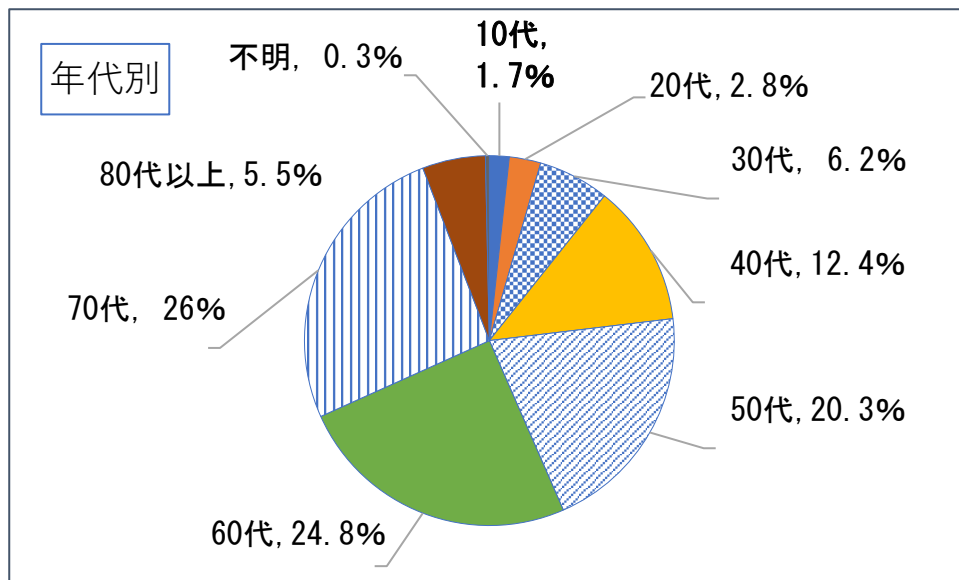


実施期間 2021年10月～2022年1月

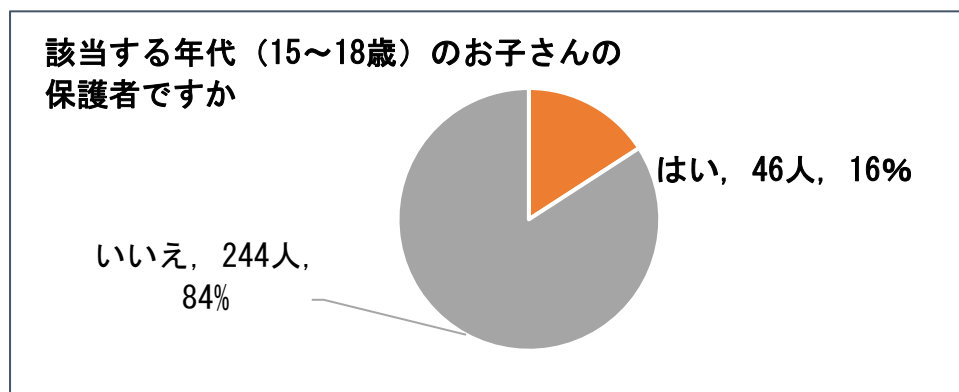
有効回答数 290件（紙の調査用紙：191件、インターネットフォーム：99件）

男性53名（18%）、女性207名（72%）性別欄無回答30名（10%）

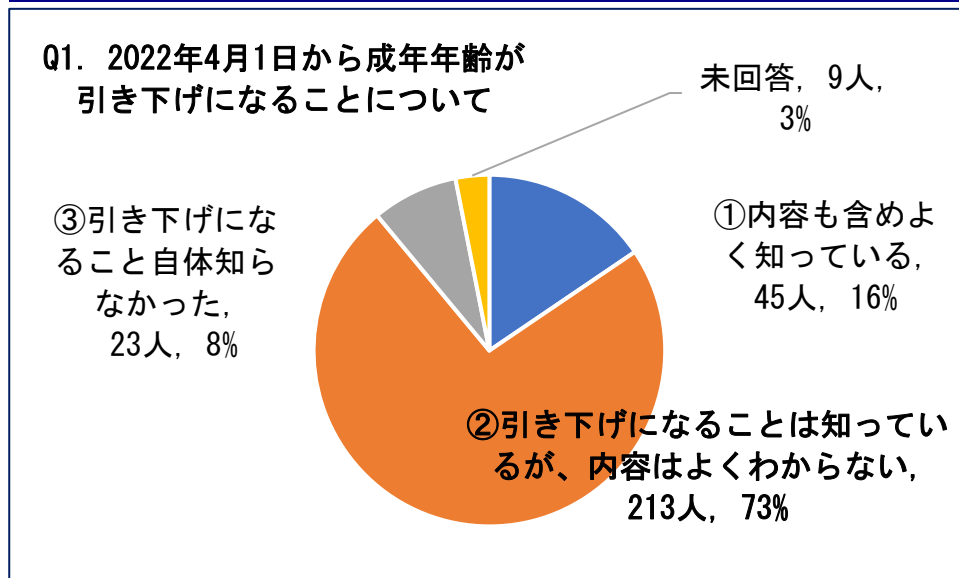
※グラフ及びコメント上の割合は、それぞれの設問の回答者数に対する割合を示している



成年年齢引下げが影響する10代及び該当する年代の保護者の回答数は、17.6%（51人）であった。
なお、紙の調査用紙の回答者のうち、該当する年代の保護者か否かの項目が空欄だった回答は、便宜上すべて「いいえ」として集計した。

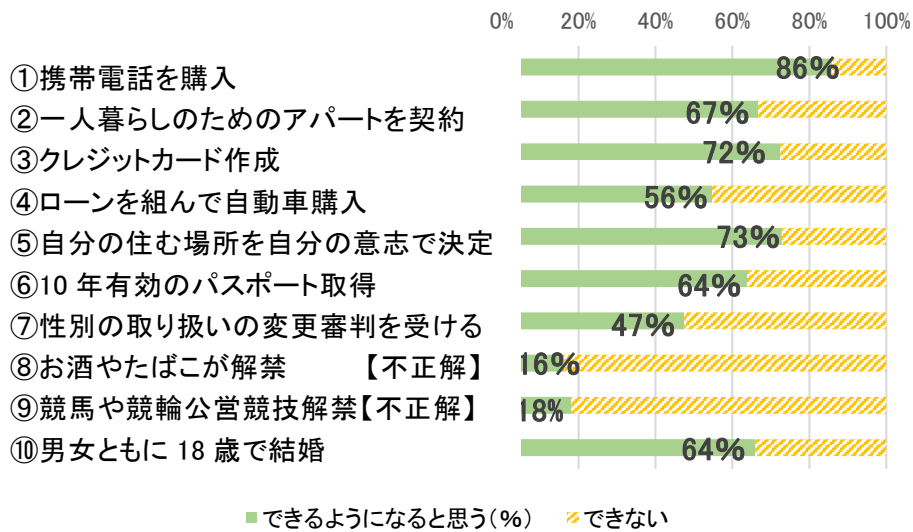


成年年齢引き下げについて



全回答者のうち、7割強が「引下げになることは知っているが、内容はよくわからない」を選択し、「知らなかった」との回答も23人（8%）あった。

Q2. 成年年齢引き下げ後、親の同意を得ずにできるようになると思うものについての認知度

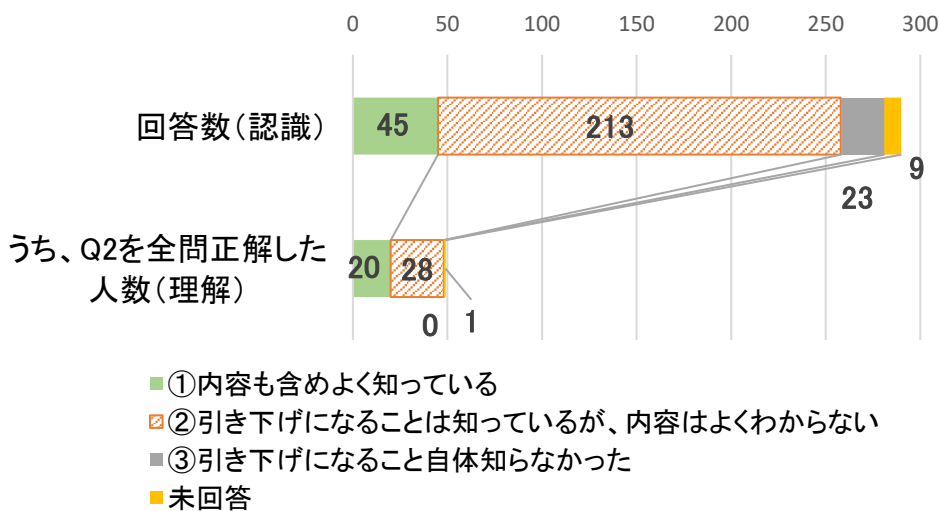


全回答人数のうち、全問正解者は56人(19%)

不正解である、お酒やたばこの解禁、競馬や競輪などの公営競技の解禁を選択した回答はそれぞれ16%、18%あった。

Q3. 成年年齢が引き下がることについての認識と理解

人

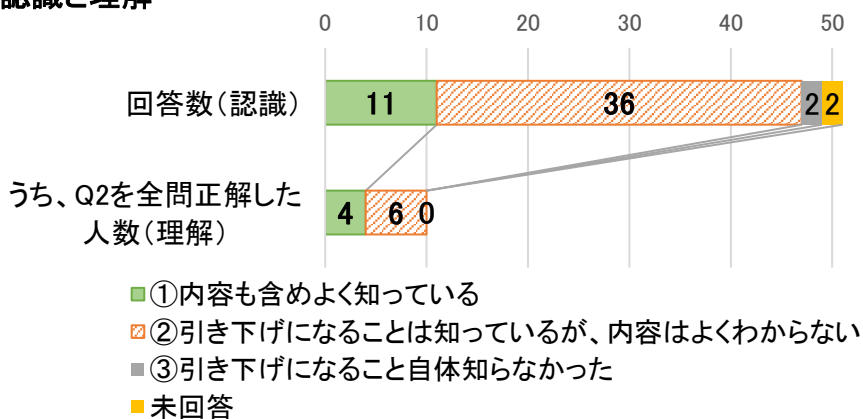


Q1の成年年齢が引き下げになることについて、①よく知っているとの回答者45人のうち、全問正解は20名(44%)

②知っているが、内容はよくわからないとの回答者187人のうち、全問正解者は28人(15%)

Q3. うち、10代及び該当する年代の保護者の認識と理解

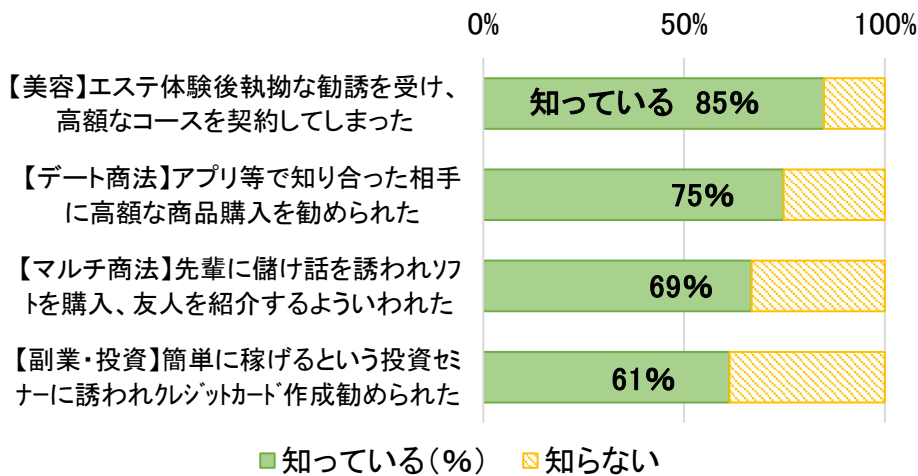
人



上記の設問のうち、10代及び保護者計51人のうち、全問正解は10名(20%)

①内容を含めよく知っているとの回答者11人のうち、4人
②内容はよくわからないとの回答者36人のうち6人であった。

Q4. 現状、20歳になると被害を受けることが多い トラブルについての認知度



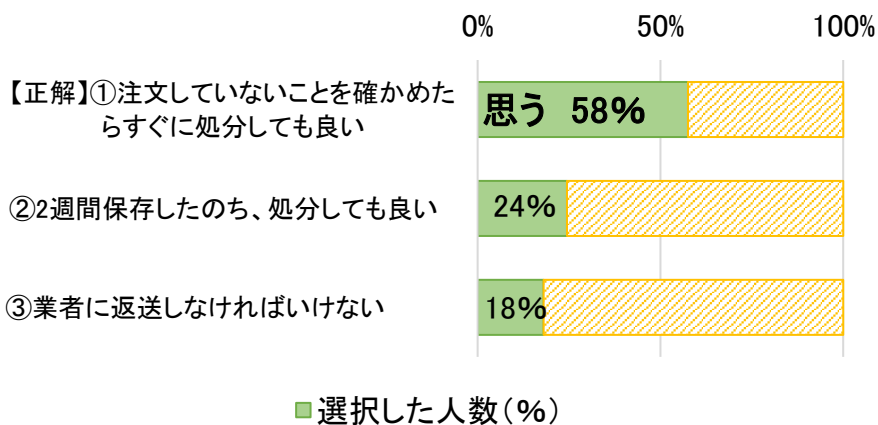
知っているとして、
全て選択した回答者
数は 104 人

(38%) で、う
ち、10 代及び保護
者では 22 人。

【美容】に関するト
ラブルは 85% の消
費者が知っていた
が、【副業・投資】
に関するトラブルは
61% であった。

特定商取引法及び預託法の改正について (コメント欄のゴシック体は、法改正の解説)

Q5. 送り付け商法に関する改正 (改正後の対応として正しいと思うもの)

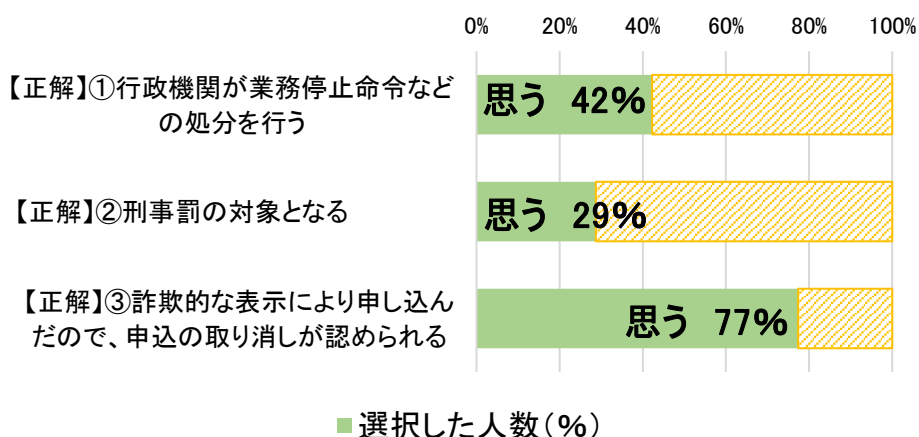


①を選択した正解者は
137 人で、この設問
の回答者のうち 58%
全回答者に対する割合
でみると、47% であ
った。

業者に返送しなければ
ならないとの回答も
18% あった。

※2021 年 7 月に施行され、
注文なしに業者が送り付
けた商品は、直ちに処分等
が可能となった。

Q6. 定期購入契約に関する改正 (改正後に行うことができると思うもの)



すべて選択した正解者
は 42 人で、この設問
の回答者のうち 16%
全回答者に対する割合
でみると、14% であ
った。刑事罰の対象と
なるとの正解率が低い
結果となった。

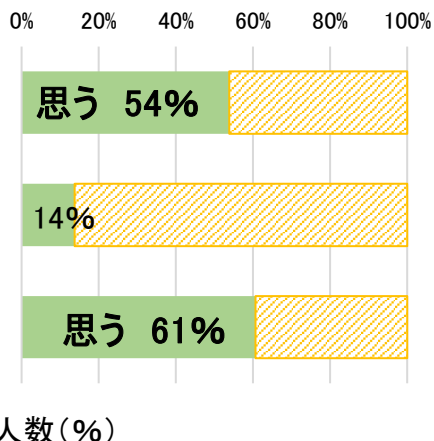
※定期購入ではないと誤認
させるような表示をした場
合、行政処分に加え、刑事
罰の対象になる。

Q7. オーナー商法(預託販売法)に関する改正 (改正後はどうなるとお思いますか)

【正解】①消費者庁の事前の確認の手続きを受けずに広告・勧誘することは原則禁止

②指定された商品については、事前の確認の手続きを経ることなく広告・勧誘ができる

【正解】③違反して勧誘、契約締結をした者は懲役、法人には罰金、刑罰の対象となる



■ 選択した人数 (%)

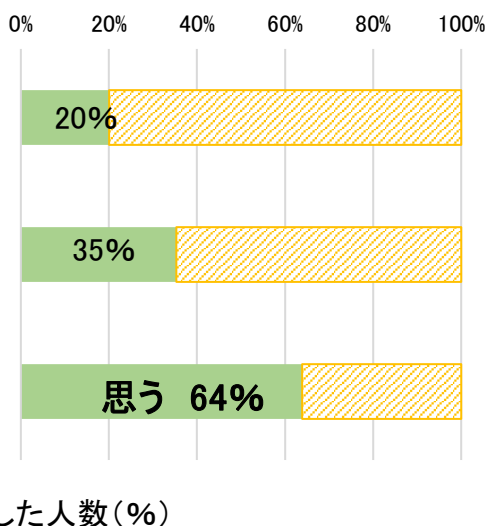
この設問については、インターネット調査において、アンケートフォーム作成時の手違いで、複数個所にチェックができない期間があったため、正確な集計とはなっていない。
※販売を伴う預託等取引を原則禁止とし、罰則を規定。

Q8. 契約書面(申込書面、概要書面)の交付に関する改正(改正後の対応として正しいものは)

①対面での契約であっても、業者の判断で電子メールなどの送付により契約書が発行される

②通信販売等オンラインでの契約の場合、電子メールなどの送付で契約書が発行される

【正解】③契約方法によらず、消費者が承諾した場合のみ電子メールなどの送付が可能となる



■ 選択した人数 (%)

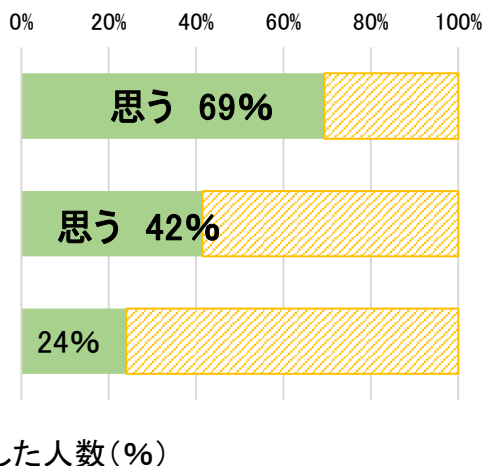
③を選択した正解者は159人でこの設問の回答者のうち、64%
全回答者に対する割合でみると、55%であった。
※通信販売の場合、契約書面の交付は不要なので「事業者が公布しなければならない契約書面」の場合に、消費者が承諾した場合のみ、電子メールなどで送付が可能となる。

Q9. クーリング・オフに関する改正について (改正後のクーリング・オフの方法について)

【正解】①書面のほかに、電子メールなどによってもクーリング・オフの通知が認められる

【正解】②電子メールを発信した時点で、効力が発生する

③電子メールを受信したことを事業者が確認した時点で、効力が発生する



■ 選択した人数 (%)

①と②を選択した正解者は55人で、この設問の回答者のうち、21%
全回答者に対する割合でみると、19%であった。
※これまでは、書面での通知が必要であったが、今後は電子メールなどによっても可能となる。

Q10. 未成年取り消し・特定商取引法・預託法に関し、これまでに体験したトラブルについて教えてください（一部抜粋）	トラブルを相談しましたか	そのトラブルは相談していないと回答した方の理由
代引きでしか購入できなかった有名ブランドの財布を買い、開けてみると色違いの粗悪品だった。メールで返品をお願いしても音信不通だった。	相談していない	18歳の娘のトラブルだったので、自身に対応は任せた。
渋谷でエステの勧誘にあい、無料体験か肌診断だったか、終わったあと別室で女性と2人になって契約させられた。声を掛けてきたのは若い男性、気さくに話しかけられ、何か肌の悩みはないかという話しになって連れて行かれた。警戒心が生まれぬような状況だったが、勧誘されている時は逃げられる雰囲気ではなかった。肌荒れに悩んでいたため契約し、エステに通いながらアルバイトして支払った。 ダイエット系にも勧誘されたこともある。今契約してくれて、あとでクーリングオフすればいいからと言われ、早く終わらせたくて契約してしまったが、あとで無事クーリングオフできた。でも両方とも親には話せなかった。	相談していない	怒られるのが怖かった、何を言われるかわからなかったから。日頃から親子のコミュニケーションが不足していたと思う。バカなことをしたとの自覚はあったので軽蔑されると思い、友人にも誰にも話せなかった。
親の家に「屋根の釘が浮いている。息子がいたら直してもらえば」と親切な振りをして訪問してきたので、信用し、屋根工事の契約をしてしまった	相談していない	市に相談するのは恥ずかしい。
エステのキャッチにあって、化粧品などの契約をさせられた。	相談していない	どこに相談して良いか分からず
成人式後の同窓会会場に結婚式場を予約、自分の子（未成年）が代表で契約書にサインしていた。コロナで成人式が急遽中止され、同窓会も中止。会場のキャンセル料を請求される覚悟をしていたが、地元の施設ということもあったのか式場配慮でキャンセル料は請求されなかった。同窓会組織もなく有志で幹事をしたので、親が支払いする覚悟でいた。親としてかなりの心労だった。	消費生活アドバイザーの友人	
ネットでシミが消える美容液を購入。30日間無料お試しで定期しぼりが無いと書いてあり、皮膚科の医師が開発したと書いてあり、信用してしまった。10日前迄にキャンセルが可能と書類に書いてあったのに実際は5日も前倒しの日付が小さく2ページ目にあり見落とししてしまった。	相談していない	感じ悪い対応だったので、次回の6,980円を払って解約した。シミは全く消えなかった。
水道工事で高額請求された	相談していない	相談することは思いつかなかった。自動振り込みのため、返金は無理だと思った。

アンケートから見えてきたこと

【成年年齢引下げについて】

- Q1の「成年年齢が引き下げになること」について、「内容までよく知っている」と回答した方でも、Q2の「成年年齢が引き下げになるとできるようになること」についての全問正解者は44%という結果だった。Q1では「内容まではよくわからない」との回答が大半で、Q2の正解率は2割に満たない。18歳で成年になることは認識していても、生活がどう変わるのかについてはあまり知られていないことが分かった。該当する年代の保護者でも同じような結果である。
- 今回のアンケートで、10代の回答者で選択した方はいなかったが、飲酒・喫煙・ギャンブルが18歳で可能になると思っている方が一定数いることがわかった。
- 知っていることと、理解していることは必ずしもイコールではないことがわかった。

【特商法及び預託法改正について】

- 今回のアンケートは、施行前の事柄についての項目もあり、答えるのが難しかったという感想も寄せられていたが、正解率は高かった。今回、アンケートに答えていただいた方々は、日ごろから消費者問題に興味をもっている方が多かった可能性もある。
- 一方、すでに施行されているQ5の送り付け商法に関する改正については、「業者に返送しなければいけない」との回答が2割近くいることから、まだまだ情報がいきわたっていないと思われる。

問題提起

- 成年年齢引下げに関する民法改正、特商法及び預託法改正など、消費者に身近な法律が改正され、今後施行されるが、多くの消費者にその改正内容が正しく届いているとはいえない状況が見えてきた。
- 成年年齢間近の高校生、及び、成年年齢引下げにより成人になる若者が被害に遭わないよう、該当層の子どもだけではなく、保護者も学ぶ機会が必要だと思われる。特に、飲酒・喫煙・ギャンブルなども引下げにより可能になるとの間違った認識については、周囲が気を配る必要がある。
- 選挙権や、成人式がどうなるか、など、わかりやすい事柄の報道が多いが、同じクラスの中に、未成年取消が適用されずに結果的にトラブルが救済されない子どもと、適用される子どもが出てくるため、当事者のみならず、まわりの大人が正確な情報、アドバイスを伝えるためにもしっかりと学ぶ必要がある。
- より多くの消費者に関心をもってもらい、理解してもらおうことが、消費者被害を減らすことにつながると考える。
- 被害にあっても、誰にも相談しなかった、相談窓口がわからなかったという回答が見受けられた。相談することは決して恥ずかしいことでも、自分を責めることでもないという意識と、被害に遭ったときに相談する窓口があるということをもっと広める必要がある。
- いろいろなツールを使って情報を取得している消費者が多いが、自分の興味ある事柄のみを選択する傾向がある。反面、情報弱者と呼ばれる消費者に対する啓発には課題がある。必要な情報を正確に消費者へ届けることができるよう、所轄庁やその他の行政、マスコミ及び関係各所には、よりきめ細やかな工夫を期待する。