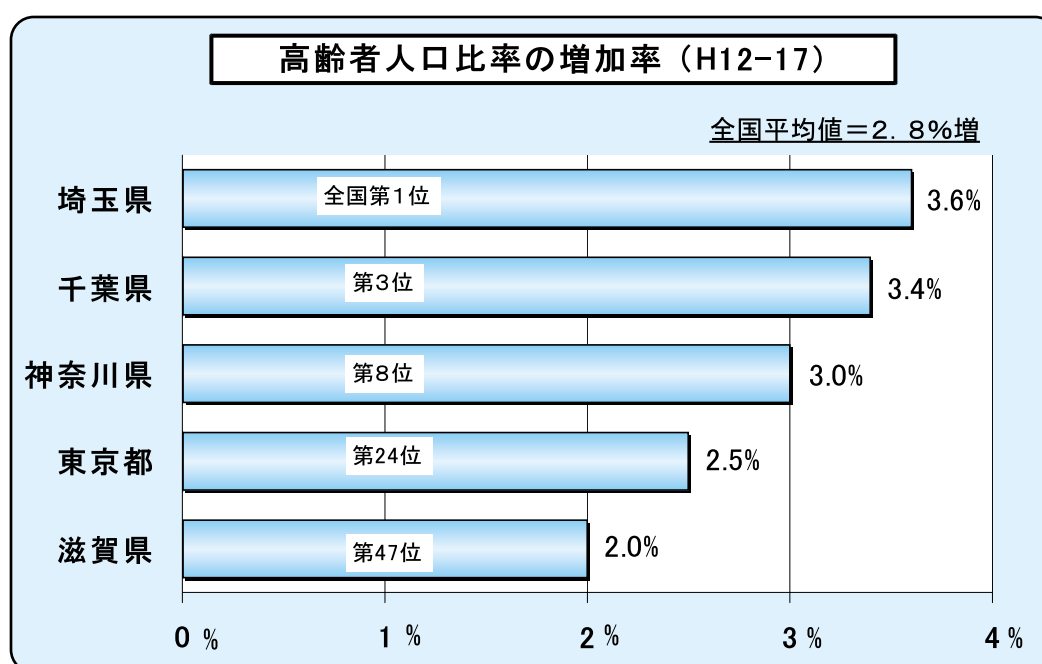


## 第2章 県民の消費生活をめぐる現状と課題

### 1 埼玉県の特徴

本県は、若い県民が多く、県民の平均年齢は、41.8歳（平成17年国勢調査）と全国で4番目に若い県となっています。また、総人口に占める65歳以上の人口の割合を見ると、平成18年度は16.4%と全国で2番目に低いものでしたが、前回調査時と比べた高齢者人口比率の増加率は3.6%と大阪府と並んで全国1位となっており、今後急速に高齢化が進むことが予想されています。

また、核家族世帯が多いことから、地域とのつながりの薄い都市型高齢者の大幅な増加も予想されるため、社会・経済などに関する情報が不足しがちな高齢者が安全で安心できる暮らしを確保していくための施策を充実していくことが必要となっています。

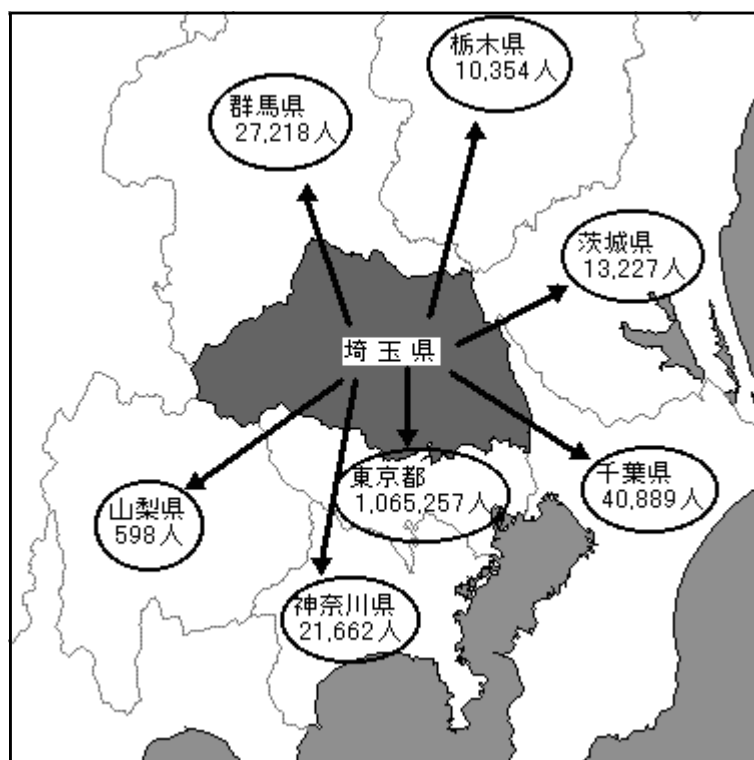


（平成17年国勢調査）

次に、埼玉県から他の都県への通勤・通学者数は119万人と全国で最も多く、そのうち東京都への通勤・通学者は1,065,257人(89.9%)で、全国一となっています。(平成12年国勢調査)

また、旅行や行楽に出かける県民の比率も全国一となっています。(平成13年社会生活基本調査)このため県民の消費行動は、一大消費地である首都圏にとどまらず、全国的に行われているものと考えられるため、消費者トラブルや暮らしに関する情報を広域的に収集分析し、提供していくことが重要となっています。

他都県への通勤・通学に係る流出人口



(平成12年国勢調査)

## 2 県民の消費生活をめぐる社会経済環境の変化

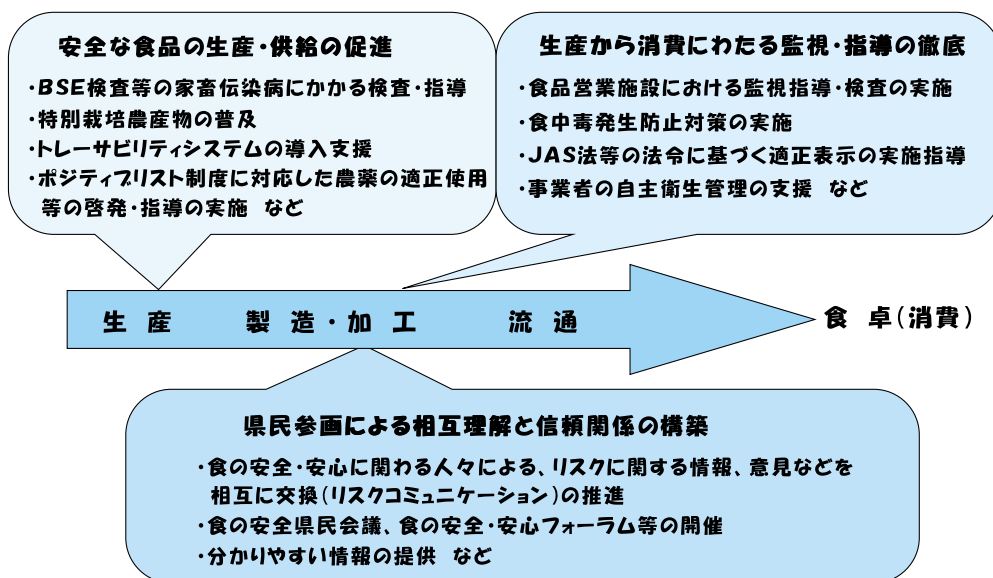
### (1) 食の安全・安心の確保

#### 現状と課題

我が国における牛海綿状脳症(BSE)に端を発し、食品の偽装表示の発覚、輸入食品から指定外添加物や基準値を超える残留農薬の検出など、食の安全・安心をおびやかす問題が相次いで起き、食に対する信頼が大きく損なわれました。食の安全・安心を取りもどすには、行政だけでなく、農畜産物の生産や加工・流通業者、そして消費者など、食を取り巻く関係者が一体となって取り組んでいくことが大切です。

このため、生産・加工・流通のすべてにおいて、県民の健康の保持が最も重要であるという認識に立ち、次のような食の安全・安心の確保に関する施策の充実が必要となっています。

- ① 安全な食品の生産・供給の促進
- ② 生産から消費にわたる監視・指導の徹底
- ③ 県民参画による相互理解と信頼関係の構築



## 課題への対応

- 食の安全・安心に関するリスクコミュニケーション※の実施  
※食に係わる関係者の間で、リスクに関する情報、意見などを相互に交換できるようにします。
- トレーサビリティシステム※の導入支援  
※農畜産物等の食品が、いつ・どこで・どのように生産・流通されたか把握できる仕組みで、消費者がこれら情報を必要に応じて確認できます。
- ポジティブリスト制度※に対応した農薬等の適正使用などの啓発指導  
※国内外で使用されている原則すべての農薬等について、残留農薬基準値を設定し、基準を超える食品の販売等を禁止する制度です。
- JAS法など関係法令に基づく適正な食品表示の実施指導
- 彩の国ハサップガイドライン※の普及、自主衛生管理の推進  
※彩の国ハサップガイドラインとは、最新の衛生管理手法であるハサップの手法を取り入れた本県独自のシステムです。県内の特に小規模食品業者への導入を進め、自主衛生管理の推進と食品の安全性の確保を図ります。

## 目 標 値

- ◆ 食品衛生自主管理優良施設数 **平成23年度目標(200施設)**  
※保健所の施設調査結果において、自主管理が優良と認められ、彩の国ハサップガイドラインに基づく点検記録が定着している施設

☆ 目標の選定理由

彩の国ハサップガイドラインに基づく衛生管理に取り組む業者を増やし、食の安全・安心の度合いを高めることを目標としました。

## (2) 増加する高齢者・障害者を狙った消費者トラブル

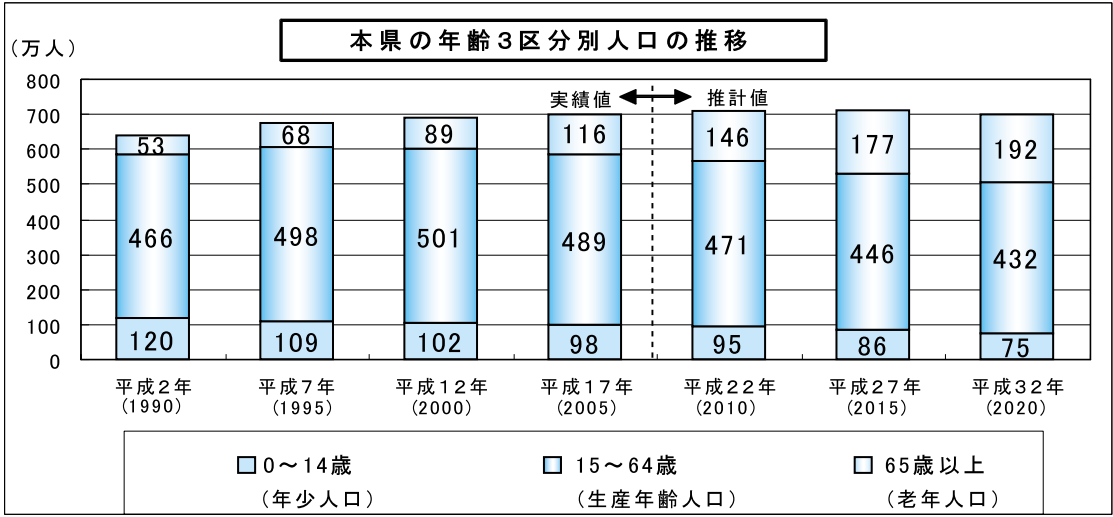
### 現状と課題

本県において発生した、高齢者を狙った悪質な住宅リフォーム事件は、全国的な社会問題になりました。

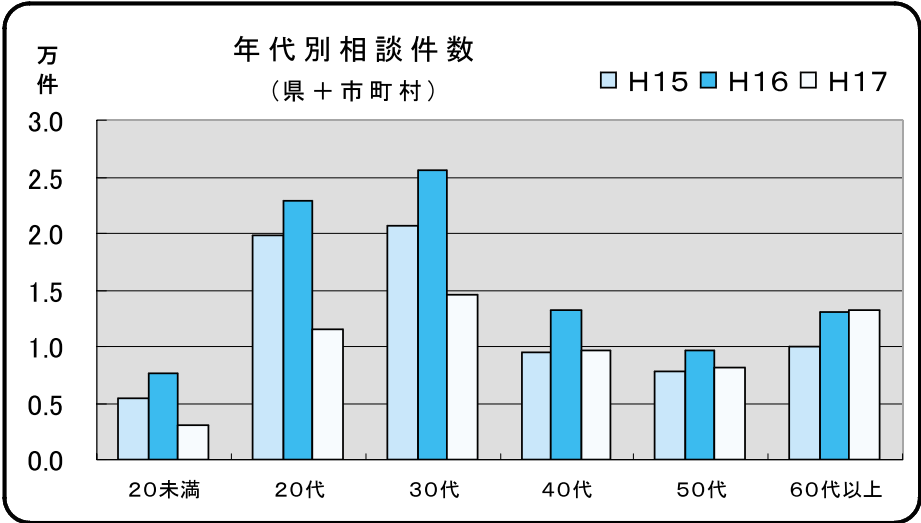
また、電話機等のリース契約や高度な金融知識を必要とする外国為替証拠金取引など、高齢者の判断能力の低下を狙った非常に悪質性の高い商法が横行しています。

また、聴覚障害者を狙った利殖商法など、本来、守られるべき者が、被害の対象にされていることが見受けられます。

このような状況から、悪質商法にだまされないよう高齢者や障害者の被害の防止策を、早めのうちから実施することが必要となっています。



出典：国勢調査（総務省） 「将来予測に基づく政策形成基礎調査」（埼玉県）




(出典：埼玉県)

## 課題への対応

- 要援護高齢者等支援ネットワーク※による高齢者の被害の防止  
※ 社会福祉協議会、民生委員などの福祉関係者や電気、ガス、新聞など高齢者宅を訪問する機会が多い事業者、団体からなる日常業務を通じた高齢者の見守りを行うネットワークです。
- 高齢者や障害者の介護者への相談体制の整備、消費者情報の提供
- アクティブライフ支援隊※など、高齢者等の担い手制度の整備  
※ 高齢者の外出支援や話し相手など、介護保険にないサービスを提供するボランティアです。
- 悪質業者に対する処分の実施など、事業者指導の強化
- 身近な消費生活相談窓口の開設及び拡充促進
- 住宅リフォームに関する相談・支援の実施


## 目標値

### ◆地域包括支援センター設置数

現状(146か所)  平成23年度(240か所)  
(H18.4.1現在)

\* 地域包括支援センターは、市町村が設置する地域の保健医療・福祉の中核的機関です。高齢者福祉の総合相談、介護予防マネジメントや地域ケアの推進を担います。

### ◆身近な消費生活相談窓口（市町村）の開設日数

現状(週2.4日)  平成23年度(週3.5日)  
(H18.4.1現在)

### (3) 複雑化・多様化する消費者相談

#### 現状と課題

消費生活相談窓口寄せられる相談は、商品の品質・機能に関するものから、役務サービス及び取引形態に関するものなど多様化しています。

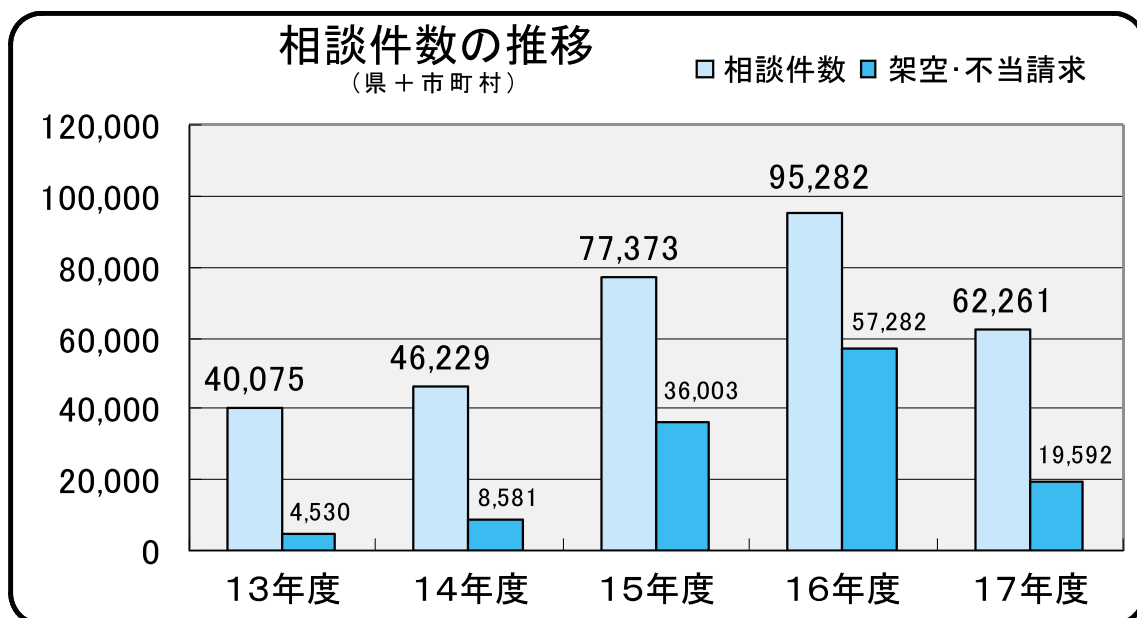
また、その内容も、巧妙・悪質化しており、パソコンや携帯電話などを使った「フィッシング詐欺」・「架空不当請求」・「ワンクリック詐欺」など、従来は想像もできなかった新たな手口が発生しています。

さらに、IT化によって人・モノ・カネ・情報の移動が加速され、生活に利便性をもたらす反面、個人情報の流失なども大きな社会問題となっています。

IT化が進む中で、情報セキュリティ\*の確保や安心・安全にITを活用できる環境の整備が求められています。

※ 情報セキュリティ

個人や組織の保有する情報資産が漏洩、改ざん、破壊などの侵害にさらされることを防ぐしくみです。



(出典：埼玉県)

\* 平成17年度に相談件数が減少した主な原因は、平成15～16年度に急増した架空・不当請求に係る相談が減少したためです。

## 課題への対応

- 「新しい事例の早期発見」・「早期解決」制度の確立
- 消費者情報の普及と広報制度の見直し
- 迅速な紛争解決機関の整備
- 相談を受ける側の人材育成
- 消費者教育(リカレント教育※の推進、循環・反復型の教育体制)の推進  
※ 社会人に対して学校教育の修了後、職業や社会生活に必要な知識・技術を習得したり、教養を高めたりする教育です。
- 学校における消費者教育との連携
- 市町村と連携した相談苦情処理の実施
- 市町村における情報セキュリティ確保対策の支援

## 目標値

### ◆消費者の自主交渉率

現状(73.2%) (H17年度) → 平成23年度(90%)

### ☆ 自主交渉率とは

県及び市町村への消費生活相談のうち、消費者(相談者)が事業者と交渉するための助言を受け、自らトラブルの解決を図った件数の割合をいいます。

### ☆ 目標の設定理由

消費者トラブル解決のカギは、自らそれを解決するために行動するという消費者の意欲にあります。こうした行動をとれることが「自立した消費者」として重要な要件であるため、この指標を選びました。

消費者基本法の基本理念である「消費者の自立支援」を進めるため、普及・啓発活動や消費者教育を一層充実してまいります。

また、支援が必要な高齢者等に対しては、あっせん等を積極的に行ってまいります。



## (4) 多重債務者・ヤミ金融被害者の救済

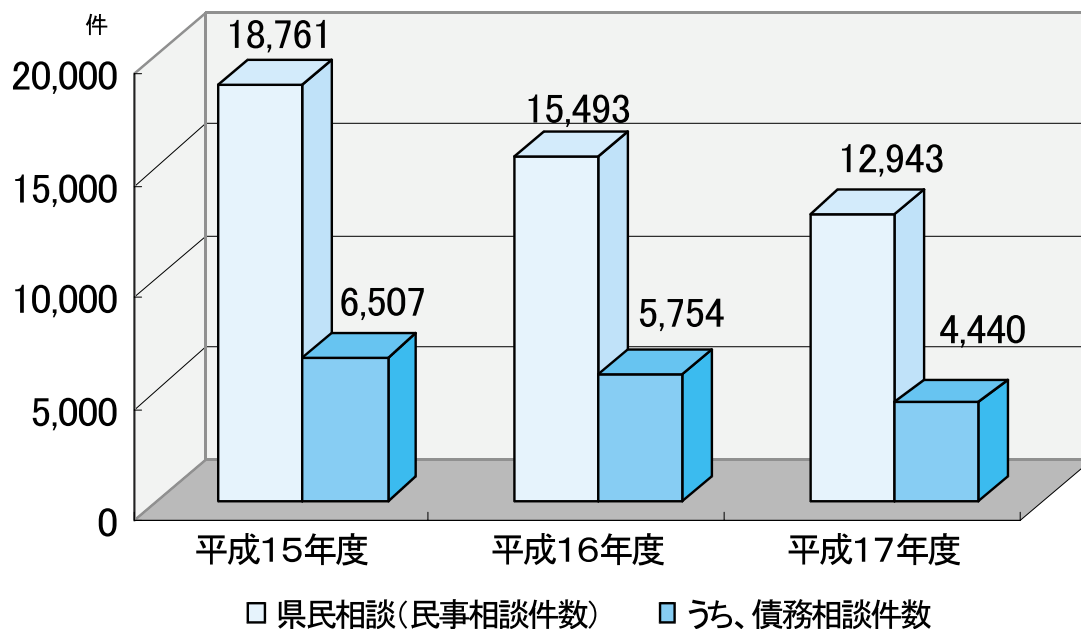
### 現状と課題

平成15年7月「ヤミ金融対策法」（貸金業規制法及び出資法の一部改正法）が成立し、県の相談窓口に寄せられるヤミ金融等に関する債務相談件数は、年々減少しております。また、平成18年12月、貸金業規制法の改正が行われたことにより、今後も多重債務者の減少が期待されます。

しかしながら、債務相談件数は平成17年度においても年間約4,000件に及んでおり、多重債務問題は依然として大きな問題となっています。

このため、今後も国や市町村、関係機関と連携を強化して、多重債務者対策を一層進めることが求められています。

### 債務相談の状況

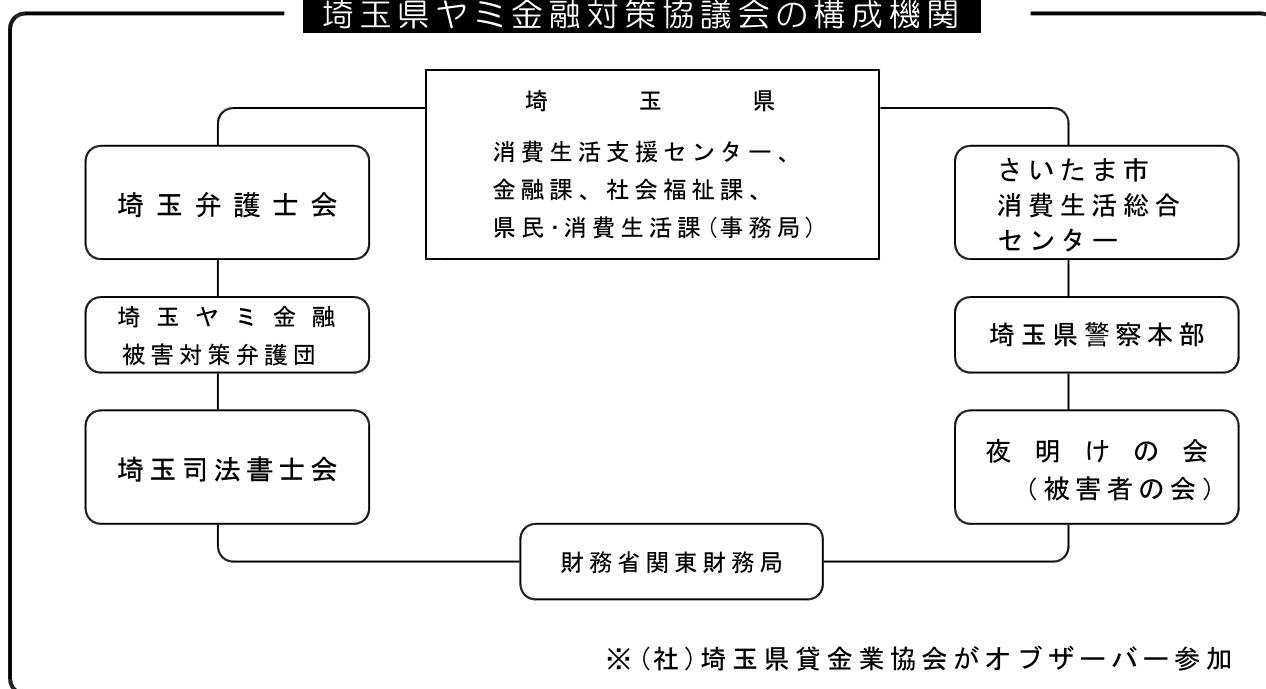


(出典：埼玉県)

## 課題への対応

- 金銭教育の推進
- クレジット等の「与信」の監視強化
- 多重債務者の立ち直り時の生活支援制度の検討
- 過剰貸付の抑制
- 債務相談の実施
- ヤミ金融※の取締り強化
  - ※貸金業を無登録で行うこと、又は出資法の上限金利を超えた金利で貸付を行うこと。
- 埼玉県ヤミ金融対策協議会の活動を通じた相談・啓発事業の実施

### 埼玉県ヤミ金融対策協議会の構成機関



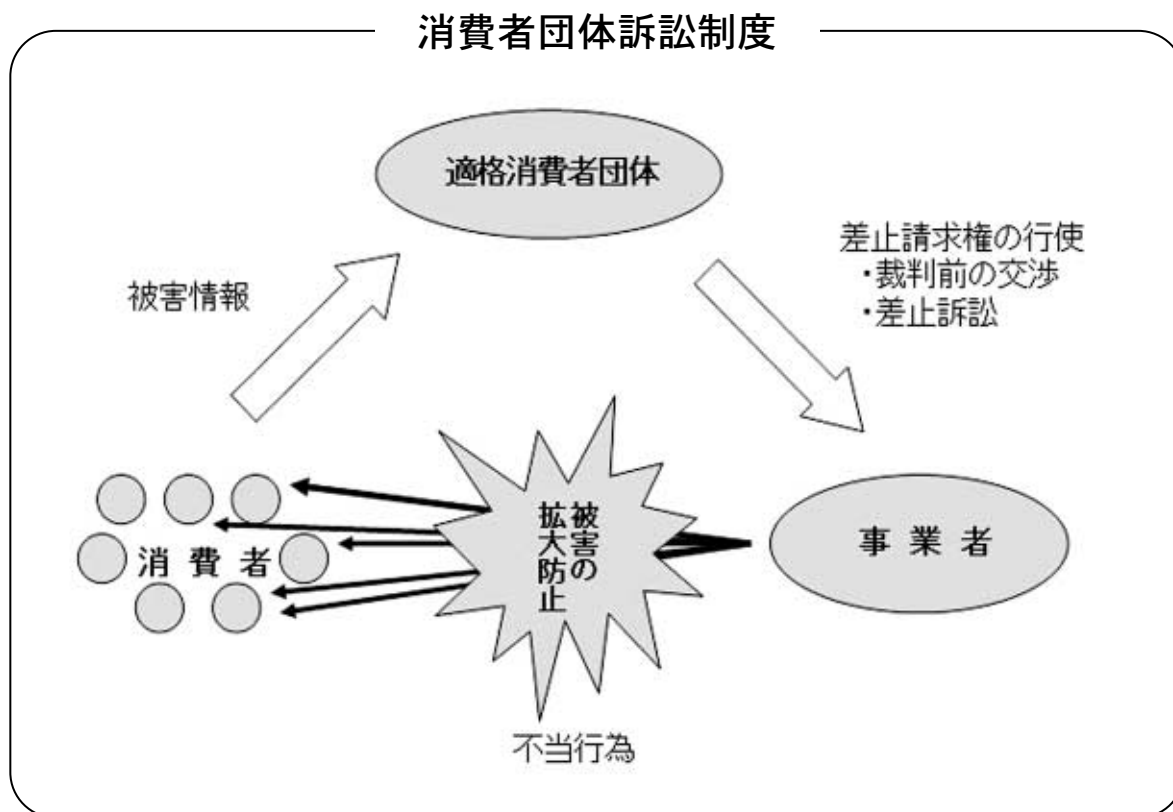
## (5) 消費者団体訴訟制度の普及

### 現状と課題

平成18年5月に消費者契約法が一部改正され、消費者に代わって消費者団体が事業者の不当な行為に対し、差し止め請求権を行使できる「消費者団体訴訟制度」が導入されることになりました。

企業と消費者の間には法律や商品などの知識や、交渉力に格段の差があり、個人で訴訟を起こすとなると大変な労力と費用がかかります。また仮に、勝訴しても、ほかの消費者への被害は防げません。内閣総理大臣の認定を受けた「適格消費者団体」に団体訴権が認められると、企業等に対して、同様の手口による勧誘や契約条項の差し止めができるようになり、被害を未然に防ぐとともに、拡大を抑えることができます。

制度の普及に当たっては、消費者の救済・被害防止の観点から、適格消費者団体への情報提供等の取組みが重要となります。



## 課題への対応

- 消費者団体訴訟制度の普及啓発
- 適格消費者団体への支援
  - ・ 情報の提供
  - ・ 訴訟支援のあり方の検討

※現在、国は同制度の施行の準備を進めています。

### ② 消費者契約法改正の必要性(消費者団体訴訟制度の導入)

#### 現行消費者契約法における 不当勧誘行為、不当契約条項の例

不当行為の種類	具体的に想定される不当勧誘行為、 不当契約条項の例
① 不実告知(4条1項1号)	「この機械を取り付ければ電話代が安くなる」と勧誘し、実際にはそのような効果の無い機械を販売。
② 断定的判断の提供(4条1項2号)	元本保証のない金融商品を「確実に値上がりする」と説明して販売。
③ 不利益事実の不告知(4条2項)	既設・日断を拒否する隣接マンション建設計画を知りながら、「眺望・日照良好」と説明し、当該マンション建設計画の事実を説明しないで販売。
④ 不過去(4条3項1号)	消費者の自宅等において、消費者が寝ているのに、長時間にわたり勧誘。
⑤ 強禁(4条3項2号)	事業者の販売店等で、消費者が寝たい旨を告げているのに、長時間にわたり勧誘。
① 事業者の損害賠償責任を免除する条項(8条)	いかなる理由があっても事業者は一切損害賠償責任を負わないものとする条項。
② 消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等(9条)	消費者が解約した場合、支払い済の代金を一切返金しないとする条項。
③ 消費者の利益を一方的に害する条項(10条)	賃貸借契約において、借主に適量な原状回復義務を課する条項。

(注) 消費者契約法の該当項目を記載。

① 消費者契約に関連した被害は、同種の被害が多数発生しています。

② 被害を受けた消費者については、消費者契約法により、個別的・事後的に救済することはできましたが、同種の被害の広がりを防止することは困難でした。

③ 消費者被害の発生・拡大を防止するため、事業者の不当行為自体を抑止する方策が必要になります。

④ 消費者全体の利益を守るため、一定の消費者団体に、事業者の不当な行為に対する差止請求権を認める制度(消費者団体訴訟制度)が導入されることとなりました。

こうした制度は、我が国に先駆け、EU諸国において広く導入されています。

(出典：内閣府パンフ「消費者団体訴訟制度」)

### 3 条例から見る消費者問題・消費者行政の動き

年月	条例名	内容	国の動向等
昭和 50年 3月	埼玉県消費者保護条例	1 県、事業者、消費者の責務 2 表示、包装の適正化 3 相談苦情の処理及び訴訟援助 4 生活必需品に関する措置	○消費者保護基本法制定(S43) ○消費生活用商品安全法制定(S48)  ○マルチ商法等悪質商法が問題化
昭和 62年 3月	埼玉県消費者保護条例 一部改正	【改正のポイント】 1 消費者の権利(6項目)の確立 2 市町村の責務 3 不当な取引方法に関する措置を規定 4 相談・苦情に関する情報提供 5 事業者名の公表手続き	○石油ファンヒーター、冷蔵庫等の欠陥商品が 続出(S61) ○貸金業の規制等に関する法律制定(S58) ○契約、解約に関するトラブルの増加
平成 8年 3月	「埼玉県民の消費生活の安定及び 向上に関する条例」と名称変更 (消費者保護条例全面改正)	【改正のポイント】 1 消費者の権利(7項目)の確立及び消費者の自立 支援に重点を置く 2 情報化社会、環境問題等を視野に入れた総合 的な条例 3 製造物責任法(PL法)への対応	○製造物責任法(PL法)成立(H6) ○改正訪問販売法施行(H8)
平成 13年	(消費者基本計画第1回目見直し)		○消費者契約法施行(H12) ○インターネット取引に係る問題の増大 ○電子契約法制定(H13) ○迷惑メール防止法制定(H14) ○牛肉偽装事件が続出(H14)
平成16年	(消費者基本計画第2回目見直し)		○架空・不当請求トラブル急増(H15) ○消費者基本法成立(H16)
17年	「埼玉県民の消費生活の安定及び 向上に関する条例」一部改正	【改正のポイント】 1 事業者指導の充実・強化 2 事業者、消費者団体、事業者団体に関する規定の新設 3 広告その他の表示の適正化に関する規定の改正 4 相談及び苦情の処理の規定を新設	○悪徳住宅リフォーム問題発覚