

第 2 章

消費生活をめぐる現状と課題

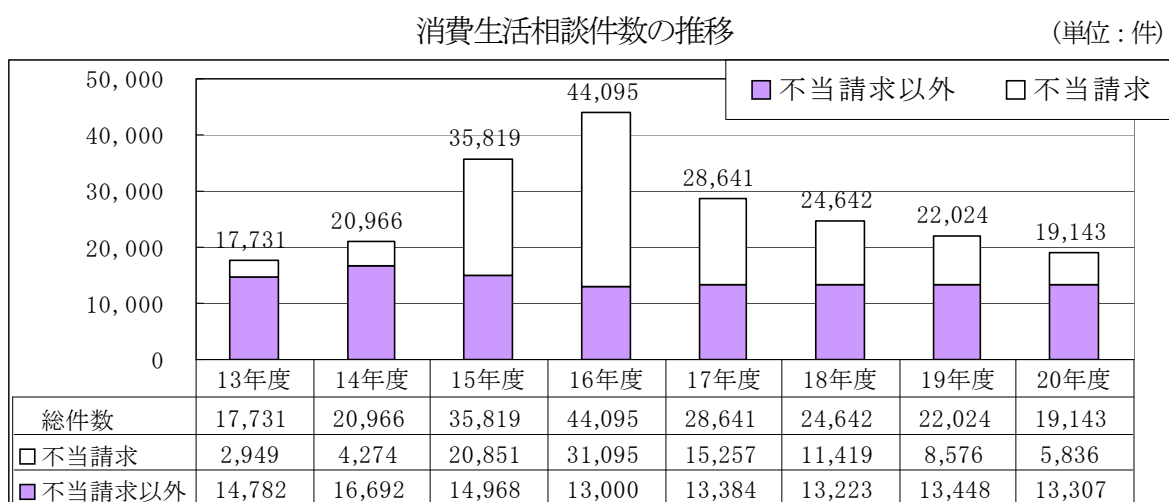
1 複雑化・多様化する消費生活相談

○ 現 状

(1) 架空請求・不当請求の相談

ITの進展に伴い、携帯電話やパソコンによるサービスを利用した架空請求・不当請求が後を絶たず、特に社会経験の浅い若年層の消費者を不安に陥れているばかりでなく、一部に高額な被害を発生させています。

県民生活プラザにおける不当請求の相談件数は、平成16年度の31,095件をピークに減少傾向にあります。平成20年度においても、なお5,836件の相談が寄せられており、総相談件数の30.5%を占めています。



(注) 平成16年度から平成17年度にかけて相談件数が減少した理由は、不当請求に対する取締りや消費者に対する啓発などによるものである。なお、全国的にも同様の傾向となっている。

【県民生活プラザにおける相談事例】

- パソコンでインターネットを利用中に、大きく無料と表示されていたため、動画を見ようとクリックしたら、年齢認証の画面が出てきた。18歳以上をクリックしたら、無料のはずなのに、突然、料金請求画面になった。有料登録する意欲はなかったし、念押しの確認画面もなかった。その後、業者から請求のメールが何度も届いているが、支払わなければいけな
いか。(30歳代 男性)

(2) 高齢者・若者・障害者の消費者被害

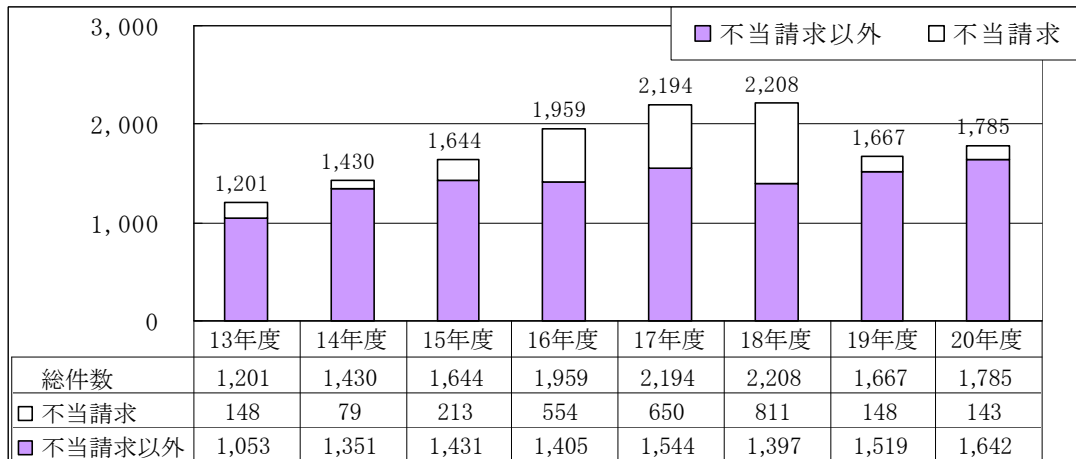
ア 高齢者からの相談

高齢者の一人暮らしや高齢者のみの世帯が増加していることなどから、リフォーム工事や布団販売等の訪問販売などにおいて、高齢者の消費者トラブルが多数発生しています。

県民生活プラザにおいて、契約当事者である高齢者(70歳以上)からの相談は、平成18年度の2,208件をピークに減少していますが、不当請求以外の相談に限れば、平成13年度以降、増加の傾向にあります。

高齢者からの消費生活相談件数の推移

(単位：件)



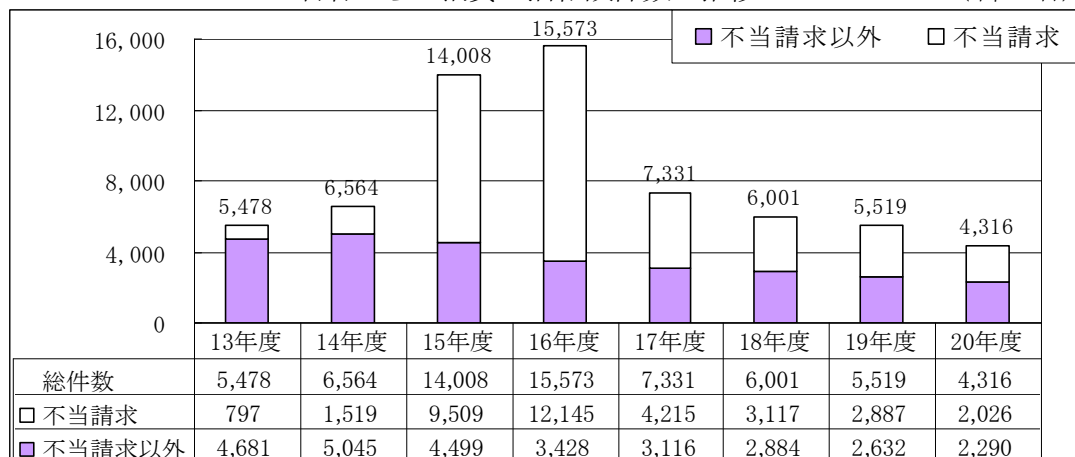
イ 若者からの相談

若年層の消費者トラブルで目立つのは、携帯電話やパソコンによる不当請求やアポイントメントセールス、キャッチセールス等で、その中でもエステティックに係る契約トラブルが多く見られます。

県民生活プラザにおいて、契約当事者である若者（29歳以下）からの相談は、平成16年度の15,573件をピークに減少傾向にあるものの、平成20年度においても4,316件あり、総相談件数（19,143件）の22.5%を占めています。

若者からの消費生活相談件数の推移

(単位：件)



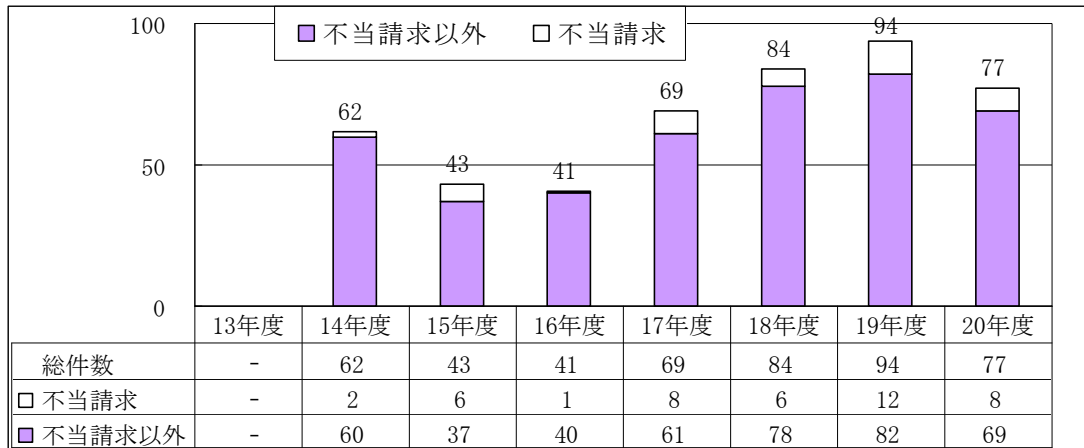
ウ 障害者からの相談

「会員を紹介すれば儲かる」と誘われ、安易に応じて契約をしてしまい、多額の負債を抱えるなど、障害者も悪質事業者の標的となっています。

県民生活プラザにおいて、契約当事者である障害者からの相談は、平成16年度から平成19年度までは年々増加傾向にありましたが、平成20年度はやや減少し、77件でした。

障害者からの消費生活相談件数の推移

(単位：件)



(注) 平成13年度は障害者からの相談に関する統計をとっていない。

【県民生活プラザにおける相談事例】

- 3年前に母の家に「屋根を見せて」と業者が訪問した。その時に、水道管の調子が悪いと伝えたら、水道管を無料で掃除してくれたが、「水道管は全部取り替えたほうが良い。風呂場から水が漏れている。」と言われ、水道管と浴室リフォームの契約をした。その後も頻繁に業者が来る。断るにはどうしたらいいか。(50歳代 女性)

(参考) 年代別相談件数及び構成比 (不当請求を除く)

(単位：件)

年齢層	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
平成13年度	413 (2.8%)	4,268 (28.9%)	3,854 (26.1%)	2,137 (14.4%)	1,695 (11.5%)	1,094 (7.4%)	1,053 (7.1%)	268 (1.8%)	14,782 (100.0%)
平成20年度	227 (1.7%)	2,063 (15.5%)	2,929 (22.0%)	2,429 (18.3%)	1,639 (12.3%)	1,480 (11.1%)	1,642 (12.3%)	898 (6.8%)	13,307 (100.0%)

(注) 29歳以下の若年層での減少と60歳代及び70歳以上の増加が顕著となっている。

○ 課題

- (1) 県の消費生活相談体制の強化及び悪質事業者に対する指導・処分等の強化

高齢者及び障害者は、事業者と対等な立場で交渉することが困難な場合も多いと思われることから、消費者の利益を守る消費生活相談の体制を一層強化することが求められます。

また、不当な取引行為や不適正な広告表示を繰り返す悪質事業者に対しては、迅速な指導や厳正な処分を行うことが必要です。

- (2) 市町村における消費生活相談体制強化への支援・協力体制の構築

県民は、身近な市町村での消費生活相談を望んでいるので、市町村における相談窓口の開設、充実・強化など、相談体制の整備を働きかけるとともに、情報収集の限界等を補完するなど、市町村の相談に対する支援のあり方について検討していく必要があります。

(3) 消費者被害発見のための関係機関との連携

高齢者及び障害者の消費者被害は顕在化しない場合も多くあるため、消費者被害の発見のために、福祉などの関係機関と連携して対応していく必要があります。

(4) 消費者被害の未然防止のための啓発・教育の取組

消費者被害が発生した後では、事業者の倒産、行方不明などで、被害の回復が困難になる場合が多く見られることから、消費者被害の未然防止のための啓発に積極的に取り組んでいくことが求められます。

また、消費者が主体的かつ合理的な判断に基づいて消費生活を営むことができるよう消費者教育の充実を図り、主体性のある消費者を育成することが求められます。

2 深刻化する多重債務問題

○ 現 状

多重債務者の多くは相談できることを知らないで、ひとりで悩んでいると言われており、最悪の場合は、自殺や家庭崩壊、犯罪等にもつながりかねない深刻な社会問題となっています。

このため、国において、「貸し手」への規制として平成18年12月に貸金業法の改正が行われ、さらに「借り手」対策として平成19年4月に「多重債務問題改善プログラム」が策定されました。

県においても、このプログラムを受け、「愛知県多重債務者対策協議会」を設置し、国、県弁護士会・県司法書士会等の専門機関、NPO法人等の民間団体と協働して、多重債務者の救済及び未然防止のための事業を推進しています。

改正貸金業法が、平成22年6月までに完全施行される予定で、貸付けの上限金利の引下げ、貸付残高の総量規制の導入等により、多重債務者の減少が期待されます。

しかし、平成21年10月現在、本県において、5社以上の消費者金融会社等から借入れをしている多重債務者は、推計で4万人以上いると言われており、一方、製造業への依存度が高い本県経済は、平成20年秋からの米国の金融危機に端を発した景気減速で、かつてない深刻な不況に陥っており、生活困窮者の一層の増加が懸念されています。

平成20年度多重債務相談件数

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	4～9月計	
多重債務相談	362	399	385	326	310	394	2,176	
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	10～3月計	合計
多重債務相談	329	400	267	348	322	377	2,043	4,219

(注) 11月については、無料相談会(11/16開催)の110件を含む。

○ 課 題

(1) 市町村相談窓口開設等の促進

多重債務者対策として、住民が身近で相談できる相談窓口が整備されていることが重要となります。このため、市町村に対して多重債務者のための相談窓口の開設・充実を働きかけていくことが求められます。

(2) 多重債務者発見のための関係機関との連携

多重債務者対策を実効あるものとするためには、多重債務者の発見が欠かせないため、県の関係機関や市町村と連携して、相談窓口に誘導することが必要です。

3 商品・サービスに対する不安

○ 現 状

(1) 食に対する不安

品質や産地など食品における偽装表示の発覚、事故米穀の不正規流通問題、輸入食品からの基準値を超える残留農薬の検出など、食の安全・安心を脅かす問題が相次いで発生しています。

内閣府の調査においても、食品の安全性について「他の分野に比較して不安感が大きい」と回答している人は平成16年の41.4%から、平成20年では75.5%に増加しており、消費者の食に対する不安が大きいものとなっています。(注1)

(注1) 平成16年は、食品安全委員会「食品安全モニター課題報告(食の安全性に関する意識等について)」、平成20年は、内閣府「国民生活モニター調査(消費行動に関する意識・行動調査)」による。出典：平成20年版国民生活白書

(2) 身近な生活用品に対する不安

消費者に身近な生活用品について、たとえば、家庭用電気製品など正しく使用していても、長期間の使用による電気部品などの劣化が原因で発火するなどの事故に至るケースが最近、多く見られます。

また、事業者によるリコールの情報も連日、報道されていますが、商品等の安全の確保については、本来、事業者の責務です。しかしながら、商品等の安全性に関する情報を伝える姿勢が必ずしも十分なものとは言えません。

県の消費生活モニターからの情報の中にも、事業者に対し、商品等の安全性に関する情報提供を求める声が県に寄せられています。

【平成20年度愛知県消費生活モニター情報より】

○ ハロゲンヒーターの事故報道を目にし、自宅のヒーターの安全性を確認しようとインターネットで検索しましたが、なかなか欲しい情報は見つかりませんでした。(20歳代 女性)

(3) 表示に対する不安

表示は、消費者が商品やサービスを選択するための重要な情報であるにもかかわらず、品質、規格等について実際のものよりも著しく優良であるかのような表示・広告等が見受けられ、安心して商品・サービスを選択することができません。

特に、食品の表示については、平成20年度に消費生活モニターを対象としたアンケートにおいても、消費者が食品を購入する際に7割を超える人が表示を参考に原産地等を確認すると回答しており、輸入食品による健康被害事件等が影響していると考えられます。

○ 課 題

(1) 食の安全確保に向けた取組

食品に関する事故等が起きた場合は、消費者の生命、身体への影響が懸念されることから、特に、速やかな情報提供に努めるとともに、生産、加工、流通・販売段階における食の安全管理体制の推進、食の安全に関する普及啓発・教育の充実など、食に対する消費者の信頼の確保に努めていくことが求められます。

(2) 消費者の安全確保及び適正な選択が可能な基盤整備

商品・サービスによる危害の防止と表示等の適正化に努め、消費者の安全の確保と適正な選択が可能な基盤を整備する必要があります。

また、消費者から日常の消費生活における情報を収集し、事業者の事業活動等への反映を図ることが求められます。

4 消費生活における環境問題

○ 現 状

消費生活は、環境問題と密接な関係にあります。代表的な温室効果ガスである二酸化炭素について、平成18年度における本県の排出量は、基準年度（平成2年度）比の15.2%増となっていますが、部門別にみると、民生家庭部門では35.0%と大幅に増加しており、二酸化炭素排出削減における消費者の役割は大きいものとなっています。（注2）

また、家庭ごみなどの一般廃棄物の最終処分量については、大量生産・大量消費・大量廃棄の社会経済システムを見直し、環境への負荷の少ない循環型社会を構築するために、平成12年に制定された循環型社会形成推進基本法や各種リサイクル法が整備されるとともに、市町村等の分別収集等によりリサイクルが進んだことから、近年減少が続いています。しかしながら、依然として廃棄物最終処分場のひっ迫などの問題があります。

（注2）二酸化炭素の排出量「愛知県の温室効果ガス排出量（愛知県環境部調べ）」

○ 課 題

環境に配慮した消費生活の促進及び環境学習の推進

今日の環境問題は、便利さや豊かさをより追求するライフスタイルが要因の一つとなっていることから、消費者一人ひとりが環境問題について理解を深め、暮らしの中から環境に対して気配りをし、環境に配慮した生活を実践する必要があります。

地球温暖化対策や資源循環など環境に関する取組を進めるとともに、環境に配慮した消費行動の啓発やその気付きのきっかけとなる環境学習の実施などを通じて、持続可能な社会の構築を目指すことが求められます。