

強引な健康食品の販売手口に注意を！！

北海道立消費生活センターでは、次のように強引な手口で健康食品を販売するという相談が急増しています。

近年、健康食品を含む「食料品」は、「商品」の中でも常に相談受付件数の上位に上がっており、中でも「健康食品」は、年間100件以上は受け付けていました。しかし、本年度9月以降に急激に相談受付件数が増加、既に150件を超えており、そのうち、今回取り上げた販売手口によるものと思われる相談受付件数は87件（速報値）に上ります。

主な手口としては、『注文のあった健康食品を送ります。』と電話があり、注文した覚えがないと断っても、注文した証拠がある、貴方用に用意したから等の理由で執拗に購入をせまり、「裁判にする」、「弁護士をたてる」等と半ば脅迫めいた強引な態度を示すため、不安になった消費者は配達を承諾してしまうというものです。

【事例1】

4日前から、見知らぬ業者から毎日のように電話がある。業者によれば、1ヶ月程前に、電話で私が薬のような物を注文したので送るとのことだが、私には全く覚えがない。しかし、業者は「あちこちから取り寄せてようやく出来たので送る。電話料金もあるし、ただでは済まない。出るところに出る。契約していたら弱いんだ。腰が痛い時に飲めば効く。」等と強い口調で話し、電話の向こうで机をドンドンと叩く音まで聞こえた。もし、その薬のようなものが届いたら、どうしたらよいのか。（80代、女性）

【事例2】

業者から電話がきて、1本約3万円の健康食品を6本注文したと言われた。日誌に記録をしているが、記録がないので、注文していないと断ったが、業者は「注文している。」としつこく言うので、いつ注文したのかと尋ねると、約1ヶ月程前で、通話記録もあると言われた。業者から、買い取るよう求められたが、年金暮らしで買えないと何度も断ったにもかかわらず、「知らないと言うなら、1本は買ってほしい」と要求された。分割払いにしてくれるならば、なんとかできるとやむなく答えると、「現金一括で払え、裁判にする」と言われ困った。そのうちに1本約2万円でよいと値下げされ、2日後に代引き配達で届くと言われた。業者に電話番号を聞いたが、「こちらから連絡するから」と電話番号も教えてもらえず、業者名も不明で連絡のしようがない。どうしたらよいか。（80代、女性）

【事例3】

先週、「昨年暮れに注文を受けた6ヶ月分のグルコサミンを送る」と電話がきた。頼んだ覚えがないと断ったが、注文データがある、買わないなら訴える、弁護士をたてる」と言われ、怖くなって、夫に電話を代わってもらった。結局、担当者に「会社に迷惑がかかるので、3ヶ月分でもいいから買ってほしい」と押し切られて、夫は承諾してしまった。商品は、5日前に自分あてに代引配達で届き、約3万円を支払ってしまった。箱の中には、グルコサミンが1瓶入っているだけで、契約書や納品書は入っていない。今から解約できるならば、解約して返金してほしい。（70代、女性）

1. 問題点

- (1) 注文していないのに、高圧的な態度で強引に送ると言われ、断ると暴言を吐かれる

何度断っても、業者は、以前申込みを受けた記録、録音等があると消費者を不安にさせるような高圧的な態度に出る場合がありますが、本当に録音等の記録を取っているかは分かりません。

また、きっぱり断ったり、電話を切ったり、届いた商品を受け取り拒否しても、再度、購入するよう執拗にせまる事例もあります。

購入を拒否すると、「どうなるかわかっているのか」「裁判沙汰にする」「弁護士をたてる」等と消費者に恐怖感を抱かせるようなケースも見られます。

- (2) 業者名等を告げずに電話をかけたり、契約書類を渡していない

業者名を告げずに電話をかけていることもあり、また、連絡先を尋ねても答えない場合や契約書類を渡していないこともあります。特定商取引法において電話勧誘販売では、最初に業者名等を告げることや契約書類を渡すことが義務付けられていますので、法律に抵触している可能性もあります。

そのため、解約したくとも商品が届くまで業者名や連絡先がわからず、クーリング・オフについても知らされず、解約の手続きができないこともあります。

- (3) トラブルにあう人の大半が高齢者、判断不十分者への契約もある

契約者の大半は70歳代や80歳代が中心です。なかには認知症の診断を受けていて、明確な判断が困難な方に契約させるケースもあり、業者が言うように消費者が本当に注文したのかどうか、事実確認が困難となっている例もあります。また、高齢者の判断力低下に乗じた勧誘がなされていることも考えられます。

- (4) 代引き配達で配送されるため、現金で支払ってしまう場合が多い

多くが、商品と引き替えに代金を支払う、いわゆる代引き配達が利用されているため、家人が頼んだものと思って受け取ってしまうことがあります。

また、最近では、代引き配達ではなく、配達された商品の中に、業者名や住所、依頼主である消費者の住所、氏名、商品の金額などが記載された、業者へ送るための現金書留用の封筒が同封されているというケースもあります。

2. 消費者への助言

(1) 注文した覚えもなく、購入するつもりがなければきっぱり断ることが必要です。裁判をおこす等の脅し文句には屈しないことが大切です。

(2) それでも、もし商品が届いてしまったら

断ったにもかかわらず一方的に送りつけられた場合、代金を支払う義務はありません。商品の受け取りを拒否しましょう。

電話で勧誘され、やむなく承諾してしまったときも、クーリング・オフできる場合もありますので、あきらめずに消費生活センターへお問い合わせください。

(3) 健康食品は、薬ではありません。病気の治療目的で健康食品を利用することは絶対に避けましょう。

(4) 周りの高齢者がトラブルにあっていないか、家族や周囲の方々も注意して見守るようにしてください。気になることがあったら、すぐに消費生活センターに相談しましょう。

おかしいなと思ったら、すぐに当センターへお問い合わせください。

北海道立消費生活センター 相談専用電話 050-7505-0999