

埼玉県消費生活コンサルタントの会へのアンケート結果

【希望するテーマ】

・副業等の広告からSNSで勧誘され契約しているので電話勧誘販売に該当すると考えられクーリング・オフの主張をしても、事業者は通信販売と主張し、クーリング・オフに応じない相談が増えています。法律を無視する悪質業者との交渉は難航し、相談員は苦慮しています。 このような困難案件の対応について
・リサイクル市場のビジネスモデルでの、価格の決め方、流通の仕方等について
・有料老人ホームなどの老人福祉施設の利用料の違いや設置についての法律や規則、介護保険との関係等について
・SNS広告で宣伝している美容医療の施術や料金の妥当性、安全性について
・SNSをきっかけとした消費者トラブルの事例と解決策について
・生成AIを使った詐欺や消費者トラブルの最新事例と対策
・判断力不十分者への相談対応、見守りネットワークと埼玉県での連携と現状について
・AI時代の消費者に必要なリテラシーと消費者を守る規制について
・多重債務相談の対応と法的解決方法について
・旅行契約関連の法的規制と相談対応
・AIの活用に関する現状と今後について
・プラットフォームに関する規制や法制度と最近の問題点
・生活保護受給までの流れとその後の行政の関わりについて
・決済手段に関する最新の知識と消費者トラブル対応
・水回り工事等の暮らしのレスキューサービスに関するトラブル事例の対応について

【コメント】

・デジタル技術やツールを使った詐欺が増えています。最新事例を知りたい。
・メルカリは、鑑定センターを設立し、不正利用者を徹底排除し救済に乗り出すと宣言していますが、詐欺案件や不正利用の相談は減りません。 フリマアプリは個人間売買で、センターは関与できませんが、相談は寄せられています。
・エステなどローンを組んで契約した場合、契約書を渡されていないと相談者は言い、信販会社はマイページを見るようにと言う。 相談者がローン契約についての知識がなく、販売業者も十分な説明がなされていない。 また、信販会社の担当者により、割賦販売法の知識に違いがあり対応が変わってくる。割賦販売法を改めて教えてほしいです。
・住宅供給公社の不動産相談窓口「すまい相談プラザ」の方から話を聞いてみたいと思います。 不動産関連の相談で案内することが多いので、どのようなことを行なっているのか、紹介されても困る分野があるのか等を知りたいです。

令和6年度消費生活相談員対応強化研修の受講後アンケート結果

【希望するテーマ】

・ 裁判外紛争の解決事例、解説
・ 景表法、割賦販売法についての解説
・ 特商法以外で契約解除、取消ができる法律の事例に即した解説
・ 消費生活センター等から弁護士に移行した消費者問題について、その後どうなったのか知りたい
・ 消費生活講座の教材の作り方
・ C C J（越境消費者センター）の活動内容について
・ 対応困難者、クレーマーに対する対応
・ 相談員のメンタルヘルス
・ 暗号資産関連の研修
・ ネット上の契約トラブル（オンライン診療、ネットゲーム課金など）、SNSに関する契約トラブル関連の現状と解決方法
・ 情報通信分野の最近の動向
・ プラットフォーマーへの規制内容及び相談対応について
・ クレジットカード決済、スマホ決済、デジタル決済などのトラブルについて
・ オーディション商法や地下アイドル募集等の芸能契約トラブル
・ 情報商材の多様な勧誘手口
・ 点検商法やレスキュー商法で交付された契約書面（見積内容）を利用した建築士や管工事業者からの不要・不適切な請負工事の見分け方の解説
・ 死後事務委任契約やデジタル遺産などのエンディングに関わること
・ 認知症の方や精神病の方などからの相談対応について、症状の解説と接し方が知りたい
・ 車の仕組みについての解説
・ 生命保険について

※同じ趣旨の意見についてはまとめて1件としている