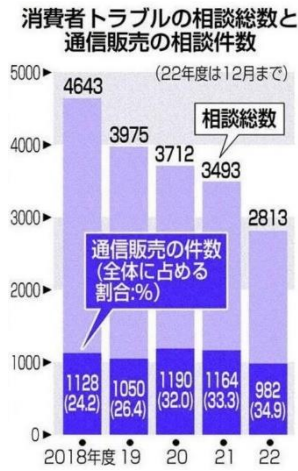


年 組 名前:

閲覧歴から商品お薦め、詐欺サイト… 相談増、背景にSNS普及 県内

ネット通販にご注意



二度だけサブリメントを試すつもりで購入したが、後から定期購入が条件だったことが分かり、解約に違約金が必要と言われた。県弁護士会消費者問題対策委員会副委員長の関野文士弁護士によると、今年に入っても通販に関するトラブルの相談が相次いでいる。近年は20代の若者や女性からの相談が多く、昨年4月の民法改正で契約の取り消し権が適用されなくなった18、19歳からの相談も目立つという。

県民生活センターによると、昨年度は12月までの9カ月間に2813件の消費者トラブル相談が寄せられ、このうち通販関連は34.9%に当たる982件。過去5年間で最もとなるペースで推移している。全体に占める通販の割合も大きくなっている。

県弁護士会によると、事業者から送られてきたメッセージのほか、動画投稿サイト「ユーチューブ」やツイッターなどSNS上に表示された広告から商品ページにアクセスし、美容グッズやサプリメントなどを購入後、トラブル

山梨県内で、インターネットの通信販売に関する消費者トラブルが増加している。昨年度は12月までに982件の相談が寄せられ、過去5年間で最もペース。相談を受ける県弁護士会はスマートフォンや交流サイト(SNS)の急速な普及が原因と指摘する。昨年4月には民法改正で成人年齢が引き下げられ、「さらなる被害者の増加が予想される」と懸念し、消費者の利益保護を目的とした特定商取引法を改正する必要性を訴えている。

と、昨年度は12月までの9カ月間に2813件の消費者トラブル相談が寄せられ、このうち通販関連は34.9%に当たる982件。過去5年間で最もとなるペースで推移している。全体に占める通販の割合も大きくなっている。

関野弁護士は、これまで通販は消費者が能動的に購入していたためクーリングオフは必要なかったとし、「今はSNSの閲覧履歴から自動で商品を薦められるようになり、不意打ちという点で訪問販売や電話勧誘販売と危険性は変わらない」と指摘。通販もクーリングオフや不実告知による取り消し権などを設ける必要性があると考えている。

こうした現状を受け、県弁護士会は12日付で、特定商取引法の改正を求める会長声明を出した。声明では前回の改正から5年以上がたちSNSが急速に普及したことや、民法上の成人年齢引き下げに伴い、さらなる被害の増加が懸念される点を指摘。「被害防

止のために措置を講ずる必要性があることは明らかで、被害が増加している類型を中心に改正を早期に行う必要がある」としている。

消費者に向け、関野弁護士は「商品を買う、お金を払う行為は契約に当たり、簡単に破棄することはできない。本当に必要な契約かをよく考えてほしい」と注意を喚起。新生活で4、5月は契約の機会が増えると思われる、「トラブルになった場合や困ったときは早めに消費生活センターや消費者ホットライン『188』などに相談してほしい」としている。

(2023年4月28日付 山梨日日新聞 23面)

問1

近年、どのような人から、消費者トラブルの相談が多くなっていますか。

.....

問2 弁護士は、消費者に対して、どのような注意喚起をしましたか。

.....

問3 あなたは、通信販売を利用する時、どのようなことに注意しないといけないと思いますか。

.....