

消費生活相談トラブル情報

20年最近の相談から

新城設楽県民生活プラザ

高齢者を狙う次々販売

先日、一人暮らしの母親を訪ねたら、押入れに寝具がたくさんあることを知りました。驚いて母親に聞いたところ、訪問販売で寝具を次々と買わされていたようです。通帳を見せてもらうと、数百万円あった貯金がほとんどなくなっていました。

母親は認知症とまではいかないものの、病気をしてからは判断能力が衰え、訪れる販売員に言われるままに次々と高額な寝具をクレジット契約で購入していたようです。

貯金も底をつき、しかも年金生活者なのでこれ以上の支払いを続けていくことはできません。これからどうしたらよいでしょうか。

(40代男性からの相談)

処理概要

母親の記憶は曖昧で、契約書面と商品が一致しないものもあり、一つ一つの契約を把握する作業が必要でした。クレジット契約については、契約にいたるまでの問題点と経緯、そして全ての契約を一覧にまとめて各信販会社へ通知しました。交渉の結果、既払い金放棄で解約できました。

☆ ポイント

意思能力の弱っている人が、消費者トラブルに遭いやすいと言われています。

次々販売 高齢者が遭う特徴的な被害の一つです

訪問販売に限らず、一度契約をすると「商品を購入する人」とマークされ、次々と複数の業者から様々な商品を勧誘されてしまうものです。

特定商取引法等による消費者保護

訪問販売による契約の場合、契約書面を受け取ってから8日以内であれば、無条件で解約できます(クーリング・オフ制度)。また、契約から8日が過ぎていても、契約書面を渡されていないなかったり、契約書面に不備があったり、販売方法が不適切な場合は、クーリング・オフが可能なこともあります。

トラブルを防止するために

認知症の症状が出てきた高齢者が、安全にそして安心して暮らしていくには、周囲の援助が欠かせません。預金通帳などの保管と日常の金銭管理を安全なものにすることが大切です。本人の財産を守ることができるだけでなく、本人自身もお金をなくしたり、盗られてしまうのでは、という不安から解消されます。その方法としては、地域の社会福祉協議会が行っている地域福祉権利擁護事業(地権事業)や成年後見制度があります。特に、地権事業では、日常生活において必要な契約の手続きの援助、銀行の通帳や印鑑、証書等の大切な書類の預かりサービスが利用できます。こうした事業を利用することは、高齢者の被害を防ぐことにつながります。