

『お互い悪質商法に気を付けましょうね。

ところで、悪質商法・・・とまでは言えないけど・・・。』

地域包括支援センターつつじ苑 稲羽地区 地域ケア連絡会 より

【稲羽東：26年9月10日、稲羽西：9月11日】

講師：岐阜県県民生活相談センター

『地域のみなさんからの声』（包括つつじ苑が準備した参考事例）について

◇以下の記録は、あくまで当日の講話やグループワーク等の内容の抜粋・概略です。

記録の内容にご不明な点がございましたら、包括つつじ苑までご連絡ください。

◇また、この記録は、あくまで「何かできることはないか、高齢者を救う方法はないか」と、参加者みんなで考えた、その記録です。特に各種法制度については、一概に言えないことが多々あり、以下の記載通りにいかない場合もあることをご了承ください。

参加者のみなさんで考えましょう。

Q「この事例、どこがポイントだと思いますか？」

参加者のみなさんがポイントを選び、意見交換をしました。

事例①薬やサプリメントの訪問販売（置き薬の会社）

（講師から）配置薬に関するトラブルは、今朝も、岐阜県〇〇市で同様の相談が県民生活相談センターにあったばかり。どこにでも同じようなことがあるんだな、と思いました。



ポイント “一人暮らしの高齢女性。お子さんなし。物忘れがあり、意志もなんとなくあいまい”

地域から	<ul style="list-style-type: none">◎一人暮らしの高齢者をはじめから狙っているのではないか。◎本人に被害にあっている自覚がない。◎一人暮らしの高齢者はさびしい。優しくそうな営業の人に相手をしてもらえるとうれしい。上手に寄り添ってくれるとだまされてしまう。◎営業の人の中にも、だましていくつもりがなく、本当に商売と地域貢献をどちらもやっているつもりの人もたくさんいるのではないか。◎判断能力があるかどうかわからないのに、その契約が成り立つのがおかしい。こういう場合は契約が成立しないような社会的な仕組みが必要ではないか。
講師から	<ul style="list-style-type: none">◎難しい。本人の意志が大事。本人に話をし、クーリング・オフの書類にせめて名前ぐらい本人に書いてもらえたら良いと思う。本人の意志を確認できた根拠になる。

ポイント “何とか一人で生活できている”	
地域から	<p>◎本人にプライドもあり、なかなかまわりに実情を話してくれない。普段から話しかけ、何気ない会話でもしていけたら、その中で話してくれるかもしれない。</p> <p>◎近所の人と本人が、一緒に勉強会や地域の会議に参加して、本人に説明することで、少しでも被害に合わないようになると良いと思う。</p>
講師から	<p>◎このくらいの方が一番難しい。</p> <p>◎自分がだまされたことがわかると、誠実な高齢の方は自信を喪失されることがある。まわりからアドバイスするときも、はじめから頭ごなしに言うのではなく、何気なく悪質商法のパンフレットを渡して、自分で気づけるように促すことからやってみるのが良いかもしれない。</p>

ポイント “訪問販売”	
講師から	<p>◎訪問販売は基本的にクーリング・オフができる。パンフ「知ってて良かった！！クーリング・オフ」「クーリング・オフのチェックシート」などで、できるかどうか確認してみる。期間が過ぎていたりして、できない場合でも、何らかの対応可能な場合もあるので、あきらめずに相談を。</p> <p>◎クーリング・オフは全て文書で残す。投函する前に必ず両面コピーをとる。</p> <p>◎クーリング・オフは発信主義。期限ははがきを出す消印の日で良い。簡易書留か特定記録郵便で出す。相手先に届かなくてもかまわない。</p> <p>◎県民生活相談センターなどに相談した事例は、クーリング・オフのはがきに「県民生活相談センターに相談している」などの文言を書き添えてもらうと効果的。業者としては行政処分にならないようにしたいと考えているから。</p> <p>◎行政処分をすると、そういう業者は名前を変えたり、他県で復活したりするので、過去に近隣の他県と合同で行政処分をした例もある。</p> <p>◎クーリング・オフのはがきを送るなどして、断る意思表示をしているのにしつこく訪問したり、商品を勧めたりすることは禁止行為。警察を呼んでも良い。</p>

ポイント “ヨーロッパでは認知症予防に効果があると言われている成分”	
地域から	<p>◎多くの方は「効く」「効果がある」とか、「儲かる」という言葉に弱い。</p> <p>◎自分が気に入って買っている場合も多いと思う。本人がそれなりに信じているなら「そんなもん効かん」とも言えない。結局、本人がどうしたいのか、断りたいのか、意志が大事だが、その意志がはっきりしないから、どうして良いのかわからない。</p>
講師から	<p>◎サプリメントが“認知症予防に効果がある”などと言うのは薬事法違反ではないか。薬事法では健康食品の広告で医薬品的な効果効果を宣伝すること等は禁止している。特定の保健の用途に資する旨を表示する特定保健用食品（トクホ）でもない食品が何らかの効果をうたったら、それは怪しい物だと思ったほうが良い。</p>

(医師から) 講師から	<p>(「もの忘れよろず相談医による認知症講話」にて医師から)</p> <p>Q “認知症予防に効果があると言われている成分を含む” サプリメントを飲んでいる高齢者がみえます。高価な物のようです。医師としてはどのようにお考えですか?”</p> <p>A 医師の回答：</p> <p>『例えサプリメントでも、本人の身体状況や、処方している薬との飲み合わせのこともあるので、できれば主治医としても知っておきたい。地域にこうしたサプリメントを購入して飲んでいる人がいたら、「薬との飲み合わせのこともあるので、かかりつけのお医者さんにも何を飲んでいるか伝えて」と言ってあげてください』</p>
----------------	--

ポイント “非常に高価。7・8万円だが、店で同様のものが数千円で買える”	
地域から	<p>◎金額を見ると詐欺のように感じる。</p> <p>◎しかし、値段が高いほうが何となく“効く”ような気がする。消費者心理として、特に薬やサプリメントでは、安売りに飛び付く人は少ないのではないかと。</p> <p>◎仲介の人が仲介料みたいなお金をもらっているケースもあった。</p>
講師から	<p>◎この地域ケア連絡会に先立ち、弁護士にも意見を聞いてみたが、“同じ物なのに一方が高価すぎる”点については、切り口としては難しいかもしれない。本当に全てが同じなら「おかしい」と言うことができるが、成分が微妙に違っている等のことで難しくなる。ただ、全国的に見れば、“原価と売値が違いすぎる”などの着眼点で消費者を救うことができた事例もある。何よりも、他に切り口があるかもしれないので、あきらめずに相談を。</p>

ポイント “代金は引き落とし。分割かもしれない”	
地域から	<p>◎お金の管理が難しくなっているのであれば、親戚に任せたり、成年後見人をつけたりすることも考えたほうが良いのではないかと。</p>
講師から	<p>◎だいたい配置薬会社は、引き落としもクレジット会社は通さず自社との契約だけになっている。本人と会社だけの契約だが、理解力・判断力が低下している中で「契約自体が疑問ではないか」との見解を述べられた弁護士もおられる。</p> <p>◎訪問販売の契約書の内容を確認する。訪問販売は、まず「書面があるか」を確認。訪問販売は契約書があり、赤字や赤枠、8ポイント以上の大きさの文字でクーリング・オフに関する記載がなければ契約書として不備があると見なすことができる。現金払いの購入品で3,000円以上のものなら同様。</p>

ポイント “本人は近所が説得すると「断る」と言うが、結局断れない。意志があいまい”

地域から	◎近所の人や、ホームヘルパーさん、ケアマネジャーさんなどが関わり、本人と一緒に断るように勧めたらどうか。
講師から	◎本人の意志を確認するために、本人にお電話に出てくださいお話を聞きたいので、必ず本人を横に置いて、ヘルパーやケアマネジャー、民生委員さんが、県民生活相談センターや各務原市まちづくり推進課に電話相談をする。パンフ「高齢者見守りガイド」 “消費生活センターへ相談する前に、下記を本人に確認しておく、具体的なアドバイスができます” 欄をチェックしておくとなお良い。 ◎（講師から※包括との事前打ち合わせの際に）消費生活相談員としても、逆にケアマネさんやヘルパーさんから教えてもらいたいことがあります。例えば、主治医受診のついでに県民生活相談センターの窓口に寄ってもらおうとしたら、ヘルパーさんに「介護保険では途中下車できないんです」と言われたことがあります。また、担当のケアマネさんに一緒に車に乗せて来てもらおうとしたら「それはできないんです」と言われたこともあります。

ポイント “近所が「引き取って」と代弁すると、配置薬会社の人から「営業妨害」と言われた”

地域から	◎「営業妨害」だと言われたら何もできない。
講師から	◎本人のために良かれと思ってやったことで嫌な思いをするぐらいなら、法的に位置づけられた県民生活相談センターや各務原市まちづくり推進課に相談を。県民生活相談センターの相談員でさえ、業者から凄まじく、暴言を言われることもある。

ポイント “本人はドリンクをほとんど飲まないで、余る。近所の人に配ったりしている”

地域から	◎本当に断りたいのなら、飲めない分を他人に配ったりしたらイカンのではないかな。自分で飲んでいるのと同じことになってしまうのではないかな。
講師から	◎“過量（多すぎる量）販売”は断ることができる。しかし、本来飲む分を飲まずに余り、どんどんたまっていくのは“過量”とは言にくい。このケースに過量販売を適用するのは難しい。 ◎やはり、本人の意志が大事。断りたいのか、そうでないのか。

ポイント “本人が何度も断ろうとしたが、違う商品を勧められるので、結局断れない”

地域から	◎本人の意志がそのときそのときで変わる。近所の人が聞くと「断りたい」と言うが、業者の人には「またお願いします」とか「隣の人に“断れ”と言われたから」みたいなことを言う場合もある。
講師から	◎「断る」という意志を文書で形に残す。まずは一番新しいクーリング・オフを適用できる時期の商品だけでも県民生活相談センターや各務原市まちづくり推進課に相談して、クーリング・オフをかけてみる。それでもしつこく訪問・勧誘するなら明確に禁止行為。 ◎断っている人に執拗に勧誘することは、してはいけない行為。

ポイント “配置薬は定期訪問時に点検している”

講師から	◎業者が“定期的に”訪問しているということで、クーリング・オフの適用除外である、いわゆる「特定顧客」（お得意様）に該当してしまうのか、弁護士とも検討してみた。やはり本人の意志が大事。断っている、断りたいのに訪問して勧められる、となれば、特定顧客ではなく、クーリング・オフの対象だと考えて良いのではないか。クーリング・オフのはがきを送るなど、まずははっきりと意志表示を。
------	--

事例②靴や服、ふとんなど

ポイント “履く機会がない（と思われる）高価な靴”	
地域から	◎履かなくても、本人が気に入り、納得しているならどうしようもないのではないかな。好きでやっていることなので、まわりがとやかく言えない。 ◎本人が「断りたい、返したい」なら、力になれるかもしれない。少なくとも、次の被害は防ぐことができれば良いと思う。
講師から	◎非常に悩んだ。本人に「返したい」との意志があり、クーリング・オフの期間内なら、できると思うが・・・。

ポイント “訪問販売”	
講師から	◎現金払いで購入したもので、3,000円以上なら契約書の書面を確認してクーリング・オフを検討できる。

ポイント “ビニールに入ったまま着ていない服が大量にある”	
地域から	◎認知症だと思われる人の、意志を確認することは本当に難しい。よくわからずに買っていると思うが、その時は自分で納得して買っているという形になっているのではないかな。

- ◎過量販売に該当するか？どうだろうか・・・。
- ◎何度も定期的に訪問してもらい、何度も買っているなら、クーリング・オフの対象外である「特定顧客」（お得意様）に該当してしまう。
- ◎本人の意志はどうか。“断りたいのに業者が帰ってくれない”状況だろうか。
- ◎その人の状況を、地域の人らが心配して、何らかの関係機関が関わっていることが業者に伝わるだけでも、抑止力にはなる。

【関連して】県民生活相談センターからの、ある判例の紹介（他県の事例・判例）
アルツハイマー型認知症の高齢女性。ブティック（店舗）で数年にも渡り服を購入。総額 1,000 万円以上。裁判になったが、認知症であることや、認知症の発症が当ブティックで服を購入し始める前であることも、“主治医の主観” だとして、全額を返してもらうことはできなかった。ただ、自宅にまったく同じ服が 3 着あったことから、その服を購入した以降は “認知症だった” と認められ、ほんの一部の金額だけ返してもらうことができた。

