

高齢者に多いご相談

消費生活センターには高齢者の方から次のようなご相談が多く寄せられています。

平成21年度の県消費生活センター受付件数（60歳以上）

<p>通信販売 1,013件</p> <p>(相談が多い商品等)</p> <p>▲インターネット関連 ▲書籍・印刷物</p>	<p>訪問販売 592件</p> <p>▲布団類</p> <p>住宅工事</p>	<p>マルチ商法 90件</p> <p>健康食品</p>
		<p>S F (催眠) 商法 62件</p> <p>電気治療器具</p>

「出前講座」のご案内

消費生活センターでは高齢者のお集まりの場所へ伺って消費生活のお話をさせていただく「出前講座」を行っています。ご希望の場合はお近くの消費生活センターへご連絡ください。（連絡先は下記のとおりです。）



「困った」「どうしよう」そんな時は県消費生活センター又はお住まいの市町村消費生活相談窓口にご相談ください。

- 長野消費生活センター 電話 026-223-6777 FAX 026-223-6771
(〒380-0936 長野市大字中御所字岡田98-1 県長野保健福祉事務所庁舎1階)
- 松本消費生活センター 電話 0263-35-1556 FAX 0263-35-0949
(〒390-0811 松本市中央1-23-1 松本商工会館内)
- 消費生活センターおかや 電話 0266-23-8260 FAX 0266-23-8248
(〒394-0027 岡谷市中央町1-1-1 ララオカヤ1階)
- 飯田消費生活センター 電話 0265-24-8058 FAX 0265-21-1703
(〒395-0034 飯田市追手町2-641-47 飯田市美術博物館隣)
- 上田消費生活センター 電話 0268-27-8517 FAX 0268-25-0998
(〒386-8555 上田市材木町1-2-6 県上田合同庁舎6階)

●作成 長野県企画部 消費生活室 〒380-0936 長野市大字中御所字岡田98-1
TEL 026-223-6770 FAX 026-223-6771
E-mail: shohi@pref.nagano.lg.jp

●県消費生活情報ホームページ
<http://www.pref.nagano.lg.jp/kikaku/seikatsu/jyouhou/index.htm>



消費者力とは？

私たちはだれもが消費者として日々生活をおくっています。消費生活について正しい知識を持ち、消費者トラブルにあわないために必要な能力＝「消費者力」を養うことは現代人にとって大切なことです。

高齢者のみなさまにとっても日々の生活をより快適に過ごすことができるよう消費者力を磨きましょう。

まずは自分の消費者力をためしてみませんか？日常生活の中で関わりがある契約や悪質商法についての質問です。チャレンジしてみてください！



次の質問に○か×でお答えください。

解答欄

1	契約書を交わさなくても契約が成立する場合もある。	
2	訪問販売の業者が長く居座り、帰ってほしいと言っても帰ってくれないので仕方なく契約してしまった場合、契約を取り消すことができる。	
3	訪問販売の業者に勧められて床下工事を契約したが、工事が終わっていてもクーリング・オフできない。	
4	新聞折込チラシを見て商品をはがきで申し込んだ場合、8日以内であればクーリング・オフできる。	
5	商品などを購入したり、会員になって販売員を増やすと利益が得られるとうたって連鎖的に販売組織を拡大していく商法をマルチ商法という。	
6	未公開株は見知らぬ業者からの勧誘であっても、上場されれば通常の株式の何倍もの利益が見込めるので安心して投資してよい。	
7	無料で商品を配るからと業者が近所に声をかけ人を集めた場所では、高額な健康器具などを安く売るので、出かけて行ったほうが得だ。	
8	頼んだ覚えがないのに商品が自宅に送りつけられた場合、1年間は保管しておかなければならない。	
9	認知症の人が行った契約は取り消すことができる場合がある。	
10	身に覚えのない請求のはがきが届いたらそれは架空請求の疑いがあるので、はがきに記載された連絡先にむやみに電話してはいけません。	

回答及び解説は2～3ページにあります。

1 契約書を交わさなくても契約が成立する場合もある。(○)

一般的に双方が合意すれば契約書がなくても契約は成立するとされています。(口頭でも成立します。)

ただし契約書がなければ成立しない契約もあります。(保証契約など)

2 訪問販売の業者が長く居座り、帰ってほしいと言っても帰ってくれないので仕方なく契約してしまった場合、契約を取り消すことができる。(○)

消費者契約法という法律では、業者が自宅などに居座って帰ってほしいと意思表示をしたのに帰ってくれなかった場合、契約の取消しを認めています。



3 訪問販売の業者に勧められて床下工事を契約したが、工事が終わっていればクーリング・オフできない。(×)

クーリング・オフは訪問販売など特定の商取引について法律や約款などによって認められた制度で、契約した後で消費者に冷静になって考え直す時間を与え、一定期間内であれば契約を無条件で解除できるというものです。クーリング・オフの通知をすると契約は最初から無かったことになり、支払ったお金の返還を請求でき、商品は事業者の費用負担で引き取ってもらえます。また、すでに工事が終わっていてもクーリング・オフにより元の状態に戻してもらうことも要求できます。

4 新聞折込チラシを見て商品をはがきで申し込んだ場合、8日以内であればクーリング・オフできる。(×)

このような場合の取引は通信販売にあたります。訪問販売などと異なり、通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。いったん申し込んだものをやめることができるかどうかは、事業者の広告で表示された返品に関する規定によることになります。ただし、返品規定がもととない場合は、商品到着後8日間は消費者の負担で商品を返品することはできません。

5 商品などを購入したり、会員になって販売員を増やすと利益が得られるとうたって連鎖的に販売組織を拡大していく商法をマルチ商法という。(○)

このような商法をマルチ商法といいます。勧誘時のもうけ話と違って思うように商品が売れず、多額の借金と商品の在庫を抱えることとなりますので、契約はしないほうが安全です。も

し、契約してしまった場合でも契約書面が交付されてから20日以内であればクーリング・オフを行うことができます。

6 未公開株は見知らぬ業者からの勧誘であっても、上場されれば通常の株式の何倍もの利益が見込めるので安心して投資してよい。(×)

電話でいきなり「近々上場される」「絶対儲かる」などと勧誘があり大金をだましとられる被害が増えています。未公開株は証券取引所に上場されていない株式のことで、販売できるのは証券会社か発行会社だけです。取引できる銘柄も制限されており譲渡制限もあるため、勧誘が詐欺的なものである場合が多く、注意が必要です。

7 無料で商品を配るからと業者が近所に声をかけ人を集めた場所では、高額な健康器具などを安く売るので、出かけて行ったほうが得だ。(×)

このような商法は「催眠商法」又は「SF商法」とよばれています。無料や格安の商品で誘い、締め切った会場で買いたいという競争心を巧みにあおり、一種の集団催眠状態にして結局は高額な健康器具などを売りつける商法です。特に高齢者の被害が多いので注意が必要です。

8 頼んだ覚えがないのに商品が自宅に送りつけられた場合、1年間は保管しておかなければならない。(×)

これはいわゆる「送りつけ商法」「ネガティブオプション」とよばれ、特定商取引法の規定で、商品が送られた日から14日間(商品の引取りを業者に請求したときはその日から7日間)を経過すれば自由に処分できることとされています。



9 認知症の人が行った契約は取り消すことができる場合がある。(○)

民法に規定する「成年後見制度」として親族等の申立を受けて家庭裁判所が認めた「成年後見人」は被後見人(認知症の人)の行った契約を取り消すことができます。「成年後見人」制度については市町村の高齢者福祉担当にお問い合わせください。

10 身に覚えのない請求のはがきが届いたらそれは架空請求の疑いがあるので、はがきに記載された連絡先にむやみに電話してはいけません。(○)

表示された連絡先に連絡するとあなたの個人情報を悪質業者に教えることになり請求がエスカレートします。身に覚えがなければ無視し、絶対に連絡してはいけません。

