

ストップ 悪質商法!

～ 被害にあわないために ～

こんなことに注意しましょう!

- ・戸を開けない、家に入れない。対応はドア越しに。
- ・相手の身なり、態度に惑わされない。
- ・「無料」「必ずもうかる」「特別」などのトークに注意する。
- ・自分や家族のことを話さない。
- ・その場で契約しない。

はっきり断りましょう!

- ・「必要ないので、契約しません」
- ・「いりません、お帰り下さい」
- ・「買いません、今後の勧誘も、一切お断りします」

こんな断り方はしないで!

- ・「いいです」「けっこうです」「忙しいので」「考えておきます」

一人で悩まず相談しましょう!

三重県消費生活センター 相談専用電話

☎059-228-2212

相談受付時間:平日・日曜 午前9時～午後4時(日曜日は電話相談のみ)
専門機関(弁護士会、司法書士会)が実施している法律相談のご紹介も行っています。

消費者ホットライン

☎0570-064-370

お住まいの郵便番号を入力すれば、お近くの消費生活相談窓口をご案内します。

三重県消費生活センター

〒514-0004 三重県津市栄町1丁目954番地 三重県栄町庁舎3階

TEL:059-224-2400 FAX:059-224-3372

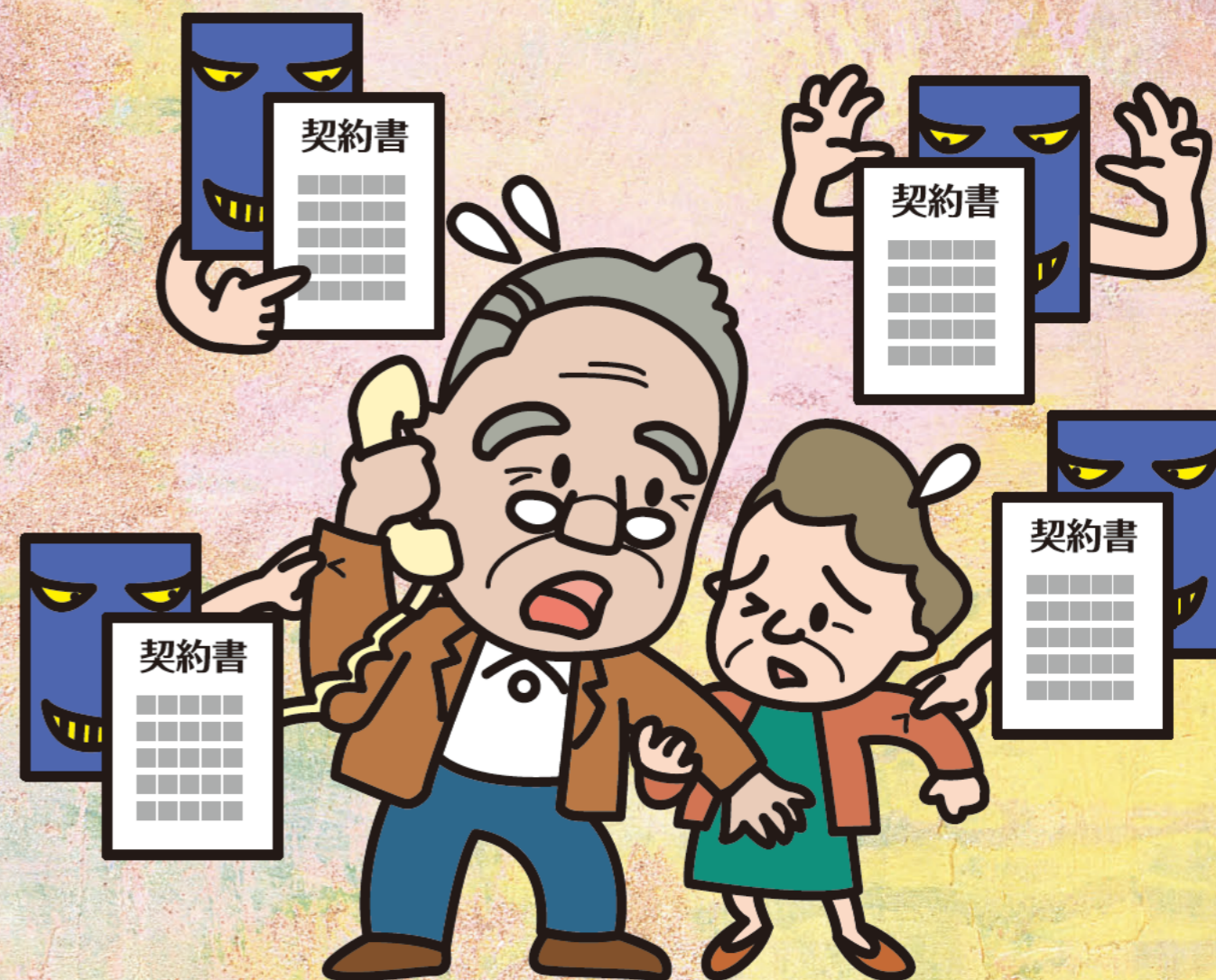
ホームページ: <http://www.pref.mie.lg.jp/shouhi/hp/>



てくる!悪質商法の手口

～狙われる高齢者～

解説書



三重県消費生活センター

はじめに

三重県消費生活センターでは高齢者の消費者トラブルに関する相談が多く寄せられており、相談件数全体に占める高齢者の割合は増加傾向にあります。消費者トラブルを未然に防止するために、高齢者ご本人や周囲の方々がトラブル事例や悪質商法の手口を知っておくことが必要です。

そこで高齢者が消費者トラブルにあわないよう、予防と対処の方法を学んでいただくために、消費者教育用DVDを製作しました。

本教材を効果的に使っていただけるよう、解説書も作成しました。ぜひ活用してください。

消費者教育用DVD等製作検討委員

吉本 敏子 三重大学教育学部 教授

齋木 洋 三重弁護士会 弁護士

小山 千尋 松阪市第一地域包括支援センター 社会福祉士

奥野 幸代 名張市消費生活協議会 会長

白川 久美子 三重県消費生活センター 相談員

目次

映像教材(DVD)の収録内容	2
高齢者の消費者トラブルの特徴	3-4
事例ドラマ① 催眠商法	5-6
事例ドラマ② 点検商法	7-8
事例ドラマ③ 次々販売	9-10
事例ドラマ④ 利殖商法	11-12
消費者の味方! 三重県消費生活センター	13-14

映像教材(DVD)の収録内容

内容はイントロと4つの事例ドラマで構成されています。

全編再生もドラマ各編の再生も可能です。講義テーマに合わせて使い分けてください。

1. イントロ 高齢者の消費者トラブルの特徴

再生時間約2分15秒

高齢者の消費者トラブルの現状や特徴を解説。

2. 事例ドラマ① 催眠商法

再生時間約7分15秒

卵が無料でもらえるというので、友人に誘われて会場に行く。トイレトペーパーが10円、はちみつが100円などで手に入り、会場は大盛り上がり。その勢いのまま布団を35万円で購入してしまう。訪ねてきた息子に布団を見せると…。

3. 事例ドラマ② 点検商法

再生時間約6分15秒

この地区の屋根の耐震補強工事をしているという業者が声をかけてきた。気になっていたので屋根を見てもらうと、補強が必要だという。知らない業者だが、近所も工事していると言うので、契約書に捺印し、着手金を渡した。しかし、怪しい業者とわかり契約をやめたいと電話をするが…。

4. 事例ドラマ③ 次々販売

再生時間約4分15秒

一人暮らしの高齢者の家にヘルパーさんが訪れる。掃除をしていると高級ローヤルゼリーや大量のお茶を見つける。貴重なお茶で健康にいいとすすめられたから買ったという。本人は信じ切っているが、どうみても一人で飲みきれぬ量ではない…。

5. 事例ドラマ④ 利殖商法

再生時間約5分

電話がかかってきて、投資での損失を取り戻せるといううれしい話。手数料を払って手続きをすすめていくが、さらに確実に儲かるという新たな投資話を持ちかけられる。話に乗って投資をするが、損失分も新たな投資の返還金も返ってこない。電話をするも連絡がとれない…。

6. 消費者の味方! 三重県消費生活センター

再生時間約4分

ドラマ①催眠商法の事例に沿って、消費者トラブルに対する消費生活センターの対応をご紹介します。

■全編再生は約29分です。

みえてくる! 悪質商法の手口 ~狙われる高齢者~ 内容と解説

1

イントロ 高齢者の消費者トラブルの特徴 再生時間約2分15秒



映像の内容



催眠商法



点検商法



訪問販売(次々販売)



利殖商法

悪質商法による消費者トラブルが増加。
自治体や地域で様々な防止対策をしてもトラブルはなくなる。
総額370万円の被害にあったという三重県の事例を紹介。
特に高齢者の被害が多く、その早急な対応が求められている。



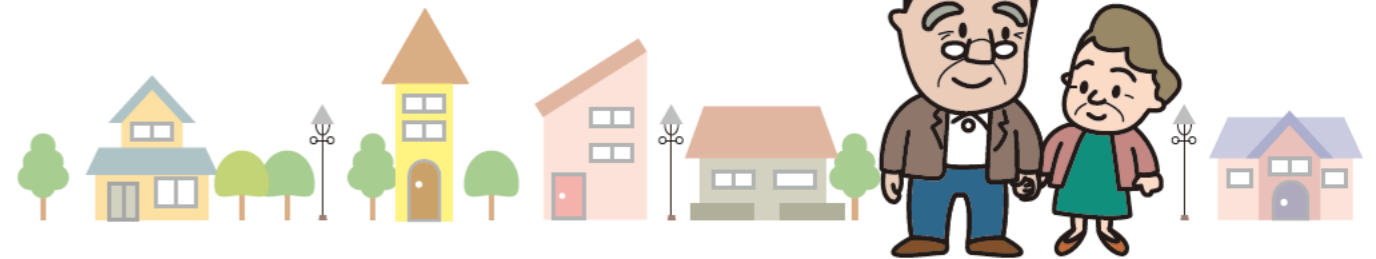
解説

60歳以上の高齢者の相談割合が増加しています。

訪問販売、電話勧誘販売、インターネット関連の相談が目立ちます。

悪質業者の手口は年々巧妙化、複雑化しています。

消費者が希望していないのに勧誘されトラブルになるケースは後を絶ちません。



映像の内容



高齢者は日中、自宅にいることが多いため狙われやすい。



悪質商法についての知識が乏しく、被害にあっても気づかない。



だまされたとわかって、誰にも相談しない。



解説

高齢者の消費者トラブルの特徴

- ・被害にあったことに気づかない。
- ・被害にあっても誰にも相談しない。

高齢者が狙われる理由

- ・「お金」「健康」「孤独」の3つの不安につけ込まれる。
- ・昼間の在宅率が高いため、訪問販売や電話勧誘販売の被害にあいやすい。
- ・情報が届きにくい。

被害にあわないために

- ・消費生活に関する「知識」を身につけましょう。
- ・「情報」を集め、悪質業者の手口を知ることが大切です。

みえてくる! 悪質商法の手口 ~狙われる高齢者~ 内容と解説

2

事例ドラマ① 催眠商法

再生時間約7分15秒

映像の内容



Aさんの自宅に友人が訪ねてきて、「すぐその会場で、卵1パックもらえるけど、行かない?」と誘う。タダでもらえるならと、会場に行く。



悪質業者が「それでは早速、卵を差し上げます」



会場が盛り上がる。「次にみなさんだけに特別なお買い得商品をご紹介します。こちらトイレットペーパー12ロールをなんと10円でご提供します」



会場さらに盛り上がる。「次は、国産高級はちみつ、通常1,000円のところ、赤字覚悟の100円で」

解説

催眠商法

「日用品を無料で配布」「食料品を格安で販売」などを口実に、狭い会場に人を集め、販売員が巧みな話術で場を盛り上げ、冷静な判断ができない高揚した雰囲気の中で高額な商品売りつける商法です。

「健康講座」「新製品の紹介」などと言って集めることもあります。商店街の空き店舗、民家の一室、貸室などで行われ、ふとん類、健康器具、健康食品などを売りつけます。

映像の内容



会場全体が高揚状態になったところで、「本日の目玉商品。高級健康羽毛布団70万円が、半額の35万円。こちらを限定3名様に」と言ってあり、つられたAさんは購入することに。



契約書にサインをし、後日商品が届く。



訪ねてきた息子に布団を買ったことを話すと、「高い、35万円なんてありえないよ」「だまされてるよ」と、指摘される。



返品しようと思ったものの、すでに、使ってしまったからできないと思い、あきらめかける。

解説

被害にあわないために

- ・「無料配布」や「格安販売」などにまどわされない。
- ・販売員や近所の人に誘われても会場に行かない。いったん会場に入ったら、帰りたくても帰れなくなってしまう。
- ・空き店舗を利用した期間限定の販売会は、トラブルになっても業者に連絡を取ることが難しくなるので、特に注意しましょう。

契約をやめたい時は

- ・書面を受け取った日から8日以内ならクーリング・オフができます。クーリング・オフについては13~14ページをご覧ください。
- ・クーリング・オフ期間を過ぎていても、勧誘方法や契約の状況によっては、契約を取り消すことができる場合があります。あきらめずに消費生活センターに相談してください。

みえてくる! 悪質商法の手口 ～狙われる高齢者～ 内容と解説

3

事例ドラマ② 点検商法

再生時間約6分15秒

映像の内容



工務店風の男が訪ねてくる。

「ご近所で屋根の耐震補強工事をしている者ですが、お宅様の屋根瓦が浮いているように見えて気になったものですから。よかったら、無料で点検しましょうか?」



名前を聞かない工務店だけど、タダだし、町内の工事をしているというし、「じゃあ、みてもらおうか」



「やっぱり浮いていましたね。自然災害もあって早くやっておけばと嘆いておられる方が多いんです。強制をするつもりはありませんが、近所ではお宅だけが工事をしていませんよ、実は…」

「じゃあ、お願いするよ」



解説

点検商法

「無料で点検します。」と言って訪問し、点検の後「瓦が割れている」「水が汚れている」「床下の湿気がひどい」と不安をあおったり、「お宅だけ特別」「今だけお安く」とお得感を強調し、高額な屋根工事、浄水器、床下換気扇、布団などのサービスや商品の契約を勧める手口です。

家に入るために「無料で点検、検査、クリーニング」などのトークを用いるだけでなく、公共機関の関係者を装うこともあります。(かたり商法)



映像の内容



後日、見積を見ながら

「ちょっと高い気もするけど、家族のためだから…」と書いて署名して捺印をする。



屋根工事をしたというDさんが訪ねてくる。

「うちも屋根工事を頼みましたよ」というと「あれはちゃんとした業者やないなあ。やめておけば」



業者に電話をして

「工事をやめたいから着手金を返して」というも、「今さら無理ですよ。職人の手配もしたし、どうしてもいうならキャンセル料を100万円払ってもらうことになりましたが。契約書もありますしね」と言われて…

「キャンセル料を払うくらいなら、工事をしてもらうか。でも…」



解説

被害にあわないために

- ・知らない業者が「点検に来た」と来訪した時は、注意しましょう。「無料だから、見てもらうだけなら」と思って家に入れるのは危険です。
- ・専門の知識がなければ判断できないことも多いので、すぐに契約しないこと。特に、契約を急がせる業者には注意してください。
- ・複数の業者から見積を取り、比較検討するようにしましょう。

契約をやめたい時は

- ・書面を受け取った日から8日以内なら、工事が始まっていてもクーリング・オフができます。クーリング・オフについては13～14ページをご覧ください。
- ・クーリング・オフ期間を過ぎていても、勧誘方法や契約の状況によっては、契約を取り消すことができる場合があります。あきらめずに消費生活センターに相談してください。

みえてくる! 悪質商法の手口 ~狙われる高齢者~ 内容と解説

4

事例ドラマ③ 次々販売

再生時間約4分15秒

映像の内容



一人暮らしの高齢者のところにホームヘルパーさんが訪ねる。
「こんにちは、今日もよろしくお願いします」



掃除をしようと押入れを開けると、高級ローヤルゼリーと書かれた段ボール箱を何箱も見つける。
「高級ローヤルゼリーって、こんなの今まであった?」



さらに部屋を片付けていると、別の箱を発見。
「お茶ばかり、こんなにたくさん、ひとりで飲むには多すぎない?」



解説

訪問販売(次々販売)

一度契約をした消費者に対して、次々と新たな契約をさせる商法です。同一業者が同じ商品や関連商品を次々に契約させたり、複数の業者が次々に契約させたりします。なかには判断能力が不十分な高齢者を狙う悪質なケースもみられます。高齢者は訪問販売により次々販売の被害にあうことが多く、その内容もふとん類、健康関連商品や工事・建築とさまざまです。

成年後見制度

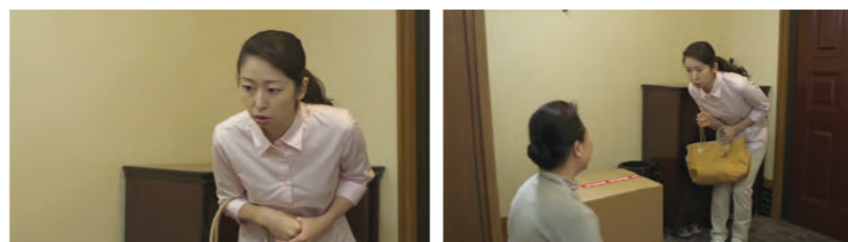
認知症などにより判断能力が低下した高齢者に代わって、財産を管理したり本人が行った不利な契約を取り消すなど、本人の権利を守る役割を持つ人を選任する制度です。本人の判断能力に支障が生じたときに、親族等が家庭裁判所に申し立てる法定後見制度と、本人が後見人になる人を、あらかじめ選り契約をしておく任意後見契約制度があります。



映像の内容



さらに別の日に再び訪れると、家の中から男の声。
「じゃあ、おばあちゃん、僕はこれで失礼します」



ヘルパーさんが「今の男の人は誰?」
「ちょっとした販売員さんよ」
さらに「何か買ったの?」



家の中からは大量の商品が。
「こんなに飲めないでしょ。お茶なんか飲みきる前に賞味期限が切れちゃうよ」

契約をやめたい時は

- ・次々販売とわかった時点で、クーリング・オフできる契約は、すぐに通知を出しましょう。クーリング・オフについては13~14ページをご覧ください。
- ・**過量販売** 訪問販売により通常必要とされる量を著しく超える商品を購入する契約をした場合、契約後1年間は申込みの撤回や契約の解除ができます。
- ・クーリング・オフができなくても、セールストークや勧誘方法に問題があれば、契約の無効や取り消しができる場合があります。あきらめずに消費生活センターに相談してください。



解説

被害にあわないために(見守りの立場から)

家の中や生活状況の変化に注意しましょう。

- ・見知らぬ人が出入りしている。
- ・出かける回数が増えた。
- ・見慣れない段ボールや商品が大量にある。
- ・督促状などが来ている。

被害にあっていると気づいていない場合は

- ・「一緒に考えましょう」と声をかけるなど、相談しやすい環境を作りましょう。
- ・類似の被害情報を提供するのも効果的です。

気づいた時は、ご本人に話を聞き、消費生活相談を勧めてみてください。

みえてくる! 悪質商法の手口 ~狙われる高齢者~ 内容と解説

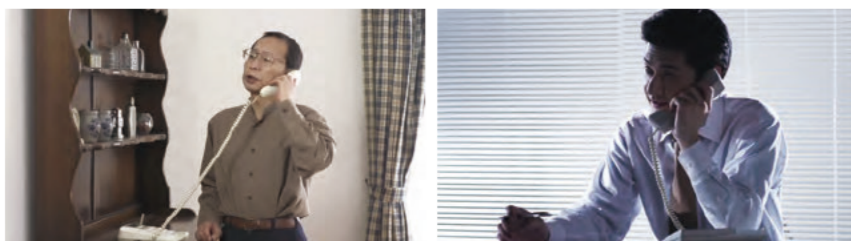
5

事例ドラマ④ 利殖商法

再生時間約5分



映像の内容



電話がかかってくる。

「アクトクファンドのものです。過去に、マルバツ物流に投資をされて300万円ほど損をされましたね。そのマルバツ物流で隠し財産が見つかり、わが社にご依頼いただくと、1割の手数料で、被害額を取り戻せますが、いかがですか」



「え、30万円で300万円が返ってくるのか。それならお願いしますよ」といって30万円を払い込む。



解説

利殖商法

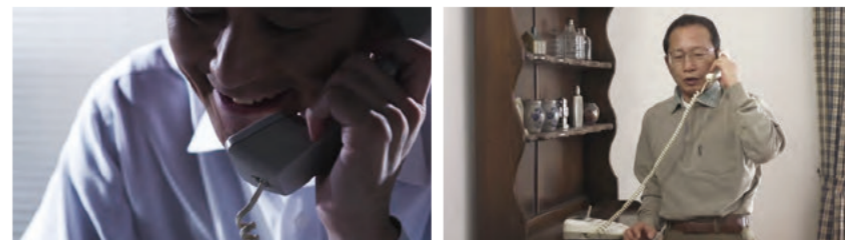
「必ず儲かる」「確実に値上がりする」と良い事ばかり強調し、株の購入や投資を勧誘する商法です。60歳以上の高齢者が被害にあうことが多く、支払金額も高額となるケースが目立ちます。

事例のような過去の損失を取り戻すという「被害回復型」の他、立場の違う複数の業者が入れかわり立ちかわり勧誘する「劇場型勧誘」による詐欺的もうけ話の被害も増えています。お金を払ってしまうと、業者と連絡が取れなくなるケースがほとんどです。

代わりに買ってくれれば高値で買い取るという「代理購入型」、お金は払うので申し込みさえすればよいという「代理申請型」など、手口はより巧妙になっています。



映像の内容



「早速、お申し込みいただきありがとうございます。これで返還の手続きをとらせていただきます。ところで、間違いなく儲かるいいお話があるのですが。」

「え、なに?」

「海外でエビの買い付けで成功して注目のA社の株を100万円分購入いただきますと、弊社が170万円で買い取ります。退職金や年金を利息の低い銀行に預けておくより、はるかにいい投資ですよ。」



「そうだね。じゃあ、投資をしてみるか。」



3ヶ月後。「今日、返還金を持ってくる約束なのに、連絡がとれない。130万円も支払ったのに、一体どうなっているんだ?!」



解説

被害にあわないために

- ・勧誘の電話とわかったら、きっぱり断り、すぐに電話を切りましょう。
- ・「必ず儲かる」「高値で買い取る」などのトークに注意してください。
- ・仕組みが理解できない金融商品には手を出さないこと。知り合いからの勧めでも慎重に対応しましょう。
- ・業者の言うことを鵜呑みにせず、身近な人に相談して冷静に検討しましょう。

契約をやめたい時は

- ・おかしいと思ったら、すぐに消費生活センターに相談してください。
- ・契約の種類によっては、クーリング・オフができる場合があります。

みえてくる! 悪質商法の手口 ~狙われる高齢者~ 内容と解説

6

消費者の味方! 三重県消費生活センター 再生時間約4分

映像の内容



三重県消費生活センター



相談者の息子
「うちの母が近所の臨時の店舗に行き、35万円の布団を買ったのですが、どうみても高く、返品したいのですが」



相談員
「その布団を購入したのはいつですか?」
相談者
「5日前です。でもその間使ってたし…」



相談員
「このケースは訪問販売にあたり、5日前でしたらクーリング・オフ制度が使えて、商品はそのまま返すだけで、代金は返ってきますよ」



解説

消費生活センター

・消費者のみなさんが安全・安心に生活できるよう、契約トラブル、多重債務に関する相談や、消費生活に関する情報の提供を行っています。

・消費生活相談は電話か来所で、できるだけ契約者本人がしてください。また、契約書などの書類があればそろえておいてください。

クーリング・オフ制度

・訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ち的な勧誘で契約してしまった場合、一定期間内であれば、契約を無条件で解除できる制度です。事例の催眠商法は訪問販売に当たりますので、クーリング・オフができます。

・クーリング・オフ妨害があった場合は、クーリング・オフ期間が延長される場合があります。



解説

クーリング・オフできる取引形態と期間

取引形態	クーリング・オフ期間
訪問販売	8日間
電話勧誘販売	
特定継続的役務提供 エステ、外国語教室、家庭教師、学習塾 パソコン教室、結婚情報提供サービス	
連鎖販売取引(マルチ商法)	20日間
業務提供誘引販売取引 内職商法など	

クーリング・オフできない場合もあるので注意してください。
(詳しくは消費生活センターにお問い合わせください。)

通知はがきの記載例

販売会社用

契約解除通告

契約年月日 平成 年 月 日
商品名
契約金額 円
販売会社名
担当者
上記日付の契約は解除します。
尚、すみやかに支払い済みの 円
を返し、商品を引き取ってください。
平成 年 月 日
住所
氏名

信販会社用

契約解除通告

契約年月日 平成 年 月 日
商品名
契約金額
販売会社名
上記日付の契約は解除します。
平成 年 月 日
住所
氏名

※訪問購入(業者が訪問し、商品の買い取りを行うもの)も、クーリング・オフ(8日間)できるようになりました。(2013年2月21日以降の契約が対象)

クーリング・オフの効果

クーリング・オフすると、契約は解除され、支払ったお金は返金されます。解約料など払う必要はありません。また、商品を使ってもサービスを受けていても、その費用を払う必要はありません。商品の引き取り費用や原状回復のための費用は業者の負担です。

クーリング・オフの方法

必ず、内容証明郵便やハガキ(両面をコピーして簡易書留・特定記録郵便で出す)など証拠が残る書面で、販売業者に通知します。クレジット契約をした場合には信販会社にも同時に通知します。(契約解除通知の書き方は、記載例参考)

送った時の受領証は、大切に保管しましょう。



●クーリング・オフできない場合

- ・通信販売、自分からお店へ出向いて購入した場合。
- ・指定消耗品(化粧品、健康食品など)を使用した場合。
- ・3,000円未満の現金取引。
- ・適用除外の商品・サービス。(自動車、葬儀サービスなど)

●クーリング・オフできなくても

- ・消費者契約法による取り消し
事業者の不適切な行為(うその説明、帰ってほしいと言っても帰らないなど)により、誤ってまたは困って契約した場合は取り消すことができます。
- ・中途解約ができる場合
特定継続的役務提供(エステ、語学教室など)は、クーリング・オフ期間を過ぎても、一定条件のもと解約料を払えば中途解約できます。