

第2章 消費者を取り巻く現状と課題

1 本市における消費生活相談の状況

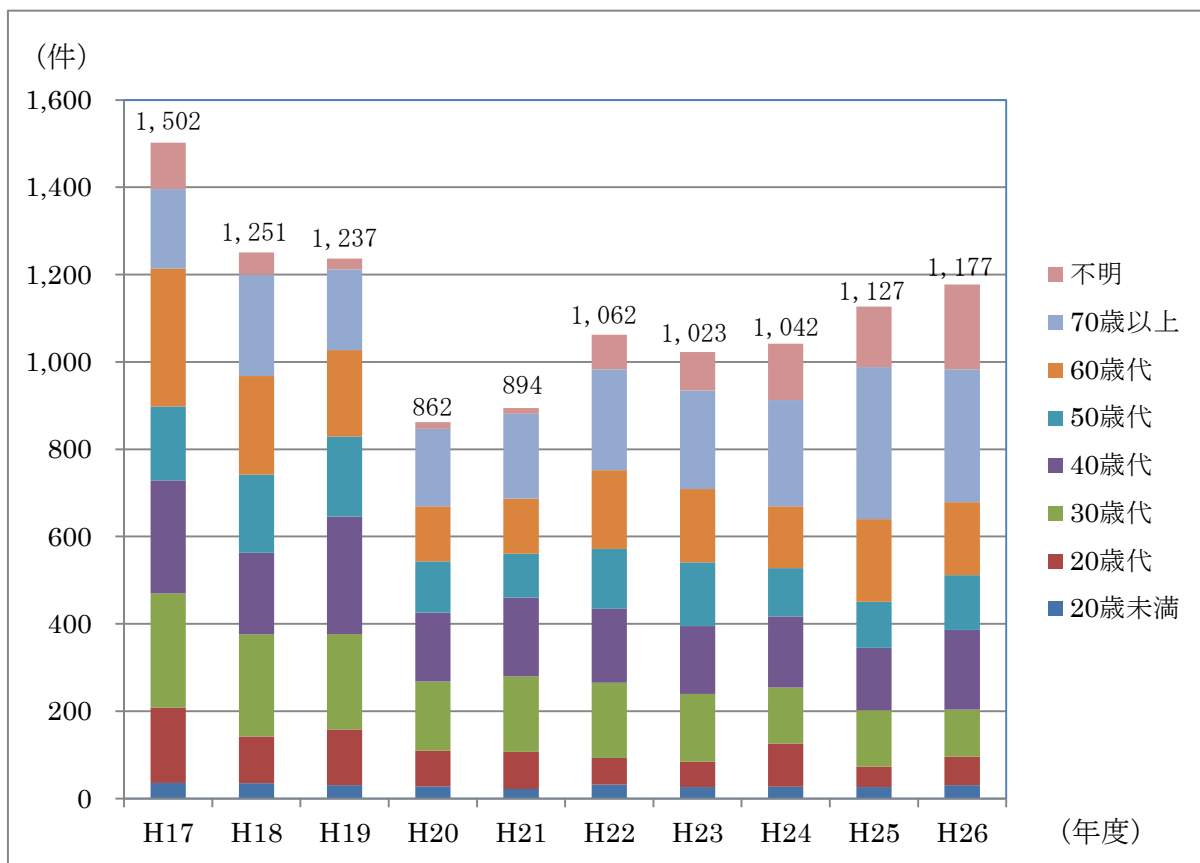
(1) 相談件数の推移と相談内容別件数

本市消費生活センターに寄せられた、平成17年度から平成26年度までの消費生活相談件数は、架空請求が急増した平成17年度をピークに平成20年度まで減少したものの、平成22年度以降は年間約1,000件を上回る高水準で推移しています。(図表1)

平成26年度における年代別の相談の傾向を商品別で見ると、20歳未満から60歳代までの各年代において、携帯電話関連を含むインターネットなどの「運輸・通信サービス」に関する相談件数が最も多くなっており、特に20歳未満では全体の7割以上を占めています。また、20歳代以上では、「運輸・通信サービス」以外に、「金融・保険サービス」及び「教養娯楽品」の比率が上昇してきます。(図表2)

全相談における「運輸・通信サービス」は246件で全体の20.9%、「金融・保険サービス」は163件で13.8%、「教養娯楽品」は80件で6.8%となり、この3つに関する相談が全体の41.5%を占めています。(図表3)

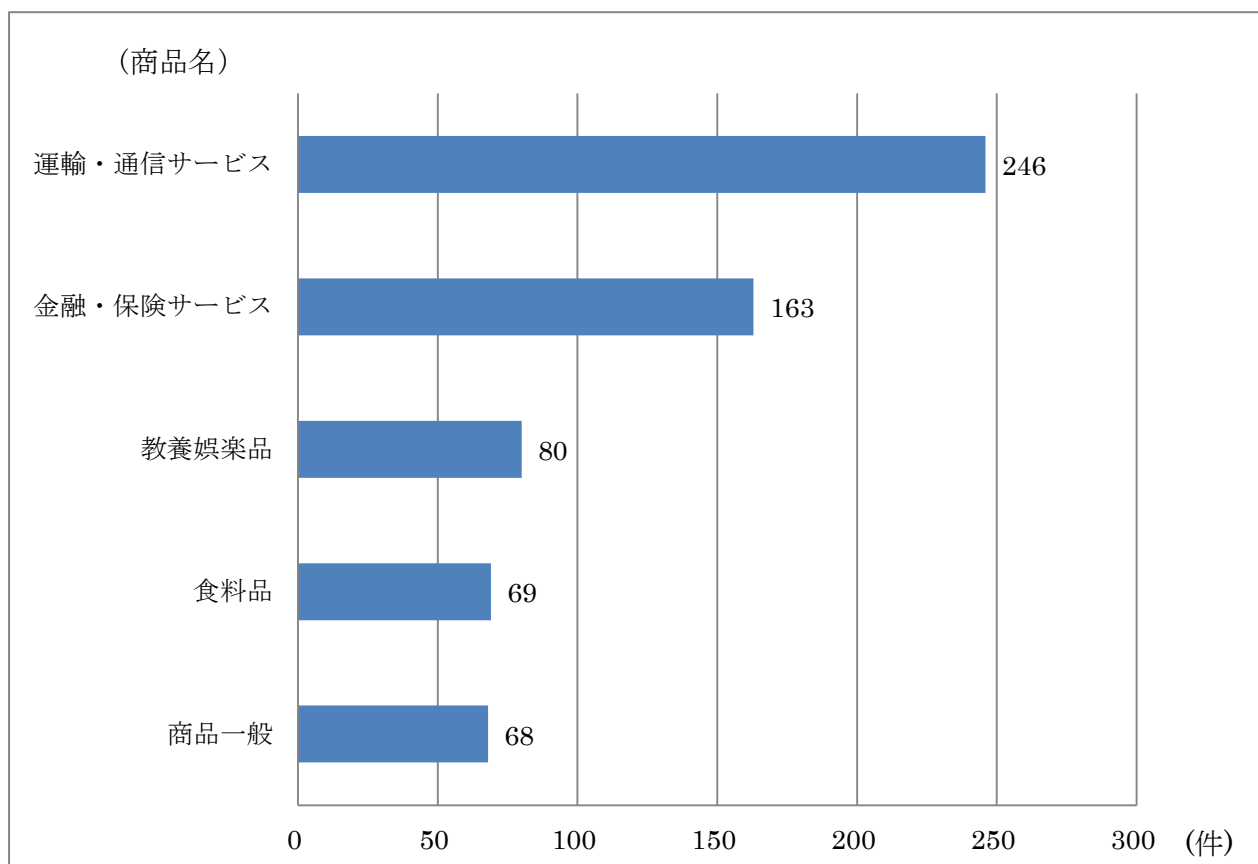
(図表1) 本市における消費生活相談件数の推移



(図表 2) 平成 26 年度 契約者の年代別・商品別の消費生活相談件数 上位 3 種

年代 順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	全体
1	運輸・通信サービス 24件	運輸・通信サービス 19件	運輸・通信サービス 26件	運輸・通信サービス 55件	運輸・通信サービス 40件	運輸・通信サービス 35件	金融・保険サービス 62件	金融・保険サービス 26件	運輸・通信サービス 246件
	77.4%	29.2%	24.1%	30.2%	31.7%	21.0%	20.4%	13.4%	20.9%
2	レンタル・リース・貸借 3件	金融・保険サービス 7件	土地・建物・設備 10件	金融・保険サービス 16件	金融・保険サービス 14件	金融・保険サービス 31件	食料品 35件	運輸・通信サービス 22件	金融・保険サービス 163件
	9.7%	10.8%	9.3%	8.8%	11.1%	18.6%	11.5%	11.3%	13.8%
3	教養・娯楽サービス 2件	保健・福祉サービス 6件	レンタル・リース・貸借 8件	教養娯楽品 14件	教養娯楽品 12件	商品一般 14件	運輸・通信サービス 25件	教養娯楽品 14件	教養娯楽品 80件
	6.5%	9.2%	7.4%	7.7%	9.5%	8.4%	8.2%	7.2%	6.8%

(図表 3) 平成 26 年度 消費生活相談における商品別受付件数 上位 5 種



課題

個々の特性に応じた消費者教育の推進

消費者被害を未然に防ぎ、安全で安心な消費生活を営むために、市民一人ひとりがそれぞれの年代で必要とされる消費生活に関する正確な知識や的確な判断力を身に付けて、実際の暮らしの中で活用していくことが大切です。

このため、年齢、性別、障害の有無等、消費者の特性に配慮した消費者教育を行う必要があります。

インターネットに関する消費者トラブルへの対応強化

パソコンやスマートフォンなどの普及により、生活におけるインターネットの利用が定着してきており、インターネット等に関する相談は60歳代以下のすべての年代で最も多くなっています。このため、インターネットを利用する上で身に付けておきたい知識等について広報・啓発を行うとともに、特に児童・生徒や保護者への消費者教育を強化する必要があります。

(2) 若年者の消費者トラブル

若年者においては、消費生活相談に占める「運輸・通信サービス」の割合が、前述のとおりかなり高いことが挙げられます。

相談内容は、「インターネットの利用時に『無料アダルトサイト』を見つけて開いたところ、『登録完了。料金〇万円』の画面が出た」、ほかにも「スマートフォン等のゲームで親の許可を得ずに課金してしまい、高額な請求が来てしまった」といったものが多く寄せられています。

また、先輩や友人から勧められてマルチ商法に手を出したり、儲かるという広告を見て、借入をして事業を起こしたものの上手くいかなかったという相談も寄せられています。このように、社会経験が浅い若年者は、事業者等の強引な勧誘や巧みな誘い文句などにより、消費者トラブルに巻き込まれるおそれがあり、被害金額も高額となる場合があります。

課題

若年者に対する消費者教育の推進

若年者は社会経験も浅いため、的確な判断能力を身に付け、責任を持って行動できるよう、契約等に関する正しい知識を習得するための教育が必要です。

(3) 高齢者の消費者トラブル

本市における高齢者の相談件数の推移を見ると、平成25年度に60歳代、70歳以上ともに相談件数が急増しました。これはこの年に多発した健康食品の送り付け商法による被害が多発したことによります。平成26年度においても他の年代と比較して高齢者の相談件数は多くなっています。(図表4、5)

平成26年度の60歳代の商品別の相談件数の多いものは、傾向で見ると、40歳代、50歳代と似通っています。(図表2) 最も多いのがインターネット、携帯電話の契約に関する相談を主な内容とする「運輸・通信サービス」で相談件数は35件でした。次いで多いのは、値上がり确实と強調し、投資や出資を勧誘するなど「ファンド型投資商品」の相談を主な内容とする「金融・保険サービス」が31件となっています。

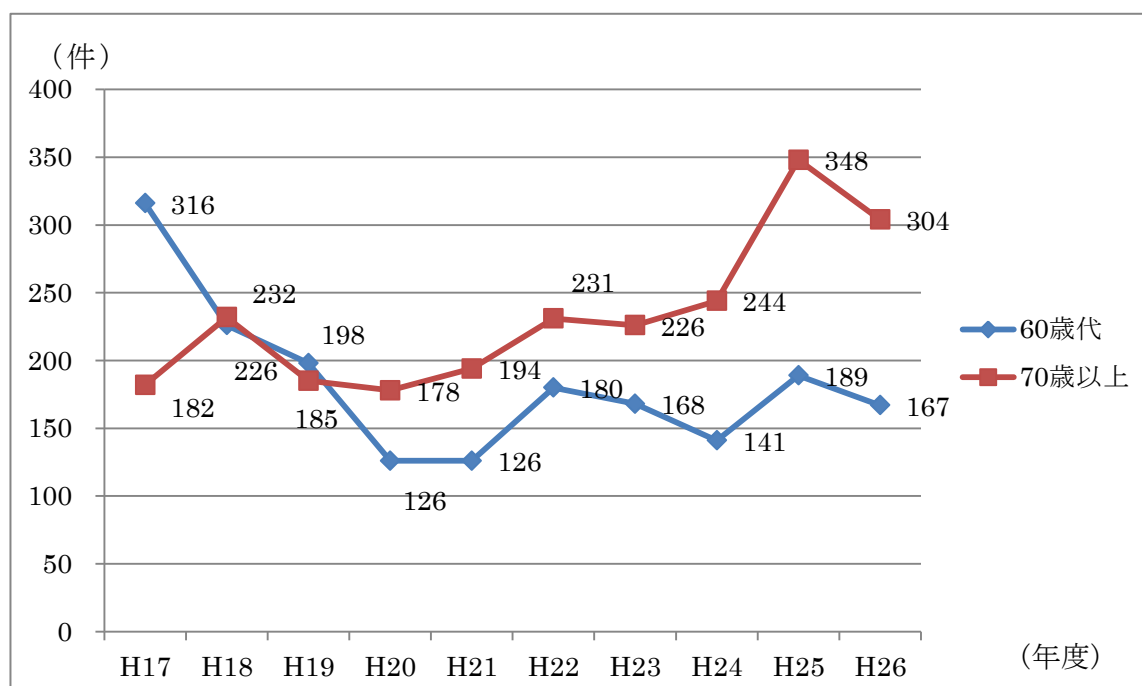
一方、70歳以上の商品別の相談件数を見ると、60歳代と異なり、「金融・保険サービス」が第1位となっています。次いで多いのが「食料品」に関する相談で、健康食品の送り付けや、表示方法に間違いがあったり、異物混入の疑いのある食品に関する相談が寄せられました。

このように、70歳以上の相談内容は、他の年代の相談内容と異なることから、70歳以上の高齢者のトラブルについては、特に配慮が必要と考えられます。

高齢者は、だまされたことに気がつきにくかったり、被害にあっても、「恥ずかしい」「迷惑をかけたくない」「自分が悪い」と誰にも相談しないことが懸念されるため、今後も、高齢者が消費者トラブルに巻き込まれることが危惧されます。

また、平成26年度の相談には1千万円を超える契約・購入金額が19件ありました。中でも金額が1億円を超える相談が2件あり、それはともに70歳以上の方から寄せられた相談でした。(図表5) これらのことから、70歳以上の方の平均契約金額が突出する結果となりました。(図表6)

(図表4) 本市における高齢者の相談件数推移

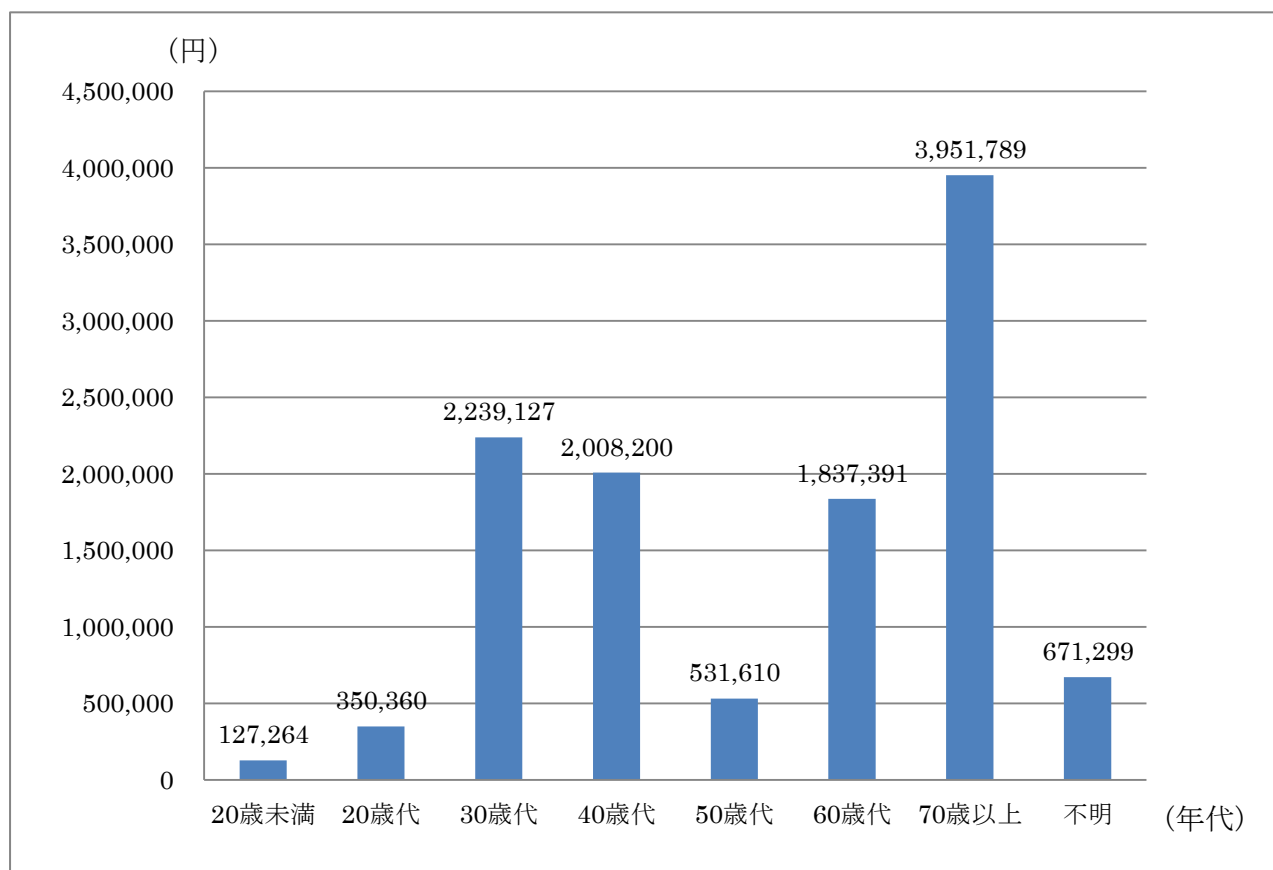


(図表 5) 平成 26 年度 契約・購入金額別 年代別の消費生活相談件数

(件)

年代	合計	契約・購入金額別件数										
		1万円未満	1万円以上 5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 50万円未満	50万円以上 100万円未満	100万円以上 500万円未満	500万円以上 1千万円未満	1千万円以上 5千万円未満	5千万円以上 1億円未満	1億円以上	その他不明
20歳未満	31	2	2	9	4	4	0	0	0	0	0	10
20歳代	65	7	7	7	13	8	5	0	0	0	0	18
30歳代	108	8	14	10	12	5	3	0	5	0	0	51
40歳代	182	13	16	25	23	1	8	3	5	1	0	87
50歳代	126	13	15	9	9	5	5	2	0	0	0	68
60歳代	167	12	5	18	10	7	5	0	3	1	0	106
70歳以上	304	28	19	10	24	3	8	0	2	0	2	208
不明	194	13	5	5	9	3	7	1	0	0	0	151
合計	1,177	96	83	93	104	36	41	6	15	2	2	699

(図表 6) 平成 26 年度 消費生活相談における年代別平均契約・購入金額



高齢者への情報提供・注意喚起の徹底

高齢者のトラブルは、「資産運用」や「健康」など的高齢者が関心を持つことに、悪質な事業者が付け込むケースが見られます。

高齢者を狙って、流行や話題性に乗じた悪質商法が次々と発生しており、高齢者への被害情報の提供や注意喚起の取組を強化することが必要です。

高齢者の消費者被害の防止

特に生活支援を必要とする高齢者に対しては、高齢者の日常生活を支援している福祉関係者等との連携により、消費者被害の未然・拡大防止に取り組むことが必要です。