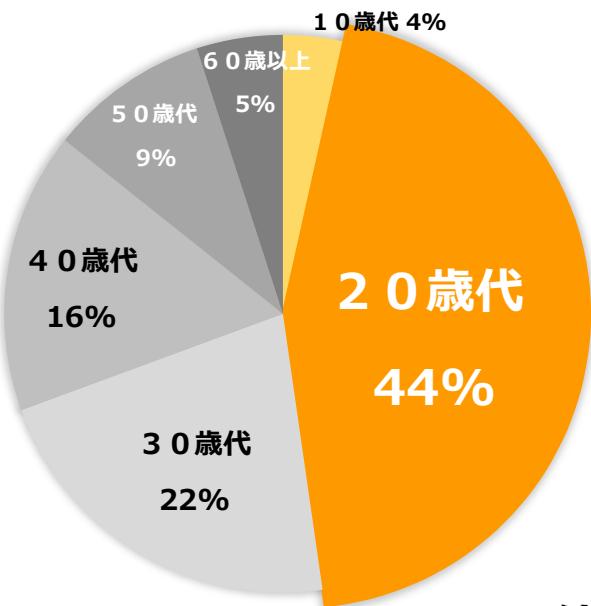


20歳代の若者の「美容」「もうけ話」をめぐるトラブルの状況

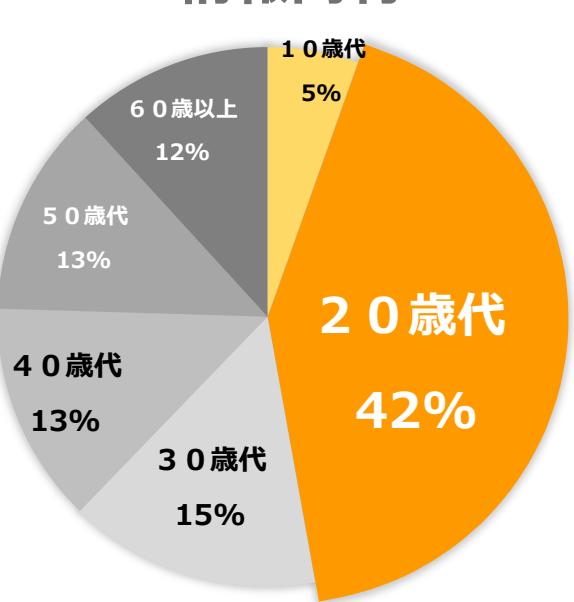
1. 消費生活相談に占める20歳代の割合

美容医療



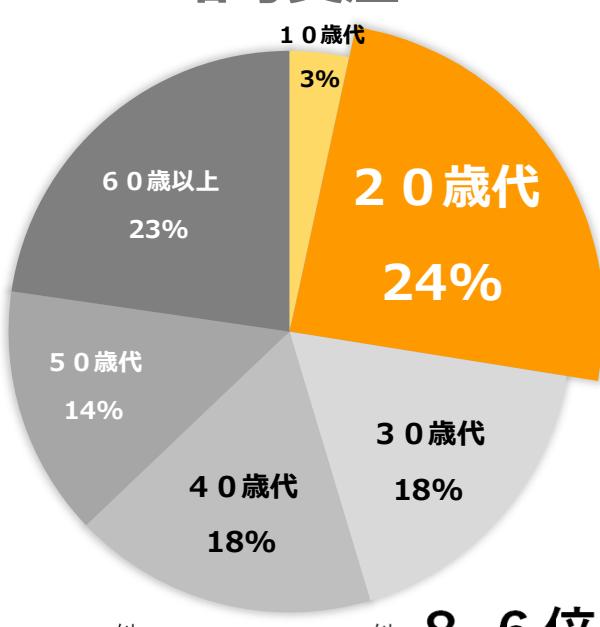
2015：749件 ⇒ 2020：770件 **1.0倍**

情報商材



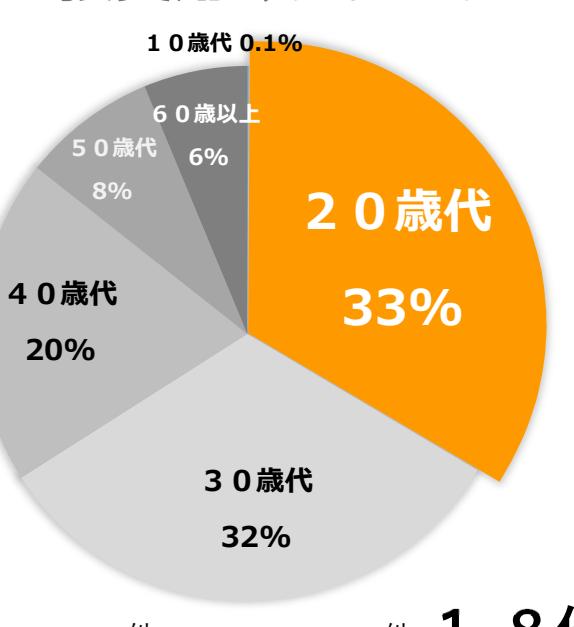
2015：296件 ⇒ 2020：2,495件 **8.4倍**

暗号資産



2015：71件 ⇒ 2020：609件 **8.6倍**

投資用マンション



2015：218件 ⇒ 2020：384件 **1.8倍**

2. 若者向け注意喚起ウェブサイト

消費者庁・民間事業者連携
新生活応援サイト



コロナ禍での
消費者被害防止特設サイト



「成年年齢引下げに伴う
消費者教育全力」キャンペーン



暗号資産に関する トラブルにご注意ください!

- 暗号資産は、日本円やドルなどのように国がその価値を保証している「法定通貨」ではありません。インターネット上でやり取りされる電子データです。
- 暗号資産は、**価格が変動することがあります**。暗号資産の**価格が急落し、損をする可能性があります**。

Point
1

金融庁・財務局での登録の有無など、 **暗号資産交換業者**の情報を確認しましょう

(※) 暗号資産と法定通貨の交換や、暗号資産同士の交換を行うサービスを提供する事業者、暗号資産の管理を行う事業者など

暗号資産交換業者は金融庁・財務局への登録が必要です。
利用する際は、**登録を受けていない事業者でないか、無登録業者として警告された事業者でないか、必ず事前に確認**しましょう。

金融庁・財務局のホームページで確認してください。

https://www.fsa.go.jp/policy/virtual_currency02/index.html

Point
2

マッチングアプリ等で知り合った人から **投資の勧誘を受けても安易に投資しない** ようにしましょう

出会い系サイトやマッチングアプリ等をきっかけに「**絶対もうかる**」等と持ち掛けられて**投資をした結果、返金されない・出金できない**などのトラブルが発生しています。慎重な判断が必要です。

詳しい内容を知りたい方はこちら

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/001/



暗号資産を含む「金融サービス」
に関するご相談

金融庁 金融サービス利用者相談室

0570-016811 平日10:00-17:00

※IP電話・PHSからは、03-5251-6811

「不審な電話」などに関するご相談

消費者ホットライン（局番なし）

188

※最寄りの消費生活センター等
消費生活相談窓口へつながります。

警察相談専用電話

#9110



消費者ホットライン「イヤヤン」

イメージキャラクター「イヤヤン」

行政機関等をかたつた “なりすまし”にご注意

ワクチン接種は無料です！

接種を受ける際の費用は全額公費です

＜消費生活センターへ寄せられた事例＞

- 「コロナウイルスワクチンが接種できる。後日全額返金するので、お金を振り込むように」と保健所を名乗る電話があった。

電話・メールで個人情報を 求めることはありません！

市区町村から「接種券」「接種のお知らせ」が届きます

＜消費生活センターへ寄せられた事例＞

- 高齢者宅に「コロナワクチンが無料で受けられます」と個人情報を聞き出す不審な電話がかかってきた。



新型コロナワクチン接種に関する情報は、
首相官邸及び厚生労働省ウェブページを
ご覧ください

首相官邸



厚生労働省



国民生活センター
新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン
0120-797-188

厚生労働省新型コロナワクチンコールセンター
0120-761770

※いずれも2月15日設置

消費者ホットライン（局番なし）
188
※最寄りの消費生活センター等
消費生活相談窓口へつながります。

警察相談専用電話
#9110

消費者ホットライン188
イメージキャラクター『イヤヤン』



火災保険・地震保険

「保険を使って無料で修理します」と

勧誘を受けた時にトラブルに遭わないためのポイント！

すぐに契約しないで、まずはチェック 

Check 1 まずはご自身で損害保険会社・代理店へ連絡を！

- 保険金の請求は、ご自身で簡便に行うことができます。
- 壊れた原因・物が保険の補償対象になるかご自身で確認しましょう。うその理由で保険金請求をすると詐欺に該当する場合があり、トラブルに巻き込まれる可能性があります。

<消費生活相談事例>

- 保険金申請代行業者が訪問し、台風や大雨で被害を受けたことにして保険金を請求できると勧誘され契約したが、問題はないか。



Check 2 修理等の依頼時は契約内容をしっかり確認

- 修理をキャンセルした時の違約金や保険申請サポート費用等の名目で、高額な請求を受ける可能性があります。

<消費生活相談事例>

- 火災保険で雨どいの修理ができると来訪した業者に保険金請求を依頼した。その後、修理をしないと伝えたら30%の違約金を請求された。



ご心配・ご不安なことが
あれば。。。

一人で悩まず、
消費者ホットライン188
にご相談ください。

消費者ホットライン188
イメージキャラクター
『イヤヤン』



一般社団法人 日本損害保険協会 SONPO
The General Insurance Association of Japan



一般社団法人 外国損害保険協会



自分に合った携帯料金プランになっていますか？

※2021年4月5日時点のもの。今後変更される可能性あり。

自分の利用状況を確認しましょう

・利用実態から見ると過大な料金プランの利用者が多くみられます。

総務省によると、携帯大手利用者のうち月20GB以上の料金プランを契約している利用者が40%程度であるのに対し、実際に月20GB以上のデータ通信を使用している利用者は10%程度となっています。
※データ通信量の目安は別紙を参照ください。

・適切なプランを選択することで費用を安く済ませることができます。

自分のデータ利用状況や通話時間等を理解しておけば、自分の利用方法に合った携帯会社や料金プランに見直すことにより、割安な料金で携帯電話を利用できます。

※利用状況は各携帯会社のアプリケーションやホームページ、自分の端末から確認が可能です。

※月額費用目安は別紙を参照ください。

※テレビCM等でアピールされている料金は、割引が全て適用された「最安値」が表示されている場合があります。割引適用前の価格や、割引の条件・期間をよく確認しましょう。

乗り換えても変わらないものがあります

・MNPを活用すれば電話番号が変わることはありません。

※MNP(モバイルナンバーポータビリティ)：携帯電話の番号を携帯会社間で持ち運びする仕組みです。

※MNP手数料が発生する場合があります。

・同一携帯会社のメインブランドとサブブランドでは通信可能エリアなどに違いはありません。

乗り換えに掛かる手間や注意点をよく理解しましょう

・初期設定は店頭又はご自身で行う必要があります。

端末の初期設定やSIMカードの交換等については、店頭で行うか、オンラインなどで申込みの上ご自身で行う必要があります。携帯会社や料金プランを変更する手続を行った際に店頭で行ってもらうことが可能な場合がありますが、オンライン対応のみの携帯会社や料金プランもあるため注意しましょう。

※メインブランドに比べて、サブブランドや格安ブランドは実店舗の数が少ない傾向にあります。

・利用中の機能やサービス等が利用できなくなったり、サービス等に登録しているメールアドレスや支払方法を変更しなければならない場合があります。

同一携帯会社内のプラン変更であっても、キャリアメールアドレスが付与されない、留守番電話サービスや一部のキャリア決済が利用できない等の注意点がある場合や、固定回線・家族の通信契約とのセット割引やその他特典の対象外となる場合があります。

また、ファンクラブ等のサービスが自動解約となり、データやポイントが無くなる場合もあるため、携帯会社や料金プランを変更する際にはよく確認しましょう。

契約内容や解約条件、被害に遭った場合の対応など、契約に関するトラブル、その他困ったときのご相談はこちら

→ **消費者ホットライン「188(いやや！)」番**

※お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の
3桁の電話番号です。

消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン



(別紙)

<データ通信量の目安>

利用内容	使用通信量	
ニュースサイト閲覧（1ページ）	約0.3MB	※1GBで3,300ページ
メール送受信（1通）	約0.5MB	※1GBで2,000通
地図アプリ（10分）	約1MB	※1GBで1,000回
標準画質の動画視聴（1時間）	約300～500MB	※1GBで2～3時間

※通信環境やコンテンツの内容により変動します

○データ通信量は、スマホの利用スタイルによって大きく変わりますが、メールや文字のSNS、ネット閲覧を利用する程度であれば、1か月1GB以内、動画視聴やSNSのやり取りが加わったとしても、自宅にWi-Fi環境がある場合は、ほとんどの場合、1ヶ月3GB以内となります。

（各社サイトを参考に作成）

<料金の目安（表示金額は全て税込）>

	A社	B社	C社	D社
メインブランド	7,238円（上限なし） 国内通話5分/回かけ放題 (880円)	7,238円（上限なし） 国内通話5分/回かけ放題 (880円)	7,205円（60GB） 国内通話5分/回かけ放題 (770円)	3,278円（20GB超過～無制限の場合） ※D社回線以外のローミングエリアでは、月間通信容量5GB ※D社専用アプリ利用で国内通話かけ放題
新料金ブランド	2,728円（20GB） 国内通話5分/回かけ放題 (550円)	2,728円（20GB） 国内通話5分/回かけ放題 (550円)	2,970円（20GB） 国内通話5分/回まで無料	
サブブランド	3,278円（15GB） 国内通話10分/回かけ放題 (770円)	2,728円（15GB） 国内通話10分/回かけ放題 (770円)		
	2,178円（3GB） 国内通話10分/回かけ放題 (770円)	1,628円（3GB） 国内通話10分/回かけ放題 (770円)		

主な格安ブランドの例

2,178円（20GB） 国内通話10分/回かけ放題（935円）	1,518円（5GB） 国内通話10分/回かけ放題（935円）
-------------------------------------	------------------------------------

<総務省ポータルサイト>

○総務省の「携帯電話ポータルサイト」では、今の料金やデータ使用量の確認方法などについて分かりやすく解説しています。

URL:

https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/keitai_portal/index.html



賃貸住宅経営（サブリース方式）の契約を検討する方へ

サブリース契約のトラブルを未然防止するための

「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律（サブリース規制法）」が
令和2年12月15日に施行されます！

契約をする前にきちんと説明を受け理解したか、再チェック！

説明を受けていなければ、もう一度サブリース業者や管理会社へ確認
しましょう！

4つの✓ポイントの解説は裏面へ



Check
1

**契約期間中や契約更新の際、
賃料が減額される可能性がある
ことを知っていますか？**



Check
2

**契約期間中でも契約が解約され
る可能性があることを知って
いますか？**



Check
3

**原状回復費用や大規模修繕費用は
原則、オーナー負担であることを
知っていますか？**



Check
4

**契約締結前に重要事項の説明、
契約締結時には書面の交付がある
ことを知っていますか？**



ご注意ください！！

▶ サブリース業者から不当な勧誘は受けていませんか？

故意に事実を伝えず、又は不実のことを伝える勧誘行為は、不当勧誘に該当する可能性があります（サブリース規制法第29条）。

▶ サブリース業者の広告はメリットのみが強調されていませんか？

メリットのみを強調して、賃貸事業のリスクを小さく見せる表示をしている場合は、誇大広告に該当する可能性があります（サブリース規制法第28条）。



国土交通省
Ministry of Land, Infrastructure and Transport



消費者庁
Consumer Affairs Agency, Government of Japan



金融庁
Financial Services Agency

(1) 契約期間中や契約更新の際に賃料が減額される可能性があります！

* 契約時に「都心の物件なら需要が下がらないので、サブリース家賃も下がることはない」「〇年間に渡り、賃料は確実に保証される」等断定的な説明を受けたり、契約書に家賃保証等と書いてあったとしても、借地借家法（普通借家契約の場合）（第32条）により、オーナー等に支払われる家賃がマスターリース契約の期間中や更新時などに減額請求される可能性があります。また、減額請求された場合でも、そのまま受け入れなければならないわけではありません。

※借地借家法第32条の「賃料減額」について説明がない場合、サブリース規制法違反になります。

(2) 契約期間中でも契約が解約される可能性があります！

* 契約書でサブリース業者から解約することができる旨の規定がある場合は、契約期間中であっても解約される可能性があります。また、オーナーからの更新拒絶には借地借家法（第28条）による正当事由が必要となります。

※借地借家法第28条の「オーナーからの更新拒絶には正当事由が必要になること」について説明がない場合、サブリース規制法違反になります。

(3) 家賃を受け取るだけでなく出費もあります！

* マスターリース契約において、原状回復費用や大規模修繕費用は原則、オーナー負担となります。そのため、契約の際にはサブリース業者と賃貸住宅の維持保全の費用分担について、必ず確認しましょう！

(4) 重要事項について書面を交付して説明を行う必要があります！

* サブリース業者は、契約締結前に相手方の知識、経験、財産の状況、賃貸住宅経営の目的やリスク管理判断能力に応じ、重要事項について書面を交付して説明を行う必要があり、契約締結時には遅滞なく契約書類を交付することが義務付けられています。

※サブリース規制法第30条に規定する内容の説明がなかった場合は、同法違反になります。

相談窓口

賃貸に関するトラブル相談

公益財団法人 日本賃貸住宅管理協会
<https://www.jpm.jp/consultation/>

* 賃貸住宅のオーナーに対して、賃貸住宅でのトラブルやお悩みについてアドバイスを行っています。

公益社団法人 全国賃貸住宅経営者協会連合会（ちんたい協会）
0120-37-5584

* 賃貸住宅での一般的なトラブルやお悩みについてアドバイスを行っています。

* 貸借契約などの法律に関するご相談はお受けできません。

法的トラブルに関する総合案内窓口

法テラス・サポートダイヤル
 おなやみなし
0570-078374

* お問合せ内容に応じて解決に役立つ法制度や、相談機関・団体などに関する情報を提供しています。

民間金融機関に関する相談

金融庁 金融サービス利用者相談室
0570-016811 (IP電話からは 03-5251-6811)

広告、勧誘及び重要事項説明に関する違反行為

国土交通省 広告、勧誘及び重要事項説明に関して違反等したサブリース業者（勧誘者含む）についての情報提供に関する申出は下記アドレスまで
 (全国共通) hqt-chintai-moushise@gxb.mlit.go.jp (令和2年12月15日より運用開始)

消費生活相談窓口

消費者ホットライン

いやや

局番なしの**1 8 8**

* 消費者ホットラインは、原則、最寄りの消費生活センター等の消費生活相談窓口などにつながる電話番号です。消費生活センター等の相談できる時間帯は、相談窓口により異なります。

* 消費生活センター等では、お問合せ内容に応じて解決に役立つ法制度や、相談機関・団体などに関する情報を提供しています。

* オーナーが個人であって同種の行為を反復継続的に行っているとはいえない場合には、マスターリース契約は消費者契約法第2条第3項に規定する消費者契約に該当する場合があり、その際には同法の適用を受ける可能性があります。

事務連絡
平成28年3月15日

都道府県・政令指定都市 総務担当部（局）長 殿
消費者行政担当部（局）長 殿

消費者庁消費者政策課長
消費者庁消費者教育・地方協力課長

消費生活以外の相談窓口と消費生活相談窓口との連携について

平素より消費者行政の推進に御理解・御尽力をいただき、誠にありがとうございます。

消費者行政において、実際に消費が行われ、様々な問題が発生する現場に近い地方公共団体における体制整備は、大きな課題となっています。

このような中、平成27年3月に策定された消費者基本計画（平成27年3月24日閣議決定）及び消費者基本計画工程表（平成27年3月24日消費者政策会議決定）において、消費生活以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談について、どの相談窓口からでも消費生活相談窓口（※）を案内できるよう取組を進めることとされました（資料1）。

（※）消費生活相談窓口では、消費者からの消費生活相談（製品・食品やサービスによる事故、虚偽広告などの不適切な表示、悪質商法、訪問販売・通信販売等のトラブル等に関する相談）に対応し、相談者への助言や事業者に対するあっせんを行うとともに、都道府県の担当部局との情報共有やその他適切な機関・部署の紹介等を行っています（資料2）。

本計画における施策の趣旨を踏まえ、消費生活相談が消費生活以外の相談窓口に寄せられた場合は、円滑に消費生活相談窓口を案内できるよう、貴組織内における連携体制の構築をお願いいたします。

消費生活センター等の消費生活に関する身近な相談窓口を案内する「消費者ホットライン」については、平成27年7月から3桁の電話番号188での運用を開始し

ていますので、併せて貴組織内での周知をお願いいたします（資料3）。

なお、消費生活相談窓口に寄せられた相談について、その内容に応じ、他の適切な窓口を案内することが必要な場合がありますが、貴組織内における連携体制の構築に当たっては、その点についても配慮いただくようお願いいたします。

また、都道府県におかれましては、本事務連絡の内容について、管内の市町村（政令指定都市を除く。）への周知をお願いいたします。

（資料1）消費者基本計画及び消費者基本計画工程表の抜粋

（資料2）消費生活相談のしくみ

（資料3）消費者ホットライン周知用チラシ（※）

（※）消費者庁のウェブサイトに掲載しており、貴組織内及び住民向けの周知に活用いただくことができます。

http://www.caa.go.jp/region/shohisha_hotline.html

【本件連絡先】

消費者庁消費者政策課

小野 satoshi.ono@caa.go.jp

加藤 takashi.kato@caa.go.jp

電話：03-3507-9197

令和3年3月31日
消費者庁

消費者基本計画一部改定素案に関する意見募集について

1 意見募集の目的

政府においては、長期的に講すべき消費者政策の大綱である消費者基本計画※に基づき、関連施策を推進しております。

令和2年3月31日に、令和2年度以降を対象期間とした消費者基本計画を策定後、コロナ禍における新たな生活様式の実践に伴い、消費生活のデジタル化が加速するなど、消費者を取り巻く環境がこの一年で大きく変化しました。これに的確に対応して消費者政策を推進するため、新しい生活様式の実践に関する部分について、消費者基本計画を一部改定する方向で検討を進めています。

今般、消費者庁において、新しい生活様式の実践に関する部分について「消費者基本計画一部改定素案」を作成しました。

つきましては、この素案について、国民の皆様の御意見を募集いたしますので、御意見のある方は、以下により、御提出ください。

※ 「消費者基本計画」とは、消費者基本法（昭和43年法律第78号）第9条の規定に基づき、政府が消費者政策の計画的な推進を図るため、

- ①長期的に講すべき消費者政策の大綱
- ②消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項

について定めた消費者政策の推進に関する基本的な計画です。

現行の計画は、令和2年3月31日に閣議決定され、令和2年度から令和6年度までの5年間を対象としています。

2 意見募集期間

令和3年3月31日（水）から令和3年4月29日（木）17時まで
(郵送の場合は同日必着)

3 御意見の提出方法

意見提出様式（別紙様式）又は様式の記載事項を全て満たした用紙を用いて、日本語により作成した御意見を、次のいずれかの方法により提出してください。

御意見の提出に当たっては、「消費者基本計画一部改定素案」の該当箇所を明確にした上で、1行につき1意見を記載してください。

なお、インターネット、電子メール又は郵送以外の方法による御意見は受理できませんので、御了承ください。

1 インターネットの場合

電子政府の総合窓口（e-Gov）（<https://www.e-gov.go.jp/>）の意見提出フォームから御提出ください。

2 電子メールの場合

i.basicplan@caa.go.jp宛て

電子メールの件名を「『消費者基本計画一部改定素案』に関する意見」としてください。

御意見については、別紙様式により提出してください。なお、他の様式により提出する場合は、担当までお問い合わせください。

3 郵送の場合

〒100-8958 東京都千代田区霞が関3-1-1 中央合同庁舎第4号館7階

消費者庁消費者政策課 宛て

封筒表面に「『消費者基本計画一部改定素案』に関する意見」と朱書きしてください。別途、電子データによる送付をお願いする場合があります（提出方法は、上記電子メールの場合の方法を参照）。

4 留意事項

- お寄せいただいた御意見に対する個別の回答は致しかねますので、その旨御了承ください。
- 御意見については、提出者の氏名や住所等、個人を特定できる情報を除き、そのまま公表させていただく場合もありますので、あらかじめ御了承ください。
- 御記入いただいた氏名、住所、電話番号及びメールアドレスは、御提出いただいた御意見の内容に不明な点があった場合の連絡のためにのみ利用します。

【本件の問合せ先】

消費者庁消費者政策課

恵崎・寺内・谷口・沢田

TEL：03-3507-9197（直通）

MAIL：i.basicplan@caa.go.jp

令和3年3月31日
消費者庁

「消費者基本計画工程表改定素案」に関する意見募集について

1 意見募集の目的

政府においては、消費者基本計画（令和2年3月31日閣議決定）に基づき、令和2年7月7日に消費者基本計画工程表を消費者政策会議決定し、消費者政策を検証可能な形で体系的・包括的に推進しています。

消費者基本計画工程表については、関係府省庁等が講すべき具体的施策について、その取組予定を取りまとめており、消費者政策会議において、施策の実施状況の検証・評価・監視を行い、消費者委員会の意見を聴取した上で、毎年度改定することとされています。

昨年7月の工程表策定後の消費者を取り巻く状況の変化や盛り込まれた具体的施策の実施状況等を踏まえ、「消費者基本計画工程表改定素案」を取りまとめました。

つきましては、この素案について、国民の皆様の御意見を募集いたしますので、御意見のある方は、以下により、御提出ください。

2 意見募集期間

令和3年3月31日（水）から 令和3年4月29日（木）17時まで
(郵送の場合は同日必着)

3 御意見の提出方法

意見提出様式（別紙様式）又は様式の記載事項を全て満たした用紙を用いて、日本語により作成した御意見を、次のいずれかの方法により提出してください。

御意見の提出に当たっては、「消費者基本計画工程表改定素案」の該当箇所を明確にした上で、1行につき1意見を記載してください。

なお、インターネット、電子メール又は郵送以外の方法による御意見は受理できませんので、御了承ください。

1 インターネットの場合

電子政府の総合窓口（e-Gov）（<https://www.e-gov.go.jp/>）の意見提出フォームから御提出ください。

2 電子メールの場合

i.basicplan@caa.go.jp宛て

電子メールの件名を「『消費者基本計画工程表改定素案』に関する意見」

としてください。

御意見については、別紙様式により提出してください。なお、他の様式により提出する場合は、担当までお問い合わせください。

3 郵送の場合

〒100-8958 東京都千代田区霞が関 3-1-1 中央合同庁舎第4号館7階

消費者庁消費者政策課 宛て

封筒表面に「『消費者基本計画工程表改定素案』に関する意見」と朱書きしてください。別途、電子データによる送付をお願いする場合があります（提出方法は、上記電子メールの場合の方法を参照）。

4 留意事項

- 1 お寄せいただいた御意見に対する個別の回答は致しかねますので、その旨御了承ください。
- 2 御意見については、提出者の氏名や住所等、個人を特定できる情報を除き、そのまま公表させていただく場合もありますので、あらかじめ御了承ください。
- 3 御記入いただいた氏名、住所、電話番号及びメールアドレスは、御提出いただいた御意見の内容に不明な点があった場合の連絡のためにのみ利用します。

【本件の問合せ先】

消費者庁消費者政策課

恵崎・寺内・谷口・沢田

TEL : 03-3507-9197 (直通)

MAIL : i.basicplan@caa.go.jp