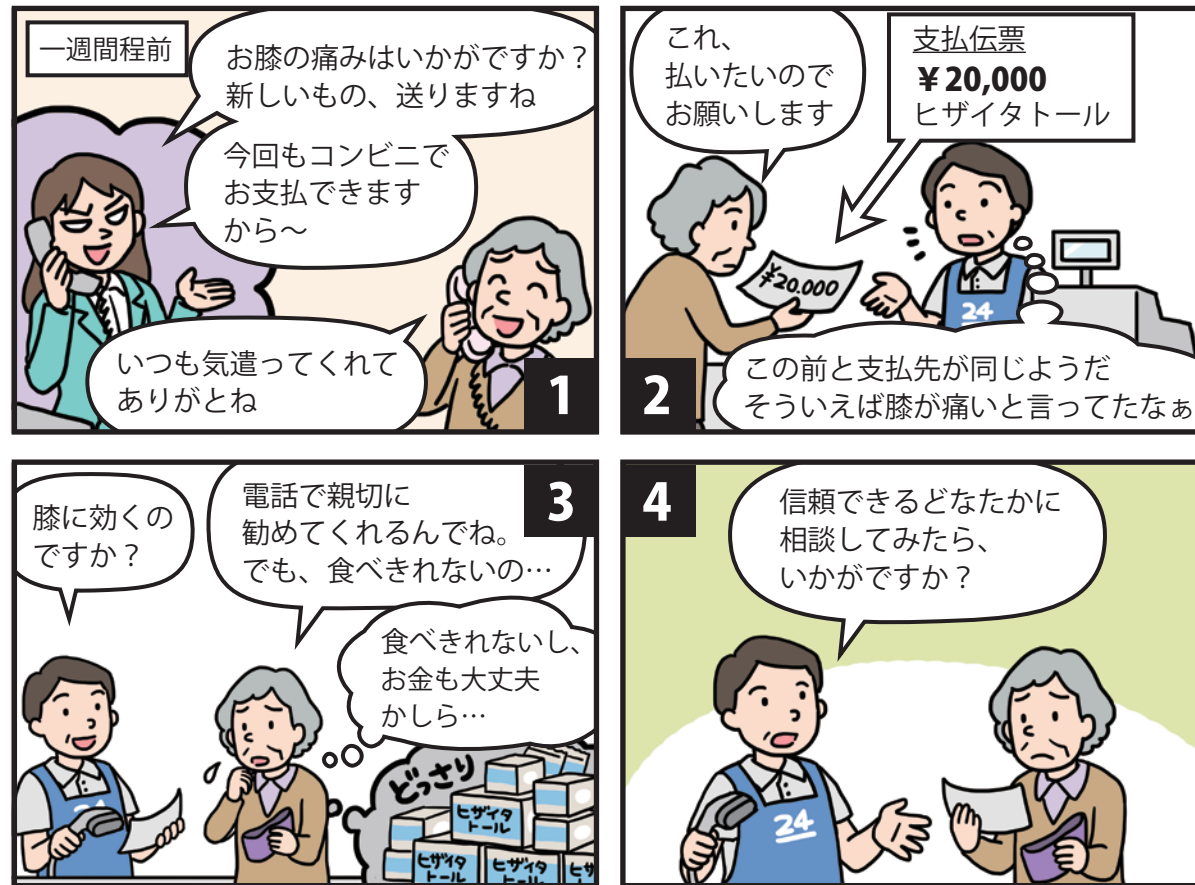


コンビニで 高額な支払をされる お客様が気になって



事例の概要

—コンビニ事業者の気付き—

カートを押して毎日のように来店する馴染みの高齢のお客様（Hさん）は、時々、伝票で支払をされます。先日の伝票の金額は2万円。ふと振込先を見ると、以前と同じ健康食品の会社のようなのでした。そういえば、膝が痛いと言っていたことを思い出したので、思い切って「膝に効くのですか。」と聞いてみると、お客様は「電話で親切に勧められるので、買ってしまいうけれど、食べきれないほど届いている。」と言います。本当は要らないのに断り切れずに仕方なく買っているのではないかと心配です。

気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

- ・コンビニで、決まった支払先に支払を繰り返している。
- ・頻繁に、コンビニから高額な支払をしている。

トラブルの特徴

日中、一人になる高齢者は、話相手になってくれる人がいると警戒心を持つことなく、突然接触してくる人にも話をしてしまうことがあります。世間話をしながら気持ちが緩んだところに、健康に気遣う振りをして高額の商品を勧められ、疑うことなく購入してしまうのです。しかも、健康への不安から、繰り返し購入してしまうこともあります。

関係者の連携（A：地域協議会あり、B：地域協議会なし）

● 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センターに相談したら

契約書を受け取ってから8日間はクーリング・オフができる可能性があります。また、クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても解決できる場合があるので、速やかに相談してください。例えば、過量に販売された、嘘を言われて契約したなどの場合、契約の取消しが可能なこともあります。

▶見守る方へアドバイス

地域で暮らす高齢者等の方々が店舗へ訪れた様子からも、日常生活の変化に気付くことができます。特に、コンビニは、日常の買物、公共料金等の支払、宅配便の発送、ATMの設置等の様々なサービスを提供しているので、消費者被害に関する情報を従業員が知っておくことは、消費者被害の未然防止・拡大防止の声掛けにつながります。

消費者被害かな？と思ったら消費生活センターへ ☎ 188



消費者庁消費者ホットライン188
イメージキャラクターヤン