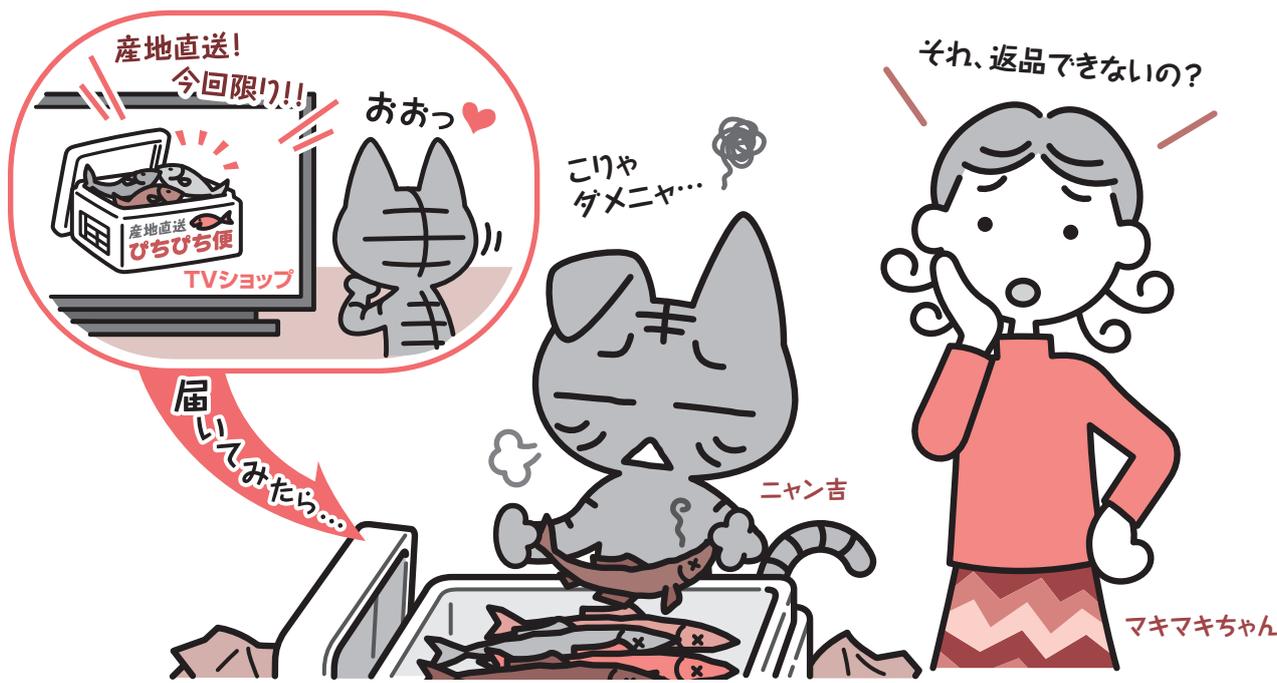


かながわ くらしテキスト



皆さんが安心して、よりよい暮らしを送っていただくための「応援テキスト」です。
「ニャン吉とマキマキちゃん」と一緒にさまざまな事例を知り、かしい消費者をめざしましょう!

目次

高齢者に身近なトラブルって? 代表的な事例を紹介

- 神奈川県内の消費生活相談 最新情報! P2・3
- 事例紹介①
「契約内容はOK? よく確認しよう! 新聞契約」編... P4・5
- 事例紹介②
「便利で簡単! 使い勝手がよいはずが... 通信販売」編... P6・7
- お知らせコーナー
- 消費生活課では、消費生活関連の啓発用リーフレットや教材などを取り揃えています... P8

- テ** 手をとりあい
- キ** 希望の明日へ
- ス** ステップアップ!
- ト** ともにつろう
「消費者市民社会」

かもかも? チェック

悪質商法にひっかかりやすいかどうかをチェック!

- ① きれいなパンフレットやホームページを作っている会社は、それだけで信用できると思う。
- ② 契約するとき、よくわからないことがあっても後で聞けばいいやと思ってしまう。
- ③ いきなり「あなたに500万円あげます。」というメールがきたら、大喜びしてしまう。
- ④ いらぬ商品を勧められても、相手を気遣ってなかなか「NO」とははっきり言えない。



神奈川県内の消費生活相談最新情報!

(平成26年度上半期 消費生活相談概要より*)

*くわしい内容は、県消費生活課ホームページに掲載しています

かながわの消費生活 H26 相談概要

検索

平成26年度上半期(4月から9月)の相談件数はどのくらい?

- 県内の消費生活センターなどで受け付けた苦情相談件数は、**約3万5千件**(平成26年度上半期実績:34,947件)。平成25年度上半期(32,543件)と比べ、**7.4% 増加**しています。
- 商品別では、「デジタルコンテンツ(注1)」に関する相談が最も多くなっています。『ワンクリック請求』や『架空請求』が急増し、前年度同期に比べ**37.4%増加**しています。
- また、「**65歳以上**」の高齢者に関する相談が、**全体の27%(9,427件)**を占めています。

【苦情相談全体】苦情相談の多い商品 上位10位

順位	品目	件数	前年度比	コメント
1	デジタルコンテンツ	7,110	↑	40歳代を中心に幅広い年代から相談が寄せられています。
2	不動産貸借	1,617	↑	賃貸アパートの原状回復に関する相談や敷金清算に関する相談。
3	工事・建築	1,386	↑	新築工事に関する相談のほか、訪問販売による屋根工事などに関する相談など。
4	商品一般	1,206	↑	商品を特定できない相談。架空請求や公的機関を名乗る不審な勧誘など。
5	フリーローン・サラ金	682	↓	融資する際に信用性を担保するためと称して複数の携帯電話を契約させられたという相談も。
6	インターネット接続回線	677	↑	60歳代以上で相談件数大幅増。(前年度同期比69.7%増)
7	携帯電話サービス	662	↑	携帯電話の契約に関するトラブル。
8	役務その他サービス	629	↑	アダルトサイトのワンクリック請求の解決をするという事業者から高額な手数料を請求された、という相談も。
9	健康食品	466	↓	前年度同期の約3分の1に減少しました。
10	公社債(注2)	454	↑	前年度同期の2倍近くの件数。契約当事者のほとんどが60歳代及び70歳代。

(注1)デジタルコンテンツ:

インターネットを通じて得られる情報。アダルトサイトや出会い系サイトのほかオンラインゲーム、ギャンブルサイトなどに関する相談。

(注2)公社債:

証券会社、銀行、保険会社等が扱う公社債(国債、地方債)、金融債、社債等の債権。

健康食品の相談件数が約3分の1に! 流行の手口は次々と変わるものなんだニヤ~

公社債の件数は約2倍だなんて、投資詐欺って減らないのね...



高齢者に身近なトラブルってなんだろう?

- 65歳以上の高齢者で苦情相談の多い商品上位10品目を見てみると、一番多い相談は、デジタルコンテンツ。そして、公社債、ファンド型投資商品など、金融商品に関する相談が目立っています。
- 苦情相談全体の上位10位の中になかった「新聞」が8位に入っていることも、高齢者の苦情相談の特徴と言えます。

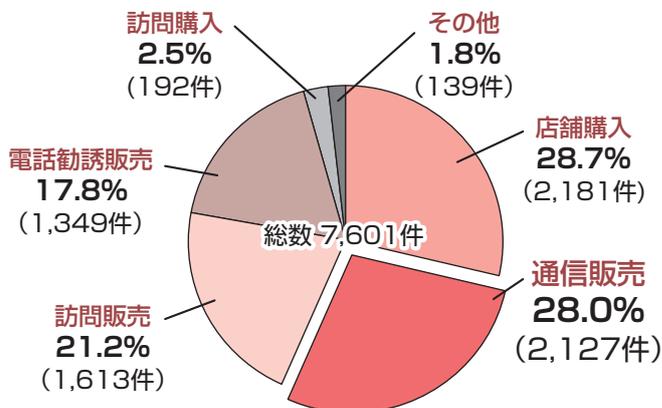
【高齢者(65歳以上)】

苦情相談の多い商品 上位10品目

順位	品目	件数
1位	デジタルコンテンツ	1,141
2位	工事・建築	612
3位	商品一般	432
4位	公社債	369
5位	ファンド型投資商品	272
6位	インターネット接続回線	257
7位	役務その他サービス	240
8位	新聞	205
9位	不動産貸借	200
10位	株	163

● また、高齢者の苦情相談を販売購入形態別で見ると、インターネット通販やテレビショッピング、カタログ通販などによる「通信販売」が2位となっています。

● 「通信販売」の中でも、特にテレビショッピングやカタログ通販は、60歳代、70歳代の女性からの相談が中心になっており、身近なトラブルとして注目されます。



高齢者(65歳以上)の販売購入形態別件数(不明分を除く)

認知症の人などの契約トラブル

消費生活センターでは、加齢に伴う認知症などの疾病、精神障害や知的障害等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある人の行った契約を「判断不十分者契約」として分析しています。



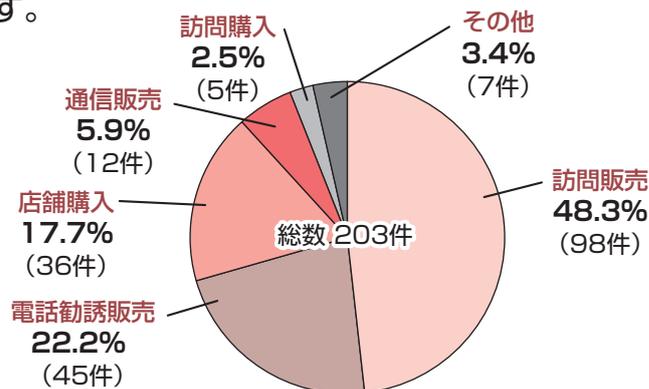
● 人口の高齢化が進む中、消費生活センターには認知症などにより判断力が低下してしまった人が行った契約に関する相談が寄せられています。

● 「判断不十分者契約」の契約当事者は、7割以上が65歳以上の高齢者です。

● 高齢者の「判断不十分者契約」を販売方法別で見ると「訪問販売」が48.3%、次に「電話勧誘販売」が22.2%となっています。

● 高齢者の「判断不十分者契約」の場合、家族やヘルパーの方など見守る人からの相談が約9割となっており、周囲の「気づき」が相談へとつながっています。

● 「判断不十分者契約」による消費者トラブルを防ぐためには、家族やヘルパーの方など、周囲で見守る人たちの「気づき」と協力が不可欠です。



高齢者(65歳以上)の判断不十分者契約の販売購入形態別件数(不明分を除く)



高齢者にとって身近なトラブル。具体的にどんなことが問題になっているの?気をつけるポイントはどこ?代表的な事例2つを見てみましょう。

◆「新聞契約」関係…… P4~5へ

◆「通信販売」関係…… P6~7へ



P1 かもかも?チェック解説 ▶ ① それだけで信用するのは危険かも…詐欺的な投資勧誘をしてくる事業者は立派なパンフレットやホームページを用意しています。② 契約した後で「よく読んでなかった」と言っても後の祭りかも…わからないことは納得いくまで確認しましょう。③ うかつに連絡すると手数料などと称して金銭を請求されるかも…このようなメールは100%ウソだと思いましょ。④ そのままでは相手の思うツボかも…いらぬものは「いらぬ」と、はっきり言いましょ。

事例紹介①「契約内容はOK?よく確認しよう!新聞契約」編



生活に身近な新聞の購読。景品をもらえると言われて、先のことをよく考えず勢いで契約してしまうことがあります。また、中には問題のある勧誘方法もあるようです。ここでは、冬蔵さん(80歳代 男性)のケースをもとに、見ていきましょう。

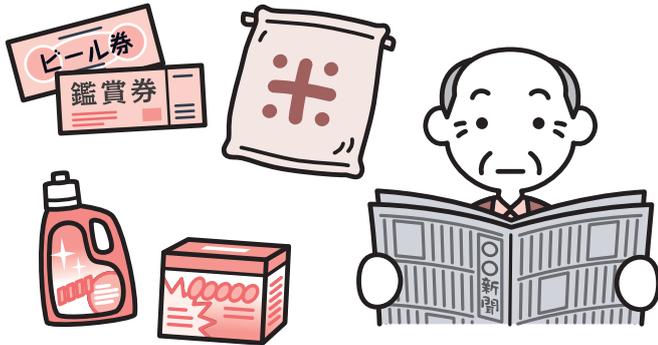


1 ある日、新聞の販売員が。

販売員「うちの〇〇新聞を購読しませんか? 2年で契約いただければ、この景品を差し上げます。まず1ヶ月試してみても、やめたくなればいつでもやめていいですから。」

ピンポン

××新聞の契約が
ちょうど終わるし、
乗り換えるとするか。



2 魅力的な景品と熱心な勧誘に、勢いで2年契約したものの…

冬蔵さん「1ヶ月購読してみたが、自分には××新聞の方が合うようだ。いつでもやめていいと言われたし、もらった景品は返して途中で解約してもらおう。」

3 購読を始めてから1ヶ月後、販売店に解約を申し出たのだが…

販売店「それは困ります。ご自身が契約したわけですし、こちらには契約書があります。景品を返してもらっても、途中で解約するのは難しいですね。」



キーワードチェック! ポイント(注意)

◆「景品」「1ヶ月試してみても」「いつでもやめていい」

販売員から「1ヶ月試してみても」「いつでもやめていい」と言われたとしても、契約書面にそのことが書いてありますか? つい魅力的な景品につられて勢いで契約してしまったり、セールストークだけを信用して契約することは、トラブルのもとです。

◆「自身が契約」「契約書」

自身が契約した場合は、契約書が有効なため、一方的に途中でやめることは困難です。契約条件を事前によく確認するほか、契約期間を把握しておくことが重要です。



4 購読を続けたくないのに…

冬蔵さん「まさか途中で解約ができないとは。購読を続けるしか対処方法はないのだろうか。どうすればよかったのだろう。」

キーワードチェック！ ポイント(対処法)

◆「対処方法」「どうすれば」

入院や失業等の理由で続けられなくなる可能性もあることを考え、長期の契約や数年先から購読が始まる契約は避けるなど、契約前に自分に適した契約内容なのか慎重に考えましょう。また、契約書は自分で記入し、契約の際に渡される「購読申込書のお客様用控え(注1)」を必ず保管しておくことをおすすめします。

なお、訪問販売で契約をした場合、控えを受け取った日を含む8日間はクーリング・オフ制度が使えます。困ったとき、迷ったときは、身近な消費生活センターへご相談を。(相談窓口の連絡先はP8へ)

勧誘方法に問題のあるケースも…

こんなケースがあとを絶ちません!

本人が気づかないままに、また判断力が不十分になっている高齢者をねらって、など…

「契約書を代筆してくれると言われて任せたら、望まない数年契約を結ばされていた」

「強引な勧誘に恐怖を感じて契約をしてしまった」

「高齢の親が、数年先から始まる契約や、10年分の長期間契約をしていた」



アドバイス

新聞販売業者には「新聞販売の自主規制ルール(注2)」が定められており、ルールに抵触する場合は、交渉できる可能性があります。また、特に判断力が不十分な方の場合、家族や周りの方の見守りがとても重要です。これまで購読したことのない新聞や、見慣れない商品があるなど、「おかしい」と感じたら本人に確認をとり、身近な消費生活センターへすぐにご相談ください。

(注1)「購読申込書のお客様用控え」の見本

〇〇新聞購読申込書	
お客様用控え	
● ご契約日	平成27年2月13日
● 住 所	横浜市神奈川区…
● 電 話	012-34-xxxx
● 契約者名	消費 冬蔵 ㊞
● 購読期間	平成27年3月～29年2月 までの24ヶ月間
● 配達開始日	平成27年3月1日
● 支払方法	現金/自振/持参
● 購読取扱い店	〇〇〇〇〇
注意事項	
* ご不明な点があればご連絡ください。	
* 裏面のクーリング・オフなどの記載事項をお読みください。	

(注2)新聞販売の自主規制ルール
新聞公正取引協議会や日本新聞協会販売委員会では、訪問販売に伴うトラブルを防ぐため、自主規制ルールとして「新聞の訪問販売に関する自主規制規約」等を設けています。くわしくは、ホームページをご覧ください。

新聞公正取引協議会・
日本新聞協会販売委員会
<http://www.nftc.jp/>



新聞販売にも
ルールがある
んだニヤ!

事例紹介② 「便利で簡単!使い勝手がよいはずが…通信販売」編



テレビやカタログ、インターネットを利用した通信販売はとても便利ですよね。でも、こんなトラブルがあなたにも起こるかもしれません。どう注意すれば?ユキさん(70歳代 女性)のケースをもとに、見ていきましょう。



1 ある日、テレビショッピングを見ていて…

テレビ「今人気のウォーキングシューズ、軽くて高品質、サイズはS・M・L、色は5種類のご用意です。残りあとわずか、今すぐお電話を!」

ユキさん「こんな靴が欲しかったの!サイズや色が無くなる前に早く注文しなくちゃ。」



キーワードチェック! ポイント(注意)

◆「サイズ」「色」「今すぐお電話を!」「早く注文」

無くなる前にすぐ電話を、と言われると焦るものですが、サイズや色、素材など、本当にイメージどおりの商品ですか?

靴や衣料品の場合、実際の履き心地や着心地は思ったものと違うかもしれません。通信販売では、原則として返品や交換ができません。商品に応じた特徴、使い方、機能など、注文前にしっかり見極めることが大切なポイントです。



2 電話ですぐに注文し、数日後、商品が届いたが…

ユキさん「テレビで見た時と色のイメージが違うわ。サイズや履き心地も、私には合わないみたい。でも、まだ使っていないし、このまま返品できるわよね。」

3 返品しようとお客センターに電話したところ…

お客センター「申し訳ありませんが、不良品以外でお客様の都合による返品は受け付けておりません。返品特約については、すでにご説明しております。」



お客様の都合による返品は受け付けておりません。



本当に返品
できないの
かしら？

消費生活センター相談窓口



残念ながら
このケース
は…

4 まだ使っていないのに…

ユキさん「返品できないなんて知らなかったわ。納得がいなくて消費生活センターに相談してみたけれど、通信販売は『クーリング・オフ制度』の対象外と言われてしまった。こんなことになるなんて…」

キーワードチェック！ ポイント(対処法)

◆「まだ使っていない」「返品特約」

まだ使っていない商品が、返品できないのか、返品できる場合はいつまでにどうすればよいか等は、「返品特約」(返品に関する記載)によって決められています。商品の購入前に「返品特約」を必ず確認しましょう。

◆「消費生活センターに相談」「『クーリング・オフ制度』の対象外」

通信販売は、一定の期間内に契約を無条件で解除できる「クーリング・オフ制度」の対象外となっています。ただし、返品に関する記載がない場合は、商品受領から8日以内であれば、購入者が返送料を負担する条件での返品が可能です。困ったときや迷ったときは、身近な消費生活センターへご相談ください。(連絡先はP8へ)

(参考)「インターネットの通信販売」を利用する際は、こんなことにご注意を!

こんなトラブルが増えています!

- ◆ 代金を振り込んだのに商品が届かない。
- ◆ 注文と異なる商品や、明らかな偽物が届いたが、業者に連絡がとれない。



一ヶ月前…

バッグは届かない、
電話は通じない、
ホームページは…



アドバイス

- ◆ ホームページを見て「申込み先の事業者の住所や連絡先が記載されていない」「商品が極端に安い」「広告内容に不自然な日本語がある」「支払い手段が銀行振込みしかない」という場合は、詐欺的なホームページの可能性が高いので、契約前によく注意しましょう。
- ◆ もし被害に遭ってしまった場合は、インターネット取引の専門の相談機関である「一般社団法人ECネットワーク」、海外の事業者であれば「消費者庁 越境消費者センター」に相談してください。

●一般社団法人 ECネットワーク

<http://www.ecnetwork.jp/public/consumer/consul.html>

※相談方法は、メールのみの対応となります。



●消費者庁 越境消費者センター

<http://www.cb-ccj.caa.go.jp/>

※相談方法は、メールまたはFAXでの対応となります。



消費生活課では、消費生活関連の啓発用リーフレットや教材などを取り揃えています



勉強したい
ニャ〜

消費者被害未然防止のため、世代やテーマ別に消費生活に関する啓発用リーフレットや教材等を作成し、**無料配布**や**貸出**を行っています。ご興味のある方は、下記までぜひお問い合わせください。

消費生活課 ☎045-312-1121 内線2640~2643

啓発用リーフレット ※無料配布

『契約のきりふだ』 高齢者編、若者編

それぞれの世代で被害の多い悪質商法の手口とクーリング・オフなどの対処法を紹介

【高齢者編】 利殖商法、点検商法等

【若者編】 キャッチセールス、アポイントメントセールス等

『キミの"行動"が社会を変える』

高校生以上向けに消費者の権利と責任について紹介

『スマートフォンの危ない世界』

中学・高校生向けにスマートフォンの使用上の注意点等を紹介

『ネット世界の歩き方』

小学生向けにインターネットを安全に楽しむための注意点等を紹介



契約のきりふだ
【高齢者編】



契約のきりふだ
【若者編】



視聴覚教材 ※貸出用 (送付に係る費用のみご負担いただけます。)

DVD、ビデオ教材、パネル教材、かみしばいなど

※くわしくはホームページをご覧ください ⇒ <http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f370217/>

* あなたの身近な消費生活相談窓口は? *

消費者ホットライン

ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを!

☎ **0570-064-370**

身近な消費生活相談
窓口につながります

◆お住まいの地域の消費生活相談窓口の名称や電話番号を調べて、記入してみましょう!

Input field for local consumer life consultation window name and phone number.

神奈川県内の消費生活相談窓口

検索



◆お住まいの地域で消費生活相談窓口を開いていない日などは…

かながわ中央消費生活センター ☎045-311-0999 (月~金9:30~19:00、土・日・祝日9:30~16:30)

※年末年始及び、かながわ県民センター休館日はお休みです。



県消費生活課
ホームページは

かながわの消費生活

検索

<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f100548/>

