

消費者トラブル事例

【家具・寝具】

令和4年3月

<目次>

01：認知症の母親が複数の訪問販売業者から購入していた布団類

02：催眠商法で高齢の母が買った高額な布団

分類	家具・寝具	販売方法	訪問販売
タイトル	認知症の母親が複数の訪問販売業者から購入していた布団類		
相談内容	<p>70歳代で一人暮らしの母がいる。母は1年ほど前に認知症の診断を受け要介護1だった。先日、銀行から「お母さんが連日ATMで高額の現金を引き出している。」との電話があった。母に聴いたら「布団を買った。代金を毎日50万円ずつ手渡しで支払っている。もう3回渡した。」とのこと。母宅を捜索したところ、新しい布団やマット類がいくつも出てきた。また、布団類の契約書が十数枚も見つかった。ここ1年の間に複数の訪問販売業者から何百万円もの布団類を契約していたようだ。母に聴いてもどこから何を買ったのかなどあまりよく覚えていないと言う。お金を取り戻したい。 (40歳 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>契約者である母親から直接話を聞きましたが、詳しいことはよくわからないとの事でした。契約書を確認したところ、申出人の母は相談の5日前に訪問販売で250万円の布団セットを購入していたことがわかりました。クーリング・オフ期間内であったため、販売会社に対しクーリング・オフの書面通知^{※1}をして返金を求めるようにと助言をし、後日、返金及び商品の引き取りを確認しました。</p> <p>さらに契約書類を精査したところ、申出人の母は直近1年の間に訪問販売業者5社との間で計12件、約900万円もの契約をしていたことも明らかになりました。書面不備が見当たらずクーリング・オフの主張は難しいと考えられました。特定商取引法及び消費者契約法の過量販売に関する規定について情報提供をしました。本人が契約の経緯をよく覚えていないこと、契約金額が高額であることを考慮し、法律相談を案内しました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	家具・寝具	販売方法	訪問販売
タイトル	催眠商法で高齢の母が買った高額な布団		
相談内容	<p>母は、82歳で一人暮らしだ。最近、判断能力が低下してきたようだ。</p> <p>今日、母宅を訪ねたら、見慣れない布団が置いてあった。母に聞くと、「昨日、男性が家に来て、『〇〇会場に来ればプレゼントをあげる。』と言われ、ついて行った。近所の家の駐車場に敷物が引かれ、そこに十数人が集まっていた。男性が面白おかしく話をした。『ほしい人』と言われ、皆で競って手を挙げ、腹巻、靴下等を次々ともらった。最後に布団を出してきて『これは健康に良い。通常28万円するが、今日は特別に18万円にする。』と言われ、思わず手を挙げてしまった。男性販売員が書類を持ってきたので、言われるままに名前等を書いた。『今あるだけ、1万円でもいいので支払って。』と言われ、1万円を支払った。車で布団と一緒に家まで送ってもらった。『残りの17万円は、明日の午後取りに来るね。』と言われた。」と話した。</p> <p>家の中を捜すと、契約書が見つかった。母は、「布団はいらない。お金を支払いたくない。」と言っている。(50代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>催眠商法の手口について説明しました。クーリング・オフが可能なので、販社に書面通知^{※1}をするよう方法を伝えました。後日、支払った1万円を返してもらい、布団を引き取ってもらったと報告がありました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。(令和4年6月1日から施行)

※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)