

芦屋市消費生活センター 新聞

発行・問合せ
芦屋市地域経済振興課
TEL:0797-38-2179
公光町5-10 南館1階

いよいよ来月、 4月1日成年年齢が18歳に！

懸念される若者の消費者トラブル増加

生年月日	新成人となる日	成年年齢
2002年4月1日以前生まれ	20歳の誕生日	20歳
2002年4月2日～ 2003年4月1日生まれ	2022年4月1日	19歳
2003年4月2日～ 2004年4月1日生まれ	2022年4月1日	18歳
2004年4月2日以降生まれ	18歳の誕生日	18歳



「契約」とは、法的な拘束力を持つ約束。申込みと承諾の合致（合意）による自由な契約の形でも成立する。



成年になると、親の同意なく一人で契約ができるようになる！

(例)・スマホを購入する
・クレジットカードを作る
・一人暮らしのアパートを借りる



民法の改正により、2022年(令和4年)4月1日から、成年年齢が現行の20歳から18歳に引き下げられる。成年に達すると、**保護者の同意がなくても、自分の意思で様々な契約ができるようになる。**(スマホを購入する、クレジットカードを作る、一人暮らしのアパートを借りるなど)一方で**これまで認められていた未成年者取消権*1が適用されなくなるので、一旦契約すると、原則、契約を取り消すことができなくなる。**

また、成年になりたての新成人は契約に関する知識や社会経験が乏しく、内容をよく理解しないまま安易に契約を結んでしまう傾向にある。そのような新成人をターゲットにする悪質業者も存在するので、トラブルに巻き込まれないよう、本当に必要な契約なのか、よく考える必要がある。

20歳代前半の若者からは、儲け話などの「お金」に関するトラブルやエステティックサービス・美容医療など美容に関するトラブルの相談が多く、新成人も同様のトラブルに遭うことが懸念される。

【事例】

●無料エステ体験後「あなただけの特別コース」を勧められ、断り切れずに高額な全身脱毛コースをクレジット払いで契約してしまつた。

●友人に誘われ、参加した起業セミナーで「儲かる仕事ノウハウ教材100万円が今日なら80万円で購入できる。さらに人を紹介すれば紹介料10万円」と勧められ消費者金融で借金して支払ってしまった。

【若者の傾向】

- 契約の知識や経験不足により、契約内容の問題点に気付かずわからないまま契約してしまう。
- 社会経験が浅いため「あなただけ特別に」などの「うまい話」に乗せられやすい。
- 「今日中なら安くなる」など、その場で断りにくい状況に追い込まれやすい。
- 金額を理由に断ろうとしても口インやクレジット契約を結ばされてしまう。

POINT

- ▼その場で契約を決めない。契約する前に周りの人に相談する。
- ▼「特別」「今だけ」などのうまい話は、きっぱり「いや」と断る。
- ▼クーリング・オフ(*2)など、消費者の味方になる契約ルールを知る。
- ▼安易にクレジット契約や消費者金融など、借金を勧める事業者は信用しない。
- ▼少しでも怪しいなと思ったら、消費生活センターへ相談する。



※1【未成年者取消権】民法では未成年者が親権者等の法定代理人の同意を得ずに契約した場合、原則として、未成年者本人や法定代理人が契約を取り消すことができる。

※2【クーリング・オフ】訪問販売など法律で決められた取引について、契約した後でも、頭を冷やし冷静に考え直す時間を与え、一定の期間内であれば無条件で契約を解除できる制度。

詳細はコチラ➡ 

「SNSがきっかけ」のトラブルに注意!

芦屋市消費生活センターが2021年(令和3年)4月から12月に受け付けた相談件数は661件。2020年(令和2年)の同時期に受け付けた相談件数805件と比べ、約18%減少した。

減少した要因の一つとして、新型コロナウイルス関連の相談件数の減少がある。2021年(令和3年)4月から12月に受け付けた新型コロナウイルス関連の相談件数は20件。2020年(令和2年)の同時期に受け付けた相談件数108件と比べて激減した。

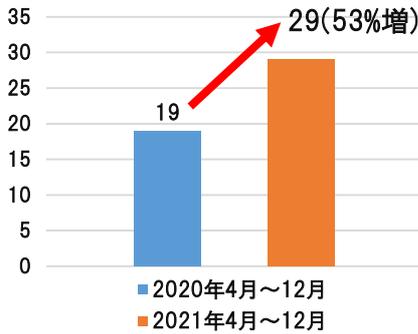
契約当事者の年齢別割合としては60歳代以上で全体の半数以上を占め、高齢者の消費生活トラブルの割合が高くなっている。

一方で、相談内容における販売方法別ではインターネット通販に関するものが最も多く194件。内容としては、定期購入に関する相談が多く51件であった。

また、SNS関連の相談件数は29件で、2020年(令和2年)の同時期19件と比べて約53%増加した。SNS上の広告やSNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけとなつてトラブルに巻き込まれたという相談のほか、子どもネットトラブルの相談も寄せられた。

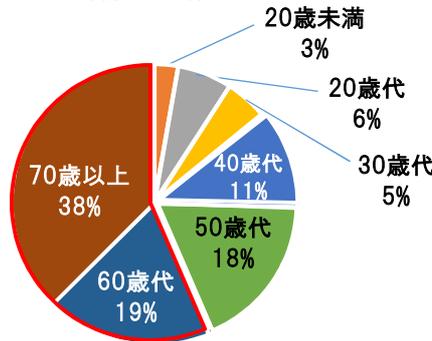
SNSは便利なコミュニケーションツールだが、思いがけず消費者トラブルに巻き込まれることがあるので、安全に利用するためにSNSの危険性も認識する必要がある。

SNS関連 相談件数の比較



契約当事者の年齢別割合

(年齢不明を除く)



PIO-NET (全国消費生活情報ネットワークシステム) 調べ【2022年1月11日時点】

※PIO-NET (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をネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活相談情報の収集を行っているシステム。

※SNS【エスエヌエス】ソーシャルネットワーキングサービス (Social Networking Service) の略で、登録された利用者同士が交流できるウェブサイトの会員制サービス。誰でも投稿できることが大きな特徴の1つ。主に文字を投稿する「Facebook (フェイスブック)」「Twitter (ツイッター)」「LINE (ライン)」のほか、写真を投稿する「Instagram (インスタグラム)」、動画を投稿する「YouTube (ユーチューブ)」など種類は様々である。



POINT



- ▼SNS上の相手が本当に信用できる相手なのか慎重に判断する。
- ▼大幅な値引きなどをうたうSNS上の広告や「簡単に儲かる」などの投稿やメッセージは鵜呑みにしない。
- ▼小中高生の契約トラブルも発生中。家族でSNSの利用方法を話し合うとともに、フィルタリング機能等も活用する。
- ▼身分証明書の情報は絶対に渡さない。個人情報や自分の写真、身元が分かるような書き込みは安易に投稿しない。
- ▼少しでも怪しいと思ったら、消費生活センターへ相談する。

- 【事例】SNSの広告で「初回価格500円」のダイエットサプリを注文したが、継続購入が条件の定期購入だった。
- SNSで知り合った女性に出会い系サイトに誘導され、高額な登録料を支払ったが、なかなか女性に会えない。
- 中学生の息子が無断で親のクレジットカードを使い、オンラインゲームで高額な課金をしていた。

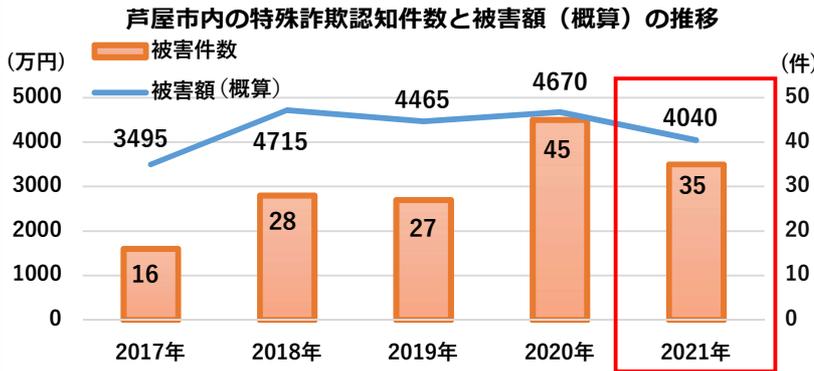


芦屋警察署調べ

2017年~2021年

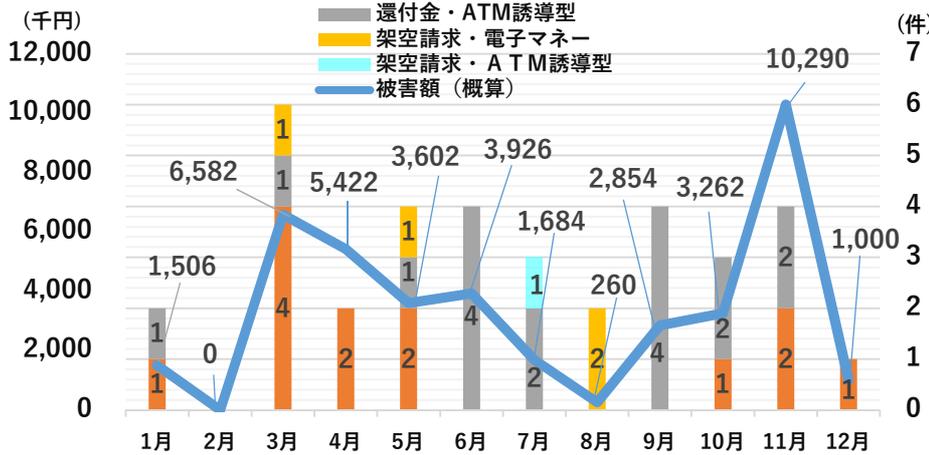
「特殊詐欺」NEWS

狙われる高齢者 「私は大丈夫」が一番危ない!



芦屋市消費生活センターには特殊詐欺に関する情報提供も多く寄せられる。021年(令和3年)は被害件数35件、未遂2件、被害額は約4040万円。2020年(令和2年)に比べ被害額・件数ともに減少しているが、被害者の約9割は65歳以上の高齢者。「私は大丈夫」と思っている人も電話で話しているうちにだまされていくというケースが多い。

2021年月別推移



「電話で会話しないこと」が一番の防犯対策。非通知で固定電話にかかってくる電話には出ない、在宅中も固定電話は常時留守番電話設定にし、相手と用件を確認してから必要に応じて折り返すことが重要だ。



●キャッシュカード手交型(13件)

警察や市役所などの公的機関や銀行協会・百貨店等を名乗り電話をかけ、銀行口座の悪用を理由に自宅を訪問し、封筒にキャッシュカードを入れさせ隙を見て別の封筒とすり替えるなどの手口でキャッシュカードをだまし取る。

●還付金・ATM誘導型(17件)

市役所や税務署を名乗り「還付金がある」と電話をかけ、ATMでお金を振り込ませる。

●架空請求・ATM誘導型(1件) ●架空請求・電子マネー(4件)

メールや電話で「未納料金がある」などと架空の事柄を通知し、動揺した相手にATMでお金を振り込ませたり、コンビニエンスストアなどでプリペイドカード(電子マネー)の購入を指示し、カードを使うための番号を教えさせ額面分をだまし取る。



「賢い消費者」になろう

—芦屋市消費者協会—

会員の多くが消費生活サポーター登録をしている芦屋市消費者協会。会員数は現在30名。養成講座で身につけた知識で作った消費者トラブル寸劇が好評で、芦屋市広報番組にも出演。芦屋市と連携して消費者啓発活動を行っている。コロナ禍でも定期的に勉強会を開催し「賢い消費者」の普及を目指す。芦屋市消費者協会の今後の活躍に大いに期待したい。(会長：川崎和代氏)

サポーターの主な役割

- ①可能な範囲での地域での目配り、気配り、見守り
- ②困っている人へ消費生活センターを案内
- ③地域で起きている消費生活トラブルを消費生活センターへ情報提供

地域で見守ろう
「消費生活サポーター」養成講座開催

芦屋市消費生活サポーター養成講座が2021年(令和3年)9月25日と10月23日の2日間、土曜日に開催された。消費者トラブル防止のために地域で見守り活動を行う人材育成が目的だ。平成29年度から始まった講座も今回で5回目となった。講座では、契約の基礎知識や消費者を守る法律など、消費者トラブルの未然防止や早期発見などに必要な知識を学んだ。講座修了者のうち、希望者は消費生活サポーターとして登録することができる。現在登録者数は44名。

受講者の皆さん



講座は来年度も開催予定。受講者募集は広報あしやに掲載する。

行政機関を名乗る怪しい電話や訪問、心当たりのない送信元からのメールなどは反応せずに無視しよう。



消費者トラブル〇×クイズにチャレンジ!! あなたは何問正解できる？

- Q1. 電話勧誘で化粧品を勧められ、「買います」と答えた。電話口で言っただけだから契約は成立していない。
- Q2. 店で靴を5,000円で買った。別の店で同じ靴を4,000円で売っていた。先に買った靴は解約できる。
- Q3. 昨日、新聞販売店員が家に来て1年間の購読契約をしたが、やっぱり不要だ。クーリング・オフできる。
- Q4. ネットショッピングで洋服を買ったが似合わなかった。クーリング・オフ制度を利用して、返品できる。
- Q5. URLをクリックしたらいきなり「登録完了画面」になってしまった。登録料を請求されたのであわてて業者に連絡した。
- Q6. 水道の蛇口が水漏れしたので、冷蔵庫に貼っていたマグネット広告の修理業者に、見積もりも取らずに修理を依頼した。

クイズの答え

- Q1. **×**
【解説】契約は口頭でも成立する。不要なものはきっぱり断ろう。
- Q2. **×**
【解説】契約は一方の都合で解約できない。店が承諾すればできる。
- Q3. **○**
【解説】訪問販売なので、契約書をもらった日を含めて8日間クーリング・オフできる。
- Q4. **×**
【解説】ネットショッピングなどの通信販売にはクーリング・オフ制度はない。ただし店が定めた「返品特約」により返品できることがある。
- Q5. **×**
【解説】契約が有効に成立しているとは限らない。急いで業者に連絡することは絶対にやめよう。
- Q6. **×**
【解説】まずは止水をして、修理依頼する前に2~3社から見積もりを取ろう。

芦屋市指定給水装置工事事業者を確認しよう。

夜間や休日の緊急修理の場合も当番業者が待機しているので、詳しくは下記へ。

平日(9:00~17:30)

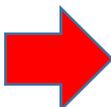
◆上下水道部水道お客様センター
(☎0797-38-2082)

土曜日・日曜日・祝日・夜間

◆市役所代表 (☎0797-31-2121)



※水道修理業者を探すときは



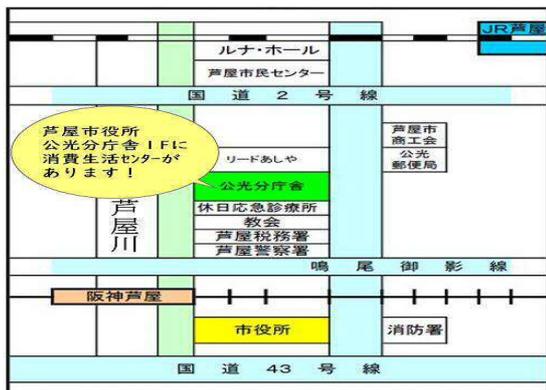
消費生活センターってどんなところ？

消費者が事業者との間で、商品やサービスの契約・解約などでトラブルになったときに相談を受け付け、解決に向けてアドバイスや話し合いを行うところです。

芦屋市消費生活センター ☎0797-38-2034

相談受付 平日(月~金) 9:00~12:00、12:45~16:00

(新型コロナウイルス感染症拡大防止のため現在は原則電話相談となっております。)



- ① 当センターでは消費生活専門相談員の資格を持った者が相談を受け付けています。
- ② **相談できるのは芦屋市民のみです。** 市外の方はお住まいの消費生活センターへご相談ください。
- ③ 契約当事者本人からの相談を受け付けております。**事業者(個人事業主を含む)の相談は受け付けておりません。**
- ④ 当センターには、**事業者を取り締まる権限はありません。** 消費者と事業者の間に立ち、あくまでも話し合いで問題解決を図ります。当センターでは相談のほか、不審電話などの情報提供、出前講座の依頼もお受けしています。

土・日・祝日は消費者ホットライン☎188で相談を受け付けています。