

『お互い悪質商法に気を付けましょうね。』

ところで、悪質商法・・・とまでは言えないけど・・・。』

地域包括支援センターつつじ苑 稲羽地区 地域ケア連絡会 より

【稲羽東：26年9月10日、稲羽西：9月11日】

講師：岐阜県県民生活相談センター 消費生活相談員 山田 美智枝 先生

(主査 矢崎 芳 さん)

#### 講師の先生の講話など

◇この記録は、あくまで当日の講話の内容などの抜粋・概略です。

記録の内容にご不明な点がございましたら、包括つつじ苑までご連絡ください。

- ◆「高齢者は狙われている！」 健康食品、送りつけ商法 などなど・・・。
- ◆消費者被害 平成25年1年間 日本全国で6兆円！（国民一人4.7万円の計算）
- ◆ふりこめ詐欺など

平成26年1月から8ヶ月 岐阜県だけで4億4000万円を超える被害！

#### ◆※資料参照「消費者教育のすゝめ」（チラシ）

平成26年3月「岐阜県消費者教育推進計画」策定

#### ◎消費者の役割

- ・消費生活について学んだこと、気づいたことを人に伝える。
- ・自立が困難な人を見守る。

#### ◆※資料参照「消費者トラブルを防止するための 高齢者見守りガイド」（パンフレット）

#### ◎高齢者の消費者トラブルの特徴 2つ

- ・だまされたことに気づきにくい。
- ・被害にあっても誰にも相談しない。

#### （例）ごく最近あった岐阜県〇〇市の事例

いわゆる“次々販売”。リフォーム等の工事を次々に契約し、その上ソーラーパネルも契約。営業の人が“すごく良い人”で、その高齢者は被害にあっていることに気づかない。自分から営業の人に電話してしまうぐらい信頼していた。

民生委員と消費生活相談員とで協力し本人とも話し、被害の一部を回復できた。

#### ◆「岐阜県県民生活相談センター」や「各務原市役所まちづくり推進課」は、消費トラブルの際に消費者と業者の間に入って斡旋する権限が法的に認められている。

弁護士はもちろん認められているが、県や市にも法的に位置付けられた相談機関がある、ということ。

#### ◆実際の相談事例は、衣食住生活全般・多岐に渡る。

「衣」：クリーニングに出したら縮んだ。ボタンがとれた。

「食」：食の安全に関して、ニュースにもなった会社についての相談もあれば、ニュースになっていない会社についての相談もある。

「住」：ずさんなリフォーム工事、いいかげんな契約。工事の押し売り。最近相談が多いのが「火災保険で工事をやりませんか？」と持ちかけられるもの。

「その他」：化粧品、ニュースにもなった会社や、その他の会社でもいろいろある。

- ◆携帯・スマホでのやりとりで契約できるなど、契約の形態が変わった。
- ◆アダルト情報サイトの相談が件数としては一番多い。中高年からの相談。サイト登録料として99,800円請求される(10万円以上だとATMから振り込めないからではないか?)。恥をかくよりは支払ってしまう人がいまだに多い。相談は岐阜県県民生活相談センターだけで月に70件以上。
- ◆フリーローンの相談も多い。現在は法的に利息が抑えられたり、収入の3分の1以上は借りられないなどの規制ができ、一時は減ったが、最近はまだ増えてきた。闇金は違法。闇金は借りるときに本人の職場や家族や子供まで確認して、返済をせまるときに脅す。
- ◆高齢者に対する詐欺では高額なものも多い。

#### (例) ごく最近あった岐阜県〇〇市の事例

劇場型詐欺。「今度新しく開設する老人ホームの未公開株を買いませんか?」「すごくいい話だけど法人では買えない、個人じゃないと買えない」「その株は絶対良いから、買ったらウチが買い取ります」などなど、何人かグルの人から電話があり、**3,000万円の被害**。

- ◆嘘の情報を売る詐欺もある。“あるパチンコ屋のどこの席に座ってこんな操作をすると大当たりになる”など。
- ◆嘘に決まっているような話でも、お金がない人は焦っているので信用してしまう。冷静に判断する余裕がない。
- ◆相談は、明確に詐欺と呼べるものだけではない。投資信託などの多くは元本保証はない、ということを知ってもらいたい。
- ◆大企業に対する相談もある。契約する前の説明と違う等の申し出など。

#### ◆※資料参照「知ってて良かった!!クーリング・オフ」(パンフレット)

◆Q「お店で買ったものをクーリング・オフできるでしょうか?」

A「できない。レシートがあっても、次の日でもできない。自分で店に入り、自分で選んだもの。クーリング・オフ制度の適用はない。ただ、店側のサービスで返品できる場合もある。また、例えば、店の中で困りこまれて帰れない状況になったのなら、できる場合がある。また、道を歩いていたら勧誘の声をかけられ、店に入ったら帰れなくなった場合もできる場合がある。まずは相談を」

◆Q「通信販売で、広告などを見て買ったものを返すことができるでしょうか?」

A「“返品できません”など書いてあるものはできない。何も書いていないときは、一定期間内なら返せる。送料は消費者側持ち」

◆車をネット通販で買い、帰りの高速道路で動かなくなることもあるが、クーリング・オフはできない。

◆悪い業者はクレジット会社の加盟店になれない。クレジットが通るのかどうか確認することも業者選びの一つの方策。

◆テレビでCMをやっているような業者は多くの人が信用するが、意外にクレーム対応がよろしくない場合がある。

◆訪問販売や電話勧誘は基本的にクーリング・オフができる。本人の意志が大事。