

悪質商法から高齢者・障がい者を守る

- クイズで学ぶ悪質商法の手口と対処法 -

1 はじめに

近年、若者だけではなく高齢者や障がい者をターゲットとした悪質商法による被害が後を絶たない。成年年齢変更に伴い、様々な悪質商法については関心を高める生徒が増えている一方で、高齢者や障がい者など自分以外の人の被害にまで想像力を働かせることができる生徒は少ないのではないだろうか。そこで、自分以外の身近な人を守ることができるように、さらに消費者分野、高齢者分野、共生社会分野の学習内容を横断的に扱う授業を目指して今回のテーマを設定した。

2 研修計画

- (1) 令和5年5月31日(水) 研究協議・テーマの決定
- (2) 令和5年8月1日(火) 研修会 [会場：市立千葉高等学校 被服室]
- 講師：千葉市消費生活センター 消費生活指導員 五十嵐 朋之 氏
千葉市消費生活センター 主任主事 浅見 健太郎 氏

3 研修内容

(1) 消費生活センターの役割

自主交渉をするための関連法や制度(民法、消費者契約法の知識、特定商取引法のクーリング・オフ行使方法)などを説明し、それを活用することで事業者と交渉し解決が図れる場合は自主交渉することを助言する。相談内容により、センターから事業者にお問い合わせ、事情聴取を行い、早期解決への協力の依頼や働きかけを行う。

(2) 消費者のための制度や法律

クーリング・オフ通知は2022年6月1日以降、書面のほか電磁式記録(メール、事業者のサイトの専用フォーム、SNS、USBメモリ、FAX)でも行使できるようになったが千葉市消費生活センターでは今のところ葉書で通知(簡易書留)することを勧めている。

(3) 消費者トラブル事例クイズ(抜粋)

① Aさんがいつも身につけていたネックレスがないのに気が付いた。聞くと昨日、突然業者がやってきて「古着などを買い取ります」と言ったので、衣類を見せたが貴金属を出すようにしつこく言われ、断ったが仕方なくネックレスを売ってしまったという。

A クーリング・オフできる B 一応売ることに同意しているのでクーリング・オフできない

※答A 「訪問購入」なので契約書交付後8日間クーリング・オフが行使できる。

飛込訪問、約束と違う品物の買い取り要求、断っている客に勧誘を続ける行為は違法である。

② Eさんの玄関に宅配便の荷物があつた。聞くとネットで見つけたダイエットサプリメントが「おためし100円」とあつたので注文したという。しかし、翌月注文していないのに品物が届いたため、業者に連絡すると「2回目以降は1回1万円、最低5回購入しないと解約できない定期購入だ。総額は40,100円とネット広告にも記載している」と言われ解約返品に応じてくれない。支払いが困難なので解約したいと言う。

A クーリング・オフできる B クーリング・オフができない

※答B 「通信販売」はクーリング・オフができない。事業者の定めた規約に従わざるを得ないので広告や特定商取引法に基づく表示等を十分確認すること。ただし、広告不適当であれば取り消しが可能。

(4) 家のレスキューサービス相談事例

① トイレのつまり広告 24時間対応 560円～ → 30万円の請求! (80万円の事例もある。)

② 鍵の開錠サービス、車のバッテリーあがりのネット広告 → 10万円の請求!

③ ハチの巣駆除 → 12～17万円!

※注意点 ネット検索上位の業者が信用性が高いとは限らない。排水設備のトラブルは、まずトイレのメーカーやハウスメーカーに相談する。千葉市指定排水設備工事業者の対応できる数社から見積もりを取るべきである。

(5) 高齢者の住まいの売却に関するトラブル

宅地建物取引業者に自宅を売却した場合、クーリング・オフは適用されない。解約する場合は高額な違約金を請求される場合がある。リバースモーゲージ(自宅を担保に金融機関から資金を借り入れ)のデメリットは、想定より長生きすると借入限度を超えてしまうこと。金利が上昇すれば支払いの負担が増えること。リースバック(自宅を不動産会社に売却し賃料を払って住み続ける)のデメリットは資金が底をついたら家賃が払えなくなることや、契約を打ち切られる可能性もあること。

(6) 架空請求、フィッシング詐欺について

「有料動画の料金が長期間未納になっている」「セキュリティ強化のためお客様の情報を確認している」「お使いのスマートフォンの電話料金が高額になっている」「お宅に荷物を届けましたが不在でしたので持ち帰りました」というSMS(ショートメッセージ)がスマホやタブレットに届き、騙される人が後を絶たない。絶対に電話をかけたりURL(アドレス)をタッチしてはいけない。

4 考察

今回教えていただいた悪質商法の事例は、高齢者や障がいを持つ人だけでなく、誰もが被害にあいやすい巧妙な手口であると感じた。「訪問購入」や「家のレスキューサービス相談」、「住まいの売却に関するトラブル」については今後高齢化が進行する中で相談件数の急増が予想される。また、講師の先生がおっしゃっていたように「あれ?おかしいな」と感じたらすぐに、勇気を出してひと言でも誰かが声をかけることで、被害の防止につながることを生徒が気づくような授業展開を考えていきたい。今回教えていただいたことを生徒に伝え、いざという時、生徒が積極的に身近な人の見守り行動ができるように教材研究を深めていきたい。

5 おわりに

日々の生活の中で、少しでも生徒の行動が変わるような授業を目指したいと思っているものの、生徒の判断力や思考力を深める授業を考えるのは難しい。今回のように実際に様々な方の消費者トラブルに向き合っている専門の講師の先生からお話を聞く機会は大変貴重で、日常の中でどう行動できるか、生徒が実際に考えるきっかけとなるような授業につながると感じた。

この研修の準備や講義にご尽力いただき、たくさんの質問にも丁寧に答えてくださった千葉市消費生活センターの五十嵐朋之先生と浅見健太郎先生に深く感謝申し上げます。