

悪質商法 聞きました

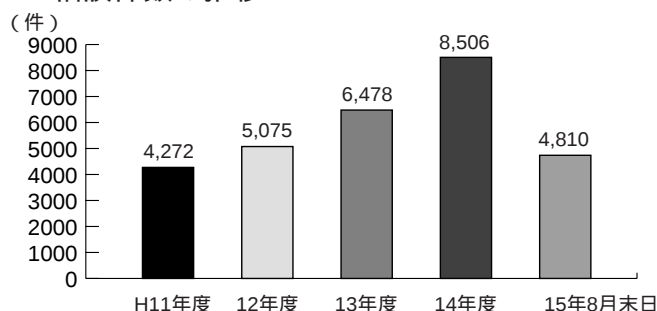
あれこれと手を変え、皆さんに忍び寄る悪質な商法。どんなことに気を付ければ、被害に遭わずに済むのでしょうか。

そこで、皆さんの暮らしのアドバイザーとして、岐阜県消費生活センターで、消費生活に関する相談に応じている葛西裕子さんにお話を伺いました。



(社) 岐阜県消費生活協会
消費生活専門相談員
葛西裕子さん

相談件数の推移



年間にどのくらいの相談が寄せられますか？

岐阜県消費生活センターと、県内に六つある地域振興局(県の相談窓口)に寄せられた平成十四年度の相談件数は、八千五百六件でした。

十三年度と比較しますと、31・3%増加しています。

今年度は、八月末日現在ですでに四千八百十件の相談がありました。

この数字は、平成十一年度

の四千二百七十二件を、四月からの五カ月間で、すでに上回っていることとなります。

数字が示す通り、かなりの増加傾向にあるといえますね。(左上のグラフ「相談件数の推移」参照)

どのような相談が多いのですか？

最近、特に目立つのが、電話情報サービスに関する相談です。八月の相談件数の約三割を占めています。

身に覚えのない電話情報利用代金の請求が、債権回収業者から届いたといった不当請求に関する相談です。いわゆる「出会い系サイト」の利用料が未払いになっているという名目で、債権回収業者から請求がきたというものです。

これらの相談が発生した当初は、ある一定の年代で、地域もかなり限定されていたことから、中学や高校の名簿が流出していると予測されました。

また、携帯電話に迷惑メー

ルがきて面白半分サイトに

接続したことがある人や、無

料だと思って利用した出会い

系サイトに接続した人の着歴

から、電話番号やメールアドレスを知り得て、携帯電話に

不当な請求を送りつけている

業者もあると思われます。

しかし最近では、そういった

覚えのない人など、不特定多

数の名簿や電話番号などの情

報が流出していると思われる

です。

悪質な商法に引っかかりやすい人の傾向は？

分類するのは非常に難しいのですが、悪質な業者の手口として、一方的に脅迫めいた手口で迫ってくる場合と、ターゲットの年代や心理状態をうまく利用する場合などがあると考えるのです。

一方的に契約や支払いを迫ってくる場合は、相手にしないことです。

とにかく、覚えのない請求は、はつきり断ることが大切です。

年代に伴う悩みなどに付け



特集

気を付けましょう 消費生活相談員に



込む例としては、出産後のお母さんには矯正下着、お子さんを持つ家庭には教育教材、成人を迎える娘さんを持つ家庭には着物、高齢者には健康食品や家の修理など、高額な商品などのセールスがありますよね。

また、「お得感」に弱いという、人間の心理が巧みに利用される場合も多いですね。「無料プレゼント」とか「今なら〇〇円引き」などと言われると、つい話に乗ってしまいがちです。

遊び心や好奇心が旺盛な方も、いろいろなケースに引つかかってしまうことが多いようです。

被害を未然に防ぐための有効な手段は？

家族や親しい方との、普段からのコミュニケーションが大切ですね。

判断を自分だけでしてしまうのではなく、誰かと相談をすることが多いと思います。独居の高齢者が狙われやすいというイメージがあります。が、実は、家族と同居している高齢者の方が被害に遭うケースが意外に多いんです。独居の高齢者の方は、隣の方に話をしたり、相談されることが意外に多く、未然に防げた

家族や親しい方との、普段からのコミュニケーションが大切です。

ケースを耳にします。むしろ、家族と同居している高齢者の方は、家族に隠してしまって被害に遭うことが多いのです。ぜひ、コミュニケーションを大切にして欲しいですね。

被害予防の7カ条

1. うまさぎる話には、裏があると心得よ！
2. 要らないとき、覚えのない請求は、きっぱり断る！
3. 契約を急がせる販売は注意！
4. 簡単に名前や住所は書かない！
5. たとえ、いい人に思えて（見えて）も、知らないセールスマンに預貯金のことは話さない！
6. 高額な契約、うまい話（特別キャンペーンなど）は、契約前に必ず家族や友人に相談してみる！
7. 契約してしまったからと簡単にあきらめないこと！

それから、物を購入されるときは、「顔の見えるお店（相手が何者か分かるお店）」、「固定した場所にあるお店（自分で場所が確認できるお店）」を、できるだけ利用し

たほうがよいと思います。「おかしい」と思ったら、早めに相談窓口で相談して欲しいですね。

クーリング・オフとは、どんな制度？

特定商取引法という法律に規定される取引で、要件を満

たせば適用され、無条件で申し込みの撤回や契約の解除ができる制度です。分かりやすく説明しますと、例えば、訪問してきたセールスマンに勧められて買ってしまっただけの場合、販売の目的を告げられずに言葉巧みに誘導されて行った先で買ってしまった場合など、自分から自分の意志で買いに行かなかった場合の契約で、契約書面を受け取った日から通常八日以内であれば、業者に対して書面で解除の通知をすることで、契約を解除できる制度なのです。（詳しくは、四頁参照）

注意すべき点は、一般の店



舖や通信販売での購入は、自
 分の意志で買い求めています
 ので、適用されません。
 また、現金取引で三千円未
 満のものは対象とはなりません
 ので、ご注意ください。
 最後に、市民の皆さん
 にアドバイスを

親切そうなセールスマンに流されて欲しくないということが一つ。

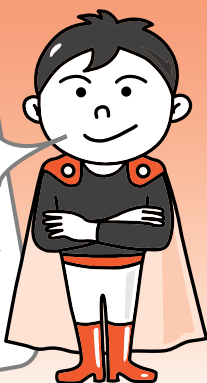
そして、要らないと思ったときには、はっきりと口に出すことです。 「要りません」とか「お帰りください」とい

言葉が大切です。

また、粗品だけ、もらって帰れると思わないことです。「タダより高いものはない」です。

それから、キャンペーンだとか、特別割引・限定といった文句にも注意してください。皆さん、賢い消費者になりましょう。

こんなこと、
ありませんか？



このようなとき、あなたはど​​うする？

相談事例と対処法



悩

印鑑を押していないから大丈夫？

昨日、スーパーの帰り道で、「景品をあげるから」と男性に呼び止められて、誘導されるままに行った先で「安眠布団」30万円の説明をされた。書面を渡され、住所・氏名を書くように促されたので、書面に書いた。しかし、印鑑を持っていなかったため、押さずに帰ってきた。印鑑を押していないので、契約は成立していないと思う。布団が届いても拒否すればよいのか？

解

口約束でも契約は成立しています

この契約は、セールスに誘導されて説明会場に行き、書面に住所・氏名を書いていますから、契約は成立しています。解約を希望するなら電話ではなく、必ず解約の通知を書面で出しましょう（4P「クーリング・オフ制度」参照）。



悩

セット販売商品を一部使用したが...

4日前、訪問販売で健康ドリンク12本セット（12万円）を契約した。包装紙、箱を開けて1本飲んでみたが、体質に合わない上、価格も高い。解約したいと電話をしたところ、「当社はセット販売をしている。箱を開けてあるから解約に応じられない」と断られた。セット販売商品を一部使用すると解約は無理？

解

未開封の分のみ解約できます

特定商取引法に定められている指定商品、指定役務は、契約（申し込み）書面を受け取った日から8日以内は、無条件で契約の解除（申し込みの撤回）ができます。しかし、消耗品は、使用または消費すると解除できません。密封されていること自体に意味がある商品を開封した場合は困難ですが、通常販売されている最小単位が基準となります。この契約の場合、未開封の商品はクーリング・オフができます。



悩

学習塾の中途解約はできる？

中学1年生の息子を通2回、学習塾に通わせることにした。授業料6カ月分前払いと言われ、9万円を支払った。しかし、部活動が忙しく通えなくなったので、残り4カ月の授業料を返してもらえるのだろうか？

解

できます

特定商取引法では、特定継続的役務取引（継続的役務提供）について、クーリング・オフや中途解約制度などを定めています。学習塾の場合は、解約手数料として「授業料の1カ月分か2万円を限度」に、残金を返してもらうことができます。



悩

即日工事に対する解約料の支払い義務は？

業者が突然訪れ、「近所に来たついでに、お宅も無料で点検してあげる」と言われたので、お願いをした。床下防虫ネット（1万円）を勧められて契約。その場で工事が始まり、「床下のカビがひどい。土台も腐ってきているから地震が起きたら大変。すぐに補強金具が必要」と言われ、不安になり契約。その日のうちに補強工事も開始した。夕方、家族に話すと、工事代250万円は高額であると反対された。翌日、契約を取り消したいと頼んだが、「工事、撤去費用10万円は解約料として払って欲しい」と言われた。払わなければならないか。

解

払わなくてもよい

特定商取引法に定められている指定商品、指定役務の契約（申し込み）は、書面を受け取った日から8日以内であれば、工事の状況いかんにかかわらずクーリング・オフの権利を行使できます。契約を白紙に戻すことができるので、業者に原状回復を求めることもできます。

消費生活相談窓口のご案内

おかしい!やられた!と思ったら、次の相談窓口をご利用ください。

- 岐阜県消費生活センター（☎058・265・0999）
- 東濃地域振興局振興課消費生活相談係（☎231111・内線227）
- 市役所環境課（内線251）
- 岐阜県消費者リーダー・土本綾子さん（☎552001 不在の場合があります。）

ひとりで悩んでいませんか？

お気軽に
ご相談ください！

