

# 家族や周囲の「見守り」と「気づき」が大切 ～高齢者の消費トラブルを防ごう～

＜今回の相談事例＞

ホームヘルパーさんからの電話で、母の家に大量の健康食品が積み上げられていることを知った。認知症の診断を受けた母は、頼んだのかどうかも忘れていて。電話で勧誘されたのか、自分で電話したのかも分からない。取り消しはできるだろうか。 (50代男性)

【アドバイス】

- 電話勧誘や訪問販売で買った商品はクーリング・オフ（契約書面を受け取った日から8日以内なら無条件）ができますが、通信販売はクーリング・オフが適用されず、事業者が示した返品記載事項に沿うこととなります。

電話勧誘や訪問販売では、消費者と事業者との間では、情報量や交渉力に大きな差があります。不適切な勧誘が原因で思い違いをしたり、断り切れずに契約した場合は、クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても取り消しの検討が可能です。

一方、消費者自らが検討したうえで注文することができる通信販売は、クーリング・オフの適用がありません。

ただ、「認知症と診断されている」「判断能力が不十分」など、解約の交渉や事業者に状況を伝え、それぞれの事情により今後は販売しないよう申し出ることが可能な場合もありますので、困ったときは消費生活センターに相談してください。

- 家族や周囲の人の見守りが高齢者の消費者トラブル防止になります。

日頃から家族やホームヘルパーなど周囲の人が高齢者の様子やちょっとした異変に気づくことが高齢者を消費トラブルから守る第一歩です。

## 二セ電話詐欺に要注意！

戸 畑【ウェルとばた7F】	☎861-0999
門 司【門司区役所東棟1F】	☎331-8383
小倉北【小倉北区役所西棟1F】	☎582-4500
小倉南【小倉南区役所3F】	☎951-3610
若 松【若松区役所2F】	☎761-5511
八幡東【八幡東区役所本館2F】	☎671-3370
八幡西【八幡西区役所コムシティ4F】	☎641-9782

消費者ホットライン ☎188<sup>いやや!</sup> (あなたの地域の消費生活センターにつながります)



まもりん



みもりん

※消費生活センターでは、出前講座（15名以上から・講師の派遣は無料）のご依頼も受けています。さまざまな事例を知って、いざというときに備えておきましょう。