



# 東濃西部 消費生活相談のあれこれ

No.108

発行：東濃西部広域行政事務組合

## 高齢者を消費者被害から守りましょう。

窓口へはあらゆる年代の方から相談が寄せられます。その中でも、高齢者の消費者トラブルは、他の相談と違い、本人以外からの相談が多いのが特徴です。高齢者の消費者被害の未然防止や早期解決のためには、高齢者のまわりにいる人の「気づき」が何より大切です。その「気づき」を消費生活相談窓口で「つなぐ」ことで消費者トラブルの未然防止や早期解決につながります。

「気づき」…いつもと違う生活のちょっとした異変はありませんか。声をかけてみましょう。

「つなぐ」…高齢者が相談を希望した場合、窓口の案内をしてください。

ご本人からの相談が難しい場合は、ご家族や見守りの方からご相談ください。その他にも、認知症の疑いや生活困窮の場合は地域包括支援センターなど適切な機関へ「つなぐ」ようにしましょう。



こんな相談ありました



70歳の母親がフューチャーフォンからスマホに変えようと携帯電話店へ行ったら、高性能なスマホを勧められ契約した。母親にこんな高価なスマホは必要ないのでクーリング・オフがしたい。

店頭での契約は原則、クーリング・オフはできません。判断能力のある人がした契約は勧誘にウソがあったなどの場合は取消しを主張できますが、そのような理由がなければ一方的に契約をやめることはできません。近年中にフューチャーフォンの使用ができなくなるため、高齢者のスマホ利用者が増えると思われるため、契約時は家族が付き添うと安心ですね。

## 9月の相談件数

新規・継続合計

店舗購入	16件
訪問販売	9件
訪問購入	0件
通信販売	27件
連鎖販売	1件
電話勧誘	11件
送り付け商法	1件
無店舗販売	0件
不明・無関係	18件

\*不明・無関係とは、上記分類に含まれないもの。

例えば、架空請求はがき等

### 消費生活相談窓口のご案内

※原則、相談は住所地の窓口をご利用ください

時間 / 10:00 ~ 16:00

相談 / 原則予約制

相談料 / 無料

予約 / 相談を受けたい窓口

月～金曜日 多治見市役所本庁舎 暮らし人権課 / 22 - 1134

火曜日 瑞浪市役所 生活安全課 / 68 - 9748

金曜日 土岐市役所 生活環境課 / 54 - 1111

E-mail 相談 / kouiki@tono-seibu.org

東濃西部広域事務組合 消費生活巡回相談事業