

平成 27 年 9 月 3 日
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
NACS 消費者相談室 有山 雅子

NACS なんでも 110 番

高齢者・障害者 消費者トラブル何でも 110 番

～訪問販売・電話勧誘販売・通信販売・その他新手商法などなど～

11 月 7 日（土）・8 日（日）10 時～16 時

東日本支部 03-3400-1103

西日本支部 06-4790-8110

～Do-Not-Knock 制度， Do-Not-Call 制度の実現を～

特定商取引法改正に向けて

訪問販売も、電話勧誘販売も不意打ち的販売を消費者に向けて勧誘するという点で共通です。2つの販売形態では、自宅に一人でいる高齢者に向けて詐欺的な強引な勧誘を繰り返し販売する傾向がみられます。高齢者がターゲットになるのは、①販売説明の記憶が曖昧になりがちで、取引の問題点が再現できない、②以前に消費者被害にあった高齢者は、被害者リストが作成されるのか、繰り返し勧誘を受ける、③比較的、預貯金などの資産を持っているという理由が推測されます。なかでも、勧誘を断れない高齢者は、高額な被害にあう状況です。断れない、判断力が落ちてきた高齢者を、勧誘を受ける前に、簡単に勧誘を受けないですむような制度が必要です。今回の特定商取引法改正において、オプト・アウト方式の不招請勧誘規制の導入を求めます。

当相談室には、「依頼していないのに勧誘が繰り返される。断る方法はないのか」などの勧誘規制を望む声が寄せられています。その声の代表的なものを

最後に記載しました。核家族化が進み、一人暮らしの高齢者や、それを見守る介護者に、基本的な介護以外の財産被害の未然防止を担わせるのは、大変な負担になります。高齢者が、平穏な生活を享受するために、勧誘を受ける前に簡単に断ることができるような制度を実現してほしい。

今回の特定商取引法専門調査委員会では、オブザーバーの方々から、勧誘規制に反対する声が上がりました。その中で、現在、オブザーバーが所属する事業体において、消費者から批判を受けないように様々な工夫がされていることも知らされました。消費者から不意打ち的な勧誘を受けたくないという声それぞれの事業体に伝わっているのだと感じました。一歩進んで、家庭において平穏な生活をしたいと望む消費者が自ら進んで勧誘を断るような制度を構築することを望みます。訪問販売においてはDo-Not-Knock制度やステッカー方式など、電話勧誘販売におけるDO-NOT-CALL制度の導入を望みます。

下記、相談事例は、2013年度から現在にいたる当相談室相談から抽出した事例です。

訪問販売関連

①戸建て住宅の修理 女性 60代

戸建住宅に住んでいる。事業者が訪問してきて、「住宅の修理は火災保険で修繕できるのを知っているか」と長々と説明し始めた。事業者は火災保険の保険金申請と修理業者の紹介をするという。そういう時がきたら、保険会社に自分で説明を求めるので説明はいいので、帰ってほしいというが帰らない。「帰らないと警察を呼びますよ」と言ったところ、やっと、帰ってくれた。このような勧誘は、今後受けたくない。

②新聞 女性 60代 他2件

母親が2年前に新聞の勧誘を受け、断れないで契約した。すぐに解約の申出をしたのに、突然、今月から配達された。販売店に断りの電話をしたら「確かに新聞の解約の申し出は受けているが、2年後に再配達を約束したと記載がある」と言われた。

同種相談が2件。20代の人の契約で、勧誘を受けたが断れない。書面による解除をしなかったので、契約を先送りしたといわれる。訪問による勧誘を受けたくないという。

③布団類 女性 80代 契約額：400万円

叔母が数年前から次々と訪問販売で高級布団を勧められ、今までに総額1千万円くらいの羽毛布団類を購入している。叔母は80代後半だが、仕事を週に2日くらい働き、長年一人で生活してきた。数日前に購入したものは、押入れシート上下分約160万円、羽毛布団約150万円、肌掛け布団約90万円で、合計額が400万円もす

る。叔母は、生命保険を解約して支払うつもりだったようだ。叔母が病気などで出費が増えても援助できないので、財産がどんどん減っていくのが心配。事業者に勧誘を止めさせる方法はあるか。

④水道の修理 女性 80代 契約額：1万円弱

自分はこの高齢者の成年後見人である。被後見人の女性は80代で認知症を患っている。その高齢者が水道の水漏れを電話帳で探した修理業者に見積を頼んだら、いきなりやってきて、すぐ修理をしたと言っている。今回の修理代は桁外れに高いわけではないが、被後見人は後見人に相談しないで契約をしてしまう。

電話勧誘

⑤ソーラーシステム 女性 70代 契約金額：1000万円

「県内で12人の当選者になった。」と母が電話で説明を受けた。「ソーラーシステムへの投資の権利を、大手証券会社があなたの代わりに購入するから名前を使わせてほしい。1口50万円で20口申し込むので1000万円の契約になる」と言われた。母への勧誘をやめてほしい。

⑥資格講座勧誘リストからの削除 男性 50代

ある会社から携帯電話に電話があり、「あなたは以前資格講座を受講していますね。あなたの名前や住所を今後、資格講座の業者の名簿に載らないようにすることができます。強引な勧誘を無くすることができるので49万円払ってほしい。」と言われた。以前、2度、資格講座の受講申し込みをしている。相手は自分の住所も電話番号も職場の電話番号も全て知っている。勧誘をしないでほしい。

⑦ホタテ 女性 70代 他同種事例5件 女性 50代から80代

3日前、高齢の母が電話勧誘でホタテを購入した。どのようなものが届くか不安なので、断りたい。まだ、商品は届いていないし、クーリング・オフの説明は受けていない。契約書面も届いていない。

同様の相談で、送られてくる商品はカニ、ホタテ、タラの干物、荒巻鮭などの生ものでした。同種相談は未だに寄せられています。

以上、最初に、契約当事者性別、年齢を入れました。契約有無にかかわらず、契約金額がわかるものについては記載しました。