

催眠商法
多重債務
次々販売
ポイントメントセールス
資格取得商法の
二次被害
商品先物取引
振り込め詐欺
送りつけ商法
架空請求
訪問販売
キャッチセールス

深刻さが増しています 消費者トラブル

身に覚えのない請求書にお金を支払ってしまった、巧みな売り込みや強引な勧誘などにより、購入意思がはっきりしないまま契約してしまったたりした経験はありませんか。

市の消費生活センターには、本人や心配した友人などからこのような相談が多く寄せられています。ちよつとした心のすきを狙い、巧妙かつさまざまな手段で近づく悪質商法。近年、社会問題化した架空請求、高齢者を狙った悪質商法被害の事例を挙げながら、被害を防ぐポイントを探ってみましょう。

な！消費者

クレジット申込書

特集

だまされる

ありません!

市消費生活センターへ寄せられた実際の相談をもとに構成しています

事例

1

訪問販売で次々に布団を契約

→とても親切な人だから

(70歳代女性・一人暮らし)



相談内容 3年前、訪問販売で布団セット(50万円)を契約して支払っていたところへ、同じセールスマンが来訪。前回非常に親切にしてくれたので、また汗取りパット(15万円)を契約しました。その後も訪れ「もう支払えない」と断ったのに、「心配しなくて良いから」と肌掛け布団(10万円)を置いていきました。が……。

相談員から セールスマンが息子のように接していたため、本人は被害に遭ったとは思わず、心配した知人からの相談でした。肌掛け布団はクーリング・オフ期間内だったので、手続きをして布団を引き取ってもらいました。センターで話をしているうちに、これまで何回も被害に遭っていることに気が付き、以前の契約についても、センターが業者と話し合い、汗取りパットは解約できました。

和服の次々販売

→「お似合ですよ」とおだてられ

(60歳代女性・年金生活者)

事例

2

相談員から 販売方法に問題がある場合は、状況に応じセンターが販売業者と話し合いをします。今回の相談者はほかにも債務があり、すでに支払い困難な状況でしたので自己破産することになりました。高齢者の心理を巧みに利用し、次々と本人の支払い能力を超えた契約をさせる商法には十分気を付けなければいけません。

相談内容 着物の展示会に出掛け、買うつもりはありませんでしたが「お似合いですよ」と勧められ、「名前を書くだけでよいから」と言われ契約書にサインし、訪問着67万円のクレジット契約をしました。以来、展示会があるたびに案内や食事に誘われ、着物や貴金属を次々クレジット契約し、気が付いたときには大変高額になり支払いができない状態になりました。どうしたらよいでしょうか。



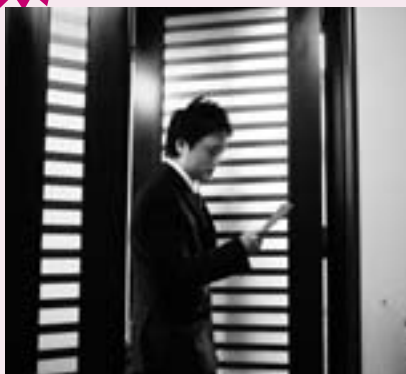
事例

3

文書を使った請求詐欺

→不安をあおられ

(40歳代男性・公務員)



相談内容 「料金未納分について通販会社から訴状が提出されており、連絡がなければ法的措置を取る」と書かれたはがきが届きました。通信販売で買い物をしたことはありませんが、料金は支払済みで全く心当たりがないのですがどうしたらよいでしょうか。

相談員から 内容をあいまいにして法律用語を並べ、消費者の不安をあおり連絡させることが目的の「架空請求はがき」です。連絡すると個人情報を知り出されたり、脅迫的な取り立てを受けたりすることがありますので、連絡は取らないよう伝えました。

また、官公庁や弁護士事務所などをかたった請求も増えていきます。不審なはがきや手紙を受け取ったら、消費生活センターに問い合わせてください。

KEY 1

事例に学ぶ

決して「ギョ」では

ここで紹介する事例は、

商品先物取引トラブル

→十分な知識がないのに

事例
4

(70歳代女性・夫婦二人暮らし)

「相談内容」 資産の運用について電話があり、会って話を聞きました。「今なら必ずもうかります」と資料を示され、よく理解できませんでしたが任せても良いと思い、数回にわたって合計200万円を渡しました。利益が出たと報告があったので「取引をやめたい」と伝えたのに解約させてもらえませんでした。
相談員から センターで取引終了の手助けをして清算書を受け取りました。ところが実際は損が出ており一銭も戻されませんでした。結局、弁護士会に相談することになりました。商品先物取引・外国為替証拠金取引・未公開株など、知識・経験・財産などから取引を行うことが適当でない人に、「損はさせない」「値上がり確実」などのセールストークで勧めることは「適合性の原則」に反しています。



事例
5

資格商法の二次被害

→事実と違う説明を信じ

(40歳代男性・会社員)



「相談内容」 数年前に行政書士の資格取得用の教材を契約し、代金は完済したが資格は取りませんでした。最近、別業者から職場に執拗に電話があり、「資格を取るまで支援する生涯会員に登録されている。続けるか解約するか手続きをしてください」と言われ困っています。
相談員から 支払いが完済されていれば契約は終了していますので、今回の勧誘は以前の契約とは関係ないことを伝えました。業者の事実と違う説明を信じて不安になる場合が多いようです。これは、以前契約した人の名簿が流れ、いろいろな口実で新たな契約をさせるためです。こうした電話勧誘には、毅然とした態度ではつきりと「いりません」と断りましょう。仮に新たに契約してしまっても8日以内であればクーリング・オフできます。

住宅のリフォーム

→とても親切、不安をあおられ

事例
6

(70歳代女性・一人暮らし)

「相談員から」 このように訪問販売で契約した場合はクーリング・オフの期間中にはがきを発送することとで契約を取り消すことができます。すぐにはがきを出すよう助言しました。その後、相談者が知り合いの建築士に本当に必要な工事かどうか調べてもらった結果「床下に湿気はなく工事の必要性はない」と言われました。

「相談内容」 近所の工事のあいさつに来た業者から「排水溝が詰まっている、今ならついでだから2千円で掃除ができる」と言われて頼みました。大変丁寧に掃除をしてくれました。代金を払った後「サビスで家の点検もしてあげる」と言われました。親切で感じの良い人だったので床下の点検を頼みました。すると「湿気で土台が腐っている、今すぐ工事をしなければ地震で倒れる、今日なら10万円値引く」と言われ、慌てて耐震補強と床下換気扇の取り付け工事を総額250万円で頼みました。明日から工事が始まりますが、息子に高すぎると反対され、仕方なく断りの電話を入れたところ「既に職人と材料を手配したから止めることはできない」と言われました。本当に止めることはできないのでしょうか。

悪質商法の手口

さまざまな手口で あなたを狙っています

悪質商法にはさまざまな種類があり、消費者のライフスタイル・年代などに合わせ、扱う商品も異なります。また、消費生活の変化や消費者の志向、生活習慣の変化に伴い次々と新しい手口が出てきています。さまざまな手口を知ることが被害を防ぐ第一歩です。被害の多い悪質商法の手口と販売商品には、次のようなものがあります。

会員になれば
旅行が格安！
会員権は70万円
だけど
一生使えますよ

さらに
メンバーには
ダイアモンドも
プレゼント！
ぜったいお得！

クレジットだから
楽に支払えるわよ
ブランド品も割引
イベント情報も
どっさりよ！



名称	主な商品・サービス	主な勧誘の手口・特徴、問題点など
点検商法	住宅リフォーム(耐震補強工事・屋根裏工事・床下工事など)、浄水器、布団など	「無料で点検します」と家に上がり、「屋根がずれている」「このまま放置すると危険」などと消費者の不安をあおったり、「以前の工事の定期点検」と訪問し、新たな不良箇所を告げて契約をさせる。また、「近所の工事のあいさつにきた」などと訪問し、「排水溝の清掃を千円で」と格安な値段で行い、その後「ほかの作業も」と誘い、結果的に不要で高額な工事契約をさせる
催眠商法	健康布団、磁気マットレス、電気治療器、健康食品など	「くじに当たった」「新商品を紹介する」などと言って人を集め、閉め切った会場で日用品などを無料で配り、得した気分になせ、異様な雰囲気の中で最後に高額な商品を売りつける
利殖商法	未公開株、先物取引、分譲マンションなど	「高金利」「元本保証」など、利殖になることを強調し、勧誘する商法。中には詐欺まがいのものもある
展示会商法	呉服・帯、貴金属、服飾品、健康器具など	プレゼント付きダイレクトメールや友人・知人などから「新商品やお買い得品の展示会をする」と誘われ、展示会場に行くとさまざまな商品を売りつけられる
かたり商法	浄水器、消火器、火災報知器、ガスメーターなど	身分を偽り、セールスマンが公的機関や有名企業の職員もしくはその関係者であるかのように思わせて、商品やサービスを契約させる
資格商法	行政書士、教養娯楽教材など資格を取得する講座	電話で「受講すれば資格が取れる」などと執拗な勧誘をし、講座や教材の契約をさせる。以前の契約者に「資格が取得できるまで契約は続いている」「契約を終わらせるための契約を」などと言って再度別の契約をさせる二次被害も増加
振り込め詐欺	金銭(示談金・賠償金)	家族や親戚を装い、交通事故や借金、医療ミス、痴漢などを理由にその示談金などの名目で、「今すぐ必要だから」とお金を振り込ませる
架空請求詐欺	金銭(情報料)	使った覚えのないアダルトサイトや出会い系サイトの情報料などを手紙、はがき、電子メールなどで請求してくるもの。中には裁判所などの公的機関名をかたるケースもある
マルチ商法	健康食品、美顔器、浄水器、化粧品など	販売組織に加入し、購入した商品を知人などに売ることによって組織に勧誘し、加入者を増やすことでマージンが得られるとうたう商法。勧誘時の説明と違い、多額の借金と商品の在庫を抱えてしまう
アポイントメントセールス	アクセサリー、絵画、会員権など	「あなただけ特別に」「抽選に当たったので景品を取りに来て」などと本来の目的を隠し呼び出し、アクセサリーや会員権などの契約を迫る
キャッチセールス	化粧品、エステ、絵画、映画鑑賞券など	駅や繁華街の路上でアンケート調査などと呼び止め、喫茶店や営業所に連れて行き、契約に応じない限り帰れない雰囲気にして契約を迫る
ネガティブ・オプション(送りつけ商法)	雑誌、本、ビデオソフトなど	商品を一方的に送りつけ、受け取った以上購入しなければならないと勘違いして支払うことを狙った商法。また、代金引換郵便を悪用したり、福祉目的をうたい寄付と勘違いさせて商品を買わせることもある

KEY 3

高齢者が危ない

被害に遭う高齢者の特徴



現代社会は高齢化・核家族化により、一人暮らしや高齢者のみの世帯が増えています。そのため、ほかの世代に比べ、昼間、家に一人であることが多く、訪問販売などを直接受けやすいのが高齢者です。

高齢者の消費者トラブルには、次のような特徴が見られます。

1 健康や将来の生活への不安や寂しさ

健康・住まい・老後の資金・孤独感などの不安に付け込み、親身になって相手をしてくれるセールスマンに、つい心を許し契約をしてしまうケースがあります。

2 本人が被害に遭ったことに気付きにくい

友人や家族からの指摘で初めて被害に遭ったのではないかと気付き、消費生活センターに相談する事例が多く見られます。

業者は勧誘時に、優しく、親切で、丁寧な態度で近づいてきます。高額な契約を結ぶために、ときには肩をもんでくれたり、茶飲み友達のように話し相手にもなってくれたりします。家族や知人の忠告に耳を貸さず、セールスマンを信じ契約をしてしまうケースもあります。

3 相談せずに一人で抱え込む

特に一人暮らしの高齢者は、被害に遭ったと気付いたり、おかしいと思ったりしても、気軽に相談できる人が身近にいないため、明るみに出にくいことが考えられます。また、周りの人に迷惑を掛けたくないと思ったり、被害に遭ったことを恥ずかしいと思ったりして、だまされた自分を自ら責める高齢者も多いようです。

成田市地域包括支援センター 地域ケア会議

ケアマネジャーが悪質商法について学ぶ

市役所高齢者福祉課内に設置されている成田市地域包括支援センターでは、日ごろ高齢者介護の最前線で働き、高齢者にとって一番身近な存在であるケアマネジャーを対象に、10月17日、「高齢者を狙う悪質商法—その予防と対処法について」の学習会を開催しました。

消費生活センター専門相談員からは、悪質商法の手口、被害に遭う高齢者の特徴、高齢者や家族などから実際にあった相談事例、被害の相談を受けたときの対応例を学びました。

参加したケアマネジャーからは、被害に遭っているのではないかとと思われる事例やその対応についての質疑が相次ぎました。



各相談の対応例を学ぶケアマネジャー

周
で
見
守
る

悪質商法の被害を防ぐには 地域や行政の**見守り**が大切



しもやち 下谷内 富士子さん

(社)全国消費生活相談員協会理事長。昭和57年から平成15年まで横浜市消費者センター・豊島区消費生活センターの消費生活相談員、平成13年に同協会常任理事を経て現在に至る

消費者トラブルで社会問題化した架空請求や、昨年からことしにかけて大きく新聞などに取り上げられた高齢者を狙った悪質商法。全国各地でこのような消費者トラブルについて「出前講座」を開催し、被害の未然・拡大防止に奔走している下谷内富士子さんにお話を伺いました。

―架空請求のトラブルについて

下谷内 数年前に比べると防止対策が周知され落ち着きを見せました。しかし、現在でも相談を受けることはもちろん、被害もかなり出ています。今後も架空請求には十分な注意が必要です。

以前は「相手に連絡をせずに無視することが原則」ですと、アドバイスをしていましたが、その後「小額訴訟裁判」を利用した架空請求が登場しました。「小額訴訟裁判」とは、60万円以下の金銭トラブルを解決するための手続きで、通常1回の口頭弁論で判決が出ます。悪質業者は消費者に何かの間違いだろうと連絡を取らせ、個人情報を開き出したり、消費者が無視することを想定し訴訟を起し、不当な請求を正当な請求として支払いを求めてきたりします。

はがきに記載されている連絡先に、絶対に連絡をしないことはもちろん、身に覚えのないはがきや裁判所や公的機関名などを名乗った訴状・呼び出し状が届いたら放置せずに、地元の消費生活センターに相談をしてください。

―高齢者の消費者トラブルの被害の実態について

下谷内 国民生活センターの統計では、平成17年度の相談件数は、16年度より約30%少ない約12万8,500件です。これは架空請求トラブルの対処方法が周知されたためです。ところが、60歳以上の高齢者の17年度の相談件数は、約29万6,500件で平成13年度から年々増加しています。

昨年、埼玉県で認知症高齢者を狙った悪質な住宅リフォーム被害が大きく報道され、社会的な問題となりました。住宅リフォームの問題は、この事例がきっかけで注目を浴びましたが、昭和57年ころから問題になっていました。

―その特徴は

下谷内 高齢者、特に一人暮らしの場合、①気軽に相談できる人が身近にいない ②だまされたことに気が付かない、だまされたことに気付いても、自分が悪いのだからとあきらめてしまうなど、自ら問題を悪化させてしまうケースもあり、深刻の度合いは重くなっています。被害に遭うのはどんな場合でもあり得ること。解決の道は必ずあります。決してあきらめないでほしいです。

―被害の未然・防止対策について

下谷内 全国消費生活相談員協会では、平成13年度から「消費者問題出前講座」を全国展開、また、今年度からは内閣府・東京都などの委託事業として、「高齢者と高齢者への見守りの方々への出前講座」・「高齢者の消費生活トラブル早期発見のために」と題した出前講座を実施しています。

これは、悪質商法に巻き込まれそうになったとき、ホームヘルパーさんや地区の民生委員などが第一発見者となる場合が増えてきたからです。被害を早期に最小限にとどめるためには、悪質商法取り締まりの強化や啓発活動とともに、高齢者を見守る家族や地域の方々に、問題意識を高めてもらうことがとても大切だと思います。

今、このようなネットワークづくりの取り組みが各自自治体で動き出しました。高齢者に接する機会の多い機関や団体との協力が何よりも不可欠と考えています。

KEY 5

トラブルへの対応

これだけは知っておこう！ 「クーリング・オフ制度」

主なクーリング・オフ一覧

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	家庭訪問、キャッチセールス、アポイントメントセールス	8日間
電話勧誘販売	業者からの電話勧誘による契約	8日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	友人などに商品を紹介・販売し、もうける目的で商品購入などの契約。店舗契約を含み、指定商品制なし。	20日間
特定継続的役務提供	エステ・語学教室・家庭教師・学習塾・パソコン教室・結婚相手紹介サービスなど一定期間継続的にサービスを提供する契約。店舗契約を含む。	8日間
業務提供誘引（内職モニター商法）	提供される仕事で収入を得るために商品購入した契約。店舗契約を含み、指定商品制なし。	20日間

※クーリング・オフできる商品や期間などは法律によって異なります。主な取り引きは上表のとおりですが、すべての取り引きでこの制度が利用できるわけではありません。くわしくは消費生活センター（☎23-1161）へ。

1 「クーリング・オフ制度」を活用しよう

クーリング・オフとは「頭を冷やす」という意味です。訪問販売など特定の取引方法で商品などを購入した場合、後で冷静になって考え直して契約を解約したいと思ったら、一定期間内であれば無条件で契約の解除ができる制度です。

手続きの方法は

- (1) クーリング・オフの手続きは必ず書面で通知を
- (2) 通知するときは証拠として残るように、配達記録や簡易書留、内容証明郵便で
- (3) クレジット契約した場合は、信販会社にも書面で通知
- (4) 必ず両面コピーをとり、書留郵便物の領収書と一緒に大切に保管

2 こんなことも知っておこう！ 「消費者契約法」

消費者契約法とは、悪質商法などから消費者を守るために作られた新しいルールで、消費者と事業者の間で結ぶすべての契約を対象としています。事業者の不適切な行為により

信販会社あて クーリング・オフの記載例

私は、販売会社と次の契約をしましたが、解除します。
契約年月日 平成○年○月○日
商品名 ○○○○(△△円)
販売会社名 株式会社○○○
代表者殿 ○○営業所
平成○年○月○日
△△県△市△町△丁目△番△号
△△信販株式会社
代表者殿
○○県○○市○○町○○番○○号
氏名○○○○

販売会社あて クーリング・オフの記載例

私は、貴社と次の契約をしましたが、解除します。
契約年月日 平成○年○月○日
商品名 ○○○○(△△円)
販売社 株式会社○○○営業所
担当者○○○
私が支払った○○円は返金してください。受け取った商品は引き取ってください。
平成○年○月○日
××県×市×町×丁目×番×号
株式会社×××代表者殿
○○県○○市○○町○○番○○号
氏名○○○○

困ったときは 迷わず相談を

消費生活センターは、暮らしの身近な窓口です。日常生活のいろいろな相談を受け付けています。また、希望により「出前消費者講座」、暮らしに役立つ図書やビデオなども貸し出しています。「困った」「おかしいな」と思ったら消費生活センターに相談しましょう。
※くわしくは消費生活センター（☎23-1161）へ。

相談窓口

- 成田市消費生活センター
・相談日＝月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）
・受付時間＝午前10時～正午 午後1時～4時
・電話＝23-1161
FAX＝22-4404
- （社）全国消費生活相談員協会
電話相談
各市町村の消費生活センターの相談窓口が開いていない、毎週土・日曜日に電話相談を受付けています。
・相談日＝毎週土・日曜日
・受付時間＝午前10時～正午、午後1時～4時
・電話番号＝03-3448-1409

不当な勧誘の主なもの

不実告知	業者が重要事項について事実と違うことを告げた場合
断定的判断の提供	業者が将来の見通しが不確実なことを断定的に告げた場合
故意の不告知	業者が重要事項について消費者の不利益になることを故意に告げなかった場合
不退去	自宅に業者などが居座り、帰ってほしいと意思表示したのに帰らなかった場合
退去妨害	販売会場などで退去したいという意思表示をしたのに退去させなかった場合

誤認または困惑して結んだ契約は取り消すことができます。取り消しできる期間は、誤認に気付いたときから6カ月以内、契約を締結してから5年以内です。