

今年度も啓発イベントを実施しました!

●11月25日、環境や人、地域をおもいやる消費活動について、消費者一人ひとりが「おもいやり消費」を心掛けるきっかけとなるよう、エミフルMASAKIにおいて「環境へのおもいやり(地球環境へ配慮)」をテーマに**おもいやり消費ランド**を開催し、約2,500人の方に参加いただきました。

【県内の地域活動を紹介】

スゴeco製品の認定企業によるトークセッション(環境に配慮する生産物)



「バイオマスプラスチックの歯ブラシ」
山陽物産(株) 武内英治氏

「森林伐採ヒノキから消臭ミスト」
武田林業 武田博実氏

「タオル製造で出たホコリが着火剤に」
西染工(株) 福岡友也氏



高校生のSDGsへの取り組み

(西条農業高校食農科学科/パイプロジェクト)

おもいやり消費パネルクイズ

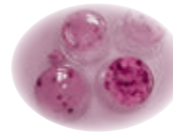


eワーク愛媛

(フードドライブコーナー設置)



●12月2日・3日、**男女共同参画フェスティバル**に参加して出展しました。来場者には、pipiのなるほどルームの見学で消費者トラブルを啓発したほか、保冷剤を使ったリサイクル芳香剤を制作していただきました。



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

・消費生活に関する出前講座を対面またはオンラインで実施しています。(学校、地域の集会、事業所等)

- ★消費生活相談について
- ★悪質商法の手口と対処法
- ★消費者を守る制度
- ★おもいやり消費(エシカル消費)
- ★体験テスト など

詳しくは、愛媛県庁ホームページ「消費者情報プラザ」をご覧ください。



○啓発チラシ「注意したい消費者トラブル」をリニューアルしました



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
居住地の郵便番号を確認して電話するとスムーズにおつなぎできます。



発行: 愛媛県県民環境部県民生活局県民生活課
〒790-8570 松山市一番町四丁目4番地2
TEL:089-912-2336

愛媛県消費生活センター
〒791-8014 松山市山越町450番地
TEL:089-926-2603



愛媛県 No.194 令和6年2月号

消費者トラブルに遭わないために。 知って安心の最新情報をお届け!

消費者庁公式LINEアカウント「若者ナビ」の 友達登録はお済みですか

消費者庁では、消費者庁LINE公式アカウント「消費者庁 若者ナビ!」を開設。タイムリーに消費者トラブル関連情報をお届けし、若年者層の消費者にも積極的にアプローチしているのをご存じですか?
これって、若者に限らず、幅広い年齢層にも役立つ情報なんですよ。



友だち登録はこちらから

「若者ナビ」友達登録者数:17,771人 (2024.1.5現在)

(最近の配信内容)



▲R5.12.21
人気ブランドの女性用衣料品等を販売すると称する偽サイトに注意



▲R5.10.30
健康機能食品ってなに?

他にも

- ★R5.9.26 配信 「Microsoft」のロゴを用いて信用させる事業者に注意
- ★R5.12.7 配信 ホストクラブでの不当な勧誘は取り消せる場合があります。
- ★R5.12.27 配信 大麻グミ等を含む危険ドラッグは入手・使用しない! などなど最新情報がLINEに届きます。



オトナでも、「だまされない」って難しい。 だから、「消費者庁若者ナビ!」で冷静に、賢くなるろう。



高齢者の消費者トラブルと見守りについて

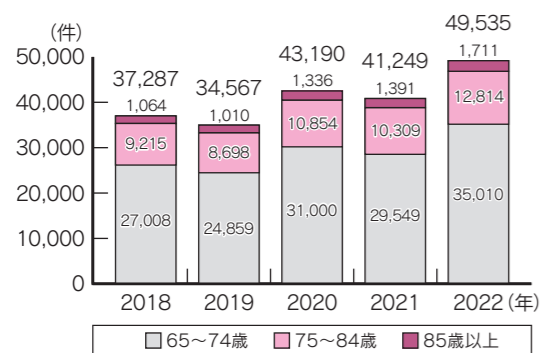
NPO法人えひめ消費者ネット理事 遠山 利恵子

1 高齢者の消費者トラブルの現状

国民生活センターの発表によると、2022年度の消費生活相談件数は89.6万件でしたが、そのうちの約3割にあたる25万件が65歳以上の高齢者から寄せられています。また、高齢者のインターネット通販に関する相談件数は近年最多となっており、65～74歳が全体の2/3を占めています。昨今問題になっている「定期購入」の相談件数も過去最多で、65～74歳を中心に「化粧品」や「健康食品」のトラブルがみられます。

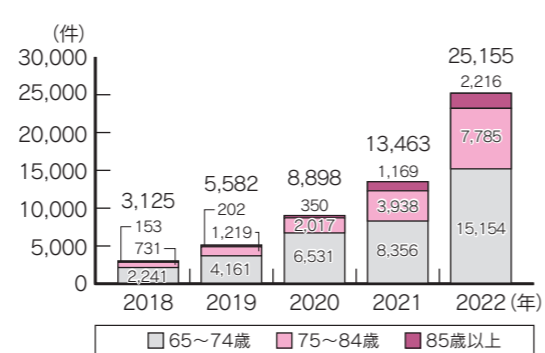
一方、75歳以上になると、年齢層が上がるほどインターネット関連の相談は減少し、「屋根工事」やトイレ詰まりの修理等の「修理サービス」といった、住宅修理に関する相談が増加します。このように高齢者の中でも、年齢層やインターネット利用の有無により相談の傾向に大きな違いがあることがわかります。

《高齢者の「インターネット通販」の消費生活相談件数の推移(年齢区分別)》



(備考)PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2023年3月31日までの登録分)。

《高齢者の「定期購入」に関する消費生活相談件数の推移(年齢区分別)》



(備考)1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2023年3月31日までの登録分)。
2. 通信販売での「定期購入」に関する相談件数。
3. 2021年3月までの相談件数は「化粧品」、「健康食品」、「飲料」に関する相談。2021年4月以降の相談件数は全商品に関する相談。

出典:「令和5年版消費者白書」消費者庁

2 高齢者特有の性質と消費者トラブル

高齢者は加齢が進むほど、自身の判断力を過大評価したり、ネガティブ情報を無視して、楽観的に判断する傾向が強くなることが確認されています。加えて、認知機能の低下により、認知症でなくても短期記憶力、集中力、注意力などの低下がみられます。このような高齢者特有の性質が消費者トラブルのリスクを高めているのは事実です。また、一人暮らしの高齢者がますます増加しており、孤独・孤立によって消費者トラブルが表面化しにくいため、周囲が被害に気付くのに遅れ、被害救済が難しくなりがちです。

3 見守りの必要性

一方で、トラブル時には身近な人に相談するという傾向は高齢になっても変わりません。高齢者の身近にいる人が、高齢者の傾向を理解し、ふだんと様子が違うなどのサインに気付いたり、相談相手になったりすることで、トラブルの早期発見や泣き寝入りの防止につながります。また、デジタルに詳しい高齢者の協力を得たり、高齢者同士で教え合うことで、デジタルスキルの習得や情報共有の効果が高めることができると考えられます。

4 「自分は大丈夫」をやめよう

将来、もしあなたがこれまで問題なくできていたインターネット取引でトラブルに遭遇してしまったら、車の運転と同様、あなたのデジタルリテラシー(デジタル技術を使いこなせるスキル)に高齢者マークを付けるときかもしれません。自身の判断を過信せず、「自分は絶対大丈夫」という根拠のない自信は捨てて、慌てずに家族やインターネットに詳しい友人に相談してみましょう。



5 トラブルを防ぐために気を付けること

「偽サイト」や「定期購入」のトラブルでも、購入前にサイトの「口コミや評価」を調べたり、サイトの最下段に記載された「特定商取引法に基づく表記」や「利用規約」を確認することで、被害を防止することができます。

サイトの日本語の表記が不自然、売値が定価の半額以下、決済方法が銀行振込または代引きのみ、住所や電話番号の記載がないときなどは、「偽サイト」の可能性が高いと言えます。代金だけ支払って商品が届かないケースや、偽物が届くケースがありますが、騙されたと分かって連絡の取りようがありません。

また、意図しない「定期購入」を防ぐには、注文確定ボタンの直前にある「利用規約」をつぶさに読んで、定期購入になっているかどうかを確認する必要があります。

6 最終確認画面は必ずスクリーンショットで記録に残そう

しかし、残念なことに、悪質な定期購入のサイトは、消費者を騙そうと巧妙に仕込まれており、簡単には見破れません。その上、被害に遭って消費生活センターに駆け込んで、自分が見た画面の再現ができないため、サイトの表示に問題があると証明できず、泣き寝入りせざるを得ないケースが多いのです。そこで自分の身を守るために、最終確認画面は必ずスクリーンショットで保存するよう心がけましょう。それが法律を活用するための第1歩です。

7 見守りネットワークの構成員として

愛媛県は「消費者安全確保地域協議会」(通称「見守りネットワーク」)を設置し、行政だけではなく、民間事業者も含めた地域の様々な主体も参加することで、高齢者一人一人の状況やせい弱性に対応できるような見守り体制を目指しています。私達「NPO法人えひめ消費者ネット」(通称「ひめネット」)は平成30年6月から四国で唯一の適格消費者団体として、事業者の不当な行為をやめるよう申入れ活動を続けてきましたが、「見守りネットワーク」の構成員としても、県内の市町で見守り活動を担う人材に研修を実施し、新たな消費者トラブルの事例やその対処法についての情報を提供しています。

消費者トラブルの未然防止・拡大防止のため、事業者の不当な契約条項、不当な表示、不当な勧誘行為等に関する情報提供をお願いします。

えひめ消費者ネット情報提供

検索

