

報道発表資料

令和4年3月3日
独立行政法人国民生活センター

国民生活センターの成年年齢引下げへの対応について - 成年年齢の引下げに関連する消費者トラブルの未然防止等に一層取り組みます -

令和4年4月から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。未成年者が親権者等の同意を得ずに契約した場合には、民法で定められた未成年者取消権によってその契約を取り消すことができますが、引下げにより未成年者取消権の行使ができなくなる者が増えることとなります。

このような変化の下、関連する消費者トラブルが増加すると考えられます。国民生活センターでは、これまでも、ウェブサイト「若者の消費者トラブル」を特集テーマとしたウェブページを設ける、全国の消費生活センター等に寄せられた相談情報を基に「若者向け注意喚起シリーズ」を発信するなどの取組を行ってきました。

国民生活センターとしては、成年年齢の引下げを控え、これに関連する消費者トラブルの未然防止等に一層取り組むため、センター一体となって、次のような取組を行います。

1. 情報発信の強化

(1) 若者に直接情報を届けるための媒体の拡充・試行

新たな取組として、若者に直接情報を届けることができるよう、若者が巻き込まれやすい消費者トラブルについてのショートムービー型啓発動画をTikTokで広告配信します。また、学習管理SNS「Studyplus」の記事タイアップで、18歳に向けた消費者トラブル防止の記事の掲載を行います。

引き続き、令和4年度も効果的な情報提供を行います。

(2) 若者向け注意喚起の継続的な実施等

若者に多い消費者トラブルについての注意喚起として、若者向け注意喚起シリーズの定期的な発信を継続していきます。

また、公式LINEアカウントに若者向けコーナーを新設し、若者に注意してほしいトラブル事例を紹介することにより、直接消費者に利用してもらうほか、各地消費生活センターの啓発事業を側面的に支援します。

(3) テーマ別特集「若者の消費者トラブル」の更新

ウェブサイトにあるテーマ別特集「若者の消費者トラブル」において、成年年齢引下げに向けた消費者トラブル防止に関連する国民生活センターの発表情報等を集約しています。今後、そのウェブページへのアクセス向上のため、バナーを作成し目立つようにしていきます。

2. コンテンツの充実

(1) 若者向け注意喚起シリーズへのADR（裁判外紛争解決手続）公表事案の活用

新たな取組として、若者向け注意喚起シリーズの内容に合わせて、同種のトラブルに関する紛争解決委員会が公表している事案の紹介を行い、消費者や消費者教育の担い手に対して情報提供を行います。

(2) 「国民生活」等での情報発信

「国民生活」令和4年4月号において、18歳となる若者向けの情報として消費者の権利と責任に関することや、消費生活に関する法律知識に関すること等を特集で取り上げます。また、4月号以降、半年程度を目安に、若者の消費者トラブルに関連する相談情報に関する連載を行います。

また、「くらしの豆知識」の2023年版において新成人を念頭に置いた若者向け特集を掲載する、相談員等が出前講座等で利用できるように提供している出前講座用リーフレット「くらしのご用心」の「若者編」において成年年齢の引下げを意識したものを作成するといった取組を行います。

【参考】既刊の「国民生活」等



3. 相談対応の強化

消費者問題・くらしの問題に取り組む「現場」の強みをよりいかせるよう、次の取組を行います。

(1) 全国の消費生活センターの相談業務の支援

18歳、19歳の消費者トラブルに関する相談対応について、各地消費生活センターに対して積極的に助言を行い、また、各地消費生活センターと共同で対応を行うこと等により、各地消費生活センターへのより一層の支援を行うとともに、国民生活センターが把握した情報を迅速にフィードバックします。

(2) 相談情報のより効果的な収集・分析・発信

成年年齢引下げに関連する消費者トラブルのより正確な情報収集に資するよう、消費者庁の協力を得て、各地の消費生活センター等に向けて、相談者、契約者の年齢等の情報をはじめとした相談情報についてのP I O - N E Tへの入力時の注意点を周知するなどします。

また、これにより収集した相談情報を定期的に分析することにより、18歳、19歳の消費者トラブルの変化を把握し、迅速な注意喚起を実施します。

本年5月の消費者月間の統一テーマは「考えよう！大人になるとできること、気を付けること～18歳から大人に～」とされているところ、同月を若者消費者トラブルに係る相談情報の収集・分析強化期間と位置づけ、若者の相談を促すために「188」を消費者庁と周知するとともに、寄せられた情報の迅速・的確な分析を行います。



(3) 研修の実施

成年年齢引下げに関連した消費生活相談、消費者教育へのより一層適切な対応を可能とするため、令和4年度において、関連する研修を34回以上実施し、受講者枠を1800人分以上確保します。また、消費者教育推進のための研修については、新たな取組として、受講者がより参加しやすい環境を整えるため、一部オンラインで開催するとともに、受講効果を更に高めるため、消費者教育推進会議における議論や検討などを講座内容に反映します。