

2021年度第4回食・消費者委員会を開催しました！

2021年11月26日（金）に、第4回食・消費者委員会をオンラインで開催しました。

今回は消費者課題をテーマに、コロナ下で進んだオンライン取引やキャッシュレス決済、暗号資産の解説と消費者が注意すべき点などについて、特定非営利活動法人消費者市民サポートちば検討委員の山元鉄平弁護士に説明していただきました。

学習会には、会員生協の役職員と事務局も加わり、計13人が参加しました。



1. 学習：デジタル社会におけるインターネットを利用した取引類型と消費者保護

—オンライン取引、キャッシュレス決済、暗号資産など—

講師：特定非営利活動法人消費者市民サポートちば 検討委員 弁護士 山元 鉄平さん



講師：山元 鉄平さん

はじめに、デジタル社会とデジタルプラットフォームについて説明していただきました。デジタルプラットフォームとは第三者にオンラインのサービスを提供する「場」であること、代表的なデジタルプラットフォーム事業者（Google、Amazon、Facebook、Apple）を例に挙げ、8つの取引の型について話されました。また、最近では、

デジタルプラットフォーム事業者が成長し巨大化してきたため、利用する消費者に様々な影響をあたえていること、消費者を守るために特定商取引法、消費者契約法、電子契約法が適用されていること、デジタルプラットフォームに関連する消費者トラブルではこれまでの法律で対応できない場合が増えたので2021年5月に「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利用の保護に関する法律」が公布されたこと、などを説明されました。ネット取引のお試し定期購入やオンラインゲームの相談事例については「最終確認画面を見て申し込みを完了した場合は、原則として契約の取り消しはできません。また、通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。SNSの広告や商品のホームページの内容も頻繁に変わるのでスクリーンショットを撮っておくこと、またネットオークションなど個人が相手の場合は、消費者保護のルールはありません」と解説していただきました。

その後、コロナ下で利用が進むキャッシュレス決済（クレジットカード、デビットカード、電子マネー、スマートフォン決済）とそれに伴うトラブルと対処法、また暗号資産（仮想通貨）のしくみとそのトラブルについて説明されました。

参加者の振り返りでは「中高生はすでに電子マネーを使っている。使い方について学校等でも注意喚起してほしい」「子どもにお小遣いを電子マネーで渡すなど、身近なところでオンライン化がどんどん進んでいる。消費者被害も今までとは異なっているようなので、もっと具体的な被害事例について学びたい」との声がありました。