

第 2 次

札幌市

消費者

基本計画

(平成25~29年度)



## はじめに

社会経済システムの変化やグローバル化の進展など、消費者を取り巻く環境が大きく変化する中、近年、新たな製品事故や食の安全・安心に関わる事件、資産形成を装う新たな悪質商法などが発生しています。

こうした中、国においては、平成21年9月に消費者の立場から総合的施策を進めることを目的とした消費者庁が発足し、また、平成22年度から5年間を対象とする新たな消費者基本計画を定めております。

札幌市においても、札幌市消費生活条例における消費者の権利の確立と自立の支援の基本理念をもとに、札幌市消費者基本計画を策定し、消費者被害の未然防止及び救済に力点を置いた施策を推進してきました。

これからの消費者には、消費者被害から自らを守ることに加え、日々の消費生活について考え、発言し、行動することで次世代につながる社会を形成していくことが求められます。一方で、依然として消費者からは多くの相談が寄せられているほか、消費生活の安全・安心を脅かす事件が発生しています。

このため、第2次基本計画においては、第1次基本計画から引き続き、相談体制の整備などを進めつつ、消費生活に関する情報の提供・消費者教育などを充実することで、自ら考え、判断する消費者の育成を支援します。

最後に、本計画の策定にあたり、パブリックコメント等によりご意見をいただいた多くの市民の皆様及び貴重なご助言をいただいた消費生活審議会の委員の方々に感謝申し上げます。

平成25年4月

札幌市長 上田文雄

# 目次

<b>第1章 消費者を取り巻く状況の変化</b> .....	1
1 消費者を取り巻くトラブルの現状.....	2
2 近年の消費者行動の特徴について.....	5
3 国における消費者政策の動き.....	6
4 札幌市における消費者行政の動き.....	8
<b>第2章 第1次基本計画の概要</b> .....	11
1 計画の基本となる考え方.....	12
2 計画の構成.....	12
3 計画の進捗.....	13
4 第2次基本計画の策定に必要な視点.....	15
<b>第3章 第2次基本計画の考え方</b> .....	17
1 基本となる考え方.....	18
2 計画の構成.....	18
3 計画の期間.....	19
4 計画の位置付け.....	19
<b>第4章 重点課題と目標</b> .....	21
1 主な取組と行動目標.....	22
重点課題1 安全・安心な消費生活の推進.....	23
重点課題2 消費者被害の防止及び救済の推進.....	25
重点課題3 自分で考え、行動する消費者となるための支援の推進.....	27
重点課題4 次世代につながる消費生活の推進.....	29
2 成果指標.....	30

<b>第5章 計画の体系</b> .....	<b>31</b>
1 安全・安心なくらしの推進.....	33
2 表示など（広告その他を含む）の適正化の推進.....	34
3 取引行為の適正化の推進.....	35
4 商品やサービスなどの確保や物価の安定の確保.....	36
5 消費者被害からの救済の推進.....	37
6 消費者意見の反映及び消費者教育・啓発活動の推進.....	38
7 環境・資源に配慮した行動の推進.....	39
8 関係機関・団体との連携の推進.....	40
<b>第6章 計画の推進 及び 検証など</b> .....	<b>41</b>
1 計画の推進.....	42
2 検証・評価.....	42
3 計画の見直し.....	42
<b>資料編</b> .....	<b>43</b>
主な事業.....	44
データ集.....	61
用語解説【五十音順】.....	62
札幌市消費生活審議会委員.....	64
消費生活審議会審議経過.....	65
計画策定にあたっての市民との意見交換会.....	66
消費生活に関するアンケート調査（札幌市実施）.....	66
パブリックコメント.....	68
札幌市消費生活条例.....	75
札幌市消費生活条例施行規則.....	84
札幌市不当な取引行為に該当する行為の基準を定める規則.....	89

「\*」を付している用語については、資料編 62～63 ページの「用語解説」で説明を記載しています。



# 第1章

## 消費者を取り巻く 状況の変化

# 第1章 消費者を取り巻く状況の変化

近年、高齢化、高度情報化の進展などは消費者を取り巻く環境に大きな変化をもたらし、また東日本大震災や食の安全・安心をゆるがす事件の発生により、これまでの生活スタイルの見直しや消費生活における安全・安心に対する意識が高まっています。

札幌市が新たな消費者基本計画を策定するにあたり、消費者を取り巻く現状と消費者問題の動向を分析し、消費者の置かれている現状と課題を明らかにします。

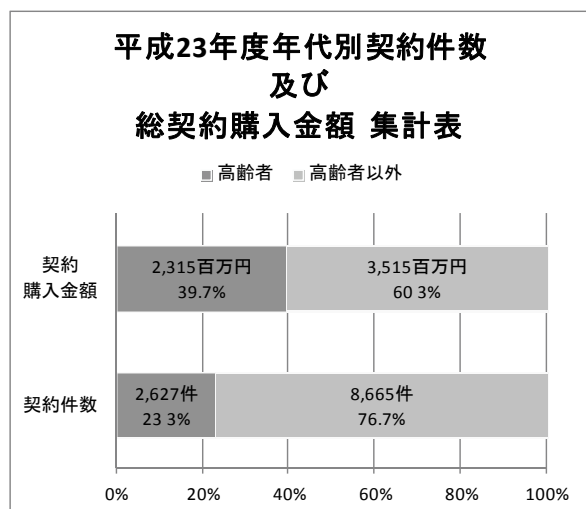
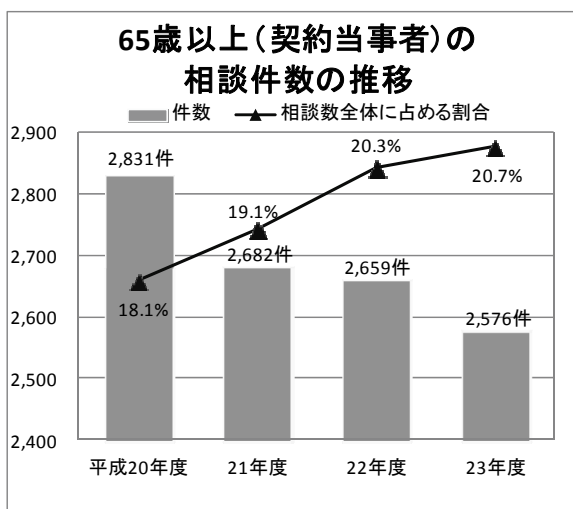
## 1 消費者を取り巻くトラブルの現状

### (1) 高齢化の進展と高齢者の消費者トラブルの現状

札幌市の総人口をみると、近年は増加規模が縮小傾向にあるものの、大正9年から一貫して増加が続いており、平成22年には190万人を超えました。総人口に対する65歳以上の高齢者人口は39万人と過去最高となり、総人口に占める割合も平成12年には高齢社会の目安となる14%を超え、平成22年には全市人口の20.5%が「老年人口」となっています。

札幌市消費者センターに寄せられた相談をみると、第1次札幌市消費者基本計画（以下、「第1次基本計画」といいます。）期間である平成20～23年度にかけて、相談件数全体（資料編61ページ「図1」）と同様に、65歳以上の相談件数も減少傾向にありますが、件数全体に占める割合は平成20年度から増加しています。また、65歳以上の相談件数は平成14年度の1,455件と比較すると、平成23年度は2,576件と約1.8倍の増加となっています。

65歳以上の高齢者からの相談をみると、他の年代に比べ高配当をうたうファンド型投資商品\*や公社債など財産分野に関するものが目立っています。また1件あたりの契約購入金額をみると、65歳以上の高齢者は881,378円と、高齢者以外の世代の405,666円の倍以上となっています。



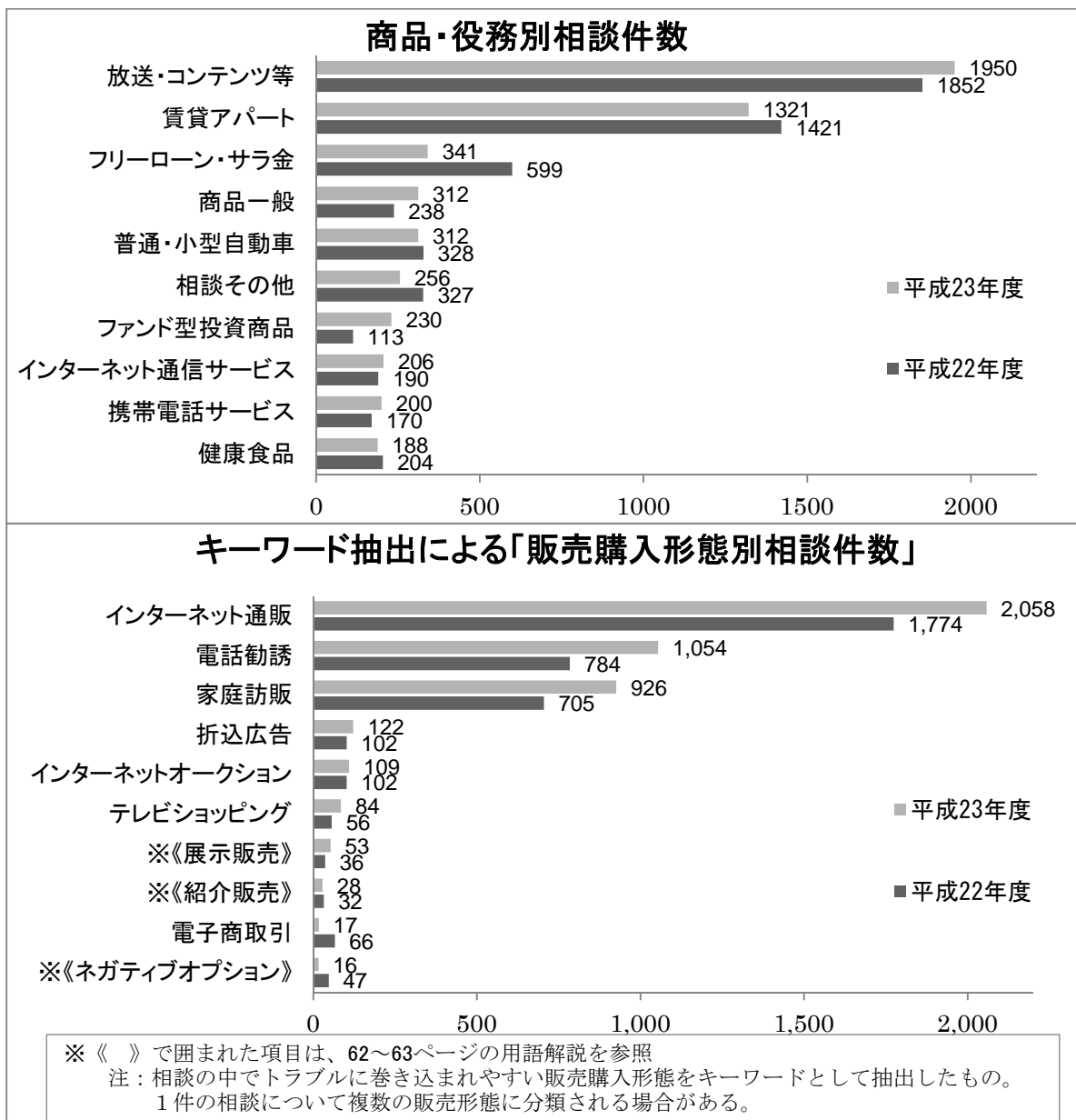


## (2) インターネット関連のトラブル増加

近年のインターネットの普及により、情報を即時に入手でき、容易に取引できるインターネットを介した消費者・事業者間の取引が増加しています。平成23年の日本国内における消費者向け電子商取引の市場規模は、対前年比108.6%の約8兆4,590億円に達しています（経済産業省「電子取引に関する市場調査（平成24年8月）」）。

しかし、インターネットによる取引では、表示の不十分さにより、消費者が契約内容について理解不足のまま契約したり、偽の住所や連絡先を提示されて取引を行い、事業者と連絡が取れないなど、悪質事業者による消費者トラブルも増加しています。

商品・役務別相談件数をみると、放送・コンテンツ等\*のインターネット関連サービスに関する相談が最も多くなっています（資料編61ページ「表1」）。また、販売購入形態別相談件数をみても、インターネット通販が最も件数が多くなっています。このようにインターネットは、サービスや購入方法などの面で利便性・即時性がある反面、消費者トラブルの発生要因ともなっています。



### (3) 次々と生まれる悪質商法の手口

消費者トラブルは、従来からみられる説明不足や虚偽説明、強引な勧誘に加えて、扱う商品や手法を変えた、新たな悪質商法の手口が次々と生まれています。具体的には、消費者宅を突然訪問し、貴金属などを強引に買い取る押し買い商法や、「水資源の権利」を購入すると配当が得られるとあって実態のわからない高額な投資取引を勧誘したり、さらには、勧誘業者と販売業者が結託して、販売業者が取り扱う金融商品などを購入額を上回る金額で買い取るなどと勧誘を行う「劇場型」と呼ばれる手口も登場しています。

### (4) 消費生活の安全・安心に関わる事件・災害などの発生

経済の発展に伴い、消費者は様々な商品を選択できるようになりましたが、近年、商品自体の安全性を脅かす問題が発生しています。

食品に関しては、輸入食品の流通に関する問題として、中国産冷凍餃子による中毒事件（平成19年12月～20年1月）や、食用には適さない輸入事故米を食用として不正に転売していた事件（平成20年8月）などがありました。

衛生管理に関する問題としては、焼き肉店でのユッケによる食中毒事件（平成23年4月）が発生したほか、札幌市においても市販の浅漬けによる食中毒事件（平成24年8月）が発生しました。

このほか、食品以外でも、特定の石鹼の使用者が小麦由来成分による重いアレルギー症状による被害を受けるといった事件（平成23年）も発生しました。

また、平成23年3月の東日本大震災後には、旅行など役務契約のキャンセルや火災保険などの請求に伴う相談が多く寄せられました。加えて、災害時に特有の燃料や生活関連商品の不足、震災に便乗した悪質商法がみられました。

さらには、大震災に伴う東京電力福島第一原子力発電所事故による食品への放射能汚染の不安が生じ、東日本地域産の食品への買い控え問題が起き、札幌市においても、東日本地域産の食品に関する相談や問合せなどが寄せられました。

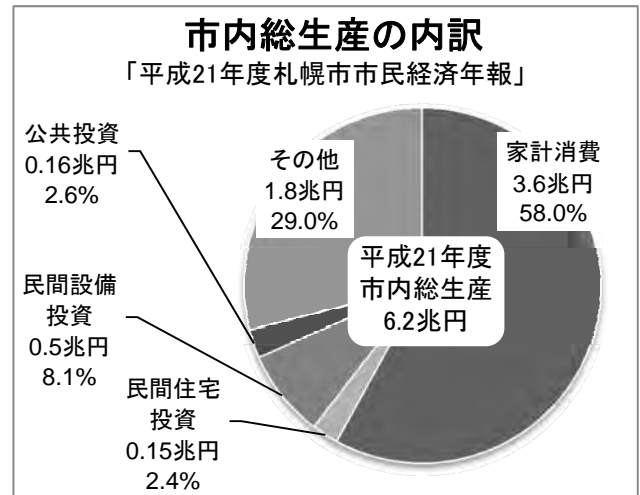
## 2 近年の消費者行動の特徴について

### (1) 経済社会活動に影響を及ぼす消費活動

消費者が支出する消費額の総額は、平成23年度279兆円で、国の経済全体（国内総生産＝GDP）の約6割を占めています。

これは札幌市でも例外ではなく、消費総額も国と同様の割合をしめています。このように、消費者の消費活動は地域の経済社会において大きな影響を及ぼすものといえます。

このため、国や札幌市の経済の持続的な発展のためには、消費者が安心して消費活動を営める市場を構築することが重要です。

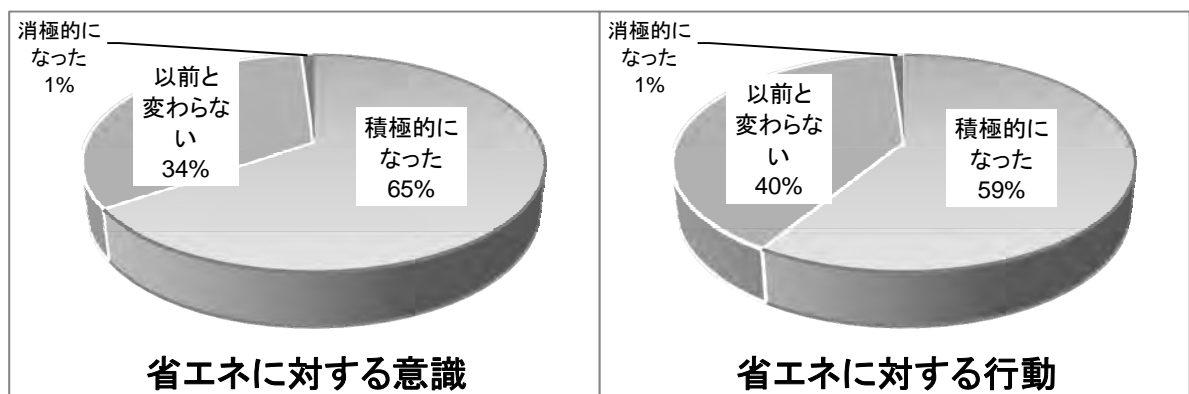


### (2) 省エネルギーや再生可能エネルギーへの関心の高まり

経済発展の基盤となっていた大量消費・大量生産型の経済社会システムの中で、物的な豊かさや短期的な利益や利便性を追求してきた結果、主に民生・運輸部門におけるエネルギー消費量の増大を招きました。

こうした状況の中、東日本大震災により、供給電力量がひっ迫する事態を契機として、札幌においてもこれまでの生活のあり方を見直し、将来にわたって持続可能な社会を構築していくための様々な動きが始まっています。

市民アンケート調査結果でも、東日本大震災以降には、7割近くの人が省エネに対する意識が以前より積極的になったと回答しています。さらに約6割の人においては省エネに対して積極的に行動するようになったと回答しており、エネルギー問題について関心が高まっているといえます。



「平成23年度 札幌市環境局 エネルギー転換調査」

Q. 平成23年3月11日に発生した東日本大震災以降、省エネ(節電等)に関する”意識”や”行動”に変化はありましたか

### 3 国における消費者政策の動き

---

---

#### (1) 消費者庁及び消費者委員会の設置

ガス瞬間湯沸かし器の不具合による一酸化炭素中毒事故（平成18年）やこんにやく入りゼリーによる窒息事故など、担当する省庁の対応や法の規制の網がかからない、いわゆる「すき間」事案に対して、その対応が遅れるという問題が発生しました。

これらの問題解消を目的に、国においては平成21年9月に消費者庁と消費者委員会を設置しました。

消費者庁は、内閣府の外局として設置され、消費者行政を統一的・一元的に推進する「司令塔」と位置づけられています。具体的には、省庁横断的な政策の企画や消費者被害及び事故情報を一元的に集め、情報分析結果の公表や事業者への行政指導・処分により、被害の拡大や再発の防止などの役割を担っています。

消費者委員会は、内閣府に設置された第三者機関であり、消費者庁や関係省庁の消費者行政全般に対する監視、消費者問題に関する調査審議、建議などを行う役割となっています。

#### (2) 地方消費者行政への支援

消費者庁の設置とともに施行された消費者安全法\*において、地方公共団体が行う消費生活相談、苦情処理のあっせんなどの事務とそれを行うための消費生活センターの設置が規定されました。

併せて、国においては、平成21年度からの3年程度を地方消費者行政の「集中育成・強化期間」と位置付け、この期間の消費者行政強化に取り組む地方公共団体を支援するため、地方消費者行政活性化基金を都道府県に造成し、消費生活センターの設置・拡充、相談員の養成やレベルアップなどの支援を進めています。

#### (3) 新たな「消費者基本計画」の策定

「消費者の権利の尊重」と「自立の支援」を基本理念とし、平成16年に消費者保護基本法を改正した消費者基本法が制定されたことを受けて、平成17年に「消費者基本計画」が策定され、施策の推進が図られてきました。

平成22年には、新たな段階に入った消費者政策を計画的・一体的に進めるため、平成22年度から26年度までの5年間を対象とする新たな「消費者基本計画」が策定されました。同計画においては、消費者政策の基本的方向として、消費者の安全・安心の確保、啓発活動の推進と消費者教育の充実、地方公共団体との連携・支援などを重点的な取組としています。

## (4) 消費生活に関する法律の制定・改正

平成24年8月には、消費者に関連する3つの重要な法律が制定・改正されました。

消費者自身が被害に遭わないための消費者教育にとどまらず、自らの消費行動が社会へ影響することを自覚して、積極的に行動できる消費者の育成を目指し、「消費者教育の推進に関する法律（以下、「消費者教育推進法」といいます。）」が新たに制定されました。

また、「特定商取引に関する法律\*」は、平成20年の改正により、その適用範囲が特定の商品・サービスから、原則として全ての取引に適用されるようになりました。しかし、最近、これまで想定されていなかった事業者の自宅訪問による貴金属などの強引な買取り（「訪問購入」）のトラブルが急増していることに対応するため、同法が改正され、事業者に対する規制を設け、売主（消費者）による一定期間内の解約を可能としました。

このほか、「消費者安全法」の改正が行われ、生命身体に被害をおよぼす消費者事故に対して、「消費者安全調査委員会」を設置し対応することとなりました。さらには架空の有料老人ホームの利用権の取引、換金困難な外国通貨の取引など、既存の法律で措置できない事案（いわゆるすき間事案）による消費者の財産に被害をもたらす不当な取引を行う事業者に対し、必要な措置を講じることとしました。

## 4 札幌市における消費者行政の動き

### (1) 札幌市消費生活条例の改正

消費者を取り巻く環境の変化や消費者基本法などの改正を受け、平成19年に札幌市消費生活条例（以下、「条例」といいます。）の改正を行いました。

条例では、消費者の権利の確立と自立の支援を基本理念に据えて、7つの消費者の権利を掲げています。

#### 【消費者の権利】

- 商品やサービスなどによって生命、身体及び財産を侵害されない権利
- 公正な取引により、良質な商品及びサービスなどを提供される権利
- 消費生活を営むうえで必要な情報を速やかに提供される権利
- 消費生活を営むうえで不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済を受ける権利
- 消費者の意見が市が実施する消費者の利益の擁護及び増進に関する施策及び事業者の事業活動に適切に反映される権利
- 消費者の自主的な組織化及び行動が保障される権利
- 自立した消費生活を営むために必要な教育を受ける権利

また、条例では、自立の支援や消費者の利益の擁護と増進については、以下のことに配慮して行うことを明記しています。

#### 【自立の支援】の配慮項目

- 年齢その他の特性に配慮
- 事業者による適正な事業活動の確保

#### 【消費者の利益の擁護と増進】の配慮項目

- 国際化の進展に的確に対応
- 高度情報通信社会の進展に的確に対応
- 環境保全

## (2) 札幌市消費者基本計画の策定

平成20年9月には、条例第10条に基づき、消費者施策に総合的に取り組むための計画として、第1次基本計画を策定しました。

第1次基本計画（平成20年度～24年度）は、条例の「消費者の権利の確立と自立の支援」という基本理念に基づき、施策・事業を進めています。

第1次基本計画が平成24年度をもって終了することから、第2次札幌市消費者基本計画（以下、「第2次基本計画」といいます。）においては、消費者を取り巻く環境の変化や消費者庁などの創設、新たな消費者基本計画の策定などの国の動きに対応した新たな計画の方向性などを盛り込みます。

### 参考

札幌市消費生活条例では、第4条の市の責務において、消費者の権利の確立と自立の支援にのっとった総合的な消費者施策を策定し、実施する義務が課されています。また、基本計画は、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するために、条例第10条に基づき市長に策定義務が課されています。

表2