

# 「自分だけは大丈夫」と思っていないませんか？ ～自分や周りの人・財産を守る力を備えましょう～

金融広報アドバイザー 松本 千晴

今年、「消費者保護基本法」が制定されて50年を迎えました。2004年、それまでの消費者保護の重点から消費者と事業者間の情報の質、量及び交渉力の格差を認めたくえで、消費者の権利の尊重と自立をうたった「消費者基本法」に改正され、現在の消費者政策の礎となっています。

「特殊詐欺に関する世論調査(※)」では「架空請求を知っている」と回答した人が**78.5%**でした。「自分は被害に遭わないと思う」と回答した人が**39.6%**という結果でした。あらゆる世代で消費者被害が続いている現状を踏まえ、3つの方向から考えてみましょう。

※(出典:「特殊詐欺に関する世論調査(平成29年3月)」(内閣府)  
(<https://survey.gov-online.go.jp/h28/h28-sagi/index.html>) (2018年7月利用))

## ① 歴史を学んで、今を知ろう

第二次大戦後、女性を中心に起こった消費者運動が社会のうねりとなりました。1960年代、高度成長期は大量生産、大量販売、大量消費が広がり、ヒ素ミルク事件やカネミ油症事件などの生命や身体に深刻な危害を与える消費者被害や商品の表示に関わるニセ牛缶事件などが発生し、多くの対策法がつけられました。

1970年代、強引な訪問販売が問題であったブリタニカ事件で無店舗販売によるトラブルが表面化し、訪問販売法(現在の特定商取引法)にマルチ商法や訪問販売への規制と解約のための民事ルールが整備され、国民生活センターの設立(1970年)や全国の消費生活センター設置につながっていきました。

1980年代の不景気は、豊田商事事件のような資産形成取引における消費者被害を増加させ、消費者金融問題を引き起こしました。

1990年代の規制緩和で商品・サービスの多様化が進み、バブル崩壊という経済の悪化につけこんだ内職商法やエステ、外国語会話教室などの継続的なサービスによるトラブルが急増しました。

2000年代からは、架空請求やオレオレ詐欺が横行し始めたほか、食品偽装の多発、認知症の高齢姉妹に対する住宅リフォームの次々販売の発覚などにより、2009年に情報集約と消費者被害の防止に取り組む司令塔として消費者庁が誕生しました。

2010年代、携帯電話やインターネットの普及で消費者被害の高度化、複雑化、国際化が急速に進む中、2012年に、消費者が消費者被害に遭わないだけでなく、自主的・合理的に行動できるように消費者教育の機会が提供され、消費生活が安定、向上することを目的として、消費者教育推進法が制定されました。これからは、消費生活で「被害に遭わないこと」のみならず、「環境や人、地域への影響」を意識し、行動できる消費者市民をめざすことも求められていきます。

「消費者問題は社会を映す鏡」と言われています。「なぜ、この制度ができたのか」「何があって、今の姿になったのか」ということを知ると消費者問題についての知識が深まるのではないのでしょうか。

## ② 事例を学んで、悪質商法を知ろう

### ① 架空・不当請求詐欺

「消費料金未納のお知らせ」と葉書が届いたが身に覚えがない。葉書に記載の電話番号に問い合わせると訴訟を取り下げるためにお金を払えと言われた。

⇒ **連絡してはいけません!**

### ② 訪問購入

「不用品を買い取る」と訪問してきた業者は不用品には目もくれず、貴金属を強引に買い取っていった。

⇒ **必要のない契約はきっぱりと断る!**

### ③ 個人情報削除をかたる詐欺

「あなたの個人情報が流出している。削除にはシステム処理費用が必要」と公的機関関係者を名乗った人物に、指示されるまま宅配便でお金を送ってしまった。

⇒ **公的機関だからとすぐに信用しない!**

### ④ 通信販売トラブル

「お試し」のつもりで健康食品や化粧品を通信販売で購入したら、実は定期購入が条件だった。連絡をしたが、返品はできないと言われた。

⇒ **購入条件をしっかりと確認!**

### ⑤ 利殖商法

「値上がり確実、必ずもうかる(あるいは過去の被害を取り戻せる)」と電話で勧誘された。

⇒ **うまい話はありません! 二次被害にも注意!**

わかったつもりでいても、不安や恐怖心をあおられたり、急がされたりすることでパニック状態に陥ってしまう場合があります。疑問や不安に思った時は、一人で考えず、**すぐ消費生活センターに相談しまし**ょう。

## ③ 自分から学んで、地域で声をかけ合って、情報感度を高めよう

「私は知っている」「自分だけはだまされない」と思っている悪質商法や詐欺は巧妙に忍び寄ってきます。愛媛県消費生活センターや自治体の窓口にはたくさんの広報物があります。また、地域で開催される悪質商法被害に関する講座にぜひ参加してみてください。相談現場の声や最新の手口、暮らしに役立つ情報を知ることができます。勧誘に対する断り方のコツを聴くことができるかもしれません。日頃から新聞やテレビの情報に興味をもつこと、地域で活動されている多くの人たちと交流することで情報を効果的に集めることができ、消費者(自立)力の向上につながっていきます。

また、自分が『知る』ことで、「普段とちがうな」「困っているな」という地域の人に『気づく』ことができます。そこで「最近、気になることはありませんか」の『声かけ』から消費生活センターに『伝える・繋げる』という問題解決の輪が広がることも大切なしくみです。

### 「一人で判断しないこと」「一人にしないこと(孤独にしないこと)」

一人ひとりの消費者力の向上と地域連携力の活用で「安心・安全な自分たちのまちづくり」を目指していきましょう。