

平成18年6月2日

## 平成18年学習支援事業（訪問講座）に関する報告

- 日 時 平成18年5月28日（日）10:00～11:30
- 場 所 埼玉県生活科学センター 研修室
- 講演者 （社）全国消費生活相談員協会常任理事 前野 春枝
- 参加人員 28名

### 1 講演内容の概要について

【テーマ】 「高齢者等に対する消費者教育 ～消費者団体の役割として～」

#### （1）高齢消費者を取り巻く環境について

①高齢者の消費者トラブルの現状と特徴は、

○高齢者の方からの相談が年々上昇傾向にあり、国民生活センターPIO-NETによると、13.6%から22.7%に増加している。

埼玉県富士見市の住宅リフォーム事件が発端となり、全国に波及する社会問題となったが、高齢者に対する消費者被害の問題が世間に公表されてよかった。

○周りの人が心配して相談することが多い。

高齢者宅でヘルパーが気づき、ケア・マネージャーに伝え、消費生活相談窓口に

○健康に対する不安、経済不安に付け込みあおる。

②高齢者はなぜ被害にあいやすいのか？

○高齢者世帯の増加。一人暮らしや日中独居の高齢者が多い。

○社会参加や近隣との関係が希薄になる。

○だまされたことに気づきにくい、優しい言葉で近づいてくる。

○被害にあったことを恥ずかしく思う、誰にも相談できない。

#### （2）私たち地域・団体の役割

①見守り・気づきが被害を防止する。

②地域のコミュニケーション

③身近な地域の高齢な方への啓発活動を進めることが高齢者被害の未然防止・救済になる。

#### （3）悪質業者は高齢者を狙っている！（相談事例から）

- ①「無料で検査・点検をします！」・・・点検商法
- ②「キャンペーン中、3ヶ所1,000円で掃除」・・・キャンペーン商法  
掃除機、浄水器、布団クリーニング
- ③「布団の点検」・・・布団の次々販売、ムートン、湿気取りマット
- ④「新商品の紹介、集まって！」・・・SF商法  
羽毛布団・磁気マットレス・健康食品
- ⑤「サービスはしてもらったけど」・・・新聞の訪問販売
- ⑥「広告には血圧下がったってあったのに」・・・健康食品・健康器具
- ⑦「紳士録に名前を載せませんか」・・・紳士録
- ⑧「未公開株、売ります！」・・・未公開株の電話勧誘、先物取引

#### (4) 地域・高齢者の皆さんに伝えたいこと、伝えて欲しいこと

- ①みなさんがターゲット！悪質業者の手口を紹介  
参加者が相談事例を演じるロールプレイングを行った。
- ②契約とは何か？  
契約は口頭で成立するものである。  
○当事者間の合意（申し込みと承諾の一致）で成立  
○契約書、署名、押印は、あとで言い争いにならないよう“証拠”を残す意味
- ③消費者の強〜い味方、クーリング・オフを使いましょう・・・8日間が勝負です！  
○クーリング・オフが書かれている書面を受けとってから、8日間は無条件で解約できます。  
○商品を使ってしまっても。健康食品は食べたものは支払います。  
○クーリング・オフの葉書を書いてみましょう（事例等で紹介したものから）  
○無条件解約 業者に引取り義務 返品・返金時の送料等すべて事業者負担  
○発信主義 書面で発信、両面コピー、配達記録郵便（210円）で。  
要注意！商品を受けとってからではありません  
はがきでのクーリング・オフの記載方法を説明した。
- ④クーリング・オフが過ぎてもあきらめない！・・・消費者契約法があります。  
帰りたい！帰ってください！と言葉に出しましょう
- ⑤支払はどこに？ 契約の背後に「クレジット」  
月賦も借金・三者間契約 ・過剰与信 ・抗弁権の接続
- ⑥一人で悩まない、身近な人に聞いてみましょう  
消費生活支援センター等の電話番号を伝えておく  
埼玉県の消費生活支援センター、国民生活センター、全国消費生活相談員協会の連絡先を紹介した
- ⑦被害にあわないために、予防・撃退法

- 安易にドアを開けない、家にあがらせない
- 契約を急がせる業者は要注意——セールストークに惑わされない
- 業者の説明を鵜呑みにしないこと——口約束は必ず契約書に書いてもらう
- 見知らぬ人のやさしい言葉には気をつけて！

#### (5) 消費者を守る 地域との連携、見守りネット

- ①消費者団体と消費者行政窓口との連携
- ②情報の共有
- ③被害救済から予防へ

## 2 受講者からの質問と回答（主なもの）について

（質疑はなかったため、アンケート調査の回答を報告します。）

### アンケート調査の感想・質問

- ロールプレイングを行い、わかりやすい内容だった。
- クーリング・オフの記載方法などについて具体的に説明していただき、大変参考になった。
- 情報が伝わりにくい人への伝え方や講座を開催する時の留意点などを示していただき、わかりやすく、楽しく受講することができた。
- クーリング・オフが対象となる販売形態の説明が必要だったと思う。
- 「地域での見守り役に」との趣旨を組合員活動として取り組めるよう検討したい。
- 講座開催例として、わかりやすく、楽しく講座を行う工夫が重要と感じた。
- 消費者トラブルは、高齢者だけでなく、若い人も対象なんだなと改めて感じた。
- SF商法をやっている現場に、内容を知るために潜入したことはありますか？
- 話があちこち飛んでしまった。
- 「過剰与信」、「抗弁権の接続」がわからなかった。

埼玉県総務部県民・消費生活課

(注) この報告書は、事務担当者が作成したものであり、内閣府国民生活局の正式な見解ではありません。