

## 第2次北海道消費生活基本計画以降における社会情勢等の変化

## 【消費者問題の多様化・複雑化】

第2次計画策定時の状況	策定時以降の変化	課題
<p>◆高度情報通信社会や技術革新、規制緩和、国際化の進展により新たな商品や役務が提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>＞ ワンクリック詐欺や有料サイトに係る不当請求や、SNSやオンラインゲームにおける相次ぐトラブル</li> <li>＞ インターネットを介した商品や役務の購入の利便性が向上</li> </ul>	<p>●高度情報通信社会のさらなる進展により、新しいテクノロジーが次々と創出</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>＞ 情報の大量の生産と消費の時代となり、急激にスマートフォンの普及・保有率が向上</li> <li>＞ 電子商取引（EC）の発展で、インターネットを介したシェアリングエコノミーなどの新たなトラブル（消費者同士）が発生</li> <li>＞ 複雑化するテクノロジーと情報過多の環境</li> </ul>	<p>★情報とモノがつながり利便性が高まる一方、情報の不正利用・漏洩・詐欺・洗脳・個人投資などのトラブルが発生</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>＞ 複雑化する仕組みの原則を理解しないまま利用することによるトラブル</li> </ul> <p>★この事態への消費者の対峙法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>＞ 便益を享受する側の力量も問われる時代</li> <li>＞ 絶対安全から危険地区を描き、内部基準をもって回避（最小化）</li> </ul> <p>☆消費者政策の対象とすべき「消費者問題」の対象の検討</p>
<p>◆高齢者の消費者被害に関する相談の割合が高齢者人口の伸び率以上に増加</p>	<p>●高齢化社会のさらなる進展（高齢者の人口増）により、新たなトラブルが発生</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>＞ 高齢者の弱み（被害経験、一人暮らし、判断能力の低下）や不安（お金、健康、孤独）につけ込む悪質商法は後を絶たない状況</li> <li>＞ 金融商品等に関する相談が減少し、通信サービスに関する相談が突出</li> </ul> <p>○民法改正に伴う成年年齢の引下げ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 未成年者取消権が20歳未満から18歳未満に変更</li> </ul> <p>○外国人材の受入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日本語や商品等の理解が十分でない住民の増加</li> </ul>	<p>★繰り返される不当請求とともに、その手口も巧妙化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>＞ 高齢者と事業者間の情報格差の拡大</li> <li>＞ 高齢者の消費者被害防止に有効な地域で見守る体制の構築</li> </ul> <p>☆若年者向け消費者教育の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者被害の具体例や法改正に伴う消費者への影響について理解を深める</li> </ul> <p>☆外国人であっても安心して暮らせる相談体制の整備</p> <p>☆通訳等の常時配置は困難</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日本語変換機器の活用</li> </ul>

● ★・・・第2次計画策定時からの課題  
○ ☆・・・第2次計画策定後に生じた課題

## 【様々な消費者被害の発生】

第2次計画策定時の状況	策定時以降の変化	課題
<p>◆食品の安全性や信頼性を揺るがす事案の発生          &gt; 牛肉以外の原材料のミンチを牛肉と偽装          &gt; レストラン等での食材偽装</p> <p>◆商品等による消費者事故等の発生          &gt; 化粧品や介護用ベッド用手すりの使用による身体的被害</p>	<p>●一部の事業者における表示の適正化の意識や取組が未定着</p> <p>●美容・医療サービスに関わるトラブルが続発          ・医療脱毛、脂肪吸引、二重まぶたなど</p>	<p>★商品等の表示等の適正化          ・定着に向けたセミナー等での一層の周知</p> <p>★消費者事故情報の集約と消費者庁への通知          [都道府県からの消費者庁への事故情報]          [報告数に大きな差]          ・円滑な情報収集と迅速な通知</p>

## 【多重債務問題】

第2次計画策定時の状況	策定時以降の変化	課題
<p>◆信用購入あっせん業者（クレジット業者）や消費者金融業者による過剰な信用供与や貸付          &gt; 一時に比べ落ち着きを見せるも多額の借入残高を有するものは現在も相当数存在</p>	<p>●銀行カードローンによる高金利で過剰な借入で生活破綻につながるケースが増加</p> <p>○（想定）IR（統合型リゾート）の誘致          ・ギャンブル等依存症防止に向けた地域の支援体制</p>	<p>★銀行カードローンの利用に係る普及啓発や、多重債務に関わる相談体制の充実</p> <p>☆多重債務に関わる相談体制の充実</p>

## 【環境問題の深刻化】

第2次計画策定時の状況	策定時以降の変化	課題
<p>◆廃棄物による環境汚染問題や地球温暖化等が顕現化          &gt; ゴミ排出量の削減やエネルギーの節約のさらなる取組への要請</p>	<p>●食品ロス（食べられるのに廃棄される食品）のうち半分弱は一般家庭から排出</p> <p>○持続可能な開発目標（SDGs）の推進          ・消費者の自主的・合理的な行動の促進に向けた取組</p>	<p>★食品ロス削減に幅広い年齢層が取り組みできる動機付け</p> <p>☆持続可能な生産消費形態の確保          ・人と社会、環境及び地域創生に配慮した消費行動の浸透</p>