

## 深川地域消費者センター

高齢者を**見守り** 消費者被害に**気づき** 消費者センター・警察に**つなぐ**



# 地域見守り情報



No. 1

令和6年6月12日

発行

深川地域消費者センター  
深川市3条18番36号  
働く婦人の家内



## 高齢者・障がい者等の消費者トラブルに気が付いたら、 消費者センターに相談して下さい！ 電話0164-26-2210

消費者被害を未然防止し早期発見するためには、特に悪質商法に狙われやすい高齢者や障がい者等、特に配慮を要する方を、地域全体で見守り被害に気づくことが重要です。そして、その消費者被害を消費者センターや警察につなぎ、被害の回復を図ります。

そこで、高齢者等における消費者被害の特徴と、当センターに寄せられた最新の消費者トラブル事例を情報提供いたしますので、地域の見守りに役立ててください。

### 高齢者・障がい者等の消費者被害の特徴 令和5年度相談結果から

- ・消費生活相談件数（126件）のうち、**65歳以上の相談者が約半数**を占めています。なかでも、相談件数が多い商品は、**1位:健康食品、2位:化粧品、3位:携帯電話サービス**という結果でした。
- ・高齢者被害の特徴として、高齢者が抱える**3つの不安「お金」「健康」「孤独」**につけ込まれ、契約してしまう傾向があります。
- ・65歳以上の相談者の場合、家族やホームヘルパーさんなど、**本人以外からの相談が約4割**を占めています。
- ・高齢者は、被害にあったことに気づいていない、恥ずかしい、家族に迷惑かけたくない、知られたくないなどの理由から、**周囲に相談しない傾向**があります。**（被害が潜在化）**
- ・高齢者は、事業者から健康食品や布団などを、次々と購入させられ、周囲の人が被害に気が付かないうちに、高額な購入となり被害が深刻化します。**（深刻化）**

※相談の結果から、高齢者の場合、**周囲の方が被害に気づいて、相談が寄せられています。**

### 地域全体で悪質業者の被害から、住民を守る3つの柱

① 周囲の人による日頃の「見守り」



② ちょっとした変化への「気づき」

③ 敏速な通報・対応「つなぐ」



深川地域消費者センター ☎0164-26-2210

相談受付時間 午前10時～午後4時(土・日・祝日除く)



## 依然として多い通信販売「定期購入」トラブル

### その申込み！定期購入になっていませんか？

5月 こんな相談がありました！

■「初回 1,980 円」の広告で、「割引クーポン」を利用したら、定期購入になっていた！

〈相談事例①〉 70 歳代 女性

スマートフォンで SNS を閲覧中、シャンプーが「初回 1,980 円」という広告を見て、販売サイトで申込みをした。サイトでクーポン 1,500 円が提供されたのでシャンプー代金 480 円をクレジットで決済し、数日後、商品が届いた。その3週間後、シャンプー2本（代金 13,000 円）が届き、定期購入に気づいた。販売業者に、定期購入は注文していないと伝えたが「1,500 円のクーポンを利用した際、コースを変更している。2 回目の商品は既に届いているので解約ができない。3 回目は解約できる」と言われたが、解約して返品したい。



■「特別割引クーポン」を利用したら、いつの間にか定期購入のコースに変わっていた！？

〈相談事例②〉 50 歳代 男性

スマートフォンで SNS を閲覧中、活力強化サプリメントが「定期縛りなし・初回 2,980 円」という定期購入の広告を見て、販売サイトで申込みをした。サイト事業者から届いたメールを確認すると、3ヶ月分6袋（商品代金 27,000 円）のサプリメントを注文したことになる。次の日、電話で、初回 2,980 円の定期コースを契約したことを伝えると、「途中でコースを変更している。2 回目を解約するには、商品発送日の 20 日前までに、無料通話アプリにて解約」と説明があり、解約の手続きをするが、複数のアンケートを要求され解約できない。クーリング・オフで解約できるか。



### 注文確定ボタンを押す前に「最終確認画面」を必ず確認！

ひとつ！  
アドバイス

【相談処理】事例①②とも当センターで、事業者に連絡を取り交渉しました。

〈事例①〉については、解約申し入れ期限が過ぎ、解約を希望している商品が既に届いているという理由で、解約・返品には応じてもらえませんでした。

〈事例②〉については、当センターから事業者に、コース変更となったのはどの時点なのか確認したところ、「特別割引クーポンを『利用する』のボタンを押した後、コースを変更している」との回答がありました。そこで、広告や解約手続き上の問題点を伝え、初回から、契約を取り消すことができました。

▶インターネット通販やテレビショッピングなどの通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度（一定期間無条件で解約できる制度）はありません。解約・返品については、事業者が決めた返品の可否や条件に従うことになります。

▶定期購入の契約条件によっては、途中で解約できなかつたり、解約しようと事業者に連絡しても、電話がつながらなかつたりする場合があります。商品確定ボタンを押す前に、「最終確認画面」で、定期購入が条件になっていないか、中途解約や返品はできるかなど、契約内容をしっかりと確認しましょう。

▶特定商取引法では、事業者は、取引における基本的な事項について、最終確認画面に表示することが必要です。誤認させる表示により申込みをした消費者は、契約を取消せる可能性があります。 ▶お早めにご相談を！

「最終確認画面」のチェックリスト

- ①定期購入が条件になっていませんか？
- ②継続期間や購入回数が決めていませんか？
- ③支払いの総額は？
- ④解約の際の連絡手段は？
- ⑤「解約」「返品」ができますか？できる場合の条件は？
- ⑥利用規約を確認しましたか？
- ⑦「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましたか？