

## ◆解約を申し出て了承されたのに商品が届いた！?(カニの電話勧誘販売)

認知症の母が電話勧誘でカニ(800g14,800円)を勧められ申し込んでいたことがわかった。高額だと思ったので、業者に連絡を入れたところ、「解約する」「発送を止める」と言ったので、解決したと思っていた。

その後、母宅にカニが届き、母は代引きで商品を引き取ってしまった。母の代わりに業者に連絡するが留守番電話になっている。どうすればよいか。  
(契約者 80歳代女性)

株式会社〇〇食品  
販売コールセンター



※あくまでイメージです!

電話勧誘販売の場合、法律で決められた書面を受け取った日から8日間以内であれば、クーリング・オフをすることができることを伝え、事業者に返金を求めるよう助言しました。

その後、契約者のご家族から「事業者より連絡があり、商品の引き取りと返金があった」と連絡があり、相談は終了しました。

このような消費者トラブルを防止するには、日頃から家族や友人、地域の方々の見守りが大切です。皆さんのまわりで、何か変わったことや気付いたことはありませんか?「おかしい」と感じたら、すぐに大阪市消費者センターへご相談ください。

## ◆知っていますか?消費者契約法

消費者が事業者と契約するとき、両者の間には持っている情報の質・量や交渉力に格差があります。このような状況を踏まえて消費者の利益を守るため、消費者契約法が平成13年4月1日に施行されました。

昨年、高齢化の進展を始めとした社会経済情勢の変化等に対応した改正が行われ、高齢者の判断能力の低下等につけ込んで大量に商品を購入させるなどした場合は過量な内容の契約の取消しができるなど新たな取消事由が追加され、本年6月3日に施行されます。

くわしくは[消費者庁ホームページ](#)に、消費者契約法のリーフレットなどが掲載されていますので、皆さんもぜひ、ご活用ください。

## ◆大阪市消費者センター(相談は大阪市内にお住まいの方に限ります)

メインキャラクター  
エルちゃん



●消費生活相談専用電話：6614-0999

受付時間：10時～17時(年末年始を除く、毎日)



消費生活相談窓口 ※消費者ホットライン「局番なし188(イヤヤ!)」でも繋がります