

消費者啓発情報より

悪質業者は高齢者や障害者を狙っています

～トラブルから守れるのは 身近なあなたの気付きです～

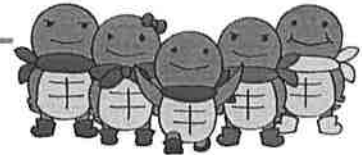
No. 33
2019. 12

送り付け商法に注意

事例

- ① 業者からカニの勧誘電話があり、断ったが、送り付けられた。
- ② 注文した覚えのない商品が届いた。

A



消費者を守るカメレンジャー

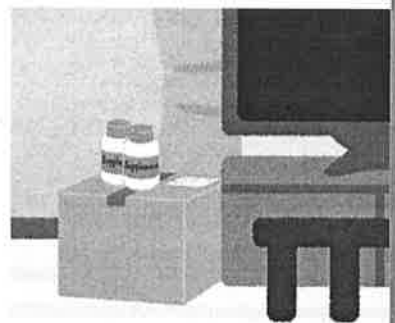


注文していない商品が届いたら、受取りと支払いを拒否しましょう。家族が注文したか不明な場合、家族に確認してから受け取るなど、冷静な対応を。

電話勧誘されて承諾してしまった時は、クーリング・オフできる場合もあります。すぐ消費生活センターに相談を。

トラブル発見のポイントとアドバイス 見慣れない商品があったり、 電話におびえたりしていませんか？

- 宅配便で届いた箱が放置されているなどの場合も、何があったのか確認してください。
- 申し込んでいないのに商品が届いた時は、受取りや支払いの義務がないことをお伝えください。



※ 新型コロナウイルス関連で「注文した覚えのないマスクが届いた」といった相談がありました。

～ 皆さんの気付きが必要です ～

高齢者や障害者の消費者トラブルには「だまされたことに気付にくい」「被害にあっても相談しない」という特徴があり、解決できない上に、二次被害に遭うおそれもあります。

皆さんが訪問宅で見つけたトラブルの兆候は、他の人では発見しづらい貴重な情報です。ご本人の気持ちを尊重しつつ、窓口への相談をお勧めしてください。



消費生活相談窓口



香川県消費生活センター

相談専門 087-833-0999

ヤミ金融専用 087-834-0008

香川県警察相談専用電話 #9110

又は 087-831-0110

東讃県民センター

小豆県民センター

中讃県民センター

西讃県民センター

高松市消費生活センター

0879-42-1200

0879-62-2269

0877-62-9600

0875-25-5135

087-839-2066

後を絶たない架空請求

No. 31
2019. 8



消費者を守るカメルンジャー

事例

- ① 「民事訴訟最終通達書」というハガキが来た。
- ② スマホに「支払いの確認が取れない」とメールが届き、連絡するとサイト契約料が未納と言われた。



公的機関を思わせる名称を使ったり、実在する企業をかたまりしていますが、心当たりがなく、具体的な請求内容が書かれていなければ無視しましょう。相手に連絡すると、やり取りの中で自分の情報を知られ、さらに請求されるおそれがあります。

架空請求かどうか分からない時、不安な時は、消費生活センターに相談してください。

トラブル発見のポイントとアドバイス

支払いを急ぐような様子は見られませんか？

- 詐欺業者は、ハガキやメールが届いた日か翌日くらいを「最終期日」などとするので、受取人をあわてさせ、考える時間を与えません。
- 少額でも一度支払ってしまうと、請求はエスカレートします。絶対に支払わないように伝えてください。



C よくある相談 ～「お試し」購入でのトラブル～

最近増えています！

No. 18
2017. 6

- ① インターネット広告で格安の育毛剤のサンプルを注文した。1ヶ月後、2回目が届いたのでサイトを確認すると6ヶ月間の定期購入だった。解約したい。
- ② お試し価格の新聞広告をみて健康食品を電話で注文した際、『お試しでは量が少ないから』と1ヶ月分を勧められたので承諾したところ、翌月に2回目の商品が届いた。業者に問い合わせたところ『定期コースの申し込みになっている。食べ物なので返品はできない』と言われた。

広告を見て「お試し」「1回だけ」のつもりで注文したら、実際には定期購入契約になっていたというトラブルが増えています。通信販売はクーリング・オフ制度がないため、返品・解約は業者が決めた返品特約に従うことになります。返品特約の記載がない場合は、商品を受け取った日から8日以内であれば送料消費者負担で返品が可能です。困った時は早めに消費生活センターへ相談してください。

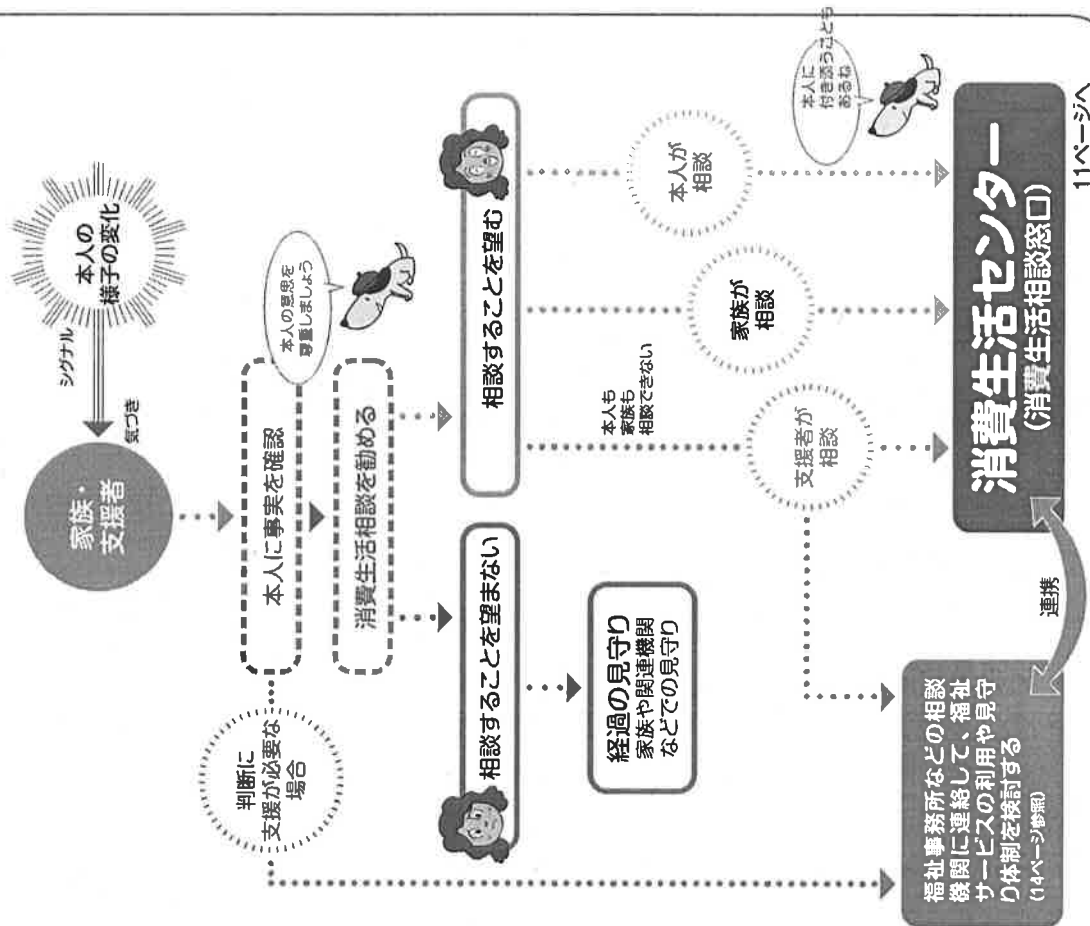
トラブル発見のポイントとアドバイス

行くと同じ型の未開封の段ボールが増えていく。新品の商品が未使用のままで放置されている。支払いに困っているような様子が見られる。…訪問宅でこんな出来事はありませんか。

- 広告上では、効果や割引価格の表示が目立つ一方、定期購入が条件であることの表示が他よりも文字が小さかったり、インターネット広告だと注文画面とは別のページに表示されたりと、分かりにくい場合があります。スマートフォンからの注文の際には、画面自体も小さいため、特に注意が必要になります。
- 定期購入契約の場合、解約の申し出をしない限り、商品が送られ続けることになり、請求金額も合計すると高額になってしまいます。また、解約を申し出ても、条件として決められた期間内の場合には断られることがあります。
- 「お試し」商品に限らず、通信販売で商品を購入しようとする時は、広告をうのみにせず、業者名や連絡先、契約内容や解約条件などをよく確認することが重要です。これらの注意点を日頃から話題にしてみましょう。
- クーリング・オフ制度はありませんが、返品や解約が可能な場合があります。ただし、手続きには期限があるので、できるだけ早く相談することが解決への近道です。
- 商品の使用によって体調を崩した場合はすぐに商品の使用を中止し、それでも状態が改善しない時は速やかに医師の診断を受けるよう勧めてください。

フローチャート

実情に応じて参考にしてください。



11ページへ

トラブル対応の

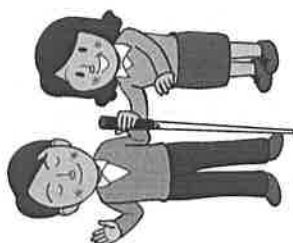
対応の一例を紹介します。地域の

解説

家族・支援者の方へ

被害にあつたことに気がついた場合、まずは消費生活センターへ相談することが大切です。ご本人が相談を望む場合、事情をわかっているご本人からの相談が一番ですが、家族・支援者の方が付き添ったり、障害者相談員などの支援を受けたりすることもあります。

ご本人が相談を望まない場合、ご本人の意思を尊重することが大切ですが、被害の事実を客観的に伝えたり、本人支援プログラム(7ページ)への参加を検討するなどして、関連機関とともに連携して問題解決および再発防止に努めることが大切です。



気づきのチェック項目

- 本人の様子の変化には、次のようなケースが考えられます。
- ☐ セールスマンから連絡が入り、電話口で困っている様子を見せる。
 - ☐ 歩くことができるが生活に変化が主で、随い事が増える。
 - ☐ 身慣れない段ボールや商品が部屋に置かれていてる。
 - ☐ 訪問者や電話に対し、そわそわしている。
 - ☐ 急に節約をはじめめる。
 - ☐ なかなか言い出せずに困っている様子がある。
 - ☐ 突然、本人宛の郵便物が増える。 など



国民生活センター発行 見守り新情報

全国各地から寄せられた「高齢者・障害者の消費生活に関するトラブル情報」を収集・編集し、高齢者や障害者の周りの方々に「見守り新情報」としてお届けします(毎月2回程度発行)。内閣府のホームページから簡単に登録することができ、登録の電子メール(パソコンでもしくは携帯電話)に最新情報を配信します。

見守り新情報

● パソコンからアクセスされる方
http://www.kokusen.go.jp/mimamor/mj_mngtop.html

● 携帯電話からアクセスされる方
 下記のメールアドレス宛に空のメールを送信
 空メールの送信先: mimamor@mlreg.tircorn.net