

2008くらしのサポーター通信No.29

2008.10発行

ハイライト:

□今月のテーマ: 電話勧誘販売のトラブル

□お知らせ: くらしのセミナー

□交流コーナー: コラム 75日～人の噂や初物～

電話勧誘販売のトラブル

自宅や職場へ不意にかかってくる営業目的の勧誘電話。多くの人が経験しているのではないのでしょうか。電話は相手の顔が見えず、電話でのやり取りは証拠となる記録が残りにくいいため、勧誘を受けて契約の話をする際は十分注意し冷静に対応することが必要です。

消費者情報センターに寄せられる相談をみても、「断っても何度も電話をかけてくる」「電話を切らせない」「迷惑な時間にかけてくる」などの、電話勧誘販売の悪質な営業行為により、多くの消費者が迷惑を被っています。また、「あなたは選ばれました」などという業者の巧みなセールストークや強引な勧誘によって、本来は必要でない契約をして、代金を支払ってしまうなどの消費者トラブルを招くことがあります。

特に最近では高齢者を狙った電話勧誘販売のトラブルが増加傾向にあり、十分に注意する必要があります。

無用なトラブルに巻き込まれないよう、典型的な悪質勧誘の手口を知り、知恵と勇気で消費者被害を防ぎましょう。

事例1 利殖商法

利殖商法とは、「値上がり確実」「必ず利益が出る」など儲かることを強調して契約させる商法ですが、最近多く相談が寄せられる事例に、「マンションの悪質な電話勧誘販売」があります。

「家庭や職場への電話による勧誘で投資用マンションの購入を強く迫られ、断ると脅された」、「長時間に渡り執拗に勧誘された」といった長時間、強引、脅迫まがいの勧誘行為が横行しています。また、利益を生ずることが確実であると誤解させたり、業者名・販売者名を隠匿した勧誘もみられます。

事例2 資格商法

資格商法とは「資格を取れば、独立・転職に有利です」といった勧誘文句で資格講座や教材の契約をさせる手口です。

資格商法で利用される資格は、行政書士や総合旅行業務取扱管理者などの国家資格だったり業者が勝手に作った国家資格と似た紛らわしい資格だったりさまざまです。

「当社のパソコン講座を受講し、技能検定試験に合格して資格をとれば、当社と契約していただき、ホームページ作成等の業務を行っていただきます」と言って勧誘する業者もいます。

一度、被害を受けると、名簿が流れ、他の業者から再勧誘を受ける、二次被害に遭いやすいのも資格商法の特徴です。

対処法

1 事業者名、商品名、勧誘目的を確認する

事業者から電話がかかってきたら、まず、次のことを確認しましょう。

- ・電話をかけてきた業者名（会社名）と担当者の氏名
- ・販売しようとする商品（権利、役務）の種類
- ・契約の締結が勧誘の目的である旨

訪問販売と同様に、電話勧誘販売は特定商取引法の規制を受けています。同法16条により、消費者への勧誘に先立ち、事業者はこれらの事項を明確に消費者に告げなければなりません。

2 必要なければ、勇気を持って断る

電話の用件が自分に必要かどうか判断し、必要がないと判断したら、その場で毅然とした態度で「いりません、必要ありません、お断りします」と、はっきり意思を伝え、なるべく早く電話を切るようにします。断る理由は言う必要がありません。理由を言えば、マニュアルを元に説明をしてくる相手の思うつぼなのです。

また、曖昧な返事はトラブルの元になります。「（相づちとしての）ええ。はい」「結構です」「いいです」などは禁句です。これらの言葉は、業者に承諾の返事だと都合良く解釈され、商品を送りつけて代金を請求されるケースもあります。

用件を聞いて契約する意思がなければ、それ以上の長電話はせず電話を切ることが最善の策です。業者に断りの意思を伝えたら、静かに受話器を戻して電話を切ります。その際には、業者の言葉に過剰に反応して乱暴な言葉を投げかけたりせず、あくまでも冷静に対応するようにしましょう。

再勧誘禁止とクーリング・オフ

1 再勧誘の禁止

特定商取引法は、電話勧誘販売に対する規制として、契約等を締結しない意思表示した者に対し、再度勧誘をすることを禁止しています（第17条）。

また、虚偽の説明をしたり、消費者を恫喝するような言葉で強引に勧誘することも違法行為です。違法行為は行政処分や罰則の対象となります。

2 クーリング・オフの活用

電話勧誘販売は、消費者にとって不意打ち性の高い取引とされ、クーリング・オフ制度が適用されます。法定の契約書面を受け取った日から8日以内であれば、契約を無条件で解約することができます。ただし、クーリング・オフの対象となるのは、政令で指定された商品・権利・役務のみに限られます。

万一、解約のトラブルなどで困った場合は、消費者情報センターへ相談してください。

くらしのサポーターの皆さんへ

業者からの電話勧誘に関することでお困りの方が周りにいらっしゃる場合は、通信の情報を伝えていただくとともに、センターへ相談をおこなってください。

交流コーナー

くらしのサポーターのみなさんの質問や情報をお待ちしています。

くらしのセミナー案内

正しい知識を身につけて、賢い消費者を目指しましょう。

○と き 平成20年11月18日（火）19：00～20：30

◆講 師 金融広報アドバイザー 池上 憲治 氏

◆演 題 「外貨預金に挑戦！」

○と き 平成20年12月 2日（火）19：00～20：30

◆講 師 金融広報アドバイザー 吉岡 運生 氏

◆演 題 「金融・保険商品のトラブルについて」

■会場 徳島グランヴィリオホテル（旧徳島プリンスホテル）
徳島市万代町3-5-1

■主 催 徳島県金融広報委員会・徳島県

入 場 無 料 （事前にお申し込みください）

■お問い合わせ・申込先

徳島県金融広報委員会（徳島県県民くらし安全課内）
電話 088-621-2258

くらしのコラム

75日～人の噂や初物～

「人の噂も75日」とは、いくら騒がれても75日も経てばみんな忘れ去られるということだ。表現を変えれば、「人の噂も5節気」を言い換えた、具体的な数字にしたものである。

粗雑に表現すれば、1年を24の節気に分けると概ね1節気15日程度。立春、立夏、立秋、立冬が季節の境目である。例えば立春と立夏の間に、雨水、啓蟄、春分、清明、穀雨の5つの節気があり、5節気が過ぎれば次の季節になる。このことより春の噂は秋には忘れ去られている。

同じことで「初物を食べると寿命が75日延びる」ということも、夏の初物を食べれば秋まで、言い換えれば1シーズン命が延びるということである。

くらしのサポーター 三原茂雄

くらしのサポーター担当者より

10月7日から11月25日までの日程で消費者大学校が開催されています。皆様の中にも同校を卒業された方が多くいらっしゃると思います。

消費者大学校は、地域の消費者活動のリーダー育成のために設けられ、卒業後は「くらしのサポーター」としても活躍して下さることを期待しています。こうして、サポーターの人数がどんどん増えれば大変心強いことです。