

# 悪質商法に

## 気を付けて!

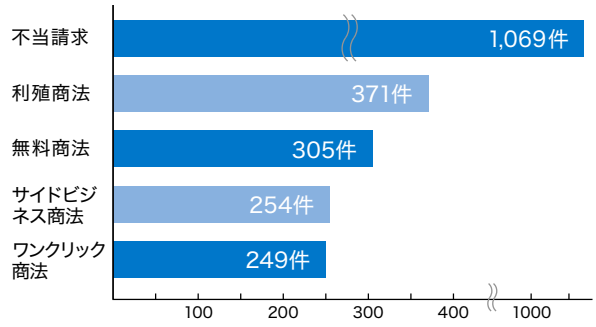


「身に覚えのない請求書が届いた…」 「断り切れずに契約させられてしまった…」 など、市には悪質な事業者との消費者トラブルの相談が数多く寄せられています。消費者を狙った手口は巧妙かつ悪質で、高額なお金をだまし取られることも。今回の特集では、近年発生件数が多く、特に注意が必要な事例の紹介を通して、その手口や対処法を学んでいきます。この特集に関する問い合わせは消費者センター ☎211-2245

## 「自分だけはだまされない…」なんて思っていないですか？

市の消費者センターには、年間1万件以上もの消費者トラブルに関する相談が寄せられています。中でも最近では、インターネットを使ったものや健康食品の送り付けなどの悪質商法が増えており、被害に遭う年代も若者から高齢者まで幅広いのが特徴。誰もが被害者になりうる消費者トラブルに巻き込まれないためには、何よりも相手の手口を知ることが大切です。

■ 主な悪質商法別の相談件数(平成23年度)



# 知現る状を



### この事例のポイント！

出会い系サイトなど、同様の手口で利用料を請求する事例が多発しています。携帯電話やインターネットの普及により、近年は高齢者の被害も急増中。興味がある内容だからといって安易にクリックするのは禁物です。

23年度の市への相談状況  
件数……………249件  
中心年齢層…20代~40代

### 知っておきたい対処法

#### 鉄則

サイト上のアドレスに  
安易にアクセスしない！  
不当な請求は無視する！

◎ 支払わない

「18歳以上ですか」などの問いに「はい」と答えることは、即契約に結び付くものではありません。契約は成立していないので、お金を請求されても言われるがままに支払わないことが肝心です。

◎ 連絡しない

迷惑メールに書かれた電話番号やアドレスに自分から連絡すると、相手に個人情報を知られてしまう恐れがあります。すぐに削除するなどして無視しましょう。

◎ 記録を残す

サイト名やアドレス、画面などの情報を印刷するなどして保存しておくこと。トラブルに巻き込まれたときに必要な資料になります。

いい人ほど  
だまされやすい？

あなたの「だまされやすさ」をチェックしてみよう！

- ① 勧誘電話をなかなか切ることができない ……
- ② 外見で人を判断しがちである ……
- ③ 人から頼まれるといやと言えない ……
- ④ 貸したお金を請求できない ……
- ⑤ どんな失敗も成功のもとであると思う ……
- ⑥ 知らない人とすぐに友達になれる ……
- ⑦ やっぱりドラマは思いやりのある人情ものに限る ……

診断結果

- 7個 人のいいあなたは、悪質業者の標的になりやすいタイプ。断る勇気をしっかりと持ちましょう。
- 5~6個 優柔不断な面のあるあなた。悪質業者の口車に乗らないようくれぐれも注意しましょう。
- 3~4個 自分だけは大丈夫と誤っていませんか？悪質業者はそんな心の隙を狙っています。
- 1~2個 最後の詰めが必要。相手の強引な押しに負けないよう、断固とした姿勢で断りましょう。
- 0個 今後もこの調子で悪質業者を撃退しましょう。

※参考/独立行政法人 国民生活センター発行「月刊国民生活2008年5月号」より



### この事例のポイント!

自宅などを訪問し、高価な品物を強引に安価で買い取っていく「押し買い」。中には「利益の一部は被災地に寄付する」などと嘘を言いながら勧誘してくることもあります。

23年度の市への相談状況  
 件数……………88件  
 中心年齢層…70代

## 知っておきたい対処法

### 突然の勧誘は相手にしない! 家に上げない!

### 鉄則

- ◎ **断るときははっきりと**  
 売るつもりがないときは、「売れません」「必要ありません」と、はっきり断る意思を伝えましょう。
- ◎ **一人で対応しない**  
 強引に勧誘されてしまうと、断ることはなかなか難しいもの。できれば家族や知人に同席してもらいましょう。
- ◎ **クーリング・オフ**  
 事業者には、買い取り条件などを記載した書面（契約書）を売り手に渡す義務があります。契約してしまっても、書面を受け取ってから8日間は、引き渡しの拒絶や契約を解除することができます。

うっかり  
 契約してしまったら…

## クーリング・オフ制度を活用しよう

クーリング・オフとは、いったん契約した後でも、一定期間は消費者が自由に契約を解除できる制度です。

クーリング・オフ  
 するときは

1. 必ず書面（はがきなど）を作成「契約をやめたい」ということをはっきり書く
2. 郵便局で「特定記録郵便」か「簡易書留」で、一定期間内に事業者へ発送する
3. 書面のコピー（両面）と、2の受領証と一緒に保管する

はがきの  
 記入例

- 1 契約をやめます。
- 2 契約書面を受け取った日 ○年○月○日
- 3 相手の事業者と担当者の名前
- 4 商品の名称
- 5 金額 円
- 6 申出日 ○年○月○日
- 7 自分の氏名・住所

〒000-0000

○市○区○条○丁目

○代表者○○様

特定記録郵便

クーリング・オフ  
 できない場合も  
 あります

- ・店頭や通信販売で購入したもの
- ・現金取引で3,000円未満のもの
- ・化粧品などの消耗品で開封・使用したもの など

# 送り付け商法

**注文を受けた健康食品を送ります**  
注文を受けたから住所も電話番号も知っているんですよ

頼んだ覚えはないけど...

ある日突然、「注文を受けた商品を代金引換で送ります」との電話が。「注文していない」と断っても「申し込みを受け、あなたの個人情報を知っている」などと説明し、強引に商品を送り付けてきます。

23年度の市への相談状況  
件数…………… 17件※  
中心年齢層… 70代~80代  
※健康食品の送り付け商法  
のみの件数

昨年11月以降  
「健康食品」の送り付け商法が  
**急増中!!**

## 知っておきたい対処法

鉄則

### 注文していないときっぱり断る!

- ◎ **商品を受け取らない** ……………  
電話で断ったのに一方的に商品が送られてきたら、受け取りを拒否すること。宅配業者に差出人へ戻すよう伝えましょう。
- ◎ **クーリング・オフ** ……………  
断り切れずお金を支払ってしまった場合でも、契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフ(解約)が可能です(右頁)。

# 利殖商法(買え買え詐欺)

A社のパンフレットが届いていませんか? それは届いた方が購入できない有望な投資ですもし購入されたら**3倍の価格で買い取りますよ!**

当社の社債を買いませんか?

投資のご案内 A社

A社の社債や未公開株などを、別の業者(B社)を装って「出資金の3倍で買い取る」などと話し、投資するよう仕向けます。しかし、購入後に連絡すると業者は行方をくらまし、買い取ってはもらえません。

23年度の市への相談状況  
件数…………… 371件  
中心年齢層… 60代~70代

平均購入契約金額  
なんと**約766万円!**

## 知っておきたい対処法

鉄則

### 甘いもうけ話には絶対乗らない!

- ◎ **安易に信用しない** ……………  
複数の会社を装って消費者を信用させる「劇場型勧誘」が増えています。過大な利益を期待させる話は信用せずに、迷った場合は、消費者センター(6番)に相談しましょう。
- ◎ **お金はほぼ取り戻せない** ……………  
高額で買い取る約束が実行された例はないばかりか、投資したお金は、ほぼ取り戻せないのが実情です。

## 一度だまされた経験のある人は、要注意!

### 被害者名簿が出回り悪用されている!?

過去にだまされた人が、さらなる被害に遭う例が増えています。悪質事業者の間で被害者名簿が出回っている可能性があり、公的機関や消費者団体を名乗って「集団訴訟で被害額を取り戻せる。弁護士費用を振り込んで」と唆すのです。「過去の損失を取り戻せる」という話には、絶対だまされなさい!



# 怪しい

と思ったら、

# 迷わず消費者センターへ!

# 被害を防ぐ

電話、来所、インターネットで相談に応じます

札幌市消費者センター

## 728-2121

(相談専用)

所在地 北区北8西3エルプラザ2階  
(札幌駅北口地下歩道12番出口直結)

相談日時 平日9時~19時  
(来所相談は16時30分まで)

インターネット相談は

土・日曜の電話相談窓口

消費者ホットライン☎0570-064-370(10時~16時)

※独立行政法人 国民生活センターにつながります

## 消費者センターって何をしてくれるの?

### 問題解決を支援

- 「悪質商法かも?」と思ったときの対処法や契約を解除するクーリング・オフ(4週間)の仕方などを助言し、問題解決のお手伝いをします。
- クーリング・オフの期間が過ぎていても、契約に問題があるときは、事業者と交渉を行うことで解約できる場合も。諦めずにご相談ください。



### 情報提供

新手の手口の情報提供や不当請求業者名の公表を行うほか、必要に応じて適切な機関を紹介します。

## 高齢者や障がい者を悪質商法から守ろう!

## 消費者被害防止ネットワーク事業が全区で始まりました

消費者トラブルに詳しい「消費生活推進員」が、ヘルパーや民生委員など日常的に高齢者や障がい者と関わっている方々と協力しながら、トラブルの防止や解決に取り組めます。



### ■トラブル解決までの流れ

1. 身近な人が「最近様子がおかしい」と気付く。  
 例えこんなとき  
 ・玄関に見慣れない箱の山がある  
 ・お金に困っている様子だ  
 ・急に親しい人ができた など
2. 本人にさりげなく事情を聞く。
3. 消費生活推進員に相談し、調査を依頼。
4. 消費生活推進員が身近な人と一緒に自宅を訪問し、実態を調査。
5. 被害を受けている場合は、クーリング・オフの仕方を助言するほか、消費者センターに事業者との交渉を依頼するなど、問題の解決を支援。

あなたの身近にいる高齢者や障がい者が被害に遭っているのではと感じたら

## 728-8300 (札幌消費者協会) にご相談を

受付:平日9時~17時15分

### 一人で抱え込まず、早めに相談を

被害に遭ったと気付いても、「人に言うのは恥ずかしい」「迷惑を掛けたくない」という気持ちから、誰にも相談せずにいるケースは少なくありません。早めの相談が問題解決につながるだけでなく、未来の被害者を救うことにもつながります。「だまされたかも」と思ったら、すぐに消費者センターへご相談ください。

### 心得5カ条 悪質商法に遭わないために

- 1 「自分は大丈夫」が一番危険  
「自分の身にも起こるかも」という意識が大事!
- 2 必要ないものははっきり断る  
「いいです」は了解の意味にとられることも。「買いません」「必要ありません」ときっぱり言おう。
- 3 うますぎるもうけ話には落とし穴  
「絶対もうかる」には要注意!
- 4 即断・即決は絶対だめ  
署名・押印はくれぐれも慎重に。
- 5 一人で悩まず相談を  
身近な人や消費者センターに話をして一緒に解決方法を考えよう。