



民生委員・Aさんの場合

一人暮らしのBさんを訪ねたら、玄関に見慣れない箱の山。聞くと、訪問販売で買った健康食品を数日前から飲み始めたそうです。「すごく効くんだってさ。1年分契約したよ」と、Bさんは嬉しそうに言います。

それにしても、こんなにたくさん必要なのでしょうか。一度にいくら払ったのかも気になります。私は、Bさんの気分を書さないよう、こう切り出しました。

「まとめ買いって、1個ずつ買うより  
そんなにお得ですか？」

「だって、そのほうが絶対に得だって言うから。でも、1個あたりの値段までは…」

Bさんによく事情を聞くと、「試しに飲んでみたかった。契約は取り消したい」とのこと。消費者センターへの相談を勧めましたが、一人では不安だと言うので、私も一緒に行くことにしました。

その後の対応

翌日、私はBさんに同行。消費者センター相談員の助言に従い、Bさんはクーリング・オフのはがきを出しました。一方で、相談員はこの販売会社と交渉。結局、飲んだ1個分だけBさんが買い取ることにし、未使用分は着払いで返品。その後Bさんには代金が戻りました。

※参照法令：特定商取引法第7・9条、薬事法  
札幌市消費生活条例第22条

POINT!

気づきのポイント

- ① 訪問時に見慣れないたくさんの段ボール箱や商品を見つけたら、話題にしてみましょう。
- ② 健康食品は医薬品と違い、薬効をうたった販売は禁じられています。「〇〇に効く」という言葉につられ、高額な契約をしていないか確認しましょう。
- ③ 認知症などで判断力が低下している場合は、特に目配りが必要です。至急、家族に連絡し、地域包括支援センターに相談しましょう。

この健康食品、  
まとめ買いすると  
得なんだ。



## ケアマネージャー・Cさんの場合



私の担当地域で、ある噂を耳にしました。高齢者宅に無料で醤油が配られ、「近くで健康についての説明会をやっているから来て」と案内されるケースが増えているとのこと。Dさんにこの話をしたところ、不安は的中しました。会場で健康の話を聞き、思わずマッサージ機器を申し込んだと言うのです。

「途中から、買わなきゃ帰れないという雰囲気になりませんでした?」

「そう、断れる感じではなくって…」

Dさんはもともと買うつもりはなく、言われるまま申込書にサインをしたそうです。幸い、まだ商品は届いておらず、支払いもしていない段階でした。

## その後の対応

消費者被害防止ネットワーク事務局にアドバイスを求めると、クーリング・オフの対象になるとのこと。私は早速、見本を参考にしてDさんと一緒にはがきを書き、この申し込みを解除しました。

※参照法令：特定商取引法第3～6条  
札幌市消費生活条例第22条

お醤油  
もらっちゃったし、  
会場に行かなきゃ  
悪いと思つて。

そで  
こいつは物売ってね  
え?!  
もしかして...



## POINT!

## 気づきのポイント

- ①無料で食料品などを配って人を集め、気分が高揚したタイミングを見計らって高額商品売りつける「催眠(SF)商法」の手口です。
- ②冷静になったときに初めて気づくことが多いので、落胆した表情が見られる場合は、優しく声をかけてください。
- ③普段の会話の中で、近所で起きたトラブル事例を話題に出すと効果的です。日ごろから、消費者トラブルの情報に関心を払い、傾向をつかんでおきましょう。



ヘルパー・Eさんの場合

Fさんが最近、迎えに来た車でいそいそと外出する姿を見かけます。昨日も誰かを待っている様子だったので、それとなく聞いてみました。

Fさんが話し始めたのは、ときどき訪ねてくる青年のこと。Fさんを気遣って、スーパーや銀行などに送り迎えをしてくれるそうです。ただし、その人は訪問販売員。いやな予感がしました。

「お礼に、何か勧められた商品を買ってあげたことは？」

「あるよ。息子みたいに優しくしてくれるからね。今日ももうすぐ来てくれるよ」

まもなくやってきた販売員は、私が挨拶すると、あわてた様子で退散。なぜ急に態度が変わったかわからず、Fさんは戸惑っていましたが、私が理由を話すと悪質な訪問販売だと気付いてくれました。

その後の対応

今後のために、私はヘルパー事業所に報告し、ケアマネージャーから消費者被害防止ネットワーク事務局に相談してもらいました。もしかしたらまだクーリング・オフができるものがあるかもしれないということで、消費生活推進員がケアマネージャーと一緒に家まで来て実態調査をしてくれることになりました。

※参照法令：特定商取引法第3～9条  
札幌市消費生活条例第22条

最近、親切に  
してくれ  
る人が  
いてね。  
助か  
つて  
るん  
だ。



POINT!

気づきのポイント

- ①高齢者に近づき、親切を装って商品売りつける手口。訪問販売による「次々商法」の可能性もあります。
- ②訪問中に怪しい人物が訪ねてきた場合、ヘルパーの存在を知らせるだけでも効果的です。
- ③「会社名・氏名」「訪問目的」「内容」を告げない訪問販売員が来たら、勧誘に応じたいけません。





## 町内会役員・Gさんの場合

近くのすこやか倶楽部に行った日のこと。同じ町内会のHさんが、落ち着かない様子で耳打ちしてきました。「手持ちが少ないので3千円貸してほしい」。私はお財布を取り出しつつも、ちょっとためらいました。

事情を聞くと、急いで送金したいところがあると言います。きっかけは前日に届いた海外宝くじの国際郵便で、中にこんなことが書かれていたとか。

『選ばれたあなたに当選のチャンス！現金入りの返信用封筒をすぐに送らないと、当選権は無効になる』

私はピンとききました。

## 「申し込んでもいないのに、選ばれたと書いてあったの？」

「そう、私もよくわからないけど…」

「とにかく、詳しいことがわかるまで現金は送っちゃダメよ。お願いね」

### その後の対応

私は消費者被害防止ネットワーク事務局に相談。「心当たりのない封書が一方向的に届いて、現金を要求されるなどの苦情が寄せられている」。消費者センターのアドバイスをHさんに伝えると、Hさんはようやく落ち着きを取り戻したようです。

※海外宝くじの国内売買は、刑法(富くじ法)第187条で禁じられています。

### POINT!

#### 気づきのポイント

- ①いわゆる「当選商法」で、無差別に封書を送りつける手口です。ほかに「浄化される」などとうたう「霊感・祈祷商法」もあります。
- ②これらの商法では、現金を送金させたり、クレジットカード情報を書かせるなどが代表的な手口です。
- ③お金に困っている様子が見られたら、声をかけてみましょう。悪質商法による被害や多重債務などの問題を抱えている可能性があります。

↑苦情の一例として実際に届いた封書



# 悪いけど、明日まで3千円貸してくれない？





社会福祉士・さんの場合

Jさんを担当しているヘルパーから相談の電話がありました。Jさんは友達から「絶対にもうかる」と海外のエビ養殖事業の投資の勧誘をされて困っているみたい。本当に儲かるのか不安に思っているけれど、友達なので断りにくいようです。

私も近々Jさんに会う機会があり、その時にどのようにJさんにアドバイスすればいいのか困ったので、消費者被害防止ネットワーク事務局に電話で相談してみました。確実に儲かると勧誘されますが、元金も戻らずに損をする出資金商法の可能性があるので、契約の内容に注意した方がいいということで、被害事例の情報を提供してくれました。

「消費者センターに同じような相談が寄せられているみたい」

その後の対応

消費者センターから教えてもらった内容をもとにJさんに話してみたところ、「そんなにうまい話はないよね。友達だけ頑張って断ってみようかな。」とってくれました。

※参照法令：消費者契約法  
札幌市消費生活条例第22条

ゼツタイに  
損はさせないから。  
お小遣い稼ぎに  
どう？



POINT!

気づきのポイント

- ①「出資金商法」によくある事例です。「確実にもうかる」「出資金が○倍になる」など、過大な利益を期待させるのが特徴です。
- ②この手の商法では、出資者を安心させるために複数回配当があり、以後連絡が取れなくなるケースがあります。

# あなたの周りで、こんなことはありませんか？

どれも実際にあった事例です。

これ以外にも「もしかして消費者トラブル？」と思ったら、札幌市消費者センターにご相談ください。

事例

6

## 着払いで知らない荷物が届いた。

Kさんが在宅中、一緒に暮らす息子あてに着払いで突然荷物が届いた。ひとまず代金を払って受け取ったが、帰宅した息子に尋ねると、「そんなもの頼んでいない」。不思議に思って箱を開けたら、



### ポイント

「送りつけ商法(ネガティブ・オプション)」の事例。着払いや代引の場合は、支払う前に必ず確認してください。不審な荷物は受取を拒否しましょう。

事例

7

## 「作品を世に出すチャンス」と高額掲載料。

川柳サークルの周年記念として、地域に配布した句集。それを見て、大手出版社を名乗る男性が「あなたの作品はすばらしい。ぜひ本に掲載してみませんか」と高額な掲載料を要求してきた。



### ポイント

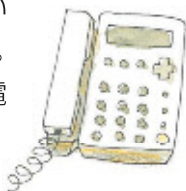
一概に悪質商法とはいえませんが、額や内容によっては「不当請求」の場合も。事前に確認が必要です。

事例

8

## 急に電話の本数が増えた。なぜか内緒の長電話。

一人暮らしのLさん宅に、急に電話の本数が増えた。ヘルパーがいる間にかかってくると「いま話せないから、あとで」とひそひそ声。相手のペースに乗せられているのか、電話勧誘を断りきれないようだ。



### ポイント

あいまいな受け答えは良くありません。「買いません」「もう電話しないでください」としっかり意思を伝えましょう。

事例

9

## 読みきれない量の新聞がいつも積まれている。

一人暮らしのMさん宅に行くと、いつも読みきれない量の新聞が何紙も積まれている。景品につられて新聞勧誘を断りきれないのか、どう見ても多すぎる量だ。



### ポイント

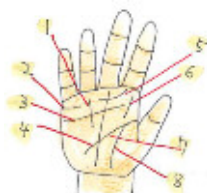
新聞の景品は景品表示法で制限されています。過量販売から身を守るためには「必要ありません」ときっぱり断りましょう。

事例

10

## 見知らぬ人に突然親しげに話しかけられた。

スーパーの休憩所で、若い女性から「亡くなった母に似ています」と声をかけられた。互いの身の上話をするうちに、手相を見てもらう仲に。後日「会いたい」と電話があり、自宅で商品を勧められた。



### ポイント

巧みに収集した個人情報を利用し、訪問販売に至った事例。見知らぬ人に自分のことを詳しく話すのはやめましょう。

事例

11

## 通販でカニを買ったら大ききの違うものが届いた。

テレビショッピングでカニを買ったら、テレビで見た商品の広告表示と違うものが届いた。



### ポイント

通信販売の苦情で多いのは「イメージと違う」「サイズ・色を間違った」「約束日までに商品が届かない」など。通販はクーリング・オフが適用されず、返品できるかどうか事業者によります。注文の前に、返品についての表示を確認して購入するようにしましょう。ただし、表示がなければ、送料を負担して8日間以内に返品することができます。