|  |
| --- |
| 出前講座原稿（サンプル） |

**１．序論（導入）**

チェックポイント

* + 服装と身だしなみはきちんとしていますか？確認しましょう
  + 受講者の年齢層にあった話し方にも気を配りましょう

あいさつ

こんにちは。本日の講座の講師を担当します、○○○○です。

このところ、テレビやラジオで「高齢者を狙った還付金詐欺」や「母さん助けて詐欺」の被害が後を絶たないと報じられています。

ご自身の身の回りでも、それに類するような電話がかかってきたことはありませんか？あるいは、うっかり騙されそうになったという方はいらっしゃいませんか？

本日は、このような詐欺や悪質商法に打ち勝つためにはどうしたらよいか、事例を紹介しながらご一緒に悪質業者に対する方策を考えていきたいと思います。

チェックポイント

* + 講座の出だしを決めて、緊張しすぎないようにする工夫をしておきましょう
  + 声の大きさ、トーンに配慮し、明瞭な発音・発声を心掛けましょう
  + マイクは口からちょうど拳ひとつ分離し、まっすぐ口に向けるようにします

アイスブレーク

まず、御自身がどのようなタイプの人間であるか、簡単なクイズを解いてみましょう。それでは、今から配りますので、ご自身の事だと思えば、○をつけてみてください。

（心理チェックを配布し、実施）

はい。お疲れさまでした。いかがでしたか？○が幾つあったでしょうか。

ここで種明かしをしますと、じつは○が多い方ほど消費者トラブルにあう危険度が高い傾向にあると言われています。

* ①②③に○をつけた人はトラブルに対して危機意識が薄い
* ④⑤⑥に○がついた方は騙されているのに気がつかない
* ⑦⑧⑨に○がついた方は、騙された時に一人で抱え込んでしまう

といった傾向があると言われています。みなさん、結果はいかがでしたか？

チェックポイント

* + 質問を投げかけるときは、受講者の表情を見ながら進捗度合を確認しましょう

**２．本論（展開）**

チェックポイント

* + 章が変わるときや受講者に資料を示しながら説明するときは、「間」をあけて受講者の関心を引きつける工夫をしましょう
  + アイコンタクト・笑顔の表情を忘れずに

展開１

それでは、最近の消費者トラブルの傾向についてご紹介したいと思います。

レジュメをご覧ください。70歳代の方が相談を寄せたトラブルの内容、上位10位はこのようになっています。

チェックポイント

* + 専門用語など、受講者が理解しづらいと思われる用語は事前に説明したり、聞かれたら答えられるよう準備しておきましょう

男女ともに「健康食品」が１位です。続いて「ファンド型投資商品」や「公社債」、「株」といった金融商品に関する相談も多くなっています。男性の方ですと「アダルト情報サイト」や「デジタルコンテンツ」などインターネットに関する相談も寄せられています。

（代表的な事例を紹介）

展開２

消費者トラブルに遭った方は、「解約をしたい」と相談してくる場合がほとんどです。ここでは、改めて「契約」の基本的な内容について考えたいと思います。ここでクイズを３つ出しますので、正しいと思うところで手をあげてください。

チェックポイント

* + 受講者に挙手してもらうときは、適度な「間」を使って反応を確認します

クイズ①　ある人が近所の呉服店で着物を勧められ、買う事にしました。

このとき、売買契約が成立するのはいつだと思いますか？

①　店員に「これください」と言った時

②　契約書に印鑑を押したとき

③　代金を支払った時

（挙手してもらう）

はい。お答えいただきありがとうございます。答えは①番です。

最近は呉服を購入する方も少なくなっていますが、着物は決して安い買い物ではありませんから、クレジットを組んで購入する場合もあると思います。

契約というのは、お互いの意思の合致があった時に成立します。ですから、「この着物をください」「分かりました」といった具合に、買う人の申し込みと売る人の承諾があったときに契約は成立します。

よく間違えられるのが、②番目の「契約書に印鑑を押したとき」です。印鑑を押すというのは、「このような内容の契約をしました」と契約の内容を証明することになります。

契約は、あくまでも「売りましょう」「買いましょう」の合意があった段階であることを覚えておいてくださいね。

さて、それでは２問目のクイズに参りましょう。

クイズ②　羽毛布団を買う契約で、一定期間内であれば無条件で解約できるのは

次の販売方法のうち、どれでしょうか？

①　お店で買った時

②　通信販売で買った時

③　訪問販売で買った時

（挙手してもらう）

はい。回答ありがとうございます。答えは③番の「訪問販売で買ったとき」です。

このクイズでは、じつは①番の「お店で買った時」というものに手をあげる方が多くいらっしゃいます。デパートの中には、消費者が買った物が気に入らないと伝えると、商品券でお返しするところがあるとか聞いたことがありますが、お互いの意思の合致があって契約が成立していますので、無条件には解約はできません。例えば、ファスナーが壊れていたとか商品に何らかの隠れた傷があった場合などは、店は返金に応じなくてはなりません。それ以外は原則応じる必要はありません。

このクイズの答えは③番目の訪問販売です。

「クーリング・オフ」という言葉を聞いたことがありますか？

一度契約が成立したら、お互いに契約を守るのが契約の原則です。しかし、この原則に例外を設けたのがクーリング・オフ制度です。クーリング・オフというのは、「頭を冷やして（cooling off）考え直す」という意味があります。不意打ち的な勧誘で、冷静に判断できないまま契約をしてしまう恐れがある販売方法に対して、この制度が設けられています。

対象となるのは「訪問販売」と「電話勧誘販売」です。

また、路上で声をかけて店などへ連れていって契約を勧める「キャッチセールス」や電話等で販売目的を告げずに呼び出して契約を勧める「アポイントメントセールス」も法律的には「訪問販売」に区分されます。８日間以内であれば、解約が可能です。

②番目の通信販売ですが、通信販売にも「クーリング・オフ」の制度があると勘違いをしている方が多くいらっしゃいます。

通信販売には「クーリング・オフ」は適用されません。しかし、通信販売で買ったものを返品したことがある、という方も中にはいらっしゃるのではないでしょうか？

それは、通信販売の「返品特約」という制度を利用したものです。通信販売は商品を手に取って見ることができませんから、届いたら思っていたものと違っていたというケースがあるので、通信販売の業者は返品に応じる場合の日程を明記することになっています。返品特約が広告に表示されていない場合は、商品到着後8日以内であれば、送料消費者負担で返品が可能です。

それでは、最後のクイズです。

クイズ③　宅配便で突然本が送られてきました。そこには「不要ならご返送ください。返送なき場合は、代金をいただきます」という手紙が入っていました。この場合はどうでしょうか？

①　支払をせずに、処分してよいでしょうか。

②　支払も返送も必要ないのですが、14日間は保管しなければならない。

③　支払わなくてもよいが、いつでも返せるように保管しなければならないのでしょうか。

（挙手してもらう）

はい。回答ありがとうございます。答えは②番の「支払いも返送も必要はありませんが、14日間は保管しなければならない」です。

このルールについて、簡単に説明をしましょう。消費者が注文もしていないのに、業者が勝手に送りつけてくる商法を「ネガテイブオプション」と言います。この方法でよく送り付けられるのが健康食品です。身に覚えのない商品が送られてきた場合、消費者の元に商品が届いてから２週間は業者に所有権があり、２週間を過ぎても業者が商品を取りにこなければ処分してもよいとされています。送りつけてきた業者の連絡先等が分かっていれば、商品を引き取りに来るように伝えることができます。１週間過ぎても業者が引き取りに来なければ、消費者は商品処分してもよいことになっています。

最近では、代金引換郵便の制度を悪用してお金をだまし取るケースも出ています。身に覚えのない商品が送られてきた場合は、この制度のことを思い出すようにしてください。

（事例を紹介）

展開３

今日は、２番目のクイズでご説明した「クーリング・オフ」の手続きについて知っていただきたいと思います。

あなたのお宅に訪問販売の業者がやってきて、リフォーム工事の契約を結んだとします。契約から7日が経って、やはり冷静に考えると高額なので解約したいと思ったとします。さて、どのような手順で手続きをしたらよいと思いますか？

チェックポイント

* + 質問をなげかけるとき、受講者の反応を表情から読み取ります

クーリング・オフの通知は必ず書面で行います。

(配布資料で説明するか、黒板に記入しながら説明)

チェックポイント（受講者に響かせるコツ）

* + ポイントを順に説明するとき、指など身振りを使って、受講者の関心を引きつけながら説明することによって、より印象を与えることができます

1. まず、はがきなどに「通知書」と題目を記入
2. 契約年月日、商品名（具体的に特定できること）、契約金額を記入
3. 販売会社の名前と、勧誘した担当者の氏名を記入

（既に代金を支払っている場合は、支払済みの代金の返金を求める）

1. 手続きをする日（文書を発出する日）を記入

注意点ですが、控えのために書面の両面をコピーしておきましょう。「特定記録郵便」または「簡易書留」などの記録が残る方法で送ってください。その場合は、通知書に押されている「○月○日受付」の消印が重要です。クーリング・オフの通知は、法律で決められた期間内に発信しましょう。通知が業者に届くのは、それ以降でも問題ありません。

はがきのコピーと郵便局の受領証は、５年間大切に保管してください。

**結論（まとめ）**

悪質業者はあの手この手と手段を変えて皆さんの所に来ると思います。このような講座に来ていただき、新しい商法や新しい手口を知っていただくことはとても大切です。しかし、騙しの手口は次々と生まれています。最近では、騙しの手口はとても巧妙化しています。

チェックポイント（受講者に響かせるコツ）

* + ポイントを順に説明するとき、指など身振りを使って、受講者の関心を引きつけながら説明することにより、より印象を与えることができます
  + 「　　　」内は抑揚（強弱・緩急・高低）を用いて際立たせます

皆さんには、まず１番目に、ご自身の直感力を大切にしていただきたいと思います。

「何かおかしい」とか「どうも話のつじつまが合わない」、「そんな美味しい話があるわけない」と思った場合は、耳を貸さないことです。

２番目に大切なのは、相談をすることです。

ご家族やご近所、民生委員やホームヘルパーさんなど、どこかで誰かとお話をする機会があると思います。リフォームをしようと思っている場合は、同じような工事をした知人から業者を紹介してもらったり、役所で業者の選び方を教えてもらう方法もあります。また、健康食品や健康に関する機器の購入を勧められているとしたら、かかりつけの病院や保健所に相談しましょう。どこに相談してよいのかわからない場合は、消費生活センターに相談してください。

「なんだか怪しいな」と思うようなことがあった場合も、ぜひ消費生活センターに連絡をしてください。皆さんからの情報提供で、この地域でどのような手口が増えているか把握することができます。被害の拡大を防止するためには、皆さんの情報がとても役立ちます。

（消費生活センターのリーフレットなどを配布し、連絡先を伝える）

　最後の３つ目ですが、断り方を覚えてください。訪問販売などで突然やってきた業者に「必要ありません」「いりません」とはっきり伝えることが大切です。

それでは最後に、皆さんと一緒に声を出して練習したいと思います。お配りした「断り音頭」（または黒板に掲示した資料）を見て、「断り音頭」を歌いましょう。

チェックポイント（受講者に響かせるコツ）

* + 受講者への呼びかけは明るく、元気に、はっきりと！
  + 歌いはじめから、講師が先導して、音頭をとります。テンポが早くなりすぎないように受講者のペースに合わせるようにしましょう。

（童謡「うさぎとかめ」（もしもしかめよ　かめさんよ）に合わせて歌う）

あいさつ

以上で本日の講座は終了です。

最後になりますが、今後の講座に役立てるためアンケートを実施しております。

お時間のある方はぜひご記入いただくようお願いいたします。

本日は誠にありがとうございました。