悪質商法・契約のトラブル

消費生活センターに早めの相談を

国民生活センターや消費生活センターなどに寄せられる消費者相談のなかで、近年多くなっているのが、契約・取引をめぐるトラブルです。私たちは日常生活の中で、商品を買ったりサービスを利用したりするときにその対価を支払うという取引・契約をおこなっていますが、その販売方法や契約・解約をめぐる相談件数は、全国で約49万件（2001年）にものぼります。

なかでも最近増えてきているのが、高齢者の消費者トラブルです。高齢者の消費者トラブルには、①訪問販売で勧誘時や購入時に多くの問題があること、②契約購入金額が高額であること、③高齢で記憶力や判断力が衰え、トラブルを自分で解決できないといった特徴があります。狙われやすいのは、一人暮らしの高齢者。悪質業者は親切そうなふりで近づき、ふとん類や着物類、屋根工事、増改築工事、床下換気扇、紳士録といった高価な商品を売りつけてきます。また一つの商品を購入すると、悪質業者は次々と別の商品を売りつけ、高齢者は一つひとつの契約の意味を理解しないまま、商品を買わされてしまうのです。

高齢者の消費者トラブルは、本人が自分で気付いたり、自分で解決したりすることがとても難しいものです。実際、消費生活センターなどに相談してくるのは、高齢者本人でなく、家族の方がほとんど。高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、家族など周囲の人たちが注意して見守ることが必要です。またそうした消費者トラブルに気付いたら、早めに消費生活センターか役場企画商工課に相談をしてください。クーリング・オフ制度や消費者契約法などを活用したりして、トラブルの解決を図ります。

クーリング・オフと消費者契約法

●クーリング・オフ

訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引（マルチ商法）、継続的役務提供契約、業務提供誘引販売（内職・モニター商法）による契約（指定商品・指定役務）が対象。契約書面を受け取って８日以内（マルチ商法、内職・モニター商法の場合は20日以内）であれば、理由を告げることなく、解約ができるという制度です。クーリング・オフは行使期間内に、必ず書面で通知することが必要です。

●消費者契約法による取消

消費者と事業者との契約すべてが適用の対象になります。取消権が行使できるのは、消費者契約法が規定する「重要事項についての不実の告知」「断定的判断の提供」「不利益事実の不告知」「不退去による困惑」「退去妨害」などの不当な勧誘行為により消費者が誤認、困惑した場合に限られます。行使期間は誤認に気付いたとき、または困惑から脱したときから６カ月までの間です。（最長契約したときから５年間）。取消権を行使するときには、契約締結の時のやりとりを具体的に思い出す必要があります。

消費者問題に関する関連サイト

- ●内閣府「消費者の窓」　http://www.consumer.go.jp
- ●国民生活センター　http://www.kokusen.go.jp

消費生活に関する相談は

- ●鹿児島県消費生活センター　☎０９９－２２４－０９９９
- ●役場企画商工課商工観光係　☎５７－１１１１（内線278）