

横須賀市の消費者被害等についての報告

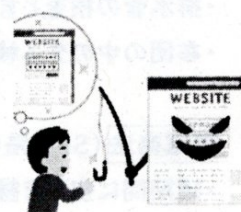
【最近の消費者トラブルとその対処法について】

令和4年(2022年)11月19日(土曜日)

横須賀市消費生活センター

久保正彦

最近の消費者被害の概要



令和3年度横須賀市内の状況

(1) 相談件数 2,825 件のうち60代以上 1,215 件 43.0%

高齢者の消費者被害の特徴は?⇒高齢者は「お金」「健康」「孤独」の3つの大きな不安を持っているといわれています。悪質業者は言葉巧みにこれらの不安をあおり、親切にして信用させ、年金や貯蓄などの大切な財産を狙っています。

高齢者は自宅にすることが多いため、電話勧誘販売や家庭訪問による被害に遭いやすい一方で、被害に遭っても周りに迷惑を掛けたくないと思い相談しない、本人が消費者被害に遭っても気付かないという事例も多いようです。

(2) 若者の消費者被害は?⇒20代以下 249件 8.8%

若者は、被害に合ったときでも誰にも相談しない傾向があります。(相談することの面倒さ、公的機関への相談しづらさ、相談窓口がわからない)また、SNSなどインターネットで知り合った人を信用してしまいがちです。

*今年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げになりました。18、19歳を狙った悪質商法が増えることが予想されるので、引き続き見守りが大切です。
*高齢者も若者も、トラブルに遭わないためには、消費者トラブルの事例や手口などの「情報」を集めることがとても有効です。

相談事例(高齢者を狙った悪質商法の代表的なもの)

(1)最近の悪質商法の手口を知ろう!!

点検商法(屋根の補修、シロアリ駆除)

- ・次々と不必要な工事を行う。
- ・悪質な住宅リフォーム(次々と不必要な工事、手抜き工事)
- ・火災保険を使って修理が出来ると勧誘して、契約をさせる。
- ・床下換気扇の設置
- ・シロアリの駆除
- ・水道水の水質検査と言って、浄水器を売り付ける。
- ・排水管の検査と言って、排水管の洗浄契約をする。
- ・布団の中のダニ検査と言って、布団の洗濯や新しい布団を売り付ける。



催眠商法(SF商法=「新製品普及会」が初めて行ったことに由来。ハイハイ商法)

- ・短期間に空き店舗などを利用して、高額な布団や調理器具や健康食品などの販売
- ・醤油やティッシュペーパーなどの安い商品を無料で配って、その気にさせて、結果として高額の商品を売り付ける。



訪問購入(いわゆる押し買い)

- ・突然訪問し、指輪などの貴金属を不当に安い価格で強引に買い取る。
- ・電話で不要な着物を買うと言って、訪問の予約を取る場合もあるが、本当は貴金属を安く買い取ることが目的なので相手にしてはいけない。
- ・貴金属を取りに行っている間に盗みを働く業者もいる。こうなると、もはや泥棒。

送り付け商法

- ・注文していない健康食品、海産物、政治史の書籍、皇室の写真集等を送り付けてくる。

注文や契約をしていないにもかかわらず、金銭を得ようとして一方的に送り付けられた商品については、消費者は直ちに処分することができる。

一方的に商品を送り付けられたとしても、金銭を支払う義務は生じない。

また、仮に消費者がその商品を開封や処分しても、金銭の支払は不要。

(令和3年7月6日から変更 従前は14日間保管が必要だった)

水道トラブル対応業者のトラブル(高額の料金で不必要な工事などを行われる)

- ・水道などが壊れたので、郵便受けに入っていたチラシやマグネットに、「水道トラブル 4,000円〜…」と書いてあった24時間対応の事業者に依頼したところ、「この商品は既に廃番になっているので修理ができません。蛇口などの部品の交換が必要です」などと言われて、不必要な工事が行われ、高額の料金を請求され

る手口。

＊昔から地元で営業している市内事業者（横須賀市上下水道局の登録事業者）が安心。

排水管の高圧洗浄のトラブル（高額な料金で不必要な作業などを行われる）

- ・「排水管内の高圧洗浄作業を地域一斉工事により実施する」というような、あたかも公共事業による工事であるかのように思わせる内容のチラシで、排水管の高圧洗浄を勧誘する。チラシには、高圧洗浄作業を勧める理由や格安の料金のみが大きな文字で書かれているが、よく見るとチラシの片隅に小さな文字で、排水管数メートルごとに1か所と扱うと書かれており、敷地内全体を洗浄するには数万円かかる場合がある。

竿竹屋のトラブル（高額の商品を買わされる。「イチキュッパ」→実は19,800円など）

トラックなどで巡回している不用品回収業者のトラブル

- ・家電などの粗大ごみを無料で引き取ると、拡声器で宣伝して巡回し、呼び止めて回収を依頼すると、荷物を運び出した後に、高額な料金などを請求される。
- ・「無料と宣伝していたから依頼したのに」と言っても、「回収は無料だが、運搬は有料」とか言われて、法外な料金を請求されることも多い。
- ・料金を請求されたので断ろうとしても、もうトラックに積んでしまったので、キャンセルできない」と威圧的に言われる場合もある。
- ・回収した大型ごみを不法投棄する業者もいる。



通信販売

- ・様々な商品が取り扱われており便利だが、料金先払いで注文品が届かない、全く違く物が届く、粗悪品が届くなどのトラブルが多い。
- ・詐欺サイトの特徴
 - (i) 言語変換ソフトを使った不自然な日本語表記（貴殿→貴様など）。
 - (ii) 電話番号の記載がない。
 - (iii) 実在しない住所。
 - (iv) 支払方法は銀行振込のみ。
 - (v) 振込先口座が会社名義ではなく個人名義になっている。



お試し購入

- ・スマートフォンで「初回限定価格」「お試し価格」などといった広告を見て、健康食品、化粧品などを「お試し」のつもりで申し込んだところ、実際には数か月間の定期購入だったというトラブル。
- ・TVショッピング、カタログ通販でも同様の事例がある。

情報通信、機器に関連するトラブル

- ・携帯電話の契約や料金に関するトラブル
 - ⇒ unnecessaryサービスや多数のオプションを付けて、高額の契約を締結させる。
解約しようとする、高額な機器代の他に、中途解約料などが掛かってしまう。
- ・インターネット回線契約に関するトラブル(光卸し)
 - ⇒ 「電話代が安くなる」と言って、他の通信会社に変更させるが、結局、料金は大して変わらないか、却って高くなる。
元の契約に戻そうとすると、中途解約料などが掛かってしまう。
- ・SNS、コンテンツ、アダルトサイト請求(出会い系、サクラサイトなど)

(2) うまい話には注意

- ・相手は騙しのプロ。必要かどうか考え、絶対に即答はしない。
- ・すぐに家族や近隣に相談する。
- ・本当に儲かる情報を他人に教える人はいない。つまり、わざわざ訪問して来たり、電話を掛けてきたりする営業は、悪質商法だと思って相手にしない。

(3) 被害に遭ってしまったと思った時には

- ・特定商取引法のクーリングオフ制度
- ・消費生活センターへまず相談

*高齢者と接する機会の多い方に期待すること

(1) 日常会話の中で、高齢者に悪質商法の手口などの情報を提供していただきたい。

*日頃から研修などを通して、様々な手口を知っていただくことが大切

(2) 一寸した異変に気付き、何か被害にあっていないか、それとなく聞き出してほしい。

- ・見守り、気付きで少しでも変化を見つけたら、高齢者本人に声を掛けましょう。
- ・また、経緯を確認し、メモを残しましょう。

(3) 怪しいと感じたら、消費生活センターへの相談に繋げてください。

見守りと気付きのポイント(以下のような兆候に注意してください)

(1) 住まいの様子などから・・・

- ・不審な契約書、請求書、領収書などの書面や宅配業者の不在通知はないか？
 - ・不審な健康食品やサプリメントや生鮮食品はないか？
 - ・新品の布団など、同じような商品が大量にないか？
 - ・屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡が見られないか？
 - ・通信販売のカタログやダイレクトメールなどが大量にないか？
 - ・複数社から配達された新聞や景品類などがないか？
 - ・不審な業者が出入りしている形跡はないか？
- 等々

(2) 高齢者本人の言動や態度などから・・・

- ・不審な電話のやり取りや、電話口で困っている様子はないか？
 - ・生活費が不足するなど、お金に困っている様子はないか？
 - ・預金通帳などに不審な出金の記録はないか？
- 等々

訪問販売や電話勧誘などのお断りの仕方

*結構ですはOKです?

「必要ありません」

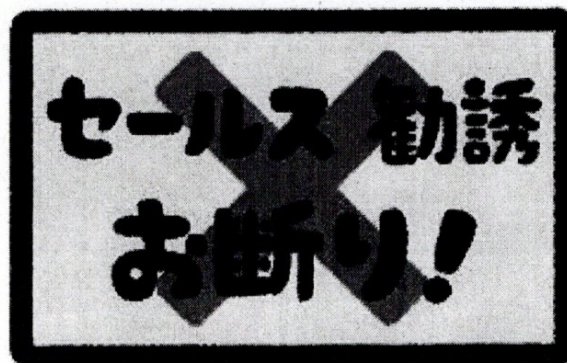
「興味がありません」

「帰ってください」

「もう来ないでください」

※電話に出ない、居留守もいいです

【お断りの張り紙や、迷惑電話撃退機能付き電話がとても有効です】



消費者トラブルに遭って困ったときは……

消費者ホットライン188(いやや)へ!! 118(いいや)ではありません

⇒地域の消費生活センター等につながります

横須賀市消費生活センター 電話番号 046-821-1314

相談受付時間:平日の9時から16時



かながわ中央消費生活センター 電話番号 045-311-0999

平日の9時30分から17時と、土曜日の9時30分から16時30分

(日曜日・祝休日休み)

【だまされるのはイヤヤ!泣き寝入りはイヤヤ!】と覚えてください。

契約で、おかしいな、困ったなと思ったら、一人で悩まず相談しましょう!

ご清聴
ありがとうございました



【参考資料】

消費者契約法

事業者と消費者との間にある情報格差・交渉力格差により生じる消費者被害を救済するため、平成 12 年に制定された。

(1) 消費者契約法の対象となる取引

消費者と事業者との間で締結された契約

⇒ 個人間売買（ネットオークション含む）、事業者同士の契約は対象外

(2) 消費者契約の取消

① 誤認型

・不実告知（4条1項1号）

事例）「化粧品と併用して青汁を飲めばアトピーが治る」という勧誘

・断定的判断の提供（4条1項2号）

事例）月2万円は確実に稼げると勧誘されてシステムを購入した。

・不利益事実の不告知（4条2項）

事例）「日当たり良好」という宣伝文句につられて住宅を購入したが、半年後、隣地に8階建てのマンションが建ち、日当たりが遮られてしまった。業者はマンションの建設計画を知っていたが、売り上げに影響すると考え、消費者には何も告知せず住宅を販売していた。

② 困惑型

・不退去（4条3項1号）

事例）訪問販売で長時間居座って、羽毛布団をクレジットで買わされた。

・退去妨害（4条3項2号）

事例）絵画の展示会場に連れて行かれ、再三断っても勧誘されるので、帰してもらえないと思い、契約した。

③ つけこみ型

・過量販売（4条4項）

事例）一人暮らしでありあまり外出せず、日常的に着物を着用しない高齢者に対して、事業者がそのことを知りながら、店舗に訪れた消費者を勧誘し、着物を何十着も販売した。

④平成30年改正による追加(平成31年6月15日から施行)

・不安をあおる告知(4条3項3号)

事例) 就活中の学生の不安を知りつつ、「このままでは一生成功しない、この就職セミナーが必要」と勧誘。

・好意の感情の不当な利用(4条3項4号)

事例) SNSで知り合った男性と何度か連絡をして好きになった。宝石展示場に誘われて行ったところ、「買ってくれないと関係を続けられない」と男性から言われ契約。・判断力の低下の不当な利用(4条3項5号)

事例) 加齢により判断力が低下した消費者に対し、「投資用マンションを買わなければ、定期収入がなく今のような生活を送ることは困難である」と告げて勧誘。

・靈感等による知見を用いた告知(4条3項6号)

事例) 「私には霊が見える。あなたには悪霊がついており、このままでは病状が悪化する。この数珠を買えば、悪霊が去る」と告げて勧誘。

・契約締結前に債務の内容を実施等(4条3項7号、4条3項8号)

事例) 事業者が、注文を受ける前に、自宅の物干し台の寸法に合わせてさお竹を切断し、代金を請求した。

事例) 遠方の事業者から、マンション投資の勧誘で会ってほしいと言われて会ったが、「あなたのためにここまで来た、断るなら交通費を払え」と告げ勧誘された。

*追認をすることができる時から1年以内で、かつ契約締結の時から5年以内であれば、契約の取り消しが可能。(「追認をすることができる」とは、消費者が誤認をしたことに気付いたときや困惑を脱したとき等、取り消しの原因となっていた状況が消滅したとき。)

(3) 消費者契約の条項の無効

消費者に一方向的に不利・不利益になる契約条項、事業者の責任を免除したり、軽減したりする免責条項や違約金に関する条項は、全部または一部が無効になる。

・事業者は責任を負わないとする条項(8条)

事例) 「当社のコンピューターシステム、ソフトウェアの故障、誤作動により生じた障害については、当社は免責されるものとします」とする条項。

事例) 「当社が過失のあることを認めた場合に限り、当社は損害賠償責任を負うものとします」(事業者が責任の有無や限度を自ら決定する条項も無効)

・消費者はどんな理由でもキャンセルできないとする条項(8条の2)

事例) 「販売した商品は、いかなる理由があっても、ご契約後のキャンセル・返品はできません」とする条項。

事例) 「お客様は、当社に過失があると当社が認める場合を除き、注文のキャンセルはできません」とする条項。(事業者が、消費者の解除権の有無を自ら決定する条項は無効)

・成年後見制度を利用すると契約が解除されてしまう条項(8条の3)

事例)「賃借人が後見開始の審判を受けたときは、賃貸人は直ちにアパートの賃貸借契約を解除できる」とする条項

・平均的な損害額を超えるキャンセル料条項(9条)

キャンセル料のうち、契約の解除に伴う平均的な損害額を超える部分や、遅延損害金につき年利14.6%を超える部分についての条項は無効。

事例)「いったん納付された学生納付金(入学金及び授業料等)は、いかなる事情があっても返金しません。」



・消費者の利益を一方向的に害する条項の無効(10条)

事例)「掃除機を購入したところ、注文していない健康食品が同封されていた場合に、消費者が健康食品を継続購入しない旨の電話をしない限り、健康食品を継続的に購入するとみなす旨の条項。」

特定商取引法(消費者トラブルの多い特定の7取引類型を対象に規定している)

(1) 特定商取引法の対象となる取引

① 訪問販売(2条1項)

- ・消費者への自宅または職場への訪問販売
- ・キャッチセールス
- ・アポイントメント・セールス
- ・SF商法
- ・短期間の展示販売会

*不意打ち性が高い⇒クーリング・オフ(8日間)(9条)

*過量販売解除権(9条の2)

日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える取引は、契約時から1年以内であれば、解除可能。

【消費者契約法との要件上の違い】

- ・事業者の過量性の認識の要否(特商法では認識不用)
 - ・勧誘と意思表示との因果関係の要否(特商法では認識不用)
- ⇒客観的な状況で契約解除可能。



② 訪問購入(58条の4)

- ・営業所以外の場所での貴金属などの買い取り(いわゆる押し買い)
- *不意打ち性が高い⇒クーリング・オフ(8日間)(58条の14)



③ 電話勧誘販売(2条3項)

- ・消費者に電話をかけて勧誘
- ・電話、郵便、FAX、電子メールなどにより、またはビラなどを配布して、契約締結について勧誘するものであ

ることを告げないで、電話をかけさせて勧誘。

- ・電話、郵便、FAX、電子メールなどにより、他者と比較して著しく有利な条件で契約を締結できることを告げ、電話をかけさせて勧誘。

*不意打ち性が高い⇒クーリング・オフ(8日間)(24条)

ただし、通信回線契約は電気通信事業法が適用される契約なので、電話勧誘や訪問販売でもクーリング・オフはできない点に注意!(非常にトラブルが多い)

*過量販売解除権(24条の2)

日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える取引は、契約時から1年以内であれば、解除可能。

④特定継続的役務提供(41条、政令で7業種を指定)

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

*長期・高額の負担を伴う⇒クーリング・オフ(8日間)(48条)

*中途解約可能であり、解約料の上限も定められている。(49条)

⑤連鎖販売取引(33条)

- ・販売組織の会員が友人、知人を会員として勧誘し、さらに次の会員を勧誘すれば収入が上がるとして会員活動を拡大させ、連鎖的に販売組織を拡大させることによって商品等の販売を促進する商法(いわゆるマルチ商法)。

*ビジネスに不慣れな個人を勧誘⇒クーリング・オフ(20日間)(40条)

*中途解約可能であり、返品ルールも定められている。(40条の2)

⑥業務提供誘引販売取引(51条)

- ・販売した商品等を利用した仕事を提供するので、収入が得られると勧誘し、商品の購入や役務の提供などの契約をさせる商法(いわゆる内職商法、モニター商法)。

*ビジネスに不慣れな個人を勧誘⇒クーリング・オフ(20日間)(58条)

⑦通信販売(2条2項)

- ・TVショッピング、カタログ販売、新聞広告販売、インターネット販売など

*クーリング・オフの規定はない。返品・解約等は業者の定めた規約による。ただし、返品・解約等についての規約が広告等に表示されていなかった場合には、商品の引き渡しを受けた日から起算して8日を経過するまでの間は、契約の解除を行うことができる。クーリング・オフとは異なり、商品を返品するための送料は購入者が負担しなくてはならない。(15条の3)

(2) その他の特定商取引法による規制

①氏名等の明示

- ・訪問販売(3条)
- ・訪問購入(58条の5)
- ・電話勧誘販売(16条)
- ・連鎖販売取引(33条の2)
- ・業務提供誘引販売取引(51条の2)

②書面交付義務

- ・訪問販売(申込書面4条、契約書面5条)
- ・訪問購入(申込書面58条の7、契約書面58条の8)
- ・電話勧誘販売(申込書面18条、契約書面19条)
- ・特定継続的役務提供(概要書面、契約書面42条)
- ・連鎖販売取引(概要書面、契約書面37条)
- ・業務提供誘引販売取引(概要書面、契約書面55条)

③再勧誘の禁止

- ・訪問販売(3条の2)
- ・訪問購入(58条の6第3項)
- ・電話勧誘販売(17条)

(4) 特定商取引法と消費者契約法との適用関係

- ・特定商取引法は取引内容が類型化されているので、その類型に当てはまれば、当然に規定を利用できる。
- ・消費者契約法の場合は、契約内容などが類型化されている訳ではなく、不実告知や退去妨害があったことなどを消費者側が証明する必要があります。