

第1章 計画策定の背景

1 消費者をとりまく社会情勢

近年、消費者をとりまく社会情勢は、規制緩和や高度情報化、国際化の進展等によって大きく変化しました。多種多様な商品・サービスが提供されるようになるとともに、電子商取引^{*1}等の新しい取引形態が普及するなど、消費者の利便性は飛躍的に向上し、その選択肢も大幅に拡大しています。

その一方、商品・サービスや取引形態の複雑・多様化に伴い、消費者がその取引に必要な商品等に関する知識を十分に持つことや、契約条件を十分に理解することが困難になるなど、消費者と事業者の間にある情報量・交渉力の格差は拡大しており、消費者被害に陥るリスクも高まっています。

また、消費生活の高度化・複雑化に伴い、消費者の知識不足、判断不足に付け入るような悪質商法が拡大しており、その手口も巧妙化しています。特に、高齢化の進展によって、高齢者が被害に遭うケースが増加しており、次々販売^{*2}や詐欺まがいの投資勧誘など、高額な被害に遭う事例も出ています。

現在の消費者問題に対応するためには、消費者が自ら必要な知識や情報を修得・収集し、自主的かつ合理的に行動することが必要であり、これまでの消費者保護の観点に加え、消費者の自立支援に向けた取り組みを行う必要があります。

2 国の消費者行政の動き

国においては、食品の偽装表示などの食の安全・安心を脅かす事件や重大な製品事故、高齢者の資産を狙った悪質商法等、近年続発している暮らしの土台そのものを揺るがす問題に迅速に対応するため、平成21年9月に消費者庁が設立されました。消費者庁の設立により、消費者行政を一元化し、これまでの産業振興を優先する行政から消費者の利益を第一に考えた行政へと転換が図られることになりました。

また、消費者庁設立と同時に施行された消費者安全法では、地方公共団体が行う事務と

^{*1} 電子商取引…インターネットを使って商品の売買をしたり、契約をしたりすることの総称。

^{*2} 次々販売…訪問販売等で一度商品やサービスを契約した消費者をターゲットに、業者（複数の業者の場合も含む）が商品等を次々と販売する商法。

して、消費者からの消費生活相談に応じることやその処理のためのあっせん^{*3}を行うこと等が規定され、その事務を行う施設・機関として消費生活センターが法律上明確に位置付けられました。

平成22年3月には、平成26年度までの5年間を対象とする「消費者基本計画」が策定され、その中で地方公共団体には、消費生活の現場である地域において消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことを支える行政として、消費者行政の充実・強化を積極的に図ることが求められています。

3 堺市の消費者行政の動き

(1) 堺市消費生活条例の制定

堺市では、このような消費者をとりまく社会情勢の変化や国の消費者行政の動向を踏まえて、市民の消費生活の安定と向上を図るため、堺市消費生活条例を制定し、平成22年4月1日に施行しました。

本条例では、市が実施する消費者施策の推進は、「消費者の権利の尊重」とともに、「消費者の自立支援」を基本として行われなければならないことを明記し、次の8つの事項を消費者の権利として規定しています。

8つの消費者の権利

- 1 消費生活において生命、身体及び財産の安全が確保されること
- 2 商品及び役務について自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること
- 3 商品及び役務について不当な取引条件及び取引方法を強制されないこと
- 4 消費生活において個人情報侵害されないこと
- 5 消費生活に関して必要な情報が提供されること
- 6 消費生活に関する教育を受ける機会が提供されること
- 7 消費者施策に意見が反映されること
- 8 消費生活において被害が生じた場合には、適切かつ迅速に救済されること

本条例においては、これらの消費者の権利の実現や消費者の自立支援を図るための施策について規定するとともに、それらの施策を総合的かつ計画的に推進するため、消費者施策の推進に関する基本的な計画を定めることとしました。

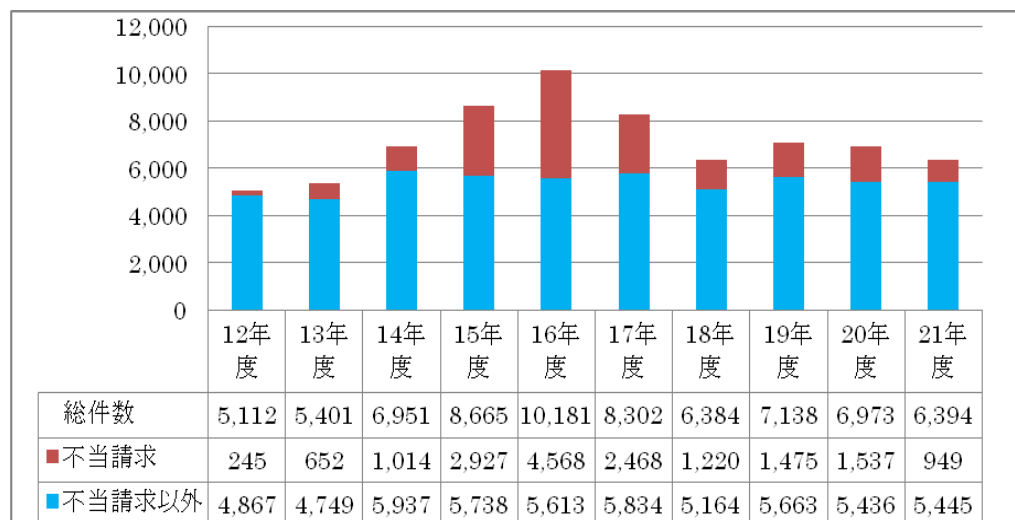
^{*3} あっせん…消費生活センターにおける「あっせん」とは、消費者と事業者との交渉が円滑に行われるように消費生活センターが介在し、解決に導くことをいう。

(2) 堺市における消費者行政の現状

① 相談件数の推移

消費生活センターに寄せられた相談件数は、身に覚えのない有料サイト利用料の請求などの不当請求に関する相談が急増した平成15～17年度よりは減少しているものの、10年前と比較すると1,000件以上増加しています。

消費生活相談件数の推移



② 商品・役務別の相談状況

商品・役務別の相談件数を見ると、インターネット関連サービスに係る相談が最も多く、全体の14.8%を占めています。これは、インターネット上のアダルトサイトや出会い系サイト等の有料サービスに係る身に覚えのない架空請求などの、不当な請求に関する相談が主な内容で、20歳未満、20歳代、30歳代、40歳代、50歳代の各年代で最も多くなっています。

続いて、新聞の購読契約に関する相談も多く寄せられており、60歳代、70歳以上の各年代において最も多い相談内容となっています。これは、景品の提供等を受けたうえで結んだ長期間にわたる購読契約を解約する際に生じたトラブルに関する相談などが主な内容です。

また、多重債務^{*4}や消費者金融からの借金等のフリーローン^{*5}・サラ金関連の相談も多く寄せられており、20歳代から60歳代の幅広い年代で相談件数の上位を占めています。

^{*4} 多重債務…すでにある借金の返済に充てるために、他の金融業者から借り入れる行為を繰り返し、利息の支払いもかさんで、借金が増え続ける状態のこと。

^{*5} フリーローン…使用目的が限定されていないローンのこと。

商品・役務別の相談件数（平成 21 年度）

	商品・役務	件数	構成比
1	インターネット関連サービス	944	14.8%
2	新聞	286	4.5%
3	フリーローン・サラ金	260	4.1%
4	不動産貸借	218	3.4%
5	商品一般	193	3.0%
6	工事・建築	185	2.9%
7	携帯電話サービス	99	1.5%
8	普通生命保険	90	1.4%
9	四輪自動車	83	1.3%
10	テレビ放送サービス	79	1.2%

年代別の商品・役務別相談件数（平成 21 年度）

	20歳未満 (総件数176)	20歳代 (総件数532)	30歳代 (総件数939)	40歳代 (総件数809)	50歳代 (総件数589)	60歳代 (総件数755)	70歳以上 (総件数879)
1	インターネット関連サービス 120	インターネット関連サービス 163	インターネット関連サービス 236	インターネット関連サービス 149	インターネット関連サービス 86	新聞 46	新聞 84
2	携帯電話サービス 8	不動産貸借 28	不動産貸借 52	新聞 33	フリーローン・サラ金 35	インターネット関連サービス 44	工事・建築 47
3	レンタルサービス 3	エステティックサービス 23	フリーローン・サラ金 47	フリーローン・サラ金 33	新聞 22	フリーローン・サラ金 33	商品一般 38
4	電話音声情報 3	フリーローン・サラ金 22	新聞 34	不動産貸借 25	工事・建築 22	工事・建築 31	防災・防犯用品 25
5	テレビ放送サービス 2	四輪自動車 13	商品一般 26	工事・建築 25	不動産貸借 20	商品一般 28	油脂 23

③ 年齢別の相談状況

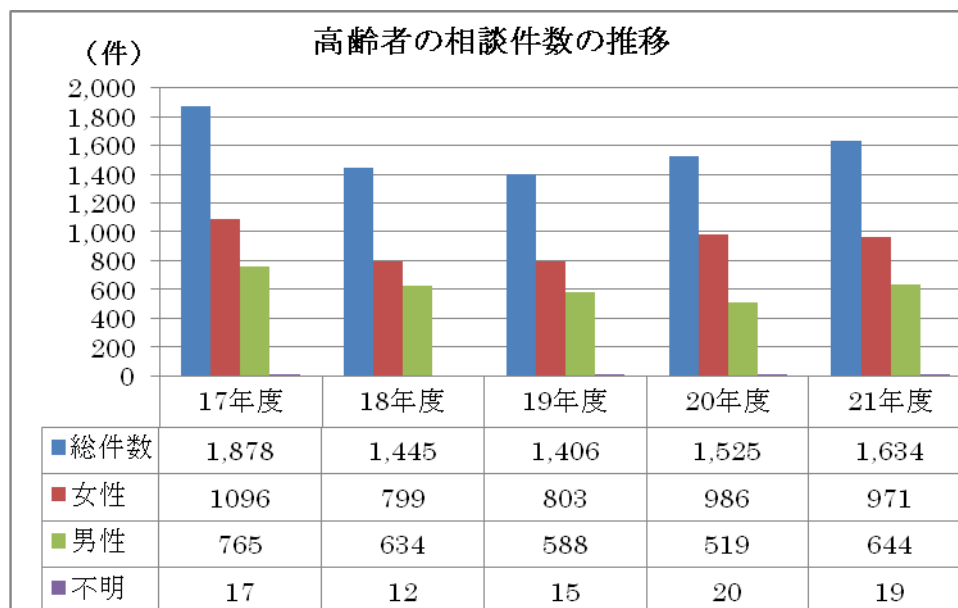
ア) 高齢者からの相談

契約当事者の年齢別の相談件数では、60歳以上を高齢者と見た場合、その相談件数は平成21年度には1,634件に上っており、当事者の年齢が不明な案件を除いた相談件数の約35%を占めています。また、契約当事者の性別では、女性が多くなっており、約6割を占めています。

相談の内容は訪問販売に係るものが増えており、ひとり暮らしや判断力の不十分な高齢者が、家族や周りの人に相談できないままに契約してしまい、被害

に遭うケースもあります。相談の中には、次々販売や詐欺まがいの投資勧誘など、高額な被害に遭う事例も出ています。

また、高齢者の中には、自分が被害に遭っていることに気付かなかつたり、被害に遭ったことを恥ずかしいと感じてしまい、その被害を訴えない人も多く見受けられることから、悪質商法や契約に関する知識を身につけることを支援する啓発活動が重要であることはもちろんですが、それと同時に、家族や周囲の人たちの見守りが重要です。



契約当事者の年齢別相談件数

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
20年度	179	686	1,033	765	636	797	726	4,822
21年度	176	532	939	809	589	755	879	4,679
増減数	△ 3	△ 154	△ 94	44	△ 47	△ 42	153	△ 143

(当事者の年齢が不明な事案は表に記載していない)

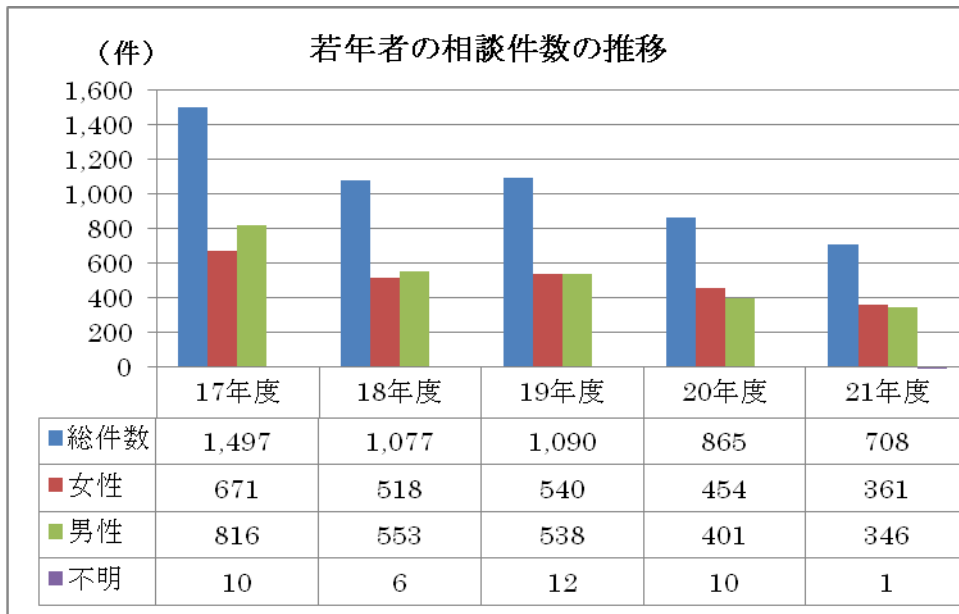
高齢者の無店舗販売に係る相談件数 (平成 21 年度)

	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブ・オプション	その他
60歳代	132	115	16	36	1	24
70歳以上	234	112	13	69	8	16
合計	366	227	29	105	9	40

イ) 若年者からの相談

30歳未満の若年者の相談件数は、平成21年度においては708件と前年度より約20%減となっており、契約当事者の性別はほぼ同数となっています。架空請求が急増した平成16年度をピークに減少傾向にありますが、依然としてインターネット等の有料情報サイト利用に伴うトラブルに関する相談が多数寄せられており、また、社会経験の乏しさや契約等に関する知識の不足から、悪質商法の被害に遭う事案も発生しています。

若年者については、消費行動がより活発になり、消費者被害に陥るリスクが高まる将来に向けて、自立した消費者として主体的に判断し、行動することができるようになるために、消費者啓発・教育を充実させることが求められます。



若年者の商品・役務別相談件数（平成21年度・上位5項目）

	インターネット 関連サービス	不動産貸借	エステティック サービス	フリーローン・ サラ金	携帯電話 サービス
30歳未満 (総件数708件)	283	31	23	22	15

④ 契約当事者の性別相談状況

契約当事者の性別の相談件数は、20歳未満以外の各年代において女性が多くなっています。特に60歳以上の年代においては、契約当事者の約6割を女性が占めており、その相談内容を見ると、訪問販売に係る相談が多くなっています。

