

## 消費者委員会との意見交換

11月25日(木) 10:00~12:00

(公社) 全国消費生活相談員協会

専務理事 坪田 郁子

## 1 (公社) 全国消費生活相談員協会について

## (1) 構成員

主な構成員は、全国の地方公共団体の消費生活相談窓口勤務する消費生活相談員

## (2) 設立

1977年 「国民生活センターの消費生活相談員養成講座修了者の会」として発足

1978年 社団法人 全国消費生活相談員協会（経済企画庁所管、現在消費者庁所管）

2007年 適格消費者団体（内閣総理大臣認定）

2012年 公益社団法人全国消費生活相談員協会

## (3) 会員数・事務所

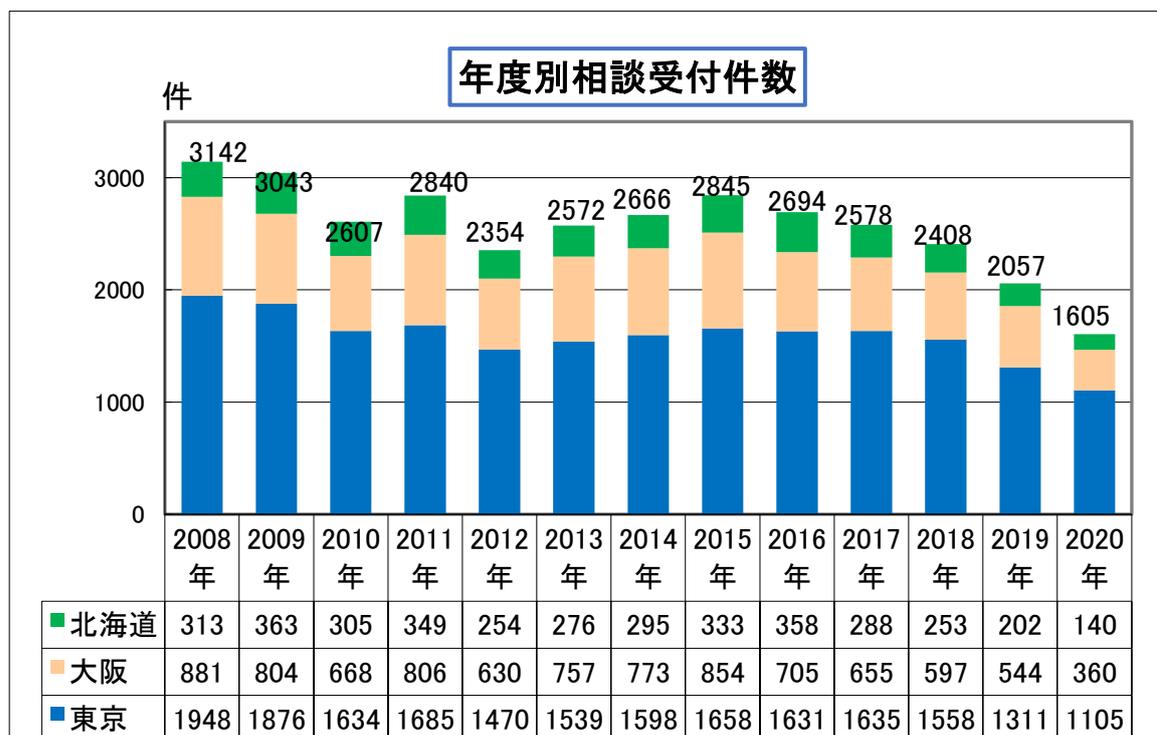
会員数：約1800名 全国に7支部（北海道、東北、関東、中部、北陸、関西、九州）

事務所：本部事務所（東京都中央区）、関西事務所（大阪市）、北海道事務所（札幌市）

## (4) 活動の4つの柱

## ①消費生活相談

「週末電話相談」全国3か所の事務所で開設



## ②適格消費者団体の活動

事業者の不当勧誘、不当表示、不当条項等に対して差止請求や改善要望

## ③消費者教育

- ・消費者研究所では学校（小・中・高）で使える Web 消費者教育教材を作成（一部完成）
- ・「全相協講座」として無料の出前講座を実施
- ・多様な主体を巻き込んだイベントの開催

主催：兵庫県 公益社団法人全国消費生活相談員協会

共催：大学生協事業連合 関西北陸地区・特定非営利活動法人スマセレ

後援：消費者団体、消費者教育学会関西支部、ACAP 等

2017 年度から開催。2020 年度のテーマは、「テレワークで変わる！アフターコロナの生活・ビジネス・未来」。併せて、若年者を対象にする消費者教育のリーフレットも作成した。

- ・週末電話相談で寄せられた相談をもとにタイムリーな事例を集めた小冊子「こんな相談ありました！！」を毎年作成（35,000 部印刷）し、全国に無料配布。

図書館（3648 か所）、公共施設（366 か所）、

大学（789 か所）、全国の消費生活センター及び

消費生活相談窓口



- ・小冊子「民法改正 Part 3 契約の基本 18歳で大人になるってどんなこと？」を作成（40,000 部印刷）し、全国に無料配布。

図書館（3648 か所）、公共施設等（188 か所）、

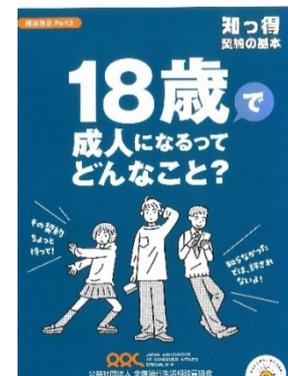
大学・短大（1114 か所）、公立高等学校等（3492 か所）、

全国の消費生活センター及び消費生活相談窓口。

消費生活センター、大学等から追加注文があり残部を配布

したところ 2 か月余りで在庫がなくなり、現在は本協会

ウェブページに掲載してダウンロードをするように案内。

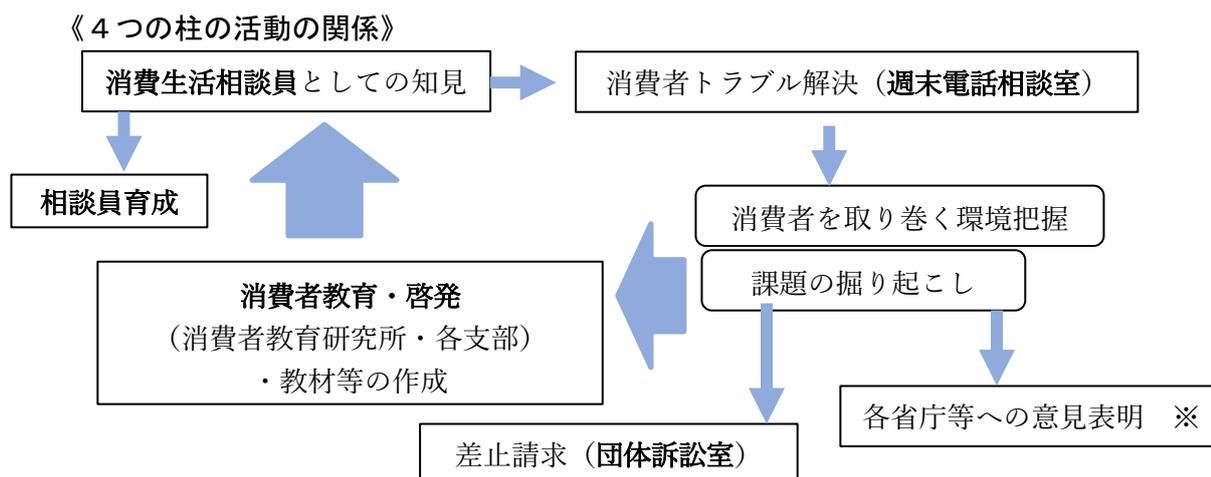


- ・若者向けリーフレット「契約社会に生きる」

※消費生活相談員は、相談現場における若年相談者に対するマンツーマンの消費者教育をしている。

## ④相談員の育成とレベルアップ

- ・「消費生活相談員資格取得講座・レベルアップ講座」など各種研修講座の実施



### ※2021年度に提出したパブコメ・要望書等

- 10月「消費者契約に関する検討会報告書」に対する意見
- 8月「競争ルールの検証に関する報告書 2021」（案）に関する意見
- 8月「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021」（案）に対する意見
- 6月「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編、外国にある第三者への提供編、第三者提供時の確認・記録義務編及び匿名加工情報編）の一部を改正する告示」等に関する意見
- 4月「消費者基本計画一部改定素案」に関する意見

成年年齢引下げに対し、若年者の被害の防止と自立した消費者の育成には、消費者保護の法制度の整備と消費者教育の充実は、「車の両輪」である。

## 2 本協会の取組みと「成年年齢の引下げ」に係る課題

### （1）若者の消費者トラブルから見える問題点と若者の特徴

※事例14以外は、本協会週末電話相談室に2020年度寄せられた相談各事例末尾に記載の年齢と性別は、契約当事者。

※傾向は「令和3年版消費者白書」、「国民生活センター若者向け注意喚起」と同様

#### ◆定期購入

##### 事例1

動画サイトでサプリメントを見つけた。初回900円で、回数の縛りがないことを確認して申し込んだ。未成年者だが親権者の同意を得ることについて画面に記載はなかった。商品は既に届いている。解約申出期限内に、規約どおりにSNSやメールで解約を通知したにもかかわらず解約の確認がとれなかったが、ようやく解約手続きとなったら、免許証やパスポート、マイナンバーカードの写真の添付が必要であった。持ってないので学生証を添付した。契約時には身分証は必要なく解約時に要するのは不信だ。 18歳 女性

## 事例 2

動画サイトを見ていたら除毛剤の広告が出た。初回 500 円とあったので申し込んだ。コンビニ払いで、よく見ると次回発送日とあり定期購入だと分かった。解約したい。19 歳男性

## 事例 3

ニキビが治るというネット広告を見て洗顔料などのセットを注文し、デビットカードで決済した。お試し 1,980 円と書かれていたのでコースとは思わなかった。ニキビが治らなかったため商品は捨てた。2 回目の商品代金を決済するとメールがあり、既に約 1 万円引き落とされた。商品は要らない。返金して欲しい。16 歳 男性

## 事例 4

高校生の娘がお試しダイエットサプリメントを約 500 円で注文した。その後そのままにしていたところ後払い事業者と法律事務所から約 2 万 5 千円の督促状が届き親も知るところとなった。定期購入だったようだ。代金を払わないといけないのだろうか。17 歳女性

➤分かりにくい画面表示。

➤事業者と連絡が取れない等、契約のしやすさと比較して解約しにくい。

➤キャッシュレス決済で簡単に契約できている事例もある。

\*若者の関心を引きつける商品（美容関連等）と格安価格により、「試してみよう！」という気持ちになる。

\*通販サイトの画面の確認等、契約前の注意深さの不足

## ◆インターネット取引（オンラインゲーム以外）

### 事例 5

親である私のクレジットカードに知らない料金約 3,000 円が 4 か月にわたって請求されていた。業者に問い合わせたら映画配信サービスで、4 か月前に高校生の娘のスマホから申し込んでいると言われた。本人は申込んだ覚えはないという。メールは 1 回来ていたが気づかなかったようだ。一度もサービスは利用していない。15 歳 女性

### 事例 6

知的障害のある娘が、動画サイトで好きなアイドルに何度も投げ銭をし、10 日間程で、クレジットカード払いで約 40 万円を使ってしまった。以前、娘にゲームアプリを買いたいとせがまれた際に、親である自分のクレジットカードを使って購入したことがある。その時の記録が残っており、クレジットカード決済ができてしまったようだ。16 歳 女性

➤スマホから、低年齢でも容易に契約できる。

➤スマホ決済履歴から認識がないままに契約している場合がある。

\* ネット取引のバリアフリーの「負」の効果として、無防備なままインターネットによる市場に足を踏み入れることになる。

#### ◆オンラインゲーム

##### 事例 7

高校生の息子が、オンラインゲームの中で知り合った人に、後払い決済ができるチャージ式プリペイドカードを教えてもらい、買い物をした後、支払い時期になると家のお金を盗んで支払いに充てていた。解約させたいが、息子のスマホのアプリからでないと解約ができないようだ。どうやったら解約できるのか。 15歳 男性

##### 事例 8

中学生の息子に一度だけ約 1,000 円のゲームを許可しクレジットカードで支払った。そのクレジット情報を削除しなかったため、オンラインゲームで合計 50 万円をクレジット決済していた。プラットフォーム事業者に未成年者の取消しを申し出たが、登録の際に親の私の生年月日を入力していることを理由にキャンセルに応じてくれない。 15歳 男性

➤ 未成年者でも容易に課金される契約が可能。

➤ クレジット決済の意味を十分に理解できていない年齢の者でも、結果的に決済できてしまう仕組み

\* 若者、保護者ともに、契約意識が低い。

\* 保護者のオンラインゲームの仕組みへの理解が不足している。

\* 保護者のクレジットカード管理に対する認識が低い。

#### ◆サイドビジネス（マルチ商法・情報商材）関連

##### 事例 9

高校時代の知人から呼び出され、アフィリエイトで稼げると言われて、マルチ商法の組織の上位者に会った。何をするのかよく分からないうちに、とりあえず契約してと言われて、消費者金融に連れて行かれた。契約金額を振り込んだが、やめたい 20歳 男性

##### 事例 10

娘は、20歳になる前からSNSで出会った人たちに副業を勧められ、20歳になった3日後に約 10 万円の業務コンサルティング契約を交わした。その後実際に会って学費名目で消費者金融から約 40 万円借りさせられ、自分の貯金と合わせて約 50 万円を渡したが、領収書はもらっていない。娘は何の 50 万円なのかも分かっていない。副業の内容は集客ビジネスのようだが、肝心なことは電話で説明され、SNSは消去させられている。どうすればよいか。 20歳 女性

## 事例 11

ネット検索で見つけた副業サイトにメールアドレスを登録したら、「相談を受けてくれたら報酬を支払う」と男性からメールが届き、誘導された出会い系サイトに登録した。相談後に、80万円の報酬を受け取るための銀行口座を男性に伝えようとしたが、グレードアップ会員にならないと伝えられなかったため、約4万円をクレジットカードとデビットカードで支払った。その後も金銭を要求されたので怪しいと思い、やり取りをやめた。騙されたし、未成年者なので請求を取り消して欲しい。サイト名は覚えていない。 19歳 女性

- 20歳になるのを待って契約させている事例がある。
- 消費者金融から借金をさせて契約させている。
- 説明不足
- 「稼げる」と断定して勧誘している。
- 「稼げる」「儲かる」と高揚感を煽られて契約した際の救済方法がない（外見上は無理に契約させていない）。
- 事業者と連絡がとれなくなる場合があり、解決困難なことも多い。
- \*インターネット情報や、同級生等の身近な人からの誘いや、SNS上で知り合った人を簡単に信用する。
- \*「稼げる」「お金が入る」に誘引されやすい。
- \*「金銭消費貸借契約」の意味を理解せず、言われるままに安易に借りている。

## ◆エステティックサービス

### 事例 12

大学生になったばかりの娘が、自分から脱毛エステサロンに体験に行った。コースの勧誘を受けてエステと化粧品で合計約45万円をクレジットで契約を結んだようだ。クレジット契約書には保護者の記載がなく、電話確認もなかった。親としてはこのような高額な契約は認められない。未熟な判断による契約なので解約したい。施術を1回受けている。

18歳 女性

### 事例 13

3か月前、路上で美容に興味があるかと声をかけられた。研修生だと名乗る女性からモデルになってほしいと言われたが、未成年だと伝えると20歳になってからと言われて連絡先だけ交換をした。1か月前、20歳になると電話があり、店舗に出向き納得できるまで通えると説明されて、痩身エステの契約をした。約30万円は分割で支払うことになったが、支払いに不安があり解約したい。

20歳 女性

- 体験からコース契約の勧誘に問題がなかったか。
- 学生が高額契約を締結した場合、支払能力に問題はないか（アルバイト収入は恒常的な収

入ではない)。過剰与信ではないか。

➤20歳になるのを待って契約を締結している。

\*無料、「モデルになってほしい」等の勧誘に弱い。

\*安易に「分割なら払える」と考えて契約を締結している。

#### ◆タレントモデル商法

##### 事例 14

映画のメインキャスト募集と書かれた無料オーディションのサイトを見て、応募をした。サイトには、有名俳優を起用したことのある監督の映画にセリフのある役で出演できるとあった。オーディションの翌日、良い人材なのでやる気があるなら最終面談をすると電話があった。事務所へ出向くと、合格だ、映画出演のためのレッスンを受けてもらおうと、1年間のレッスン契約を勧められた。映画に出て有名事務所の目にとまればスカウトされるなどとも言われた。レッスン料はクレジット払いとし、支払総額は約95万円だった。監督が講師だから、監督に気に入られたら良い役がもらえるなどと説明された。あなたは主役の顔だと言われたことが嬉しくて、がんばりますと答え契約した。レッスンは始まる前にインターネットで評判を調べたところ、エキストラに近い役しかもらえないという書込みがあったため、解約を申し出たら、入学金を支払うよう求められた。(参考：東京都消費者被害救済委員会「オーディション合格を契機としたレッスン契約に係る紛争」報告書の概要)

20歳代前半 女性

➤高額な契約をすることを勧めることを告げずに呼び出している。

➤煽り、気持ちを高揚させて契約を締結させている（「頑張ります」といって契約締結）。

➤クレジット決済は過剰与信ではないか。

\*オーディションに合格、「主役の顔」等言われて、舞い上がった状態で冷静な判断ができない。

#### ◆美容医療

##### 事例 15

1か月前に20歳になった息子の部屋で、血のついた包帯と5年分割払いのクレジット支払総額約100万円のクレジット契約書を見つけた。親に相談なく包茎手術を受けたようだ。高すぎると思うがどうしたらよいか。

20歳 男性

➤当初から100万円もする包茎手術の認識であったのか。不意打ち性がなかったか。

➤契約に係る説明と一体となっているとも考えられる「医療行為としての説明」（インフォームドコンセント）が適正に行われていたか。

➤クレジット決済は過剰与信になっていないか。5年間の手数料について理解をしていたか。

\*20歳になり、親の承諾なしに契約締結ができるようになった段階で、悩みの解決のために美容医療を受けるが、想定を超えた高価格料金、施術不良（説明不足に起因する場合もある）が発生することがある。

## （２）今後18歳で「大人」になった若者の消費者被害の防止と解決に必要なこと

➡社会経験が乏しい若年者を下支えする仕組みが必要。

（取引が高度複雑化した取引社会に「放り出される」状況ともいえる）

社会経験が乏しい若者の契約に至る意思決定が歪められないような消費者保護規定が必要。

デジタル化によって「取引の世界」にアクセスしやすくなる一方で、「取引の世界」は、より高度複雑化し、「難度」が増している。

### ① 若者に理解できるような情報提供と説明

### ② 気持ちを煽り、あたかも自ら進んで契約をしているような場合に対する救済方法

### ③ いわゆるマルチ商法（連鎖販売取引）に関する規制の強化

- ・ いわゆるマルチ商法は友人・知人間で広がるため、消費生活センターに特定の大学の大学生がグループで相談に来所したり、大学の学生課から相談が入ることもある。この状況が高校3年生のクラス内で発生することが非常に強く懸念される。
- ・ 高等学校への進学率は97パーセントを超えている（文部科学省Webサイトより）ので、18歳の時点では、アルバイトではなく本業として勤労収入を得た経験がない若者がほとんどである。このような状況では、「(サイド) ビジネス」「副業」「サラリーマンの一生は高が知れている。起業を！」等と勧誘されても、勤労経験がなければ、勧誘された内容が、「仕事」としてどうであるかを判断することが困難である。
- ・ いわゆるマルチ商法に注力するために大学を中退し、その後、儲からずに被害者となるばかりか、加害者の立場にもなり、消費生活センターに相談に来る若者も少なくない。



収入を得るために先に経済的負担を伴い、消費者トラブルが多い取引（特定商取引法における連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引）、特に仕組みが複雑で若者に多い連鎖販売取引に関しては、契約締結前の丁寧な情報提供、適合性の原則の観点による規制、取引可能な対象年齢等について、検討が必要である。

### ④ 「夢と不安」が混在した心理状態にあり、そこにつけ込まれた被害に対する救済

- ・ 「美」と「金」に関する被害は、夢と不安につけ込まれた結果ともいえる。

### ⑤ 勧誘に問題がある等により、意思決定が歪められて契約を締結し、その支払のために

クレジット決済をしたり、借金をすることを未然に防止する対策…割賦販売法の見直し

### ⑥ キャッシュレス決済に対する安全な仕組み作り（今後より低年齢の子が日常生活で利用）

### 3 本協会の若者に対する消費者教育の取組み

2に記載した若者のトラブルの特徴を踏まえて、消費者教育を展開

#### (1) 若者の消費者教育に求められること

- ・インターネット情報の過信と真に必要な情報収集力の不足

例：投資の仕組み等を調べずに、「暗号資産」で配当が入る等の儲け話を信じる。

- ・バーチャルなインターネット社会での取引であっても、実際の経済活動はリアルの世界であることへの認識不足

- ・摩擦を避けたいことから、ハッキリと断ることができない。

- ・18歳で、就職・進学により一人暮らしを始める際の契約に関する知識不足

賃貸借契約、自動車の購入（地域によっては生活に不可欠）は、高額かつ複雑

- ・クレジットカードと借金に関する知識不足

返済困難（改善されないと多重債務）に陥ることが懸念される。

進学等の夢の実現に借金（貸与型奨学金）が必要なこともあり、インターネット取引、電子マネー等でもクレジットカード払いの利便性がある一方、いわゆるマルチ商法をはじめ、高額な契約をさせる際に、クレジットによる分割払い、借金を促している。…結果として消費者被害と結び付いている。

- ・キャッシュレス化の進展への対応

これまでは具体的な貨幣を使う経験の発展として、抽象的なキャッシュレス決済であったが、今後は幼い頃から電子マネーを利用し、抽象的な価値としての「お金」しかイメージできなくなる可能性がある。

- 
- ①情報リテラシー（適切な情報収集、正しい理解）
  - ②知識（契約の基本、金融教育）
  - ③自ら判断し、意思表示をする力  
（疑問点は消費生活センターに相談しよう、  
と考えることも自ら判断する力の1つ）

自立した消費者、消費者教育に求められる範囲は広いが、成年年齢引下げを控え、喫緊の課題であり、優先されるべき事項

#### (2) 若者の消費者教育の更なる推進ための方法

◎「社会への扉」の活用は、公立高校を中心に活用が進んでいる。

◎消費者教育の充実が特徴の1つとなった新学習指導要領が順次実施されている。

##### ①若者の現状（相談現場の状況、高校・大学での出前講座より）

- ・契約の基本的知識の不足

大学生でも、「社会への扉」の「Q2.店で商品を買ったが、使う前に不要になった。」

解約できる？」の誤答が多い。

- ・クーリング・オフが特別の制度であることを理解していない若者が多く、消費生活センターには、店舗購入した商品を簡単に「クーリング・オフしたい」という相談が入る。
- ・ネット上の口コミ情報を頼りにしている若者が多い。
- ・インターネットショッピング、フリマサービス（CtoC）の利用が低年齢層まで拡大している。
- ・若者として判断力がしっかりしているようであっても、自分自身のこととなると、「夢と不安」につけ込まれたり、知識があっても机上のもので役に立っていない場合がある。
- ・家庭科等で学んだ消費者トラブルが、今自らに降りかかっているトラブルと同種であることに気付いてない場合がある（自分は被害に遭っていない、という思い）。
- ・「消費生活センター」の名前は聞いたことがあっても、具体的にイメージできず、相談することへのハードルの高さを感じている若者がいる。
- ・中学、高校の家庭科で学習しても、忘れていた若者も少なくない。

## ②学校の状況（本協会自主事業、行政からの受託事業による出前講座の開拓から）

- ・消費者教育を認識しているが、時間数等から、出前講座の実施が難しい。  
（加えて、現在はコロナ禍の影響も大きい）
- ・学校、先生による温度差がある。

〈好事例〉出前講座を開拓した際、担当の家庭科の先生から、成年年齢引下げに伴い、生徒を直接指導する立場で消費者教育の必要性を認識し、現状の理解を深めることが必要とされているためとして、全教職員対象とした研修をすることになった。

- ・学校の年度計画に消費者教育出前講座を取り入れる場合は、前年度中に出前講座の案内をして検討を依頼する必要があるが、行政による年度事業は4月スタートであり、実質的には5月の連休明け以降になることが多い。
- ・特別支援学校の消費者教育の必要性

外部講師事業（消費者庁より委託）の申込みがあった学校に聞き取りをしたところ、特別支援学校の先生方は消費者教育をどうしてよいのかとても困っている様子がうかがえた。キャッシュレス化が急速に進むことにより、トラブルに巻き込まれる危険性が高まっている（スマホをタップすると、直ぐに契約成立）。悪質事業者は、「断れない人」をターゲットにしていることが多い。

▶学校における消費者教育の中でも、特別支援学校等の消費者教育の充実が必要

- ・デジタル教育が進展しつつあるが、学校による環境の違い、先生による対応への負担感の違いがある。

### ③具体的な方法

「自分事」として捉えることができる学習の充実

広く周知活動

車の両輪  
相乗効果が重要

- ・「今、生徒・学生」が直面している問題を捉える⇒自分事
- ・高校・大学等以外の、専門学校、職域における若者への消費者教育も含めて推進する。
- ・オンラインゲーム、キャッシュレス決済の利用によるトラブルは、小学生、中学生でも発生していることから、低年齢時から一体的、継続的な学習が必要。

#### 成年年齢引下げを踏まえたこれからの消費者行政に求めること

##### 《消費者保護制度の整備》

- ・キャッシュレス化、デジタル化が急速に進展することにより、若者は、社会経験が乏しくても、あらゆる取引場面に参画できる可能性が広がります。従前の「小遣いの管理」とは異なる抽象的な金銭を扱う場面が日常になりつつあります。利便性は、「～し易さ」につながります。若者のトラブルの実態を踏まえた、消費者契約法、特定商取引法、割賦販売法、その他法制度の整備が必要です。

##### 《消費者教育の推進》

- ・消費者教育の推進には、現場の先生目線、生徒目線が非常に重要であり、実践的な消費者教育には、消費者庁と文部科学省との連携が不可欠です。学校現場では、消費者庁、文部科学省からの通知であれば、周知効果が高いのが現状です。
- ・先ず、教育現場に、成年年齢引下げによる消費者トラブルの増加に対する懸念と消費者教育の必要性を十分にご理解いただくことが大切だと考えます。
- ・成年年齢引下げに関しては、未成年者取消権が行使できなくなるほか、例えば裁判員になることができる等もあり、学校現場は教えることが大変多くなっていますが、消費生活は日々の暮らしに直結したものであり、全ての若者にとり、4月1日以降は影響を受ける事項です。特に、取引に係る消費者トラブルは、社会に出て直ぐに、安全安心な生活を脅かすこととなります。この点からも、国に対して、全国の若者に対するきめ細かな消費者教育のための支援を要望します。
- ・令和4年4月1日以降の若者の消費者トラブルの状況と消費者教育の推進状況について検証を行い、若者を取り巻く状況に応じた対策を講じてください。