

●消費生活相談事例●



「眼鏡の次々販売のトラブル」

認知症で判断力が低下した高齢の母が、訪問販売の業者から高額な眼鏡を次々と勧められ、1年間で4本も契約していることがわかった。眼鏡は不要なため、どれも使っていない。解約して返金してもらいたい。
(赤磐市、女性)

消費者へのアドバイス

高齢者世帯などを中心に訪問し、寝具類、健康食品、アクセサリ、住宅リフォーム工事などの商品やサービスを繰り返し勧誘して過剰な量の契約を迫る「次々販売」と呼ばれる悪質商法の相談が後を絶ちません。

訪問販売により、日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える契約を勧誘することは、平成21年12月から施行された改正特定商取引法で禁止されました。この規制に違反した業者は行政処分の対象になります。

過量な商品等の契約を結んだ消費者は、契約締結から1年以内であれば、契約を解除することができます。契約が解除された場合の代金返還などについては、クーリング・オフの場合とほぼ同様の取り扱いをすることになります。

商品等を個別方式のクレジット契約により購入した場合は、まず個別クレジット契約を解除し、その後販売契約の解除をすることで、割賦販売法の清算ルールが適用され、クレジット業者に支払った既払金も消費者に返還されることになります。

過量に当たるかどうかの分量については、社団法人日本訪問販売協会が会員に対する実態調査を実施し、協会の自主規制として、主な商品・サービス別の目安を作成し、ホームページで公表していますので、参考にしてください。

今後の超高齢社会において、急増が懸念される高齢者の消費者被害を防ぐためには、まず、身近な市町村の消費生活相談窓口に対し、地域で発生した消費者トラブルの情報を提供することが大切です。そして、高齢者と接する機会の多い民生委員、ヘルパー、ケアマネージャー、町内会等の関係者が情報を共有し、地域の見守りのネットワークを築いて未然防止に努めることが重要です。

また、認知症により判断力が低下した高齢者の場合、日常的な金銭管理等の支援を行う社会福祉協議会の日常生活自立支援事業や、財産管理等の援助を行う成年後見制度を活用し、消費者トラブルを防ぐ方法もありますので、居住地の市町村の福祉相談窓口や消費生活相談窓口にご相談ください。

岡山県消費生活センター 086-226-0999

消費生活ビデオ・DVDライブラリー

ビデオ・DVDライブラリーに次のDVDが加まりました。

25分

「全銀協 金融犯罪 シャットアウトTV」

一般

発行：一般社団法人 全国銀行協会

最新の金融犯罪の手口を知って被害を未然に防ぎましょう

ますます巧妙化する金融犯罪の手口のポイントを整理しながら分かりやすく解説しています。フィッシング詐欺などの「インターネットバンキング犯罪」、架空の未公開株や社債に投資させてお金をだまし取る「投資勧誘詐欺」や後を絶たない「振り込め詐欺」の最新の傾向と対策について皆さんにお伝えします。

*貸出については、当センターへお申し出ください。TEL (086)226-1019

*ビデオ・DVDライブラリーの在庫については、当センターのホームページをご覧ください。

<http://www.pref.okayama.jp/seikatsu/syohi/koho/index.html>

