

事例1 健康食品の「送りつけ商法」に係る消費者の声

【消費者A：80代女性】

平成25年5月上旬、消費者Aが自宅に架かってきた電話に出ると、貴社の男性従業員Zから、いきなり「Aさんですか。注文を受けていた健康食品ができましたので、すぐに送りますよ。」と言われた。

消費者Aは健康食品を注文した覚えがなかったため、「頼んだ覚えはないですよ。」と断ったが、従業員Zは「4月〇日に電話で注文を受けていますよ。」と言って勧誘を継続してきた。

従業員Zの話し方があまりにも自信満々な様子だったため、消費者Aは、1か月も前のことから自分で注文したのを忘れてしまったのかもしれないと思い、健康食品を購入することを承諾した。

貴社から代金引換で健康食品「煌帝」が届いたが、契約書等の書面は一切入ってなかった。

消費者Aは、あらためて商品を確認したが、「煌帝」という商品名や貴社の社名には全く覚えはなく、だまされて高い健康食品を買わされてしまったと気がついたが、買ってしまったものは仕方がないとあきらめ、「煌帝」を服用していた。

平成25年6月中旬、貴社の男性従業員Yから電話があり、「注文を受けていた健康食品ができたので送ります。」等と前回と同じようなことを言ってきた。

消費者Aは、自分は絶対に注文をしていないと確信していたため、「私は注文をしていないので送らないでください。先月に1個買っていますから、もういりません。」と断ったが、従業員Yは「4月にまとめて注文を受けていますよ。今回は残りの3個を送ります。」等と言って勧誘を継続してきた。

消費者Aは何回も断ったが、従業員Yは「注文を受けた記録がありますよ。」等と言って電話を切らないため、消費者Aが困っていたところ、他の家族が気がついて電話を代わり断ってもらった。

消費者Aは、貴社からの電話勧誘を受けたくないと思い、自宅の電話機にナンバーディスプレイの機能をつけ、貴社の電話番号を着信拒否に設定している。

【消費者B：70代女性】

平成25年5月中旬、消費者Bが自宅に架かってきた電話に出ると、貴社の男性従業員Xから「日本サプリメントの者ですが、Bさんですか。注文を受けていたサプリメントができましたので明日送ります。明日は自宅にいらっしゃいますか。」と言われた。

消費者Bは過去に貴社とは別の会社から健康食品を購入していたことがあるが、貴社に健康食品を注文した覚えはなかったため、「頼んでいないのでいりません。」と断った。

しかし、従業員Xは「3月〇日に電話で注文を受けています。注文を受けてから作る特注品なので受け取ってもらわないと困ります。料金は3万9,800円で代引きで郵送します。」等と言って、健康食品を買うように勧誘を続けてきた。

消費者Bは何回も断ったが、従業員Xは「確かに注文を受けています。受け取ってもらわないと困る。」等と同じ話をくり返してくるため、消費者Bは「送られてきても受け取りを拒否します。」と告げて電話を切った。

【消費者 C：70代女性】

平成25年5月下旬、消費者 C が自宅に架かってきた電話に出ると、貴社の男性従業員 W から、いきなり「C さんですか。注文を受けていたサプリメントができましたので送ります。」と言われた。

消費者 C は注文した覚えはなかったが、業者の社名等を質問したところ、従業員 W は「日本サプリメントの W です。」と名乗ってきた。

消費者 C は貴社の社名にも覚えはなかったため、「私は頼んだ覚えはないですよ。」と断ったが、従業員 W は「5月1日に電話で注文を受けていますよ。注文を受けてから作っているものなので、生産してしまった分は買ってもらわないと困ります。体によいものなので飲んでください。」と言って勧誘を継続してきた。

消費者 C は注文した覚えはなかったが、もう作ってしまったと言っているし、1個だけならためしに買ってあげてもいいかなと考え、「これで最後にすると約束するなら買ってあげます。」と返事をした。

すると従業員 W は「上司には私から説明しておきます。これで最後にすると約束します。」と言ってきたため、消費者 C は健康食品を購入することを承諾した。

その翌日、貴社から代金引換で健康食品「皇帝」が届いたため、代金を支払って商品を受け取った。

「皇帝」と一緒に注文書等の書面が同封されていたが、売買契約書は入っていなかった。

注文書に書かれていた注文日は、従業員 W が注文を受けた日として説明をしていた5月1日ではなく、消費者 C が貴社から電話を受けた5月〇日となっていた。

また、消費者 C が自宅電話の発信記録を調べてみたところ、貴社へ電話をかけている記録はなかったため、だまされて健康食品を買わされてしまったと気がついたが、従業員 W が「これで最後にする。」と約束していたため、返品はしなかった。

平成25年6月上旬、再び、貴社の男性従業員 V から電話があり、「注文を受けていたサプリメントで残り分があるので送ります。」と言われた。

消費者 C は、絶対に注文をしていないと確信していたため、「もう買わないと約束したでしょ。いらないので電話をしなくてください。」と断ったが、従業員 V は「残り1回分だから買って下さい。」等と言って勧誘を継続してきた。

消費者 C が断っても従業員 V は電話を切らずに、しつこく勧誘を続けてくるため困っていたところ、消費者 C の夫が気がついて電話を代わり断ってもらった。

その後も貴社の電話番号から2回ほど着信があったため、消費者 C は、今後も電話が続くのではないかと不安になり、貴社からの電話がすぐに分かるようにするため、自宅の電話機前に貴社の電話番号を書いたメモ紙を置いている。

⇒ ⇒ 消費者へのアドバイス

「送りつけ商法」とは、「以前お申し込み頂いた健康食品ができました。」等と突然電話があり、申し込んだ覚えがないと断ると、「注文を受けてから作るのを受け取ってもらわないと困ります。」などの勧誘を執拗に繰り返し、健康食品を代金引換で送りつける商法です。

○ 被害に遭わないために

- ・電話を受けても、きっぱりと断りましょう。
- ・申し込んだ覚えがなければ、絶対に受け取らないようにしましょう。
- ・断り切れずに承諾し商品が届いても、8日間はクーリング・オフが可能です。