

令和6年度 消費市場関係団体懇談会 – 消費生活の変化に伴う消費者と事業者の円滑なコミュニケーションについて –

「令和6年度消費市場関係団体懇談会」を開催し、事業者団体や消費者団体と、「消費生活の変化に伴う消費者と事業者の円滑なコミュニケーション」をテーマに情報共有・意見交換を行いました。

開催概要

日時：2024年9月24日（火）13：30～15：30

場所：九州経済産業局 第2・3会議室

形式：対面及びオンライン（Microsoft Teams）

参加機関：

（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会九州支部

（公社）消費者関連専門家会議九州地区部会

（公社）日本通信販売協会

九州経済産業局 産業部 消費経済課

開催概要：

● 講演
「消費生活の変化に伴う消費者と事業者の円滑なコミュニケーションについて」

（公社）日本通信販売協会 理事・事務局長 三浦 千宗 氏
消費者相談室長 萩原 典明 氏

● 講演内容について意見交換

講師紹介

三浦 千宗 氏

1987年に日本通信販売協会に入局し、調査や研修の企画運営を担当。事業部課長、事業部長を経て2016年に理事、2018年から事務局長を兼任。2022年度にEC加盟店サイトセキュリティガイドライン検討委員会、2024年度にクレジット取引セキュリティ対策協議会WG委員を務める。



萩原 典明 氏

1983年4月に高島屋に入社し、本社広報室や人事部、家庭外商部、海外現地法人取締役、MD本部バイヤー、日本橋店コンシェルジュを経て、2022年4月に日本通信販売協会に入局。2023年4月から現職。消費生活アドバイザーおよび消費生活相談員資格を保有。



意見交換概要

最近の消費者相談事例をもとに、意見交換が行い、消費生活の変化に伴う消費者と事業者の円滑なコミュニケーションの重要性が再確認されました。

以下、一部トピックスを抜粋し紹介します。

◆ 定期購入 ◆

近年、定期購入に関するトラブルが増加しており、消費者が混乱しないように定期購入とお試し購入の明確な区別が求められている。一部の事業者は意図的に消費者を誤認させる表記を行い、広告事業者も関与しているケースがある。問題のある事業者に対する適切な対応が必要である。

◆ 後払い決済サービス ◆

便利な決済方法であるが、最近では悪意のある第三者が他人の個人情報を利用して商品を購入し、商品は詐取してその請求書だけが個人情報を利用された本人に届くケース（取り込み詐欺）が増加。後払い決済サービスの利用を停止することは難しいため、効果的な対策の見直しが求められる。

◆ 詐欺的広告 ◆

SNSでの詐欺的広告が増加しており、消費者は留意する必要がある。特に、明らかに価格と商品が不釣り合いな広告に対しては、消費者が安易に購入しないことが重要であり、このような意識を醸成することで、詐欺の被害を未然に防ぐことができる。

◆ その他の課題 ◆

- ・消費者に通信販売と対面販売の違いを正しく理解してもらうことが重要。また、事業者は商品の内容や取り扱い上の注意等、重要な事項について消費者にきちんと伝える取組が必要。
- ・AIチャットボット等デジタル技術の導入は顧客対応の効率化に寄与している。一方、事業者は顧客対応とサイバーセキュリティの両方に苦勞しているのが現状。

