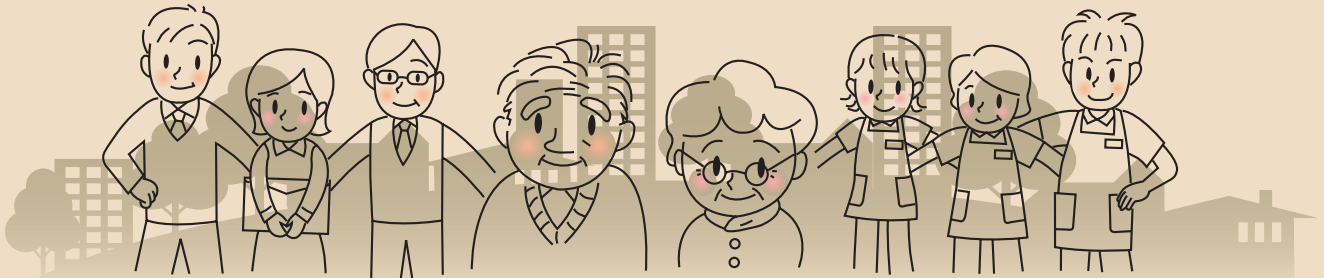




くらしのほっと通信

周囲の「気づき」が高齢者を悪質商法から守ります

高齢者は悪質商法の被害に遭っていても「だまされたことに気づきにくい」うえ、「誰にも相談しない」場合があるため、被害を拡大させているケースがたくさんあります。センターには契約当事者からだけでなく、家族のほかにも、地域包括支援センターなど介護関係者、近隣、民生委員からも相談が寄せられます。気づきの効果について紹介します。



1. 早期発見により迅速解決…

地域包括支援センターからの相談

要支援の一人暮らしの高齢者が、短期間に訪問販売で活水器、浄水器を3回に分け、100万円の契約をした。「やめたい」と業者に言っても「解約はできない」と言われ、契約書に名前を書かされた。契約するたびに業者に銀行まで連れて行かれ、代金を支払った。どうしたらよいか。

(契約者：80歳代 女性・無職)

契約1	10月1日	活水器	1台	35万円
契約2	10月2日	浄水器	2台	30万円
契約3	10月7日	浄水器	1台	35万円

ケア・マネージャーから連絡を受けた地域包括支援センターから相談が入りました。地域包括支援センターから契約書をファックスで送ってもらい、契約者とは最初の契約から14日目に話ができました。契約1、2はクーリング・オフ期間の8日間を過ぎていましたが、契約書のクーリング・オフの告知に不備があったので、契約1、2、3ともクーリング・オフすることにしました。センターから業者に伝えたところ、業者がクーリング・オフに応じ、3契約とも無条件解約となりました。支払った代金全額が返金されました。

ポイント 法定記載事項の不備は契約書交付にならず、8日間を経過してもクーリング・オフできます

2. 隣人の気づきが全面解決へ…

隣人が付添って相談

2日前、ポストに入っていたエアコン掃除のチラシを見て依頼した。掃除後業者が勝手に家の中を点検し、壁のしみを見て「漏水しているかもしれない」と屋根、トイレ、風呂の工事を勧誘した。以前、床が濡れたことがあったので契約した。業者と銀行へ行き、代金の一部200万円を支払った。解約したい。

(契約者：70歳代 女性・自営業)

契約1	エアコンクリーニング	7千円(支払済)
契約2	屋根の防水工事	200万円(支払済)
契約3	トイレ取替工事	80万円(未払い)
契約4	風呂取替工事	220万円(未払い)

普段昼間は外出している契約者が自宅にいるのを、隣人が不思議に思ったのがきっかけでした。隣人がセンターに相談して、その後契約者と一緒に来所しました。

契約者は自分で業者を呼んでいますが、契約2~4は訪問した業者に新たに勧誘され契約をしているので、訪問販売に該当します。契約日から3日目でしたので、クーリング・オフするよう助言しました。代金200万円を支払っていたので、センターから業者へ返金するよう伝え、後日返金を確認しました。

ポイント 自分で業者を呼んでも、呼んだ目的と異なる商品を勧誘されて契約した場合は訪問販売に該当し、8日間以内ならクーリング・オフできます

相談

月
金

052-222-9671
052-222-9674
052-223-3160

消費生活相談

架空請求ホットダイヤル

サラ金・多重債務特別相談

土
日

土・日テレフォン相談

052-222-9690

3. 契約者が入院した…

民生委員からの相談

担当している高齢者が高額な布団を購入して、頭金1万円を支払ったのみで入院した。訪問販売業者が集金に来ているが、契約者は脳の病気で回復の見込みは不明。20数年来音信不通だった家族は「係わりたくない」と話している。

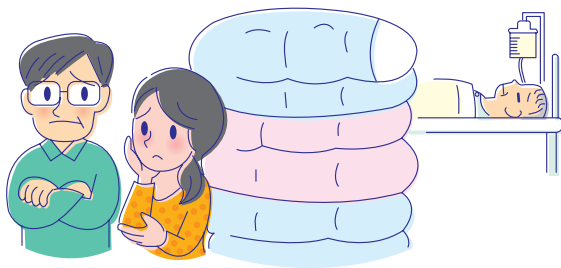
契約者は、半年前にも同じ業者から高額な布団を購入している。どうしたらよいか。

(契約者：70歳代 男性・無職)

契約1	半年前	布団	60万円
契約2	1ヶ月半前	布団	12万円
(内11万円未払い)			

短期間に同じ業者から2つの契約をしており、悪質商法の被害に遭っている恐れがあります。しかし契約者が入院中で契約当時の事情を確認できないため、契約者の回復を待って対応を検討することになると伝えました。

参考まで 判断能力が不十分な場合、成年後見制度を利用することによって、被害の未然防止や早期の被害回復をすることができます。



「気づき」のポイント

楽しそうに
出かける
回数が増えた

様子がおかしい

業者が
ひんぱんに
出入り
している

最近お金に
困るような
様子がある



訪問や
電話に
おびえている

など…

見慣れない
段ボール箱や
新しい商品
がある

訪問したら

まとまった量の
健康食品、
未使用の
医療用具が
必要以上にある



かかってきた
電話を上手に
切れずに
困っている

など…

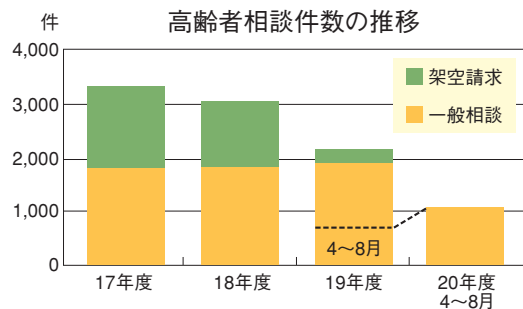


- ・本人に確認してみる
- ・センターに相談する

高齢者相談が急増しています!

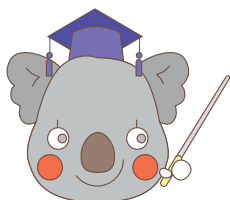
平成19年度の高齢者(65歳以上)の相談件数は2,113件で、前年度に比べ29.8%の減少となっています。

しかし架空請求を除く相談(一般相談)は1,927件で、前年度に比べ5.7%の増加となりました。また今年度に入り8月末の一般相談は1,089件で、昨年度同月末に比べ41.4%増となっています。



こむずかしい用語解説

過量販売 次々販売



高齢者に多い悪質商法の被害に「過量販売」「次々販売」があります。

過量販売…日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える量を、ある業者が1回で契約させること

次々販売…1人の消費者に対して、同じ業者や別の業者が商品等を次々と契約させること

訪問販売で契約した場合、クーリング・オフ期間が8日間しかないため、被害回復が困難な場合があります。しかし、平成20年6月11日に「特定商取引法・割賦販売法」が改正され、**過量販売取消権**が導入されることになりました。「過量販売」であることが認められれば、契約後1年間はクーリング・オフと同じ条件で契約解除できます。この改正は平成21年12月ごろまでに施行される予定です。

身近な **トラブル** 事例

事例1 通信販売で購入した傘をさしたら、粉が落ちる…

介護用に中国製の大きな晴雨兼用日傘を通信販売で購入した。UVカットのシルバーコーティングの粉が落ちるので、メーカーと交渉して交換してもらった。交換してもらった傘からも粉が落ちてきた、人体に害はないか心配。

傘のコーティング面を双眼実体顕微鏡で検鏡したところ、表面に損傷やコート剤の剥離は確認できませんでした【写真1】。そこで、本市研究機関で素材の蛍光X線分析をしました。

検出元素 C,O,Al,Ti,Si,Cl,Na,Fe,S,K,Ca,Br,P,Ni

- ・ヒトへの有害性が指摘されているCd(カドミウム)、Pb(鉛)などは認められませんでした。
- ・Al(アルミニウム)が多く検出されているため、シルバーコーティングの原料にAlを含む物が使用されていると推定されます。なお、Al製品がアルツハイマー病の原因になると疑われた時期もありましたが、現在では因果関係は否定されています。

★相談者には、人体に有害な元素は検出されなかったと説明しました。中国製の鍋やおもちゃから鉛が検出された事件が続いた時期で、不安に思っただけの相談でした。



【写真1】

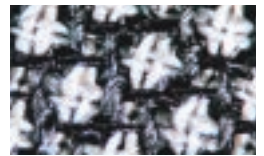
事例2 クリーニングに出した背広に孔が開いていた

4ヶ月程前に背広をクリーニングに出した。先日着ようとしたら、背中部分に3~4箇所の孔が開いていた。店に問い合わせたら「虫食い」と言われたが、アイロンの当て方のミスではないか。背広は数年前に購入し、クローゼットで保管している。

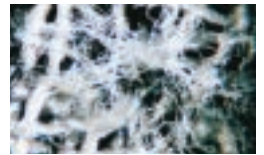
双眼実体顕微鏡で正常部【写真2】と孔の開いた部分を検鏡しました。相談品は黒い糸と白い糸の織物で、孔の開いている部分は、糸が切断されていました【写真3】。また、孔が開いていない部分でも糸の損傷が見られました。

さらに、生物顕微鏡で孔の開いた部分の糸の先端を検鏡しました。黒い糸【写真4】、白い糸【写真5】ともに材質はウールで、どちらにも昆虫類による食害特有の匙(さじ)状の食害痕が認められました。

★相談者には、背広の孔はアイロンミスではなく、クリーニング店での保管が1週間と短いため、家庭での保管中に食害が起こったと思われると説明しました。クリーニングに出す前後にはチェックして、保管にも注意が必要です(事例3対策参照)。



【写真2】



【写真3】



【写真4】



【写真5】

事例3 衣類の虫

家の中で、衣類の上に虫がいた。衣類の害虫なのか知りたい。

双眼実体顕微鏡で検鏡すると、体長約4.5mm、紡錘形で体色は黒く光沢があり【写真6】、脚部は赤褐色、その形態的特徴からヒメカツオブシムシの成虫と判明しました。

年1回発生し幼虫【写真7】で越冬し、翌春に蛹(さなぎ)になり、その後約1~2週間で成虫になります。成虫は春ごろ野外にも出没し、マーガレットの花などに集まり、花粉などを食べます。寿命は1ヶ月内外とされています。類似種のヒメマルカツオブシムシ(体長約2.5mm)とともに衣類を食べる代表的な害虫で、**幼虫が毛織物や動物質の食品を食害します。**

★相談者には、衣類の害虫であることと、食害対策を助言しました。

対策

- ・幼虫は化学繊維でも、汚れている部分を食害する場合がありますので、汚れを取って収納する
- ・屋内で産卵・生育するので、防虫剤等と一緒に密封して被害を予防する



【写真6】



【写真7】



お知らせ



受講料
無料

情報プラザミニ講座受講者募集

民間賃貸住宅の退去前に 知っておきたい敷金・修繕費の知識

「民間賃貸住宅退去時に高額修繕費を請求された」という相談が多く寄せられます。安心して退去するために、退去前に押さえておきたいポイントを、国土交通省の「原状回復ガイドライン」を中心に、クイズを交えて解説します。

- 日時** 1回講座 午前11時～正午
11月19日(水)、22日(土)、25日(火)、27日(木)
(4回とも同じ内容です)
- 開催場所** 名古屋市消費生活センター ぐらしの情報プラザ
伏見ライフプラザ11階
- 募集人数** 各回10名
- 申込方法** 11月13日(木)午前10時より受付開始(先着順)
名古屋市消費生活センター ぐらしの情報プラザ
☎222-9677 まで、電話でお申し込みください。



消費生活講座受講者募集

受講料
無料

各講座 全4回 午前10時～正午

講座名	日程
講座1 「大そうじ前の耳寄り情報」	11月11日(火)・11月18日(火) 11月25日(火)・12月 2日(火)
講座2 「安心・安全な暮らしとCOP10」	11月13日(木)・11月20日(木) 11月27日(木)・12月 4日(木)

- 開催場所** 名古屋市消費生活センター 第1研修室 伏見ライフプラザ12階
- 募集人数** 講座1 講座2 とも 各100名(応募多数の場合は抽選)
- 応募方法** 「往復はがき」に ①住所 ②氏名(ふりがな) ③電話番号 ④希望の講座名を明記のうえ、11月4日(火)までに下記の担当係へ(必着)

ウェブサイトからも応募できます。
<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/kouza/index.htm>

申込先 〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23-13 伏見ライフプラザ11階
名古屋市消費生活センター 消費生活講座 係

*受講者募集についてのお問い合わせは ☎222-9679 まで

サラ金・多重債務特別相談 ご利用ください!

さいむぜろ
専用 ☎ 223-3160

受付 月曜日～金曜日
(祝日・年末年始を除く)
午前9時～午後4時15分

平成19年10月9日スタート以降、2,084人の方が利用されました(8月末現在)。多重債務で悩んでいる方、一度ご相談下さい。

- ・弁護士・司法書士の無料相談(面談)を受けられます(予約制)。
- ・面談には相談員が同席します。



利用のご案内

相談室

受付時間 月～金曜日 9:00～16:15 (祝日・年末年始を除く)
TEL 052-222-9671 消費生活相談
TEL 052-222-9674 架空請求ホットダイヤル
TEL 052-223-3160 サラ金・多重債務特別相談

受付時間 土・日曜日 9:00～16:15 (祝日・年末年始を除く)
TEL 052-222-9690 土・日テレフォン相談
※架空請求、多重債務の相談もこちらの番号で受け付けています。
※土・日曜日は電話相談のみで、来所相談は行っていません。

ぐらしの情報プラザ

開館時間 月～土曜日 9:00～17:00 (祝日・年末年始を除く)
TEL 052-222-9677

※ぐらしに役立つ幅広い情報を提供しています。

名古屋市消費生活センター

〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ11階
TEL (052) 222-9679 FAX (052) 222-9678

パソコン用 <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp>
携帯電話用 <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/m>



名古屋城本丸御殿復元プロジェクト
2010年は、名古屋開府400年です。NC400



●本誌の内容の無断転載と利用をお断り致します。
●このパンフレットは、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。