

●消費生活相談事例●

健康食品を勧める電話勧誘のトラブル



電話勧誘で健康食品を勧められた。自分が糖尿病と高血圧の薬を服用していることを話したら、「近所の人も多く飲んでいいる」、「医者も使用している」、「糖尿病が治る」などといわれて代金もよくわからないまま契約してしまったが、商品が届いてから高額な商品であることを知った。その後、主治医にこの健康食品について相談したところ、処方している薬に影響があるので摂取をやめるように指導された。届いた商品のうち何箱かは使用してしまったが、未開封の商品を返却したい。
(岡山市 女性)

消費者へのアドバイス

電話勧誘による健康食品購入のトラブルに関する相談が後を絶ちません。中には健康に対する消費者の関心や不安につけこみ、病気や健康増進への効果を強調して健康食品を勧める悪質な勧誘も見受けられます。

特定商取引法では、電話勧誘販売業者は、勧誘が目的であることを最初に告げることが義務づけられていますが、悪質な業者の場合、健康食品の勧誘が目的であると最初に告げないことが大半です。そして、「お体で悪いところはありませんか」、「薬を飲んでいますか」など、健康や体調に関する質問を行い、消費者の健康状態を把握してから勧誘を始めます。さらに、家族のように心配したり、同情したりすることで、消費者の警戒心を緩めることもあります。

国によって安全性や有効性が検証された「特定保健用食品（トクホ）」とは異なり、一般的な「健康食品」は、あくまでも「食品」です。薬事法により、医薬品と誤認されるような薬事的効果・効能を広告、表示することはできませんし、口頭での説明も規制の対象です。

電話で勧誘されるままに、健康食品を購入するのではなく、本当に必要かどうかよく考え、契約する前に家族やかかりつけ医にも必ず相談しましょう。

電話勧誘販売では、特定商取引法によりクーリング・オフ（契約解除）ができます。しつこい勧誘を断りきれずに健康食品を購入してしまった場合でも、書面を受け取った日から数えて8日間以内であれば、書面により、クーリング・オフすることが可能です。

また、効果・効能について根拠のないことを告げられていたり、受け取った書面に不備があるなどの場合は、期間を過ぎていても、クーリング・オフを主張することができます。セット販売の商品であっても、未開封の商品については、返品できる可能性もあります。

相談のケースでは、この業者の販売方法に問題があり、未開封の商品については返品に応じてもらいました。

トラブルが発生した場合は、速やかに居住地の消費生活相談窓口にご相談してください。

【注意情報】

申し込んでいないのに送り付けられる！ 高齢者を狙った健康食品の悪質な販売手口が急増！

突然「あなたは健康食品の購入を契約している」との電話があり、契約した覚えがないのに商品が送り付けられ「もう契約している。購入しないと違約金が発生する。払わなければ詐欺で訴える。」と脅され、購入を迫られたという相談が数多く寄せられています。同様の手口は県内だけでなく全国的に多発しており、多くは判断力や記憶力が衰えた高齢者が狙われています。

- 申し込んだ覚えもなく、購入するつもりがなければきっぱり断ってください。
- 断ったにもかかわらず一方的に送りつけられた場合は商品を受け取り拒否してください。
- 電話勧誘で断り切れずに承諾してしまったものならばクーリング・オフできます。
- 速やかに消費生活相談窓口にご相談してください。

トラブルにあう人のほとんどが高齢者で、誰にも相談できずにひとりでトラブルを抱え込んでしまっていることが考えられます。あなたの身の周り的高齢者がトラブルに巻き込まれないように、家族や周囲も注意して見守ってください。また、こうしたトラブルにあっている方に気づいた場合は、速やかに居住地の消費生活相談窓口にご相談するように勧めてください。