

## 第2章 消費者を取り巻く現状と課題

### 1 現状

#### (1) 社会経済情勢の変化

少子高齢化が急速に進行し、本格的な人口減少社会の到来に伴い、全国的にも高齢者の独居世帯や夫婦二人暮らし世帯の増加がみられる中で、本県は、全国平均より早く高齢化が進行しています。

情報通信技術が広く普及する中、パソコンやスマートフォンによるインターネットの利用は、子どもから高齢者まで幅広い年齢層で拡大しています。

また、インターネットを通じた商取引やSNSの利用が拡大し、消費者は、海外の事業者とインターネットを経由し、気軽に商取引等ができるようになりました。

こうした中で、高齢者や若年者が消費者被害に巻き込まれる事例が増加し、消費生活相談窓口に寄せられる相談内容は複雑化・多様化しています。

一方、最近の動きとしては、人や環境にやさしい商品やサービスを自ら進んで選択する消費者が増加するとともに、公正で持続可能な社会の実現（SDGs<sup>\*1</sup>）やエシカル消費<sup>\*2</sup>についての認識が広がりを見せ始めるなど、消費者の行動や意識にも変化が現れてきています。

#### (2) 国の動き

##### ア 法令の改正等

##### ① 消費者安全法の改正〔2016（平成28）年4月一部施行〕

消費者安全法は、消費者が安心して安全で豊かな生活を営むことができる社会の実現を目的とし、消費生活相談等の実施や、消費者事故等に関する情報の集約、消費者被害の発生や、被害の拡大防止のための措置について定めています。

具体的には、市町村支援のための都道府県の役割の明確化、広域連携等の活用による消費生活相談体制の整備についての規定、消費生活センターを設

<sup>\*1</sup> SDGs(エスディージーズ)：「持続可能な開発目標 (Sustainable Development Goals)」の略称。人々が地球環境や気候変動に配慮しながら、持続可能な暮らしをするために取り組むための、世界共通の行動目標。2015（平成27）年に国連で全会一致で採択され、貧困の撲滅や格差の解消、環境保護など17分野の目標があり、2030年が達成期限となっている。

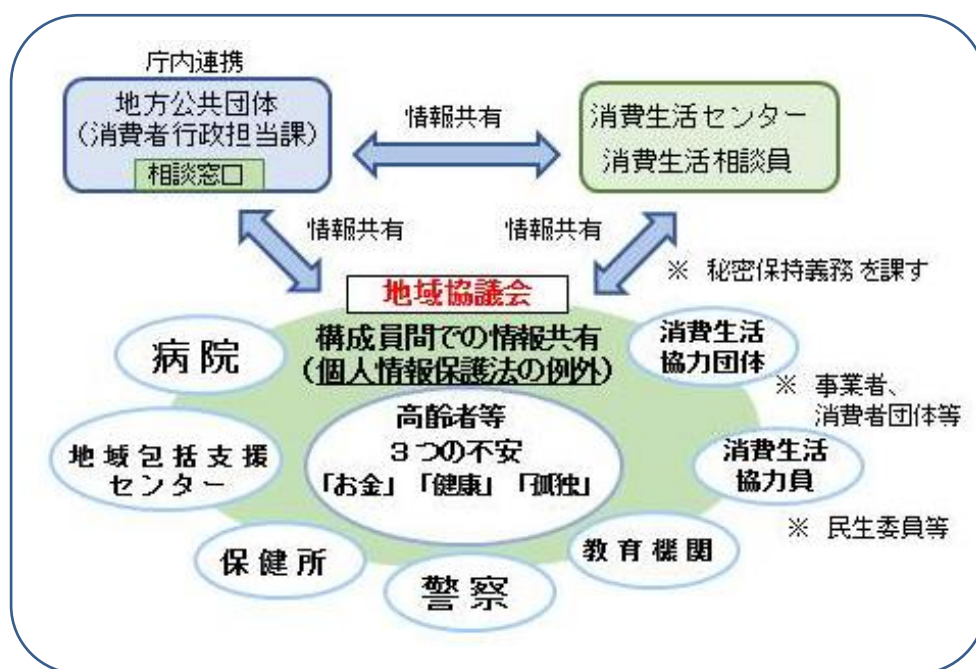
<sup>\*2</sup> エシカル消費：倫理的消費。地域の活性化や雇用なども含む、人や社会・環境に配慮した消費行動。例えば、人への配慮として、障害者支援につながる商品の積極的な購入、環境への配慮として、エコ商品・リサイクル製品の積極的な購入、地域への配慮として、地産地消や、被災地産品の積極的な購入がある。

## 第2章 消費者を取り巻く現状と課題

置する地方公共団体が「消費生活センターの組織及び運営についての条例」を整備すること等を定め、消費者が「どこに住んでいても、質の高い相談・救済が受けられる体制」を構築することとされました。

消費者被害が認識されにくい状況にある高齢者や障害者等を被害から守る「消費者安全確保地域協議会\*<sup>3</sup>（地域見守りネットワーク）」の地方公共団体における設置促進、また、消費生活相談員の国家資格認定制度の創設など、消費生活相談体制の更なる充実・強化が図られています。

### 【「消費者安全確保地域協議会」における地域の連携イメージ図】



〔消費者庁資料より〕

## ② 消費者契約法の改正〔2017（平成29）年6月一部施行〕

消費者契約法は、不当な契約から消費者を守るための法律です。

改正前の消費者契約法では、十分な被害救済を図ることが困難な事案もあったことから、①過量な内容の契約の取消権の新設、②不実告知における重要事項の範囲の拡大、③取消権の行使期間の伸長などにより、消費者保護の強化を図っています。

\*<sup>3</sup> 消費者安全確保地域協議会：高齢者や障害者等の消費者被害を防ぐために市町や地域の関係者が連携して構築する、消費者安全法に基づく見守りネットワークのこと。見守り等の取組を行う地域協議会の構成員間で必要な情報を提供できる旨法に規定されており、必ずしも本人の同意がない場合でも、個人情報を共有することができる。

③ 特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」）の改正

〔2017（平成29）年12月一部施行〕

特定商取引法は、消費者トラブルが生じやすい取引類型（訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引、訪問購入）を対象に、消費者トラブル防止のためのルールを定め、事業者による不当な勧誘行為等を規制することにより、消費者の利益を保護し、商品の流通や役務の提供を適正で円滑なものとすることを目的としています。

特定商取引法は、新たな手口の悪質商法の発生など消費者トラブルの状況の変化に対応して、改正が行われてきました。

業務停止命令を受けた事業者の役員等が、その停止の範囲内の業務を新たに開始すること、いわゆる潜脱行為を禁止する規定等が盛り込まれ、訪問販売や訪問購入等の規制が、一層強化されているところです。

④ 民法改正の動き

民法は、市民生活における市民相互の関係を規律する私法の一般法です。

約款に関する規定の創設等債権に関する規定が120年ぶりに抜本改正され、2020年4月に施行されるとともに、成年年齢の18歳への引下げが2022年4月に予定されています。

イ 地方消費者行政の強化に向けた取組

国は、消費者が「どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制」の全国的な整備に着手しており、2015（平成27）年度から、地方の消費者行政推進を目的とした「地方消費者行政推進交付金」制度を創設して「地方消費者行政強化作戦」の5つの政策目標により、地方消費者行政の充実・強化に取り組んでいます。

また、2018（平成30）年度からは、「地方消費者行政強化交付金」制度を創設し、SDGsに関連する施策や経済社会環境の変化に対応した地方消費者行政の体制整備など、重要な消費者政策に積極的に取り組む地方公共団体を支援することとしています。

【地方消費者行政が目指すべき姿】

地方消費者行政強化作戦（2014（平成26）年1月国策定）

<p>〈政策目標1〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 相談窓口未設置の自治体を解消</li> </ul> <p>〈政策目標2〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 消費生活センターの設置促進</li> <li>①人口5万人以上の全市町</li> <li>②人口5万人未満の市町50%以上</li> <li>* 消費生活相談員の配置</li> <li>①管内自治体の50%以上に配置</li> <li>②資格保有率を75%に引上げ</li> <li>③研修参加率を100%に引上げ</li> </ul>	<p>〈政策目標3〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 適格消費者団体<sup>*4</sup>の空白地域解消</li> </ul> <p>〈政策目標4〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 消費者教育推進計画の策定</li> <li>* 消費者教育推進地域協議会<sup>*5</sup>の設置 (全都道府県・政令市)</li> </ul> <p>〈政策目標5〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 消費者安全確保地域協議会の設置 (人口5万人以上の全市町)</li> </ul>
--	---

ウ 消費者教育の推進に向けた取組

国は、消費者教育推進法により、「誰もが、どこに住んでいても、生涯を通じて、様々な場で、消費者教育を受けることができる機会」を提供するため、消費者教育を総合的・一体的に推進しています。

① 消費者教育推進法に基づく国の基本方針の策定と見直し

消費者教育推進法に基づく国の基本方針は、消費生活を取り巻く環境の変化を勘案し、2018（平成30）年3月に、2018（平成30）年度から5年間を対象とした方針に変更されました。

この方針では、消費者教育として必要な内容や効果的な方法、教育の担い手の育成の在り方について方向性を示し、消費者行政と教育行政の緊密な連携や、消費者教育の人材（担い手）の育成・活用、若年者への消費者教育などを求めています。

② 消費者教育推進計画の策定と消費者教育推進地域協議会の設立の促進

消費者教育推進法に基づき、都道府県や市町村における消費者教育推進計画の策定と消費者教育推進地域協議会の設立を促進しています。

<sup>\*4</sup> 適格消費者団体：消費者契約法等に違反する事業者の行為に対して差止請求を行う消費者団体訴訟制度において、消費者全体の利益擁護のために差止請求権を適切に行使することができる適格性を備えた消費者団体として、内閣総理大臣の認定を受けたもの。「適格消費者団体」として認定されるためには、特定非営利活動法人又は一般社団法人若しくは一般財団法人であること、不特定多数の消費者の利益擁護のための活動を主たる目的とし、その活動を相当期間継続して適正に行っていること、消費生活の専門家及び法律の専門家が共に確保されていること等の要件を満たす必要があり、2018（平成30）年3月末現在、全国で17団体が認定されている。

<sup>\*5</sup> 消費者教育推進地域協議会：消費者教育推進法の規定に基づき、消費者教育の推進のため、都道府県・市町村への設置が努力義務とされている組織。消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、消費生活センターその他の関係機関等で構成し、消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して構成員相互の情報の交換及び調整などを行う。

(3) 県の動き

県では、基本計画（平成25年度～平成29年度）に掲げる施策推進の5つの柱に基づき、各種の消費者施策を推進してきました。

【前計画期間中における主な取組】

I 消費生活における安心・安全の確保

- 2016（平成28）年度から、県民生活課に不当取引指導員<sup>\*6</sup>を配置し、特定商取引法等の執行に係る体制を強化
- 消費者被害の未然防止・拡大防止の取組
  - ・「やまぐち・くらしの安心ネット<sup>\*7</sup>」による配信先

平成25年度	➡	平成29年度
123団体		222団体

II 消費生活相談の充実と紛争の適切な解決の促進

- 県消費生活センターの本庁統合（2016（平成28）年4月）に伴う、関係課・教育委員会・県警察本部等との情報共有などを通じた連携の強化
- 市町に対する消費生活相談窓口の整備及び体制強化への支援
  - ・市町消費生活センターの設置状況

平成25年度	➡	平成29年度
12市		13市4町 (全市に設置)

- ・市町消費生活相談員の配置状況

平成25年度	➡	平成29年度
26人		30人 (全市町に配置)

<sup>\*6</sup> 不当取引指導員：不当な取引行為を行う事業者に対する調査・指導を専任で行う、警察OBの職員。

<sup>\*7</sup> やまぐち・くらしの安心ネット：社会福祉関係団体や消費者団体等の関係機関が相互に連携し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るためのネットワーク。注意喚起すべき事案について、電子メールにより情報提供している。

### Ⅲ 消費者の自立支援

- 消費者リーダー\*8の育成

平成25年度	平成29年度
59人	97人

### Ⅳ 消費者教育の推進

- 啓発講座の参加者数

平成25年度	平成29年度
3,483人	3,584人

- 体験学習型消費者教育施設「まなべる」\*9の利用者数

平成25年度	平成29年度
1,453人	11,434人

### Ⅴ 国や他の自治体、消費者団体をはじめとする多様な団体等との連携・協働

- 弁護士会等と連携した無料法律相談の実施による、専門的事案への迅速かつ的確な対応
- 事業者団体等と連携した、「警告メッセージ付き通話録音装置\*10」等の被害防止対策機器の普及促進

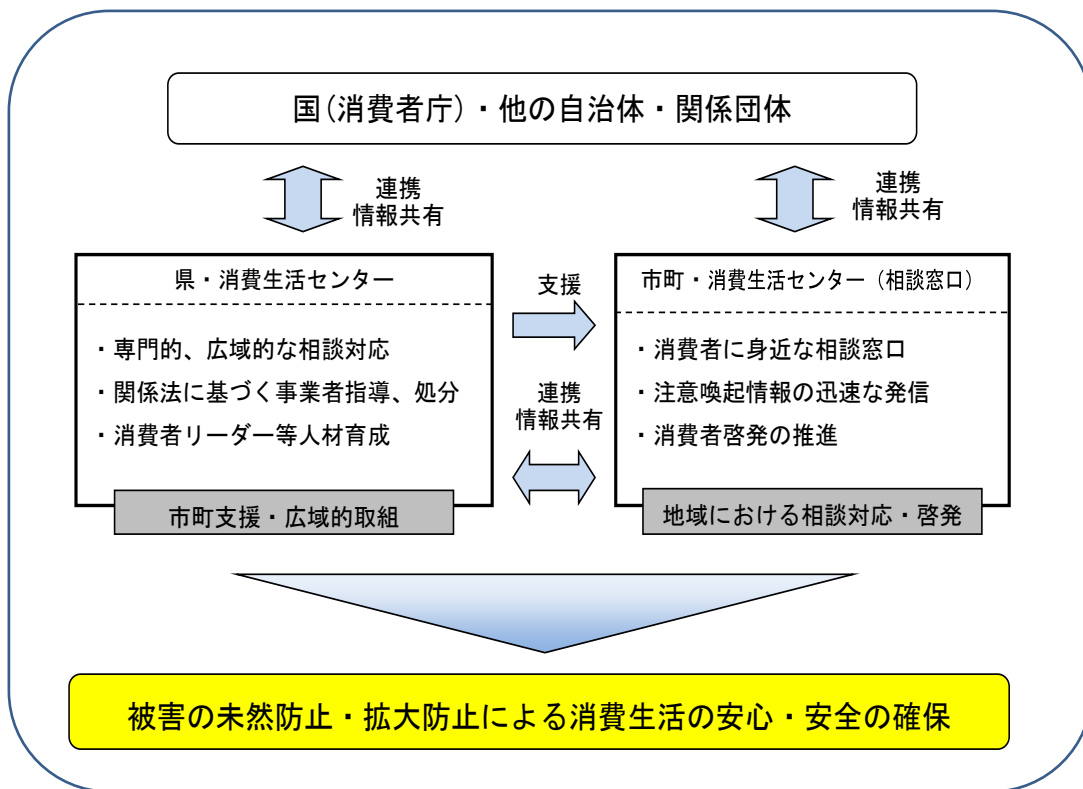
\*8 消費者リーダー：地域における消費者トラブルの未然防止・拡大防止を図るため、消費生活に関する啓発活動等を行う者。人材育成は、県消費生活センターで行い、人材活用は市町消費生活相談窓口で行う。

\*9 体験学習型消費者教育施設「まなべる」：消費生活をテーマに、タブレット等による専用端末を活用した体験学習型消費者教育施設。消費生活トラブルを疑似体験したり、消費生活の情報をクイズで学ぶことができる。2016（平成28）年4月の県庁内への移転設置に伴い、利用者が大幅に増えている。

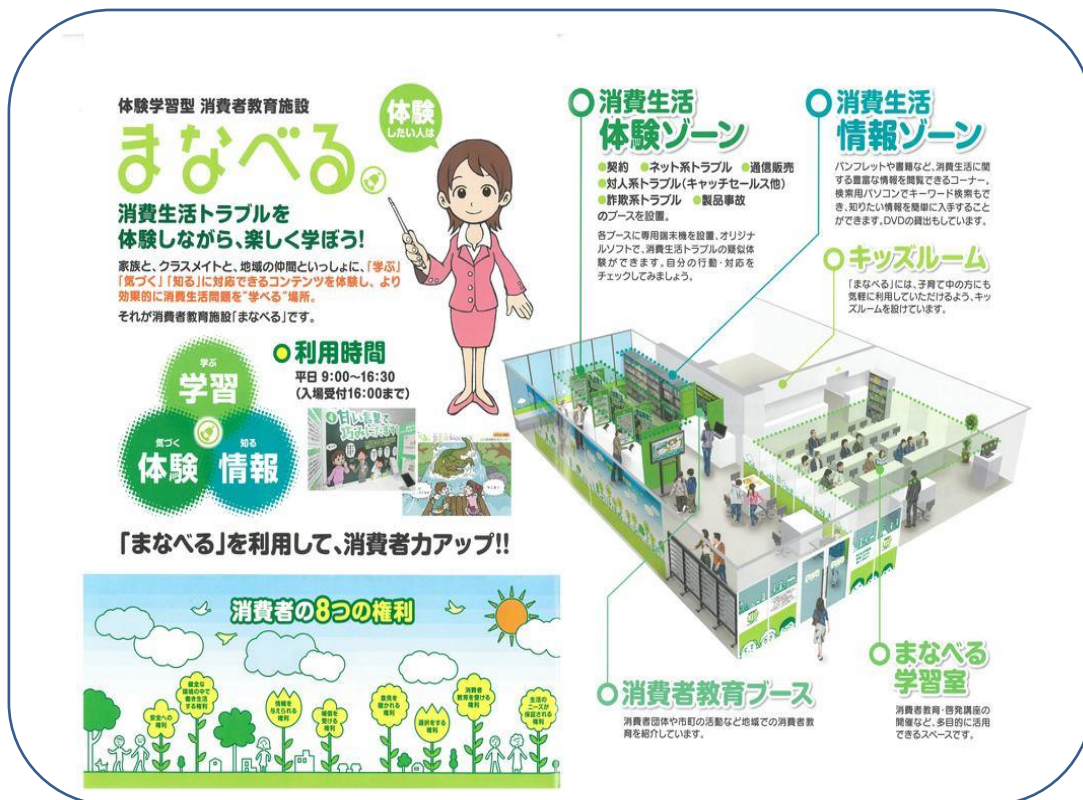
\*10 警告メッセージ付き通話録音装置：電話の着信時、呼び出し音が鳴る前に、相手方に対し、通話を自動録音する旨の警告メッセージを流す装置。2013（平成25）年度の消費者庁のモデル事業では、装置を設置した世帯において、悪質な電話が大幅に減少したという結果が出ており、悪質勧誘販売等への対策として、その抑止効果は高い。



【本県の消費者行政推進体制】



【体験学習型消費者教育施設「まなべる」】



## 第2章 消費者を取り巻く現状と課題

### (4) 市町の動き

県内の市町では、2016（平成28）年度末までに、全13市に消費生活センターが設置され、このうち、柳井地区では、1市4町の広域連携による消費生活センターが設置されました。

さらに、2017（平成29）年度末までに、全19市町において消費生活相談員が配置されるなど、「地方消費者行政推進交付金」等を活用して、相談窓口の機能強化、消費生活センターをはじめとした相談窓口の広報や消費者への啓発等、消費者行政の充実・強化が図られています。

こうした取組もあり、県と市町における消費生活相談の受付件数の割合は、市町での相談受付割合が年々高くなってきており、消費者に身近な市町の役割が大きくなっていきます。

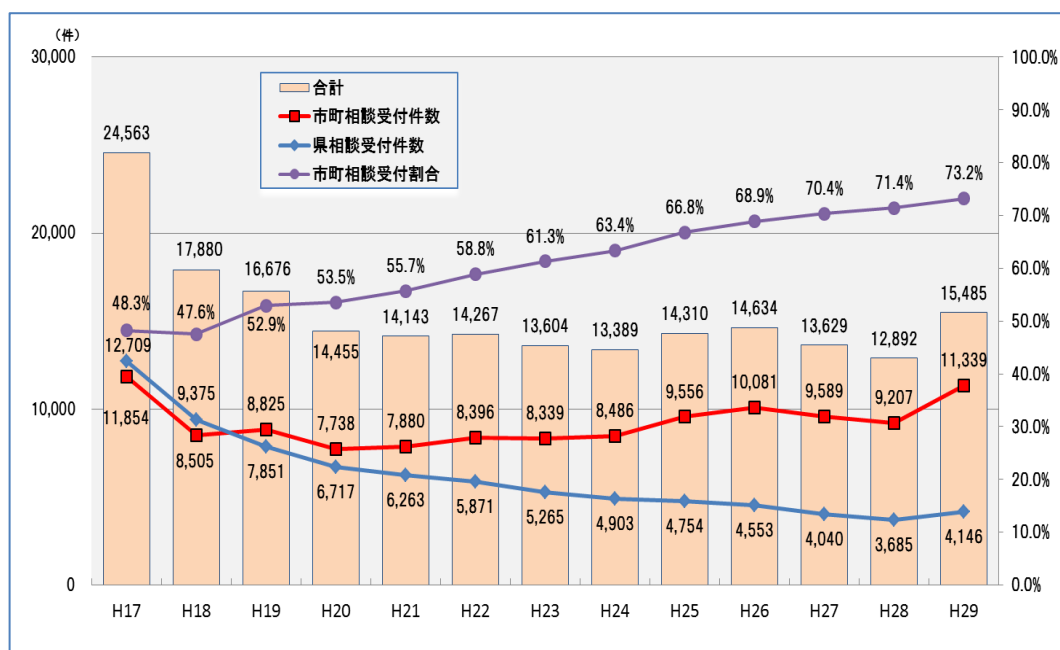
最近では、消費者被害が認識されにくい状況にある高齢者や障害者等の被害を防止するため、市町や地域の関係者が連携し、高齢者や障害者等を見守る体制整備として、消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会を設置する新たな動きが現れてきています。

#### ◆市町における消費生活センターの設置・消費生活相談員の配置状況

区分	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度
センター設置市町数	12市	12市	12市	13市4町	13市4町
消費生活相談員数(人)	26	26	27	28	30

〔山口県消費生活センター調べ〕

#### ◆県・市町の相談受付件数の推移



〔2017（平成29）年度消費生活相談状況（山口県消費生活センター）より〕



## ◆県・市町の相談窓口の状況

区分	消費生活センター 設置年月日	相談員数 (単位:人)				
		H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度
県	S45. 8. 1	9	9	8	7	7
下関市	S53. 4. 1	4	4	4	4	4
宇部市	H17. 4. 1	2	2	2	2	3
山口市	H19. 4. 1	3	3	4	4	3
萩市	H18. 4. 1	2	2	2	2	2
防府市	H22. 4. 1	2	2	2	2	2
下松市	H21. 4. 1	2	2	2	2	2
岩国市	H22. 4. 1	2	2	2	2	2
光市	H21. 4. 1	2	2	2	2	2
長門市	H25. 4. 1	1	1	1	1	1
柳井市	H23. 10. 1	1	1	1	2	2
美祢市	H28. 4. 1	1	1	1	1	1
周南市	H16. 4. 1	3	3	3	3	3
山陽小野田市	H23. 4. 1	1	1	1	1	1
市計		26	26	27	28	28
周防大島町	H28. 4. 1	—	—	—	(2)	(2)
上関町	(柳井地区広 域消費生活 センター)	—	—	—	(2)	(2)
田布施町		—	—	—	(2)	(2)
平生町		—	—	—	(2)	(2)
和木町		未設置	—	—	—	1
阿武町	未設置	—	—	—	—	1
町計		0	0	0	0	2
市町計		26	26	27	28	30
合計		35	35	35	35	37

〔山口県消費生活センター調べ〕

## 第2章 消費者を取り巻く現状と課題

### (5) 県消費生活センターの役割と相談の現状

#### ア 県消費生活センターの役割

消費生活センターは、消費者安全法により設置の要件や担う業務が規定されており、都道府県は消費生活センターを設置しなければならないとされています。

県消費生活センターでは、消費者からの苦情に係る相談や、苦情処理のための「あっせん」に関して、主に市町の区域を越えた広域的な事案に、対応をしています。

また、各市町へ巡回訪問を行い、市消費生活センターや町消費生活相談窓口における、相談対応力の向上を支援しています。

消費者庁等から、消費者被害に関する重大事故等の情報などを得た場合には、市町に対し、被害の拡大を防止するために必要な情報提供を、迅速に行っています。

年度から配置している不当取引指導員は、相談者や家族からの状況聴取などを業務として、悪質事業者に対する行政処分等の法執行を見据えた対応を行っています。

#### 【消費生活相談等に関する県と市町の事務区分】

(消費者安全法第8条、第10条に基づくもの)

県の事務	市町の事務
市町相互間の連絡調整・市町に対する必要な助言・協力、情報の提供その他の援助	
消費者からの苦情に係る相談・苦情処理のためのあっせんのうち、市町の区域を超えた広域的な見地を必要とするもの	消費者からの苦情に係る相談・苦情処理のためのあっせんの実施
消費者事故等に係る調査又は分析であって専門的な知識及び技術を必要とするものへの対応	
広域的な見地から必要な情報の収集、住民への提供	消費者安全確保のための必要な情報の収集、住民への提供
消費者事故等の発生に関する市町との情報交換	消費者事故等の発生に関する県との情報交換
消費生活センターの設置【必置】	消費生活センターの設置【努力】

## イ 県消費生活センターの相談の現状

## ① 相談件数の推移等

県消費生活センターが受け付ける相談の件数は、県民に身近な市町における相談窓口が充実してきたことから、近年横ばいの傾向にありますが、相談の内容は、複雑化・多様化しています。

## ② 相談の方法

電話による相談が90%を超えていて、県消費生活センターへの来所は7%前後、文書やメールによる相談はごくわずかです。

電話による相談では、相談受付番号（083-924-0999）のほか、国が設けた全国共通の消費生活相談の電話「消費者ホットライン『188』（いやや!）」を利用する相談者もいます。

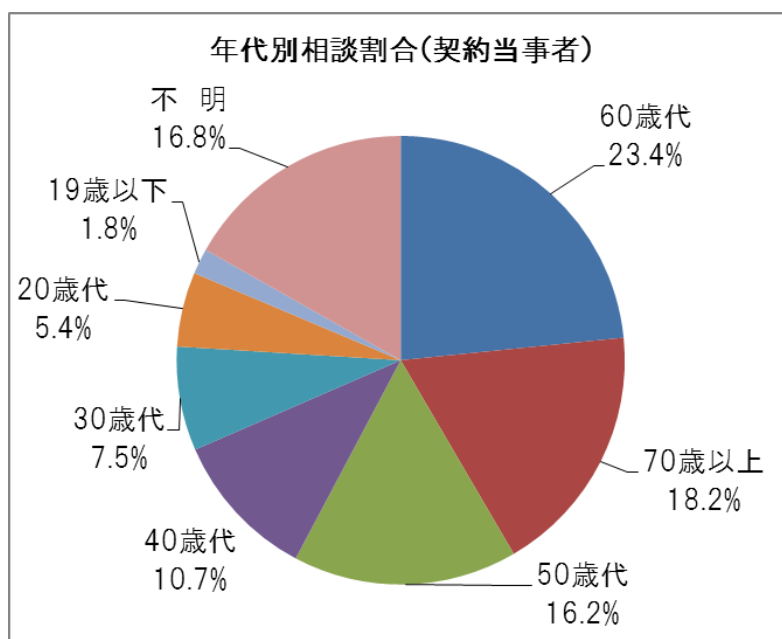
## ③ 契約当事者の年代別の相談状況

契約当事者の年代別の相談割合は、60歳代が最も高く、次いで70歳以上、50歳代、40歳代の順となっています。

## ◆相談総数に占める年代別の相談件数（2017(平成29)年度）

区分	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
相談者	18	162	305	534	774	1,016	704	633	4,146
契約当事者	76	223	311	444	671	970	754	697	4,146

※不明は団体等からの相談件数



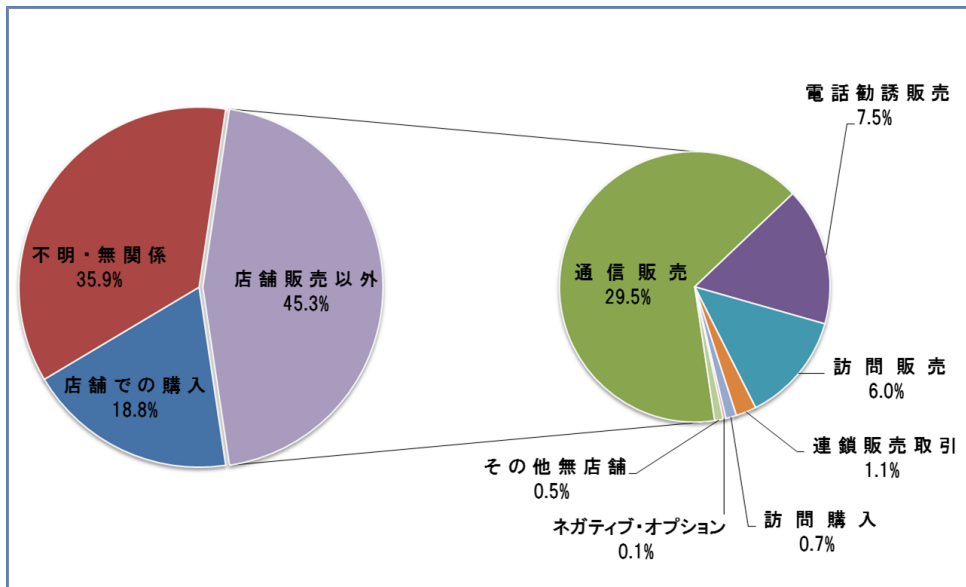
〔2017(平成29)年度消費生活相談状況（山口県消費生活センター）より〕

第2章 消費者を取り巻く現状と課題

④ 販売方法別の相談状況

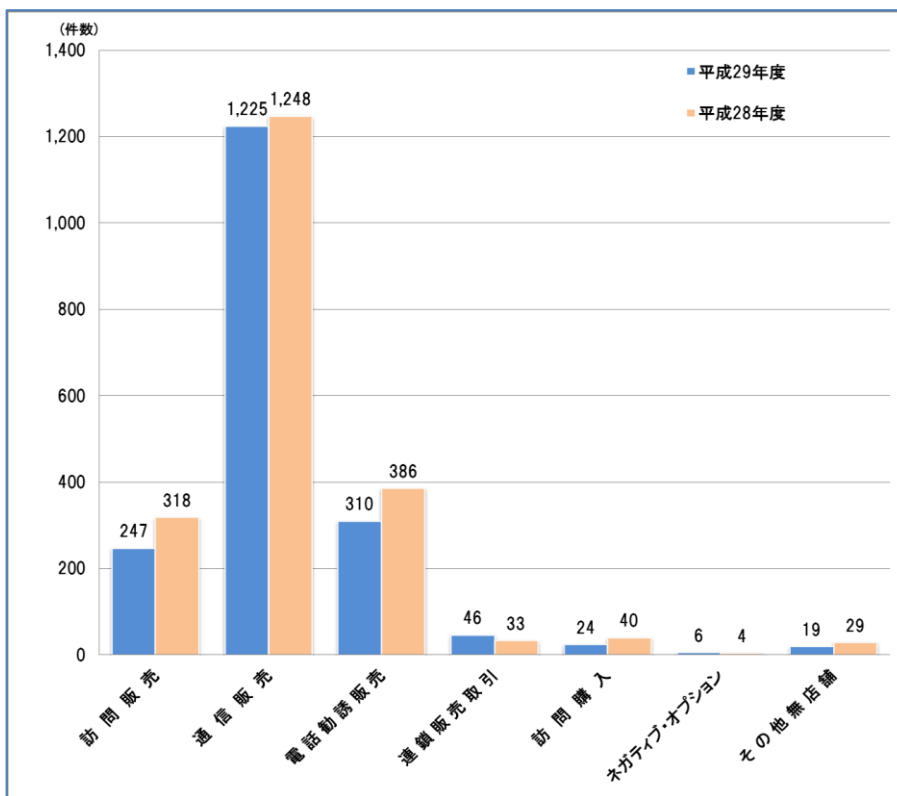
店舗販売以外の通信販売、電話勧誘販売、訪問販売などに関する相談割合が約45%を占めています。

◆販売方法別の相談割合（2017(平成29)年度）



[2017(平成29)年度消費生活相談状況（山口県消費生活センター）より]

◆販売方法別の相談件数（店舗販売以外）



[2017(平成29)年度消費生活相談状況（山口県消費生活センター）より]

## ⑤ 商品・サービス別の相談状況

放送・コンテンツ等の相談が、どの年代別でも最上位となっています。

放送・コンテンツ等には、アダルト情報・出会い系などのインターネット等を通じて得られる情報や、オンラインゲームに関するトラブルの相談が含まれています。

また、60歳以上では、放送・コンテンツ等に次いで、プロバイダ契約などのインターネット通信サービス、書籍・印刷物に関する相談が上位を占めています。

## ◆相談の多い商品・サービス〔契約当事者年代別〕（2017(平成29)年度）

順位	29歳以下		30～59歳		60歳以上	
	品目	件数	品目	件数	品目	件数
1	放送・コンテンツ等	97	放送・コンテンツ等	356	放送・コンテンツ等	288
2	レンタル・リース・賃借	19	インターネット通信サービス	55	インターネット通信サービス	77
3	健康食品	13	レンタル・リース・賃借	42	書籍・印刷物	48
4	インターネット通信サービス	13	健康食品	41	健康食品	42
5	移動通信サービス	12	工事・建築・加工	33	修理・補修	23
6	自動車	10	融資サービス	33	工事・建築・加工	22
7	理美容	8	移動通信サービス	33	生命保険	20
8	内職・副業	8	自動車	28	預貯金・証券等	19
9	融資サービス	7	化粧品	25	レンタル・リース・賃借	17
10	紳士・婦人洋服	6	書籍・印刷物	14	電報・固定電話	17

※ 企業、団体等からの相談は含まない。

[2017(平成29)年度消費生活相談状況（山口県消費生活センター）より]

## 2 課題

本県における消費者を取り巻く現状を踏まえ、今後取り組むべき課題は、次のとおりです。

### (1) 消費生活における安心・安全の確保

安心・安全な暮らしを守るためには、消費者に提供される商品・サービスの安全性が確保されるとともに、それらが安定的に供給されることが必要です。

消費者が自主的・合理的に商品・サービスを選択するためには、その前提として、商品・サービスに関する広告や表示、事業者による勧誘や契約が適正に行われる必要があります。

高齢者をはじめとした消費者被害の認識されにくい状況にある者に対し、市町の行政機関や事業者、消費者団体などの関係機関や民生委員等による、見守り体制を整備する必要があります。

### (2) 消費生活相談の充実、紛争の適切な解決の促進

消費生活相談員は、急速な情報化社会の進展により、多様で複雑化する相談に的確に対応する必要があります。

消費者がどこに住んでいても質の高い相談を受けられるように、市町の消費生活相談窓口を充実することが必要です。

県や市町の消費生活相談員の研修機会を確保し、専門的な知識や技術を向上することが必要です。

消費生活センター等の相談窓口には、専門的な知識を有する適切な人材を確保する必要があります。

消費生活相談の解決に向けて、様々な相談機関を活用する必要があります。

### (3) 消費者の自立に向けた支援

消費者被害を防止し、安心・安全な暮らしを営むためには、消費者自らが正しい知識と判断力を身に付け、自立した消費者となる必要があります。

消費者の多様な消費行動や意識の変化への対応とともに、消費者自らが進んで情報収集できる仕組みが必要です。



**(4) 消費者教育の推進**

地域や学校等において、特性に応じた消費者教育が行われることが必要です。  
成年年齢の引下げに対応した消費者教育を行う必要があります。

消費者の自立を支援する担い手となる人材を育成する必要があります。

消費生活審議会が、消費者教育推進地域協議会として活発に活動できる仕組みが必要です。

**(5) 国・他の自治体、学校や消費者団体等との連携・協働**

複雑化・多様化する消費者問題に対しては、問題に関わる多様な団体が、互いの「強み」を生かして、対応することが必要です。

県域を超えて活動する悪質事業者に対しては、関係自治体等が効果的に指導や行政処分を行うことが必要です。

学校や関係団体が行う消費者教育が、より効果的に展開されることが必要です。

高齢者や障害者等の消費者被害を減らすためには、地域においてより多くの者による見守り活動が必要です。