

## 令和2年度川崎市消費生活モニター 第1回研修会報告

日時 令和2年12月18日(金) 午前10時00分～午後11時30分

会場 川崎市産業振興会館9階 第2研修室 出席者 8人

次第 1 開 会

2 あいさつ

3 講 演

テーマ 「悪質商法について 事例と対処法」

講 師 消費コンサルタント・消費生活相談員 宇野 しのぶ さん

4 閉 会

### 《 講演概要 》

「悪質商法について 事例と対処法」というテーマで、実際に相談を受けている消費コンサルタント・消費生活相談員の宇野さんから、高齢者のトラブルを中心に、最近の相談事例から、被害に遭わないための知識や注意点、クーリング・オフ制度について等、クイズを交えて分かりやすく説明していただきました。



講師の宇野さん

- 1 クイズ～誰でも騙される?～
- 2 契約の成立はいつ?
- 3 ～ご存じですか最近流行りの悪質商法～  
「契約のきりふだ(高齢者編)」(神奈川県消費生活課発行)より  
+最近の相談から
- 4 被害に遭ってしまったときの対処法  
特定商取引法によるクーリング・オフ制度
- 5 クーリング・オフクイズ
- 6 あきらめずに消費生活センターに相談しましょう
- 7 でも、～被害に遭わないのが一番です～  
断り方練習「興味がありません。お断りします。」



発行：神奈川県消費生活課

※URL等は文末を参照



★挙手でクイズに回答。「ここで間違えても大丈夫。覚えて帰ってくださいね」

★カレンダーを使用した、クーリング・オフ期間の説明。「この日が契約日だとしたら、クーリング・オフが可能なのは何日？」



「訪問購入業者には、一人で対応せず、家族や友人等二人以上で冷静に対応する」「注文した覚えが無い荷物が届いた時は、送付先の業者等が確認できるように写真を撮り、受取拒否をする」といった、事例に合わせた対処法も教えていただきました。質疑応答では、参加者が体験した困りごとに関する質問があり、消費者トラブルへの関心の高さが感じられました。

### 《 参加者のアンケートから 》（一部抜粋）

#### ●研修会の内容で一番印象に残ったことはなんですか。

- ・悪質業者への断り方を教えていただいて、大変ためになりました。
- ・クーリング・オフについての内容がよく理解できました。
- ・最近の身近なトラブルの事例が大変参考になりました。
- ・口頭でも契約が成立するという事に驚きました。



#### ●研修会で得た知識を今後どのように活かしていきたいですか。

- ・自分自身や家族はもちろん、近所の人やサークル活動などで話題にしていきたいと思います。
- ・他の人から相談を受けたとき、アドバイスしたいです。
- ・断り方練習をした「興味がありません。お断りします」を活かしたいと思います。
- ・悪質商法に遭わないように気を付けようと思いました。

### 《 まとめ 》

例年はグループワーク等、活発に意見交換をしあう参加型の活動を行っていますが、今年度は新型コロナウイルス感染拡大予防の観点から、講義型の研修会となりました。消費生活問題に関心が高いこともあり、皆さん熱心に聴講されていました。研修会で学んだことを、ご家族や周囲の方々と情報共有し、日々の消費生活に活かしていただければと思います。被害に遭わないことが一番ですが、万が一被害に遭ってしまったら、一人で悩まず、消費者行政センターへご相談ください。

※今回研修会で使用した「契約のきりふだ（高齢者編）」（神奈川県消費生活課発行）の内容は、下記 URL から確認する事ができます。

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/cnt/f535323/p1118281.html>