

「消費者問題シンポジウム（オンライン）」を開催しました

○開催日時 令和4年3月18日（金）14：00～17：00

○テーマ これからの18歳を考える

～成年年齢引下げと若者の消費者被害の防止に向けて～



シンポジウムの
チラシデザイン
(YouTube 配信画面)

○開催場所 都内スタジオ、Zoom オンライン会議システム、YouTube ライブ配信の組合せ

○主催 内閣府消費者委員会

○参加申込人数 296人（学生、保護者、公務員、消費者生活センター相談員、金融機関関係者、消費者団体関係者、弁護士等 多数）

○プログラム

第1部 基調講演 p4

講演者 後藤巻則 内閣府消費者委員会委員長

テーマ 成年年齢引下げと若者の消費者被害の防止に向けて

第2部 パネルディスカッション p14

コーディネーター 大石美奈子 内閣府消費者委員会委員、(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会代表理事・副会長

パネリスト 西村隆男 横浜国立大学名誉教授

パネリスト 坪田郁子 (公社)全国消費生活相談員協会 専務理事

パネリスト 青木秀子 内閣府消費者委員会委員（花王株式会社常勤監査役）

パネリスト 樋口未悠 早稲田大学法学部4年生

パネリスト 吉村紀一郎 消費者庁消費者教育推進課長

パネリスト 笹井朋昭 法務省民事局参事官

パネリスト 佐藤貴大 文部科学省総合政策教育局男女共同参画共生社会学習・安全課課長補佐

テーマ 成年年齢引下げが若年層に与える影響と行政が取り組むべき課題

①成年年齢引下げの意義、懸念事項について p15

②若年者の消費者被害の実例と対処方法について p21

③成年年齢引下げ後に行政が行うべき施策について p31

「消費者問題シンポジウム」とは、

消費者委員会の委員が地方に出向き、消費者、関係各団体のみなさまの声に直接真摯に耳を傾け、問題の解決に効果的に取り組むため、地方の関係団体や自治体などと連携し、意見交換等を開催するものです。

「消費者問題シンポジウム（オンライン）」の様子を紹介します。

消費者委員会は、これまで 27 回の「消費者問題シンポジウム」を開催してきたところですが、今回の第 28 回消費者シンポジウムについては、コロナ感染拡大防止のため、全国一斉のオンライン開催により実施しました。

令和 4 年 4 月 1 日から成年年齢が 18 歳へ引下げられることに対応して「これからの 18 歳を考える～成年年齢引下げと若者の消費者被害の防止に向けて～」とのテーマとしました。当日の開会から閉会までの様子を以下のとおり紹介します。

<開会>

○太田参事官 それでは、定刻になりましたので、「消費者問題シンポジウム」を開催いたします。



(司会進行：内閣府太田参事官)

今回の「消費者問題シンポジウム」は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、オンラインで開催させていただくことといたしました。

本日のシンポジウムでございますが、「成年年齢引下げと若者の消費者被害の防止に向けて」をテーマといたしまして、第 1 部では、当委員会の後藤委員長より基調講演をしていただき、第 2 部では、有識者、学生、関係省庁の担当者の皆様にパネルディスカッションを行っていただくという構成としております。

本日の司会を務めさせていただくのは、内閣府消費者委員会事務局で参事官を務めております太田でございます。至らない点もあろうかと思いますが、どうぞよろしくお願い申し上げます。

では、本シンポジウムの開会に当たり、消費者委員会の事務局長をしております加納克利より御挨拶をさせていただきます。よろしくお願いいたします。

1. 開会挨拶

○加納事務局長 皆様、初めまして。内閣府消費者委員会事務局長をしております加納と申します。

本日は、お忙しい中、本シンポジウムに御参加をいただきまして、誠にありがとうございます。

20 歳から 18 歳への成年年齢の引下げが、いよいよ来月 4 月 1 日から始まります。



(開会挨拶：内閣府加納事務局長)

18 歳、19 歳の若者の積極的な社会参加を促し、主体的な役割を果たしてもらうことは、社会に大きな力、活力をもたらし、非常に大きな意義があると思います。

一方で、新たに成年となる 18 歳、19 歳の若者は、現在行使可能な未成年者取消権を行使することができなくなります。そのため、20 代初めで見られる消費者被害が、今後、18 歳、19 歳にも拡大することが懸念されます。

こうした懸念に対し、関係省庁が、消費者への周知の徹底、消費者教育の充実等の集中的・重層的な取組を進めてまいりました。また、消費者団体や事業者においても様々な取組を行っていただいているほか、各種メディアにも、成年年齢引下げに関する情報が取り上げられているところです。

私ども内閣消費者委員会におきましても、昨年 12 月に、成年年齢引下げに伴う若年者の消費者被害防止に向けた対応策に関する意見を発出しました。この中で、成年年齢引下げに向け取組を一層加速させる必要があることを指摘するとともに、成年年齢引下げに関する諸課題への対応は、3 月 31 日で終わるのではなく、むしろ 4 月 1 日以降もさらなる取組を行うことが重要であるとして、関係省庁に取組を求めたところです。そして本日、成年年齢引下げの実施直前の最後の注意喚起の機会として、シンポジウムを開催させていただくことにしました。

本日のシンポジウムは、「これからの 18 歳を考える～成年年齢引下げと若者の消費者被害の防止に向けて～」と題しまして、基調講演とパネルディスカッションを行い、若年者の消費者被害の実例や成年年齢引下げに伴う影響等について御議論いただくことにより、成年年齢引下げ後も引き続き消費者行政が取り組むべき課題について考えていきたいと思っております。

本日のシンポジウムが充実したものになりますようお願い申し上げます、私の開会の御挨拶とさせていただきます。

最後まで、どうぞよろしくお願い申し上げます。

○太田参事官 加納事務局長、ありがとうございました。

それでは、シンポジウムの第 1 部といたしまして、基調講演を始めたいと思います。内閣府消費者委員会委員長で、早稲田大学大学院法務研究科教授でいらっしゃる後藤巻則様より、「成年年齢引下げと若者の消費者被害の防止に向けて」というテーマにより御講演をいただきます。

それでは、後藤委員長、よろしくお願いいたします。

2. 第1部 基調講演

○後藤委員長 内閣府消費者委員会委員長の後藤です。よろしくお願いいたします。



(基調講演：後藤委員長)

消費者委員会は各種の消費者問題について、自ら調査、審議を行い、消費者庁を含む関係省庁の消費者行政全般に対して意見表明、建議等を行う機関です。また、内閣総理大臣、関係各大臣、消費者庁長官の諮問に応じて審議、調査を実施します。

さて、本年4月1日から成年になる年齢が20歳から18歳に引き下げられます。これから述べていきますが、成年年齢が引き下げられますと、悪質な事業者などとの契約による消費者の被害が多くなることが懸念されています。とはいえ、18歳で成人になるというのが世界の主流です。19歳以上で成人を迎えるのは、日本20歳、韓国19歳、ニュージーランド20歳など少数で、成年年齢を18歳とする国が多数です。

こうした世界の流れや、日本国内でも公職選挙法の選挙権年齢を18歳に定めるなどの政策が進んでいることなどを受け、民法を改正して、成年年齢を18歳としました。18歳、19歳が自分で考えて判断するという自己決定権を尊重し、積極的な社会参加を促すことを狙って成年年齢が引き下げられました。

民法改正によって、それぞれの人がいつから成人になるのでしょうか。これについては、法律の施行日が2022年4月1日であるため、生年月日によって異なることになります。

第1に、2002年4月1日以前に生まれた人は、施行日の前に20歳の誕生日で成人となります。

第2に、2002年4月2日～2004年4月1日の間に生まれた人は、18歳、19歳に達しているため、施行日をもって成人となります。

第3に、2004年4月2日以降に生まれた人は、施行日の時点では17歳以下であるため、18歳の誕生日をもって成人となります。

民法の成年年齢の引下げによって、どのような場面に影響が出てくるのでしょうか。

それが認められるための年齢が18歳に変わるものとし、改正前に法律で20歳などと定めていた法律の規定は、18歳に改正されました。こうしたものとして、帰化の要件、10年用一般旅券の取得などがあります。

民法の改正前に法律で未成年などと定めていた規定は、改正する必要がありません。こうしたものとして、公認会計士資格、医師免許、歯科医師免許等があります。

次に、20歳が維持されるものですが、民法の成年年齢が18歳に引き下げられても、その規定が定められた趣旨から、従来の20歳が維持されるものもあります。この場合に、民法の改正前に法律で未成年などと定めていた規定は、20歳に改正されました。こうしたものとして、養子を取ることができる年齢、喫煙年齢、飲酒年齢などがあります。

20歳が維持される場合に、民法の改正前に法律で20歳などと定めていた規定は改正する必要がありません。こうしたものとして、国民年金の被保険者資格等がございます。

成年年齢引下げにより様々な影響があるわけですが、生活への影響が大きいのは契約です。後に述べますが、成年になれば、携帯電話の契約、ローンを組む、クレジットカードを作る、部屋を借りるといった契約が自分だけでできるようになります。

それでは、契約とは一体どのようなものなのでしょう。問いの形式でお話ししたいと思いますので、一緒に考えていただけたらと思います。

次の①、②、③、④、⑤のそれぞれは契約といえるのでしょうか。こういう問いであります。

- ①番、友達と本屋に行く約束をした。
- ②番、電車に乗って学校に行った。
- ③番、親にゲームソフトを買ってもらった約束をした。
- ④番、銀行に預金をした。
- ⑤番、有料の音楽配信サービスからスマートフォンに音楽をダウンロードした。

少し時間を置きますので、考えてみていただきたいと思います。

よろしいでしょうか。

これについては、②番、④番、⑤番が契約ということになります。

①番、友達と本屋に行く約束をしたというのは、友達との約束であります。③番、親にゲームソフトを買ってもらった約束をしたというのは、親との約束であります。約束に反したということであっても、損害賠償などの法的な効果が生ずることにはなりません。法的な効果が生ずる約束が契約であって、法的効果が生じない単なる約束は契約ではないということになります。

さて、次にどういう場合に契約が成立するのかということですが、レストランでカレーを食べた。契約が成立するのがいつかというのが問いです。

- ①番、注文したとき。
- ②番、注文に対して店の人が「はい」と言ったとき。

③番、食べ終わったとき。

④番、代金を払ったとき。

⑤番、契約書を作っていないので、契約は成立していない。

ヒントとして、民法 522 条 1 項を参照して考えていただけたらと思います。いかがでしょうか。これも少し時間を置きますので、考えてみていただきたいと思います。

さて、正解は何でしょうか。注文に対して店の人が「はい」と言ったときに正解だと考えられます。

先ほどの民法 522 条 1 項でありますけれども、契約は、契約の内容を示してその締結を申し入れる意思表示（以下、「申込み」という。）に対して相手方が承諾したときに成立する。承諾した場合に契約が成立するということです。

民法 522 条 1 項によりますと、申込みに対する承諾があって、その意思表示が合致するということによって契約が成立するということでもありますので、注文しただけではまだ成立していない。注文に対して店の人が「はい」と言った、これが承諾に当たりますので、申込みと承諾の合致があるということで、契約が成立するということになります。

契約書を作っていないので、契約が成立していないということはいえませんが、原則的には契約書が作成されているということは、契約の成立要件ではありません。

次、3 問目でありますけれども、契約は守らなければならない。当然のようなのですが、なぜですかと聞かれたら、どのように考えるでしょうか。問題としましては、卒業を控えた大学生が時計を買ったが、次の日、就職祝いで時計をプレゼントされたので、買った時計を返品したい。これはできますかということです。返品できるとすると、一旦成立した契約の拘束力を否定するということにはなりますが、そういうことができるかどうかということでもあります。

これについては少し難しい表現になりますけれども、私的自治の原則などと呼ばれるものが関係します。個人は他者からの干渉を受けることなく、自らの意思に基づき、自らの生活関係を形成することができる。これが基本的な考え方でありまして、そのことから、自らの意思によって決定した結果には拘束されるということでもあります。

そうすると、自らの意思によって時計を買ったということでもありますので、後から別に時計をプレゼントされたということであっても、最初買った時計についての契約の効力を否定することはできないということになります。ここは非常に重い話でありまして、契約は守らなければならない、一旦契約をしたら、そんなに簡単に契約をやめることはできませんという話であります。正解は②番、返品できないということです。

問 4、契約をすると、それなりの理由がないとやめられないのですが、例外的に契約の取消しができるのはどんな場合ですかというのが、ここで聞かれていることだということになります。

①番、売主が 100 万円の価値がある壺だと言うので 90 万円で買ったが、実際の値段は 5 万円程度だった。

②番、「家に火をつける」と脅されて、契約をした。

③番、17歳の高校生が親の承諾を得ずに30万円のバイクを買った。

これで契約を取消すことが、契約の効力を否定することができるのはどれですかということでもあります。民法と書いてありますので、民法が関係するということでもあります。

これについては、民法の個々の規定を示すことはしませんけれども、①番は詐欺に該当して、詐欺だということになりますと、本当にその物を買うつもりでなくても買わされてしまった、だまされてしまったということですので、詐欺による取消しができるということなのです。

②番、「家に火をつける」と脅されて、怖くなって契約をしてしまった。契約をするということを決める自由が侵害されているということでありまして、これも取消しができることとなります。

③番、17歳の高校生が親の承諾を得ずに30万円のバイクを買った。これは未成年者の取消権が認められることとなります。先ほどの①番の詐欺取消しとか②番の強迫取消しとか、そのような理由がなくても、未成年者であるということを利用して取消しができるということでありまして、未成年者にはそういう非常に強い武器が与えられているということとなります。

全部取消しができる、これが正解ということとなります。

次、第5問でありますけれども、民法以外でも取消しができる場合を認めているということでありまして、その代表的なものとして消費者契約法という法律があります。

消費者契約法というのは、消費者契約といいますけれども、事業者、消費者間の契約について規律する法律でありまして、消費者保護のために民法の規定を修正しているということになるわけです。

つまり、民法よりもより容易に取消しを認める。民法の場合には原則的に対等な当事者を前提としていますが、事業者と消費者の間の契約ですと、事業者、消費者間には情報や交渉力の格差があるので、そういう対等性が欠けている当事者間においては、消費者をより保護することが必要になって、そのための法律が消費者契約法ということになります。

①番、業者から事故車ではないことを口頭で確認して中古車を購入したが、後日整備に出したら事故車だと分かった。

②番、セールスマンが家に訪問してきた。家の中に入れたところ、商品の購入契約をすることを迫り、帰ってほしいと言っても帰ってくれないので、やむを得ず契約をした。

これはどうでしょうか。①番、②番、どちらも取消しができるということでありまして、消費者契約法に規定があるということとなります。

①番は不実告知取消し、だまされたということなのです。だまされたといっても、先ほどの民法の詐欺というほどひどい状態ではなくても取消しができることにしているということとなります。



(例題を次々と繰り出す後藤委員長)

②番は困惑による取消しができる。これは民法の強迫に至るものでなくても取消しを認めているということでありまして、取消しができる場合を民法よりも拡張していることになるわけでありまして、さらに、クーリングオフという制度がありまして、これは消費者契約で非常に重要な役割を果たしている制度になります。自宅に一人にいるときに玄関のチャイムが鳴り、ドアを開けると化粧品の購入を勧誘された。契約したが、代金が高額

で、後悔している。契約をやめたいが、できるか。さあ、どうでしょうか。契約をやめることができるでしょうか。

先ほどの契約をやめる、取消しができるための手段として、民法や消費者契約法を使うということがあったわけでありまして、これは別にだまされてもいないわけですし、脅されてもいないわけです。そのような状態で契約をやめたいけれどもできるのかということが問題となるということでありまして、それに関わるのがクーリングオフの制度となります。

クーリングオフとは、訪問販売や電話勧誘販売などの特定の消費者取引について、ですから適用が限定されているわけです。契約後に消費者に頭を冷やして冷静に考え直す、クールにしてオフする、冷やして離脱する時間を与えるため、一定の期間内であれば一方的に、無条件・無理由で契約の申込みの撤回又は契約の解除ができるように定めた制度だということになります。

しかし、クーリングオフは、法律などで特別に規定されている場合だけ認められ、行使できる期間も8日間などごく短いということになります。ですから、クーリングオフは便利な制度でありますけれども、使えない場合も多いということになるわけでありまして。

どういう場合に契約を取消すことができるか、契約の効力を否定することができるかということを見てきたわけでありましてけれども、それらと比べて未成年者取消権がどのようなものなのか、ここで説明したいと思います。

「未成年者取消権—未成年者に与えられた強力な武器」というタイトルを付けています。

未成年者は、契約をするのに、親などの法定代理人の同意が必要で、法定代理人の同意がない場合には、民法で定められた「未成年者取消権」で契約を取り消すことができる。

未成年者であれば一方的に契約を取り消すことができるという意味で、未成年者取消権は、未成年者に与えられた強力な武器である。

未成年者取消権は未成年者を保護するためのものであり、未成年者の消費者被害を抑止する役割を果たしている。

つまり、未成年者を相手として、例えば悪質な事業者が未成年者に不利になる契約

を締結させようとする場合に、未成年者だと未成年者取消権があるので、どうせ契約を締結したとしても取り消されるということから、未成年者に対して契約の締結を迫るようなことをしないという抑止的な効果があるということでもあります。

また、契約を締結してしまった場合には取消しができるということにもなるわけです。

このような未成年者取消権が、成年年齢が引き下げられて、18歳、19歳の若者が親の同意がなくて契約を締結するということになりますと、その段階で、成年年齢引下げによって取消権を行使することができなくなると。そのことから、悪質商法などによる消費者被害の拡大が懸念されるという状況になっているということになります。

今、ここで示したものは国民生活センターの資料でありますけれども、2016年～2020年までを出しておりますが、左から18歳、19歳、20歳、21歳、22歳とグラフが年度別に出ておりますけれども、20歳になると相談件数が大きく増えています。どの年度を見てもそういう現象が見られるということでありまして、この消費者相談の事例の数から見ても、18歳、19歳に比べて、20歳になってこれだけ増えるということは、18歳、19歳が未成年者取消権で守られているということの証左になると思われれます。

これも国民生活センターの資料でありますけれども、若者に多い消費者トラブルにはどのようなものがあるかということをもとめたものであります。緑色部分は、18歳、19歳に比べて、20歳～24歳で相談件数が2倍以上のものでして、エステティックサービスや賃貸サービス、マンション、内職・副業その他などがあるということになります。

オレンジ色の部分は、18歳、19歳では見られないというものでありまして、20歳～24歳になって現れるものであります。フリーローン、サラ金、美容医療でありますけれども医療サービスなどがこれに当たるということになります。

成年年齢の引下げによって、18歳、19歳で緑の部分が増加したり、オレンジ色の部分が現れてくることが懸念されているということになります。

こちらの図も、怪しい副業、アルバイトのトラブルなど、若者が被害に遭いやすいトラブルや、悪質な契約締結の手口を示して、若者への注意喚起をしたものであります。

悪質な契約締結の手口というのは、今出ている画面の左下、借金をするよう指示し、強引に契約を迫る手口に注意、このようなものだということになります。

こういうトラブルに遭わないためにどうするのかということが大事なことになるわけでありましてけれども、若者の側でも、契約する前によく考えとか、うまい話ほうのみにしないとか、消費者保護のためのルール、先ほどのクーリングオフとか取消権などを身に付けるなどの努力をすることが必要になってくると思われれます。

次に、消費者被害の防止に向けてということではありますが、消費者庁をはじめとする関係省庁において、若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラムや、

成年年齢引下げに伴う消費者教育全力キャンペーンの実施を通じて、高等学校等における実践的な消費者教育や、地方公共団体、大学等、関係団体、メディア等を巻き込んだ重層的取組が精力的に推進されてきました。

しかし、若年者の消費者被害防止や自立した消費者の育成に向けては、周知・広報活動のさらなる強化、被害の防止・救済のための制度整備及び執行の強化、各取組の成果の検証及び評価、改正民法施行後の取組の具体化など、残された課題も少なくないわけであります。

若者の消費者被害には、社会人としての出発点あるいは助走期間ともいえる時点で負債を負い、心理面も含めて、その人の一生に関わるダメージになりかねないという特徴があります。

他方で、若者は社会に目を向け、社会との接点を持つ経験をして、急速に成長します。

子供の時期からの成長過程に応じた消費者教育の拡充を図り、同時に、消費者被害のダメージから若者を守る制度が整備された社会を作っていく、このことが大変重要なことだと思えます。

ところで、成年年齢の引下げに伴いまして、18歳、19歳の保護が注目されているわけですが、知識・経験・判断力の不足などは、18歳、19歳だけの問題ではありません。多様で複雑な契約が次々と現れ、若者の経済的な自立も比較的遅い今日では、少なくとも22歳くらいまでを対象にして若者の消費者被害への対策を考える必要があります。成年年齢の引下げに伴う問題点が社会に周知され、社会全体で若者を支えていくことが不可欠であります。

こうした問題に対する消費者委員会の対応でありますけれども、消費者委員会としても、平成28年9月より「成年年齢引下げ対応検討ワーキング・グループ」を開催し、平成29年1月に報告書を取りまとめ、昨年12月には、消費者委員会本会議での審議やミニ・シンポジウムを経て、「成年年齢引下げに伴う若年者の消費者被害防止に向けた対応策に関する意見」を発出するなど、この問題に強い関心を持ってきました。

昨年12月に発出した意見では、第1点として、『社会への扉』等を活用した事業のさらなる推進、第2点として、周知・広報活動のさらなる強化及び政府広報等を活用したキャンペーン活動の実施、第3点として、制度整備及び執行の強化等、第4点として、消費生活相談体制のデジタル化、第5点として、各取組の成果の検証及び評価、第6点として、施行後の取組の具体化の6項目について、関係省庁が迅速かつ強力に取組を推進することを強く求めました。

さらに、2月28日に始まりました「デジタル化に伴う消費者問題ワーキング・グループ」も、若者の被害が多いSNS等をきっかけとした消費者トラブルの検討を中心的な課題としています。このワーキング・グループでは、SNSの投稿や広告を端緒としたインターネット社会特有の新たな消費者トラブルに対する被害の防止及び救済の在り方をテーマにしております。消費者委員会としましては、引き続きこの問題を注

視していく所存であります。

参考文献として、ここに挙げました文献、国民生活センターのものと、法務省のものと、それから消費者委員会のものを掲げてあります。

私のお話は以上になります。御清聴ありがとうございました。

○太田参事官 後藤委員長、ありがとうございました。契約ですとか未成年者取消権の内容、それから成年年齢引下げに伴う注意事項といったことにつきまして、大変分かりやすく御解説いただいたと思います。

それでは、ただいまの基調講演につきまして、ユーチューブ視聴者の皆様から御質問をいただいております。お時間の関係で御紹介する御質問は3問程度になろうかと思えますけれども、これから質疑応答の時間を設けたいと思えます。後藤委員長、よろしく願いいたします。

<質疑応答>

○太田参事官 それでは、最初の御質問でございますが、若年層に限らず日本人は国民性として契約について理解することが苦手であるとも言われているということでもありますけれども、民法の御専門家であり、さらに、大学で学生と接していらっしゃるお立場から、どのような教育が必要であるとお考えでしょうかということでございます。できれば欧米での契約意識とか教育の状況等を比較して御教示いただけるとありがたいといった御質問でございます。いかがでしょうか。

○後藤委員長 欧米との比較ということでは、今、直接お話をするのは控えたいと思うのですが、1つは、成長段階に応じていろいろな知識とか感覚を身に付けていくことが大事だろうと思えます。

それが消費者教育にも大きくつながるということでありまして、例えば小学校のときからお金を使うというような、身近なことで、お金の使い方について一度にたくさん使うようなことはしないほう

がいいとか、成長段階に応じてだんだんに契約は守らなければならない、勝手に破るようなことはできないということ。契約であれば法的な効果が生じてくるということでありまして、場合によっては損害賠償請求がされることもあるわけでありまして、契約の基本は人と人との約束だということでありまして、その約束の重みを、法的なトラブルになる前の段階、必ずしも損害賠償という問題にならないような状況であっても、自分で決めたこと、約束したことについてはきちんと守る、だからこそ慎重に決めるということを理解させていく。

だんだん成長していきまると、例えばクレジットはどのような仕組みなのか、それから、お金を借りると、返せないという危険も出てくるということ、そのようなことを考えさせていく。これは全部契約の話になりますし、それから、消費者教育の話に



(質問に答える後藤委員長)

なります。

厳密に欧米と比べて日本がどうかというのは、きちんと準備して説明しなければいけないことでありますので、ここでは控えますけれども、少なくとも日本社会において契約ということの理解を促進する、あるいは消費者教育を促進するという観点から言いますと、子供の時代からの発達段階に応じた契約意識、消費者教育を、学校、それから家庭も非常に大事だと思います。お父さん、お母さんも、例えば成年年齢引下げについて子供と一緒に家庭内で話し合ってみるとか、そのようなことも非常に大事になってきますので、若年者が法律の知識、契約の知識を得る必要があるのと同様に、お父さん、お母さんの世代も、契約などについての知識を身に付けていただくことが必要なのではないかと思います。

以上です。

○太田参事官 ありがとうございます。

それでは、2番目の御質問でございます。先ほどの御説明の中で、成年年齢引下げ後に残された課題が多いというお話でありました。先ほども、昨今のデジタル化を背景として、SNS等をきっかけとした消費者トラブルの検討についてお話がありましたが、こういった若者の消費者保護に向けて、消費者委員会として今後どのようなスタンスで臨まれるのかお考えをお聞かせいただきたいという御質問でございます。いかがでしょうか。

○後藤委員長 今までも消費者委員会としましては、若者の消費者被害に関しては非常に関心を持って取り組んできたわけでありまして、いよいよ法律改正、民法が施行される段階になってきているわけでありまして、各省庁等の取組について、今後も維持する、あるいはより充実させることが必要であると思っております。そういう意味で、消費者委員会としては、できる限り取り組んでいくことを考えております。

新しいワーキング・グループを設置したというのも、デジタルを中心として消費者トラブルを考えていくということではありますが、デジタル化社会への対応は非常に大きなテーマでありまして、その大きなテーマをどういう切り口で扱っていくかということに関して、もちろん若者だけではありませんけれども、SNS等の若者に被害が生じやすいところからまずアプローチしようということを考えておりまして、そういう意味からいうと、デジタルという大きなテーマの中のまず若者に被害が多いところに着目することを考えてワーキング・グループを組織し、これから一定の時間をかけて方向性を見いだしていこうと思っております。

以上です。

○太田参事官 ありがとうございます。

それでは、3番目の御質問でございます。成年年齢引下げによる若者の消費者被害が懸念されているということですが、特に注意してほしいこと、若者向けのメッセージをお願いしますということでもあります。

また、身近にそういった若者、対象者がいる場合に、どのようにアドバイスするの

がよいと思いますかという御質問でございます。いかがでしょうか。

○後藤委員長 先ほどのお話でも申し上げましたように、生活に影響が大きいのは契約関係であって、契約を締結する場合に、いわば自分で責任を持って契約をする。従来、18歳、19歳で、親の合意を得ていない場合は取り消すことができたのですけれども、取り消すことができなくなるということでもありますので、そういう意味では、自分で自由に決定して契約できるのだけれども、その負担は自分で負わなければならないことになるわけでありまして。

契約をすることについて、もちろん問題のない事業者はたくさん存在するわけでありましてけれども、中には悪質な事業者もいるということでもありますので、悪質な事業者と契約を締結することになると、後で厄介なことになるわけでありまして、そういう意味で、自分で責任を負うということ、契約の拘束力があるのだということ、これはしっかり頭の中に入れておく。ただ、若者がそういうふうに気を付けていけばいいかということ、それは若者だけの問題ではなく、むしろ大人の問題、若者よりも年齢が行っている人間の問題、現在の社会をいわば作っている人たちが、若者の被害を未然に防ぐ、あるいは被害に遭ったような場合に消費生活センターなどにつなげる、そういう窓口を拡充するとか、いろいろ若者にアナウンスをしたり、それから、若者を支える制度を作っていく。これは両輪でありまして、若者の自覚と社会の自覚と言うのでしょうか、若者を支える社会を作っていくということでもあります。

成年年齢引下げという問題も、これからどのような世の中にしていきたいのかというところが一つのポイントでありまして、若い人たちに社会の構成員として積極的に活躍してもらって、若い人たちが社会活動に参加する、自分で決めて、活動を生き生きとやっていく社会がいいのではないかと、そういう社会にしたいということ、そういうコンセプトが中心の部分にはあるということでありまして、消費者被害が拡大するというような負の面に目を向けることも大事でありますけれども、むしろどういう社会をこれから作っていくのかということから考えると、成年年齢引下げに対応した対策を考えながら、若者の活躍の場を広げていく。ですから、若者に、注意してくださいと言うだけではなくて、大いに活躍してください、世の中を支えてくださいということを訴えたいと思います。

○太田参事官 ありがとうございます。

まだ若干お時間がありますので、もう1問だけ御紹介をさせていただきたいと思っております。

成年年齢引下げに向けて、若者の消費者被害の防止は重要だということですが、そういった被害防止をするために、関係行政機関や法律家等の連携が必要ではないかと思っておりますけれども、後藤委員長としては、どのように対策を進めていくことが効果的であるとお考えでしょうかといった御質問でございます。いかがでしょうか。

○後藤委員長 各省庁の連携ということはこれまでも強く意識されておまして、連携を図って準備をしてきたということでもありますけれども、いよいよ成年年齢が引き下げられるということで、法律が施行されるということでもありますので、その連携の

中で状況を分析する。例えば事業者の自主規制がどの程度進展しているのかとか、自主規制では足りずに、法令の改正等が必要な部分もあるのか、そのようなところは従来よりも観察の精度を上げるといふか、そのような方向で連携していただきたいと思ひます。一言で言うると、より緊密な連携ということになるのではないかとおぼひますけれども、消費者委員会としても、そこについては注視していきたくおぼひている次第です。

○太田参事官 後藤委員長、ありがとうございます。それから、御質問をいただきましたユーチューブで御覧の皆様も、御質問いただきまして大変ありがとうございます。質疑応答は以上とさせていただきますと思ひます。

それでは、ただいまから15時10分まで休憩とさせていただきます、15時10分から、第2部といたしまして、第1部の基調講演の内容なども踏まえながら、パネリストの皆様にはパネルディスカッションを行っていただきたいとおぼひしております。

それでは、15時10分の再開までしばらくお待ちください。

(休憩)

○太田参事官 それでは、定刻になりましたので、第2部のパネルディスカッションを始めます。

本日のパネルディスカッションのコーディネーターを御紹介いたします。コーディネーターは、消費者委員会委員であり、公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント相談員協会代表理事・副会長でいらっしゃる大石美奈子様です。

それでは、大石様、よろしくお願ひいたします。

3. 第2部 パネルディスカッション

○大石コーディネーター ただいま御紹介にあずかりました、公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント相談員協会の大石でございます。

本日は、多くの皆様に御視聴いただきまして、誠にありがとうございます。不慣れな進行となりますが、本日コーディネーターを務めさせていただきます。よろしくお願ひいたします。

4月に迫っております成年年齢引下げについて、本日は、異なる立場のパネリストの皆様から御意見を伺ひ、若年者の消費者被害の未然防止につなげていければとおぼひしております。

では、初めに、パネリストの皆様を御紹介いたします。



(大石コーディネーター)

横浜国立大学名誉教授の西村隆男様。
公益社団法人全国消費生活相談員協会専務理事の坪田郁子様。
消費者委員会委員であり、花王株式会社常勤監査役の青木秀子様。
早稲田大学法学部4年生の樋口未悠様。



(左から、西村パネリスト、坪田パネリスト、青木パネリスト、樋口パネリスト)

それから、行政機関からは3名の方に御参加いただいております。
消費者庁からは、消費者教育推進課長の吉村紀一郎様。
法務省からは、民事局参事官の笹井朋昭様。
文部科学省からは、総合政策教育局男女共同参画共生社会学習・安全課課長補佐の佐藤貴大様です。



(左から、消費者庁吉村パネリスト、法務省笹井パネリスト、文部科学省佐藤パネリスト)

第1部の後藤委員長の基調講演の内容を踏まえつつ進めていきたいと思っておりますので、皆様、御協力のほどよろしくお願いいたします。

本日のパネルディスカッションのテーマですが、お申し込みいただきました皆様からの事前アンケートを基に検討しまして、「成年年齢引下げが若年者に与える影響と行政が取り組むべき課題」とさせていただきます。大変幅広いテーマですので、3つに分けて議論を進めたいと思っております。

最初に、テーマ1としまして、成年年齢引下げの意義、懸念事項について。
次に、テーマ2として、若年者の消費者被害の実例と対処方法について。
最後に、テーマ3として、成年年齢引下げ後に行政が行うべき施策について、です。
それでは、早速進めてまいりたいと思っております。

では、**テーマ1、成年年齢引下げの意義、懸念事項について**、パネリストの皆様にご意見を伺ってまいります。

最初に、法務省の笹井様に、成年年齢引下げの意義や主な変更点、これまでの取組

状況等について御説明いただきたいと思います。

笹井様、カメラとマイクをオンにしてお話しください。また、画面の共有もお願いいたします。

○笹井パネリスト 法務省民事局で参事官をしております笹井と申します。本日はよろしくお願ひいたします。

それでは、資料に基づきまして御説明させていただきたいと思います。

御承知の方が多いかと思いますけれども、念のため成年年齢とは何かというところから御説明をいたしますと、まず、一人で有効な契約をすることができる年齢として定められている、そういう意味が1つございます。今までは、18歳、19歳の方は未成年でしたので、未成年の方は親権者の同意が得られないと契約ができません。もし同意のないまま契約をした場合には、取り消すことができることとされておりましたが、この年齢が20歳から18歳に引き下げられることによりまして、18歳、19歳の方が一人で有効な契約をすることができることとなります。

また、親権に服することがなくなる年齢も20歳から18歳に引き下げられるということもございます。

1つ目の契約年齢と関わることですけれども、課題として懸念されているものの1つが、課題①とございますけれども、消費者被害の拡大という点でございます。

今までは、18歳、19歳の方がもし何か契約をしてしまっても、そこで、それがまずい契約だったと気が付けば、後から取消権を行使することができる。年齢だけ、18歳、19歳であったということさえ言えば、契約をなかったことにすることができるということでしたので、仮に不当な契約を締結していたということであったとしても、取消しをすることによって元に戻せたということになるわけですが、それが未成年者取消権を行使することができないということによって、若い方々の消費者被害が増えるのではないかとということが懸念されているということでございます。

もう一つの課題としては、今日のテーマとは直接関係ないかもしれませんが、自立に困難を抱える方が更に困窮してしまうのではないかと。親権、親の権利と書いておりますけれども、今までは親の保護というか、父母が未成年者の面倒を見ていくという義務のようなものがあつたわけですが、そういった親権に服さないことになるために、自立に困難を抱える方が更に困窮するのではないかとという問題も指摘されていたところでは。

特に消費者被害の拡大という点につきましては、私ども法務省もそうですし、様々な関係省庁とも連携しながら対策を進めてまいりました。ごく一部ですけれども、代表的な例を資料にまとめております。

1つは、今年の1月から集中的に行っているキャンペーンでして、御覧になった方も多いかもしれませんが、テレビCMや各種SNS、もちろん政府広報室のウェブサイト等におきまして、若い方々に人気のアニメとタイアップしたような形で、成年



年齢の引下げについて、あるいは注意点といったことについて周知活動を行っております。

2つ目、「大人への道しるべ」と書いておりますけれども、これも法務省のほうで製作しているウェブサイトとして、主として若い方々を対象といたしまして、スマホなどでアクセスしやすいようにした上で、若い方々に社会に出る前に知っておいていただきたいこと、例えば契約のこととか、消費者被害のこととか、また、こういったものに限らず、若い方々が巻き込まれがちなトラブルとして SNS の問題といったものを取り上げておりまして、漫画とかクイズを通じて知識を増やしていただけるという意図で作ったものでございます。この内容は、労働法規や少年法といった新しいコンテンツも 1 月から拡充しております。そのほか、法務省のほうでもツイッターを活用するなどの形で注意喚起に努めてまいりました。

非常に簡単ですけれども、時間が限られておりますので、差し当たりは以上とさせていただきます。ありがとうございました。

○大石コーディネーター 笹井様、ありがとうございました。

ただいま御紹介いただきました「東京リベンジャーズ」のアニメーションは私も拝見いたしましたけれども、大変熱い物語になっております。本日御視聴の皆様にも是非御覧いただければと思います。

また、なかなか気がつかない点として、自立に困難を抱える若者が、更に困窮するおそれがあるということも大変重要な御指摘だと思ってお聞きしておりました。ありがとうございました。

それでは、続きまして、成年年齢引下げの意義、懸念事項につきまして、専門家のお立場から、横浜国立大学名誉教授の西村様に御意見をお伺いしたいと思います。

それでは、西村様、カメラとマイクをオンにしてお話してください。

○西村パネリスト ありがとうございます。



長年、消費者教育の実践、研究に携わってまいりました者でございます。

これまで消費者保護の政策として、特定商取引法や消費者契約法といった特別法でもって、市場において弱い立場に置かれた消費者を守ってきたわけです。ところが、今回の民法改正による成年年齢引下げは、もちろん一般法である民法であります。これまで未成年者の消費者トラブル解決の言わば伝家の宝刀、先ほど後藤委員長が強力な武器とおっしゃっておられましたけれども、この未成年者取消権から 18 歳、19 歳の青少年を離脱させるものであります。

これは言うまでもありませんが、憲法改正に端を発している、それに必要な国民投票法の制定、その後の改正により投票権年齢を 18 歳としたこと、さらに、それに続く公職選挙法で若者の政治参加を促すとして選挙権年齢を 18 歳とした、そして今般のそれらの年齢との一貫性・簡便性という政府の説明によって、民法成年年齢引下げ、そして少年法の特定少年の制定へとつながっているということです。

一貫性としながらも、飲酒・喫煙など幾つかの法令は 20 歳のままであります。また、御承知のように多くの自治体では、成人式は「二十歳の集い」というような名前で従来と同じ 20 歳で実施するというを決めているようであります。

今回の改正に当たって、果たしてどれだけ十分な審議が行われてきたか、これに私は疑問を持たざるを得ません。

法務省見解は、18 歳を責任ある主体として積極的役割を果たすことが期待される立場としていますが、成年年齢を引き下げて、18 歳、19 歳にリスクを取らせることにどれだけ意味があるか、非常に疑問が多い。

これに対して、私の専門分野である消費者教育に大きな期待を寄せられているようですが、圧力さえかかっているという印象を受けてしまいます。学校教育で契約に気を付けなさい、慎重にと言っても、クレジットやローンの CM で御利用は計画的にとか使い過ぎに注意しましょうと流すレベルしか無理だと思います。それらは教育といえるのでしょうか。

教室では静かにとか、廊下を走らないとか、こういった学校のマナーを唱えることと何ら変わらないのではないかと。むしろ消費者問題、消費者被害の根底にあるもの、なぜそういうものが起きるのか、なぜ市場にそういった悪質商法が存在するのかといったことをきちんと理解させなければ意味はないと思います。

そうは言いながら、あと 2 週間後に迫った 18 歳成人です。それによる若者の消費者被害という予想される最大のリスクを最小化しなければなりません。そのためには、常に疑って見る、おかしいなと思う。消費者教育ではクリティカルシンキング、批判的思考と言いますが、何かそれはおかしくないか、世の中間違っているのではないか、何事に対しても疑問に思うくせを小さいうちからしっかりと養うことが求められていると考えます。

日本人は、一般に同調志向が強い国民性だと言われます。今はみんなこれを持っているからとか、普通なのだからとか、誘われても流れに巻き込まれない、おかしいのではないかと世の中を疑ってみる、そうした思考の訓練こそ教育の現場で必要なのではないかと、そういうふうにも今、思っている次第です。

取りあえず以上でございます。ありがとうございます。

○大石コーディネーター 西村先生、ありがとうございました。

長年、消費者教育に携わってこられた先生ならではの今回の民法改正に対する厳しい御意見をいただきました。また、今の若者にクリティカルシンキングという教育が必要なのではないかと貴重な御意見をいただきました。ありがとうございました。

それでは、今の西村先生のお話なども受けまして、実際に若者の立場から、今回の成年年齢引下げに対する期待や懸念をお聞きしたいと思います。

早稲田大学の樋口様、いかがでしょうか。カメラとマイクをオンにしてお話しただけですでしょうか。

○樋口パネリスト 早稲田大学の樋口未悠です。

本日は、ディスカッションのテーマについて、若年者の立場から意見を述べさせていただきます。よろしくお願いします。

私自身は、年齢は22歳なので、今回の成年年齢引下げについては、特に直接的な影響というものはあまりなくて、法学部として4年間、成年年齢引下げがどのように影響していくのかというのを学んできた経験があります。



また、私は22歳なのですが、妹が19歳で、直接この成年年齢引下げの影響を受ける年齢です。そして、妹と私は2人で同居しておりますので、妹が今どのような状況で大学生活を送っているのか、そして18歳、19歳の子が成年年齢引下げについてどのように感じているのかを、姉という立場から考えることができるのが、私が今回の意見について特性があるのかなと思いました。

成年年齢が引き下げられることについて、ニュースやテレビなどを拝見している中で、クレジットカードの作成とかが一番、成年年齢が引き下がる年代に影響があるテーマとして挙げられているのをよく見ます。クレジットカードの作成について、私が20歳又は18歳のときにどうだったかなということよりも、今の18歳、19歳の子を考えたときに、今の18歳、19歳の子は、SNSとかで様々な世界を知ることができる、これによって自分の置かれている環境又は外見や持ち物とかにコンプレックスを抱きやすいのではないかと思います。そして、女性ですとエステとか、男性ですと高額な買物が多いかもしれませんが、これが欲しい、通いたいと思う方が増えていまして、自分の理想に近づきたいと思うあまりに、収入と支出のバランスを理解せずにお金を遣ってしまうということ、契約をしてしまうということが増えるのではないかと思います。

これは妹の実際の経験なのですけれども、19歳の妹が自立する、親元を離れるに当たってクレジットカードを作る際に、クレジットカードとデビットカードとキャッシュカードの違いが分からなかったのです。このように、22歳の私でも理解できること、そして大人であれば誰もが理解をして生活しているようなことが、実際、18歳、19歳の子が理解するのはとても難しいということをも自分でも改めて実感しました。

そして、これまで20歳で成年となっていました、20歳といいますと大学生や専門学校を卒業した年齢、そして働いている方も多いと思うのですけれども、親とクレジットカード等の利用について話し合う時間が取れると思うのです。ですが、18歳というところちょうど進路について考える時期、そして進路に向けて頑張っている時期でありますので、親とそのような自分の生活に密接した問題について話し合う時間が十分に取れるかといったら、少し難しいのではないかと思います。

ですから、親に話合いの時間を任せるのではなくて、学校が、自分の学校に成年に達した生徒がいるということを改めて自覚していただいて、何か新しく取組をしてもらうことが必要なのではないかと感じました。

以上です。

○大石コーディネーター 樋口様、ありがとうございました。

19歳の妹さんを持たれているお姉さんの立場として、とても妹さん思いのいろいろな貴重な御意見を伺えたと思います。

先ほどのクレジットカードとデビットカードとキャッシュカードの違いについてですが、確かに高校の家庭科の教科書にも出てきたりはするのですが、果たして大人でもどのくらいきちんと理解しているか、というのはなかなか難しいところで、そういう点も、今後更にいろいろと周知啓発が必要な状況なんだなと思いついておりました。ありがとうございました。

それでは、ここでほかのパネリストの皆様、今までのお三方のお話を聞きながら、何か御意見、御感想などがあればいただきたいと思いますが、いかがでしょうか。御意見のある方は、カメラとマイクをオンにしてお話しただけであればと思います、いかがでしょうか。

では、お手が挙がらないようですので、私のほうから御指名をさせていただきます。

今、樋口さんのほうから、受験生であることによって家庭での成年年齢引下げに向けての対話が難しいというようなお話がありました。そうしますと学校現場など、周りの大人がもっといろいろな面でフォローしなければいけないと思うのですが、その辺りにつきまして、西村先生、先ほどのお話の続きになりますけれども、大人としては、どのようなことに気を付けていかなければいけないか、何か御教示いただければと思います。

○西村パネリスト 結局、家庭の中で常にどれだけ話合いができていくかということにかなり影響することになると思うのです。家庭の中で会話がある程度できている、そういう親子の関係性であれば、親御さんが意識的に、誕生日が来たら、もうあなたは成人になるのよ、自覚はできているのというようなことで、先ほど樋口さんがおっしゃった、クレジットカードとキャッシュカードとデビットカードはどう違うかあなたは知っているのかというような話をしていただければ非常にありがたいと思うのですが、なかなか家庭の中でも落ち着いてお話をするような時間ができにくいのだろうと思うのです。

そうはいっても、間もなくスタートする成年年齢引下げということがあるわけですから、そのリスクを最小限に抑えるという意味で言えば、親御さんが意識的にこの問題を家庭の中で話していただく、これよりほかにはないのではないかと。少なくとも、今度高校3年生になるとか、あるいは大学に進むとか、18歳、19歳の方たちが進学をされるときに、同時に成人になるわけですから、そのことを話題にして送り出す、そういうことを親御さんが意識をする。

また、親御さん同士でも、大人同士が成年年齢引下げのことを意識的に話題にする、そういうことを是非ともしていただきたいと、そんなふうに思います。

回答になったか分かりませんが、以上でございます。

○大石コーディネーター 西村先生、急な振りで申し訳ありませんでした。具体的にお答えいただきまして、ありがとうございました。

それでは、ほかにはどなたかいらっしゃいますでしょうか。大丈夫でしょうか。

では、ここでテーマ1の成年年齢引下げの意義、懸念事項について、簡単にまとめさせていただきます。

今まで皆様にお話しいただきましたように、成年年齢引下げの意義といたしましては、既に選挙権も18歳からとなっておりますが、18歳、19歳の若者の自己決定権を尊重し、若者の社会参加を促すことによって、社会全体の活性化につなげるという意味での期待は大変大きいと思っております。

一方、皆様から御発言がありましたように、18歳、19歳には未成年者取消権がなくなります。ということは、消費者被害に対する抑止効果もなくなり、これまで20歳代初めで起こっていたような多くの消費者被害が、今後は18歳、19歳へと拡大するのではないかという大変懸念が示されました。

若年者が悪質な消費者被害を避けるためには、若者自身が被害を避ける方法を学んでおくこと、また、消費者被害に遭ってしまった場合の対応策を学んでおくことが大変重要であろうと思えますし、最後に西村先生からお話がありましたように、周りの大人、親もそうですし、我々大人同士が今回の成年年齢の引下げをしっかりと認識して話し合っておくことも重要だと感じました。

そこで、次は若年者の消費者被害の実例と対処方法について、パネリストの皆様から御紹介いただきたいと思えます。若者自身が、また、周りの大人がどう対応すべきかについて皆様と考えてまいります。

それでは、続きまして、**テーマ2、若年者の消費者被害の実例と対処方法について**ということで、まず、消費者相談の現場からトラブルの事例につきまして、公益社団法人全国消費生活相談員協会の坪田様に御紹介いただければと思えます。

坪田様、カメラとマイクをオンにしてお話しいただけますでしょうか。また、投影資料も共有いただけますか。

○坪田パネリスト ただいま御紹介いただきました坪田でございます。



相談現場から、若年者の特徴的なトラブルについて御紹介いたします。

まず、その1、テーマはお金です。

友人から、55万円のバイナリーオプションのソフトを利用すれば楽に稼げる、借金してもすぐ元が取れると勧められました。友人も一緒にやると言うので、その場の雰囲気流されて、消費者金融4社から50万円を借りて支払いました。

ところが、全然もうかりません。友人にもうからないと言うと、人を紹介すると報酬があるので、それを軍資金にして稼げばいいと言われました。

しかし、人を誘えないので解約したい。

このようなケースでは、結局、もうかるどころから借金だけが残し、友人を誘えば友人までも失うこととなります。

この例のほか暗号資産など、よく分からないけれども時代の先取りをしているよう

な言葉が飛び交ったりしております。

では、次です。その2、テーマは美です。

ネット広告を見て、美容クリニックに行き、無料カウンセリングを受けました。キャンペーン価格と勧誘されて、48万円の脱毛コースを契約しました。

その後、通えなくなり、解約を申し出たところ、同意書にあるとおり、解約はできないと言われました。どうしても希望するならば、キャンペーン価格ではなく正規料金で清算をされると言われ、返金額が少ないので納得できませんという相談でした。

無料カウンセリングという言葉に話を聞くだけと思って出向いていきますと、みんなきれいになっているみたいに、こう言われてしまうと、どうしても心が動いてしまいます。高額だと躊躇しますと、カードを持っている？だったら分割できますよと言われます。きれいになるための施術を否定することではありませんが、願望とコンプレックスを突かれて、じっくり考えずに契約してしまうことがあるようです。

しかし、期待したとおりの効果がなかったり、途中で通えなくなったりすることもあります。支払いも楽ではありません。さらに、やけどなどの危害が発生すると、痕がなかなかきれいに消えない。せっかくきれいになるための施術だったのですが、深刻な被害になってしまうこともあります。

この美容関連のトラブルですけれども、最近ではひげ脱毛など男性からの相談も増えています。これも社会の変化、時代の変化を感じております。

それから、ダイエットや筋肉増強といった美容関連のサプリメントのネット通販による定期購入トラブルもあります。初回は安いお試し価格で買えますので、10代後半の方からの相談も少なくありません。

では、その3です。テーマは新生活です。

お金や美に対しては興味がないから自分は大丈夫だと思っている若年者の方でも、進学や就職を機会に一人暮らしを始めるときには、賃貸アパートやインターネットなどのインフラの契約、また、地域によっては車が必要なこともあると思います。

これまでも新生活に関する消費者トラブルを消費生活センターでは受けておりましたけれども、4月1日以降は、大人となると同時に、人生において初めての契約という場面がたくさん待ち構えていると思います。

それから、若年者のトラブルに共通している点ですが、これらに関する情報収集の方法、それから勧誘の入り口にインターネットが利用されていることです。あたかも自分に語りかけてくるようなSNSのダイレクトメッセージに、つい、相手と気持ちがつながっているかのような錯覚を起こしてしまい、申し込んでしまったり、実際に会う約束をしてしまっているケースがあります。

最後に、対処方法ですけれども、消費生活センターに御相談いただきますと、未成年者の方の場合は、未成年者取消権の行使であるとか、また、特定商取引法、消費者契約法などの法律に基づいて、自主交渉のアドバイスをしたりあっせんをして、被害の回復のお手伝いをしております。

しかし、脱法的な取引も見受けられます。それから、事業者と連絡が取れなくなっ

てしまうと、どうしようもないです。そういうことから、やはり被害に遭わない未然防止が非常に重要だと感じております。

現代は情報が非常にあふれています。だからこそ、リテラシーの向上、そしてたくさんの方の情報の中で分からないことがあったならば、質問をし、ノーと言うべきときにはしっかりとその意思表示をする、言葉に表す力も非常に大切だと、相談現場で若い方からのお話を伺っていて日々感じております。

以上でございます。

○大石コーディネーター 坪田様、ありがとうございました。

先ほどの第1部の後藤委員長のお話の中でも国民生活センターでの事例が出ておりましたけれども、若い人たちの間では、お金、それから美容も、かつては女性が中心だったものが、若い男性のトラブルも増えているということで、この辺りが今後更に増えるのではないかと気になるところです。

それから、最後にお示しいただきました、4月1日以降、大人として初めて契約する際には、これも後藤委員長のクイズにもありましたけれども、いつが契約の成立になるのか、その理解が不足しますといろいろなトラブルに巻き込まれてしまうのではないかとということをお話を聞きながら思いました。

あと、何よりも今の若者の特徴として、先ほど樋口様からのお話しにもありましたが、樋口様が20歳になった頃ともまた違う、新しいSNSの世界というのが若者の間には広がっていて、それがいろいろなトラブルの原因になっているということ、今のお話を聞いて大変納得いたしました。ありがとうございました。

それでは、次に、消費者委員会委員でもあり、事業者団体においても消費者問題に取り組んでこられました青木様に御意見をいただきたいと思っております。

青木様、カメラとマイクをオンにしてお話しいただけますでしょうか。

○青木パネリスト 皆さん、こんにちは。消費者委員会の委員も務めております、花王の青木です。

今日、成年年齢引下げについて様々な皆さんと意見を深めるという非常にいい機会だと思っておりますが、どうしても暗いお話が中心になってしまうなということを感じています。



事業者の取組ということで、私自身というよりは、事業者も結構一生懸命取り組んでいるという事例を少し御紹介させていただけたらと思います。

まず、こういういろいろな消費者のトラブルのときに、悪質業者と事業者がイコールのようなお話になってしまうのです。これは最初に前提をはっきりしておきたいなというふうに思うのですが、事業者は事業をしている、あるいは結局消費者の皆さんから信頼とか支持がなければ事業者自身も成長できないですし、続けられないという、大前提はこれだと思うのです。ですから、多くの企業なり事業者は健全な活動をしているし、社会のお役に立ちたいということも、皆さん非常に熱心に取り組んでいる。

今回の成年年齢引下げも、西村先生はじめ、いろいろな課題がありますが、若い力、社会にとって早く自立して、積極的に関与してもらって、活力ある社会を作っていく力になってほしいなという、あえて期待という言葉にしましたけれども、これは是非みんなでこういう方向へ持っていったらなという気持ちを持っております。

ただ、懸念されているように、今の坪田様のお話でも事例が出ておりますけれども、本当に悪質な業者、悪質な手口ということで、社会経験が少ない若年者は判断力や知識がまだ不足しているし、とにかく狙われやすい、ここを一つ何とかみんなで防ぎながらできないかということで、先ほど坪田様からお話が出ましたが、お金に関するトラブル事例が本当に多いということで、今日は金融業界の取組の事例だけここで示しております。

私自身は金融業界ではないのですが、業界もいろいろなところ、規模も地域もいろいろなところを含めて、特に金融業界ではここ数年、関係省庁と連動して様々な活動をされているので、それを少し御紹介したいと思っております。

まず、日本貸金業協会と書かせていただいておりますが、いわゆるノンバンクローンとしてあるのですけれども、先ほど出ていましたが、実際に成年年齢が引き下げられても、きちんと判断ができるかどうかとか、収入としてローンを借りる、経済的にある程度それができるのか。与信とか、過剰な債務を避ける、こういう辺りはむしろ若年者の皆さんに対しては従来よりもしっかりと内容を確認させていただくという方向で、自主的なガイドラインも既に策定されたりしております。

クレジット協会もそうなのです。どちらかというところ、今度若年者になられた方は、安定した収入はありますか、経済的にも大丈夫ですかということからは従来以上に確認した上で、実際に発行するなり手続を踏まえるという流れを従来よりも強化しようとしております。

銀行協会も今言ったようなことをやるとともに、当面は、カードローンは成年年齢が引き下げられてもしばらくそのままを継続しようという協会もあります。

それぞれの団体で自主的なガイドラインとか、お互いに会員の事業者には要請を出す。これによって、ここに入っている皆さんは、こういうスタンスの動きは一つの業界としてできるのです。

例えばこういう協会に入っていない悪質な事業者が出てきたりしても、まずはこういう会員になっているかとか、こういうお話があるかということ調べていただく手段になるかとは思いますが。

それぞれ表の右に書かせていただきましたが、若年者の皆さんに向けた注意喚起や啓発は、先ほど来、4省庁でも全力キャンペーンということなのですが、業界でも非常に積極的に取り組んでいます。

ただ、何も18歳、19歳だけではなく、後藤委員長も言われていましたが、20歳、21歳、22歳の若年者については、注意喚起の特設サイトを設けて、若者を狙う悪質業者に注意とか、悪質な手口はこんな手口ですというように、具体的に漫画を使って、どのような勧誘が入ってくるとか、どういうことを言ってくるという危ないところは

具体的に分かりやすい情報提供がされています。

それとともに、実際には困ったときに悩まずに御連絡くださいということで、それぞれの相談窓口が設置されています。

この辺のところは、ここ数年間、また、4月前までの今年に入ってから更強化されているところです。

ただ、実際に被害が発生する前に、これはどうかなど。契約のベースはお互いが信用できるかということがまず一つありますので、いろいろな相手がどういうふうに信頼できるかということも含めて、誰かに相談するというのは、大人になろうが、幾ら社会経験を積もうが、迷ったときにはいろいろな人の意見を聞く。最後はもちろん自分の責任で決めるということなので、いろいろな人に相談できる環境を社会で作っていくことがすごく大事だと思います。

坪田さんがおっしゃっていますように、各自治体にある消費生活センターや国民生活センター、あるいは消費者庁、トラブルが起こったときだけではなくて、この話はちょっと危なそうなのだけでも大丈夫でしょうか、どう調べればいいでしょうかという相談が気軽にできるようなところ、人によって、御家族の中でできればそれでいいですし、誰か信頼できるところがなければ、今のようなそれぞれのところを使って事前に相談しながら、最後は自分の考えで決めていく。実際に問題が起こったときも諦めないで、すぐに相談する。対応すればいい。学生の皆さんも一人で暮らすということも増えたりしていますので、気軽に相談したりする人が身の回りにいない、孤立しているケースもありますので、事業者もいろいろな窓口を作って受け付けられるようにしていますので、こういう取組で、是非皆さんに豊かな生活に向かっての一步、成年年齢が引き下げられたからといって、すぐに賢い大人でやっていけるわけではないので、いろいろな経験をしながら、ここは社会全体でサポートしながら、自立した消費者の皆さんを育てていっていただけるような取組を更に続けられればなと思っています。

以上です。

○大石コーディネーター 青木様、ありがとうございました。

本日は金融業界のお話でしたけれども、会員事業者への自主的取組の要請ですとか、直接若者に向けたいろいろな注意喚起が事業者様の間で行われているということがよく分かりました。更に多くの事業者様に、今後、消費者志向経営の一環として取り組んでいただけるとありがたいと思います。

それから、最後にお話しいただきましたように、何よりも、若い人たちに躊躇せずに相談をしてもらうことが重要だなと思いました。私たち周りの大人は、その環境も整えていけばいけないと思った次第です。ありがとうございました。

それでは、ただいまのお話について、パネリストの皆様、御意見、御感想などがあれば、カメラとマイクをオンにしてお話しいただきたいのですがいかがでしょうか。どなたかいらっしゃいませんか。

いらっしゃらないようでしたら、また私のほうから振らせていただきます。樋口様、

先ほど妹さんの事例などをお話しくださいましたけれども、実際に消費生活センターに寄せられているいろいろな相談事例などを御覧になって、どのようにお感じになりましたでしょうか、何か感想などありましたら、是非お聞かせください。

樋口様、お願いします。

○樋口パネリスト 青木様の発言を聞いて思ったことが、やはり狙われやすくなることはしょうがないことで、狙われることを防ぐよりも、悪質な手口を使ってくる人がいるということは仕方ないというふうに、言い方は悪いですが諦めて、20歳以上の方もですけれども、このような環境から特に18歳、19歳をどのように守っていくかについて行政機関に重きを置いてもらうということが大事だなと思いました。

どうしても狙われやすいですし、逆にそれがいいふうに働くことも少なからずあると思うのです。なので、気軽に消費者問題について相談できる場所を、若年層がよく行く場所、ショッピングモールや大学、高校に常に置いておくことは難しくても、点在でもいいので置いておくことで、気軽に相談できる、気軽さということが大切なのではないかと思いました。

以上です。

○大石コーディネーター ありがとうございます。

おっしゃるように、若者が気軽に相談できる場所を若者が利用しやすいところに準備するというのは、大人の責任だと思います。御意見ありがとうございました。

青木さん、お願いします。



(青木パネリスト・樋口パネリスト間の対話)

○青木パネリスト 樋口さん、私は直接お話を聞ける機会がなかなかないので、今日は非常にいい機会だなと思って、今、お話しいただいたのですけれども、逆にこういうものを作れば使いやすいですよとか、どういうふうにやれば気軽にできますよというのは、どちらかというところ、デジタルとかの環境ではない中で育った大人たちが考えるよりも、樋口さんはすごく近い世代なので、逆に言うと18歳、19歳の皆さん自身で、こういうところにこういうものを作ってくれたらすごく使いやすいのにとか、こういうふうにやればもっと気軽にできるのにとか、そういうふうにお考えがあれば是非聞かせてほしいし、そういうことで動いていただけたらうれしいなと感じるのですけれども、いかがでしょうか。

○大石コーディネーター 青木様、御質問ありがとうございました。

では、樋口様、またカメラとマイクをオンにしてお願いできますか。

○樋口パネリスト ありがとうございます。

今お話しただいて、短時間でしか考えられなかったのですが、ほかのものに興味移らない環境だと、例えば案内とか書面とかに興味を持つと思うのです。最近、私が絶対にこれを読むなと思った環境が1点ありまして、それは新型コロナワクチン接種会場です。新型コロナワクチンの接種会場は、自分の体の変化に敏感ですし、私は携帯をいじる暇がなかったのです。私が2回目、3回目を打った中で、いつ副反応が来るか分からない恐怖というものにもちょっと慣れている中で、接種した後に待機場所があるではないですか。そういうときに、携帯を見ると何か気分が悪くなるのではないかと、掲示されているものにすごく目を通していたので、その掲示物の内容について暗記している部分がありました。今、大学生が春休みに入っているので、私含め、今の時期を使って接種をする人も多いと思うのです。見るものがないけれども暇な時間だと、タイムリーな場所かというと、接種会場かなと思いました。浅はかですが、以上です。

○青木パネリスト ありがとうございます。

あと SNS とか、皆さんが使っているツールを含めて、届きやすさ、使いやすさ、相談しやすさを是非我々も考えていきたいと思えます。ありがとうございました。

○大石コーディネーター 青木様、樋口様、ありがとうございました。とてもいいディスカッションができたのではないかと思います。

若者自身が消費者被害を未然に防止し、また、被害に遭った場合においても適切に対処する方法を学んでおくことが大変重要だということ。また、その機会を私たち大人はいろいろなところで作っておく必要があることを、今のお話の中で理解できたと思えます。

そこで、次に行政機関の方々に、若者への消費者教育の対応状況について御説明いただきたいと思えます。まず、消費者教育全般の対応状況については消費者庁の吉村様から、次に、学校現場での対応状況について文部科学省の佐藤様からお話をいただきたいと思えます。

では、まず消費者庁の吉村様、カメラとマイクをオンにしてお話しいただけますでしょうか。

○吉村パネリスト よろしくお願ひします。消費者庁消費者教育推進課の吉村と申します。



私のほうからは、成年年齢引下げに向けた消費者庁の消費者教育の観点での取組について御説明をさせていただきます。

こちらの資料につきましては、今年の1月に総理も御出席の関係閣僚会議において取りまとめられました政府全体の施策でございまして、若年者の消費者被害等を防止するための主な施策という形で取りまとめられたものでございます。

上から教育、真ん中の広報・啓発、下の関係業界への働きかけというところを関係省庁が取り組んでいくということが施策として取りまとめられたものでございまし

て、もちろん消費者庁の取組だけではございませんでして、細かくは御説明いたしませんけれども、新学習指導要領とか法教育、あるいは金融リテラシー教育といったような他省庁の取組も当然のごとく含まれているところでございます。

消費者教育の取組につきましては、後藤委員長などからも御紹介がございましたけれども、消費者庁だけではなくて法務省、文部科学省、金融庁との連携の下に、成年年齢引下げに伴う消費者教育全力キャンペーンということで今年度は取り組んでいるところでございます。

内容といたしましては、下のほうでございまして、大きく4つの柱でございまして、地方公共団体・大学等への働きかけ、関係団体への働きかけ、イベント・メディア等を通じた周知、それからコンテンツの充実・活用の促進という形で取り組んでいるところでございます。

消費者庁の取組の主なものを取りまとめておりますのがこのスライドでございまして、地方公共団体、大学等への働きかけといたしましては、例えば地方消費者行政強化キャラバンというような形で、地方公共団体を訪問させていただいて、直接働きかけをさせていただいております。

こういった取組がございまして、地方公共団体のほうにおかれましても、4月に向けまして様々な取組を今、実施いただいていると思っております。

また、直近では、4つ目の大学生協連との連携という形で、大学生協連さんのほうに御協力いただきまして、大学生協の店舗なり食堂なりで、ポスターを貼っていただいたり、チラシを配っていただくようなことをお願いさせていただいているところでございます。

また、学校教育での実践的な消費者教育を促しているところでございまして、その実績としては、2018年度は38%だったところが、昨年度、2020年度には86%まで上がってきているというところでございます。

関係団体の働きかけは、様々な団体の働きかけをこれまでやってきているということですし、イベント・メディアを通じた周知につきましては、ゆりやんレトリィバァさんの音楽に合わせた動画を若い方に投稿いただくような取組、東京ガールズコレクション teen という若い方がたくさん見ておられるようなイベントでのステージをやったこと、さらに、直近の3月からではございますけれども、4つ目のコンビニエンスストアとの連携というところで、コンビニエンスストアのレジ画面とかサイネージのところに、4月から成年年齢引下げになりますということを表示いただくとか、店内放送でアナウンスを流していただくということを、コンビニエンスストアさんに御協力いただきまして、3月から全国の店舗で実施していただいているということがございます。

また、コンテンツの充実・活用の促進といったところでは、様々な動画、チラシ、ポスターに加えまして、教材などの活用も進めているという状況でございます。

今の消費者庁の取組としては以上でございまして、よろしくお願いたします。

○大石コーディネーター 吉村様、ありがとうございました。

消費者庁におかれましては、2018 年から様々な取組を精力的に行っておられるということ、今の御説明で大変よく分かりました。

先ほどのコロナ会場ではないですけれども、コンビニのレジの画面は、確かに多くの皆様が毎日のように御覧になるので、そこでの周知は、大変画期的な取組だと思ってお話をお聞きしておりました。

とはいえ、今回、新型コロナウイルスの影響もあり、なかなか計画どおりに周知が進まなかったということもあるのではないかと思います。続きまして、学校現場での様子につきまして、文部科学省の佐藤様、お話しいただけますでしょうか。カメラとマイクをオンにしてお願いいたします。

○佐藤パネリスト 文部科学省男女共同参画共生社会学習・安全課の佐藤と申します。よろしくお願いいたします。

私のほうからは、民法の改正が行われてからこれまでの間、文部科学省としましても若年者への消費者教育の推進について取組を行ってきたところでございますので、簡単に触れさせていただければと思っております。



主に学校教育の関係につきましては、およそ 10 年に 1 度改訂されます学習指導要領、全国の学校で具体的にこういった内容を教えていくといったことを定められているものでございますが、この学習指導要領が 2020 年度より小学校、中学校、そして高等学校につきましてはこの 4 月から順次新しい学習指導要領になっていくという状況でございます。消費者教育に関する内容につきましても、改訂に当たっての重要な改善事項の一つとして内容が充実されてきているところでございます。

具体的には、例えば小学校家庭科において、売買契約の基礎など、買物の仕組みや消費者の役割について理解することとか、例えば中学校の技術・家庭科においては、消費者の基本的な権利と責任について理解するという、高等学校の家庭科においては、消費者の権利と責任を自覚して行動できるように、消費生活の現状と課題、消費行動における意思決定や契約の重要性について理解するというようなことなどが盛り込まれているところでございます。それに合わせまして、被害の防止とか救済関係につきましても、指導要領の解説の中において、そういったものについても触れるようにと規定されているところでございます。

高等学校の学習指導要領につきましては、実は本年 4 月から新しい学習指導要領になることになっております。ですので、この 3 月まではこれまでの学習指導要領に基づいて授業などが行われてきているところでございますけれども、消費者教育の関係につきましては、既に平成 30 年度以降の入学生については、新しい学習指導要領の契約の重要性及び消費者保護の仕組みに関する内容を先行して行うようにという案内を、文部科学省のほうから全国の教育委員会などにさせていただいているところでございます。

また、令和 2 年度以降に入学された学生さんは、高等学校在学中に 18 歳成年になるということから、それまでに、具体的にはそれぞれ 1 学年、2 学年のうちに、先ほ

ど申しました消費生活に関する内容を履修させるようにするといったことなど、高校生が成年年齢に達する前に、より充実した消費者教育を学習する機会を確保しているところでございます。

そのほか、授業を行う先生方に向けて、消費者庁さんが作られている消費者教育の教材、『社会への扉』の活用を促進すること、あるいは消費生活相談員や弁護士の方など、実務経験者などの外部講師の活用といったことを推進すること、あとは独立行政法人教職員支援機構というところがあるのですけれども、そちらで作成している消費者教育についての教員用の研修動画の活用を促すこと。また、これから学校の先生になる、教員を目指す学生さんに対して、全国の教育課程を置く大学に対して、消費者教育の充実について周知することなどの取組を全国の教育委員会や大学に対して行っているところでございます。

このように成年年齢の引下げに向けて、全国の学校において既に消費者教育に関する取組は行われてきているところでございます。ただ、学習指導要領に基づいて実際の授業においてどのような内容を取り扱うかにつきましては、もちろん各学校の判断によることとなりますので、文部科学省としましては、新しい学習指導要領に基づきまして消費者教育が適切に行われるように、引き続き関係省庁や自治体、大学等とも連携して取組を行っていきたいと考えているところでございます。

まず、私のほうからは以上でございます。ありがとうございます。

○大石コーディネーター 佐藤様、ありがとうございました。

文部科学省の新しい指導要領に沿って、これからも、更に消費者教育を進めていただけるというお話でした。第1部の後藤委員長のお話にもありましたように、高校生だけに限らず、小学生、中学生、それぞれの段階に応じた教育を是非進めていただけるということで期待したいと思います。ありがとうございました。

それでは、テーマ2、若年者の消費者被害の実例と対処方法についてということで、ここで簡単にまとめさせていただきます。

坪田様から御紹介いただきましたように、20歳代の若者では美と金についてのトラブルが大変多いということで、今後、18歳、19歳にも拡大する可能性があることが大変懸念されます。

もちろん行政による法執行を強化すること、また、被害の未然防止に向けた事業者の取組も重要ではありますが、まずは若者自身が自立した大人になっていくことが大変重要であると考えます。そもそも被害に遭わないようにするには、特にネットが当たり前のZ世代においては、適切な情報収集や情報の正しい理解など、情報リテラシーを高める必要があると思います。

また、先ほど後藤委員長の御講演の中のクイズにもありましたように、契約のルールや金融についての正しい知識も必要となります。そして、西村様からのお話にもありましたように、批判的思考を持ち、自ら考え、判断する。そして、坪田様のお話にもありましたように、はっきりと意思表示ができる、そのような力を養っていくことが重要ではないかなと思います。

そうは言いまして、先ほど樋口様からもありましたように、小さな失敗を重ねることが若者の自立につながるとも考えられます。しかしそれが、取り返しのつかない大きな挫折にならないためには、消費者被害に巻き込まれた場合でも、安心して相談できる大人が身近にいること、それから、消費生活センターの存在、188のような相談窓口があることを知っておくことも大変重要です。

ただし、SNS 世代ですので、実際に相談するのはかなりハードルが高いと感じている若者も多いのではないかと思います。相談することが、自分のためだけではなく、同じように困っている人のため、また、被害の未然防止にもつながるということ、周りの友人の消費者被害も、他人事ではなくて自分事だとして捉える姿勢を身に付けることも重要ではないかと思いました。

私たち大人は、誰もがそのような若者を支える気持ちを持って見守り続けること、また社会的環境を整備すること、これも重要だと思います。そこで、次は成年年齢引下げ後に消費者行政が行うべき施策について考えてみたいと思います。

では、**テーマ3、成年年齢引下げ後に行政が行うべき施策について**、皆様に御意見を聞きたいと思います。

まず、専門家の立場から、西村様、今後必要な取組につきまして、是非カメラとマイクをオンにしてお話しくさいますでしょうか。

○西村パネリスト 今、御報告が幾つもありましたが、様々に懸念される消費者被害があるということで、確かに消費者教育の強化も非常に必要でありますけれども、まずは成年年齢引下げ、18歳成人の新制度が始まったということの周知徹底、啓発が何より大切だと思います。現時点で、大人の方々、子供を含め、18歳成人を全ての国民がどれだけ認識しているかというところが疑問な部分です。

マイナンバーカードの普及推進のために、政府は多額の広告宣伝費、メディアを使って流しています。先ほど1月からスタートしているというお話もありましたけれども、その1割でもいいので、18歳成人がスタート、契約は慎重になどの周知広報活動にもっと力を入れるべきだと思います。

それから、学校現場に関して、指導要領を改訂して、小学校から契約を教えることになっています。既に始まっています。中学、高校で悪質商法や消費者被害を学習させる。こうした消費者教育を充実させる。現に、先ほど消費者庁の方の御説明では、実践的な消費者教育を80%やっていると言うのだけれども、私は疑問符です、実践的ということはどう理解して、実施しているのか。5,000校ある高校の全てに問うているのか、内容、実態は全く不明でございます。

消費者教育を充実させるといいまして、限界があります。しかも、分厚い教科書のせいぜい1ページ、2ページ、3ページぐらいの中身に契約のことが書かれています。恐らく多くの先生方がおっしゃるのは、割いてもせいぜい1～2時間、高等学校でそのぐらいの授業時間しか充てられない。これで身に付くか。これは無理です。学校で消費者教育を徹底させるというのは、成年年齢引下げを執行した後始末というか、ある意味、尻拭いを先生方にさせようとしていると言っても言い過ぎではないと思

ます。

むしろ、被害の元を断つことです。被害を生みそうな行為をさせないことが重要です。これまで保護の対象で未成年者取消権を与えてきた年代に、確かな説明によって慎重な判断を求めるだけの責任を販売者の側に求めることです。どうやら既に消費者契約法の改正が準備されていて、今国会に上程されるようであります。幾つかの取引に関して、来年から施行できるように準備されているようではありますが、販売者には丁寧な説明の努力義務を課すということだけでありますし、説明をしなかった場合の罰則も求めないという原案では話にならない、もっと強化すべきであります。

私がむしろ心配しているのは、先ほど樋口さんの御発言にもありましたけれども、クレジット債務、借金です。銀行ローンが業界の申合せで20歳まで契約できないようにするということがありますけれども、クレジット契約、消費者金融のローンは18歳でできます。スマホの購入は、ほとんど例外なくクレジットカードによる分割です。最近ではクレジットカードではない、後払いアプリも市場の拡大が著しい。まさに樋口さんをはじめとする18歳世代、いわゆるZ世代、デジタルネイティブ、生まれたときに既にスマホがあった世代です。何でもスマホです。商品の購入も、音楽のダウンロードも、ゲームも、決済も全てスマホ。友人との会話も、見知らぬ人との出会いも、片手でワンクリック、そうした生活です。

これは、私に言わせれば瞬間消費型への志向が非常に顕著だと思うのです。繰り返し、契約は慎重に、クレジットは多重債務のリスクがあるということ、あるいは安易に人を信じない、疑う心を持つとキャンペーンを張るしかないと思うのです。

若者契約月間、こういうものを設けてもいいです。新成人契約月間、ヤング消費者ウィークでもいいです。何かしらキャンペーンを打つべきです。

早速、政府として本気で展開してはいかがでしょうか。若者専用の相談窓口を作る、こういったことでもいいかもしれません。

18歳、19歳の方は4月1日から自動的に、高校生は来月以降、誕生日を迎えるごとに次々と成人になって、送り出されていきます。待ったなし、間髪を入れず、新たな取組を速やかに実行されることを期待しております。

以上です。

○大石コーディネーター 西村様、ありがとうございました。

本当に長年、消費者教育に携わってこられた西村様ならではの辛口の重要なコメントをいただきました。ありがとうございました。

それでは、次に若者の立場から、行政に求める取組について、樋口様はいかがでしょうか。カメラとマイクをオンにしてお話しただけですでしょうか。

○樋口パネリスト 先ほど青木様の話の後に、行政に対して求めたいことという点で、気軽にできる相談場所ということをお話しさせてもらったのですが、気軽に場所ということで1点あるのが、行政がワクチンの接種の普及のためにアプリとか公式LINEを開いたケースが多かったと思うのです。私は電話が気軽だなと思うのですが、電話だと受付時間の制限があったりとか、若い人だと話すことが難しかったり、話す

ことに躊躇する、言葉で発することを躊躇する方が少なくないと思うのです。親には言えない、身近な人には言えないけれども助けてほしいという状況に陥ったときに、他人に話すことが難しいなと感じてしまう人も多いと思うので、先ほど西村先生のお話にもあったと思うのですが、生活の全てをスマホで完結できる18歳、19歳の世代、そしてこの日本の環境下では、いい意味でスマホで完結できるように、行政への相談もできるようになればいいのではないかと思います。

新型コロナウイルスの感染爆発によってキャッシュレスの普及が進んだと思うのですが、けれども、キャッシュレスによって、自分か今月幾ら使っていて、今自分が幾ら持っているのか、そして今日何円使ったのかが目で分からないようになってしまったと思うので、キャッシュレスの普及が悪い方向に進まないようにしていくべきだと思います。

ネット通販で後払い、ツケ払いが出てきたことに私もとても衝撃を受けていて、後払いで確かに小遣いだったりとか、バイト代が何日に入るから、後に払いたいから、でも今欲しいという考えが正当化されてしまっていることにとっても驚いていて、今あるお金の量で何が買えるのかということを経験していき、教育していく必要があるのではないかと思います。これは成年年齢引下げとは直接的には関係ないかもしれないのですが、若年層のお金の使い方の教育という面では、後に入ってくるお金を頼らずに、今あるお金で何をやるかということは必要ではないかと思います。

あと、先ほど青木様に、どのようにしたら成年年齢引下げが普及するかという意見を求められたときに、私が新型コロナワクチンの接種会場という話をさせてもらったと思うのですが、今、その付け足しをさせてもらってもいいですか。

○大石コーディネーター はい、是非お願いします。

○樋口パネリスト テーマが違うのですが、申し訳ないです。

今、話を聞きながら19歳の妹に聞いてみたのですが、けれども、新聞であったりネットであったりYouTubeであったり、広告というのは無限にあると思うのです。けれども広告になったときに皆さん飛ばすのです。YouTubeでも、広告が出てきたらとにかくスキップして飛ばす、見ないということが普通だということで、どういう広告だったら目に入るのかといいますと、JR新宿駅の東口に3Dの巨大な猫が出現したと話題になったことがあるのですが、このように、デザインかつインパクトがあるものが目に残りやすいそうです。

JR新宿駅東口がどこかは分からないけれども、3Dの巨大猫の広告は知っているという意見が結構あるみたいで、このように、広告が変わるたびに何か話題になる場所、109の広告とか、渋谷駅の駅前が同じ広告で統一されるといってもあると思うので、広告費を同じ額投入するのであれば、インパクトとデザイン性を加味して考えたら若年層に届くのではないかと考えました。

長くなりましてすみません。以上です。

○大石コーディネーター ありがとうございます。



最後の御意見は、若者がちゃんと見てくれるところという、大変いいアドバイスだったと思います。

それでは、今の西村様、それから樋口様のお話を踏まえまして、それぞれの省庁の皆様から、今後の対応策についてお話をいただければと思います。

行政の今後の方向性について、まずは法務省の笹井様に、若年者への消費者教育普及啓発について消費者庁の吉村様に、最後に学校教育の観点から文部科学省の佐藤様にお話しいただければと思います。

それでは、法務省の笹井様、カメラとマイクをオンにしてお話しくさいますでしょうか。

○笹井パネリスト ありがとうございます。

本日、いろいろと御意見を頂戴いたしまして、私どもも大変勉強になりました。

今後の方向性といたしまして、既に消費者庁、それから文科省のほうからも御説明がありましたけれども、こういった御批判もあろうかと思いますが、消費者教育といった引き続きの教育の重要性を認識しております。

中長期的に言えば、これまで様々な取組を行ってまいりましたし、その中でアクティブラーニングのような手法の道具立てはある程度そろってきているのかなと思っておりますので、そういったものは今後も引き続き行われていくと思っております。中長期的に言えばそういうこととなります。

短期的に言いますと、これもございましたけれども、周知活動の重要性も大変重要なところだろうと思っております。これまで私どもとしても周知活動に取り組んでまいりましたけれども、先ほど御紹介いたしました SNS を使った周知活動とか、特設ウェブサイトを用いた周知活動は継続していくこととなります。

また、先ほど申し上げました取組以外の直近の取組といたしましては、これも先ほど御発言があったところと少し重なるところはあるかもしれませんが、これから成年を迎える若者との契約を締結する事業者に対して働きかけをしていくことも重要であると思っております。

直近の取組といたしまして、若者に対してしっかり様々な情報提供を行う。若者が自立的な判断、適切な判断を行うことができるように、適切に配慮してくださいというようなことを、内閣官房とも連携いたしまして、法務省から全府省庁に働きかけをいたしました。各府省庁から、それぞれの所管業界に対してそういう働きかけを行っていただきたいということを申し上げたということです。

これを受けまして、全て私どもで把握しているわけではありませんが、今、把握している限りでは、携帯電話業界とか、クレジット業界とか、貸金業業界とか、各業界において、業界団体等を通じまして、成年年齢引下げに関する周知啓発活動といったある種のキャンペーンのようなものの実施に御協力いただけると伺っております。

今日も様々なアイデアをいただいたところですので、私どもとしては、引き続き関

係府省庁とも連携して、消費者被害の防止の施策を推進していきたいと思っております。

私のほうからは以上です。

○大石コーディネーター 笹井様、様々な取組について御説明いただきまして、ありがとうございました。

それでは、続きまして、若年者への消費者教育普及啓発についてということで、消費者庁の吉村様、お願いできますでしょうか。カメラとマイクをオンにしてお話しください。

○吉村パネリスト 消費者庁の吉村です。

西村先生、樋口さん、御意見ありがとうございました。

いろいろな方からお話をいただきましたけれども、当然、4月に成年年齢が引き下がった後、取組が終わりというわけではございませんので、引き続き消費者教育の取組は進めていかなければいけないと思っております。

また、これまでは主に高校を中心に取組をしておりましてけれども、いろいろな方からお話でしたが、若い時期あるいは成年年齢に達してからといったところでも学ぶ機会を作っていくことが一つ方法としては必要かなと思っておりますし、さらには、若い方に直接伝えるということに加えまして、若い方を周りで支えておられるような保護者などの方向けに、必要な情報をいかにして伝えていくかといったところも考えていかなければいけないのかなと、今後は考えているところでございます。

私からは以上です。

○大石コーディネーター ありがとうございます。

西村先生もおっしゃいましたように、本当にまだ周知が十分ではないところがありますので、是非消費者庁の皆様にも頑張ってくださいと思います。

それでは、最後に文部科学省の佐藤様、学校教育の観点からお話しただけですでしょうか。カメラとマイクをオンにしてお話しください。

○佐藤パネリスト ありがとうございます。よろしくお願いいいたします。佐藤でございます。

今、笹井参事官あるいは吉村課長のほうから、政府全体の取組などを御説明いただきました。文部科学省としても関係する府省庁と連携して、周知啓発などを行っていききたいと思っております。

私のほうからそれに加えて1つお話しするとするならば、これは消費者教育に限らないのですけれども、改訂された学習指導要領につきましては、基本的な考え方として、これまでの知識や技能だけではなくて、学びに向かう人間性、未知の状況にも対応できる思考力、判断力、表現力をバランスよく育むことを目指しているということがあります。

何を学ぶかだけではなくて、何ができるようになるか、そのためにはどのように学ぶかというのが重要であると考えているところでございます。これは全体のコンセプトもそうなのですが、消費者教育にも当てはまるものと思っております。

先ほど西村先生はじめ皆様から、実践的に消費者教育が行われているか、あるいは批判的な思考が大事だというようなお話もいただきました。消費者教育においても、消費者被害防止のための情報の周知、これはもう先ほどからお話しさせていただいているように、これはこれでしっかりやらなければいけないと思っておりますが、ここにとどまることなく、現代的な課題として、消費生活に関する知識を習得して、適切な行動に結び付けることができる実践的な能力を育て、ひいては消費者市民社会の形成に参画し、その発展に寄与するといったことができる消費者の育成が大前提であるものだと思っております。

今後の施策載せ方向性としましては、そういった取組に加えまして、例えば実践的な学習が行われているような事例、例えばこれは昨年度私どものほうで作成して、今年度冊子化して、現在教育委員会などに配付させていただいているところですのですけれども、ヒントとか事例集といった中で記載があるのですが、指導要領上やることになっている家庭科や社会科、あるいは道徳といった科目だけではなくて、それ以外の科目などでも教科横断的に行われている例とか、先生方だけではなくて、地域の様々な団体や企業、行政機関などと連携している例など、消費者教育がより主体的な学び、対話的な学び、深い学びになっているような全国の取組を集めて横展開していくことが大事なのではないかと、担当としては考えているところでございます。

また、それらの取組を推進するに当たっては、家庭科や社会科以外の先生方にも理解いただく必要があるのではないかと考えていますので、引き続き教員研修などの機会を通じて消費者教育への理解が得られるようなことができないかということで、関係部署と連携していきたいと思っておりますのでございます。

今後とも、有識者の皆様、関係府省庁の皆様の御力添えをいただきながら進めたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

私からは以上でございます。ありがとうございました。

○大石コーディネーター 佐藤様、ありがとうございました。西村様、樋口様からの御意見をふまえ皆様、いろいろ御説明いただきましてありがとうございました。今後、行政が取り組むべきこととして、先ほどテーマ2のところでは消費者庁の吉村様から平成30年に、本日御出席の消費者庁、文部科学省、法務省に加えて、金融庁との4省庁関係局長連絡会議が開催されたことを御紹介いただきました。その中で、金融庁でも対策を取っていかれるとのこと、例えばカード決済におけるトラブルの未然防止や多重債務問題対策についても取り組んでいかれるとお聞きしております。先ほど樋口様からのお話にもありましたけれども、キャッシュレスの世界の中で、そのような金融教育も今後ますます重要になってくるのではないかなと思っております。

それから、少年法の改正では、18歳、19歳については特定少年として位置付けられるとお聞きしておりますが若者は、生身の人間誰しもが持つ脆弱性を持っています。しかもコロナ禍の新しい生活様式の影響もあり、ネット以外でのコミュニケーションがますます希薄となり、更に生活経験が不足してくることが心配されております。

先ほど西村先生からのお話もありましたが、今国会で消費者契約法の改正が予定さ

れておりますが、若年者の消費者被害を未然に防ぎ、被害からの速やかな救済につながられるような取消権の創設などについて、是非検討いただければありがたいと思っています。

また、成年年齢引下げへの対応という点では、この3月31日、4月1日は通過点にすぎません。引き続き消費者教育の継続が求められておりました。特にデジタル化に対応したSNS等の活用、先ほど樋口様からもお話がありましたけれども、今の若者はスマホに依存して生活しているという状況を考えますと、これが大変重要かと思えます。

その意味では、消費生活相談体制のデジタル化も今後必須となりますし、加えて小学生、中学生の時期からの年齢や環境に応じた自立のための消費者教育も、ますます必要になります。

被害に遭わない消費者の育成は、望ましいですが実は大変難しいという話もありました。そもそも消費者被害を起こさない社会を作っていくことのほうが重要であり、制度整備や法執行のさらなる強化も必要だと思いますが、社会全体が小さな失敗を受け入れる寛容性を持って若者の自立を支えられるよう、セーフティーネットの整備も不可欠だと考えております。

若者も含めた、我々消費者一人一人が自ら考える消費者として自覚を持つことが、今こそ求められていると思います。さらに、エシカル消費の考え方を学び、これからの社会を牽引していただくということ、これも大変期待しております。本日御参加いただいております多くの学生の皆様にも、是非自立した消費者とはどのような消費者なのかと考えていただく機会になればと思っております。

本日は不慣れな進行でいろいろ御迷惑もおかけいたしました。様々な立場のパネリストの皆様から御意見をいただき、有意義な意見交換ができたと思っております。パネリストの西村様、坪田様、青木様、樋口様、吉村様、笹井様、佐藤様、本当にありがとうございました。

それでは、これから休憩となりますが、休憩後、皆様からの御質問にお答えいただきますので、引き続きよろしく願いいたします。

○太田参事官 皆様、ありがとうございました。

では、ここで10分間の休憩を取った後に、質疑応答の時間を設けたいと思います。

再開は16時50分としたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。

(休 憩)

<質疑応答>

○大石コーディネーター それでは、定刻になりましたので、質疑応答を始めたいと思います。



第2部のユーチューブライブ配信中に皆様から質問をいただいておりますので、その中から幾つか御紹介させていただきます。

まず、質問の1つ目です。大学生の樋口さんに質問が来ております。大学内の友達や先輩、後輩の皆さんは、成年年齢引下げについてどの程度認識されていますでしょうか。また、樋口さんの後輩の皆さんが今回の制度改正により新たに成年となられるわけですが、大学生活を経験した先輩として、妹さんにもそうだと思うのですけれども、今後入学してくる後輩たちに、消費者トラブルに遭わないためのメッセージがあれば、是非お願いできますでしょうか、という御質問です。

樋口さん、カメラとマイクをオンにしてお答えいただけますでしょうか。お願いします。

○樋口パネリスト ありがとうございます。

まず、私の周りの友達がどれくらい知っているかという点なのですが、私が所属しているのは法学部なので、民法とかを必修で学んでいますから、もちろん同じ学部の人ほとんど知っています。

私は高校から早稲田にいますが、高校の友達で違う学部の人と話す機会ももちろんあるのですけれども、その人に聞いたら知らないという感じで、学んでいる環境が影響している部分もあるのかなと思っていて、今回、私が結構19歳の妹について話をさせてもらったのですけれども、妹はパソコンとかインターネット系の学部に行っていますから、もちろん知らないし、多分興味がなかったのですけれども、私が法学を勉強しているので、何とかそういう話を割り振ったりとか、ニュースを一緒に見る機会が多いので知っていたという部分があると思います。

これから大学生になったり、成人になる方に言いたいことは、親と話す環境とか、話す機会をたくさん持つてということです。私は妹と一緒に住んでいますので、妹が何を買ったかとか、どういうものをカードで引き落としているのかというのをほとんど知っているのです。けれども、母親がこのことを知っているかといったらそうではなくて、母親が私に聞いてきたりとかして、母親は、妹がこういうものを買っているということを全く知らない状況なので、私が間接的に管理しているといえますか、見ている部分はあると思います。なので、何を買ったか共有することは必要ないと思うのですが、親と話せる環境を置くことで相談しやすくすることは大切であるかなと思います。

あと、身近な点で言いますと、カードの利用明細は必ず確認することです。今、文面とか手紙ではなくてネットで管理できるようになっていますし、私もすごくキャッシュレスを使うので、多いときは1日1回、少なくとも1週間に2～3回は見るよう

にしている、収入と支出のバランスは取るようにしています。

以上です。

○大石コーディネーター ありがとうございます。

今の若い方たちに勉強になる具体的な内容でお答えいただきました。皆さん大変参考になったのではないかと思います。ありがとうございました。

それでは、次の質問に移りたいと思います。全相協の坪田様に質問が来ております。電話を使わない若者、電話が苦手な若者が多いと言われる中、SNS などデジタルツールをより積極的に活用していくことが今後の課題であると思います。相談現場から見て、若者向けにどのような形でデジタルツールを活用することが有効であるとお考えですかということです。

坪田様、マイクとビデオをオンにしてお話してください。

○坪田パネリスト 御質問ありがとうございます。

確かにおっしゃるように様々な相談ツールが必要だと考えております。その一つが SNS ですので、現在、消費者庁でも SNS 相談の試行をこの3年間してありまして、近い将来、これはある程度実現していくことだと思っております。

ただ、相談というのは複雑ですし、SNS でしっかりと伝え切れない場合もあります。ということで、様々なツールの中で SNS を一つの入り口とし、最終的にはどのような解決がいいかを考えていくことが必要だと思っております。

最初、誰に相談していいか分からなくて手遅れになってしまったりとか、間違った判断をしてしまったりということが一番心配しております。そういうときには、簡単に相談する、ちょっと聞いてみるという窓口は大変必要だと思っております。

実際、今、ネット上でもちょっと相談をする窓口がたくさんあふれています。若い方は実はそういったところに相談をして、中には、本来はもっといい解決方法があるにもかかわらず、少し遠回りをしてしまっている事例も、私どもは相談として受けております。

SNS を使ったツールの中でも、信頼の置ける、そして簡単でハードルの低い相談窓口がどこであるかということをしかりと伝えることも非常に重要だと思っております。

以上です。

○大石コーディネーター ありがとうございます。

先ほど事業者さんの話もありましたけれども、相談窓口にしても、本当に信頼の置けるかどうかをきちんと見極めることも大変重要だというお話だったかと思えます。ありがとうございました。

それでは、もう1問、文部科学省の佐藤様に来ております。成年年齢引下げで心配されるのが、高校の中でマルチ商法の勧誘が行われ、高校生の中に被害者と加害者が出ることはないかと考えます。この点、文部科学省として、高校現場にどのような対策を促しておられますでしょうかという御質問が来ております。

佐藤様、カメラとマイクをオンにしてお話しいただけますでしょうか。

○佐藤パネリスト ありがとうございます。

まさにこのくらいのタイミングなのですけれども、消費者庁さんと連携して、これまで大学生の新入学生を対象に、今ありましたマルチ商法などを含めた、新生活になるに当たっての留意事項の中で、だまされないように、あるいは被害者だけではなくて加害者にもならないように気を付けましょうというような御案内をさせていただいて、全国の大学等で、新入生ガイダンス等で周知啓発のようなことを行っているのですけれども、今年もそういう予定を立てておりまして、今年、今、御質問いただいたとおり成年年齢が引き下がるということがありますので、高校などにも同様の趣旨の御案内ができないかどうかを考えているところでございます。

以上でございます。

○大石コーディネーター ありがとうございます。

御質問の中にもありましたように、マルチ商法は、被害者がいつの間にか加害者になり被害者と加害者が同じという大変複雑で大きな消費者問題ですので、是非早急に対策を進めていただければと思います。

そのほか御質問いただいておりますけれども時間となりましたので、これで質疑応答は終わらせていただきます。

本日は、皆様からたくさんの御質問をいただきまして、ありがとうございました。

○太田参事官 お時間になりましたので、パネルディスカッションは以上とさせていただきます。皆様、大変御熱心に御議論いただきまして、ありがとうございました。

本日のディスカッションの内容を参考にいただきまして、視聴者の皆様におかれましても、周りの方々といろいろ御議論していただきまして、それぞれ取組を進めていただければ幸いに存じます。

<閉会>

○太田参事官 以上をもちまして、内閣府消費者委員会主催「消費者問題シンポジウム」を閉会いたします。第1部で御講演をいただきました後藤委員長、それから第2部のパネルディスカッションに御参加いただきました皆様、本日は誠にありがとうございました。

なお、ユーチューブライブを御視聴の皆様におかれましては、参加申込み時のメールアドレスに事後アンケートのURLを御送付いたしますので、アンケートの御回答に御協力をお願いいたします。

本日の「消費者問題シンポジウム」の動画は、内閣府消費者委員会のホームページに掲載いたします。また、後日、本日のシンポジウムの動画を編集いたしまして、ユーチューブのほうでも公開させていただきます。

ユーチューブライブを御視聴の皆様、本日は最後まで御視聴いただきまして、誠にありがとうございました。