

「訪問販売お断りシール」のとりくみ

～大阪府消費者保護条例をくらしの中にかそう～



シールを貼ってから訪問販売が減った	59.4%
訪問販売お断りシールは効果がある	64.0%
安心感がある	67.2%

目次

とりくみの概要。	1
「訪問販売お断りシール」の貼りだし。	2 - 5
自作のシールも有効。自治体作成のシールも活用を。	6 - 7
効果測定アンケートの結果。	8 - 13



訪問販売撃退3原則

- その1 むやみにドアを開けない。
- その2 「いりません」とキッパリ断る。
- その3 「帰ってください」と言う。

高齢者は在宅率が高いこともあり、悪質な訪問販売事業者のターゲットになりやすく、しかも「判断能力の劣ってきた高齢者」に付けいり、次々と高額な商品売りつけるケースが後をたちません。

とりくみの概要

1. とりくみの趣旨

- (1)大阪府消費者保護条例をくらしの中に生かす。
- (2)訪問販売による消費者被害を未然に防止。特に高齢者の被害防止をはかる。
- (3)「訪問販売お断りシール」の効果を検証する。

2. とりくみ方法

- (1)大阪消団連の会員団体の協力で、「訪問販売お断りシール」を貼りだす。
- (2)大阪消団連ホームページや機関紙などで府民に広く案内し、協力を訴える。
- (3)「大阪府消費者団体活動事業補助金」を受けて実施する。
- (4)「(悪質な)訪問販売お断りシール」を作っている自治体にお住まいの方には、自治体作成シールの案内を行う。(大阪府と府内12市町でシールを作っています)
- (5)シール作成枚数15000枚、普及枚数15000枚。

3. とりくみ期間

2007年10月よりシールの貼りだし、2008年2月に「効果測定アンケート」を実施。

4. シールの効果測定方法

主にシールを貼りだした地域自治会を通じ、効果測定アンケートを実施

大阪府消費者保護条例

(不当な取引行為の禁止)

第十六条一項

消費者に対し、不実を告げ、誤信を招く情報を提供し、威迫し、心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為。

第十六条一項の逐条解説(ト)

拒絶の意思を表明している消費者に対し勧誘し、又は早朝若しくは深夜に訪問し、若しくは電話をかける等の迷惑を覚えさせるような方法で、消費者の居住、勤務先その他の場所を訪問し、又は当該場所に電話をかける等により契約の締結を勧誘する行為。

(趣旨)

「拒絶の意思を表明している」とは、事業者が訪問または電話をした際に、「セールスはお断りします」と表明する場合や、訪問者から見える場所に「訪問販売お断り」と明示したステッカーを貼つてある場合などを指す。

「訪問販売お断りシール」の貼りだし

10月

～ シール貼りだしキックオフ ～

府政記者クラブで記者会見、一般紙には報道されず残念！
日本消費経済新聞に大きく取り上げていただきました。
大阪消団連機関紙 CYCLE で3号連続、表紙で案内。
大阪消団連ホームページにアップ。
「シール見本」を消団連参加団体に発送。



山中溪福祉委員会(阪南市)でシールが話題に。



和歌山県に接するのどかな山中溪にも訪問販売による苦情や被害

訪問販売で多いのは、「水道管の点検」「白アリ駆除」「羽毛ふとん」「住宅リフォーム」など。先日、福祉委員会のボランティアでお年寄りのお食事会をしました。その後に、泉南警察の方から高齢者をターゲットにした勧誘や振り込め詐欺についての事例紹介と予防についての話がありました。参加者からは「そう言えば、そんな訪問販売が来たな」「市の水道局とか言ってきたわ」など、紹介された事例に“あるある”と話しが盛り上がりました。

そんな折り CYCLE で「訪問販売お断りシール」の記事を見つけ、さっそく福祉委員会の人たちで相談してみました。(Mさん)

大阪市北区 大淀東地域「敬老の日のつどい」でシールの説明

「敬老の日のつどい」で高齢者の自転車事故について大淀警察の方に話してもらおう企画がありました。その時に、「訪問販売お断りシール」のことを思いだし、せっかく警察の方が来るのであれば、高齢者の消費者被害についても話してもらおうと提案しました。そして、高齢者の方にも分かりやすいように大阪府消費生活センターから資料をもらい模造紙2枚を貼り合わせたパネルを作りました。



敬老のつどいで

まだ消団連のシールが出来ていなかったなので、大阪府消費生活センターが作ったシール100枚をその場で持って帰ってもらうようにしました。(Kさん)

11月

～ いろんなところへ広がりました ～

一津屋団地自治会(松原市)で貼りだしが決定

11月の第1土曜の夜に自治会役員会が開かれました。この後、棟長会議で正式に決めて、棟長から各戸に案内していただくことになりました。

役員会では、「息子がインターネットオークションでテレビを5万円で落札したけど、お金を振り込んでもとうとうテレビが来なかった」、「入居したての頃、水道局から来たといって部屋の中まで上がってきた。追い返したけど。後で水道局と関係ないと分かった」など、たくさん事例がでてきました。

大阪府保険医協会、高齢者に渡そう

役員会で、シールのとりくみを報告されたところ、診察に来られる高齢者に渡すのがいい、と話が弾みました。(Tさん)



大阪市のシールを置いている診療所



消団連のシールを置いている診療所

大阪市の「悪質な訪問販売お断りシール」を置いていた診療所では、高齢の女性が「1人ぐらしは、怖くてね」と。

また、別の診療所では診察に来た商店街の役員の方が、「おっ、これええな。訪問販売に困ってんねん」と消団連のシールをみんな持ち帰った、とのこと。

トピックス

訪問販売業者も注目 「社員教育に使いたいので」

「日本消費経済新聞を見て電話したのですが、そちらの訪問販売お断りシールを送ってもらえませんか」

「どのようにお使いになるのですか」

「私どもは通信販売が主なのですが、訪問販売でも呉服や宝飾などをしています。本社は京都ですが大阪方面にも行くので営業担当者の教育に使わせてもらいたいです。」とのこと。

津之江住宅自治会(高槻市)

津之江住宅すべてにシールを配りました。ほとんどの家がシールを貼っています。自治会長さんは率先して貼ってくれました。みんなに喜ばれています。全大阪公営住宅連合会加盟の自治会と大住連ニュースを送っている団体に、シールの案内をしました。(Nさん)

大阪工業大学生協

今朝、女子学生が生協に駆け込んできました。「金曜日にインターネットの訪問販売が来て30分くらい粘られ、断り切れずに契約をしてしまった。」「料金の説明もされていないし、断りたいんだけど怖くて。」

金曜日には、この学生ともう1名、業者は違うがインターネットの訪問販売で粘られて契約するということがあった。学生マンションへの訪問販売は結構ある。それで「訪問販売お断りシール」をマンションの学生に貼るようにすすめている。(Iさん)

大阪経済大学生協

大学生協のお店のレジに、目に付くように置いてあります。訪問販売で困ったという学生さんも多いんですよ。学生さんを見てると危なっかしくて。(Mさん)

大阪市営生野東住宅

回覧板に挟んで、「大阪市消費者センターのシール」を案内した。みんな貼ってるで。魔除けみたいなもんやな。ピンポン押すところに貼ってるから、悪質な業者はちょっと"ひるむ"わな。

(Fさん)

もう効果があらわれた(津之江住宅自治会)ある日の夕方、牛乳販売の訪問販売がありました。「1週間無料でけっこうです。気に入ったら続けてとってください。」というセールス。

私の家にはシールを貼っていたけど夕方だったのでシールが見えなかったのか販売に来た。その後、団地の階段に電気がついた。業者は2階にも行ったが2階以上の住人はシールを貼っている。後でみんなに聞くと訪ねてこなかった、ということだ。

住居者からは「この頃、訪問販売いっこもけへんね」「シールを貼っていると安心やね」とよく聞くようになった。(Nさん)



トピックス

訪問販売業者も注目 「シールを貼ってる家、訪問はダメですか」

今度も電話、業者名は分かりません。

「訪問販売お断りシールを貼っている家に、セールスに行ったらダメなんですか」「行ったら、つかまるんですか」と。

「消費者が、訪問販売はお断りと言っているのだから、セールスにいったらダメです」「府の条例には罰則はありませんが、しつこく勧誘していると、消費者が通報するかもしれませんね」

「ガチャ、ツーツー」

金剛団地自治会(富田林市)

自治会ニュース 11/5 号で全居住者にお知らせした。評判いいですよ。自治会事務所にシールを取りに来られた方にしっかり説明をしています。これが結構時間がかかるんです。

表に出ない被害もたくさん。

自治会事務所にシールを取りにこられた方に聞くと、「市や公団のように装って、台所配水管を見て、給水管の清掃をしますかといわれた。」「エアコンの洗浄をお試し価格でと強引に勧誘された。」など、訪問販売の苦情や被害が多いのにびっくり。とくに高齢者の方は「ついでアを開けてしまい、そこには息子か孫のような“子”が立っているし、“笑顔”と“やさしい”ことばにはついついだまされてしまうわ」とおっしゃる人も。

そう言えば、訪問販売の苦情がなくなったわ

シールを貼りだして以降「新聞の勧誘にドアを開けても『いりません』と断ったらすぐに帰った。効果てきめんやで。」「1 階のお向かいどうして、ピンポンを押すところに貼っているから2階に上がっていかへんかった。」という嬉しい報告。居住者からは最近「訪問販売がこなくなったね。」「シールを貼っていると安心やね。」という声が聞かれます。とくに高齢者に喜ばれています。そういえば、「自治会だより」発行以降は一度も訪問販売に関する問い合わせがないし、訪問販売への注意をうながす有線放送もしていません。(Mさん)

御殿山(枚方市)の団地



パルコープの地域の組合員が「消費者トラブルの学習会」をして、参加者にシールを持って帰ってもらった。シールを貼ってから新聞の集金に来た方が「この団地全部貼ってるの、私もこのシールほしいわ」と。

シールを貼った方からは「安心するね」と言われています。

ントガイド

競演会

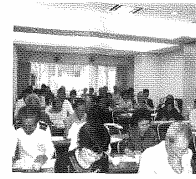
開演 /18:30
開場 /18:00
【下 1,000円
日各 500円増
入場はご遠慮ください。

【交：春蝶）、
楽（交：好楽）、

りと顔と並べる珍
お楽しみください。

は、
060
号版）おし

自治会では今回、大阪消
費者団体連絡会とJ.Sの協
力（一〇三斤）ンレ、



17団地47人が参加した学習会

訪問販売 被害防止に、シールを

消費者被害の増加に対して、大阪府消費者保護条例が05年に改正されました。その中で拒絶の意志を表明している消費者に対する勧誘は禁止されました。「拒絶の意志を表明している」とは、消費者が訪問販売業者からよく見える場所に「訪問販売お断り」と書いたシールを貼っている場合などい

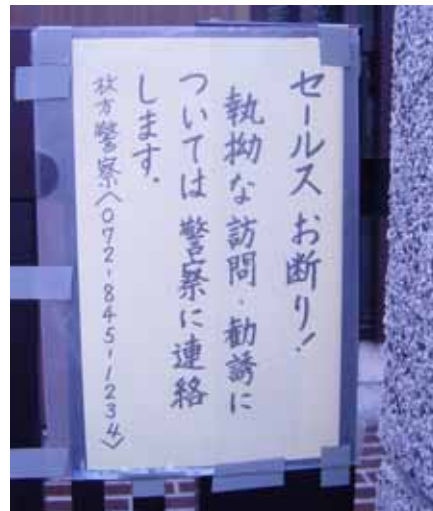
止されました。「拒絶の意志を表明している」とは、消費者が訪問販売業者からよく見える場所に「訪問販売お断り」と書いたシールを貼っている場合などい

関西自治協は10月13日(土)、大阪市内で全国統一行動に向けてた役員学習会を開きました。また、署名・カンパ運動での経験交流もおこなわれ、14団地47名の参加者で全国統一行動の成功を確認しました。

加者の意見交換がおこなわれ、署名・カンパ運動での経験交流もおこなわれ、14団地47名の参加者で全国統一行動の成功を確認しました。

全国統一行動に向けて 関西自治協・役員学習会

自作のシールも有効 自治体作成のシールも活用を



自治体が作成したシールも活用しましょう。

<p>大阪市</p>	<p>堺市</p>	<p>池田市</p>
<p>吹田市</p>	<p>門真市</p>	<p>東大阪市</p>

<p style="text-align: center;">茨木市</p>  <p style="text-align: center;">— 困ったときは — 茨木市消費生活センターへ</p> <p>○相談コーナー 月曜日～金曜日 AM 9:00～PM 4:30 ●消費生活相談専用電話 072-624-1999</p>	<p style="text-align: center;">枚方市</p> 	<p style="text-align: center;">寝屋川市</p>  <p style="text-align: center;">— 困ったときは — 寝屋川市立消費生活センターへ</p> <p>○相談時間 月曜日～金曜日 AM9:00～12:00 PM1:00～4:00 ●消費生活相談専用電話・ファックス TEL 072-922-0397 FAX 072-922-3310</p>
---	--	--

<p style="text-align: center;">八尾市</p> 	<p style="text-align: center;">守口市</p>  <p style="text-align: center;">電話係にお電話ください</p> <p>守口市消費生活センター 6998-3600 守口市本通 6991-6774 守口市警察署 6994-1234 守口市消防署 6993-0119 守口市保健所 6993-3131</p>	<p style="text-align: center;">豊能町</p>  <p>●悪質なセールスに注意! (訪問や電話の目的を確認) ●契約はよく考えて慎重に! (知らない人を家に入れず) 困ったときは下記の相談窓口へ</p> <p>●豊能町消費生活センター 739-0001 午前9時～午後5時(月・水・木曜日) ●大阪府消費生活センター 06-6945-0999 ●大阪府警察本部悪質商法110課 06-6941-4592 ●豊能警察署 737-1234</p>
<p style="text-align: center;">大阪府</p> 		

室外用シールと室内用が分かれているところは、室外用のみを紹介しています

大阪消団連「府内市町村の消費者行政調べ」より(2006-2007)

ミニ情報

大阪府内43市町村の相談体制は

- ・33市のうち相談窓口が常設(週5日以上)されているのは25市
- ・町村で常設されているところはありません

消費生活センターや相談窓口の常設の有無で、相談受付件数に2倍の開きがあります。

大阪市など人口の多いところを除くと、市町村への相談は「来所による相談」が20%～40%にもなっています。

相談の解決方法は、紹介、助言、情報提供で93%になります。あっせん解決は4.8%です。

消費者行政関係予算の一般会計に占める割合は年々減少しています。

2005年度は0.02%を下回りました。

「訪問販売お断りシール」の効果測定アンケート結果

調査対象 富田林市金剛団地、松原市一津屋団地、阪南市山中溪地区を中心に、シールを貼った方々。

調査方法 アンケートによる調査(シールを貼った個人と、シールをすすめたリーダー)

調査方法 2008年2月～3月

回答者 シールを貼った個人 181名

シールをすすめたリーダー25名

【1】シールを貼った個人からの回答から見えるシールの効果

回答者 181名の年齢構成

	人数	構成比
70歳代以上	72	39.8%
60歳代	50	27.6%
50歳代	36	19.9%
40歳代	10	5.5%
30歳代	1	0.6%
30歳未満	6	3.3%
不明	6	3.3%
合計	181	100%

質問1. シールを貼ってから訪問販売は減りましたか。感覚的なもので結構です。

ご近所と協力し、「隣近所、みんな貼っている」状態が、地域全体の警戒レベルを上げ、悪質事業者を寄せ付けない効果を上げているものと考えられます。

	人数	%
減った	107	59.4%
変わらない	45	25.0%
増えた	2	1.1%
分からない	26	14.4%
合計	180	100%

約60%が「訪問販売が減った」と回答。

団地1階2軒のドアに「訪問販売お断りシール」を貼っておいたら、訪問販売業者は2階にいかなかった。また、住民の会話で「最近、訪問販売業者を見かけなくなったね」などの報告が寄せられています。シールを集中的に貼りだしたところは、より強く効果があらわれているようです。

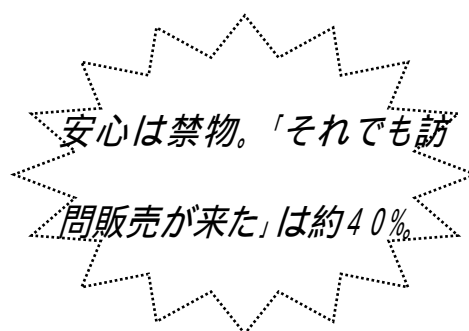
質問2. シールを貼ってから訪問販売業者は来ましたか

シールを貼っていることで、以前よりもちゃんと断れることができる(た)、という心理的な効果があらわれていると考えられます。

	人数	%
来た	70	39.3%
来なかった	108	60.7%
合計	178	100%

「来た」という方、どんな業者でしたか。

	件数
新聞	32
浄水器	8
電話関係	5
畳	4
宗教	3
住宅	3
教材・英会話	3
ふとん販売	2
生命保険	2
うらない	2
呉服	1
シロアリ	1
パソコン	1
牛乳	1
葬祭関係	1



シールを貼っていても、訪問販売に来たベスト3は

- 1位 新聞の勧誘
- 2位 浄水器
- 3位 電話の勧誘 です。

「来た」という方、ちゃんと断れましたか。

	人数	%
(以前に比べてちゃんと)断れた	38	52.8%
前と変わらない	31	43.1%
断ることができなかった	3	4.2%
合計	72	100%

質問3.「訪問販売お断りシール」は効果があると思いますか

シール貼りだし期間が短いにもかかわらず、シールの効果を64%が感じています。その効果は
 訪問販売が少なくなった、来なくなった。
 それでも来たときには、以前よりちゃんと断れるようになった
 シールを貼っている、みんなで貼っているので連帯感や安心感がある。
 などが考えられます。

	人数	%
効果がある	114	64.0%
わからない	55	30.9%
効果がない	9	5.1%
合計	178	100%

「訪問販売お断りシールは効果がある」は64%

質問4.シールを貼ったことによる安心感など、心理的效果はいかがですか。

	人数	%
安心感がある	119	67.2%
それほどでも	33	18.6%
同じ・変わらない	25	14.1%
合計	177	100%

シールを貼って「安心感がある」は67%



質問5. ご存知でしたか

	はい	%
大阪府消費者保護条例があることを知っていましたか	71	39.2%
大阪府や市町村に消費者被害の相談窓口として消費生活センターなどがあることを知っていましたか。	126	69.6%
大阪府や市町村の相談窓口に相談したことはありますか	9	5.0%
市町村広報や消費生活センターだよりなどで消費者相談や事例を紹介していることを知っていましたか。	70	38.7%

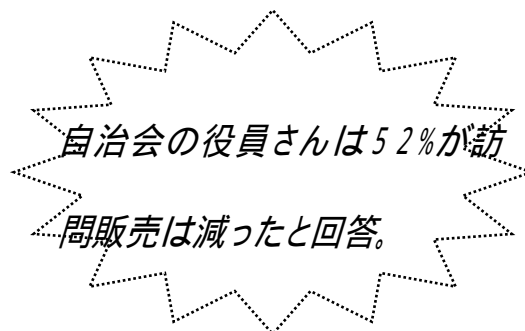
質問6. 今回のとりくみに対する意見など。

- ・友人に詐欺にあった人がいます。人事ではないと自分自身に言い聞かせております。口の上手なセールスには要注意ですね。
- ・以前より今回の様なシールの様な物があれば良いと思っていましたので、とても有り難く思っています。ありがとうございました。
- ・シール貼付で少し安心感がある。
- ・シールの効果が現れたように思う。
- ・ステッカーの効果？で断ってもしつこくないような気がします。
- ・新聞、マンション等の勧誘が何度もありしつこくて困った事があった。断ったらそれなりのお特情報などいろいろ言ってきた。ドアを開けず対応した。
- ・別に困る事 - 毎週1~2回電話番号を変えてかけてくる。
- ・新聞販売員がひどい。
- ・新聞の契約をとりに来なくなった気がするので効果があると思います。
- ・いらないとことわると、態度が急変して怖い時がある。
- ・いつもはっきりと理由を言って断っている。
- ・留守がちなのでハッキリとはいえないが、効果がおおいにあったように思う。

【2】シールをすすめたリーダーからの回答

質問1. 訪問販売に訪れる事業者は減りましたか。住民の声などから推察するなど感覚的なもので結構です。

	人数	%
減った	13	52.0%
変わらない	6	24.0%
増えた	0	0%
分からない	6	24.0%
合計	25	100%



訪問販売が減ったと感じるのは、個人59.4%、自治会役員などリーダー52.0%となり、同じような傾向があらわれています。

質問2. シールを貼ってから訪問販売業者とのトラブルはありましたか、聞きましたか。

	人数	%
あった、聞いた	5	20.0%
ない	20	80.0%
合計	25	100%

質問3. 「あった、聞いた」という方へ、どんなトラブルですか

最近では帰宅時を狙ってくる業者が多いように思われる(不意をつかれる)。

訪問販売詐欺にあった事例。水道検査と言って宅内へ。「部品を買ってくる」とのこと代金 円渡したままそれっきり。「訪問販売お断りシール」を貼っていなかった。「恥ずかしいから」と金額は話されませんでした。

浄水器のカートリッジを取り替え後、業者から電話があり再来訪の約束をしてしまった。相談されたので立ち会いました。

質問4.このとりくみについての意見、感想、苦情、提案など

- ・効果ありました。チャイムを鳴らされたがすぐに業者が帰った。
- ・おおむね好評です。訪問販売業者に(いません)と断って、玄関ドアの「訪問販売シール」見えませんかと言ったら、ア…ハ…と言って帰った。
- ・一部新聞拡張員の訪問あったが、よい傾向である。
- ・高齢者によるこぼれています。
- ・「安心」という声が多かった、「気づくと販売が来ていない」という声が多かった。
- ・このようなアイデアを今後もお願いします。
- ・シールがはがれやすいという人が何人かいた。
- ・シールの色が少し地味、インパクトのある色に。

【3】まとめ

約60%の方がシールを貼ってから「訪問販売が減った」と回答。

「団地1階2軒のドアに「訪問販売お断りシールを貼っておいたら、訪問販売業者は2階にいかなかった。」「住民の会話で、最近、訪問販売業者を見かけなくなったねと話題になった」など、訪問販売が減ったという声が多く寄せられました。

それでも来たときには、約53%の方が「以前よりちゃんと断れるようになった」と回答。シールを貼っていることで、心理的な効果があらわれていると考えられます。中には「玄関ドアに貼ってるシール、見えへんの」という強気な方も。

64%の方が「訪問販売お断りシールは効果がある」と回答。67%が「シールを貼って安心感がある」と回答。

昨年10月からの短期間のとりくみであるにもかかわらず、効果を実感されています。「安心感がある」は高齢者の方から多く寄せられています。

ご近所と協力し、隣近所、みんな貼っている状態が、地域全体の警戒レベルを上げ、悪質事業者を寄せ付けない効果を上げていると考えられます。

安心は禁物です。「シールを貼っていても訪問販売が来た」は約40%。

被害にあわないために、しっかりと対応しましょう。

訪問販売撃退3原則

1. むやみにドアを開けない。
2. 「いません」とキッパリ断る。
3. 「帰ってください」と言う。

全大阪消費者団体連絡会

〒540-0026

大阪市中央区内本町2丁目1番 19-430

Tel 06-6941-3745 Fax 06-6941-5699

✉ o-shoudanren@mb8.seikyou.ne.jp

<http://hb8.seikyou.ne.jp/home/o-shoudanren/>

2008年3月