

★CAP 資格登録者メールマガジン Vol.67 2024年8月28日★

=====

キャリアアップコーナー

=====

・今月のキャリアアップコーナーはお休みです。

=====

ブラッシュアップ知識

=====

◆2023 年度に全国の消費生活センター等が受け付け、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に登録された消費生活相談の状況が公表されました。(国民生活センター8/7)

[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240807\\_3.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240807_3.html)

<2023 年度の傾向と特徴(一部抜粋)>

●2023 年度の相談件数は 89 万件で、2022 年度の 89.9 万件に比べ約 9,000 件減少した。

●商品・役務等別で見ると、2022 年度に比べ以下の増加が目立った。

商品一般・・・身に覚えのない商品が届いたという相談、不正利用の相談など

他の役務サービス・・・サポート詐欺の相談など

四輪自動車・・・中古自動車の購入後に不具合が見つかったという相談など

内職・副業その他・・・アフィリエイトで稼げると言われて副業の契約をしたがやめたいという相談など

医療サービス・・・美容整形の無料カウンセリング時に高額な契約を勧誘されたという相談など

●販売購入形態別では、「通信販売」の割合が最も高く、全体の 4 割（38.8%）を占める。

※データは、2024 年 5 月末日までに PIO-NET に登録された苦情相談

※参照 CAP テキスト改訂 4 版 P24 消費者被害・トラブルへの対応を中心とした地方消費者行政の仕組み

◆RIZAP(株)に対する景品表示法に基づく措置命令について(消費者庁 8/9)

<https://www.caa.go.jp/notice/entry/038980/>

「chocoZAP」と称する店舗が提供する役務の表示について、自社 Web サイト等に 24 時間利用できるサービスと掲載していたが、実際には 24 時間いつでも好きな時に利用できるものではなかったことから、優良誤認にあたるとして景品表示法に違反するとした。

また本件役務について、同社がInstagramに投稿を依頼した個人の感想であるにもかかわらず、そのことを明らかにしないまま掲載。その個人の感想については事業者の表示であることを消費者が判別することが困難であることから、誤認されるおそれがあるとして景品表示法に違反するとした(ステルスマーケティング告示に該当)。

※ステルスマーケティングとは、広告であることを隠した広告を意味する。例えば販売業者が知人に頼んで通常の購入者を装って通信販売のサイトにその商品の良いクチコミを投稿してもらうといったもの。

◆不用品回収・訪問購入などのトラブルに注意！(東京くらしネット7・8月号)

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/kurashi/wadai.html>

高齢者が「終活」として不用品を早めに処分することが話題になっています。また、長年住んでいた戸建て住宅からマンションに引っ越しするため、家財道具を片付けて不用品を処分するケースもあります。

このような場合、あなたはどのようにして不用品を処分しますか？ インターネット広告やチラシなどを見て安く処分してくれそうな回収業者に連絡しますか？

◆知っておこう！経口補水液の正しい使い方(消費者庁)

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/food\\_labeling/foods\\_for\\_special\\_dietary\\_uses/assets/food\\_labeling\\_cms206\\_20240430\\_07.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/foods_for_special_dietary_uses/assets/food_labeling_cms206_20240430_07.pdf)

ドラッグストアなどで見かける経口補水液。スポーツドリンクと見た目が似た飲み物ですが、経口補水液はスポーツドリンクよりもナトリウムやカリウムが約3～4倍多いため、脱水状態でない方が普段の水分補給として飲むものではありません。脱水を伴う熱中症にも効果がある商品もありますが、表示をよく確認する必要があります。日常的に水分補給として使用するものではないため、注意点を確認しておきましょう。

◆消費者志向経営優良事例表彰の募集開始(消費者庁8/2)

消費者志向経営は「消費者」と「共創・協働」して「社会価値」を向上させる経営でしたね。

消費者庁では、第7回目となる2024年度の募集が始まっています。あなたの所属する企業でも応募してみませんか！

<募集チラシ>

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_partnerships/consumer\\_oriented\\_management/promulsion\\_organization/assets/consumer\\_partnerships\\_cms201\\_240802\\_02.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/consumer_oriented_management/promulsion_organization/assets/consumer_partnerships_cms201_240802_02.pdf)

<オンライン説明会も開催中>

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_partnerships/consumer\\_oriented\\_management/promulsion\\_organization/#commendation](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/consumer_oriented_management/promulsion_organization/#commendation)

※参照 CAPテキスト改訂4版 P40-41 消費者志向経営優良事例表彰

※本資料はお客様対応専門員(CAP)資格登録者向けに月一度配信しているメールマガジンの一部です。本資料からの無断転載はご遠慮くださいますようお願いいたします。

作成：一般財団法人日本産業協会

〒101-0047 東京都千代田区内神田 2-11-1 島田ビル 3F

TEL03-3256-7731