



3月2021
No.151

令和3年3月15日
佐倉市
消費生活センター
Tel 043-483-3010
Fax 043-483-8604
消費者問題のご相談は
Tel 043-483-4999

消費生活 相談に見る 2020年の10大項目

国民生活センター(※)では、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表しています。2020年は、新型コロナウイルス感染症の流行により、社会や暮らしが大きく変化しました。消費生活でも「便乗した悪質商法」が見られたほか、「インターネット通販」や「定期購入トラブル」など、オンライン取引に関連した相談が目立つ年になりました。

(※) 法律によってつくられた、消費者庁所管の独立行政法人。くらしをよりよくするために、国や全国の消費生活センター等と協力して、くらしに役立つ情報を提供、消費生活センター等が行う相談業務を支援するとともに、裁判外紛争解決手続(ADR)や相談解決のための商品テストなどを行っている。

1 新型コロナウイルス感染症が流行 消費生活にも大きく影響 (表1)

・いま、世界的に猛威を振るっている新型コロナウイルス感染症。国内でも一時マスクやアルコール消毒製品が不足するなど消費生活にも大きな影響が出ました。また、いわゆる巣ごもり需要によりインターネット通販の相談が増加したほか、新型コロナウイルスに便乗した悪質商法の相談も寄せられました。

2 キャッシュレス決済 利用進めも不正使用 相次ぐ

3 販売を伴う預託等取引契約は原則禁止 消費者庁検討委員会が意見を提示

・和牛商法のように商品を買って投資する取引の原則禁止が検討されます。

4 デジタル・プラットフォーム等に関する消費者取引の環境整備を検討

・オンライン取引の介在を行うデジタル・プラットフォーム企業の役割が重要視されています。

5 年齢問わず発生 無 くならない身の回りの 事故

6 子ども、高齢者を 問わずオンライン関連 の相談増加

7 「お試し」定期購入 のトラブルが過去最高 (表2)

・ホームページ等で「1回目90%OFF」「初回実質0円(送料のみ)」など通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、数か月間の「定期購入」が条件となっている健康食品や飲料、化粧品などの通信販売に関する相談が過去最高となりました。

8 改正民法施行消費生活にも密接に関連

・2020年4月から契約等に関する基本的ルールが新しくなりました。

9 特定適格消費者団体 初めの判決が確定

10 国民生活センター創 立から半世紀を迎える

(参考資料)

関連する相談件数は、PIO-NET ※に登録されたもの。 ※PIO-NET (パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム) とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

表1. 新型コロナウイルスに関する相談件数

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
件数	177	2,657	10,485	21,526	16,462	8,978	5,860	4,588	3,177	2,652	1,090

表2. 通信販売での健康食品等の「定期購入」に関する相談件数

	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年
件数	13,673	17,027	21,980	44,747 ※(36,966)	※52,402

10大項目は、国民生活センターの下記のアドレスでご覧になれます。

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20201215_1.html

※2020年11月30日まで

2022年4月1日から成年年齢が18歳になります！

民法が改正され、明治時代から今日まで約140年間、日本での成年年齢は20歳と定められていましたが2022年4月1日から、成年の年齢が20歳から18歳に変わります。

※「民法の一部を改正する法律」が2018年6月13日に成立し、成年年齢については2022年4月1日から施行される。

●いつから18歳が成年（大人）になるの？

生年月日	成年になる日	成年になる年齢
2002年4月1日以前の生まれ	20歳の誕生日から	20歳
2002年4月2日～2003年4月1日	2022年4月1日から	19歳
2003年4月2日～2004年4月1日	2022年4月1日から	18歳
2004年4月2日以降の生まれ	18歳の誕生日から	18歳

●18歳からできることの例

親の同意なしでの契約 (クレジットカードを作る、ローンを組む、携帯電話の契約、ひとり暮らしの部屋を借りるなど)
10年間有効なパスポートの取得
公認会計士や司法書士などの国家資格取得
結婚(男女とも18歳に統一)
性同一性障害の人の性別変更の申し立て
外国人の帰化(日本国籍の取得) など

●20歳のまま変わらないことの例

飲酒・喫煙	
競馬や競輪、オートレースなどの公営ギャンブル	
中型自動車免許等の取得	
養子をとること	
国民年金保険料の納付義務 など	

●現在でも18歳になったらできることの例

普通自動車免許の取得	
国民投票の投票	
選挙の投票や選挙運動	
男性の結婚	
深夜労働	
パチンコ ※高校生の「深夜労働」や「パチンコ」は、多くの場合、学校や企業などが禁止しています	

未成年者は取引の知識や経験が不足し、判断力も未熟であることから法律で保護されていますが、成年に達すると親の同意を得ずに自分の意志で様々な契約ができるようになります。つまり、契約を結ぶかどうかを自分で決め、その契約についての責任も自分で負うことになります。

そのため、法律による保護がなくなったばかりの18歳が、悪質商法のターゲットになるのではないかと県念されています。

スマホやSNSの情報をきっかけに、好奇心やアルバイト感覚などから、社会経験の少ない若者がトラブルに巻き込まれるケースは今も少なくありません。困った時には1人で悩まずに、家族や消費生活センターなど信頼できる人に相談しましょう。

心理傾向チェックで自分を知ろう！

消費者庁が、自分自身の危険度を知っておくことで、消費者被害防止につながるとして、心理傾向チェックを掲載しています。

消費者被害防止！

だまされやすさを測る心理傾向チェック！ 心の弱さを診断！

「自分は大丈夫」と思っていませんか!?
点数を付けて合計点を出してみましょう。

1	择まれるようにお願いされると弱い	☐	点
2	おだてに乗りやすい	☐	点
A 3	自信たっぷりに言われると納得してしまう	☐	点
4	見かけの良い人だといひ信じてしまう	☐	点
5	素敵な異性からの誘いだと断れない	☐	点
6	マスコミで取り上げられた商品はすぐ試したくなる	☐	点
7	好きな有名人が勧める商品は買いたくなってしまふ	☐	点
B 8	新しいダイエット法や美容法にはすぐにとびつく	☐	点
9	専門家や肩書きがすごい人の意見には従ってしまう	☐	点
10	無料だったり返金保証があるならいろいろ試してみたい	☐	点
11	資格や能力アップにはお金を惜しまない	☐	点
12	良いと思った募金にはすぐ応じている	☐	点
C 13	欲しいものは多少のリスクがあっても手に入れる	☐	点
14	どんな相手からの電話でも最後まで聞く	☐	点
15	試着や試飲をしたために、つい買ってしまったことがある	☐	点
合計			☐ 点

セルフチェックで分かる！
あなたの心理傾向は？

1点：ほとんど当てはまらない
2点：あまり当てはまらない
3点：どちらともいえない
4点：やや当てはまる
5点：とても当てはまる

心の弱さを知っておくことが
消費者被害防止の第一歩！

合計点から分かる あなたの危険度！

勧誘を受けたときに
契約してしまう確率

合計点が高い人ほど時に危険！勧
誘には意識的に注意しましょう！

60点以上：約70%
50点台：約50%
40点台：約40%
30点台：約30%
30点未満：約25%

高
危険度

「性格的に自分は被害に遭わない」
と思えるような人でも、4人に1
人は契約！油断は禁物！

※より詳しい判定は下記消費者庁
ホームページにて
[https://www.caa.go.jp/future/
project/project_001/material/pdf/
project_001_190329_0001.pdf](https://www.caa.go.jp/future/project/project_001/material/pdf/project_001_190329_0001.pdf)

悪質商法からあなたを守る7か条

- ・うますぎる話に落とし穴
- ・キャンペーン中今だけ特別それはウソ
- ・「いいません」勇気を出してはっきりと
- ・「支払いはなんとかなるさ」は甘すぎる
- ・前払いは危険がいっぱい
- ・一人で決めず家族・知人にまず相談
- ・みんなの味方クーリング・オフ

「消費生活センター」に相談をしよう！！

市内在住の方を対象に、消費生活センターでは消費生活相談員が適切な情報提供やあっせん（高齢で自主交渉が難しい、複雑な案件である場合には、事業者との交渉のお手伝い）等により消費者トラブルの解決のお手伝いをします。

消費生活センターは、京成佐倉駅直結のミレニアムセンター佐倉3階にあります。まずはお気軽にご相談ください。

消費生活相談専用電話 043-483-4999
毎週月～金曜日9時～12時・13時～16時

電話や訪問の勧誘で契約したが断りたい

〜クリーニング・オフについて〜

相談概要

1週間前、業者から「昨年の台風で多くの家屋に被害がありましたがお宅は大丈夫でしたか」と電話があった。「少し雨漏りがするので気になる」と答えたら、その日のうちに業者が訪れ「早めに修理をしたほうがいい」と言われた。翌日に重ね屋根工事135万円の見積書を持ってきたので契約した。しかし、業者が帰った後、部分修理だけでよいのではないかと思ひ、工事を断りたい。

処理概要

業者の販売方法は特定商取引法（以下、特商法）で定める「訪問販売」に該当します。訪問販売には契約の解除等についてのクリーニング・オフ制度が設けられています。訪問販売のクリーニング・オフ期間は、契約書面を受け取った日から8日間です。相談者は契約書面を7日前に受け取っていたので、相談当日はまだクリーニング・オフ期間内でした。

相談者には、クリーニング・オフは必ず書面にて行うこととその記載方法を伝え、相談者自身にクリーニング・オフのはがきを作成してもらいました。また、そのはがきの両面コピーをとり一部は相談者が保管した上で、郵便局の窓口持参、特定記録郵便や簡易書留で出すよう助言しました。後刻、相談者から無事に契約を解除することができたとの連絡がありました。

契約は一度成立すると、その契約に拘束され、お互いに守るのが原則です。しかし業者の突然の訪問や電話で不意打ち的に勧誘され、よく考える時間もなく契約した場合まで「契約は守る」という原則のままでは、消費者は非常に不利な立場になります。契約した後、消費者に冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば理由を問わず、無条件に契約を解除できる特別な制度がクリーニング・オフです。

しかし契約の原則の例外です。すべての契約がクリーニング・オフできるわけではなく、特商法などの法律で定めがある場合に限定されます。

クリーニング・オフとは

①特商法では、不意打ち的な勧誘で取引しがちな訪問販売や電話勧誘販売にクリーニング・オフを設けています。また仕組みが複雑で、契約内容が理解しづらい連鎖販売取引（マルチ商法）、業務提供誘引販売取引（内職商法）、また特定継続的役務提供（エステティックや語学教室など）、訪問購入（いわゆる訪問買取）についてもクリーニング・オフが設けられています。

提供・訪問購入は8日間、連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引は20日間

③ クリーニング・オフは必ず書面で通知します。クレジット契約をした場合はクレジット会社にも同時に通知します。クリーニング・オフ期間内に通知をすれば、発信した日に効力が発生します。特定記録郵便や簡易書留で送付することで、期間内に発信したこと証拠になります。

④ 事業者は法律で定めた契約書面（法定書面）の交付義務があり、書面の不備、またクリーニング・オフ妨害があった場合は、期間が過ぎていてもクリーニング・オフできる場合があります。

⑤ クリーニング・オフをするに支払ったお金は返金され、商品の引き取り費用は事業者負担になるなど、消費者は一切の負担なし

に契約解除できます。

⑥ 前述した販売方法・取引でも条件によってはクリーニング・オフの適用除外となる場合がありますので、消費生活センターに確認してください。

◆消費者へのアドバイス

●口頭でクリーニング・オフを伝えても証拠が残らないため、後でトラブルになる場合があります。事業者へのクリーニング・オフの申し出は必ず書面で行いましょう。書面の書き方が分からないときは、消費生活センターに相談してください。

●クリーニング・オフが可能でも、安易な契約はせず、必要のない契約はきっぱり断ることが大切です。

●現在、多くの消費者がインターネット通販を利用していますが、自分で申し込むインターネット通販などの通信販売や、自ら出向いた店舗購入などはクリーニング・オフの対象ではありませんので、注意しましょう。（事業者が独自に自主基準として設けている場合もあります）