

平成27年11月8日

関係者各位



競輪補助事業

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

「高齢者・障がい者消費者トラブル なんでも110番」

～ 訪問販売・電話勧誘販売・通信販売・その他新手法の廃去など ～

結果報告（速報版）送付のご案内

拝 啓

平素は当協会の活動にご支援・ご協力いただき、厚く御礼申し上げます。

11月7日、8日の2日間、東京・大阪で実施しました「高齢者・障がい者消費者トラブルなんでも110番」には全国からご相談が寄せられました。

ここに、その結果を取り急ぎ集計し、速報としてご案内させていただきます。

なお、寄せられた相談内容については今後、トラブルの内容等を精査し、問題点の抽出、分析を行います。それとともに、関係機関への提言、消費者への啓発、諸規制への提言等を行うべく報告書にまとめていく予定です。

皆様にはこれからもご指導・ご鞭撻のほどをよろしくお願い申し上げます。

敬 具

添付書類

「高齢者・障がい者消費者トラブル
なんでも110番」報告書（速報版）

本件に関するお問い合わせは、下記にお願いいたします。

NACS 110番実行委員会 担当： 唯根・佐竹、青山

電話：03-6434-1125（代）

E-mail：nacs@circus.ocn.ne.jp

速報 『高齢者・障がい者消費者トラブルなんでも110番』

～～ 訪問販売・電話勧誘販売・通信販売・その他新法の商法などなど ～～

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
(通称 NACS)

実施状況

日時	平成27年11月7日(土)、8日(日)	午前10時～午後4時
場所	東日本支部 電話番号 03-3400-1103	西日本支部 電話番号 06-4790-8110
相談方法	電話及びFAX(東京のみ03-6434-1161)	
相談対応者	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会会員、	
アドバイザー	弁護士 山本 政明氏 瀬戸 和宏氏	
主催	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)	

相談概要

11月7日(土)8日(日)の2日間の相談受付件数は東京・大阪合計で83件でした。今回、「高齢者・障がい者消費者トラブルなんでも110番」と題して行った相談では、特定商取引法や、消費者契約法の隙間を狙ったようなトラブルの相談が寄せられました。

高齢者は特に、礼節を重んじる故か、訪問を受けたり、電話を受けても、即、きっぱりとお断りできる方は稀です。婉曲にお断りしたり、あるいは、今は忙しいのでまた・・的に相手をおもんばかりの言葉に付け込んで契約に至るケースも散見されました。また訪問買取の相談もまだまだ減少していない実態も明らかになりました。年金減額に付け込んだ未公開株のような投資商法もみられましたが、高齢者の相談は家人が親の投資に困惑しながらも、親を責める結果になってもいけないと解決に積極的になれない状況も見られ、悪質事業者の恰好のターゲットになる遠因となっていると思われました。身につまされる有料老人ホームの契約や、来年の電力自由化について、何故通信などの契約と一体になってくるのか等の疑問や不安感、更にはマイナンバーが送られてこないなど、多岐に亘りました。

このような相談・被害実態から、法の隙間問題や未整備な法規制などを関係機関へ情報提供や提言等を行って行きたいと思っています。

安全・安心で豊かな消費生活が当たり前の社会になるよう、高齢者・社会的弱者と言われる存在が世の光になる社会であってほしいと願い、今後も声を挙げていく所存です。

「110番」実施内容の詳細のお問合せ、取材等に、随時、対応させていただきます。本件に関しては、下記担当までご一報いただければ幸いです。宜しくお願い致します。なお、集計値は速報のため精査が必要ですので、あくまでも目安とさせていただきます。寄せられた相談については今後、問題点の抽出、分析を行います。併せて関係機関への提言、消費者への啓発、法整備等へ向けて、110番報告書を2016年1月に公表する予定です。

以上

「高齢者・障がい者消費者トラブルなんでも 110 番」で受けた相談事例

1 【行政の助成金で耐震診断をした後で、同じ事業者からリフォームの勧誘を受け、契約した。しかし、夫の体調が悪いので断ったところ、リフォームの設計料を請求された。】

行政に登録している事業者が耐震診断に来たので安心していった。耐震診断は問題なかった。その後何か困っていることはないかと再訪された。家の中の段差が気になっていると伝えたところ、親切に相談に乗ってくれた。結果、リフォームの提案をされ、契約してしまった。しかし、夫の体調が悪くなり工事を断ったところ、突然、設計料 108,000 円を請求された。支払い義務があるか。(80代：女性)

2 【趣味の陶芸が地元の美術展で入賞した。「ぜひ新聞に掲載したい」との電話があり、資料請求したら高額だった。断りたい。】

新聞社の方と勘違いし、話を聞いてしまった。「大変すばらしい作品なのでぜひ掲載したい」と何度も言われた。「資料を送る」というのでFAX番号を知らせた。FAXで契約書が届き掲載費用 35 万円が必要だと分かった。高額で驚いた。有料なら断りたい。まだ、契約書を返送していない。どうしたら良いか。(70代：男性)

3 【突然電話で“近くに製薬会社ができるので社債を買わないか、将来有望な社債だ”と誘われた。断ったが、なぜこのような勧誘電話があるのか、止めて欲しい。】

金融商品の購入は株式程度である。具体的な製薬会社の名前を言わず不審なのですぐに電話を切ったが、個人情報どこから入手したのか。ひとり暮らしなのでこのような怪しげな勧誘はやめてほしい。(60代：女性)

4 【有料老人ホームに入居している両親の月々の経費が滞納になっているとホームから連絡があり、300万円の滞納になっているので、支払うか、退去を求められている。どうしたら良いか】

30年以上前に両親が財産を処分して数千万円の入居金を支払って入所した。月々の会費や管理費等の経費は年金で賄えるはずだった。3年位前から経費が増額して年金では不足して、不足金がかさんでしまった。今になって、認知症の両親を引き取ることは出来ず、300万円も払えない。入居時に連帯保証人になっているが、自分も借金があり、滞納金を支払うことはできない。(60代：男性)

5 【混んでいない飲食店で車椅子での入店を断られた。如何なものか】

11月4日、正午前、新宿御苑そばの飲食店に、車椅子のひとりと2人で昼食を取りに入ろうとしたところ、「昼は混むので・・・」と入店を断られた。店内はカウンター席とテーブル席があり、どちらも客はおらず、空いていた。段差のない1階にある店で混む前に入店したが、車椅子を理由に断られたのは始めてである。納得いかない。(60代：男性)

6 【45年前に亡き父が購入した山林の管理をしていると主張する業者から度々管理費の請求が届く。今回は弁護士名で封書が届いた。】

10年前に父から山林を相続した。父が土地の管理契約をしていたのか詳細は不明だが、度々土地の管理費を請求する封書が届いていたが無視していた。業者は何度も名前を変えており、今回は3年度分 103万6800円の請求と同時に弁護士名で「承諾書」が入っており、管理契約をやめるなら届けを出せと書いてある。元々契約した覚えがないのに出す必要があるのか。(60代 男性)

7【利用していないA社の携帯電話をB社に変更しようと家電量販店に出向いたがC社との契約になっていた。】

A社の携帯電話機を2台持っているが、1台の携帯電話は使用していなかった。息子が使用するので、B社に変更しようと店舗に出向き説明を受けた。途中で息子に変更する電話会社を確認するため離席し戻ったら、対応していた店員がいなくなり、別の店員が対応した。タブレットで説明を受け、渡された書類を家で確認するとB社ではなくC社の契約になっていた。クーリング・オフしたい。(70代・女性)

8【高齢の独居の母宅に、昨夜突然業者が訪ねてきてアクセサリを買取らせてほしいと言われ、7～8点の商品を52,000円で持って行かれた。取戻したいというが、どうすれば良いか。】

高齢で独居の母宅に、昨夜突然業者が訪ねてきて、不要なアクセサリ類を買取らせてほしいと言われ、何点か見せたところ、うまく言いくるめられて7～8点を5万2千円で持っていかれたようだ。何か書面は渡されており、クーリング・オフについての記載はあるようだ。母は業者が帰った後、だまされたと思いはじめ近くの交番にも相談に行ったところ、クーリング・オフができると言われたようだが、実際にどうすれば良いかわからない。教えて欲しい。(相談者50代・女性、契約当事者80代)

9【8年前に年金保険を契約した。重度視覚障害者だが、契約時に十分な説明がなかった。今となっては11年以降は死亡保険金が支払われないとわかった。納得できない。】

契約当時、盲学校に通っていて、保険会社営業員を盲学校に呼んだ。30分程度の説明を受けた。同席者はなく、営業員の「亡くなったら家族に保険金が入る。中途解約可」との説明を信じ、1,000万円の契約をした。その後600万円追加した。年40万円の年金を受け取っていた。さらに、300万円解約したため、まだ元金1,000万円残っているはずだ。昨年大病をし、人工透析を受けている。最近になって、契約から11年目以降は死亡保険金が支払われないと知った。そのような説明はなかった。納得できない。契約時の説明通り、自分が死亡したら残りの1,000万円を支払ってほしい。(60代・男性)

10【高齢の一人暮らしの父が訪問販売で高額な自分史作成サービスの契約をして、クーリング・オフしたが、その後も勧誘が多く困っている】

3年前、父の友人の紹介と言って、出版関係の業者が訪ねてきた。自分史を作らないかと勧誘し、1冊120万円の契約をした。内金として、50万円振込んだところで、自分が気づき、消費者センターに相談してクーリング・オフした。その後もいろいろな業者から電話や訪問の勧誘があるが、どう対応したらいいか。(相談者50代男性、契約当事者90代男性)

アドバイザー 瀬戸 和宏 弁護士のコメント

今回の110番では、別居している子供が高齢の親を訪ねると、親に必要とは思われない契約が締結されていたとか、親に勧誘の電話がかかってくるので親が契約をしてしまわないか不安だ、などという相談が多く寄せられています。その中には、商品買取の電話勧誘の相談も少なくありませんでした。

誰でも歳を取れば判断力は衰えます。そのうえ、新しい物や技術の情報に理解が追いつかないので、セールスマンの巧みな説明を拒むことは容易ではありません。

訪問販売でも電話勧誘でも、高齢者に直ちに必要とする物やサービスを目的とする契約はありません。有益な契約かどうかをよく考えてから契約したいと思っても、セールスマンは契約を取ることが至上命令ですから、簡単に、勧誘を止めてくれません。結局、高齢者は、必要としていないにもかかわらず勧められる契約を断り切れず、契約をしてしまいます。

高齢者は、自分でも後悔しているのですが、契約をしたという結果だけで子供に叱られるとの思いから契約した事実を隠したり、これは良い契約なのだと言い訳をしたりします。子供だって、親が心配なので、つい叱ってしまうのです。本当は、叱りたくないのです。

親にも子にも不幸なこの事態は、上手に断れない高齢者の特性につけ込み、断っても勧誘を止めない勧誘手法に大きな問題があるように思います。

必要な契約は勧誘されなくても自発的にするのだ、という当たり前の前提に立ち、しかも、勧誘を断ることが苦手な国民性を踏まえれば、不招請の勧誘は禁止したほうがよいと考えます。

また、勧誘の問題だけではなく、業者が契約を勧める以上は、勧める相手のことに配慮して勧誘すべきだ、という適合性原則も、民事ルールとして認知されるべきだろうと考えます。

また、車椅子の障害者が、お客様でお店が混む前の時間を見計らって行ったのにもかかわらず、店が混むと迷惑になるからという理由で入店を断られたという相談がありました。この店の対応には、怒というよりは、寂しさを強く感じました。

2020年のオリンピック、パラリンピックを迎えるに当たり、国を挙げての「おもてなし」が言われていますが、この「おもてなし」の精神が、高齢者や障害者のみならず、消費者契約の全般で発揮されるとよいのにと思います。

以上