

認知症高齢者の消費者トラブル

認知症等により判断力が不十分な高齢者の消費者トラブルの相談が寄せられています。契約者本人以外からの相談が8割超を占め、最近では家族のみならずケアマネジャー、ホームヘルパー、民生委員など高齢者に接する機会の多い方が被害に気付き、消費生活センターに相談されるケースもあります。

事例 1

民生委員を委嘱されている者だが、訪問先の認知症気味の独居高齢者が、訪問販売で高額な布団を購入した。その後も布団のクリーニングや別の布団の契約を次々に締結させられているという。解約したいとの相談を受けたが、どうすればよいか。(契約当事者：80代・女性)

事例 2

認知症の母が家族の留守中に訪問販売で健康食品の契約をした。飲んでもいないのに分割払いで代金を支払っている。解約は可能か。(契約当事者：80代・女性)

アドバイス

認知症など的高齢者は判断力が不十分なために、一般の高齢者に比べて悪質業者のセールストークに騙されやすいというえ、本人が被害に遭っているという認識が低いため、問題があっても表面化しにくい傾向があります。特に一人暮らしの場合は、業者が次々に商品を販売する「次々販売」により、周囲が気付いたときには既に高額な金額を支払っていたということがあります。このように業者が高齢者の判断力の不足に乗じ販売契約を締結させた場合には契約を取り消すことができる場合もあります。しかし、契約者本人が契約の経緯を忘れてしまったり、契約書が見つからず契約した業者名すら分からない場合には、被害回復は非常に困難です。

また、契約の経緯や業者名が分かったとしても、契約時点で本人の判断能力が不十分であったことを客観的に証明できなければ被害回復が困難な場合もあります。認知症等の症状がみられる場合は、それを証明する医師の診断書を入手したり、成年後見制度の利用を検討しましょう。

被害の未然防止のためには家族や周囲の「見守り」「気付き」が不可欠です。普段から高齢者本人の居室・居宅の様子、言動や態度に変化や不審な点はないか気を配り、少しでも「おかしいな」と思ったら声をかけましょう。被害にあってることが分かったらすぐに消費生活センターに相談してください。

県民生活相談センターでは、訪問販売や電話勧誘販売、マルチ商法などのトラブルをはじめ、消費生活に関する相談を月曜日から金曜日まで電話または面接で受け付けています。

電話番号は058-277-1003です。

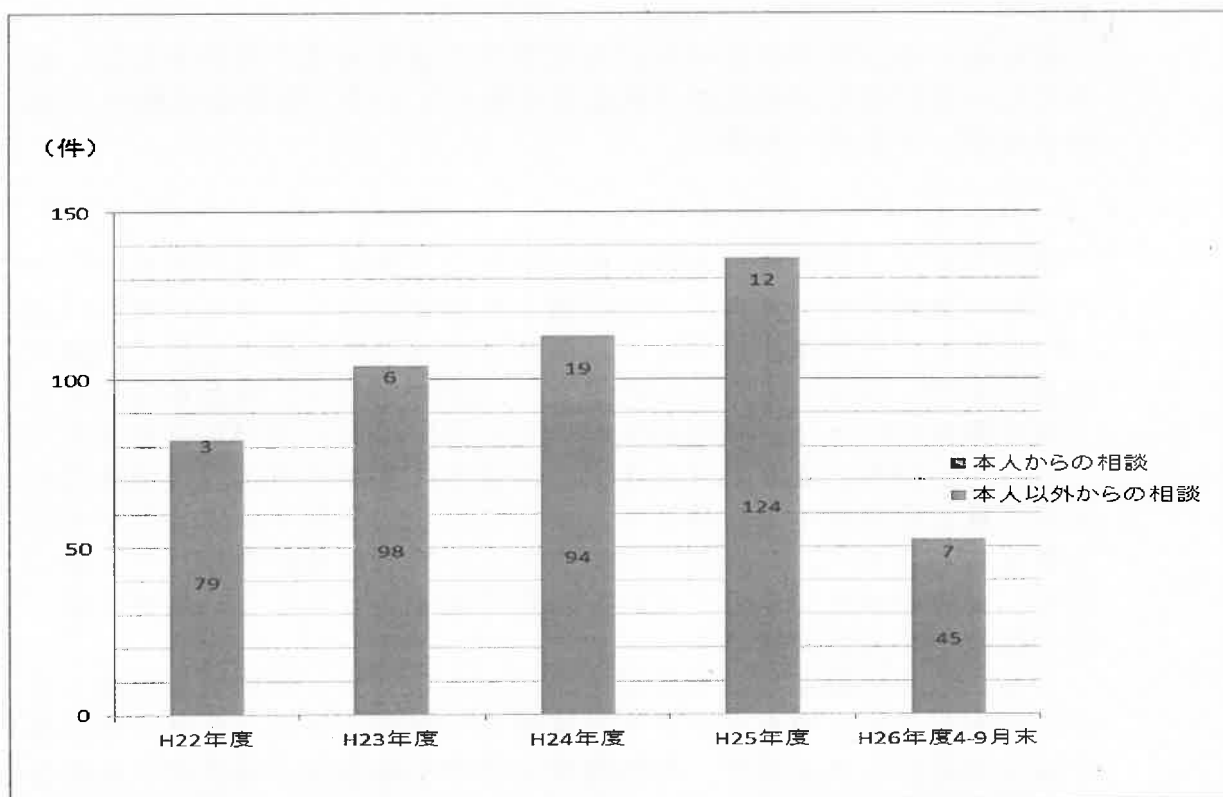
(開設時間：平日8:30~17:00)

土曜日は電話相談(9:00~17:00)のみ受付

消費者ホットライン 0570-064-370

※ 上記番号は、お住まいの市町村又は県の相談窓口につながります。

H26.10.23 岐阜新聞



認知症等高齢者の消費トラブル相談件数

(平成22年度~平成26年度9月末)

注)「判断不十分者契約」(精神障害や知的障害、認知症等の加齢に伴う疾病等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある消費者による契約)であることが問題になっている相談のうち、契約当事者の年齢が65歳以上のものについて集計。