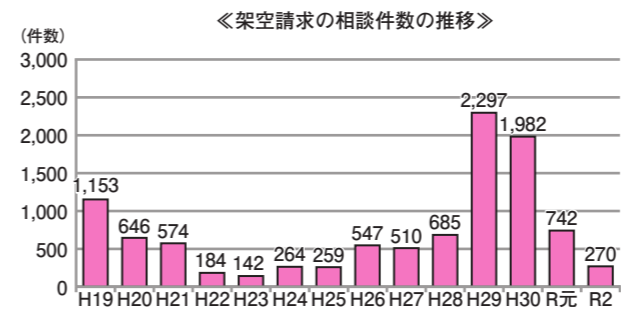
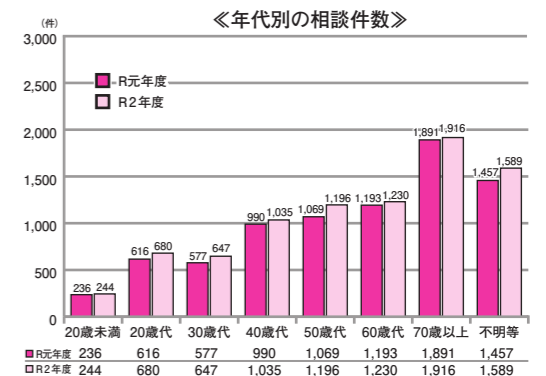
#### 2 相談の特徴

◆年代別の相談件数は、70歳以上が22.4%と最も多く、次いで60歳代14.4%、50歳代14.0%の順となっており、50歳代以上の割合が約半数を占めています。

◆商品・役務別の相談件数は、最も多いのは架空請求を含む「商品一般」に関するものが859件、次いで「放送・コンテンツ等」に関するものが807件、「健康食品」に関するものが666件となっており、マスクが購入できないなど「他の保健衛生品」に関する相談が昨年度に比べて174件(368%)の大幅な増加となりました。

◆販売購入形態別の相談件数は、インターネット通販の普及等を背景に「通信販売」が3,228件(37.8%)と最も多く、次いで「店舗購入」が1,598件、「電話勧誘販売」が618件、「訪問販売」が569件の順となっています。

◆架空請求の件数は270件となり、前年度の742件から大きく減少していますが、はがき・封書によるものに代わり、大手通信会社や宅配事業者を装ったSMSにより個人情報聞き出そうとする新たな手口が認められました。



「令和2年度消費生活相談状況」の詳細については、県消費生活センターホームページに掲載しています。



# デジタルプラットフォームでの取引

弁護士 石光真理

インターネットを利用して買物をするとは、お店に行く手間が省けますし、コロナ禍で外出の機会が減っている昨今は、ますます需要が増えています。出品者・販売者も増えていきますから、購入者として、出品者として取引でのトラブル防止の取組みが必要になっています。

デジタルプラットフォームの取引には、①通販サイト、②インターネットショッピングモール、③インターネットオークション、④オンラインフリーマーケット等の利用があります。

購入者が支払ったお金を取り戻すことは、時間もエネルギーもかかりますし、困難な場合が多いので、お金を支払う前に十分に注意することが何より大事です。

正規の値段と比較して大幅な値下げがされている、サイトに運営者の名前や住所、電話番号が記載されていない、支払い方法が銀行振込のみである場合は、リスクがあると考えて安全のために利用しないという決断をすることも大事です。

消費者庁のホームページには、デジタルプラットフォームでの取引でのトラブル防止のための様々な留意点を分かりやすく説明した「デジタルプラットフォームとの正しいつきあい方 インターネット取引する前に知っておきたい利用者マナー」（2021年3月発行）や「デジタルプラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」（2020年7月公表）が掲載されています。

購入者として、商品の検索・閲覧、注文・落札・支払、商品の受取・評価などの各段階での注意点が丁寧に説明されたり、具体的なトラブル事例、トラブルが起きた場合の対処方法、トラブル相談メモ、消費者ホットライン（188）などが記載されています。

さらに、巨大なデジタルプラットフォーム提供事業者による一方的な規約変更や理由の開示がされない取引拒絶などを防止して取引の透明性と公正性の向上を図るため、いわゆる「デジタルプラットフォーム取引透明化法」が2020年5月に成立し、2021年2月1日に施行されています。

この法律に基づいて、経済産業省により2021年4月1日付けで、アマゾンジャパン合同会社、楽天グループ株式会社、ヤフー株式会社、Apple Inc.及びiTunes株式会社、Google LLCの5社は「特定デジタルプラットフォーム提供者」として指定され、この5社には、取引条件等の情報の開示及び自主的な手続・体制の整備を行い、実施した措置や事業の概要について、毎年度、自己評価を付した報告書を提出することが義務付けられています。

また、デジタルプラットフォームを利用する事業者（出店事業者、デベロッパー等）向けに、取引上の課題等に関する悩みや相談に専門の相談員が無料で応じ、アドバイスをするための窓口が設置されています。詳細は、経済産業省のホームページに掲載されています。

また、デジタルプラットフォームを利用する消費者を保護するために「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の保護に関する法律」が2021年4月に成立しました。

オンラインモールなどの「取引デジタルプラットフォーム（取引DPF）」においては、危険商品等の流通や販売業者が特定できず紛争解決が困難となる等の問題が発生。これに対応し消費者利益の保護を図るための新法案を整備

新法案の内容	
<p><b>(1) 取引DPF提供者の努力義務（第3条）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>取引DPFを利用して行われる通信販売取引（BtoC取引）の適正化及び紛争の解決の促進に資するため、以下の①～③の措置の実施及びその概要等の開示についての努力義務（具体的内容については指針を策定）</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 販売業者と消費者との間の円滑な連絡を可能とする措置</li> <li>② 販売条件等の表示に関し苦情の申出を受けた場合における必要な調査等の実施</li> <li>③ 販売業者に対し必要に応じ身元確認のための情報提供を求める</li> </ul>	<p><b>(3) 販売業者に係る情報の開示請求権（第5条）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者が損害賠償請求等を行う場合に必要範囲で販売業者の情報の開示を請求できる権利を創設</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>※1 取引DPF提供者は、適切な手順に従って開示請求に応じた場合、販売業者に対し責任を負わない</li> <li>※2 損害賠償請求額が一定金額以下の場合や不正目的の場合は対象外</li> </ul>
<p><b>(2) 商品等の出品の停止（第4条）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>内閣総理大臣は、危険商品等（※1）が出品され、かつ、販売業者が特定不能など個別法の執行が困難な場合（※2）、取引DPF提供者に出品削除等を要請</li> <li>⇒要請に応じたことにより販売業者に生じた損害について取引DPF提供者を免責</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>（※1）重要事項（商品の安全性の判断に資する事項等）の表示に著しい虚偽・誤認表示がある商品等</li> <li>（※2）販売業者が特定可能等の場合は特商法等により対応</li> </ul>	
<p><b>(4) 官民協議会（第6条～第9条）・申出制度（第10条）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>国の行政機関、取引DPF提供者からなる団体、消費者団体等により構成される官民協議会を組織し、悪質な販売業者等への対応など各主体が取り組むべき事項等を協議</li> <li>消費者等が内閣総理大臣（消費者庁）に対し消費者被害のおそれを申し出て適当な措置の実施を求める申出制度を創設</li> </ul> <p>※公布の日から起算して1年を超えない範囲内において政令で定める日から施行 ※あわせて、施行状況及び経済社会情勢の変化を勘案した施行後3年目途の見直しを規定</p>	

資料出典：消費者庁

努力義務に反したり同庁の要請に従ったりしなくても罰則はありません。この法律の施行は2022年の予定です。

なお、取引デジタルプラットフォーム提供者になりすました偽メールが届き、個人情報を入力するよう指示された内容となっているものもあるようですので、個人情報・カード情報の悪用を防止するために、メールの指示に沿った入力はしないように注意が必要です。



《この冊子は愛媛県金融広報委員会の協力を得て作成しています》