

まもろうネットニュース第4号

～登別市消費者被害防止ネットワークニュース～

発行日：平成29年10月25日

発行：登別市消費者被害防止ネットワーク

【事務局】登別市消費生活センター（85-3491）

登別市消費者被害防止ネットワーク ポスター・リーフレット作成！

高齢者などを地域全体で消費者被害から守るために登別市では『みんなで見守り 気づいてつなごう！』を合言葉に登別市消費者被害防止ネットワークの周知と理解を深め活用してもらうためポスター・リーフレットを作成しました。



ポスターは、市役所・各支所・市民会館・各地域包括支援センター等に掲示しました。また、リーフレットでは、高齢者が誰しも持っている「お金」「健康」「孤独」の不安につけこまれ消費者被害に遭いやすいこと。高齢者が自ら相談することは難しく、相談を待っているだけでは、被害が潜在化してしまう危険があること。地域全体で消費者被害防止のため周囲の人の「見守り」「気づき」「つなぎ」の大切さを伝えています。みなさまの日頃の活動の際にぜひご活用下さい。ご希望の際は、登別市消費生活センターにお声かけ下さい。



▽高齢者は、なぜ悪質商法にあいやすいの？

高齢者は、なぜ消費者被害にあいやすいの？「騙されたことに気づきにくい」「被害に遭っても、誰にも相談しない」という特徴があります。「私はだまされたことがない」という高齢者でも、話をよく確かめると、高額あるいは必要のない商品を契約させられている場合があります。それだけ悪質業者の手口は巧妙で、優しい言葉で高齢者に近づくケースが多くみられます。“親切でいい人”を装って話し相手になったり、親しげに接してくる販売員に対して、高齢者はつい警戒心を忘れ、家族以上に信頼してしまうこともあります。その結果、高額な契約を結んだとしても、高齢者は自分がだまされたとは気づきにくいのです。被害にあったと気づいても、誰にも相談せずにいるケースは少なくありません。「人に言うのは恥ずかしい」「誰にも迷惑をかけたくない」という気持ちから、被害にあった事実を話したげられないのが実情です。中には「だまされた私が悪い」と自分を責める高齢者もいます。また、悪質業者はセールストークが巧みで、わざわざ健康不安をあおって商品を買わせ、「体調不良を気づかれないよう、商品は隠しておいたほうがいい」などと口止めするケースがあります。見守り際には、ご本人のプライドを傷つけない配慮が大切です！

消費生活センターに寄せられた相談事例

Q : 80代女性からの相談

配置業者から薬の点検の度に、ひざや腰が楽になる、体に良い、元気が出るからと勧誘され、さまざまな健康食品を購入した。事業者にその場で開封されたこともあり、最初は飲んでいたが変化はなかった。「まだたくさん残っているからいらない。」と言ってもしつこく勧められて、断りきれずに購入し、1年ほどの間に健康食品だけで15万円以上の契約をした。年金生活で一度に払えないため、分割で払っている。



(消費者庁 イラスト集より)

先月の点検時にも勧誘され、断ったのに家に上がって座り込み、さらに勧誘を続けた。何とか帰ってもらったが、また来るのかと思うと恐ろしくなったので配置薬も健康食品も返品したい。

A :

配置業者が配置薬を置くときや健康食品などを訪問販売する場合、特定商取引法(特商法)で規制されます。事業者には法律で定められた内容を記載した契約書面の交付が義務付けられており、消費者は書面を受領した日から8日間はクーリング・オフが可能です。

健康食品など消耗品の場合、書面に「購入した商品を使用するとクーリング・オフできない」旨の記載があり、消費者自身の判断で使用した場合はクーリング・オフできませんが、事業者が開封したり、使用するように誘導した場合は、クーリング・オフできるとされています。

また、勧誘目的を告げずに勧誘することや、断った人にさらに勧誘を続けることも禁止されています。相談者には、契約に至った経緯と解約したいことや、今後の勧誘を断ることを書面にして事業者へ送るよう助言しました。

その後、センターからも事業者に連絡し、健康食品を勧誘すると告げずに訪問していること、商品を開封して相談者に飲むように誘導していること、断っている人へ勧誘を続けるなどの問題点を伝えて対応を求めました。事業者は、相談者宅に残っている健康食品や飲むように誘導した分の返品解約に応じ、8万円を返金し、配置薬を引き上げるとの回答がありました。相談者が早期解決を希望しこれに合意し、後日、返品と返金、薬箱の引き取りを確認したので終了しました。

健康食品は医薬品でなくあくまでも食品です。「体に良い」などと言って効能効果があるように告げて勧誘することは、医薬品医療機器等法にも抵触するおそれがあります。持病がある場合は、薬との飲み合わせによって健康被害が生じる可能性があるため、医師に相談したうえで慎重に判断しましょう。

(道立消費生活センター発行「きらめつく」NO. 104から)

～消費生活センター周知啓発を実施しています～

登別市消費生活センターでは、10月13日に市内ショッピングセンター2カ所で消費者被害防止を呼び掛ける啓発活動を実施し、買い物客に不審電話や特殊詐欺などに注意するよう呼びかけました。市民の消費生活の安定と向上を図ることを目的に年金支給日に実施していますがこの日は、お店との打ち合わせの際に特に高齢者の来店が多いからとの要望を受け、特売日に合わせコープさっぽろのぼりべつ東町店と桜木店の2カ所で活動しました。相談員が「手口が巧妙になっています。市役所職員を名乗る不審な電話に注意を！」と促し啓発品のウェットティッシュと手作りのシャツ型爪楊枝を配布しました。



受け取られた方の中には「年金暮らしで振り込め詐欺に騙されるほどお金がないから自分は、大丈夫だ。」との声が沢山ありました。誰も騙される可能性があること。急がされとっさの判断ができなくなってしまうことなど一人ひとりに声をかけ相談先を伝えました。

中には、「爪楊枝が可愛い。」「大変だね」などと逆に励ましの言葉を頂きました。ご協力をありがとうございます。

また、消費者トラブル防止の出前講座も実施しております。お申込みは**消費生活センター(85-3491)**までご連絡ください！

◇消費生活センターについて◇

消費生活センターは登別市役所1階2番窓口の市民サービスグループ内にあります。相談は平日の午前9時から午後5時30分まで受け付けており、電話や来庁での相談対応を行っています。

消費生活に関するトラブルは、年々巧妙化し、被害額も大きくより深刻化しています。どこに相談してよいか分からないとき、契約や取引に関するトラブル、製品事故、多重債務などを窓口で受け付けております。

また、相談者のプライバシーの保護や相談しやすい環境に努めるとともに、高齢者や障がいをお持ちの方には、訪問対応も行っておりますので、お気軽にご相談ください。

▶登別市消費生活センター：☎85-3491



(消費者庁イラスト集より)

見守り 新鮮情報

「**不用品**があれば**買い取る**」と女性が**訪問**してきた。**突然**だったので、すぐには用意できないことを伝えると、**1時間後**に今度は**男性**が来た。いらない洋服等を出したが「壊れた**宝飾品**があれば**出してほしい**」と

言われ、指輪等を

含めて**2万5千円**で買い取ってもらった。その後、**形見の指輪**を渡したことを**後悔**し、また買い取り**価格が安すぎる**と思い、買い戻したいと電話をしたところ「商品は**別の業者に渡してしまった**」と言われた。(60歳代 女性)



訪問して買い取りを行う業者との契約は慎重に

ひとこと助言

- 自宅で物品を買い取ってもらう訪問購入では、購入業者は突然訪問して勧誘することはできません。このような行為を行う購入業者を家に入れないようにしましょう。
- 購入業者は、前もって電話等で連絡した場合でも、消費者が事前に承諾した買い取り対象以外の物品について売却を求めることはできません。「貴金属はないか」などと当初とは違う物品の売却を突然求められたときは、きっぱりと断りましょう。
- 訪問購入はクーリング・オフが出来ます(法律で定められた書面を受け取った日を含めて8日間)。この期間内は購入業者に物品を引き渡さないこともできるので、物品を渡さないことがトラブルを防ぐ一つの方法となります。
- 困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

クーリング・オフ
できるよ



見守るくん