

## 第3章 消費生活編

# 第1 消費者トラブルのない安全・安心な地域社会を目指して

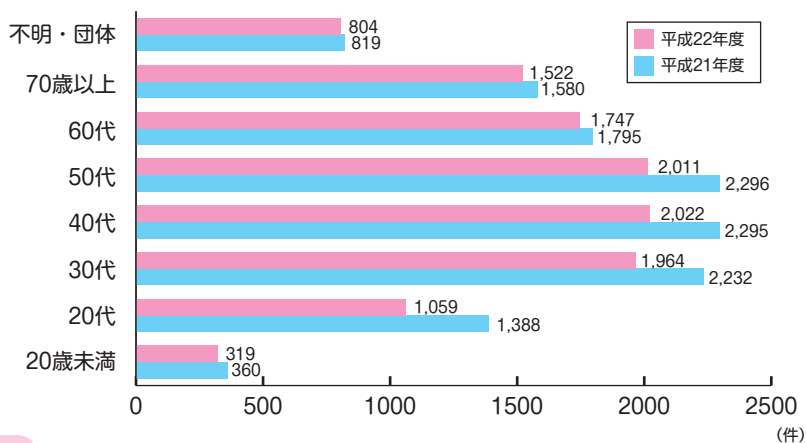
## 1 消費者をとりまく環境

近年の消費者トラブルは、少子高齢化、情報化の進展などの社会の変化や、商品・サービスの多様化などに伴い、ますます多様化・複雑化しており、複数業者が次々と登場し投資勧誘する劇場型の投資詐欺や、無料サイトから有料サイトへ誘導するワンクリック請求など、新たな手口が次々と出現しています。

平成22年度に青森県内の消費生活相談窓口で受付した消費生活相談件数は11,448件で、平成21年度に比べ1,317件減少しました。

年代別にみると、30～50代の相談が多くなっていますが、高齢者は被害にあったことに気づきにくく、また、被害にあってもなかなか相談できないため、被害が深刻化してしまうケースもあり、相談に至っていないトラブルも存在しているものと考えられます。

[年代別相談受付件数]



## 2 地域の果たす役割

高齢者をはじめ、住民の暮らしの安全・安心を守るためには、その家族が問題意識を高めるのは勿論のこと、地域住民と日頃接する様々な立場の方々が、普段の活動の中でその様子を気かけ、暮らしの中の変化に気付いたら、声をかけたり、相談にのるなど、迅速に行動していくことが大切です。

こうした取組は、市町村、学区・集落等において地域一体となって展開されることが重要であり、子どもの安全確保、防犯・防災の推進等とあいまった「安全・安心なまちづくり」の一環として推進されることが期待されます。

消費者トラブルは、突然やってきて、暮らしを脅かす身近で深刻な問題です。

しかし、被害に遭ってしまったことを誰にも相談できなかったり、「自分が悪かったんだ」と泣き寝入りしてしまうと、誰にも気づかれないまま、被害が拡大してしまいます。

身近な消費者トラブルに地域住民が気づき、関係機関への相談などにより救済へと誘導していくことで、地域全体への消費者トラブルの注意喚起にもつながり、消費者被害の未然防止や拡大防止につなげていくことができます。



### 3 消費者教育の重要性

消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に向けて、平成21年9月、「消費者安全法」が施行され、この中で、国や地方公共団体の責務として、啓発活動や広報活動を通じた消費者教育が、また、消費者自身も消費生活に関わる知識の修得や必要な情報の収集に努めることなどが明示されました。

消費者トラブルを未然に防ぎ、早期に適切な対応をするためには、消費者自身が主体的に情報を集め、合理的に判断・行動する能力を高めていく必要があります。

このためには、行政、事業者、消費者などの各主体が、自らの果たすべき役割を明確に認識しつつ、各主体間の連携・協力を図りながら、消費者教育を積極的に推進していくことが大切です。

また、消費者自身が、日常生活の中で意識的に消費生活に関する情報に注目したり、家族や地域の中でお互いに情報を共有しあい、注意しあうことが大切です。

#### 「消費者安全法」から抜粋

- 国及び地方公共団体は、啓発活動、広報活動、消費生活に関する教育活動その他の活動を通じて、消費者安全の確保に関し、国民の理解を深め、かつ、その協力を得るよう努めなければならない。
- 消費者は、安心して安全で豊かな消費生活を営む上で自らが自主的かつ合理的に行動することが重要であることにかんがみ、事業者が供給し、及び提供する商品及び製品並びに役務の品質又は性能、事業者と締結すべき契約の内容その他の消費生活にかかわる事項に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集するよう努めなければならない。

## 第2 青森県内の相談事例

青森県消費生活センターに寄せられた相談事例について、特定商取引法で規制の対象とされる6つの取引形態に分けて紹介します。

### 【ケース1】 訪問販売

「姓名判断に興味がありますか」と訪ねて来た業者に、名前を見てもらったら、画数が悪いので改名をしなければならないが、印鑑を作ることによって簡単に開運できるし今日中に契約すれば200万円の印鑑を150万円に値引きすると言われた。

家族に内緒で契約をしたが、契約書を見たら、総支払額が217万円と安くなっていないので解約したい。

### 【対処方法】

訪問販売で商品を購入、またはサービスの提供を受けた場合はクーリング・オフの対象となるので、クーリング・オフの手続きをするよう助言しました。

### 【アドバイス】

「今日中に契約したら値引きする」というなど、むやみに契約を急がせたりする場合は要注意です。家族や周りの人に相談するなど、契約はあくまでも慎重に！



## [ケース2] 通信販売

「限定25台、送料込57,300円」というノート型パソコン販売の広告がFAXで届いたので、前金払いで注文した。

その後「卸元の出荷が遅れて納品が遅くなる」との文書が3回FAXで届いた後、4回目に届いた連絡文書には、「大幅な納期遅延により大変ご迷惑をお掛けしておりますので、キャンセル希望の方は商品キャンセル依頼書を送付してください」と記載があったのでキャンセルの申請をした。

しかし、既払金が未だに返金されず連絡も取れない。

### [対処方法]

販売店に連絡しても回答がなく、相談当初は留守番電話のメッセージが流れていましたが、しばらくすると、その電話番号が使われなくなるなど、FAX広告を出した時点で納品・返金を考えていない悪質な手口と考えられるので、警察に被害届を出すよう助言しました。

### [アドバイス]

通信販売で商品を購入する場合、クーリング・オフの適用はありません。

通信販売で商品などを購入する場合は、事前に返品規定を確認したり、商品に対する質問をしてみて対応を確認するなど、前払いでの契約では特に注意が必要です。



### 【ケース3】 電話勧誘販売

「換気扇やレンジまわりなど数カ所を500円でお試し掃除しているのでやってみないか」と電話が来て、得だと思い承諾したところ、まもなく同じ業者から「お試し掃除と商品の販売をしたい。」と再び電話があった。お試し掃除だけではなく、商品の販売ということは、本当は何かを売ることが目的ではないだろうか。

#### 【対処方法】

お試し掃除のあとに商品の購入を勧められ、断りきれず契約してしまった場合は、契約書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフが可能です。

#### 【アドバイス】

訪問販売や電話勧誘販売の場合、最初に会社名や販売目的であることを告げなければならないことになっています。

事例の業者は最初の電話では社名は名乗ったものの、お試し掃除の他に商品販売をすることを告げていませんでした。

会社名や訪問目的をはっきり言わない業者には、慎重な対応が必要です。



## 【ケース4】 連鎖販売取引（マルチ商法）

友人から「いい仕事がある。ネットワークビジネス会社の会員になり、会社の商品を誰かに勧め、買ってもらえると収入につながる」などと説明を受け、会員登録した。さらに、浄水器と癌が治るといってお茶の購入契約もすることになったが、現金では払えないのでローンの契約をした。しかし、よく考えるとうますぎる話だ。クーリング・オフできないか。

### 【対処方法】

マルチ商法と言われる販売形態によるものには、20日間のクーリング・オフ期間があります。

販売会社と信販会社に書面でクーリング・オフの通知をし、商品を販売会社に返送するよう伝え、手続き方法を助言しました。

### 【アドバイス】

「新たな人を誘って加入してもらえれば収入が得られる」などと言われるようですが、収入に繋がらず商品代金の支払いだけが残る場合もあります。

この取引では、勧誘してくる相手が友人であることが多く、「断りきれずに契約してしまった」という場合や、「クーリング・オフすると勧誘した友人に知られ気まずくなる」と対応に消極的になり、被害が拡大するケースもあります。





## 【ケース5】 特定継続的役務提供

電話帳の広告を見て、家庭教師の体験指導を数千円で申し込んだ。指導に来てくれた先生が気に入り、継続してほしいところ、別の人物がやって来て、家庭教師の派遣を受けるには37万円の教材を購入しなければならないと説明され、やむなくクレジットを組んで教材を購入することにした。ところが、数日後、家庭教師から「退職するので、指導には行けない」と電話があった。その先生だから契約をしたのに、指導を受けられないのであれば解約したい。

### 【対処方法】

クーリング・オフのハガキを出すよう助言しました。

### 【アドバイス】

特定継続的役務提供契約として、法律の規制を受けるサービスは下記の6業種です。自ら店に出向いて契約した場合でも、契約書を渡された日から8日以内であればクーリング・オフができます。

- ・ エステティックサロン
- ・ 語学教室
- ・ 家庭教師
- ・ 学習塾等
- ・ パソコン教室
- ・ 結婚相手紹介サービス



## 【ケース6】業務提供誘引販売取引（内職商法・モニター商法）

フリーペーパーで「在宅ワークスタッフ（小箱折り・はし袋折り・文字書きなど）募集」の広告を見つけ、さっそく申し込んだところ、1週間後に採用になったと電話があり、仕事に関する説明のあと、支援金34万8千円を支払うよう請求された。求人広告には、そのような費用がかかるとは書かれていなかったのに、申込みの取消しをすることはできるか。

### 【対処方法】

仕事の紹介を口実に商品を販売したり登録料などを請求する手口は「内職商法」と呼ばれ、20日間のクーリング・オフ期間が設けられています。相談者にはクーリング・オフの手続きをするよう助言しました。

### 【アドバイス】

内職商法では、仕事に必要なだという理由で、高額な商品を買わせたり、登録料などを請求することがあります。

後日のトラブルを防ぐためにも、仕事をはじめる前に、お金を支払うような契約は避けたほうが無難でしょう。



## 【クーリング・オフ制度】

訪問販売や電話で勧誘を受けて、思わず契約してしまった場合、要件を満たしていれば無条件で契約を解除できます。

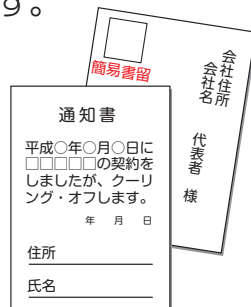
取引内容	解除できる期間
訪問販売 電話勧誘販売 特定継続的役務提供	8日間
連鎖販売取引 業務提供誘引販売取引	20日間

### （クーリング・オフのしかた）

- ① 契約書を受け取った日を含めて、定められた期間内（上記の表参照）にハガキなどの書面を発信して行います。
- ② ハガキなどの書面は証拠としてコピーをとり、保管します。
- ③ ハガキなどの書面は「特定記録」か「簡易書留」で送ります。また、クレジット契約している場合はクレジット会社へも同様に書面を発信します。

### （クーリング・オフができないケース）

自分からお店に行ったり、広告を見て電話やインターネットで申し込んだ場合や、通信販売の場合などは、通常クーリング・オフはできないので注意が必要です。



## 第3 振り込め詐欺について

### 1 振り込め詐欺の形態

振り込め詐欺には、大きく分けて「オレオレ詐欺」「架空請求詐欺」「融資保証金詐欺」「還付金等詐欺」の4つの手口があります。

#### ① オレオレ詐欺

電話で子や孫を装い、交通事故の示談金、借金返済などといってお金をだましとる手口。



#### [ポイント]

警察官や銀行員などになりすまして、「あなたの口座が犯罪に利用されている」などと言ってキャッシュカードをだまし取り、暗証番号を教えさせるなど、手口は巧妙化しています。電話だけで知らない口座にお金を振り込んだり、家族以外の人にお金やキャッシュカードを絶対に手渡さないでください。

#### ② 架空請求詐欺

ハガキやメールを送り「未納料金がある」などとお金をだましとる手口。

#### [ポイント]

身に覚えのない請求は無視しましょう。個人情報を知らせることになるので、メールを返信したり、確認の電話をしてはいけません。



### ③ 融資保証金詐欺

ダイレクトメールなどで「低金利」「即日融資」などと融資をもちかけ、「事前審査の保証金」「ブラックリストからの抹消」などの名目でお金をだましとる手口。

#### [ポイント]

正規の貸金業者は融資前にお金を振り込ませることはしません。融資前にお金を請求されたら警察等に相談しましょう。

### ④ 還付金等詐欺

役所や年金事務所など公的機関をかたり、税金の還付があるなどとATMを操作させお金をだましとる手口。

#### [ポイント]

還付金をATMで返還することは絶対にありません。このような電話がきたら、相手の名乗る公的機関に電話をかけ直し、確認しましょう。その際、絶対に相手の言う電話番号にはかけず、電話帳などで自分が確認した番号にかけましょう。



サギかもくん

「もしかして振り込め詐欺かも?」と思ったら、青森県警察安全相談電話#9110に相談してください。

あなたからの情報提供が、新たな被害を防止するために役立ちます。

## 2 振り込め詐欺救済法の概要

「振り込め詐欺救済法（犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律）」という法律をご存じですか。この法律では、振り込め詐欺等の犯罪によりお金が振り込まれた口座の取引を金融機関が停止し、口座の残金を被害者の方に分配することが定められています。

万が一被害にあっても、「もうお金は戻らない」と諦めてしまわず、まずは警察や金融機関に相談しましょう。

### 手続きの流れ（振り込め詐欺等の被害にあった場合）

警察や金融機関へ連絡して、振り込んだ預金口座等の取引停止を求める。（振込の控えは保存しておく。）

預金保険機構による当該口座の失権のための公告

預金保険機構による分配金支払のための公告

被害者が金融機関に支払を申請

金融機関が支払請求権を確定  
（金融機関が被害者・被害額・支払額を認定）

金融機関より分配金の支払

詳細は預金保険機構HPでご確認ください。  
<http://www.furikomesagi.dic.go.jp/>

### 3 振り込め詐欺被害未然防止のために

#### [被害防止のポイント]

#### ① 不審な電話やハガキなどがきたら…

- ・相手のペースに乗らず、いったん電話を切って、まず冷静になりましょう。
- ・身に覚えのない請求は無視しましょう。
- ・こちらから相手に連絡したり、相手に自分の氏名や住所を教えるはいけません。
- ・一人で判断せず、必ず家族や消費生活センター、警察などに相談しましょう。

#### ② 日頃からだまされないための「備え」をしましょう！

- ・あらかじめ家族などの連絡先（自宅電話、携帯電話、勤務先の電話）をメモしておき、電話口の目の届く場所に貼っておきましょう。
- ・家族で日頃から「振り込め詐欺」の手口を話し合い、家族だけに分かる「合言葉」を決めておきましょう。



## 第4 多重債務について

### 1 多重債務とは

多重債務とは、複数の貸金業者から借り入れをし、返済が困難に陥った状態のことなどをいいます。

「まさか自分が多重債務に陥ることはない！」と考えていませんか。多重債務に陥る危険は、様々なところにあります。

#### [多重債務に陥る原因はこんなところに…]

- 不況で、突然リストラされ、収入が無くなってしまい、住宅ローンが払えなくなってしまった。
- 絶対に迷惑はかけないというので、友人の事業の連帯保証人になったが、事業が失敗、本人は夜逃げ同然で行方がわからなくなり、多額の債務を負わされてしまった。
- クレジットカードで洋服や宝石などを無計画に買っているうちに、カードの利用額がどんどん増え、気がついたときは多重債務の状況に陥っていた。
- 失業や家族の病気が重なり、生活費や医療費のために、とまかくお金を貸してくれるところから借金をしているうちに、高利な借入れに手を出し、借金が膨らんでいった。





## 2 多重債務の解決方法

### ① 任意整理

裁判所などの公的機関を利用せずに、「利息制限法」等に基づいて、債権者との話し合いによって和解する、私的な債務整理の方法です。

個人での和解交渉も可能ですが、通常は弁護士か司法書士に依頼して行います。

- ・利息制限法による利息の計算をし、支払いすぎた利息分を元本に充当するという元利金の再計算を行い、圧縮された債務額をもとに債権者と交渉します。
- ・債務を計算し直した結果、過払いとなっているときは、過払金の返還を求めます。

### ② 特定調停による整理

簡易裁判所の調停委員会が「利息制限法」等に基づいて、債務者と債権者の間をあっせんして、返済額、返済方法などについて合意を成立させることにより解決を図るものです。

手続費用が低額なのがメリットです。

### ③ 個人再生手続

返済が困難になった個人が、将来の給料などの収入によって、債務の一部を原則3～5年で分割して返済する計画を立て、債権者の意見などを聞いた上で地方裁判所が認めれば、計画どおりの返済をすることにより残りの債務が免除される手続です。住宅ローンを引き続き支払い続けることで、住宅を手放すことなく債務整理をすることができます。

本人が申し立てることも可能ですが、大変複雑な手続きなので、通常は弁護士か司法書士に依頼して行います。

#### ④ 自己破産

全財産を充てても債務を返しきれない場合に、地方裁判所に破産の申立てをし、借金等を支払う資力がないと判断されると、破産手続開始決定を出します。免責許可決定が確定すると債務の支払義務が免除されます。

多重債務の解決策はきっとあります！  
一人で悩まず、まずは相談しましょう。

- 青森県消費生活センター  
電話017-722-3343
- 青森市民消費生活センター  
電話017-722-2326
- 弘前市市民生活センター  
電話0172-34-3179
- 八戸市消費生活センター  
電話0178-43-2111（内線225）
- 財務省東北財務局青森財務事務所  
電話017-722-1461
- 「法テラス」日本司法支援センター青森地方事務所  
電話050-3383-5552



## 第5 製品事故

### 1 製品事故とは

製品事故は、大きく分けると、製品に起因する事故（製品自体が原因で事故になったもの）と製品に起因しない事故（使用方法等が原因で事故となったもの）の2種類があります。

製品に起因しない事故の多くは、使用者の誤使用や不注意が原因で起こっています。

事故事例を参考に、家の中を点検してみてください。

#### ●台所

こんろの下に敷いていた段ボール付近から発火し、台所を損傷した。

ガスこんろの下に、段ボールやビニールシートなどの可燃物を敷いていませんか？炎が直接可燃物に触れていなくても、バーナーから可燃物までの距離が近いと発火に至ることがあります。

天ぷら油を入れたフライパンを電磁調理器にかけたままにしていたら、天ぷら油が過熱し発火した。

天ぷら調理の際に油の量が少ないと、温度調節機能が正常に働かず、油温が上がりすぎる恐れがあります。また、鍋の底に窪みや反りがあると、温度センサーが正しく検知できなくなる恐れがあります。

電磁調理器は火を使わないので安心と過信し、直火を用いる場合に比べ、注意を怠りがちになることもあるので、注意しましょう。



## ●洗面所

洗濯が終了したと思い、上ぶたを開けると脱水槽がゆっくり回っていたが、洗濯物を取ろうと手を入れたところ、洗濯物が絡まり、指を切断した。

正常時は脱水槽が回転している間は上ぶたが開けられないロックがかかる仕組みになっていたものが、ロック機構が破損し、運転中いつでも上ぶたを開けられる状態になっていたものです。

回転している脱水槽には、たとえ緩い回転であっても手を入れてはいけません。

また、脱水槽のブレーキの効きが悪くなっている場合は、直ちに使用を中止し、業者に修理を依頼してください。

## ●居間

生乾きの洗濯物を石油ストーブの上に干していたところ、乾いた洗濯物がストーブに落下し火災になった。

ストーブの上や近くに洗濯物や衣類等を吊るしてはいけません。ストーブの近くには燃えやすいものを置かないようにしましょう。

ストーブをつけたまま給油していたら、灯油タンクから灯油が漏れ、引火し火災になった。

給油は必ずストーブを消してから行いましょう。



## 2 長期使用製品安全点検制度について

屋内式ガス瞬間湯沸器、FF式石油温風暖房機、浴室用電気乾燥機など、ガス、石油、電気を使用する設置式の製品は、長い間使い続けていると、部品などが経年劣化して、火災や死亡事故を起こすおそれがあります。

経年劣化による製品事故を防止するために、特に重大な危害を及ぼすおそれの多い9品目について点検する「長期使用製品安全点検制度」が平成21年4月1日からスタートしました。

点検制度の対象製品は、以下の9品目（特定保守製品）です。

**対象製品**  
(特定保守製品)

屋内式ガス瞬間湯沸器  
(都市ガス用/プロパンガス用)

屋内式ガスふろがま  
(都市ガス用/プロパンガス用)

石油給湯機

石油ふろがま

FF式石油温風暖房機

ビルトイン式電気食器洗機

浴室用電気乾燥機

現在お使いの製品\*も  
点検可能ですので、  
詳しくはメーカーなどに  
お尋ねください。

\*平成21年4月1日より前に製造・輸入された製品

特定保守製品を買ったら、「所有者登録」「点検」をしましょう。



なお、この制度における法定点検の費用は所有者の負担となります。点検料金は、技術料金と出張料金をベースに決定します。各メーカーなどがホームページ等で点検料金を公表するので参考にしてください。

法定点検は、ユーザー登録をしているメーカーからの連絡が前提となっています。

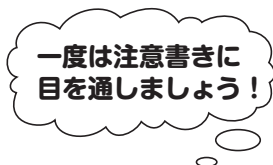
メーカーからの通知が届いていないのに、突然、点検業者を名乗って訪問にくる不審な業者には十分ご注意ください。



### 3 製品事故を未然に防ぐために

① 普段何気なく使っている製品について、使い方を誤れば危険な事故が起こりうることを認識しましょう。

② 製品の取扱説明書には、事故などを防ぐための注意事項が記載されています。取扱説明書は保管場所を決めるなどして、いつでも確認できるようにしておきましょう。



③ 製品の状態に異常を感じた時は使用を中止し、取扱説明書で状態を確認しましょう。

また、メーカーに連絡するなどし、点検を怠らないようにしましょう。

④ 長年使っている製品は部品が劣化したり、ほこりが積もったりと、事故を引き起こしやすい要因が多くなります。長く使っている製品は、できるだけ点検や修理を受けるようにしましょう。

⑤ 日ごろから、製品事故の情報に注意しましょう。

新聞やテレビなどの報道のほか、経済産業省などのホームページでも、情報が提供されていますので、参考にしてください。

経済産業省「製品安全ガイド」

[http://www.meti.go.jp/product\\_safety/index.html](http://www.meti.go.jp/product_safety/index.html)

独立行政法人製品評価技術基盤機構「製品安全・事故情報」

<http://www.nite.go.jp/index.html>

## 第6 地域における消費者トラブル未然防止対策

### 1 高齢者の消費者トラブル

青森県内の消費生活相談窓口には、高齢者を狙った消費者トラブルの相談が数多く寄せられています。

このような消費者トラブルをくい止めるには、高齢者ご本人が問題意識を高めると共に、ご家族やまわりの方々に日頃から高齢者の様子を気にかけていただき、地域の諸機関と連携して、高齢者を見守ることが必要です。

#### ●高齢者の消費者トラブルには次のような特徴があります

だまされたことに気づきにくい

「私はだまされたことがない」という方も、話をしていくと、高額な契約をさせられている場合があります。

悪質業者は優しい言葉で近寄ってきて、高齢者の話し相手になってくれます。

親しくなった若い販売員を慕って契約する場合もあり、まさか自分がだまされているとは思っていないのです。



被害にあっても誰にも相談しない

被害にあったと自覚しても、誰にも相談しない場合が少なくありません。「恥ずかしい」「迷惑をかけたくない」と躊躇したり、「だまされた自分が悪い」と自らを責める方もいます。悪質業者の中には、不安をあおったり、「誰にも言ってはいけない」と口止めするケースもあります。



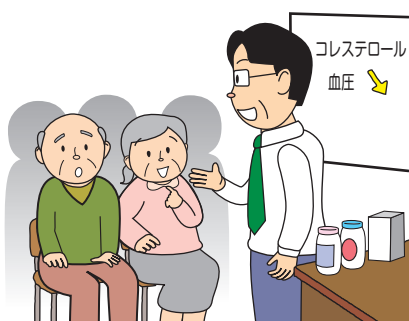


●こんなポイントに注目して高齢者を見守りましょう。



見慣れないダンボール箱や新しい商品を見かけた場合は話題にしてみましょう。

訪問中に業者が訪ねてきたり、電話を断りきれずに困っている場合は、他にも人がいることを知らせるだけでも効果的です。



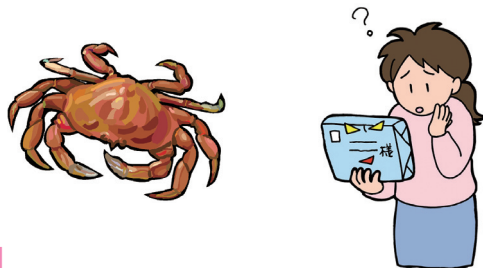
お金に困っている場合は、トラブルに巻き込まれている可能性があります。金融業者からのダイレクトメールや請求書にも気を配って下さい。

いそいそと楽しそうにでかける回数が増えた場合、定期的に業者のところへ出かけている可能性もあります。

高齢者を狙った消費者トラブル相談事例を紹介します。  
身近な高齢者の方への注意喚起にお役立てください。

### ●送りつけ商法

80歳代の女性に、突然北海道の業者から代金引換でカニが届いた。女性は電話勧誘を受けていたものの、カニを買ったという認識はなく、家族が解約を申し出たが拒否された。



### 【対処方法】

家族が解約の申し出をしても、本人が電話で申込みをした証拠の録音テープがあると解約に応じませんでした。消費生活センターや警察に相談すると告げると、解約に応じると態度を変えました。

### 【アドバイス】

- ・ 高齢者の判断力不足に乗じて強引に商品を送りつける手口が数多くあります。できるだけ高齢者を電話勧誘や訪問販売の業者と接触をさせないよう家族で見守りましょう。
- ・ 購入の意思表示をしていないのに商品が送られてきた場合は、受け取らないのが無難です。

事前に何の勧誘もなく、いきなり商品が送りつけられた場合であれば、代金の支払義務はありません。この場合は、荷物を14日間保管し、その後自由に処分することができますが、この期間内に中身を消費してしまうと購入の意思があったとみなされるので注意しましょう。

## ●高齢者が交わした塗装工事契約とクーリング・オフ

離れて住んでいる73歳の義父が、以前に自宅の塗装工事をした業者の訪問を受け、10日前に13万円で自宅の屋根の塗装工事契約をしていたことがわかった。不要な工事と思われたので、急いで業者にクーリング・オフの連絡を入れたが、期間が過ぎていたため解約金が必要という。義父は数年前から判断力に欠けるようになっており、契約書に署名したことも記憶にないと言っている。

### 【対処方法】

契約書類を確認したところ、クーリング・オフの記載が枠もなく黒字の小さい字体でした。法律ではクーリング・オフについて記載する場合、赤枠を設けて赤文字で表示し、文字もJIS規格8ポイント以上の大きさに記載するよう規定しており、業者に書面不備を理由にクーリング・オフに応じるよう交渉し、クーリング・オフすることになりました。

### 【アドバイス】

高齢者のみで暮らしている場合や、判断力が不十分な場合などは、成年後見制度（※）を利用する方法もあります。

（※）成年後見制度

認知症や知的障害などにより判断能力が十分でない人の預貯金の管理や日常生活での様々な契約などを成年後見人等が支援する制度。



## 2 若者の消費者トラブル

若者をターゲットにした悪質商法も後を絶ちません。

若者は、社会経験や知識が十分でないため、様々な勧誘のターゲットとなりがちです。

また、携帯電話やパソコンの普及に伴い、日常的に「インターネット」に接していることから、新たな手口の消費者トラブルに巻き込まれやすくなっています。

若者が狙われやすい消費者トラブル相談事例を紹介しますので、身近な若者への注意喚起にお役立てください。

### ●携帯電話

- ・ 見知らぬ人からのメールに記載されたアドレスにアクセスしただけで、登録したことになってしまい、利用料金を請求された。
- ・ 携帯電話の無料小説サイトから出会い系や占いなどの別サイトへ登録するよう誘導され、料金を請求された。

### 【アドバイス】

申し込みの意思もないのに、一方的に登録された場合、契約は成立していないため、支払の義務はありません。

また、操作を誤って登録した場合は「錯誤」による契約の無効を主張できる場合があります。

相手が特定されないメールなどのトラブルの場合、自分から連絡すると、個人情報相手が知られる可能性があります。請求されても怖がらずに無視しましょう。



## ●マルチ商法

大学の友人から「誰にでもできる仕事で、数カ月で何百万円も稼ぐことができるいいバイトがある」と誘われ説明会に行ったが、仕事をするには約30万円が必要で、支払いさえすれば、事業者の収益の30%を契約者3万人で分け合う権利が手に入るとの話だった。

自分にはお金が用意できないので断ろうと思っていたところ、友人から「私は消費者金融から借りた」と言われ、不安だったが友人もやっているので契約する決心をした。

契約後、勧誘時に説明された内容と異なり、自分が誰かを紹介してその人が会員になればお金が入り、また、その会員が誰かを紹介すればさらにお金が入ってくるマルチ商法だと分かった。友人を紹介することはできないし、消費者金融への返済も苦しいので、事業者に解約を申し入れたが、「一切返金できない」といわれた。



マルチ(まがい)商法

### 【アドバイス】

楽してもうかる話はありません。きっぱりと断ることが一番ですが、ビジネスの経験が少ない若者は「友人もやっているなら」と信用してしまうこともあります。

まわりの大人が、「こんな悪い商売がある」と情報提供して注意を促したり、変化を見逃さず悩みを聞いてあげることが大切です。

### 3 消費者トラブルを未然に防止するために

消費者トラブルを未然に防止するためには、消費者自身が悪質商法の手口や解決手段などの情報・知識を得て、「これはもしかして悪質商法では?」「こんな時はここに相談しよう」と判断できる力を養うことが大切です。

しかしながら、判断力や記憶力が低下しがちなお年寄りや社会経験が乏しい若者については、家族をはじめ地域の方々が、消費者トラブルに巻き込まれないよう温かく見守っていく必要があります。

消費生活に関する情報や知識があれば、暮らしの中の変化やSOSを見逃すことなく、相談にのることで、未然にトラブルを防止したり、既にトラブルに巻き込まれている場合であっても、適切に関係機関につないで被害を最小限に食い止めることができます。

青森県消費生活センターでは、消費者問題について学習することができる様々な消費者啓発・教育事業を展開していますので、興味のある方はぜひご参加ください。

#### ○消費生活情報誌の発行

消費者トラブルの未然防止のための啓発や、消費生活に関する情報を掲載した「消費者情報あおもり」を年2回作成しています。

#### ○消費生活サポーター研修会の開催

消費生活センターと地域住民をつなぐパイプ役として各地域で活躍できる消費生活サポーターの人材育成を目的として、県内各地で研修会を開催しています。

### ○消費者啓発講座の開催

身近な消費者問題について学び、考える機会を提供するなど、自立した消費者を育成するための講座を開催しています。

### ○消費生活大学講座の開催

多様な社会生活に主体的・合理的に対応し行動するために必要な知識を継続的に学習する連続講座を開催しています。

### ○移動消費生活講座（派遣講座）の開催

各市町村、消費者団体などからの依頼により講師を派遣し、消費生活に関する講座を開催しています。

### ○若者を消費者トラブルから守る「出前講座」

小・中学校、高等学校、大学などを対象に出前講座を実施し、若者が消費生活に必要な基本的な知識を身につけられるよう支援しています。

P T Aなど、保護者向けの講座も実施しています。



各講座、研修会等の詳細や申込は青森県消費生活センター（電話017-722-3348）にお問い合わせください。

## 第7 参考資料

### 青森県内の消費生活に関する相談窓口（平成23年4月現在）

相談窓口名	住 所	電 話 番 号
青森県消費生活センター青森相談室	青森市中央3-20-30県民福祉プラザ5階	017-722-3343
青森県消費生活センター弘前相談室	弘前市大字蔵主町4県合同庁舎別館2階	0172-36-4500
青森県消費生活センター八戸相談室	八戸市大字尻内町字鴨田7県合同庁舎1階	0178-27-3381
青森県消費生活センターむつ相談室	むつ市中央1-1-8県合同庁舎1階	0175-22-7051
青森市民消費生活センター	青森市中央1-22-5	017-722-2326
弘前市市民生活センター	弘前市土手町154-1	0172-34-3179
八戸市消費生活センター	八戸市内丸1-1-1	0178-43-2111 内225
黒石市市民環境課	黒石市大字市ノ町11-1	0172-52-2111 内133
五所川原市商工観光課消費生活相談室	五所川原市市岩木町12番地	0173-33-1626
十和田市生活環境課	十和田市西十二番町6-1	0176-51-6725
三沢市生活安全課	三沢市桜町1-1-38	0176-53-5111 内313
むつ市商工観光課	むつ市中央1-8-1	0175-22-1111 内2643
つがる市商工観光課	つがる市木造若緑61-1	0173-42-1114
平川市商工観光課	平川市猿賀南田15-1	0172-57-3111 内2182
平内町産業振興課	平内町大字小湊字小湊63	017-755-2118
今別町総務課	今別町大字今別字今別167	0174-35-2001
蓬田村住民課	蓬田村大字蓬田字汐越1-3	0174-27-2111
外ヶ浜町総務課	外ヶ浜町字蟹田高銅屋44-2	0174-31-1111
鱒ヶ沢町町民生活課	鱒ヶ沢町大字本町209-2	0173-72-2111
深浦町町民課	深浦町大字深浦字苗代沢84-2	0173-74-2111
西目屋村住民課	西目屋村大字田代字稲元144	0172-85-2803
藤崎町企画課	藤崎町大字西豊田1-1	0172-75-3111
大鱧町企画観光課	大鱧町大字大鱧字羽黒館5-3	0172-48-2111 内224
田舎館村産業課	田舎館村大字田舎館字中辻123-1	0172-58-2111
板柳町経済課	板柳町大字板柳字土井239-3	0172-73-2111
鶴田町町民生活課	鶴田町大字鶴田字早瀬200-1	0173-22-2111 内161
中泊町総務課	中泊町大字中里字亀山434-1	0173-57-2111 内118
野辺地町産業観光振興課	野辺地町字野辺地123-1	0175-64-2111 内278
七戸町企画財政課	七戸町字森ノ上131-4	0176-68-2940
六戸町産業課	六戸町大字犬落瀬字前谷地60	0176-55-4495
横浜町産業建設課	横浜町字寺下35	0175-78-2111
東北町商工観光課	東北町上北南4-32-484	0176-56-4148
六ヶ所村総務課	六ヶ所村大字尾駁字野附475	0175-72-2111 内212
おいらせ町商工観光課	おいらせ町上明堂60-6	0178-56-4703
大間町産業振興課	大間町大字大間字大間104	0175-37-2829
東通村つくり育てる農林水産課	東通村大字砂子又字沢内5-34	0175-27-2111
風間浦村産業建設課	風間浦村大字易国間字大川目28-5	0175-35-2111
佐井村産業建設課	佐井村大字佐井字糠森20	0175-38-2111
三戸町総務課	三戸町大字在府小路町43	0179-20-1117
五戸町住民課	五戸町字古館21-1	0178-62-2111 内111
田子町町民課	田子町大字田子字天神堂平81	0179-20-7113
南部町住民生活課	南部町大字沖田面字沖中46	0179-34-2111
階上町町民課	階上町大字道仏字天当平1-87	0178-88-2119
新郷村住民生活課	新郷村大字戸来字風呂前10	0178-78-2111