

# まもろうネットニュース第8号

～登別市消費者被害防止ネットワークニュース～

発行日：平成30年11月9日

発行：登別市消費者被害防止ネットワーク

【事務局】登別市消費生活センター（85-3491）

## 〇消費者被害に関する勉強会を開催しました！



10月11日(木)に市民会館視聴覚室において、平成30年度 消費者被害に関する勉強会を開催しました。北海道消費者協会の非常勤講師である、萱場律子(かやばりつこ)さんを講師としてお招きし、「高齢者を消費者被害から守るために～気づいて、つながろう！～」と題してご講演いただきました。当日は、居宅・訪問・通所といった様々な介護事業所、社会福祉協議会、地域包括支援センターから約46名が参加しました。

具体的に、「訪問販売で契約した新聞」「電話勧誘で契約した健康食品」「展示会で契約したバッグと指輪」の3つの事例から、対処法と気づき・見守りのポイントについて学習しました。



## 出席者の方にインタビューさせていただきました！



「実際に3つの事例全て、過去に似たようなケースに対応した経験がありました。高齢者の自宅に訪問したところ、不審な電話がかかっていることや、必要がないのに新聞を3社分取っている方も実際によくいます。

今回の勉強会で一番勉強になったことは、我々介護福祉士が、事業者に直接連絡することはリスクが高いので控えた方がいいということです。あとは、この勉強会のような研修会を通して、ケアマネ自身が消費者被害の知識をつけることも大切だと考えました。」

今回の講演のサブタイトルの通り、

**地域のみなさまの「気づき」からの消費生活センターへの「つながり」が大切です！**

- ・開封されていない段ボールがたくさん置かれていないか
- ・不審な電話が何度もかかってきていないか
- ・突然、お金に困っている様子はないか



周りにいる高齢者の方の様子を見ていて、このような気づきがあった場合は、介護事業者の方に限らず消費生活センターまで連絡してください！

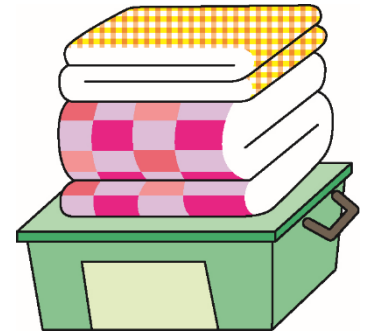
☆少しでも、「いつもと違う」と気づくことがありましたら  
登別市消費生活センター（85-3491）に相談を☆



## ○消費生活センターに寄せられた相談事例

### Q：断っているのに勧誘され…高額な布団、解約できる？

2か月前、80代の義父が訪問販売で、「縫い目がない布団なので絶対に羽根が出てこない」と長時間にわたって高額な羽毛布団を勧められ、断ったけれど最後には契約してしまったようだ。その前にも羊毛布団や敷布団カバー等をそれぞれ別の業者から購入していたらしい。支払いが残っているが、必要ないので解約させたい。(50代 女性)



【消費者庁イラスト集より】

**A：**訪問販売での契約は特定商取引法（特商法）で規制されており、事業者には勧誘に先立ち、販売目的を告げることや、法律で定められた内容を記載した書面を交付する義務があり、消費者は書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフが可能です。クーリング・オフ期間を過ぎていても、書面に不備があればクーリング・オフを主張できる場合があります。

また、特商法や北海道消費生活条例（道条例）では、断っている人への勧誘を継続することや、後日あらためて勧誘すること、消費者の知識や財産などの状況にふさわしくない勧誘を行うことを禁止しています。

当センターで契約書面を確認したところ、商品やサービスを特定できる記載がありませんでした。相談者には、勧誘時の状況などを聞く必要があるので、本人から連絡するよう伝えました。

本人から聞き取りをしたところ、「お金がないと断っても『クレジットカードが使える』としつこく言われて断りきれず、11万円もする布団を買ってしまった。事業者が納品に来たときに支払いが心配だと言ったら、『リボ払いにすればいい』と促されて、事業者がいるうちにカード会社に連絡して支払い方法の変更手続きをした。でも、何カ月も払い続けられないのでやっぱり解約したい」とのことでした。販売方法の問題点も多いため、当センターから事業者に連絡し、契約の経緯等を伝え、書面不備によるクーリング・オフを主張したところ、クーリング・オフに応じると回答がありました。本人からクーリング・オフ通知を発信し、布団は着払いで返送しました。後日、カード会社の売り上げが取り消されたことを確認して相談を終了しました。

以前契約した羊毛布団や敷布団カバー等についても、契約書面の不備や販売方法に問題があったため、同様に各事業者にクーリング・オフを主張して交渉した結果、了承され解決しました。

(道立消費生活センター発行「きらめっく」NO.111から)



# 〇消費者庁でも架空請求の対策に取り組んでいます！

全国の消費生活センターに寄せられた架空請求に関する昨年度の相談・報告件数は約20万件となりました。この数字は、全相談件数の2割以上となり、前年度比で2倍以上に急増していることを表しています。

このため、架空請求に関する消費者被害を早期に抑え込むべく、関係省庁が一体となって対策を講ずる「架空請求対策パッケージ」に今年8月から取り組んでおります。主な対策としては、

- (1) 架空請求の連絡先として利用された電話番号を把握し、架電をする・利用停止にする。
  - (2) 法務省や消費者庁、警察庁、金融庁等において広く注意喚起を実施する。
  - (3) 事業者への支払いの防止のため、金融機関やコンビニエンスストアによる声掛け・注意喚起の強化
  - (4) 警察による取り締まりの推進（犯行拠点の摘発や架空請求事業者の検挙）
  - (5) 個人情報保護委員会による個人情報保護の推進
- の5つが大きく挙げられます。

登別市消費生活センターにおきましても、市民の皆さまから情報提供いただいた架空請求の連絡先の電話番号を消費者庁に提供させていただいています。



**架空請求のハガキが届いても事業者には連絡せずに、消費生活センターに連絡してください！**

## ◇消費生活センターについて◇



消費生活センターは登別市役所1階2番窓口の市民サービスグループ内にあります。

相談は平日の午前9時から午後5時30分まで受け付けており、電話や来庁での相談対応を行っています。

消費生活に関するトラブルは、年々巧妙化し、被害額も大きくより深刻化しています。どこに相談してよいか分からないとき、契約や取引に関するトラブル、製品事故、多重債務などを窓口で受け付けております。

また、相談者のプライバシーの保護や相談しやすい環境に努めるとともに、高齢者や障がいをお持ちの方には、訪問対応も行っておりますので、お気軽にご相談ください。

▶登別市消費生活センター：☎85-3491

まずは消費者ホットライン

局番なし **188** で確認しよう!

最寄りの消費生活センター等につながり、専門の消費生活相談員が動員します。



消費者ホットライン188  
インターネットダイヤル(188)  
消費生活センター  
Consumer Helpline Center of Japan

↑消費者庁作成の注意喚起チラシ



(消費者庁イラスト集より)



# 見守り 新鮮情報

**事例1** 「電力工事のお知らせに訪問したい」と言われ、契約中の電力会社だと思いを聞いた。「この地域は皆、この**光回線**にしている」と変更が必要であるかのように言われ、書類に記入したら、**別会社への光回線申込**だった。(70歳代 女性)



**事例2** 契約中の大手通信事業者Aを名乗る電話があり、「**光コラボ**の案内。今より**千円**ほど**安く**なる」と勧誘された。**A社のプラン変更**だと思い手続きをしたら、**別会社との契約**になっていた。(60歳代 男性)

## 光回線サービスの**変更**は、 内容をよく**理解**してから

### ひとこと助言

契約先を  
確認して



見守るくん

- NTT 東日本や NTT 西日本から光回線を借り受けた事業者(光コラボレーション事業者)の参入が増え、これらが提供する光回線サービス(コラボ光)の相談も寄せられています。光コラボレーション事業者との契約は、NTT 東西との契約ではありません。
- 「安くなる」と勧誘されても他のオプションサービスとセット契約だった場合、今の料金より高くなる場合があります。
- 勧誘されてもすぐに返事をせず、契約先の事業者名、サービス名など契約内容を確認しましょう。内容が理解出来ない、必要がないと思った場合は、きっぱり断りましょう。
- コラボ光は、電気通信事業法の解約ルールである「初期契約解除制度」の対象です。解約したいと思ったら、すぐに光コラボレーション事業者に申し出ましょう。心配なときは、お早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン 188)。