

えびめのくらし

愛媛県No.151 平成22年5・7月号

「消費者の日」記念集会開催 (H22.5.29)

「守ろうよ、みんなを！～なくそう！高齢者の消費者被害～」をテーマに、平成22年度の「消費者の日」記念集会が、5月29日、愛媛県女性総合センター多目的ホールにおいて開催されました。

◆記念講演 (要旨)

「被害に遭わないために～消費生活の基礎知識」 講師：弁護士 小島 幸保さん

【消費者を守る法律】

「消費者契約法」は、事業者と消費者の格差による消費者の不利益を防ぐための民事ルールを定めたもので、契約の取り消しと法違反の内容を含む条項を無効にするのがポイントです。

「特定商取引に関する法律」は、消費者トラブルの多い特定の6類型（訪問販売、電話勧誘販売、通信販売、特定継続的役務提供、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引）を対象に、事業者の行為を規制し、トラブル防止のためのルールを定めたものです。

【被害の救済方策】

書面の交付義務、クーリング・オフ、過量販売契約の解除、契約の取消し、中途解約がありますが、手近に活用できる「クーリング・オフ」について紹介します。

【クーリング・オフの概要】

「クーリング・オフ」は、訪問販売など、不意打ち的に勧誘を受けた場合、消費者に冷静に判断する機会を与えるもので、

●その効果は

- ①契約は、最初から無かったことになる。
- ②未払い代金の支払い義務はなくなる。
- ③既払いは返してもらえる。
- ④商品を受け取っている場合は、要返還。
- ⑤返還費用は、事業者負担。

●クーリング・オフができる期間

訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供
⇒契約書を受け取った日から8日間
連鎖販売取引（マルチ商法）、業務提供誘引販売取引（内職、モニター商法）
⇒契約書を受け取った日から20日間

通信販売は、クーリング・オフできない。

●クーリング・オフができないもの

- ①期間経過
- ②3000円未満の現金取引
- ③電気代、ガス代、葬儀に関する役務提供
- ④消費済の消耗品

●クーリング・オフの方法

期間内に、書面で、契約した業者宛に提出。
クレジット払いの場合は、カード会社にも提出。
コピーして証拠を残すこと。
配達記録（簡易書留）を行うこと。
(できれば内容証明郵便が良い。)



(講演中の小島幸保さん)

講師プロフィール

- 関西学院大学卒業
- 大阪弁護士会に弁護士登録
- 小島法律事務所を開設
- 関西学院大学の非常勤講師として消費者法を担当するほか、NHKのテレビ番組「バラエティー生活笑百科」への出演、法律セミナー・企業家セミナー等の講師など、多岐にわたり活躍中。

●次のウソの説明に注意

訪問販売契約で「この契約はクーリング・オフできない。」「工事が終わっているのだから、クーリング・オフできない。」、契約の場で故意に消耗品を使わせて「消耗品を使ったので、クーリング・オフできない。」など。

【多重債務について】

多重債務についての問題点と解決法を解説。

解決策として、任意整理、特定調停、自己破産、個人再生民事再生手続があるが、債務の状況に応じての対応が必要となるので、法律の専門家にご相談することが大切。

【被害拡大の防止について】

- 訪問販売で安易に契約しない。
- 高齢者の見守りに心がける。
- 支払いが可能かどうか、しっかりと見極める。
- とにかく相談する。

など、身近な事例を盛り込みお話していただきました。

◆アトラクション

「納得！安心！消費者トラブル劇場」

出演：榎形浩人さん 劇団P.Sみそ汁定食 消費生活センター職員

県内の消費者の方から消費者トラブルについてのハガキが届いた状況を想定した劇団演出による「トラブル劇場」を上演の後、司会者と消費生活センター職員のデイスカッション、客席を交えてのクイズを行うなど参加者が楽しく学習できる方法でアトラクションを行った。

①「安全」について



(劇団員による熱演)

安全な製品を選ぶことが基本。そのためには、消費者自身の情報収集し、製品事故を防ぐために、取扱説明書をよく読むことも大切であることを再確認。

②「契約」について

「架空請求」について、身に覚えのないものは「無視」することが基本。心配なときは、消費生活センターにご相談ください。

③クーリング・オフについて



訪問販売等の不意打ち的な契約については、クーリング・オフによる対応が可能。

クーリング・オフの方法等を解説後、会場を交えてクイズを実施。

④「点検商法」について

「点検」を口実に訪問販売を行う事業者に注意。特に「お金」「健康」「孤独」の不安を抱える高齢者が被害を受けるケースが多い。

(まとめ)

高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、高齢者自身の意識を高めるとともに、周囲の人の見守りが大切、生活上の変化に気づいた場合は、相談機関に連絡をしてください。



(司会の榎形浩人さん)

◆消費者のつどい

消費者団体によるワークショップと討議結果発表

テーマ「高齢者を守るために何ができるか」

次の4団体からのワークショップでの討論結果の発表の後、コーディネーターによるコメントがあった。

(えひめ消費生活センター友の会)

日頃からの交流、コミュニケーションづくりが大切。まわりの人が、消費者トラブルの実態等を知り、それを伝えていくことが大事だが、個人の力では限界があるので、民生委員をはじめ、行政と連携しながら活動を行うことが必要。

(NPO法人えひめ消費者ネット)

普段から、身近な人への声かけが必要。また、消費者問題に取り組んでいる団体同士が連携し、情報を共有することも必要。

(グループさつき生活学校)

地域の見守りが大切。消費者被害についての知識を持ち、高齢者に対し、情報提供する機会をつくる。



また、高齢者自身も孤立せず、地域の活動に積極的に参加し、相談できる身近な人を作ることが必要。

(松山消費者四つ葉グループ)

高齢者が被害に遭いやすいSF商法については、実例を出して話し合い、被害防止に努める。

また、身近に相談できるところとして、地域包括支援センターの電話番号を、高齢者に知らせる。

(コメント：金融広報アドバイザー 木原道雄さん)



高齢者に対する支援というのは、介護・福祉だけでなく、今回のテーマである消費者問題に関するものまで、幅広い。

高齢者を消費者被害から守るためには、消費者団体、地域包括支援センターなどが連携し、活動

を行うことが重要。

団体が持っている消費者問題に関する知識・ノウハウを支援センターへ、また、支援センターが持っている高齢者に関する知識・情報を団体へ、それぞれ提供することにより、高齢者または、その家族が抱えている問題について、お互い連携し、対応することができる。

平成22年度消費生活相談状況の概要

＜愛媛県消費生活センター受付分＞

1 相談件数の年度別推移

相談件数は5,052件で、前年度と比較すると、140件の減少（2.7%減）となっています。

架空請求の相談が減少したため、全体の件数としては減少していますが、架空請求を除く一般相談は、対前年度144件の増加（3.2%増）となっています。

年代別にみると、相談が最も多いのは40歳代で、次に30歳代、50歳代の順となっています。前年度と比較すると、20歳台から50歳代の相談は減少しているものの、60歳以上の相談は増加しています。

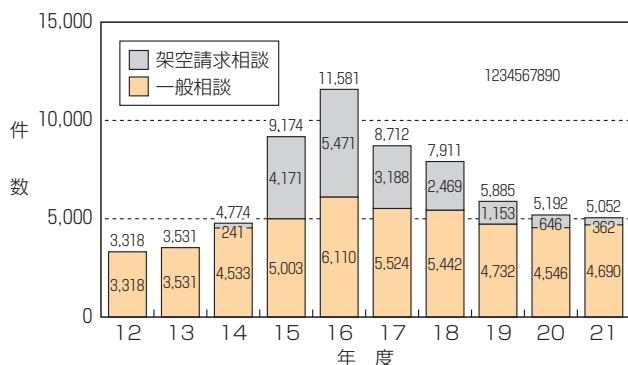


図1 相談件数の推移

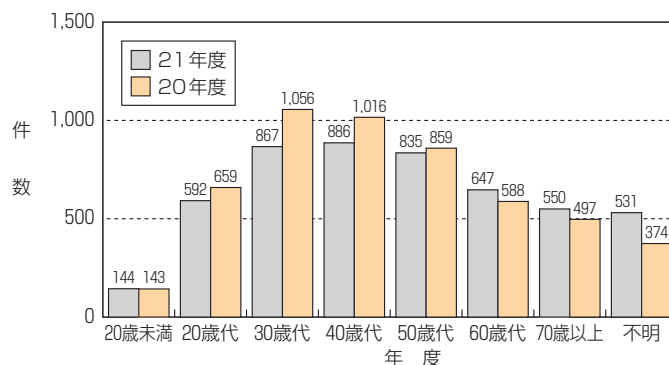


図2 年代別相談件数

2 相談の特徴

① 架空請求相談は、平成16年度をピークに年々減少。

相談件数は、年々減少していますが、年間362件と依然として多く、手口も巧妙化しています。
身に覚えのないものは相手にせず無視しましょう。

② 年代別では、60歳以上の方からの相談が増加。

年代別相談件数でみると、50歳代以下では前年度より減少しているのに対し、60歳代は、59件、70歳以上では、53件増加しています。

60歳以上の高齢者の相談件数は、訪問販売に係る相談では46%、電話勧誘販売に係る相談では、35%を占め、件数も昨年度より増加しています。

高齢者を守るため、家族や周辺の方々の見守りが大切です。

③ 借家・賃貸アパートに関する相談は増加。

相談件数は、261件と多く、昨年度に比べて46件増加しています。

内容として、退去時に、原状回復に要した費用として、補修費や高額なハウスクリーニング代等を請求されたという相談がみられます。

トラブルを未然に防ぐ方法として次のことが考えられます。

- 契約前に、書面により退去時の相互の負担について確認すること。
- 入居時に、家主立会いのもとで、部屋の状況を確認すること。（室内の写真などを撮影）

④ フリーローン・サラ金に関する相談は、ほとんどの年代で減少。

ほとんどの年代で相談件数は減少しているものの、全体の相談件数に占める割合は、依然として多い相談（年間528件）となっています。

多重債務に陥り、困った時は、身近な家族等か、最寄りの相談窓口、弁護士や司法書士の専門家に相談しましょう。

消費生活センターでは、多重債務相談をお受けして、債務の状況を確認し、必要に応じて法律の専門家や専門機関への引継ぎも行っています。

平成21年度の消費生活相談内容の詳細は、県消費生活センターのホームページをご覧ください。

<http://www.pref.ehime.jp/ecc/toukei/upload/21soudanjyokyo.pdf>

多重債務者向けの無料相談会のお知らせ

- ◇弁護士、司法書士等が面接にて相談に応じます。
- ◇相談内容は、秘密厳守します。
- ◇消費者金融などに借金を抱えてお悩みの方、借金問題は必ず解決できます。

地区	会場	相談日	時間	予約先
東予	愛媛県東予地方局今治庁舎	9月15日(水)	10:00 ～ 16:00	東予地方局総務県民課 0897-56-1300 (内線 208)
中予	愛媛県女性総合センター	9月13日(月) 9月14日(火)		愛媛県消費生活センター 089-926-2603
南予	愛媛県南予地方局八幡浜庁舎	9月16日(木)		南予地方局総務県民課 0895-22-5211 (内線 208)

相談は、事前予約が必要です。

予約受付は、開催日の1ヶ月前から行いますので、ご希望の会場の予約先にお問合せ下さい。

(多重債務の整理方法)

整理方法	概要	適している場合
任意整理	裁判所を通さずに、弁護士や司法書士などの専門家が債権者と借金の減額や返済方法などを話し合い、和解交渉する制度	○借金総額が比較的少額な場合 ○引き直し計算で借金の減額が見込まれる場合
特定調停	簡易裁判所が指定する調停委員が仲介して債権者と返済協議を進める制度	○借金をしている業者の数が少ない場合 ○引き直し計算で借金の減額が見込まれる場合
個人版 民事再生	裁判所に申し立てを行い、債務を大幅に減額したうえで、再生計画に基づき返済する制度	○借金をしている業者の数が多き場合 ○定期的な収入を得ている場合 ○住宅ローンがあり、住居を手放したくない場合
自己破産	自己の資産だけでは返済できなくなった場合に残りの債務を免除する制度	○返済の見込みがない場合

消費生活川柳の募集！ (今回募集を含めて4回の予定です。)

県消費生活センターでは、消費者トラブルに対する注意喚起や消費者意識啓発など、消費生活についての川柳を募集します。

(応募方法)

はがきの表面に「住所」「氏名」を、裏面に「作品」を記載のうえ御応募ください。

募集期間：平成22年7月20日から8月15日まで(当日必着)

優秀作：2名(図書券1,000円進呈)

応募先：愛媛県消費生活センター 〒791-8014 松山市山越町450番地

なお、優秀作は、次回の「えひめの暮らし」誌面にて御紹介します。

応募作品については、一切の権利を愛媛県が有することとします。(返品不可)

【作品例】
断ろう
誓ったその日に
騙された
健康食
バランス欠いて
不健康

困ったときは、相談してね!



消費生活センター相談窓口
イメージキャラクター
「こまどりのPiPi(ピピ)」

発行：愛媛県県民環境部管理局県民生活課

〒790-8570 松山市一番町四丁目4番地2
089-912-2300

愛媛県消費生活センター

〒791-8014 松山市山越町450番地

089-925-3700 (相談専用)

089-946-5539 (FAX)

相談時間：月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く)
午前9時～午後7時