

かいじ号



No.77

悪質業者が高齢者をねらっています!

高齢者の消費者トラブルを防ぐために

山梨県県民生活センターには、契約当事者が60歳以上の消費生活相談が、平成18年4月～8月の5ヶ月間で、799件寄せられ、全体の23.7%を占めています。

高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、高齢者自身やその家族が消費者問題に関する意識を高めるとともに、まわりの方(近所の方、民生委員、ヘルパーの方など)が、高齢者の様子を気にかけて、変化に気づいたら相談機関(市町村担当課・県民生活センター)につないでいただくことが重要となります。



高齢者をねらう主な悪質商法の手口

架空請求のハガキ

最近、高齢者にも架空請求のハガキが送られてきます。

何の料金が未納なのかを曖昧にした「消費料金未納」といった表現を使い、民事訴訟が起こされているという内容で不安をあおっておいて、訴訟の取り下げの相談には応じると書いて送りつけ、連絡をしてきた人から、弁護士費用の名目でお金をだまし取るケースが多くなっています。→ 架空請求のハガキは一切連絡せず無視

催眠商法(SF商法)

景品の無料引換券を配ったり、新商品説明会などと言って、閉め切った会場へ誘い出し、その場で次々に日用品を無料で配り、消費者を興奮状態(一種の催眠状態)にして、最後に高額な商品を「今買わなければ損」と錯覚させて契約させます。

*勧誘する商品・サービス … 羽毛布団、健康布団、磁気マットレス、健康食品、電気治療器など

悪質な訪問販売	主な勧誘の手口		勧誘する商品・サービス
	装う点検や機関	告げる虚偽の内容	
点検商法 無料の点検やクリーニングなどを装って家に上がり込み、虚偽の調査結果を告げて不安をあおって勧誘します。	水道水の検査	水が汚れていて体に悪い	浄水器、活水器
	布団のクリーニング	布団にダニがいる	布団類
	床下の点検	床下に白アリがいる 床下が湿っている	白アリ駆除、床下換気扇
	家屋の耐震診断	地震が来たら家が倒れる	住宅リフォーム工事
かたり商法 公的機関などをかたって信用させ、虚偽の内容を告げて勧誘します。 ※公的機関が訪問販売をすることはありません。	消防署、市町村	有効期限が切れている	火災警報器、消火器
	水道局、保健所	水が汚れていて体に悪い	浄水器、活水器
	郵便局	表札取付けの指導が出ている	表札、郵便ポスト
	大手電話会社	現在の電話機が使えなくなる	電話機・FAXのリース

高齢者の消費者トラブルの特徴

- 悪質業者は巧妙に優しい言葉で近づき、一人暮らしの高齢者の話し相手になってくれるので、親しくなった販売員を慕って契約するケースもあります。
- 悪質商法の新たな手口などに関する情報量が乏しく、疑うことを知らない高齢者は、まさか自分がだまされているとは思わないこともあります。
- だまされた方が悪いと自分を責めたり、迷惑をかけないように家族に相談しないこともあります。

★だまされていることに気づきにくく、だまされても誰にも相談しない傾向があります。ご家族やまわりの方が、日ごろから高齢者の様子を気にかけて、地域全体で高齢者を見守っていくことが必要になります。

高齢者自身が消費者トラブルを未然に防ぐために

- 「無料」などの勧誘の甘い文句を安易に信じて、家に上げない、また、ついて行かない
- 必要のない時は、曖昧な返事はせず、ハッキリと断る
- 契約はその場で決めずに、必ず家族などまわりの人と相談する
- 消費生活に関する知識・情報を身につけるように心掛ける



内閣府の取り組み ▶▶▶ メールマガジン「見守り新鮮情報」

全国の消費生活センターなどが収集した新たな悪質商法の情報を、パソコンや携帯電話に配信する仕組みが始まっています。登録は、内閣府「消費者の窓」<http://www.consumer.go.jp/> から

ノロウイルスによる食中毒に注意しましょう!



「ノロウイルス」って?

ノロウイルスは、小さい球形のウイルスで、人以外の生物や食品内では増殖せず、人の腸内で増殖して病気を引き起こします。

細菌による食中毒は、梅雨時期から初秋までがピークとなっていますが、ノロウイルスによる食中毒はこれから多発する時期になります。

本県でも、今年は1月から4月までに病院、飲食店、学校などで5件発生し、合計737名もの患者が報告されています。

ノロウイルスはどうやって感染するのですか?

原因食材としては、生力キなどの二枚貝が感染源となることが多いのですが、次のような感染経路があると考えられています。

- ① 汚染されていた貝類を、生あるいは十分に加熱調理しないで食べた場合
- ② 食品取扱者(食品の製造等に従事する者、飲食店における調理従事者、家庭で調理を行う者などが含まれます。)が感染しており、その者を介して汚染した食品を食べた場合
- ③ 患者の便や吐物から二次感染した場合
また、家庭や共同生活施設などヒト同士の接触する機会が多いところでヒトからヒトへ直接感染するケースもあります。

ノロウイルスに感染するとどんな症状になるのですか?

感染から発症までは1~2日で、主症状は吐き気、おう吐、腹痛、下痢であり、発熱は軽度です。一般的に症状は軽いことが多く、ほとんどの場合2~3日で回復しますが、高齢者や幼児など抵抗力の弱い方では重症になることもあります。

初期症状は、風邪と間違えやすいので注意が必要です。感染が疑われたら医師の診断を受けましょう。

なお、便には2週間程度ウイルスが排泄されますので、感染者は手洗いや調理の際には十分な洗浄消毒が必要です。

食の安全・安心を語る会 参加者募集!

安全な食品の確保、安心できる食生活の実現のため、「食品に残留する農薬等とポジティブリスト制度(基準が設定されていない農薬等が、一定量を超えて残留する食品の販売等を原則禁止する制度)」をテーマとした講演や情報提供、意見交換を行います。

日	時	平成18年11月15日(水) 午後1時30分~4時30分(受付午後1時~)	
会	場	山梨県立文学館 研修室(甲府市貢川1丁目5-35)	
定	員	120名(参加費:無料)	
応	募	方法	お住まいの市町村名とお名前を事前に電話でご連絡ください。
応	募	問い合わせ先	食の安全・食育推進室 TEL 055-223-1588

予防するためには？

ノロウイルスは十分に加熱すれば死滅します。また、手指や調理器具を介して人へ感染する場合がありますので、手洗いの励行や調理器具の洗浄消毒が重要です。

これは、他の細菌性食中毒についても有効な予防策です。

- 1** 手指や調理器具は、十分に洗浄消毒しましょう。
トイレやおむつ交換の後や調理の前や貝類に触ったときは、必ず手をしっかり洗浄する。
まな板、包丁、ふきんなどを使用した後は、洗剤でよく洗い流水で洗い流す。
包丁は柄の部分までしっかり洗う。
さらに熱湯をかけるなど十分に消毒する。
- 2** 調理に従事する者又はその家族が体調を崩しているときは、調理に従事しない。
人から人への感染を避けるため、調理する際にはマスクや使い捨ての手袋の使用が望ましい。
- 3** カキなどの二枚貝の生食はできるだけ避ける。
中心部まで火が通るよう十分に加熱する。
(85℃1分以上。但し、貝の大きさにより必要な加熱時間は変化します。)
生で食べる野菜などと、貝類が触れないよう取り扱いに注意する。
(水ハネでも汚染することがある)。
野菜などは十分に洗浄すること。
- 4** 患者の便や吐物の処理に注意する。
患者の便や吐物には、直接触れない。(ゴム手袋等を使用)
触れた場合には、十分に手指の洗浄・消毒をすること。
汚染された衣類などは他のものと分けて洗濯し、煮沸または薬剤消毒し天日乾燥する。
- 5** 入浴による二次感染に注意する。
下痢をしてる人はシャワーのみにするか、一番最後に入浴する。
患者と乳幼児の混浴は危険なので控える。
タオルの共用は避け、風呂のお湯も毎日交換する。
※感染が疑われた場合は、医師にご相談下さい。



正しい手洗いの励行



● 洗い残しのない手洗いを! ●

- ① 水で手を濡らし、石鹸をつけよく泡立てます。
- ② 指、腕をていねいにもみ洗います。
特に、掌と甲、指の間、親指、指先、手首をよく洗います。
- ③ 石鹸をよく洗い流します。
- ④ よく水洗いをします。
- ⑤ 清潔なタオルやペーパータオルで手を拭きます

消費者トラブルの解決に役立つ「クーリング・オフ制度」

訪問販売や電話勧誘販売などの特定の販売取引では、一定期間内であれば、考え直して「必要がない」と思ったときに、無条件で申込みの撤回や契約の解除ができるクーリング・オフ制度があります。

クーリング・オフのできる販売方法と期間

- 訪問販売及び電話勧誘販売の場合には、クーリング・オフが適用できない商品・サービスがありますので、ご注意ください。
※乗用自動車は適用外、自ら使用・消費した消耗品にも適用にならないものがあります。
- 特定継続的役務提供とは、長期に継続的にサービスを提供する取引形態のことで、このうち、エステティックサロン・語学教室・家庭教師・学習塾・パソコン教室・結婚相手紹介サービスの6業種は、契約総額が5万円を超え、かつ、契約期間が2ヶ月を超える場合(エステティックサロンは1ヶ月を超える場合)にクーリング・オフの対象となります。
- 業務提供誘引販売取引(内職商法・モニター商法)には、仕事(内職やモニターとしての業務)を提供するので収入が得られると勧誘して、その業務に必要なものとして、商品の購入や保証料・登録料の名目の金銭負担をさせる取引形態が該当します。

販売方法	期間
訪問販売 電話勧誘販売 (3千円未満の現金取引を除く)	8日間
連鎖販売取引 (マルチ商法)	20日間
特定継続的役務提供	8日間
業務提供誘引販売取引	20日間

※期間には、法定の契約書面を受け取った日を含めます。

クーリング・オフの手続き

- クーリング・オフは、販売会社宛に書面(ハガキが一般的)により簡易書留などで、証拠が残るように通知してください。
その際、郵送するハガキの両面をコピーし、簡易書留などの控えとともに保管しておいてください。
- クレジット契約をしている場合は、同時にクレジット会社宛にも同様な書面を郵送してください。
- 定められた期間内に書面で郵送すれば、期間内に事業者が届かなくても有効です。

◆◆◆◆ クーリング・オフ通知(ハガキ)の記載例 ◆◆◆◆

<p>〒□□□□□□□□</p> <p>株式会社 ○ 県 ○ 代表者 ○ 市 ○ 町 ○ 市 ○ 番地 ○ 番地 ○</p> <p>〒□□□□□□□□</p>	<p style="text-align: center;">契約解除通知書</p> <p>契約年月日 平成〇〇年〇月〇日 商品名 〇〇〇〇 契約金額 〇〇〇〇〇円 販売会社 株式会社□□ 〇〇営業所 担当者 〇〇氏</p> <p>上記日付の契約を解除します。 なお、支払済みの〇〇〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。 平成〇〇年〇月〇日 山梨県〇〇市〇〇町〇〇〇番地 山梨 太郎</p>
---	--

クーリング・オフの効果

- 契約は無条件で解約になり、違約金などは必要ありません。
- 支払い済みのお金があれば、返金してもらえます。
- 受け取っている商品は、返品する必要がありますが、送料は事業者負担になります。
- 設置済みの商品や施工済みの工事は、原状回復を無料で請求できます。



あきらめずにご相談ください

- 自分から店に行った場合には、クーリング・オフの適用はありませんが、電話で販売目的を隠して呼び出されて行った場合などは、訪問販売に該当し、クーリング・オフの対象となります。
- 通信販売は、クーリング・オフはできませんが、独自に返品制度を設けている事業者もいますので、ご確認ください。
- クーリング・オフ期間が過ぎてしまったと思っても、契約書に法定事項の記載もれがあるとき、契約書自体を受け取っていないとき、クーリング・オフの妨害があったときなど、クーリング・オフができる場合もありますので、県民生活センターへ早めにご相談ください。<消費生活相談専用電話 055-235-8455>

● 契約は、十分に検討して、慎重に行いましょう！ ●