消費者問題の現状と取り組むべき課題

平成29年９月６日

独立行政法人国民生活センター
理事長　松本　恒雄

消費者問題に関する10大項目

- 国民生活センターでは毎年12月、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表。

- 今回は2016年の10大項目の中からいくつかピックアップをし、消費者問題の現状や課題について考えてみたい。

2016年の10大項目

◆情報通信関連の相談が多数　高齢者からの相談内容にも変化が

◆大規模な自然災害が多発　給湯器の貯湯タンクが転倒する事故も

◆電力小売の全面自由化がスタート　便乗商法の相談が寄せられる

◆インターネットを利用した詐欺的商法　怪しい投資話も後を絶たず

◆消費生活に関わる重要な法律が次々と改正

◆消費者裁判手続特例法がスタート　消費者の新たな被害救済制度として期待

◆成年年齢引き下げに関する議論が加速　18歳～19歳の消費者をどう守るか

◆自動車メーカーの燃費データ不正発覚など　消費者の不信感が強まる

◆食品の表示制度について議論が始まる

◆絶えず起こる子どもの事故　事故防止に向けてさらなる取り組みの動き

情報通信関連の相談が多数

- 「平成28年度 消費者政策の実施の状況（消費者白書）」によると、「通信サービス」※の相談件数が突出し、2016年の相談件数は約26万件。
- ただし、相談1件当たりの支払った金額は低く、平均2.7万円。
- 高齢者からもインターネット通販や情報通信関連の相談が多く寄せられている。

※ その中でもアダルト情報サイトを含むウェブサイト利用のデジタルコンテンツに関する相談が多くを占める。

【参考】高齢者※の商品・サービス別上位相談件数（上位5商品）

※65歳以上

消費者白書32頁より

	2010年	件数	2013年	件数	2016年	件数
1	フリーローン・サラ金	12,286	健康食品（全般）	25,767	商品一般	15,364
2	商品一般	9,130	商品一般	16,256	デジタルコンテンツ（全般）	14,879
3	未公開株	5,273	他の健康食品	14,803	アダルト情報サイト	11,605
4	新聞	4,800	ファンド型投資商品	11,260	光ファイバー	9,086
5	アダルト情報サイト	3,607	アダルト情報サイト	8,200	他のデジタルコンテンツ	6,178

（備考）1. PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録された消費生活相談情報（2017年3月31日までの登録分）
2. 品目は商品キーワード（小分類）

国民生活センター法の改正

- 2016年10月１日、消費者裁判手続特例法（消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律）が施行。

- 特定適格消費者団体が申立てをする消費者被害回復のための仮差押命令の担保を自ら立てることが困難な場合、国民生活センターがその担保を立てることができるよう、国民生活センター法が改正（2017年10月１日施行予定）。

特定商取引法、同施行令の改正

- 2017年12月１日、改正特定商取引法（2016年６月成立）および同施行令が施行予定。
- 同法において、悪質事業者への行政による対応を強化。
- また、同施行令において、医療脱毛等の一定の美容医療契約を規制対象に追加し、消費者によるクーリング・オフが可能となった。

成年年齢の引き下げ

- 民法の成年年齢を20歳から18歳に引き下げる議論が進んでいる。
- 成年年齢が引き下げられると、18歳、19歳の若者の未成年者取消権が失われることになる。
- 成年を境に消費者被害が増加する状況を踏まえ、若年層への消費者教育の強化が必要。

【参考】若者（男性）の商品・サービス別上位相談件数（2016年）

消費者白書149頁より

男性						
	15-19歳		20-24歳		25-29歳	
	件数	8,369	件数	18,461	件数	17,960
1	アダルト情報サイト	2,660	アダルト情報サイト	2,025	賃貸アパート	1,650
2	デジタルコンテンツ（全般）	507	賃貸アパート	1,080	アダルト情報サイト	1,420
3	テレビ放送サービス（全般）	337	フリーローン・サラ金	1,074	フリーローン・サラ金	1,068
4	オンラインゲーム	310	デジタルコンテンツ（全般）	851	デジタルコンテンツ（全般）	911
5	他のデジタルコンテンツ	267	商品一般	649	光ファイバー	613
6	出会い系サイト	227	光ファイバー	618	普通・小型自動車	570
7	商品一般	191	普通・小型自動車	608	商品一般	554
8	賃貸アパート	150	出会い系サイト	550	他のデジタルコンテンツ	453
9	普通・小型自動車	141	他の内職・副業	536	出会い系サイト	384
10	光ファイバー	141	他のデジタルコンテンツ	494	モバイルデータ通信	379
11	携帯電話サービス	116	携帯電話サービス	390	携帯電話サービス	371
12	相談その他（全般）	106	モバイルデータ通信	357	結婚式	280
13	新聞	104	役務その他サービス	289	オンラインゲーム	267
14	オートバイ	92	興信所	283	役務その他サービス	256
15	ビジネス教室	88	テレビ放送サービス（全般）	278	インターネット接続回線（全般）	248

（備考）1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2017年3月31日までの登録分）
2. 品目は商品キーワード（小分類）
3. 相談件数が同数のものはキーワード順になっている

【参考】若者（女性）の商品・サービス別上位相談件数（2016年）

消費者白書149頁より

女性						
	15-19歳		20-24歳		25-29歳	
	件数	7,640	件数	20,656	件数	20,131
1	アダルト情報サイト	1,559	アダルト情報サイト	2,000	賃貸アパート	1,740
2	他の健康食品	719	賃貸アパート	1,188	アダルト情報サイト	1,360
3	デジタルコンテンツ（全般）	496	デジタルコンテンツ（全般）	1,028	デジタルコンテンツ（全般）	1,100
4	他のデジタルコンテンツ	268	脱毛エステ	913	他のデジタルコンテンツ	589
5	テレビ放送サービス（全般）	251	出会い系サイト	617	商品一般	578
6	健康食品（全般）	233	他のデジタルコンテンツ	531	出会い系サイト	570
7	酵素食品	174	商品一般	527	フリーローン・サラ金	509
8	野菜飲料	162	他の健康食品	524	光ファイバー	461
9	賃貸アパート	155	モバイルデータ通信	504	モバイルデータ通信	457
10	商品一般	139	痩身エステ	475	携帯電話サービス	432
11	コンサート	134	他の内職・副業	417	脱毛エステ	411
12	脱毛エステ	109	美顔エステ	407	他の健康食品	407
13	携帯電話サービス	107	興信所	405	結婚式	367
14	出会い系サイト	105	光ファイバー	401	医療サービス	311
15	相談その他（全般）	104	フリーローン・サラ金	389	興信所	294

（備考）1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2017年3月31日までの登録分）
2. 品目は商品キーワード（小分類）
3. 相談件数が同数のものはキーワード順になっている

熊本地震に関連した消費生活相談
給湯器の貯湯タンクが転倒する事故も

- 2016年４月に発生した「平成28年熊本地震」関連の相談では住宅関連の相談が多かった。

- 具体的には、「不動産貸借」、「工事・建築」、「修理サービス」が目立ち、また、東日本大震災でも発生した給湯器の貯湯タンクの転倒に関する相談が熊本地震においても複数寄せられた。

- 給湯器の貯湯タンクの安全な設置方法や施工の実施が十分ではなく、過去の教訓が生かされなかった。

絶えず起こる子どもの事故

- 窒息、溺水、転倒・転落など、子どもの事故防止に向けて、関係府省庁が緊密に連携して取組を推進するため、2016年６月に「子供の事故防止に関する関係省庁連絡会議」が設置。

- 国民生活センターでも2016年１月に「発達をみながら注意したい０・１・２歳児の事故」、同年12月に「医療機関ネットワークにみる店舗用ショッピングカートでの子どもの事故」を公表。

0・1・2歳児の事故情報の傾向と特徴

2016年1月公表「発達をみながら注意したい0・1・2歳児の事故」より

【年齢別件数と危害の程度】 1歳児の事故が最も多く、0～2歳児全体の4割を超えている

【事故の傾向】 「転落」「転倒」「誤飲・誤嚥（ごえん）」が多く、発達との関係もみられる

＜「転落」による事故＞

最も多いのが転落事故、0歳は「ベッド類」、1・2歳は「階段」からが第1位

【事例】大人用ベッドに寝かせたところ壁とベッドの隙間に転落

【事例】ベビーゲートが外れ階段から転落

＜「転倒」による事故＞

0・1・2歳とも「机・テーブル類」が上位、1歳から「自転車」が増加

【事例】転倒しテーブルの脚に頭をぶつけ硬膜外血腫

【事例】自転車の前座席に座っていて自転車ごと転倒し腕を骨折

＜「誤飲・誤嚥」による事故＞

0・1歳はタバコ、2歳は医薬品が上位、ボタン電池はどの年代でも上位

【事例】たばこを食べて入院

【事例】ボタン電池が食道にとどまり手術で摘出

【事例】祖父の薬を飲んで胃洗浄

＜「さわる・接触する」による事故＞

やけどの事故がほとんどで、中等症以上になりやすい

【事例】テーブルの上の電気ポットを倒しやけど

取り組むべき課題

- ICT技術の発展に伴う新たな消費者問題
- 高齢者への情報提供・見守り
- 若年者の消費者教育
- 子どもの安全
- 地震・災害の際の家庭の安全
- 消費者被害防止や救済に取り組む消費者団体への支援
- その他

ご清聴ありがとうございました。