

# くらしのパートナー

■発行/文京区消費生活センター 〒112-8555 東京都文京区春日1-16-21  
文京シビックセンター地下2階 TEL 5803-1105 FAX 5803-1342

もくじ  
旅行予約サイトのトラブル……………1  
民法改正により成年年齢が引き下げられます! ……2  
成年年齢が18歳になります! ……4

## 旅行予約サイトのトラブル —インターネットで行う 旅行予約に注意しましょう—



ハイ!こちら  
相談室です

**事例1** 昨日、旅行予約サイトで3か月先の国内往復航空券と宿泊ホテルを申込み、クレジットカードで決済した。都合が悪くなり、出発日を1週間後に変更しようと思いメールで問い合わせたら「変更はできない。キャンセルして予約しなおすことになる。キャンセル料は100%だ」と回答があった。出発まで3か月あるのに不当ではないか。

**事例2** 先ほど、海外に本社がある旅行予約サイトで1か月後のホテル宿泊を申込み、クレジットカード情報を入力した。エラー表示が出て確認メールも届かなかったのでやり直したら、重複予約になった。旅行予約サイトに電話をかけたが、呼び出し音だけして繋がらない。

旅行会社の店舗に出向かずオンラインで旅の手配ができる旅行予約サイトを利用する消費者が増えています。手軽に予約できますがトラブルも起きています。

オンラインで旅行取引を行う事業者は「OTA (Online Travel Agent)」と呼ばれ、日本国内に拠点を置く「国内OTA」と、海外の事業者が日本国内に拠点を置かず日本語サイトを立ち上げて取引を行う「海外OTA」があります。海外OTAは日本の旅行業法の適用を受けないため、独自のルールで運営さ

れています。事例1のように、何か月先の予約でもキャンセル料がかかるなど、国内の旅行会社よりも厳しいキャンセル規定を設けていたり、事例2のように、問い合わせをしてもコールセンターが海外にあり適切な対応が受けられなかったりすることがあります。

また、国内OTAであっても契約によって条件が異なり、予約直後でも無償キャンセルできない場合があります。特に、割引率の高い航空券ではキャンセルや予約変更できないことがほとんどです。さらに、旅行商品の紹介や申込等に関する情報提供の場としてホームページを提供するだけの「場貸しサイト」や、複数の旅行商品を一覧できるようにして比較・紹介する「メタサーチ」と呼ばれるサイトもあります。場貸しサイトやメタサーチ運営業者は契約の相手先ではないので注意が必要です。

旅行予約サイトを利用する際は、契約の相手先を特定し、キャンセル料等の契約条件や予約内容を確認し、日本語でも問い合わせができるかなどを調べておきましょう。トラブルに備えて、申込み時の予約画面や確認メールを保存しておくことも大切です。

困ったときは消費生活センターへ  
TEL 5803-1106

# 民法改正により成年年齢が 20歳から18歳に引き下げられます！

弁護士 洞澤 美佳

平成30年に民法が改正され、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられることになりました。この法律は令和4年4月1日から施行されます。

## ● 何が問題になるの？

選挙年齢が20歳から18歳に引き下げられたことや、諸外国の例でも20歳未満を成年年齢としている国もあるので、「成年年齢の引き下げもやむなし」といった声も聞こえてきそうです。

しかし、この問題を単なる横並びの問題としてとらえるのは危険です。成年年齢引下げによって成年となる18～19歳の方、その親権者の方たちには、本稿を通じて契約に先立つ注意点を踏まえつつ、公正で公平な取引社会を実現するための一翼を担って頂ければと思います。

成年年齢とは、『あらゆる契約を単独で行うことができるようになる年齢』という意味です。もちろん、未成年者も、これまでにコンビニやスーパーなどでの買物、電車やバスの乗車などを通じて、一定の契約行為を経験しているはずですが、これらの契約行為は、あくまで親権者に認められた範囲内の限られた契約に過ぎませんでした。ところが、18歳に達したその日からは、親権者の了解を得なくとも、クレジットカードの利用契約、住まいの賃貸借契約はもちろん、自動車や不動産の購入さえも自分一人ですることができるようになってしまいます。少なくとも社会は、年齢に関わらず成年でありさえすれば、一人前の消費者・顧客とみなすようになります。

しかし、皆さんはそのための準備ができているでしょうか。クレジットカードの使い方や長期間にわたるローン契約を結ぶだけの知識や情報は整理されていますか？「簡単に儲かるいい仕事がある」と言われた時に、友人などの人間関係に影響を受けることなく、情報の内容を見極め、キッパリと断る覚悟はできていますか？

契約とは、法的な拘束力を伴う約束です。一旦契約が成立したら、簡単にやめることはできません。「高過ぎて払えないので考え直したい」「やっぱり必要ありません」といった言い訳は基本的には通用しません。約束を守らなければ裁判を起こされ、約束を果たすことが強制されます。

この点、民法には未成年者取消権という制度があります。未成年の間は、親権者の了解を得ずに行った契約は、原則として取り消すことができるという強力な救済手段があるのです。ところが成年になったその日からはこの手段が一切使えません。契約社会では、18歳であっても一人前の当事者として特

別扱いする必要がないと位置付けられるからです。

現在も、20歳に達した直後の若年層の消費者被害が急増する傾向にあることは統計上も明らかです。『強力な救済手段が使えなくなった途端に消費者被害が増える』という現実を受け止めて、取引社会の初心者といえども容赦のない消費社会の怖さを知っておく必要があります。

## ● 被害に遭わないようにするためにどう行動したらいい？

消費者被害は他人事ではありません。老若男女問わず、自分だけは被害に遭わない、という思い込みには客観的な根拠がありません。

まずは最低限、以下の点に留意しましょう。

### ① 広告を鵜呑みにしない

簡単に痩せられる、稼げるなどと聞こえの良いことを強調する広告が散見されます。本当に簡単に結果を出せるのであれば、誰もがやって結果を出しているはずですが、実際にはそうではないことははっきりしています。良いことばかりを言って悪いことを伝えないのは、悪いことを伝えると商品やサービスが売れなくなるからです。物事には必ず裏と表があります。心ある事業者であれば、自社の商品やサービスの良い点を伝えるのと同じように、わかりやすい形できちんとデメリットを伝えるはずですが、また、商品やサービスが標準的な価格よりも著しく安く提供されている場合に、単純に飛びつくのではなく、なぜそこまで安いのか、本当にそのような安い価格提供で商売が成り立つのか、といったことを一旦立ち止まって考えてみるだけでも違うはずですが。

### ② 解約条件をきちんと確認する。

消費者相談の大半は「解約したいのに解約できない」という相談です。中には、不当な勧誘によって消費者に契約をさせたり、消費者の解約権を不当に制限するような契約を結ばせる違法な事業者がいることも事実です。しかし、基本的には、一度契約すると、解約をするのは容易ではありません。そこで、まずは、我々消費者が、契約する前に一旦立ち止まり、「この契約を解約したい時にはどうしたら解約ができるのか」「違約金を払うのか払わないのか」などの解約条件を確認して、本当にその解約条件を引き受けることができるのか」ということを考えるだけでも随分違って来るはずですが。

繰り返しますが、契約は法的な拘束力のある約束です。日常生活ではなかなか実感しにくいと思いますが、契約の拘束力の重みを自覚するだけでも心構えが随分と違って来るはずですが、もし、何か契約トラブルに巻き込まれてしまい、困った時には、消費生活センターにご相談ください。

**文京区消費生活センター相談室 TEL 5803-1106**

**月～金 9:30～16:00 (祝日・年末年始を除く)**

# 2022年(令和4年)4月1日から 成年年齢が18歳になります！

民法が改正され、**2022年(令和4年)4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げ**られます。

現在未成年の方が新成人となる日は次のようになります。

生年月日	新成人となる日	成年年齢
2002年(平成14年)4月1日以前生まれ	20歳の誕生日	20歳
2002年(平成14年)4月2日～ 2003年(平成15年)4月1日生まれ	2022年(令和4年)4月1日	19歳
2003年(平成15年)4月2日～ 2004年(平成16年)4月1日生まれ	2022年(令和4年)4月1日	18歳
2004年(平成16年)4月2日以降生まれ	18歳の誕生日	18歳

今まで未成年者とされていた18～19歳の若者も、法律上は「大人」として扱われることとなります。

成年に達すると、自分の意思で様々な契約ができるようになりますが、未成年者が法定代理人の同意を得ずに契約した場合に取り消すことができる権利(未成年者取消権)が行使できなくなります。

契約に関する知識や社会経験が少ないところに目をつけて、成年に達したばかりの若者が狙われ、契約トラブルにあう恐れがあります。

若者の消費者被害の拡大を防ぐために、本人も周りの大人も注意をすることが大切です。

契約のことで困ったり心配な時は、お気軽に文京区消費生活センターにご相談ください。



## 文京区消費生活センター

〒112-8555  
東京都文京区春日1-16-21  
文京シビックセンター地下2階  
TEL 5803-1105 / FAX 5803-1342

**相談専用 TEL 5803-1106**

受付時間 9:30～16:00(月～金 ※祝日・年末年始を除く)

## 文京シビックセンター 最寄駅

- 地下鉄  
東京メトロ丸ノ内線・南北線  
⇒後樂園 下車  
都営三田線・大江戸線  
⇒春日 下車
- 都営バス  
⇒春日駅前 下車
- 文京区コミュニティバスB-ぐる  
⇒文京シビックセンター下車

