

場所／時間 ; 9時30分 南街老人福祉館に集合

参加者名簿 ; 次第(本日の流れ確認)当日の配布資料

講師 東大和市消費者生活センター 桑原 薫様

役割

司会 (XX さん)

受付 (XX さん、XX さん)(配布資料)

カメラマン (XX) 終わりの挨拶(XX さん)

参加者の詳細は以下になります。

性別 男性 1人 女性 8人 合計 9人

配布資料 「消費者被害を防ぐために②」

「第2層協議体「N・S・C ぽつぽつ隊」とは？」

「訪問販売お断りシール」

「消費者ホットラインシール・バッジ」

「地域交流の場ぽつぽつ 11月25日の案内チラシ」

「アンケート」

実際の状況を報告致します。

全体の様子



今回のテーマが「消費者トラブルを防ぐために②」です。

前回同様、ひがしやまと市出前講座『多摩湖塾』に申し込みをしての実施になります。

今日が初めての参加の方・前回参加出来なかった方の為に、前回のおさらいも実施しました。

講師の桑原さんの資料にて進めていきます。

消費者の味方「特定商取引法」を学ぶ。

今回は黒板を使用しました。学生の頃に戻った様な感じがしますね。最初に『詐欺・悪徳商法』の種類内容・対処法をエピソードを交えて説明頂きました。身近に感じる内容であり、参加者の皆さん真剣な表情をされていました。

講師より『心配だなあと思ったら **188** へ電話下さい』と呼びかけがありました。

消費者ホットライン 188 は年末年始を除いて「日曜日 土曜日 祭日」でも毎日相談窓口につながります。時間は相談窓口により異なります。と安心できる説明を受けました。



特定商取引法 事業者による違法・悪質な勧誘行為等を防止し、消費者の利益を守ることを目的とする法律。訪問販売や通信販売などの消費者トラブルを生じやすい取引累計を対象に、事業者が守るべきルールと、クーリングオフなどの消費者を守るルールを定めています。



1. 訪問販売：販売業者が営業所以外の場所で契約を締結して行う商品サービスの提供。

例…セールスマンが自宅に訪問する。喫茶店や路上での販売など。

ここで確認する事(訪問販売をするとき告げなければならない事)は

- ① 事業者の名前(名称)
- ② 契約締結について勧誘する目的であること
- ③ 販売しようとする商品・権利・役務の種類

消費者が契約締結の意思がない時は勧誘を禁止になる。

クーリング・オフ期間は8日間。

2. 通信販売：事業者が新聞・雑誌・テレビ・ラジオ・インターネット等で広告し、通信手段で申し込みを受ける取引。

インターネットで購入する場合の注意点

① 「特定商取引法による表示」が表記されているか確認する。

② 購入手続きの最終画面に記載しなければならない項目

1 分量 2 価格 3 代金の支払い時期 4 商品の引き渡し時期 5 申し込み期間に関する定め
6 契約の申込みの撤回または解除に関する事項

以上の項目を確認してから「申し込み確定」をする。

※通信販売にクーリング・オフ制度はありません。

3. 電話勧誘販売：事業者が消費者に電話をかけ、契約をさせる。

事業者は勧誘に以下の事を告げなければならない。

① 事業者の氏名(名称)

② 勧誘を行う者の氏名

③ 販売しようとする商品(権利・役務)

④ 契約の締結について勧誘する目的であること。

契約をした場合は遅延なく契約書を渡さなければならない。

クーリング・オフ期間は契約書を受け取ってから 8 日間。



4. 連鎖販売取引：個人を販売員として勧誘し、更にその個人に次の販売員の勧誘をさせる。

販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務の取引。

クーリング・オフ期間は 20 日。

5. 特定継続的役務提供：長期間にわたり高額なサービスを継続的に提供する取引。

具体的には、以下の 7 つのサービスが対象になります。

- ・エステティック
- ・美容医療
- ・語学教室
- ・家庭教室
- ・学習塾
- ・パソコン教室
- ・結婚相手紹介サービス

契約金の総額が 5 万円を超えると対象になる。

クーリング・オフ期間は 8 日。

クーリング・オフ期間を過ぎても損害賠償金額を支払って中途解約できる。



6. 業務提供誘引販売：事業者が仕事をあっせんし、自宅で簡単に収入が得られると勧誘する。

あっせんする仕事に必要があるとして商品やサービスを購入させる商法。

クーリング・オフ期間は 20 日。

7. 訪問購入：事業者が店舗以外の場所で契約を締結して行う物品の購入。

クーリング・オフ期間は 20 日。

クーリング・オフ制度：消費者が申し込みや契約の締結をした場合でも冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば無条件申し込みの撤回や、契約解除をすることが出来る制度。

クーリング・オフはがきの記載例

<販売会社宛て>

通 知 書

次の契約を解除します。

契約年月日 ○○年○月○日

商品名 ○○○○○○

契約金額 ○○○○○○○円

販売会社 株式会社○○○ □□営業所

担当者 ○○○○氏

支払いずみの
代金がある場合

支払った代金○○○円を速やかに返金し、
商品を引き取ってください。

返品費用は
販売会社の
負担です

○○年○月○日

○○県○○市○○町・・・

氏名 ○○○○

訪問購入で物品
を引き渡した
ときは「引き渡し
ずみの○○を返
還してください」
とします

<クレジット会社宛て>

通 知 書

次の契約を解除します。

契約年月日 ○○年○月○日

商品名 ○○○○○○

契約金額 ○○○○○○○円

販売会社 株式会社○○○ □□営業所

担当者 ○○○○氏

クレジット会社 △△株式会社

○○年○月○日

○○県○○市○○町・・・

氏名 ○○○○

クレジットカードで支払ったり、個別クレジット契約*5をしたりしている場合は、必ず同時にクレジット会社にも通知します

消費生活センターより、お土産頂きました。



消費者ホットラインのシールとバッジです。電話や玄関にシールを貼るように教えて頂きました。バッジは早速バッグにつけていました。お土産があると嬉しい気持ちになりますね。

参加者みんなで後片付けしました。団結力も高まってきました。



次回も参加したいですとの声も多く頂きました。次回も楽しみです。

アンケートの結果集計

◎次回の終活について聞きたい内容を教えてください。

エンディングノートの書き方について：1名 相続について：0名

生前整理について：1名 お墓や葬儀について：3名 遺品整理について：0名

その他：0名

◎自由懇談の時間

満足：5名 普通：2名 やや不満：0名 不満：0名

◎今回の企画で感想や印象に残ったことがありましたらご記入下さい。

- ・初めて参加させて頂きました。とても役に立ちました。
- 「188」とか知らなかったので、これから困り事とかあった時、相談にのって頂きたいと思いました。大変ありがとうございました。
- ・有益かつ具体的なお話で、とても役に立ちました。有難うございます。
- ・何かトラブルがあったら「188」というのはメンタル的にも助かります。
- こういう企画をたてて頂いたことに感謝します。
- ・クーリング・オフ制度の事を、ぼんやりした知識でしたが、良く理解できて良かった。

今回の「消費者トラブルを防ぐために」をテーマで実施しました。参加者からの質問が多く住民の方の関心度は高かったように感じます。

今後も地域交流の場ぽつぽつでの交流会が盛んになることを目指していきます。