

第2章 消費者を取り巻く現状と課題

I 消費者を取り巻く現状

1 消費者を取り巻く社会情勢の変化

近年、高齢化の進行、高度情報化や消費生活におけるグローバル化の進展等により、消費者を取り巻く環境は、大きく変化しています。

そのような環境の変化の中、消費者ニーズに対応した商品・サービスが提供され選択幅が拡大している一方、消費者被害が複雑化・多様化しています。

高齢化の進行に伴い、本市に寄せられた消費生活相談件数に占める、契約当事者が65歳以上の高齢者の割合も年々増加傾向にあります。

特に判断能力が不十分な状態にある認知症等の高齢者は消費者被害に遭いやすい状況にあり、また、消費者被害に遭っているという認識が薄く、問題が潜在化しやすい傾向にあります。

また、高度情報通信社会の進展により、スマートフォンや光回線など電気通信サービスの契約に関するものを始め、インターネット通販での商品・サービスの購入やキャッシュレス化に伴い多様化する決済手段に関するもの等消費者被害も複雑化するとともに、多岐にわたっているのが現状です。

さらに、消費生活におけるグローバル化の進展に伴い、日常購入する様々な商品が広く国境を越えて流通しているほか、インターネット等を通じて消費者が自ら海外から商品等を直接購入することが容易になったことによるトラブルも見受けられます。

また、平成31（2019）年4月に外国人労働者の受入を拡大する改正「出入国管理及び難民認定法」が施行されたこと等により、今後、本市に居住する外国人市民の増加が見込まれます。

令和2（2020）年には「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」が日本で開催されることにより、外国人観光客等が訪れ、外国人市民、外国人観光客等ともに消費者被害に遭うことが予想されます。

加えて、民法の改正により、令和4（2022）年4月には、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。民法では、未成年者が法定代理人の同意を得ずに行った法律行為については、「未成年者取消権」により取り消すことができると定めていますが、未成

年者を対象とする制度であることから、成年年齢が引き下げられた場合、特段の措置がなされない限り、新たに成年となる18、19歳は、この「未成年者取消権」を行使することができなくなります。

契約には様々なルールがあり、十分に理解できないまま安易に契約を交わすことにより18歳、19歳の若年者に消費者被害が拡大するおそれがあります。

一方、国際社会に目を向けますと、地球規模で人やモノ、資本が移動するグローバル経済のもと、新たな課題の解決に向けて、国際連合が平成27（2015）年9月、先進国と開発途上国が共に取り組むべき国際社会全体の普遍的な目標として、「持続可能な開発のための2030アジェンダ」を採択し、「持続可能な開発目標（SDGs）」として17のゴール（目標）が掲げられました。この採択を受け、国が平成28（2016）年12月に「持続可能な開発目標（SDGs）実施指針」を策定しており、本市も平成31（2019）年2月に「川崎市持続可能な開発目標（SDGs）推進方針」を策定し、また、同年7月に国から「SDGs未来都市」の選定を受けたところです。

このような背景から、人や環境にやさしい商品やサービスを選択する消費者が増加するなど、SDGsや消費者市民社会についての考え方が広がりつつあります。

2 本市における消費生活相談の現状

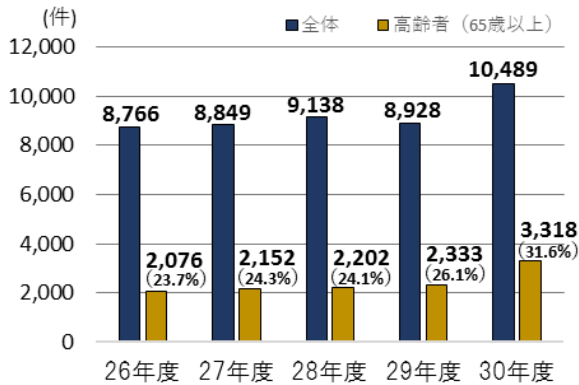
本市の消費生活相談件数は、増加傾向にあり、平成30（2018）度は前年度と比較して17.5%増の10,489件（図1）で、14年ぶりに10,000件を上回りました。主な増加の要因としては、「訴訟」や「差押え」をほのめかす架空請求はがき等の「商品一般」（注1）に関する相談が増加したことなどが考えられます。また、高齢者を狙った悪質商法によるトラブルが年々増加し、65歳以上が契約の当事者となる相談件数が全体の約3割（図2）を占めています。

商品や提供される役務（サービス）別に消費生活相談の内容を分類（図3）すると、上位にある「商品一般」や「デジタルコンテンツ」（注2）は、架空請求を含む不当請求に関するものが多く、平成30（2018）年度は不当請求に関する相談が全体の約3割近く寄せられています。

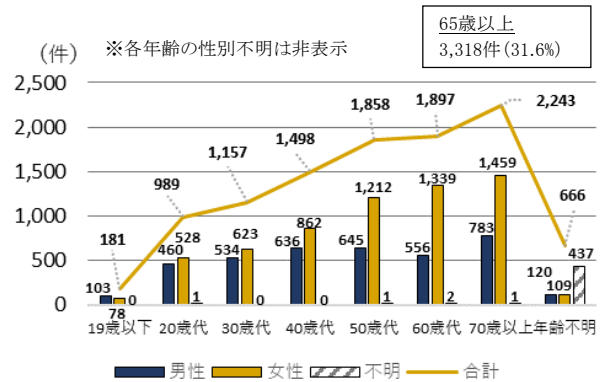
（注1）商品一般：その商品が何なのか消費者が把握できず、商品分類が特定できないもの。「内容は不明だが、身に覚えのない請求書が届いた」「郵便物が届いたが、怪しいので開封していない」など。

（注2）デジタルコンテンツ：インターネットを通じて得られる情報に限る。情報を得る媒体は、パソコン、携帯電話、スマートフォン、タブレットなど端末の種類は問わない。アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、その他情報サイト、内容の特定できないサイト利用料についてなど。

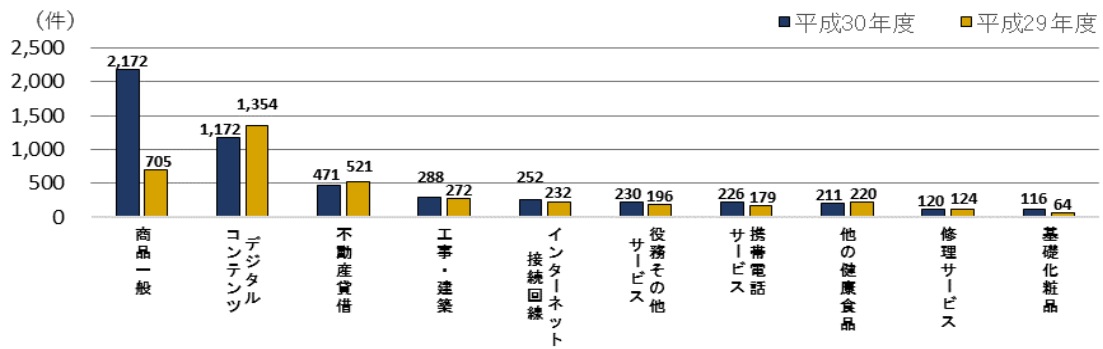
（図1）消費生活相談の取扱件数及び高齢者からの相談件数



（図2）平成30年度 契約当事者の年代性別相談件数



（図3）商品・役務別相談件数上位品目



3 川崎市消費者行政推進計画（2017～2019年度）に基づく主な取組の状況

「すべての消費者が安全に安心して暮らせる社会」の実現に向け、年々増加傾向にある消費生活相談に対応するため、消費生活相談員の研修の充実や平成30（2018）年度から土曜日の電話相談の本格実施など、相談体制の充実・強化を図り、新たに発生する高度化・複雑化した消費者トラブルへの対応に取り組みました。

また、情報誌の発行、講演会や町内会等地域の団体における出前講座の開催、ホームページ・メールマガジンによる最新の消費者トラブル事例や消費生活情報等の発信に加え、消費者が多く集まるイベントや商店街等での街頭キャンペーンによる注意喚起により啓発を行いました。

さらに、消費者である市民の自立を支援するため、地域包括支援センターや学校等との連携により、高齢者や若年者に対する消費者教育を実施するとともに、第3章で位置付けた「消費者教育推進計画」に基づき、「消費者市民社会」の実現に向けた消費者教育のため、講演会や講座を開催する等施策の展開を図りました。

成果指標（10ページ参照）については、①消費生活相談の年度内完了率目標値98.0%

以上（令和元年度）に対して実績値99.5%（平成30年度）、②消費行動の中で「消費者市民社会」の考え方を意識している市民の割合（アンケート）目標値70.0%以上（令和元年度）に対して実績値89.2%（平成30年度）でいずれも目標値を上回りました。

II 対応すべき課題

国は、消費者利益の保護のため、「消費者契約法」、「特定商取引法」及び「電気通信事業法」等の関係法令の整備を行い、消費者行政を推進しています。

そうした中、多方面の有識者等からなる「第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会」から、「消費者教育の戦略的推進」、「消費者問題のグローバル化への対応」、「消費者政策によるSDGs実現への貢献」等のこれからの消費者政策に求められる視点に基づく提言を受け、次期基本計画の策定が行われています。

本市においても、特に、スマートフォンやインターネットの普及に伴う消費者トラブルの急増や高齢化の進行により、相談件数が増加傾向にある高齢者層や、令和4（2022）年4月の改正民法の施行により、成年年齢引下げになる若年者層については、これまで以上に関係機関との連携を図り被害の未然防止及び拡大防止に努める必要があります。

消費者教育の点からは、「消費者市民社会」の形成に向けて、消費者の積極的な参画への促進が求められています。

また、消費者が自ら考え適切に判断することにより、安全・安心な消費生活を送ることができるよう、若年者から高齢者までのライフステージに応じながら、消費者の自立に向けた「被害に遭わない消費者」や「合理的に意思決定し対処できる消費者」を育成する取組も求められています。

さらに、法改正による外国人市民の増加が見込まれる中、消費者トラブルに遭うことが予想されることから、安心して消費生活を送れるよう、外国人市民一人ひとりの状況に応じた対応を行うなど、外国人市民に開かれた消費者行政の推進が求められています。

そして、国は「誰一人取り残さない」という理念の下、令和12（2030）年までに持続可能な社会の実現をめざしています。本市においても平成31（2019）年2月に「川崎市持続可能な開発目標（SDGs）推進方針」を定め、同年7月に「SDGs未来都市」の選定を受けたところであり、消費者行政においてもSDGsの理念を踏まえた取組が求められています。