



高齢者を狙った健康食品の送りつけ商法が急増！ 申し込んだ覚えがなければ絶対に受け取らない、お金を払わない！

「以前お申し込みいただいた健康食品を今から送ります」等と突然電話があり、申し込んだ覚えがないと断ったのに健康食品を強引に送りつけられるという相談について、2012 年度の件数は 14,000 件を越え、2011 年度の 5.2 倍と急増した（2013 年 5 月 20 日現在）。

国民生活センターでは今までに「見守り新鮮情報」や記者公表資料で同トラブルの注意喚起^(注1)をしたが、その後も相談が寄せられている。トラブルの中心は高齢者^(注2)であり、業者から「申し込んだのだから払え」と高圧的に言われ、押し切られて購入を承諾してしまう事例も多く見られる。商品は代金引換配達(以下、代引配達)にて送付される例が多く、2012 年度は 2011 年度に比べて、本トラブルに代引配達が利用されていたことが確認できた相談件数は、12.2 倍に増えている。また、最近では業者が代引配達の契約を配達業者から解除されたためか、商品とともに現金書留封筒や振込用紙を同封して送りつけ、代金を郵送したり、振り込みをするよう消費者に指示する手口も見られる。

本トラブルについては、過去行政処分に至った例^(注3)も数件あり、業者が摘発された事例についても確認できる。しかし、次々と新しい業者が同じ手口で商品を送りつけており、消費者被害が後を絶たない。

そこで、被害の未然防止、拡大防止のため、消費者へ注意を呼びかけるとともに、あわせて関係省庁へ対応を求めることとする。

^(注1) 2012 年 6 月「見守り新鮮情報」第 138 号

http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mailmag/mj-shinsen138.html

2012 年 11 月「申し込んでいないのに強引に送りつけられる！高齢者を狙った健康食品の悪質な販売手口が増加！」http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20121101_1.html

2013 年 4 月「見守り新鮮情報」第 161 号

http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mailmag/mj-shinsen161.html

^(注2) ここでは 60 歳以上としている。

^(注3) 2012 年 12 月 19 日「健康食品」の電話勧誘販売事業者(エース食品株式会社)に対する業務停止命令(6 カ月)等について 埼玉県ほか

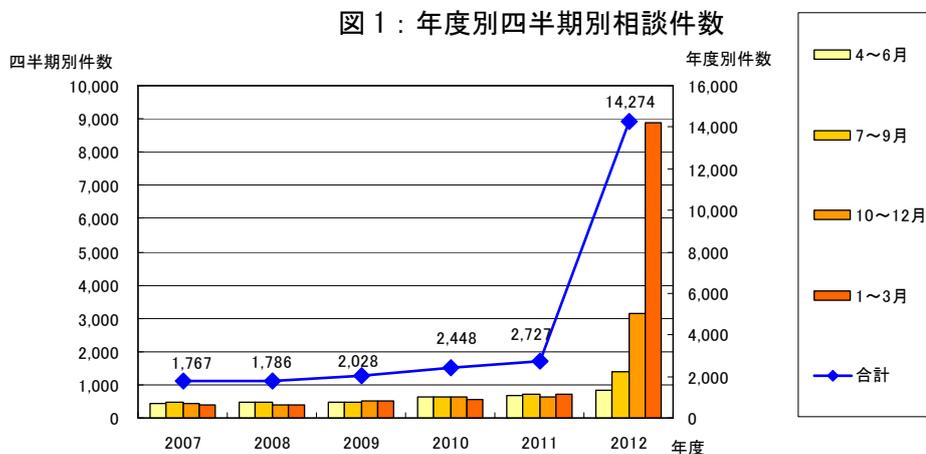
<http://www.pref.saitama.lg.jp/news/page/news121219-05.html>

2013 年 2 月 26 日特定商取引法違反の電話勧誘販売業者(株式会社かなめ堂)に対する業務停止命令(6 カ月) 消費者庁

http://www.caa.go.jp/trade/pdf/130226kouhyou_1.pdf

1. PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）^(注4)にみる相談の概要

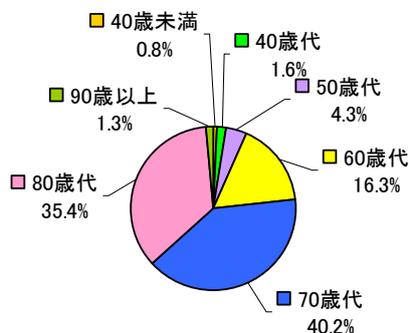
「健康食品」を申し込んだ覚えがないと断ったのに強引に送りつけられるといった相談^(注5)は、2013年5月20日現在、2007年度から2012年度で25,030件寄せられている。2012年度は14,274件で、2011年度の5.2倍となっており、特に、第4四半期に相談件数が急増している(図1)。



(2013年5月20日までの登録分)

また、2012年度について、当事者の年代別にみると、70歳代が5,478件(40.2%)で最も多く、80歳代が4,820件(35.4%)、60歳代が2,225件(16.3%)と続いている。平均年齢は74.3歳であり、全体に占める60歳以上の相談件数は93.2%となり、非常に割合が大きい(図2)。

図2：当事者の年代別件数



(不明、無関係を除く)

2. 主な相談事例

【事例1】勧誘を断ると「バカたれ、死んでしまえ」等と暴言を吐かれた

同居している姉宛に健康食品が届いたので、契約をしたかと姉に尋ねたがよく分からないと言われた。姉はお金を用意していたが、病気のため判断能力は落ちているので、私から、代引配達業者に受け取り拒否を伝えた。後刻、健康食品を送ってきた業者から電話がかかってきて、「あなたの姉が申し込みをしている、この健康食品は受注生産をしている、姉が申し込んだ時の声を録

^(注4) PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

^(注5) 「健康食品」に関する相談のうち、「ネガティブ・オプション」または「電話勧誘販売」の「販売方法」に関する苦情の件数。

音している」と言う。録音を聞かせてくれと言ったが応じられなかった。支払わないと裁判にして、裁判費用も払ってもらおうと言われ、しぶしぶ再配達を了承し、約3万円支払った。

最近また電話があり、業者名を名乗らず姉を出せと言う。何度も電話がかかり、何度も断ったら「バカたれ、死んでしまえ」等と暴言を吐かれた。今回勧誘をしてきた業者が以前契約をした業者かどうかは分からない。姉は認知症と思うがまだ医者診断は受けていない。今後どのように対処したらよいか。

(相談受付年月：2013年1月、当事者：60歳代、女性、山口県)

【事例2】病気によいという健康食品を送ると電話があり、申し込んだ覚えがないので受け取り拒否をしたが再度送付された

数日前電話があり、3カ月前に注文を受けた健康食品が出来あがったので送ると言われ、記憶がないと答えたところ、1年分注文を受けていると言われた。どういう商品かを尋ねたところ、糖尿病によいと言っていた。金額は12万円と言うので、そんなにお金はないと答えたら、3カ月分約2万円ならどうだと言い、翌日、代引配達で商品を送ると一方的に話を進められ、頭の中が混乱した。翌日、商品が届いたが、近所の人に相談して受け取り拒否をすることに決め、代引配達業者の配達員に持ち帰ってもらった。その翌日、健康食品販売業者から、「なぜ受け取らなかったのか」等と怒って電話があり、30分以上もまくし立てられるように支払いを迫られ、恐ろしくなった。翌日、再び商品が送られてきたので、約2万円を支払えば恐怖から解放されると思い、諦めて支払ってしまった。知人に相談したところ、だまされていると言われ、ますます不安になった。健康食品は不要なので、返品し、可能であれば返金してほしい。また、今後の勧誘を止めてほしい。

(相談受付年月：2013年2月、当事者：80歳代、女性)

【事例3】複数の販売業者から健康食品が送りつけられている

注文していない健康食品が送られてきた。代引配達業者の配達員に、「注文していない」と言ったが、「受け取ってもらわないと困る。持って帰れない」と言われ、配達員を信用して、お金を支払い、商品を受け取った。受け取る時に、配達員より「これを飲んで健康になればいいでしょう」と言われた。注文していなかったのに、送付状に書いてあった業者に電話をすると、「以前に注文を受けた。4回コースになっているが、残りの3回はキャンセルする」と言われ、仕方ないと思った。翌日、新たに別の健康食品販売業者から別の健康食品が送られてきて、受け取ってしまい困っていると、ケアマネジャーから消費生活相談窓口にご相談するように言われた。解約したい。

(相談受付年月：2013年1月、当事者：80歳代、女性、兵庫県)

【事例4】健康食品といっしょに現金書留封筒が同封されてきた

健康食品を送るといって電話がかかって来たが、「注文した覚えはない。健康だから健康食品はいらない」と断った。しかし翌日宅配便で商品が届いた。箱の中にはヤマブシタケの健康食品と商品案内のチラシ、代金支払い用の現金書留封筒と料金明細が入っていた。明細には60包で約4万円と記載されているが、入っていたのは20包だけで、値引きされており約1万円の請求額が記載されていた。強引に送られてきたので送り状の送付元に返品したところ、あて所に尋ねあたり

がないということで戻ってきてしまった。明細の片隅には「クーリング・オフは8日間。必ずサポートセンターに電話をするように。事前の電話がない場合処理できないこともある」と通話料無料の電話番号が書いてあったが、送付先の住所と会社名は記載されていなかった。商品に同封されているチラシと送り状と現金書留封筒の宛先、会社名がそれぞれ違う。きちんとした書面がなく怪しい。どうしたらよいか。

(相談受付年月：2013年3月、当事者：80歳代、女性、静岡県)

【事例5】商品を受け取り拒否すると、「弁護士協会」と名乗り、訴えると電話があった

同居の義母宛に代引配達で健康食品が届いたが、義母は「注文した覚えはない」と言う。話を聞いてみると、何日か前に業者から電話を受けたが、注文した覚えがないと伝えても相手が引き下がらないため送付を承諾したものと分かった。その場で商品を受け取り拒否し、私が健康食品販売業者の連絡先等をメモした。2時間くらい後に健康食品販売業者から「受け取っていただけましたか」と確認の電話があり、私が「注文した覚えがない」と伝えた。担当者の名前を尋ねても、名字しか答えられないと言われた。

翌日、「弁護士協会」と名乗るところから「健康食品販売業者からファクスをもらった。あなたがかかなり怒っているということだが、受け取り拒否しているので損害が発生している。申し込みを受けた証拠のテープもあるのであなたを訴える。裁判を起こすのに30万円かかる」との話だった。弁護士なのかと聞くと代理の者だと言う。不安だ。

(相談受付年月：2013年3月、当事者：70歳代、女性、愛知県)

※なお国民生活センターでは、弁護士協会という団体は確認できていない

3. 問題点

(1) 申し込んでいないのに、強引に送ると言われ、断ると暴言を吐かれるケースも

申し込んでいないと何度も断っても、業者は、以前申し込みを受けた記録があると強硬な態度に出る。なかには、申し込み時の録音を記録している等と言う事例も見られるが、本当に録音を取っているかどうかは分からず、消費者がその録音を聞かせてほしいと申し出ても、はぐらかされ、応じられない。

また、いりませんときっぱり断ったり、届いた商品を受け取り拒否しても、再度購入するよう執拗^{しつよう}に迫る事例も見られる。なかには「バカたれ、死んでしまえ」等と言うケースも見られ、業者の態度は非常に悪質である。「いりません」等と、売買契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対し、その電話で勧誘を続け、あるいは、再度電話をかける等して勧誘を続ける事例も見られるが、これは特定商取引法上禁止されている拒否者への再勧誘^(注6)に該当する可能性がある。

また、【事例5】のように、受け取り拒否をしたことで「弁護士協会」を名乗るところから電話がかかってくる事例も見られた。

なお、申し込んだ事実がないのにあたかも申し込んだかのように誤認させるような手口で電話

(注6) 特定商取引法第17条において、販売業者または役務提供事業者が、電話勧誘販売にかかる契約の締結をしない旨の意思を表示した者に対して、さらにその売買契約や役務提供契約の締結の勧誘をすることを禁じている。この義務に違反した場合には、主務大臣の指示の対象となる(特定商取引法第22条)。

をかけることは、特定商取引法上禁止されている不実告知^(注7)に該当する可能性がある。

(2) 業者名等を告げず、契約書面も交付せずに勧誘している

業者名を告げずに電話をかけているケースが複数見られ、また、連絡先を尋ねても答えない場合も多い。特定商取引法においては、勧誘に先立って業者名等を告げるのが義務^(注8)付けられている。

また、電話で勧誘され、断りきれずに承諾し商品が届いた場合は、特定商取引法に定める電話勧誘販売に該当すると思われるが、特定商取引法に定められている書面が交付されていなかったり、不備がある場合が多い。

(3) クーリング・オフや返金の申し出に応じない

消費者がクーリング・オフの申し出をしても、「返金のための手続き書面を送るので待つてほしい」と言ってから何週間も連絡をしない等、速やかに返金に応じない業者がいる。クーリング・オフが可能なケースであるにもかかわらず、不当に返金を遅滞させるような行為は、特定商取引法上において指示対象行為^(注9)とされている。

(4) 「糖尿病によい」「血圧が下がる」等とあたかも病気が治るかのようなセールストークがなされている

販売されているのは健康食品であるが、【事例2】のように「糖尿病によい」「血圧が下がる」等効能、効果をうたったセールストークがなされているケースがある。健康食品はあくまで食品であり、医薬品のように、病気や身体の不調を治療するものではない^(注10)。病気や身体の不調を治療するようなセールストークは、薬事法に抵触する^(注11)場合もある。また、実際にはそのような効果・効能がないにもかかわらず、その商品を摂取すると病気の治療等ができるかのように商品の効能について事実でないことを告げることは、特定商取引法において、禁止されている^(注12)。

(5) トラブルにあう人の大半が高齢者であり、判断能力不十分者契約も多数

契約者の平均年齢は74.3歳と高く、なかには、認知症の診断を受けていて、業者が言うように

^(注7) 特定商取引法第21条第1項第1号において、商品の種類およびその性能もしくは品質または権利もしくは役務の種類およびこれらの内容その他これらに類するものとして省令で定める事項について不実のことを告げることを禁じている。これに違反した場合には、主務大臣の指示の対象となる(特定商取引法第22条)。

^(注8) 特定商取引法第16条において、販売業者または役務提供事業者が電話勧誘販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し氏名等を明示する義務があるとしている。明示しなくてはならない事項として、①事業者の氏名または名称、②勧誘を行うものの氏名ならびに商品、権利および役務の種類、③その電話が販売目的であること、がある。この義務に違反した場合には、主務大臣の指示の対象となる(特定商取引法第22条)。

^(注9) 特定商取引法第22条1号において、電話勧誘販売に係る契約に基づく債務またはその契約の解除によって生じる債務の全部または一部の履行拒否、不当拒否は指示の対象行為になるとしている。

^(注10) ただし、例外的に効能・効果表示が認められるものとして、健康増進法で規定する「特定保健用食品」がある。「特定保健用食品」においても、整腸作用、高血圧、糖尿病等分野は限定される。

^(注11) 医薬品としての承認を取得せずに、医薬品的な効果効能(疾病の治癒、改善、予防又は身体の機能に作用すること)を記載することは、薬事法第68条に違反する。これに違反した場合には、2年以下の懲役若しくは200万円以下の罰金、またはこれらの両方を課されることがある(薬事法第85条)。

^(注12) 注7と同様。

消費者が本当に注文したのかどうか、事実確認が困難となっている例もある。ただし、申し込みをしたことの立証責任は販売業者側にある。

また、申し込んでいないと言っても、販売業者は「ボケているんじゃないか」等というケースも見られ、高齢者の判断能力低下に乗じた勧誘がされている。

4. 消費者へのアドバイス

(1) 申し込んだ覚えもなく、購入するつもりがなければきっぱり断ること

申し込んだ覚えもなく、購入するつもりがなければ、「いいません。もう電話しないでください」等と言ってきっぱり断ること。電話で一度断ったにもかかわらず再度勧誘してくることは、特定商取引法において禁止されている^(注13)。また、自衛策として、知らない相手からの電話には出ないように、相手の電話番号を表示させる機能が付いた電話機を導入することや、留守番電話機能付きの電話機を活用することも一つの方法である。

(2) 商品が届いてしまったら・・・

①断ったにもかかわらず一方的に送りつけられた場合、商品を受け取り拒否すること

電話で断ったにもかかわらず、商品を代引配達で送りつけてくる事例が多数見られる。業者の連絡先等が分からないことが多いため、いったん支払ってしまうと代金を取り戻すことが非常に難しい。そのため、心当たりのない宅配便や、勝手に送りつけられてきたものは安易に受け取らないこと。受け取りたくなければ、宅配業者には「受け取りません」と伝えること。受け取り拒否をしても代引配達業者に迷惑がかかることはないので心配しないこと。また、配達物が届く時には家族に一言しておくようにしておき、確認が取れない荷物は、とりあえず受け取らないようにルールを作ることで、誤って誰かが商品を受け取ってしまうことも防ぐことができる。

また最近、新手の手口として、代引配達業者から代引配達契約を解除されたと考えられる販売業者が、現金書留封筒や振込用紙を同封して商品を送りつけてくる手口が見られる。もし商品を受け取ってしまった場合、絶対に、お金を郵送したり、振り込まないこと。特定商取引法においては、一方的に商品を送りつけられても、契約は成立していないので、商品の受け取り義務や支払い義務はないとされている。もし受け取ってしまった場合は、14日間開封せず保管しておく必要があるが、その後は自由に処分してよい^(注14)。

なお、【事例3】のように、一度商品を受け取ってしまうと、新たに別の業者から商品が送られてくる事例もあるので注意が必要である。

②電話で勧誘され承諾してしまった場合、クーリング・オフできる

「申し込んだだろう」と電話で言われ、断りきれずに承諾し商品が届いた場合は、特定商取引法に定める電話勧誘販売に該当すると思われるが、この場合消費者は、同法で定められている書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフをすることができる。なお、特定商取引法に定

(注13) 注6と同様。

(注14) 万が一、商品を受け取ってしまった場合、受け取った日から14日間（商品の引き取りを販売業者に請求した場合は7日間）を過ぎても販売業者が引き取りにこなければ、商品を自由に処分してもよいので、代金を支払う必要もない（特定商取引法第59条1項）。ただし、届いた商品を消費者が使用・消費したときは、購入する意思があったものとみなされる可能性があるため、注意が必要である。

めるクーリング・オフは、契約解除の理由を問わない。また、クーリング・オフ期間の8日間を過ぎても、トラブルが解決できるケースもある。

(3) 周りの方へ：高齢者がトラブルにあっていないか見守ること

トラブルにあう人のほとんどが高齢者であり、判断力不足に乗じて、強引に商品を送りつけるような手口が見受けられる。周り的高齢者がトラブルに巻き込まれないよう、家族や周囲も注意し、見守ること。特に、高齢者の多くが健康食品を利用しており、「家族が注文したのかもしれない」、「忘れてだけで注文したかもしれない」等と思いがちであるため、高齢者が利用する健康食品の商品名、販売業者等を把握しておくようにすること。また、認知症等で判断力が低下した高齢者が、自分の財産を管理できなくなっているような場合は、成年後見制度^(注15)の利用も検討すること。

(4) 困ったことがあれば、すぐに消費生活センターに相談すること

断っても、販売業者が商品を送ると言ってくるような場合には、すぐに近くの消費生活センターに相談すること。

(5) 事実でないことを言われて勧誘をされたり、勧誘時に脅される等恐怖を感じるがあれば、警察にも相談すること

商品を申し込んだ事実がないにもかかわらず申し込んだと勧誘されたり、病気に効く等というセールストークで勧誘されたような場合や、脅される等恐怖を感じるような方法で勧誘された場合は、警察にも相談すること。(緊急の場合は110番、それ以外は警察相談専用電話(#9110))

[参考]病気の治療目的で健康食品を利用することは避けること

【事例2】のように、販売業者から病気によいと言って健康食品を勧められる事例が多数見られる。しかし、健康食品はあくまでも食品の一つであり、病気の治療に用いるものではない。高齢者になると様々な病気を抱えがちである。医薬品と健康食品を併用する場合、相互作用等により、思わぬ健康被害が発生する場合がある^(注16)。病気の治療のために健康食品を利用することは避けること。

5. 行政への要望

- ・ 特定商取引法に違反した業者への行政処分を要望する。
- ・ 消費者庁および都道府県の特典商取引法所管課より告発を行う等積極的に警察と連携を取ること。

^(注15) 成年後見制度とは、認知症、知的障害、精神障害等によって物事を判断する能力が十分でない者(「本人」)について、本人の権利を守る援助者(「成年後見人」等)を選ぶことで、本人を法的に支援する制度である。成年後見制度には、大きく分けると、法定後見制度と任意後見制度の2つがある。成年後見制度については、各市町村の地域包括支援センター等に相談することができる。また、法定後見制度を利用する際に必要な経費を助成している市区町村もある。

^(注16) 独立行政法人国立健康栄養研究所「健康食品を利用するに当たってのQ&A」参照。
<https://hfnet.nih.go.jp/usr/faq/q1.html>

- ・ 違反業者への行政処分や指導の強化、警察との積極的な連携について、消費者庁より都道府県の特定期取引法所管課へ周知すること。

6. 要望先

消費者庁 取引対策課

7. 情報提供先

内閣府 消費者委員会事務局

消費者庁 消費者政策課

警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官

総務省 情報流通行政局 郵政行政部 郵便課

国土交通省 自動車局 貨物課

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

公益財団法人 全国老人クラブ連合会

全国民生委員児童委員連合会

[参考資料]相談の傾向

(2013年5月20日までの登録分。以下、2012年度の相談について、不明・無関係を除いて分析する)

(1) 当事者の属性

① 年齢

当事者の年代別にみると、最も多い年代は70歳代で5,478件(40.2%)、続いて80歳代が4,820件(35.4%)、60歳代が2,225件(16.3%)と続いている。平均年齢は74.3歳であり、全体に占める60歳以上の相談件数は93.2%となり、非常に割合が大きい。

② 性別

男性の相談が2,225件(15.7%)、女性の相談が11,905件(84.3%)であり、女性の割合が大きい。

③ 職業別

多い順に、無職が7,896件(58.0%)、家事従事者が4,676件(34.4%)、給与生活者が674件(5.0%)と続く。

④ 都道府県別

都道府県別にみても、多い順に兵庫県703件、静岡県662件、長野県599件、北海道594件、福岡県592件と続く。

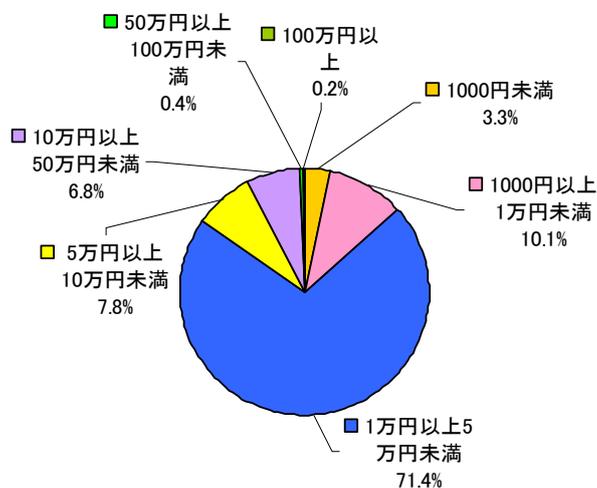
⑤ 相談者と当事者の関係

相談者と当事者が同一であった相談は67.3%(9,543件)、家族やヘルパー等、相談者と当事者が異なる相談は32.7%(4,646件)である。一方、同じ期間に寄せられた消費生活相談全体と比較すると、相談全体では相談者と当事者が同一の相談は78.8%、相談者と当事者が異なる相談は21.2%であり、本相談では、相談全体と比べて契約者と別の人から寄せられる相談の割合が高くなっていることが分かる。

(2) 契約・購入金額

契約・購入金額は、最も多い価格帯が1万円以上5万円未満で、6,756件(71.4%)であり、続いて1000円以上1万円未満が959件(10.1%)である。平均額は約5万円である(図3)。

図3：契約・購入金額



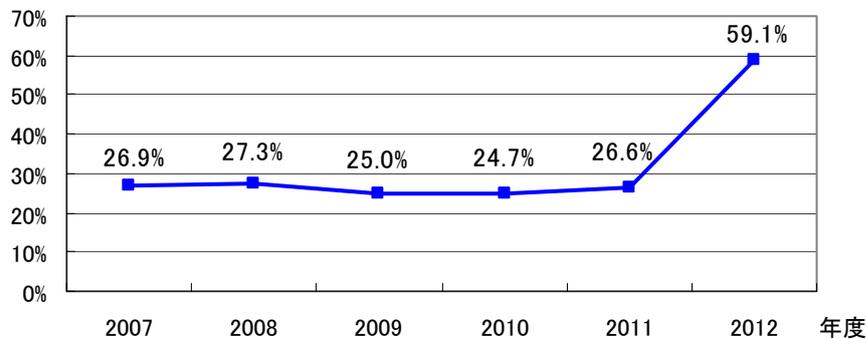
(3) 既に支払った金額

お金を払う前に寄せられた相談が 7,055 件(77.7%)であった。しかし、残りの 2,021 件(22.3%)は既にお金を支払ってからの相談であり、1 万円以上 5 万円未満が 1,455 件(16.0%)で最も多い価格帯だった。

(4) 「強引・強迫」に関する相談

本トラブルに占める「強引・強迫」に関する相談の割合をみると、2012 年度に入り、割合が急激に大きくなっていることが分かる(図 4)。相談件数が増加しているだけでなく、勧誘が強引になっていると言える。

図 4：本トラブルに占める「強引・強迫」に関する相談の割合



(5) 代引配達を利用されていることが確認できた相談

本トラブルのうち、代引配達を利用されていることが確認できた相談の件数をみると、2011 年度は 389 件であったが、2012 年度には 4,732 件と 12.2 倍になっている。また、割合でも、急激に大きくなっている(図 5)。

図 5：本トラブルで代引配達を利用されていることが確認できた相談の割合

