

消費者問題の現状分析と課題

参考資料

項 目		現 状	課 題
1 消費生活センターの相談状況	1－1 全相談件数の推移	全相談件数はピーク時（平成１６年度）から、毎年度減少しているものの、長期的に見ると、架空請求・不当請求を除く相談件数は約１．３倍に増加。	気軽に身近に相談できる消費生活センターの確立と相談体制の充実
	1－2 相談に係る契約当事者の年齢別割合	平成２１年度に初めて６０歳以上の高齢者の割合が３割を超える。その他の年代はほぼ同じか減少。	年齢等消費者の特性に応じた消費者被害の未然防止・拡大防止対策の強化
	1－3 相談の対象商品・サービスと年齢別特徴	２０歳未満の出会い系サイトの被害など「通信情報提供サービス」が急増している。（平成２３年度４９０件。３年間で２．６倍に。）	急増しているインターネット関連の消費者被害の未然防止に係る啓発
	1－4(1) 相談の内容別の傾向	センターに寄せられた相談の内容別上位は、「取引」、「価格・料金」、「安全・品質」の順が多い。「販売方法」、「価格・料金」、「安全・衛生」に関する相談はここ数年増加し続けている。	事業者に対する指導
	1－4(2) 特殊販売に関する相談の傾向	特殊販売（訪問販売や通信販売等の店舗によらない販売形態）に関する相談件数は、「通信販売」と「電話勧誘販売」の相談が増加している。（平成２３年度２，１２５件。３年間で約５割増加。）	重点的な啓発
	1－5 消費生活センターの相談対応	あっせん率は平成２０年度以降５％台で推移。あっせん解決率は、９０．３％（平成２３年度）。	消費生活相談体制の充実
	1－6 消費生活に関する相談窓口・機関の周知等	市民の認知度（７５．６％）、利用率（１１．３％）は広島市消費生活センターが最高。事業者からの認知度は、他の窓口・機関と大差なし。	消費生活センターの周知
2 消費者被害等の状況	2－1 消費者被害に対する不安	消費者被害に巻き込まれないと考えている市民は、５３．７％	幅広い消費者問題についての啓発
	2－2 消費者被害の実態	被害の経験者は１７．２％。内容は「食料品に関するもの」４５．６％、被害額は「５万円以下」１５．３％が最多。相談しなかった人は４１．１％。	気軽に身近に相談できる消費生活センターの確立と相談体制の充実、少額被害の救済
	2－3 多重債務相談	前年度より平成２３年度の件数（４０５件）は減少したものの、来初相談のうち法律専門家引き継いだ割合（９８．４％）は同じ。また、商品・サービス別相談件数（架空請求・不当請求を除く）では、多重債務を含めた「サラ金・クレジット等」は第２位。	多重債務相談体制の充実
	2－4 消費者問題の発生について	事業者の意図的な姿勢と行政による取締りが強化されていないことが発生原因と考える市民が多い。（第１位は、業者がもうけ主義に走り、消費者の利益を後回しにする。６４．７％）	事業者に対する指導やコンプライアンス推進の働きかけ
	2－5 消費者問題で消費者が関心のある分野	市民は、食品の安全性に最も関心が高い（８８．６％）。商品の購入やサービスの利用時に被害に遭ったり、商品サービスに不満を感じた人の割合は１７．２％。その対象は食料品が最も多い。	食品の安全性の確保
3 事業者の状況	3－1 事業者の消費者問題への取組状況	５５．９％が消費者対応担当者や担当部門設置していない。未設置の場合、「設置予定はない」事業者は約９割。コンプライアンスや安全を社訓に明文化している事業者は３０％台。	事業者に対する啓発の推進
	3－2 事業者が充実すべき分野等	事業者が充実すべき分野については、事業者側で第１位の「消費者に必要な情報を提供すること」は、市民側では第７位と、ずれが大きい。市民が望む情報の第１位は、商品・サービスに伴う危険性、制限事項。	消費者の意見の反映
4 その他	4－1(1) 条例の基準等	大半の商品・サービスにおいて、事業者よりも市民の方が、事業者が遵守すべき基準が不十分だと考えている。	条例に基づく基準の必要性の検討
	4－1(2) 条例の周知	条例を知っていたのは、市民１３．７％、事業者２０．０％。	条例の周知・啓発
	4－2(1) 消費者教育・啓発の現状	出前講座の受講者は、一般消費者や高齢者を見守る人たちが７１．９％、学生が２８．１％。情報源は、インターネットでは２０歳代、市の広報紙では７０歳代以上が第１位。	消費者教育・啓発のあり方の検討
	4－2(2) 市民が望む広島市消費生活センターからの情報	今、何が起きていて、どう対処すべきかの具体例や被害に遭った場合に備えての情報を得たいと考えている市民が多い。	消費者のニーズに応じた情報提供

※消費生活センターの相談状況及び「消費者問題についての消費者・事業者の意識と行動に関する調査（消費生活アンケート）」（平成21年度実施）からの現状分析