

平成19年7月31日

## 平成19年学習支援事業（訪問講座）に関する報告

日 時 平成19年6月13日（水）10：00～12：00  
場 所 青森県県民福祉プラザ 県民ホール  
講演者 （社）全国消費生活相談員協会常任理事 菅 美千世  
参加人員 240名

### 1 講演内容の概要について

#### （1）テーマ 「みんなで築こう 身近な安全・安心」

#### （2）概要

消費生活用製品安全法の改正について

今年の消費者月間の全国統一テーマが「みんなで築こう 身近な安全・安心」であった。

製品のリコールや回収・修理に関する新聞折込広告や社告が出たら、まずは家庭で使用している製品でないか確認する習慣を身に付けていただきたい。また、製品の安全性については、企業の責任にばかりするのではなく、消費者も声を上げて、積極的に意見を企業に伝えるなどして参画してほしい。

最近の悪質商法について

各家庭への電話勧誘が非常に多くなっており、断ったら報復されるのが怖いと思って契約してしまうことがあるかもしれないが、事業者はランダムに電話をかけているので、断っても心配はない。

高齢者が悪質商法の被害にあう理由は、お金がある、人を信じやすい、話し相手がほしいなど様々な原因があるが、一番は「騙されても根をあげない」ためである。訪問販売事業者間にはネットワークがあり、一つの事業者が契約を締結すると、その人は訪問販売に弱い人だという情報が流れ、「次々販売」「過量販売」へとつながっていく。

クーリング・オフの説明

クーリング・オフするには、事前に消費生活センターに相談しておけば、返金されない時など消費生活センターが介入しやすくなる。

また、訪問販売業者がなかなか帰らなかった、販売目的を隠して訪問してきたなどの場合は、クーリング・オフの期間が過ぎても契約の取消しができるた

め、あきらめずに消費生活センターに相談してほしい。相談しないで、あきらめたまましていると、数ヵ月後に再度訪問販売業者が来るであろう。

訪問販売業者は法律を勉強しており、消費者が普通郵便でクーリング・オフを郵送すると、証拠がないと言って断る業者もいる。また、最近、味噌はクーリング・オフの指定商品外であることを利用して、過量販売する事業者が出てきた。そのため、7月から「味噌・醤油などの調味料」がクーリング・オフの指定商品となる。

このように、消費者が声を上げることによって、制度が変わっていくため、どんどん消費生活センターに情報を提供してほしい。

#### S F 商法について

「行かない」「誘わない」「会場を貸さない」の「3ない」を守れば、S F 商法の被害はなくなる。

私の場合は、S F 商法が開催されている情報が入ってくると、まずは警察に電話して見回りに行ってもらっている。S F 商法の事業者は、警察が来たと分かればすぐにいなくなる。

この講座に参加している方は、今日話した消費者トラブルにあうことはないと思うが、情報弱者と呼ばれる人たちに対しては、皆さんの見守りが大切である。

## 2 受講者からの質問と回答（主なもの）について

（質問）クーリング・オフしたが、商品を引き取りに来ない場合は、いつまで保管しておけばいいのか？

（回答）自由に処分していいということはない。なかなか取りに来ない場合は、相手方に着払いで送付しましょうかと言えば良い。

（質問）信販会社に支払い中であっても、契約の取消しは可能か？

（回答）可能である。消費生活センターとしては、業者に現金で一括払いしているよりも、信販会社とクレジット契約を締結している方が交渉しやすい。訪問販売業者の販売方法に問題がある場合、信販会社と話をして、今後の支払いを止めることができるからである。

青森県環境生活部県民生活文化課

（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。