

問2 今回の改正は民法の成年年齢引下げに対応したものですか。

(答)

1. 本改正では、民法の成年年齢引下げに対応するものとして、「不安をあおる告知」や「好意の感情の不当な利用」を、取消しの対象となる不当な勧誘行為として追加するなどの措置^(注1)を講じています。

(注1) その他、事業者の努力義務に、「個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で」との文言を条文上明示しました。

これにより、例えば、消費者が若年者であって、その知識及び経験が十分でないようなときには、この点を考慮して、一般的・平均的な消費者のときよりも、より基礎的な内容から説明を始めること等が事業者に求められると考えられます。

2. 一方、若年者の被害の発生・拡大を防止するためには、法制度の見直しのみならず、消費者教育の充実により、被害事例の傾向や特徴を紹介するとともに、消費者が活用できる被害救済手段（クーリング・オフ、現行の消費者契約法等）や、被害に遭った場合の対応（「188」^(注2)等）等を周知・啓発することが重要と考えています。

(注2) 188 消費者ホットラインとは（消費者庁ウェブサイトより）

全国には、消費生活センターが829か所（平成29年4月1日時点）あり、そのほか、全ての市区町村に消費生活相談窓口が設置されています。消費者ホットラインは、全国共通の電話番号で、地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口を御案内いたします。平成27年7月より、3桁の電話番号「188（いやや）」になりました。

消費者ホットラインは、消費生活センター等の消費生活相談窓口の存在や連絡先を御存知でない消費者の方に、お近くの消費生活相談窓口を御案内することにより、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。土日祝日についても、市区町村や都道府県の消費生活センター等が開所していない場合には、国民生活センターで相談を受け付けるなど、年末年始（12月29日～1月3日）を除いて原則毎日御利用いただけます。消費生活相談でどこに相談してよいか分からない場合には、一人で悩まずに消費者ホットラインを御利用ください。



消費者ホットライン 188 イメージキャラクター イヤヤン