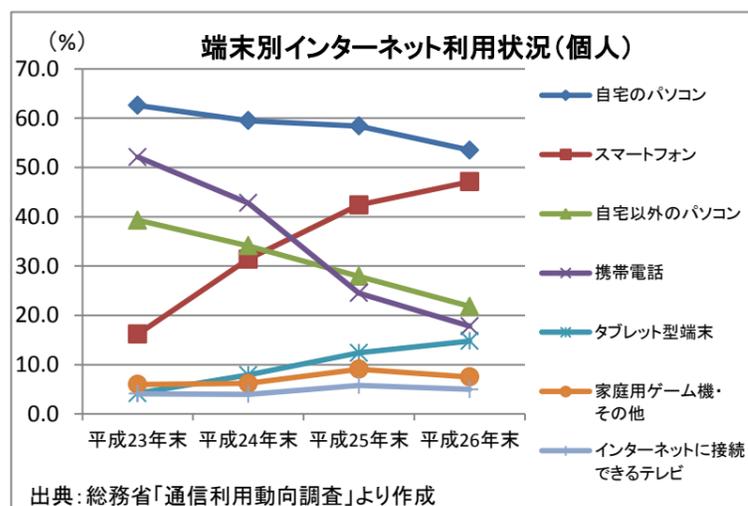


消費生活を取り巻く環境の変化と重視すべき視点

消費生活を取り巻く環境の変化

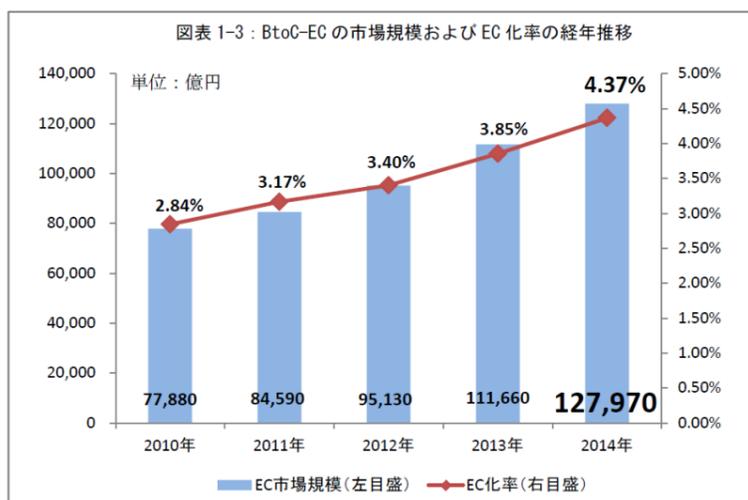
○スマートフォンによるインターネット利用の増加

・個人のインターネットの利用は、スマートフォンによる利用が、平成23年末からの3年間で16.7%から47.1%に伸びており、自宅のパソコンは漸減していることから、今後インターネットの主な利用端末がスマートフォンとなることが予想される。



○消費者向け電子商取引の増加

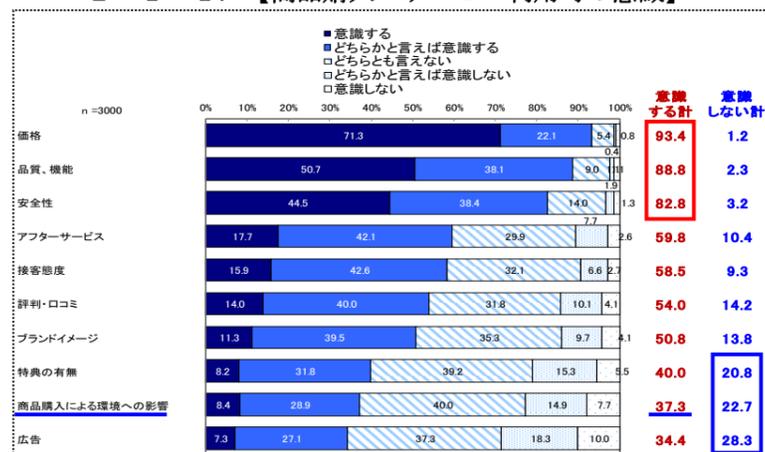
・消費者向けの電子商取引の市場規模は年々拡大しており、平成26(2014)年の推計では、約12兆7970億円にも上り、今後も増加が予想される。



○商品購入による環境への影響への意識

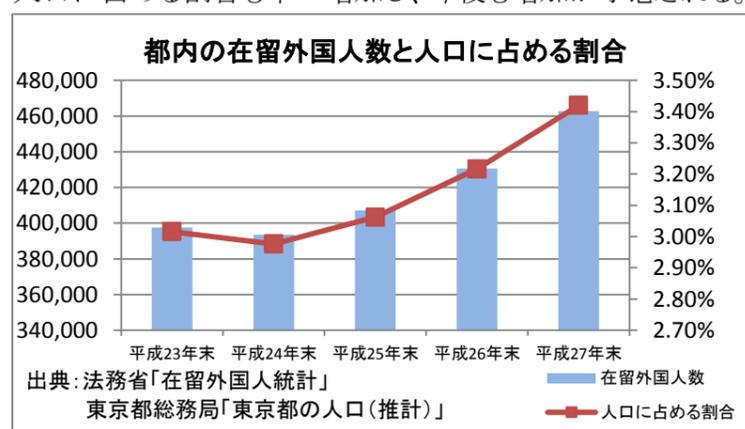
・商品・サービス利用時に、商品購入による環境への影響を意識する人の割合は、価格、品質・機能、安全性を意識する人の割合の半分にも満たない。

2-1-1. 【商品購入・サービス利用時の意識】



○在留外国人の増加

・都内の在留外国人は、平成24(2012)年末から増加しており、人口に占める割合も年々増加し、今後も増加が予想される。



○持続可能な発展

・国連持続可能な開発サミットにおいて、「持続可能な開発目標(SDGs)」を採択(平成27年9月)
 ・目標12において、「持続可能な生産消費形態を確保する」と設定されている。
 ・東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会は、東京2020大会開催に向けて、「持続可能性に配慮した調達コード基本原則」を策定している(平成28年1月)。

重視すべき視点

○消費者被害の防止はもとより持続可能な社会の実現等に向けた主体的な消費行動への変革を促進

・消費者被害や商品・サービス等の事故を防止するため、消費生活に係る情報を的確に提供し、消費者自らがトラブルに遭わない行動を選択できるよう促すことが重要である。
 ・また、持続可能な社会の実現のため、消費者の日々の消費行動が地球環境に配慮したものとなるよう行政として積極的に働きかけていく必要がある。
 ・消費者が持続可能性に配慮して消費することにより、事業者も消費者のニーズに合った持続可能性に配慮した商品等を生産するようになると考えられる。
 ・持続可能な運営を掲げる東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催により、消費者の持続可能な社会への関心の高まりが期待される。
 ・この大会開催をきっかけとして、消費者が主体的に、自らの消費者被害の防止と持続可能な社会の実現に貢献していくよう、消費行動の変革を促す。

○情報通信技術の進化やグローバル社会への対応

・情報通信技術の進化は、スマートフォンの普及によるライフスタイルの変化や取引における時間的・空間的障壁を取り除くなど、コミュニケーションや商取引の方法に変化をもたらすと考えられ、これに伴って、新たな消費者トラブルが発生することも想定される。
 ・東京2020大会の開催に伴い、中長期間、東京に滞在する外国人も増えると見られ、在留外国人も増加傾向にあるため、外国人の消費者問題への対応が求められる。
 ・こうした情報通信技術やグローバル化の進展による経済や社会環境の変化に消費生活行政が的確に対応する。

○消費生活行政の推進のために地域や事業者等の様々な主体とのつながりと連携を強化

・高齢者等の消費者被害防止のためには、高齢者等とそれを見守る地域、団体、事業者、区市町村等のつながりが不可欠である。また、消費者の身近な人への相談など、消費者同士の横のつながりで被害を防止できる面もある。
 ・このほか、よりよい商品・サービスを提供するための消費者と事業者の連携・協力関係や、健全な取引を促すための事業者団体との連携、消費生活行政以外の分野の施策との連携を今後さらに進めていく必要がある。
 ・このような“つながりと連携”を意識して施策を推進する。