

オンラインセミナー（SNS を利用した消費者問題の現状と課題）実施報告

令和4年11月1日
消費者委員会事務局

○開催日時 令和4年10月21日（金）17:30～18:30

○開催場所 消費者委員会会議室（Webex オンライン開催）

○テーマ SNS を利用した消費者問題の現状と課題

○目的

- ・ 内閣府消費者委員会の取組や成果を周知・広報するとともに、消費者委員会のことを多くの方に知っていただくため、オンラインセミナーを開催した。

○内容

- ・ 「デジタル化に伴う消費者問題ワーキング・グループ報告書」において示した、SNS に関連する消費者トラブル事例を紹介するとともに、行政に対応を求める点や、事業者に期待することをまとめた消費者委員会の「建議・意見」の概要を紹介した。
- ・ トークセッションでは、参加者からのチャットによる質問・要望に対して黒木委員からコメントをいただいた。

○参加人数 約150名

○プログラム

17:30～17:40：開会挨拶、消費者委員会の紹介（小林事務局長）

17:40～18:00：SNS に関連する消費者トラブルの事例紹介

消費者委員会「建議・意見」の概要紹介（消費者委員会事務局）

18:00～18:25：トークセッション（黒木委員）

18:25～18:30：まとめ、閉会挨拶（小林事務局長）

○トークセッションでいただいた質問、意見、感想

- ・ 事例で紹介されたメッセージのやりとりは、友人と会話しているようで信用してしまう。
- ・ WEB 会議ツールによる勧誘について、事業者が「電話」ではないとして争ってきた相談を取り扱ったことがある。通達で「映像を伴う場合も含む」とされたが、今ひとつ周知されていないように思われる。その意味で、建議で明示されたことは良かった。
- ・ SNS でのチャットを使った勧誘の問題点は、不当な表示が行われていても後からその内容を確認しにくく、相手方を突き止めにくいところだと思う。
- ・ SNS でのチャットを使った勧誘は若年層において急増しており、不意打ち性が高く、四六時中メッセージの送信が行われ、電話勧誘販売や訪問販売より悪質性が高いと思う。

○事後アンケート結果

- ・ 満足度評価：4.1点（非常に高い5点～非常に低い1点）

○事後アンケートにていただいた意見、感想

- ・ SNSの消費者被害がこれほど急増しているとは思ってなかった。今後もっと増えそうな気がした。早めの取り組みを期待したい。
- ・ 質疑応答の時間が多く、現場の生の声を知る事ができてとても有意義だった。
- ・ 初回ということと、短時間だったので、セミナーの開催意図がわからなかった。
- ・ SNSに関する消費者トラブルについて、スマホの画面で例示してくれて分かりやすかった。チャットの質疑応答も、身近な問題に対して回答してもらえて良かった。
- ・ 消費者委員会で何を問題視し、法改正を含めどのようにアプローチしようとしているか知ることができた。
- ・ 地方に住んでおり、消費者委員会とはコンタクト機会もなかったため、様子などが窺い知れた。
- ・ ロマンズ詐欺は本当に多いため、対策を期待したい。また、定期購入については法改正がなされたものの、改正前とあまり変わりが無い状況と聞いているので、対応頂いた方がよいのではないか。
- ・ 今回のような意見や質問のやり取りができる機会は、とても大切に感じた。
- ・ 消費生活相談の現場の声が届くことを期待している。
- ・ 消費者庁から一步離れたところから鋭い提言等を期待している。

○当日の様子



以上