

報道発表資料

令和5年12月13日  
独立行政法人国民生活センター

## 消費者問題に関する2023年の10大項目

国民生活センターでは、毎年、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の特徴的なものなどから、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。

2023年は、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが5類感染症に変更され、消費活動が活発化したことの影響のほか、成年年齢引下げから1年経過後の相談状況、自転車ヘルメット着用の努力義務化などに注目が集まりました。

### <2023年の10大項目>

- ◆新型コロナウイルス感染症が5類感染症に 旅行予約やチケット転売のトラブルが増加
- ◆18歳・19歳の契約トラブル 「美」と「金」がキーワードに
- ◆改正消費者契約法、改正特定商取引法が施行
- ◆ステルスマーケティング 規制始まる
- ◆ビッグモーター社の不正問題 中古車販売業界や損害保険業界のコンプライアンスに課題
- ◆旧統一教会をめぐる問題 国が解散命令を請求
- ◆訪問購入のトラブルが増加 8割近くが高齢者
- ◆自転車のヘルメット着用 年齢を問わずすべての人の努力義務に
- ◆子どもの誤飲事故防止のための玩具の新たな規制
- ◆消費生活相談デジタル化・体制の再構築

#### ◆新型コロナウイルス感染症が5類感染症に 旅行予約やチケット転売のトラブルが増加

- ・新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけは、これまで「新型インフルエンザ等感染症（いわゆる2類相当）」とされてきましたが、5月8日から「5類感染症」となり、法律に基づき行政が様々な要請・関与をしていく仕組みから、個人の選択を尊重し、国民の自主的な取組をベースとした対応に変わりました。
- ・私たちの生活においても、マスク着用が自己判断になったほか、旅行がしやすくなったり、様々なイベントが開催されたりと、これまでの日常が徐々に戻り始めた年となりました。
- ・当センターでは、ホテルや航空券のインターネット予約に関するトラブル、チケット転売に関するトラブルについて、情報提供、注意喚起を行いました。

#### ◆18歳・19歳の契約トラブル 「美」と「金」がキーワードに

- ・2022年4月1日に、改正民法の施行により、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられ、1年が経過した時点の相談状況としては、20歳代からの相談の特徴としてみられる、「美(び)」(脱毛エステや医療サービスなど)と、「金(かね)」(転売ビジネスやアフィリエイト内職など)に関する相談が18歳・19歳でも多く寄せられました。特に脱毛エステについては、2023年度も事業者の倒産が続き、多くの相談が寄せられていますが、契約当事者が男性の事例も少なからず見られます。
- ・当センターでは、18歳・19歳を含む若者に向け積極的な情報提供を行うため、SNSにおいて啓発動画の広告配信を行い、9月には公式YouTubeチャンネルを開設しました。

#### ◆改正消費者契約法、改正特定商取引法が施行

- ・6月1日に改正消費者契約法が施行されました。今回の改正では、契約取消事由の拡充、契約条項の無効事由の拡充、事業者の努力義務の拡充などが規定され、事業者との契約トラブルの未然防止や解決が期待されます。
- ・また、同じく6月1日に改正特定商取引法が施行されました。訪問販売など一定の取引を行う場合で、事業者が消費者に交付する契約書面等について、改正前は紙での交付が義務づけられていましたが、消費者本人の承諾を得た場合には、メール送付等の電子交付が認められるようになりました。これにより、利便性が向上する一方、契約にともなうトラブルが増加しないかなど、その動向を注視していく必要があります。

#### ◆ステルスマーケティング 規制始まる

- ・消費者庁は、景品表示法第5条第3号に基づき、「一般消費者が事業者の表示であることを判別することが困難である表示」を新たな不当表示として告示で指定しました。本告示は10月1日から施行されており、広告であるにもかかわらず広告であることを隠す、いわゆる「ステルスマーケティング(ステマ)」が景品表示法で規制されることになりました。ステルスマーケティングは、一般消費者が、広告であると認識することができないが故に、その表示内容にある程度の誇張・誇大を含むことがあり得ると考えることなく表示内容をそのまま受け取ってしまうおそれがあるため、一般消費者の誤認を生じさせるおそれがあり、商品等の選

扱に影響を与えることが問題視されてきました。不当表示の対象となったことにより、違反が認められた場合は措置命令が行われます。

#### ◆ビッグモーター社の不正問題 中古車販売業界や損害保険業界のコンプライアンスに課題

- ・中古車販売大手のビッグモーターが、保険金を不正に請求していたことが判明し、それを発端に不適切な点検作業、不十分な内部通報体制など様々な問題が明るみになり、当該事業者だけに留まらず、中古車販売業界や損害保険業界のコンプライアンスに課題が示される出来事となりました。

#### ◆旧統一教会をめぐる問題 国が解散命令を請求

- ・世界平和統一家庭連合（旧統一教会）をめぐる高額な献金やいわゆる「霊感商法」の問題を受け、文部科学省は、宗教法人法に基づく質問権の行使や、被害を訴える元信者らへの聞き取りなどを通じ、献金集めの手法や組織運営の実態などの調査を進めてきましたが、10月13日に教団に対する解散命令を東京地方裁判所に請求しました。今後は裁判所が解散命令を出すかどうか審理し、決定することとなります。
- ・なお、日本司法支援センター（法テラス）では、「旧統一教会」問題やこれと同種の問題で悩む方を対象に「霊感商法等対応ダイヤル」を設置し、引き続き相談を受け付けています。

#### ◆訪問購入のトラブルが増加 8割近くが高齢者

- ・コロナ禍での在宅率の増加や不用品整理への意欲の高まり、金相場の高騰などを背景に、購入業者が自宅に来て物品を買い取る「訪問購入」に関する相談が増加しました。契約当事者が60歳以上の割合が全体の8割近くを占めているという特徴があり、当センターでは、特に高齢者に注意してほしいトラブルとして、10月に注意喚起を行いました。

#### ◆自転車のヘルメット着用 年齢を問わずすべての人の努力義務に

- ・自転車乗車時の乗車用ヘルメット着用の努力義務は、これまで13歳未満の子どもが対象でしたが、改正道路交通法の施行により、4月1日から年齢を問わずすべての人が対象となりました。また、7月1日には特定小型原動機付自転車の利用者にも乗車用ヘルメットの着用の努力義務が課されました。
- ・当センターでは、安全性に関する規格等への適合マークが表示されていない乗車用ヘルメットの性能と、1歳未満の子どもの乗車用ヘルメット着用について調査を行い、消費者に情報提供、注意喚起を行いました。

#### ◆子どもの誤飲事故防止のための玩具の新たな規制

- ・当センターでは、2018年に強力な磁力のマグネットを幼児が複数個誤飲し、消化管に穴があった事故について、また、水で膨らむボールを乳幼児が誤飲し、腸閉塞等をおこした事故については、2015年より複数回にわたり公表を行いました。これらの事故は開腹手術による摘出が求められる大変危険な事故であることから、事業者や行政に対して要望を出し、また継

続的に注意喚起を行ってきました。

- ・ これらを踏まえ、消費生活用製品安全法施行令が改正され、磁石製娯楽用品（マグネットセット）と吸水性合成樹脂製玩具（水で膨らむボール）について、6月19日より基準不適合製品の販売が規制される特定製品に指定されました。

#### ◆消費生活相談デジタル化・体制の再構築

- ・ 消費者庁及び当センターでは、消費生活相談に係る新たな課題に対応し、消費者目線での相談機能の強化や現場の働きやすさの向上に向け、消費生活相談のデジタル化を推進しています。消費生活相談のデジタル化は、「消費生活相談のサービス向上への体制再構築」として「経済財政運営と改革の基本方針 2023（骨太の方針 2023）」にも盛り込まれており、今後も「消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン」に基づき、実現に向けた取組を進めていきます。
- ・ 4月には、本格実施に先立つ実証実験として、「消費者トラブルFAQサイト」を開設しました。本サイトは、トラブル解決を支援する情報を提供するとともに、相談窓口等を案内するものです。

(参考資料) 関連する国民生活センターの公表資料

◆新型コロナウイルス感染症が5類感染症に 旅行予約やチケット転売のトラブルが増加

- ・ [インターネットで予約したホテルや航空券のトラブルーキャンセル条件など、契約内容は自分自身でよく確認！ー](#)

(2023年9月20日)

- ・ [【20代トラブル急増中！18・19歳も！】転売チケットトラブル](#)

(2023年10月11日)

◆18歳・19歳の契約トラブル 「美」と「金」がキーワードに

- ・ [18歳・19歳の消費者トラブルの状況ー成年年齢引下げから1年ー](#)

(2023年5月31日)

- ・ [【10代・20代、トラブル増加中！】男性の脱毛エステ](#)

(2023年8月29日)

- ・ [18歳・19歳の消費生活相談の状況ー2023年度上半期\(4月～9月\)ー](#)

(2023年11月30日)

◆訪問購入のトラブルが増加 8割近くが高齢者

- ・ [不用なお皿の買い取りのはずが、大切な貴金属も強引に買い取られた！ー訪問購入のトラブルが増えていきますー](#)

(2023年9月27日)

◆自転車のヘルメット着用 年齢を問わずすべての人の努力義務に

- ・ [自転車と特定小型原動機付自転車で着用が努力義務化された乗車用ヘルメットー安全性に係る規格等への適合状況と1歳未満の子どもの着用についてー](#)

(2023年7月12日)

◆消費生活相談デジタル化・体制の再構築

- ・ [消費者トラブルFAQサイトを開設しました](#)

(2023年4月3日)

- ・ [消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン 2023](#)

(2023年7月)