

2010くらしのサポーター通信

トラブルを生じやすい特定の 商法について

ハイライト:

□今月のテーマ

トラブルを生じ
やすい特定の商
法について

□交流コーナー
コラム

限定〇×には弱い
～店の作戦～

訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引等、消費者取引の中でトラブルを生じやすい特定の取引類型を対象として、これらの取引の適正化を図るため、特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）が定められています。特商法は①事業者の不適切な勧誘・取引を取り締まるための「行政規制」と、②トラブルの防止・解決のための「民事ルール」（クーリング・オフ等）を定めています。

以下に記載する商法は、特に注意が必要です。

イ 次々販売商法

高額な商品を買わせるなど一度被害に遭った消費者に対し、業者が次々と商品等を販売する行為を繰り返し、消費者の被害がどんどん拡大していく商法です。

少し前までは若者の被害が目立ちました。エステティックサービスの契約をした人が化粧品や美容器具、健康食品を次々に契約させられたり、呼び出されて展示会へ行き絵画を契約させられたりといったケースです。最近では、このような若者の他に、高齢者が被害に遭うケースが増加しています。その内容としては、ふとん類や着物類、屋根工事や増改築工事などの工事関係、床下換気扇などの住居管理設備、紳士録・名簿などの販売が多く、またそれぞれ非常に高額なものとなっており、年金生活者などが被害を受け生活に窮してしまうといったこともあります。

ロ デート商法（恋人商法）

昨今、被害が増加しているデート商法とは、異性を電話等により呼び出したり街頭で声をかけたりして接触し会話を交わしていく中で、相手の恋愛感情を巧みに利用して高額な商品等を契約させる商法です。最近では、携帯電話の普及によって、より被害が増加する



傾向にあります。

商品の販売目的を隠して接触してくるところはアポイントメントセールスやキャッチセールスと同様の形態ですが、言葉巧みに相手の異性間の感情を利用して商品を買わせる手口は年々巧妙になっています。最近では出会い系サイトで知り合った異性が販売員だったというケースや、自宅への電話がきっかけでメールをやり取りするようになり、実際に会ったところ販売員だったという事例が目立ちます。いわゆるメル友だった時には商品の販売については聞かされず、実際に会って初めて商品の購入を勧められたというように、消費者がすぐには業者からの勧誘であると気付きにくくなっています。

ハ 送りつけ商法

契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、返品又は購入しない旨の意思を示さない限り、購入したものとしてその商品の代金を請求してくる商法です。

商品と一緒に請求書が入っていたり、福祉目的をうたい寄付と勘違いさせたり、問い合わせた電話でもっともらしく業者に請求されたりすると、商品が手元にあるため支払わなくてはならないような気になり代金を支払ってしまう人がいます。

ニ 現物まがい商法

金やダイヤモンド、ゴルフ会員権などを業者が売りつけて、さらにそれを預かり、一定期間後に利子をつけて返す契約または一定の価格で買い取る契約を結びながら、実際には現物は消費者に引き渡されることがなく、そもそも業者が現物を持っているかどうかすら疑わしいといった商法です。

金や牛等の販売をしているが、契約しても現物を渡さず、「現物は当社で預かり、利殖のために運用にあてて上がった利益の何割かを配当として支払います。銀行預金よりずっと有利な資産運用ができます。」などと説明し、消費者には預かり証が渡されるものの、現実には買ったものに目に触れることもなく、結局支払った代金も返ってこないという被害が多くなっています。

ホ キャッチセールス、アポイントメントセールス

商品の販売目的や役務の提供目的を隠して、あるいは有利な条件を強調して消費者に接触し、喫茶店や営業所などに連れ込んで契約を結ばせる商法です。

繁華街の路上などで声をかけられたり電話・郵便などで呼び出され行ってみると、喫茶店や営業所などに連れ込まれ執拗な勧誘を受け仕方なく商品の売買契約や役務の提供契約を結ばされることがあります。こうした販売方法はキャッチセールス、

.....
アポイントメントセールスと呼ばれています。

キャッチセールスの典型例としては、駅前や繁華街の路上などで、「アンケートに答え下さい」とか「モデルをやりませんか」というように、消費者が商品の売買等の目的とは無関係な言葉をかけられ、それをきっかけに営業所などに連れ込まれ、話をしているうちに商品の売買に話題が移り契約をさせられるといったものが挙げられます。

また、アポイントメントセールスの典型例としては、電話・郵便などで「海外旅行の抽選に当たったから手続きに来てください」というような口実で消費者が喫茶店や営業所などに呼び出されて契約をさせられるといったものが挙げられます。

◎ 消費者トラブルの解決に役立つもの

● イ・ロ・ホの商法は基本的に「特商法」の訪問販売に当たり、契約を結んでしまった消費者は、クーリング・オフ（契約の無条件解約）することができることが記載された書面を受け取ってから8日間（期間内に発送等すればよく相手に届いている必要はありません。）はクーリング・オフすることができます。（実際にクーリング・オフした証拠を残すために、内容証明郵便で行うことをお勧めします。）クーリング・オフした場合、消費者は一切の損害賠償又は違約金の請求を受けることはありません。事業者の説明に嘘があつて騙されたり、帰って欲しいと言ったのに帰らず、また、帰りたいと言ったのに帰してもらえずに執拗に勧誘を受けて仕方なく契約を結んでしまった場合等には、消費者契約法でその契約を取り消すことも考えられます。

● ハは「特商法」のいわゆるネガティブオプションにあたり、商品が送られた日から14日間（商品の引き取りを販売業者に請求したときは、その日から7日間）を経過すれば自由に処分できます。代金を支払う必要も自分から商品を返送する必要もありません。ただし、その14日間（あるいは7日間）の保管期間中に商品を使うと購入の承諾とみなされ代金を支払わなくてはならないこととなりますので注意が必要です。

● ニは基本的に「特定商品等の預託等取引契約に関する法律」で規制されており、書面を受け取って14日間はクーリング・オフすることができます。また、その14日間を過ぎてしまっても消費者はいつでもその契約を将来に向かって解除でき、その場合でも契約を締結した時のその商品の価値の10パーセントを超える額以上の損害賠償または違約金の請求を受けることはありません。

★ 簡易裁判所による民事裁判手続では、①民事訴訟手続（60万円以下の金銭の支払いを請求する訴えに限り、原則として1回の期日で審理を終えて直ちに判決の言渡しまで行う少額訴訟制度を設けています。）・②民事調停手続（当事者双方が簡易裁判所の調停委員会の仲介の下で話し合いを行って合意を成立させようとする手続です。）・③督促手続（裁判所書記官が、申立人の主張に基づき、相手方に対して金銭等の支払を命じる「支払督促」を発する手続です。）が、トラブルの解決に役立つものとして、挙げられます。

.....

徳島県消費者情報センター

〒770-0851
徳島市徳島町城内2番地1
とくぎんトモニプラザ 5階

- ・相談電話 088-623-0110
- ・啓発受付 088-625-8285
- ・事務担当 088-623-0612
- ・ファクシミリ 088-623-0174

Email: t-shouhi@mail.pref.tokushima.lg.jp
ホームページ
<http://www1.pref.tokushima.jp/shohi/>

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。

くらしのコラム

限定〇×には弱い～店の作戦～

ローカルな老人向けの雑誌を読んでいた。最近の雑誌の共通な話題はグルメである。某店の紹介で、店長自慢のおすすめ品は〇〇である、が、昼食は20食であると。この20食が微妙なPR効果の数字で、これこそ消費者の心を迷わすものである。

不思議なもので、自分が欲しいとか食べたいと思うものは他の人も類似の欲望があるように思うことは少なくはない。これが3食ならあきらめるが、50食なら急がなくてもいつでもあると予想する。10食くらいなら、店を見回してお客数を数え切れる。

この類の効果も2から3回くらいとは思っただが、業者には広告や宣伝のプロがついていて指導している。つい消費者は躍らされる。

くらしのサポーター 三原茂雄

皆様にお世話になりました消費者問題県民大会につきましては、約300名の参加があり、盛況に開催することができました。ありがとうございました。



くらしのサポーター担当者より

今年の消費者大学校大学院も8月7日に終了いたしました。卒業生の皆様、おめでとうございます。

大学院を修了なさった方々には、家庭で、職場で、地域で、「自立した消費者」の牽引役になっていただくことを期待申し上げます。

今年の夏は格別暑く、まいりましたが、残暑はまだまだ厳しいようです。皆様、どうか体調をくずされませんようお元気にお過ごし下さい。