

第2章 消費者を取りまく現状と課題

1 社会経済状況の変化

(1) 国の動き

消費者を取りまく環境は、近年、商取引が多様化・複雑化し、消費者トラブルは、製品事故だけでなく販売や取引方法へと広がっています。

県の消費生活相談窓口に寄せられる相談の傾向として、全相談数に占める高齢者の相談割合が上昇し続けています。こうしたことに対応するため「消費者安全法」が改正され、地域での高齢者の見守りが今後、喫緊の課題となります。

一方で「消費者教育推進法」が施行されたことにより、これまでの被害に遭わない消費者、合理的な意志決定ができる自立した消費者を育成するだけでなく、社会の一員として、よりよい市場とよりよい社会の発展のために積極的に関与していく消費者市民_{※3}の育成が求められています。

また、「消費者安全法」等消費者に関連する法律の改正や食品の表示に係る新たな法律が公布されるなど、今後、様々な法律が施行されることとなることから、法律の趣旨等を消費者、事業者等に情報提供していく必要があります。

(2) 高度情報化の進展

パソコンや携帯電話・スマートフォンの急速な普及等、近年の高度情報化の進展には著しいものがあります。インターネットは、事業活動だけでなく日常生活でも欠くことのできないものとなり、消費者は自宅に居ながらにして手軽に商品やサービスを購入できるようになりました。

この結果、全世代にわたりインターネットを利用した通信販売や架空請求トラブルに巻き込まれるケースが後を絶ちません。こうしたことから新たな消費者被害に対応するため、国や県、市町が役割分担し、一体となって消費者行政に取り組んでいくとともに、安全で安心できる消費生活を確保するためには、消費者団体、事業者団体、市町等と連携し、幅広く啓発活動を行う必要があります。

(3) 商品・サービスの安全・安心の確保

消費者は、多様な商品・サービスを得ることができるようになりました。

たが、特に「食」に関しては、日常生活を送るうえで根幹となるものであり、健康で豊かな生活を送るためには食の安全・安心が確保されなければなりません。昨今、食に関する問題が繰り返し発生したことに鑑み、同様の問題が発生しないように食品等の監視、適正な表示の実施の確保、食品関連事業者への指導の強化等が喫緊の課題となっています。

2 三重県における消費生活の状況

(1) 消費生活相談の現状とこれまでの推移

三重県消費生活センターでは、消費生活に関する問い合わせや消費者トラブルの苦情を受け付け、解決に向けた助言やさまざまな情報を提供しています。

近年は、消費者トラブルが多様化しており、相談者の年齢も幅広い層にわたっています。

その中でも特に平成20年度以降は、60歳以上の方の相談割合が増加しています。

① 相談件数の推移（受付件数）

平成16年度には1万件を超える相談が寄せられましたが、平成16年度以降は、相談件数は減少傾向にあります。

平成21年度の相談の受付件数は6,734件であり、過去最高であった平成16年度と比較して、41.0%と半分以下に減少しています。これは、ハガキ等による架空請求の減少が主な要因です。

また、近年、相談件数は減少傾向にありましたが、平成25年度は微増という結果でした。これは「健康食品」の増加が主な要因です。

(表1) 三重県消費生活センターにおける相談受付件数の推移 (件)

項目	H20	H21	H22	H23	H24	H25
受付件数	6,543	6,734	6,179	5,218	4,313	4,330
対前年度増減	-957	191	-555	-961	-905	17
増減率 (%)	▲12.8	2.9	▲8.2	▲15.6	▲17.3	0.3
問い合わせ	544	541	426	362	285	233
架空請求	1,486	1,129	1,104	964	707	723
その他相談	4,513	5,064	4,649	3,892	3,321	3,374

② 販売方法別苦情相談件数の推移

販売方法別の苦情相談件数について、平成20年度以降は「店舗販売」が一番多かったが、平成23年度以降はインターネット、携帯電話などの普及により「通信販売」が一番多くなりました。その次に「訪問販売」や「電話勧誘販売」による相談が続き、「マルチ商法」※4も依然として相談が寄

せられています。また、平成24年度に「特定商取引に関する法律」（以下「特定商取引法」という。）の改正により新たに「訪問購入」に関する相談も寄せられるようになりました。

（表2）販売方法別苦情相談件数の推移（件）

項目	H20	H21	H22	H23	H24	H25
訪問販売	610	711	728	563	460	434
通信販売	1,851	1,756	1,737	1,711	1,282	1,334
電話勧誘販売	511	507	573	482	440	468
マルチ商法	156	110	87	67	57	47
初タイプオプション※5	25	17	16	18	18	46
訪問購入					2	24
その他無店舗販売	35	45	32	21	30	39
店舗販売	2,021	2,347	1,908	1,434	1,277	1,175
不明等	766	682	658	551	457	528
合計	5,975	6,175	5,739	4,847	4,023	4,095

※（表2）の相談件数は（表1）の相談件数から問合せ等を除いた件数です。

③ 商品・役務別苦情相談件数の推移

平成20年度の商品・役務別苦情相談件数は「デジタルコンテンツ」※6が極めて多く、次に多重債務等の「フリーローン・サラ金」に関するもの、住宅リフォーム等「工事・建築」に関する相談が多い状況でした。

近年、「健康食品」に関する相談の増加が顕著です。

（表3）商品・役務別苦情相談件数の推移（件）

項目	H20	H21	H22	H23	H24	H25
デジタルコンテンツ	1,279	1,090	1,178	1,094	806	759
フリーローン・サラ金	632	404	348	233	171	107
商品一般	446	280	156	131	118	197
工事・建築	218	249	275	200	164	193
不動産貸借	174	222	217	156	118	98
健康食品	130	112	111	71	150	213
四輪自動車	107	180	118	115	85	92
生命保険	83	—	—	—	—	—
電話サービス	72	—	—	—	—	—
電話機類	69	—	—	—	—	—

※ 本表は平成20年度の上位10項目にあわせて表記しています。

④ 年齢別苦情相談件数の推移

平成20年度の契約当事者の年代別苦情相談件数を見ると、30歳代と40歳代が年間1,000件を超え、他の年代は未成年者を除き700～800件と、ほぼ横並びとなっています。

未成年者の相談件数についても、ほぼ200件台で推移しています。

消費者トラブルは、年齢に関係なく発生していますが、経年変化を見ると、各年代とも減少傾向ですが、60歳以上の方の相談に占める割合が全体の20%を超え、増加傾向を示し、平成25年度は30%を超えました。

(表4) 契約当事者の年齢別苦情相談件数の推移 (件)

	H20	H21	H22	H23	H24	H25
未成年	227	215	250	213	144	149
20歳代	849	802	598	464	360	352
30歳代	1,267	1,210	965	797	533	502
40歳代	1,113	1,054	933	855	735	622
50歳代	818	805	742	674	552	563
60歳代	605	733	684	614	578	609
70歳以上	600	705	746	660	597	749
不明	496	651	821	570	524	549
合計	5,975	6,175	5,739	4,847	4,023	4,095

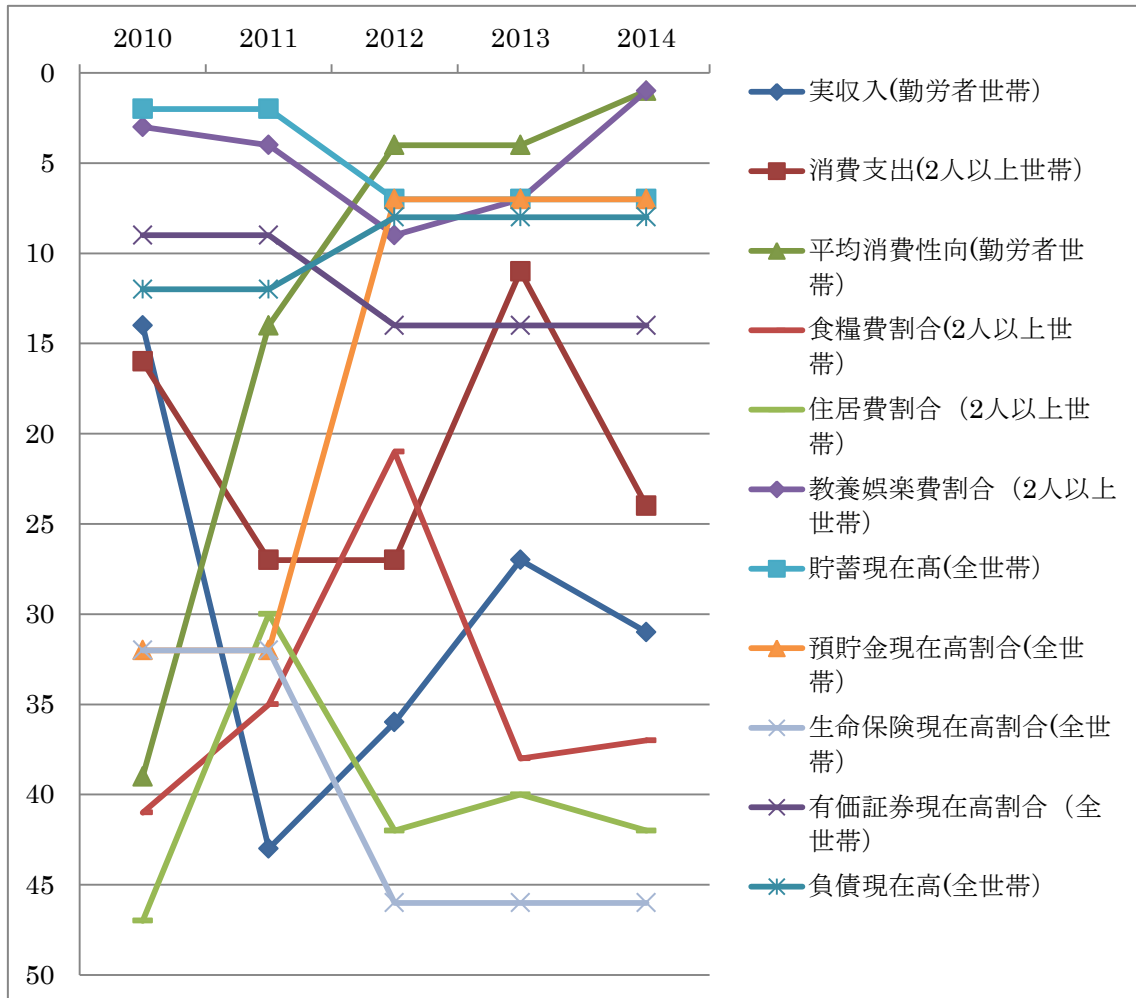
3 三重県における消費生活の動向

三重県における消費生活の動向をみると、近年、全国に比して、全世帯での預貯金残高や貯蓄現在高が高順位のまま推移しているものの、生命保険現在高割合は低位で、将来の経済生活への備えについては、保険より貯蓄の方に意識が高いことがうかがわれます。消費内容に関しては、食糧費・住居費など生活に直結する費用に対しては、あまり費用をかける傾向ではありませんが、教養娯楽費にける支出は高順位となっています。また、勤労者世帯に関しては、実収入が決して高くはないものの、平均消費性向が著しく伸びてきており、勤労者世帯における消費意欲が、近年高まってきていると考えられます。

これらのことから、三重県は、全国的に見て、比較的預貯金等の蓄えが高く、日常生活よりも教養娯楽の消費に対する意欲が高い傾向があることが考えられます。このため、日常生活とは異なる商品等に預貯金を引き出させる危険性が比較的高いことがうかがえます。

(図1) 家計の状況

縦軸：全国順位、横軸：各年度



総務省統計局家計調査より

