

北海道消費生活条例の見直しの基本的な考え方について（答申）の意見と計画への反映状況

意 見	計画への反映
<p>【答申】</p> <p>民法の改正に伴う成年年齢の引き下げのほか、「持続可能な開発目標（SDGs）」の推進といった消費者を巡る新たな事業展開が求められており、他都府県等における先進事例や効果の高い先行事例を参考としつつ、次期北海道消費生活基本計画に、具体的な施策として反映することを検討すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 若年成年者保護の施策は、第4章の4の(1)消費者教育の推進において、契約トラブル防止の若年者向け消費者教育を記載 ▶ エシカル消費・SDGs等の取組は、第4章の4の(3)消費者市民社会の形成において記載
<p>【北海道消費生活条例見直し検討部会報告書】</p> <p>法律改正に関わる条例への反映状況について、道が他都府県に調査した結果、条例に反映した（今後、反映する。）との回答はありませんでしたが、民法の改正については、今後、関係計画に反映する等の検討をしている都県があります。</p> <p>このことは、成年年齢引き下げにより18歳、19歳の消費者被害の発生の懸念に対応するものと思慮されるところであり、道も、2020年度を始期とする第3次北海道消費生活基本計画の策定が予定されており、この中で若年成年者を保護する施策を具体的に盛り込むことが望まれます。</p>	
<p>【北海道消費生活条例見直し検討部会報告書】</p> <p>消費者政策を巡る新たな動きとして、「持続可能な開発目標（SDGs）」の推進に関わり、地域の活性化や雇用なども含む、人や社会、環境に配慮した消費行動である倫理的消費（エシカル消費）の普及・啓発活動や消費者重視による経営（消費者志向経営）に係る活動事例の発信など、企業の持続的発展に役立つ実践的な情報提供といった取組が展開されています。</p> <p>道も、先進事例や効果の高い先行事例を参考としながら、道内で応用できる事業へと再構築するなどし、「消費者の安全の確保」や「消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成」などの観点から、今後策定する第3次北海道消費生活基本計画の具体的な施策として盛り込むよう検討を進めることを期待します。</p>	

第 1 回計画検討部会が出された意見と計画への反映状況

1 高度情報通信社会化の進展・決済手段の多様化・シェアリングエコノミーへの対応等

意 見	計画への反映
<p>オンライン社会におけるシェアリングエコノミー、CtoCのトラブルについて、従来の消費生活相談は、事業者と消費者間の紛争を扱うことを主としていたことから、なじまない面が強かったものの、高度情報通信社会が大きく進展し、今後も一層進展するであろう環境下では、プラットフォーム会社も含めたルール作りが必要とされている。</p> <p>オンラインADR等、迅速な紛争解決手段の構築も求められており、若者への啓発手段もSNSの活用など、若者の目に留まりやすい手段に変えていく必要があると思う。</p>	<p>➤ 第3章の2の4高度情報通信社会の進展に伴う消費者問題の複雑化・多様化への対応において、新たな消費者トラブルへの対応を施策全体において考慮するよう記載</p> <p>➤ 平成26年度以降の道内の消費生活相談の傾向については第2章の1で記載</p>
<p>キャッシュレス決済の進展は、家計管理の方法を示すことが必要であると思う。</p>	<p>➤ 若者への啓発手段については第4章の4の(2)で記載</p>
<p>個人データの利活用のされ方に、注意を払う必要があると思う。</p>	<p>➤ 具体的な内容についての意見は、個別事業の中で検討</p>
<p>道立消費生活センターで過去の相談事例を確認いただき、1年前、2年前、5年前とどう違うのか考えていただきたい。本日挙げられた事例について部外から聴取の上、非常に特性のあるものについては、具体的に高度情報社会の中でどうなっているのか具体例をイメージしながら考えていただければいいのではないか。</p>	<p>➤ 具体的な内容についての意見は、個別事業の中で検討</p>

2 外国人の消費者トラブル

<p>外国人人材の受入れに伴いトラブルに巻き込まれていないか、実態調査が今後必要なのではないか。</p>	<p>➤ 第2章の2の(1)人口減少・少子高齢化・在住外国人の増加において、外国人相談件数の状況を記載</p>
<p>外国人労働者だけでなく、インバウンドの観光客もたくさん来ていて、消費者として被害に遭っている可能性がある。そこまで視野を広げた対応を行わなければならないのではないか。</p>	<p>➤ 第4章の1の(1)道による消費者被害の救済において、外国人相談センターとの連携を記載</p>
<p>グローバル化の一層の進展への対応については、訪日外国人旅行者や在日就労外国人も消費生活相談が受けられるような環境整備が必要であり、道立消費生活センターはもとより、各地域の消費生活センター等にも日本語変換機器を備えるなどの対応が必要であると思う。</p>	<p>➤ 市町村消費生活センターへの道の支援内容は個別事業の中で検討</p>

3 高齢者の消費者被害防止

<p>見守りの活動は非常に大切だと思っている。今安心して仕事ができるのも周りの方々が見守っていただいているから。地域の見守りの団体、消費者被害防止ネットワークをますます活用していただきたい。</p>	<p>➤ 見守りネットワークの推進については、第4章の5で独立の項目を立てて記載</p>
<p>高齢者の方が点在して住んでおられるという状況で、そのことからどういった問題が生じているのかということを考えてみた方がいい。先進的な取組を北海道で示すことができる分野。その点について考えを巡らせてみてほしい。</p>	<p>➤ 第3章の2「施策横断的な考え方」の2「消費者の特定に配慮した施策の推進」において、年齢等の消費者特性を施策全体において配慮するよう記載</p>

4 成年年齢引下げに伴う対応

<p>成年年齢引き下げに伴う若年者の消費者被害は必ず増えていくので、教育関係機関と連携して計画的に対策を進めるべき。</p>	<p>➤ 第4章の4の(1)消費者教育の推進において、契約トラブル防止の若年者向け消費者教育を記載</p>
--	---

5 学校における消費者教育

<p>学校にはいろいろなところからいろいろな啓発資材が来ていて、縦割りで横のつながりがわからない。どこの場面で使って指導していくのか困る場面もある。</p>	<p>➤ 第4章の4の(1)消費者教育の推進において、消費者教育コーディネーターによる調整、契約トラブル防止の若年者向け消費者教育及び消費者の特性に応じた効果的な消費者教育手法の検討について記載</p>
<p>高校に来ない子供たちこそ、消費者金融に狙われたり、いろいろな部分で経済的に困窮を極めているケースも一般的には多く、そういう子供たちに対してどうアプローチしていくか、そのネットワークをどこが担うのかという問題がある。</p>	
<p>物には適正な価格がある。だから消費者教育が大切。何でこの商品がこんな価格で売っているのかというところを中学教育の中に入れていただければと思う。</p>	
<p>学校にいろいろな啓発資材が来て困るというのは縦割り行政の問題。教育にまつわることできちんと音頭をとって、定期的に公式・非公式の会議等をしていく必要があるのではないか。</p>	

6 消費者啓発

<p>日々新たなものが出てくる、よくわからないままに進んでいってしまう契約がある。複雑化する取引の仕組み自体を行政や関係者がきちんと理解をした上で消費者に情報提供することが重要。経済先行型だと利便性のみが進んでしまうが、必ず問題点や落とし穴、悪用される点があるということを素早く察知し理解して、それを消費者に向けて伝えていくことが重要。</p>	<p>▶ 第3章の2の4 高度情報通信社会の進展に伴う消費者問題の複雑化・多様化への対応において、新たな消費者トラブルへの対応を施策全体において考慮するよう記載</p> <p>▶ 第4章の4の(2)消費生活に関する啓発・情報提供において、若者向けの広報手法の検討や新たな消費者取引によるトラブルに対応する情報提供を記載</p>
<p>スマートフォンを使って生じる被害だけでなく、スマートフォンの契約が問題。様々な手数料が契約に入っていて、結局何に払っているのかわからない。取引が複雑化していて、本当に消費者が納得して取引しているのかわからなくなっている。それに対する対応も必要。</p>	
<p>各問題に対応するためにどういうツールを使っていくのかということが大事になっていくと思う。今はもう SNS の時代なので、行政としてそういったものを活用していけるのかどうか。あるいは、一般マスメディアを利用した形での広報をしていけるのかどうか。総じて、やっていることは本当に一生懸命されているが、伝え下手というところがある。一般消費者に何度も何度も伝えていくこと、他人事ではなくて自分たちのものにもなるのだということを気づいてもらえるように工夫して伝えていくこと、また、協力していくことが大事ではないか。</p>	

7 エシカル消費・SDGs

<p>北海道は広いので、インターネット等の媒体でつながっていても、エシカル消費や SDGs の意識の差があるので配慮いただきたい。</p>	<p>▶ 第4章の4の(3)消費者市民社会の形成において、エシカル消費・SDGs 取組等を記載</p>
<p>SDGs は、言葉の理解促進と具体的なとるべき行動を示すことが必要であると思う。</p>	

8 多重債務・過剰与信問題

<p>銀行系カードローンでは、消費者金融が保証につき、最終的に債権回収会社に権利が移る。非常に簡単にお金が借りられる社会。アプリで簡単に契約の申し込みができる。IT 化との関係の中で考えていく必要があるのではないか。</p>	<p>▶ 第4章の1の(1)道による消費者被害の救済において、ギャンブル等依存症等消費者の特性に応じた相談体制を充実・強化や、貸金業者に係る苦情相談や債務整理に係る相談の対応を記載</p>
<p>12%とか14%という利息で簡単に100万、200万が借りられてしまう。これをリボ払いで借りると元本は本当に減らない。そういう注意も入れていただきたい。</p>	

<p>最近の情勢としてはクレジットカードの与信の審査が、法改正によって30万円が10万円になるのではないかという話がある。できるだけ経済的に良いものでありつつ、一部の方に生じてしまう問題点・デメリットを減らしていくという考え方が必要。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 教育啓発の内容についての意見は、個別事業の中で検討 ➤ 保健福祉部においてもギャンブル等依存症対策推進計画を検討中
<p>IRの関係では、多重債務の観点からすると反対。単に多重債務者が増えるから反対だと言うつもりはないが、経済面だけで、あるいは実態に即していない計画に基づくものが進められている疑念があり、それに関してはやはりマイナス面の部分もきちんと伝えさせていただいて、きちんと議論を進めるべき。</p>	
<p>IRの誘致に伴う多重債務問題やギャンブル依存症の発症については、自身はもちろん、家庭・家族の崩壊までも招く恐れがあるが、国が示している対策では、不十分であると感じており、多重債務者を多く出すことが予想される。</p> <p>貸金の金利が高い頃は年に3万人の自殺者が出ており、現在、金利が低くなったとはいえ返済者にとっては、まだまだ金利が高いと思われるので、相談員への研修と消費者への啓発が必要であると思う。</p>	

9 施策推進

<p>計画を立てるときに道としてどのような対策のツールがあるのか。周知活動、教育、情報収集して消費者庁に連絡する、それ以外にどんなツールがあるのか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 他にも消費生活相談、事業者指導等の法執行、ネットワーク構築など関係機関・団体との連携、市町村支援等があるが、個別事業毎に効果的な方法を検討
<p>最終的にどのようにするのかというソフトのところ、マンパワーのところ、そういう部分も見据えた上で、最終的に具体的な形として誰がどのようにお金と人をかけながら取組んでいくのか。抽象的に国に報告を挙げますとか、そういうことではなくて、具体的に形ができていくことによってより充実したものになっていくのではないかと思います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 第3章の2において、施策横断的に重点ポイントを記載し、第4章において施策の展開方法を具体的に記載