

令和 4 年 11 月 14 日

関係各位

公益社団法人日本訪問販売協会
(法人印省略)

『第 137 回消費者相談担当者講習会 (オンライン)』開催のご案内

標記講習会は、ダイレクトセリング企業における適切な相談体制の確立を目指し、消費者問題委員会の企画により開催しています。テーマ・講師は別紙の通りです。本講習会は、オンライン (Zoom ウェビナー) による開催となります。ご参加お待ちしております。

記

【日 時】 令和 4 年 12 月 22 日 (木) 13:00~16:00

【受講方法】 オンライン (Zoom ウェビナー)

※事前に URL をメール連絡し、配布資料を郵送いたします。

【定 員】 100 名

【申込方法】 以下の申込票により 12 月 8 日 (木) までに FAX 等でお申込みください。

【参加費】 会員：3,000 円/1 名様・会員外：6,000 円/1 名様

※申込票を受理後、申込連絡者の方宛に請求書を送付しますので指定口座 (請求書に記載) に 12 月 15 日 (木) までにお振込みください。

【ご 注 意】 録音・録画、資料の 2 次利用はご遠慮ください。資料郵送後のキャンセルはご容赦ください。

【ご連絡先】 (公社) 日本訪問販売協会 事務局

Tel. 03 (3357) 6531

Fax. 03 (3357) 6585

第 137 回消費者相談担当者講習会 申込票

(令和 4 年 月 日)

企業・団体名 (会員・会員外) ※該当する方に○を付してください。	申込連絡者氏名
〒 ご住所	部署等
	電話番号
メールアドレス	請求書の送付方法 ※希望する方に○を付してください。 (郵送 ・ 電子メール)

参加者氏名	部署等	メールアドレス ※必ずご記入ください	参加費
			円
			円
			円
参加者合計	名	参加費合計	円

※上記のご住所以外に資料の送付を希望される方は、本欄に御名前と送付先をご記入ください。

※ご記入いただいた個人情報は本講習会の受付・連絡・運営に使用いたします。

第137回消費者相談担当者講習会

【開催日】令和4年12月22日(木) 13:00~16:00

【会場】(公社)日本訪問販売協会

【方法】オンライン

【テーマ及び講師】

13:10~ 高齢者等を巡る契約トラブルー事例から見える判断力不十分者契約の特徴ー(60分)

消費者庁客員研究官・消費生活相談員・公認心理師 岩田 美奈子 氏
国民生活センターの全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の「消費生活年報2022」によれば2021年度の総相談件数843,664件に占める訪問販売の件数は前年より1900件ほど多い77,877件(全体構成比9.2%)となった。これを契約当事者年代割合でみると訪販で最も多かったのは70才以上(39.6%)で、最も高い割合を示す訪問購入(55.7%)に次ぐ位置にある。政府統計によれば日本の高齢化率は28.8%に達し、2025年には高齢者の約5人に1人が認知症を発症すると推計されている。また、国民生活センターの報告では、認知症高齢者は判断能力が不十分な状態にあるために一般の高齢者よりもトラブルや被害に遭遇しやすく、また、その認識が低いために問題が潜在化しやすいこと、家族等がトラブルや被害に気づいたとしても、契約時点で判断能力が不十分であったことの証明ができないためにトラブルの解決が難航するケースがあること等が指摘されている。他方、訪問販売事業者のなかにはその手法を通じ長年にわたり生活者に寄り添い見守り活動を行う者が多数存在する。本講座では、判断力不足契約などの事例をもとに、そこにどのような特徴がみられ、事業者が注意すべき点はなにかを検討し、より良い消費者取引の在り方を考える機会とする。

(質疑応答)

14:10~

<休憩20分>

14:30~ 法令研究ー高齢者等を巡る契約トラブルー(90分)

講師 高芝法律事務所 弁護士 高芝 利仁 氏

1. 認知症の母の高額契約。診断書があれば、なしにできるか 事例3-2-1◎
耳と足の不自由な83歳の父と同居の母は、73歳で体は元気だが、ここ1年位認知症が進み、初対面の人にもはっきり分かる状態。今までも近所の店で、払えないような契約をしたりしていたが、昨日、訪販でも高価な健康器具を契約していたことが分かった。買ったものを押入れに隠していたので、分からなかった。消費者センターに相談したら、母の認知症の証明をしてもらうために、医師の診断書をもらうよう言われた。診断書があれば、契約はなしに出来るのか。

<検討事項>

- ・契約をなし(無効)にすることの立証責任は誰が負うか
- ・契約が無効となった場合どうなるか
- ・判断力がないという状態とは
- ・認知症の診断書の効果は
- ・本事例の適切な解決の在り方

2. 10万円以上の物品購入制限を受けた被補助人の健康食品計27万円購入 事例3-3-6◎
81歳独居の義母は、かねてから次々契約を重ね、昨年9月、家裁から、補助開始の審判を受けた。補助人の同意を得なければ出来ない行為として、「日用品の購入は除く」としたうえで、「新築、増築、改築、10万円以上の物品の購入」が掲げられている。以降、リフォームその他4件の契約を取消すことができた。ところが、今回、母が訪問販売で健康食品を合計27万円も分購入。商品の全てが見つからなかったこともあり、販社は、返品のない商品代金は返せないと言っている。しかし、10万円以上の物品の購入に当たるので、契約全体が取消せて当然だと思う。販社は、「1個の価格は10万円以下」とか、「健康食品は日用品」などと言って、返品分のみを返金すると言う。必死で探して、商品を見つけ、未返品分は残り4400円分と僅かであるが、納得できるような説明が欲しい。

<検討事項>

- ・成年被後見人・被保佐人・補助人とは
- ・錯誤とは
- ・本事例の適切な解決の在り方

3. どの程度で債務不履行解除ができるか

事例 3-4-2

消費者センターからの相談。市営アパートに住む、難病を患い目も不自由な 76 歳女性の相談を受けている。一人暮らしで、ヘルパーが通って世話をしている状況。昨年 9 月に、簡易シャワーの勧誘を受け、安くするからと言われて 3 万円で契約し、取り付けもらった。自宅の風呂には、ヘルパーの付き添いでたまに入る。ヘルパーが風呂場を掃除した際、取り付けしたシャワーの吸盤が外れて取れてしまった。業者に連絡したら販売元が修理に来てくれたが、その後、また外れたので、近所の電気屋に頼んで直してもらった。その後、また外れて嫌になり、契約の翌月(10 月)、販売代理店に引取るように求めた。販売代理店には、「クーリング・オフ期間が過ぎている」と断られたが、そこにシャワーがあるだけでストレスになると言って、持ち帰らせた。それから 4 カ月たって、当センターに相談してきた。ろくに使えもしなかったものを返したのだから、返金して欲しいとの言い分だった。センターが返金するよう交渉したところ、販売代理店は、「1 万円なら返しましょうか」と言っているが、相談者は納得しない。使ったのは 3 回位らしい。販売元の担当者にも話したが、販売代理店の判断次第とのこと。センターとしては、債務不履行で契約解除となると考えている。販売元側は、「この契約は成立しており、一方的に解除できる状態ではない。不具合を指摘され、3 回目に壁面にステンレスシールを貼る作業をしようとしていた矢先の解約申出だから、債務不履行解除には応じられない。消費者は販売代理店に商品を持ち帰らせているが、販売代理店としては、希望されて商品を預かった状態。消費者がもう少し待つべきだ。」と主張している。債務不履行解除はできないのか。

<検討事項>

- ・消費者側の使い方に問題があった？
- ・債務不履行の可能性と解除
- ・業者が商品を持ち帰ったことの評価
- ・合意解除が成立した？
- ・本事例の適切な解決の在り方

(質疑応答)

16:00 終了