

美しい暮らし

くらしのセミナー

高齢者をねらう悪質
商法

トピックス

住宅リフォームに関
する技術的な相談
などは…

分譲のマンションの
修繕・改修・建替え
アドバイス!

トラブルNOW

ふとんのクリーニン
グ業者と名乗る業者
からふとんを買わさ
れてしまった。解約
したい。

2005

9

No.166



くらしのニュース

「大阪府・大阪市住宅リフォーム 高齢者被害等対策連絡会議」を設置

大阪府・大阪市の関係部局が連携して、
高齢者被害等の防止及び被害救済の緊急
対策等をまとめるため、連絡会議を8月1
日に設置した。

「次々販売」が急増

訪問販売によるリフォーム工事トラブル
で、認知症など判断力が不十分な人が契約
させられたケースや、次から次へと契約を
結ばせる「次々販売」が急増していること
が国民生活センターの調べで分かった。

「ステーキ」の牛肉にも原産地表示

農林水産省は、レストランなどのメニュー
で、主な原材料に「原産国名」などを表示す
る「外食における原産地表示に関するガイ
ドライン」を策定し、7月28日、都道府県や
関係団体に通知した。

「アスベスト被害」の不安が高まる

厚生労働省は7月29日、建築物解体時の
アスベスト飛散予防の徹底、学校施設など
への使用実態調査など当面の対策を発表し
た。また、過去に労災認定があった234事
業所名を公表した。

「偽造・盗難カード預貯金者保護法」 が成立

偽造・盗難キャッシュカードによる不正引
き出し被害で、預貯金者に過失がない場合、
金融機関側が全額補償する。過失がある場
合もその立証責任は金融機関側が負う。来
年2月施行。

高齢者をねらう悪質商法

1 増大する被害

認知症（痴呆）の高齢者が、不要な住宅リフォーム契約を次々と結ばれるなど悪質商法の被害にあうケース（埼玉県富士見市の例など）が問題となっています。

国民生活センターによると、判断能力が不十分な人の契約トラブルに関する相談は昨年度、約9200件よせられており、2000年度は約4000件で、この4年間で倍以上に増えています。これを受けて、大阪の司法書士でつくる「成年後見センター・リーガルサポート大阪支部」では、本年6月16日に「認知症契約被害110番」を開催しました。平日ながら、40件を超える相談がありました。

2 典型的な相談事例

110番に寄せられた相談の一部を紹介すると、「母親がうつ病で浄水器や宝石などを訪問販売で購入してしまうが、なんとかならないか」「おじが床下の点検商法で240万円を支払ったり、その他に不要な水道修理なども契約している」とい

たものがありました。

以下、悪質商法の典型例を紹介します。

①**催眠商法（SF商法）**：「日用品をただでもらえる」と言うので会場までついて行ったら、高額な商品（ふとん、着物等）を売りつけられた。

②**かたり商法**：「消防署の方から消火器の点検に来ました」と言う男に、消火器を売りつけられた。

③**点検商法（危険です商法）**：「シロアリの無料点検です」と言うので頼んだら、高額の駆除費用を取られた。

④**体験談商法**：「体にいい、病気が治る」と言うので、大量に買わされた健康食品を食べているが、効果がない。

3 なぜ被害にあうのか

悪質商法は、高齢者の生活不安、健康不安、孤独感などに付け込んでいます。また、判断能力の低下している認知症（痴呆）の高齢者に付け込みます。一人暮らしの高齢者というのは悪質業者からみればい

い「かも」になっています。高齢者の悪質商法被害は、本人が気づかないことも多くなかなか表面化しにくいことに特徴があり、被害に気づくのは親族や介護ヘルパーが多いのが現状です。家族などまわりの人が十分注意する必要があります。

4 被害にあったら

（1）クーリング・オフ

訪問販売やキャッチセールス、アポイントメントセールスなどの特殊な販売方法や、慎重を要する複雑な取引については、消費者を保護する必要が高いため、理由の如何を問わず、契約日を含めて8日以内であれば、一方的に契約解除・申し込みの撤回ができる制度（クーリング・オフ）が認められています。また、特定商取引法では、「老人その他の者の判断力の不足に乘じ、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結させること」を禁止しています。

（2）消費者契約法

契約時に事実と異なることを言ったり、不利益なことをわざと言わないときには、契約を取り消せます。また、一方的に消費者に不利益な契約条項は無効になります。消費者契約法の制定の背景には、高齢者が契約を締結する機会の増加もあります。

（3）民法

そもそも判断能力の低下している方が契約を結んだとしても、低下の程度が著しい場合は、契約自体が無効であるといえます。



消費生活相談状況

(社) 成年後見センター・
リーガルサポート 大阪支部
司法書士 堀 勝彦

5 被害にあわないために

成年後見制度の活用

悪質商法の被害にあわないためには、2000年4月1日から実施されている成年後見制度を活用すべきです。成年後見制度は、認知症や知的障害のある人の親族や市町村長が家庭裁判所に申し立て、本人の財産管理や契約に責任を持つ人を選任してもらうものです。後見人には、親族のほか、弁護士、司法書士、社会福祉士がなります。また、現在判断能力はあるけれども、将来認知症（痴呆）になったときのために、あらかじめ後見人になる方を決めておく、任意後見制度も新設されています。後見人がいれば、たとえ不当な契約を結ばされても、ただちに取り消しが可能な場合が多く、高齢者を守ることができます。

6 リーガルサポートについて

しかし、認知症高齢者が約170万人と推定される中、年間の申立件数は約1万7000件と少ないのが現状です。そこで、リーガルサポート大阪支部では、成年後見制度の普及に取り組んでいます。平日の午後1時から午後4時まで無料の電話相談を受け付けていますので、ぜひとも利用していただきたいと思います。

(社) 成年後見センター・
リーガルサポート大阪支部

〒540-0019

大阪市中央区和泉町1丁目1番6号

大阪司法書士会館内

電話 06-4790-5643

相談専用電話 06-4790-5656
(平日午後1時～4時)

「はがき」による不明な請求内容が増加

■平成17年6月の特徴

6月はインターネットによる出会い系サイト（オンライン情報サービス）の利用料の不当請求は減少しているが、「はがき」による「総合消費料金」等、どのような商品・サービスに対する請求であるか不明な不当請求が増加している。

商品・役務	受付件数	
	6月	5月
1 電話情報提供サービス	125	115
2 オンライン情報サービス	114	143
3 商品一般	81	66
4 フリーローン・サラ金	61	54
5 工事・建築	28	24
6 賃貸アパート	17	24
7 健康食品	15	8
7 エステティックサービス	15	8
9 アクセサリー	14	12
10 資格講座	12	12
受付総数	929	860

※6月受付件数上位10位までを掲載しているため、受付総数とは合致しない。

トピックス

住宅リフォームに関する技術的な相談などは…

■技術的なことでどこに相談するかわからないときは下記に電話ください

大阪府住宅相談室 06-6942-3854 (月～金) 9:00～17:30

■建設業者に関する相談窓口

大阪府建築都市部建築振興課 06-6941-0351 (月～金) 9:00～18:00
建設指導グループ (内線3080)

■リフォームの内容等、技術的な相談窓口（現地対応等は有料になります）

社団法人 大阪建築士事務所協会	06-6946-7065	(月～金) 9:30～17:30	
社団法人 大阪府建築士会	06-6947-1961	(月～金) 10:00～15:00	30分以内 無料
NPO法人 住宅長期保証支援センター	06-6252-6170	(月～金) 10:00～17:00	
NPO法人 日本住宅管理協会	06-6190-6050	(月～金) 10:00～17:00	20分以内 無料

■住宅リフォーム事業者倫理憲章を遵守するリフォーム事業者を紹介するホームページ

リフォームネット <http://www.refonet.jp>

■住宅リフォームに関するトラブルの相談窓口

財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター 03-3556-5147 (月～金) 10:00～12:00
13:00～17:00

分譲のマンションの修繕・改修・建替えアドバイス！

大阪府分譲マンション管理・建替えサポートシステム

大阪府や府住宅供給公社をはじめとする公的な団体が共同して、民間の分譲マンションの修繕・改修や建替えなどの様々な相談の受付、専門アドバイザーの派遣・紹介などを行い、管理組合の取り組みを支援しております。お気軽にご相談ください。

初動期・勉強期 相談アドバイザーの派遣（計2回まで無料）

マンションの適正な管理運営、計画的な修繕・改修や建替えなど、幅広い相談に総合的に応えるアドバイザーを派遣します。

検討期 実務アドバイザーの紹介（有料）

修繕・改修や建替えの具体的な検討に際し、それぞれの実態に応じて専門的な立場からサポートするアドバイザーを紹介します。

相談窓口

大阪府住宅供給公社 マンション建替・相談室

TEL.06-6203-5451 FAX.06-6201-4192

ふとんの
クリーニング業者と
名乗る業者から
ふとんを
買わされてしまった。
解約したい。

安くて良い
ふとんがありますよ!!

そのふとんは
もう駄目です!

相談概要

「ふとんのクリーニング業者だが、クリーニングの際に熱に耐えられるふとんかどうか統計を取っているの、ふとんを見せてほしい」と言って訪問された。「このふとんは湿気とダニで完全に駄目になっている。新入社員のために、安く売っている良いふとんがある」と執拗に勧められ48万円の掛敷きセットを契約。1週間後、業者がメンテナンスだと再度訪れ、「ムートンを敷かなければ湿気で、2～3年で駄目になる」と強く言われ、断りきれず60万円のムートンを契約したが、初めの説明で掛敷きセットは湿気の心配がなく買い替え不要と言われたのに納得できない。

経緯・結果

ムートンについては契約の翌日の相談だったので、クーリング・オフを助言した。掛敷きセットについては契約から10日たっていたが、不実の告知による契約の取り消しを業者に通知し、センターが交渉した結果、無条件解約となった。

解説

訪問販売で、「統計を取っているのアンケートに答えてほしい」とか「あいさつに来ました」などと言って、販売目的を隠して、扉を開けさせる手口があります。契約をすれば使用中のふとんは持ち帰り、購入したふとんを使わざるをえない状況にし、解約できないように思わせる場合もあります。

契約書面受領後、8日間以内であれば、ふとんを使用しても、特定商取引法によるクーリング・オフ(無条件解約)ができます。またクーリング・オフ期間を過ぎていても、事例のようにセールストークに虚偽の説明があれば、特定商取引法や消費者契約法で不実の告知による契約の取り消しが可能な場合もありますので、最寄りの消費生活センターに相談してみましょう。

最近、高齢者のみならず20歳代の若者からも高額なふとんの相談が増えています。不安をおおるようなセールストークに惑わされず、きっぱり断わる勇気が大切です。

お知らせ Information

消費者問題講演会

消費者トラブル ま～るくおさめませ!

テレビでおなじみの弁護士が被害の事例や判例を通して、消費者トラブルの実態と、消費者として何に気をつければよいかをわかりやすく解説します。

講師 弁護士 野間 督司

とき 9月16日(金)

13:30～15:00

ところ 堺市総合福祉会館 6階 ホール

堺市南瓦町2番1号(南海高野線「堺東」駅下車 徒歩10分)

定員 300人(申し込みが必要です)

申し込み・問い合わせ先(TEL・FAXでお申し込みください)

堺市立消費生活センター

TEL 072-221-7908

FAX 072-221-2796

主催/大阪府・堺市 企画/(財)関西消費者協会

参加費無料

金融・経済講演会

気をつけよう! 金融トラブル

テレビでおなじみの住田先生が身近に起きている金融トラブルについてわかりやすく解説します。

講師 弁護士 住田 裕子

とき 11月1日(火)

18:30～19:45

ところ 大阪商工会議所

定員 先着500人(入場券を郵送)

申し込み・問い合わせ先(ハガキまたはFAXでお申し込みください)

〒530-8660 大阪市北区中之島2-1-45

日本銀行大阪支店内 大阪府金融広報委員会事務局

TEL 06-6206-7748 FAX 06-6233-6080

主催/大阪府金融広報委員会 後援/大阪府・金融広報中央委員会



ホームページ「消費生活事典」

<http://www.pref.osaka.jp/shouhi/>

消費生活相談 ☎06-6945-0999 (月～金) 9:00～17:00

消費者問題の専門家団体が実施する週末相談(年末年始除く10:00～16:00)

■土曜日/06-4790-8110 (社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

■日曜日/06-6203-7684・06-6203-7650 (社)全国消費生活相談員協会

※お間違えないよう、番号をよくご確認のうえおかけください。