

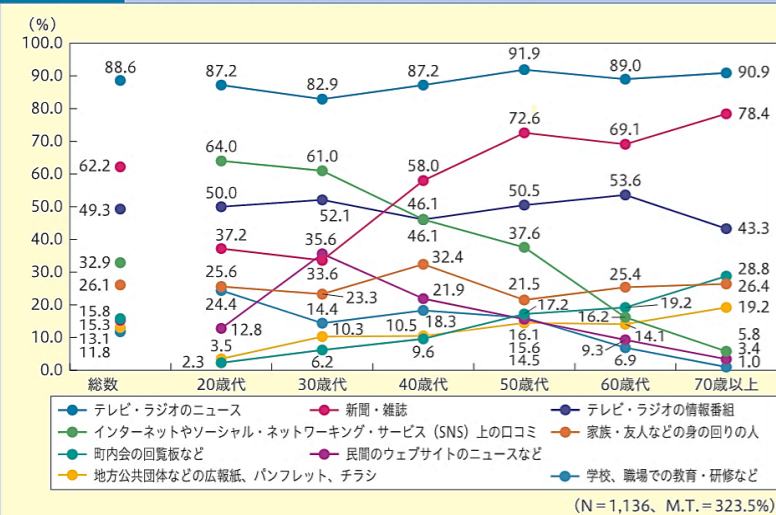
政策1 消費者被害の未然防止と拡大防止

現状

○消費者問題に関する情報の入手方法

- ・内閣府が行った「消費者行政の推進に関する世論調査」(平成27年9月調査)では、消費者問題に関する情報をどのような方法で得ているかという質問に対し、「テレビ・ラジオのニュース」と回答した人の割合が88.6%と最も多く、次いで「新聞・雑誌」62.2%、「テレビ・ラジオの情報番組」49.3%という結果だった。
- ・年齢別にみると、30歳代以下では、「インターネットやSNS上の口コミなど」が6割を超えているが、「民間のウェブサイトのニュースなど」は、30歳代で35%を超える一方、20歳代では12%程度であり、50歳代の15.6%より低い結果が出ている。
- ・このほか、20歳代では、「地方公共団体などの広報紙、パンフレット、チラシ」により情報を入手する割合が3.5%と、他の世代と比べて著しく低かった。
- ・50歳代以上では、「新聞・雑誌」を情報入手方法とする割合が約7割と多く、「町内会の回覧板など」や「地方公共団体などの広報紙、パンフレット、チラシ」についても、他の世代と比べて情報入手方法とする割合が多かった。
- ・60歳代以上では、インターネット等から情報を入手する割合が1割程度と、他の世代と比べて低かった。

図表2-2-5 消費者問題に関する情報の入手方法(年齢層別)



(備考) 1. 内閣府「消費者行政の推進に関する世論調査」(2015年9月調査)により作成。
2. 「あなたは、消費者問題に関する情報を、どのような方法で得ていますか。」との問に対する回答(複数回答)。

引用:「平成28年版 消費者白書」

現在の取組の状況

○東京くらしWEBやSNSでの情報提供

- ・ホームページ「東京くらしWEB」
アクセス件数 842,096件(平成27年度)
音声読み上げ、文字拡大に対応するなど、障害者に配慮
- ・ツイッター「東京都消費生活行政ツイッター」
フォロワー数 11,523件(平成28年6月10日現在)

○消費生活情報誌「東京くらしねっと」の発行

- ・毎月1日 10万部発行。WEB版は、東京くらしWEBに掲載。
- ・フルカラー 8ページ×10回、10ページ×2回
- ・区市町村施設、図書館、銀行、チェーンストア、郵便局、学校等に広く配布。
- ・CD版を年6回(2か月分を1回)発行し、視覚障害者に無料配布。

○消費者被害防止に関する注意喚起

- ・高齢者向けでは、9月に高齢者悪質商法被害防止キャンペーンを実施し、介護事業者等への啓発用ステッカーの配布、新聞広告等を行ってきた。
- ・また、キャンペーンの時期に合わせて、宅配事業者等と連携して高齢者に直接情報提供を行う「悪質商法注意喚起プロジェクト」を実施している。
- ・若者向け悪質商法被害防止キャンペーンは、1月から3月にかけて実施しており、就活セミナーでのリーフレット配布、高校3年生を対象とした啓発ノートの配布などを行っている。
- ・このほか、悪質商法をテーマに若手芸人が作った漫才・コントをネット動画として公開するなどの取組を行っている。

○高齢者等の消費者被害防止のための見守りネットワークの構築

- ・平成27年度は、各区市町村における見守りネットワークの構築状況を調査し、その結果を踏まえて取組事例集を作成し、区市町村に紹介した。
- ・各区市町村が高齢者等の見守りネットワークの取組の現状・課題を把握できる自己評価チェックシートを平成28年度中に作成・配布し、その結果をフィードバックしていく。
- ・このほか、各区市町村に対して、消費者行政活性化基金による財政支援を活用した消費者安全確保地域協議会の設置に向けた取組への働きかけを実施している。

課題・検討すべき事項

○情報の対象者への情報伝達手法

(情報をどうやって対象となる消費者へ届けるか)

- ・総合的な消費生活関連情報について、「東京くらしWEB」で発信するほか、ツイッター、フェイスブック等のSNSを活用し、複数のメディアにおいて同時発信するなど、対象者に必要な情報が届けられるようアプローチを図ってきた。
- ・インターネットを利用した情報発信のほか、世代に応じて、対象者に合わせた媒体の選択、対象者が集まる場所での情報紙の配布などを行ってきた。
- ・今後も、引き続き、対象者に応じた情報伝達手法を選択し、対象となる消費者に必要な情報を届けていく必要がある。

○外国人向けの情報提供

- ・現在、「東京くらしWEB」では、消費生活相談の案内を、英語、中国語、韓国語の3か国語で案内している。
- ・今後、中長期に滞在する外国人に多い消費者トラブルに関する情報について、外国語での情報提供を検討していく必要がある。

○障害者への対応

- ・障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(障害者差別解消法)の施行(平成28年4月)により、障害者への合理的な配慮が義務付けられた。
- ・障害者が遭いやすい消費者トラブルに関する情報の提供や障害に配慮した情報提供手法などについて、検討していく必要がある。

○ネットワークに関わらない高齢者等へのアプローチ

- ・平成27年12月の答申では、「福祉サービスに関わりをもち、地域で活動的に生活する様々な高齢者や活動団体などとの協力体制の構築なども期待される。」と結ばれている。
- ・消費者被害の防止のため、地域で活動的に生活する高齢者等に対する関わり方について、検討の余地がある。