

～消費者注意情報～

9月は高齢者悪質商法被害防止キャンペーン月間です

**強引に勧誘され、断り切れず高額な「かつら」を契約してしまった！
～高齢の女性に多い「かつら(ウィッグ)」の契約トラブル～**

(平成28年9月20日)

かつらに関する相談は、高齢の女性の占める割合が大変高くなっています。

内容をみると、「断り切れず購入してしまった」「高額で支払いが困難」「購入後もメンテナンス(カット・シャンプー等)費用がかかる」「予備などの理由で次々に勧められた」「高額な解約料を請求された」など、契約を後悔しているケースが多くなっています。

相談事例 1

事業者から、かつらのカタログを送付したいという電話があり応じた。カタログ到着後、電話があり、「お宅の近くにきたので寄らせてほしい」と言うので、購入しない可能性もあると伝えた上で訪問に応じた。カタログを見せられているうちに、頭のサイズを測るなど、相手のペースで話が進み、断ることができなくなり購入すると言ってしまった。すると、「今なら2個購入すれば100万円から15万円値引きする」と言われ、結局2個購入してしまった。あとから、高額で不要な買い物だったと後悔した。解約したい。(80歳代 女性)

相談事例 2

2年前に35万円で購入したかつらのシャンプーをしてもらうため購入店に出向いた。シャンプー後に新しいかつらを勧められ、「紛失するとすぐに作れないから」とか「40万円だが、今のかつらを3万円で下取りできる」などと強引に勧誘された。断りきれず言われるままに内金1万円を支払ってしまったが、解約したい。(70歳代 女性)

相談事例 3

認知症の母のところに、以前かつらを購入した店とは別の会社から電話があり、その後訪問があって、かつらの修理を勧められたらしい。母はそれまでかつらを全く使用しておらず、修理代も高いので一度は断ったが、使わないのはもったいないと言われ契約してしまったという。事業者から母に請求の電話が何度もあるが、解約したい。(契約者：80歳代 女性)

ココに注意！…東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ 販売員に勧められても、その場の雰囲気にならされず、十分検討しましょう！

かつらは価格や種類が多様で、かつ購入経験がない人も多いため、価格や品質などの妥当性も分からないまま、販売員のペースに流されて契約してしまいがちです。

トラブルを防ぐためには、強く勧められても、その場で契約せず、商品の特性や価格、買い替えの必要性などを確認して、自分にとって本当に必要なものか検討しましょう。

断りにくい雰囲気になったとしても、不要な場合はきっぱりと断る勇気を持ってください。少しでも不安

や迷いを感じたら、一人で悩まず、家族や信頼のできる人に相談しましょう。

★ 高齢者のトラブルの未然防止・早期発見には、家族や周りの方の見守り・声かけが必要です！

相談の中には、高齢者で、記憶力や判断力が低下し、次々と勧められるままに購入して、100万円を超える金額を支払っているケースもありました。高齢者は、勧誘を拒絶する気力が低下していたり、自分がトラブルに遭っていることに気付いていない場合もあります。

家族や周囲の方々は、本人の様子が普段と違っていたり、不審な契約書や見慣れない商品等に気付いたら、さりげなく事情を聞くなど、声をかけて確認してみたほうが良いでしょう。トラブルの未然防止・早期発見のためにも、普段からの見守りや声かけが必要です。

★ 困ったときには消費生活センターに相談を！

勧誘方法等によっては、クーリング・オフや解約が可能な場合もあります。お困りの際は、一人で悩まずに、最寄りの消費生活センターにご相談ください。また、本人だけでなく、家族やホームヘルパー、ケアマネージャーなど見守りの方からの相談もお受けしています。

東京都消費生活総合センター

○高齢者の消費者被害のご相談は・・・

(高齢者被害110番) 03-3235-3366

○ご家族・ホームヘルパー・ケアマネージャー等からの通報・お問合せは・・・

(高齢消費者見守りホットライン) 03-3235-1334

○消費生活相談

(相談専用電話) 03-3235-1155

★いずれも、受付時間は、月～土曜日 午前9時～午後5時 です。

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

すでに解決してしまった消費者相談情報や、窓口で相談するほどでもないけど困った経験をしたことがあるなどの情報をお寄せください。 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。