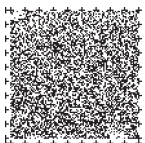


保存版

障害者の消費生活

# 見守りガイドブック

地域の「見守り力」で消費者トラブルを防ごう!



川崎市消費者行政センター

## 障害者の見守り 基礎知識

どうして被害にあってしまうの？	4
障害者の消費者トラブルの特徴	
みんなはどんな活動をしているの？	6
大切なのは、周囲の「見守り力」	
どんな様子に注意すればいい？	8
見守りのポイント	
様子の変化に気づいたら…	9
トラブル対応の流れ	

## 事例で学ぶ 気づき・対応のポイント

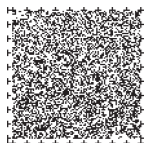
<b>事例1</b> 悪質住宅リフォーム	
リフォーム工事の契約を後悔する相談があり…	10
<b>事例2</b> サクラサイト商法	
ずっとスマートフォンでメールをしている…	11
<b>事例3</b> 詐欺的な金融商品	
郵便物の中に見慣れない会社のパンフレットがあり…	12
<b>事例4</b> オンラインゲーム	
高額なクレジットカードの請求書が届いて…	13
<b>事例5</b> マルチ商法	
思いつめた様子で相談窓口に来られて…	14
<b>事例6</b> 不当請求	
スマートフォンを手にパニックを起こして…	15
<b>事例7</b> 通信販売	
見慣れない商品が部屋にたくさんあって…	16
<b>事例8</b> 名義貸し	
スマートフォンの料金未納の請求書が届いて…	17

## トラブルの解決法と見守り方

被害にあっても諦めないで！	
トラブルの解決方法と消費者契約のルール	18
「支援が必要だな」と思ったら…	
活用できる制度があります	20
こんなとき、どうする？	
障害者を見守る方々からよくあるQ&A	21
消費者行政センターに相談する前に	
被害状況確認チェックリスト	23
川崎市消費者行政センターに	
お気軽にご相談ください	24

### 音声コードについて

このパンフレットの紙面には、音声コードを印刷しています。音声コードを専門装置で読み上げることにより、記録されている情報を音声に変換することができ、視力の弱い方や視覚障害のある方に対する情報提供が可能になります。



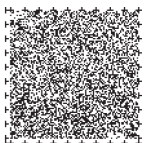
# 地域のみみなさんの見守りが 障害者の消費者トラブルを 防ぎます

障害のある方の消費者トラブルの相談は年々増え続け、現在は全国的に高止まりの傾向にあります。川崎市消費者行政センターにも同様の相談が寄せられており、なかには多重債務によって生活が破綻しそうになるなど、深刻な相談も寄せられています。また、身体・精神障害者における高齢化が全人口比に対して著しく進んでいることから、今後さらに被害が増えることが懸念されます。

障害のある方の消費者トラブルには「被害にあっても相談しない」「だまされたことに気づきにくい」などの傾向があるため、相談まで結びつかず、被害が拡大するおそれがあります。実際に、障害のある方に関する相談は、6割以上が契約当事者からではなく、周囲の方からの相談です。

障害のある方に対する被害を未然に防ぐ、あるいは早期発見して被害拡大を防ぐためには、障害のある方の身近にいる人の見守りが欠かせません。家庭や地域、関係機関などが連携して、迅速に対応することが必要です。

そこで川崎市では、障害のある方の消費者被害の未然防止・早期発見・被害拡大防止に向けて、障害のある方の身近にいる支援者を対象としたガイドブックを作成しました。本ガイドブックでは、消費者トラブルの基礎知識や実際のトラブル事例、気づき・対応のポイント、トラブルの解決方法、見守り方のポイントなどをまとめています。ぜひご活用いただき、障害のある方を見守るみなさんの活動のヒントとしていただければ幸いです。



家庭や地域、関係機関など障害のある方の身近にいる人は、消費者トラブルの兆候になるべく早く気づき被害を防止できるよう、障害のある方の特徴を把握しておくことが大切です。

## 障害のある方に共通した特徴

### 被害を適切に訴えられない

障害のある方のなかには、自分の思いを的確に他人に伝えることが難しい人もいます。被害に関する内容を訴えていなくても、被害にあったことを自覚し、何らかのサインを出していることもあるため、いつもと違う変化に周囲が気づいてあげることが大切です。

### 被害にあっても相談しない

被害にあっても自分で抱え込んでしまい、誰にも相談しない場合があります。なかには、「被害にあったことを知られると恥ずかしい」「家族から怒られるかもしれない」などの思いから、被害を認めなかったり、被害の事実を隠してしまったりすることもあります。

### だまされたことに気づきにくい

悪質業者はやさしい言葉や親切な態度で近づいてきます。障害のある方、特に判断能力が不十分な方の場合、言われるがまま人を信用し、自分がだまされているとは思わないことも多くあります。

### 近隣や地域から孤立している

障害のある方の場合、近隣や地域から孤立しがちな傾向にあります。特に、家族が身近にいない場合は被害そのものが顕在化しにくく、発見までに時間を要することがあります。被害の早期発見・早期対応には、障害のある方が孤立しないよう周囲が見守ることが大切です。



## 知的障害のある方の特徴

社会経験の乏しさから、人をあまり疑いません。自分に関わる人はいい人だと思ひ、悪質業者のやさしい言葉をそのまま受け取り、言うことを聞いてしまいがちです。

また、とっさの状況判断が苦手で、相手にははっきり断ることができません。悪質業者に命令口調で言われると逆らえず、契約してしまうこともあります。

## 精神障害のある方の特徴

精神障害にはさまざまな疾患がありますが、例えば統合失調症の方の場合は対人関係が苦手で、知らない人に一方的に話されるような状況に直面するとうまく反応できず、はっきり断ることができなくなります。

被害にあった場合、困りごとがあることは本人も自覚していますが、被害者である自覚はないことがあります。

## 視覚障害のある方の特徴

全盲の方の場合、失明の時期や障害の度合いにより程度は異なりますが、判断に必要な情報を視覚で確認できないため、曖昧な説明だけを聞いて契約してしまうことがあります。

弱視の方の場合は、見える情報のみに固執してしまいがちです。その見え方には個人差がありますが、見える情報のみを信頼し、思い込みで判断をしてしまうこともあります。

## 聴覚障害のある方の特徴

手話のできる人との人間関係が中心になるため、あまり知らない人であっても、手話のできる人は良い人だと信じてしまう傾向があります。

特に同じ障害のある方との仲間意識は非常に強く、その信頼関係を悪用して勧誘してくる悪質業者もいます。



## 消費者トラブル防止のために 周囲ができること

### ①変化に気づく

本人にいつもと違う様子がないか観察し、変化に気づくことが大切です。

態度はさげ、安心して話しやすい環境で信頼関係を築きながら話すことが大切です。

### ②声をかける

変化に気づいたら、声をかけて状況を聞きましよう。指導的な言葉や

### ③関係機関につなぐ

消費者トラブルにあっているおそれがあれば、川崎市消費者行政センターなどに相談ましよう。

### おかし工房しいの実

副施設長の近松さん



店舗外観

中原区にあるクッキーやシフォンケーキなどを製造・販売する洋菓子店「しいの実」。同店は社会福祉法人しいの実会が運営する指定障害福祉サービス事業所（生活介護・就労継続支援B型）で、和菓子製造部門「ゆいまーる」（地域活動支援センター）とあわせて約40名の障害者が働いています。

それぞれが個性に応じてできる仕事を日々楽しくやっていますが、ときには人間関係のトラブルも起きます。なかなか自分から相談に来られない人もいますので、少し様子がおかしいかなと思ったら状況に応じて声をかけるよう心がけています。また、利用者の家族やグループホームのスタッフと情報を共有するために「連絡ノート」をつくっています。少しでも気になったことがあればそこに記入して報告しあい、協力して利用者を見守っています。

### 百合丘障害者センター

百合丘障害者センターは北部リハビリテーションセンターの一角にあり、障害の種別に関わらず、地域の障害のある方の暮らしを幅広く支援しています。

障害のある方と定期的に面談をしたり、生活の場に訪問したりする機会も多く、そのなかで消費者トラブルに気づくことがあります。障害特性上、だまされていることに気づけない人もいますので、そんなときは頭ごなしにやめさせるのではなく、寄り添って一緒に確認します。また、同じ手口に繰り返しまだされてしまう危険があるときは、家族や身近な支援者と一緒に多面的に支えていくよう心がけています。消費者トラブルを防ぐためには、障害のある方と日ごろから何でも話してもらえ関係性を築いておくことが何よりも大切だと考えています。



保健師の渥美さん（前列左）、菅野さん（同右）、社会福祉士の大山さん（後列左）、臨床心理士の松井さん（同右）

### たかつ基幹相談支援センター

障害者相談支援センターは、障害種別や年齢、障害者手帳の有無に関わらず、地域の障害のある方やそのご家族、地域の方からの相談をお受けする窓口です。暮らしや健康、仕事に関することなど、どんな内容でもかまいません。お困りのことについて一緒に考え、その場ですぐに解決できないことも継続的に相談にのります。消費生活に関することでは、過去に、携帯電話料金の滞納トラブルや、リフォームに関するトラブルの相談がありました。

相談される方は、みなさん障害の程度も家庭環境も違います。それぞれの個性を尊重し、できることは本人に任せつつ、その方にとって必要なサポートを見極めるなど、一人ひとりに寄り添った支援をしていくよう心がけています。また私たちだけでなく、ご家族やヘルパー、身近な方など周囲の人にも声をかけ、必要な場合は消費者行政センター等につなぐなど、みんなで見守る体制づくりが大切だと考えています。

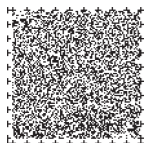


相談支援専門員の栗野さん（左）、山崎さん（中央）、島津さん（右）

### 川崎市立田島支援学校（高等部）

田島支援学校は肢体教育部門と知的教育部門を併設した特別支援学校で、高等部には約130人の生徒が通っています。学校では、授業でお金について学びます。携帯電話やスマートフォンを持っている生徒が多くなり、架空請求やネットで知り合った人とのトラブルが稀にあり、専門の方を招いての金融講座を授業で実施しました。ネットやスマートフォンについては、生徒のほうが詳しく、対応に苦慮する場面もあったため、新たに教職員を対象にしたネットやスマートフォンの研修を開始しました。知識を得ることで、生徒により具体的な注意や対応策を教えられるようになりました。

生徒のなかには自分の気持ちをうまく話せない生徒や、より多くの支援が必要な生徒もいます。そんな生徒が悩みを抱えていることに気づくためには、日常のコミュニケーションが肝心です。普段の様子を知っていれば、休み時間の様子や生徒とのちょっとした雑談のなかで、「あれ？ いつもとちょっと違うな」と気づくことができます。



### 川崎市社会福祉協議会 川崎市あんしんセンター

あんしんセンターは、障害のある方や認知症などで判断能力が低下している高齢者の財産や権利を守り、安心して日常生活を送れるように支援しています。

「日常生活自立支援事業」では、福祉サービスの契約や金銭管理に不安がある方に対し、福祉サービス利用の援助や、日常的な金銭管理サービスを提供。また判断能力が不十分な場合には、「成年後見制度」の利用に関する相談も受けています。

生活費の出金などお金の流れから悪質商法の被害にあいそうになっていることに気づき、未然に防げる場合もあります。必要に応じて消費者行政センターや警察とも連携し、障害のある方が安心して消費生活を送れるように見守っていきます。

川崎市あんしんセンターについては、20ページもご参照ください。

### 川崎市聴覚障害者情報文化センター

聴覚障害者に必要な情報を、手話や文字などさまざまな形で提供するのが川崎市聴覚障害者情報文化センターの役割です。中でも最も利用が多いのが手話通訳者・要約筆記者の派遣で、年間3,000件以上にのぼります。

聴覚障害者は生活に必要な情報を得るのが困難です。契約するとき、それが信用できるのか判断するための情報を得られないのです。私たちは当センターの利用者に、よく「契約する前に相談してね」と伝えています。契約前に相談があれば、それが本当に必要なのか、安全なのかを一緒に考えられるからです。

もしトラブルにあったときは専門機関につなぎますが、そこで終わりではありません。相談窓口でも必ず手話通訳者が必要になるため、私たちも同行し、解決まで寄り添って支援していきます。



コミュニティワーカーの大西さん（左）、難聴者相談員の亀谷さん（右）

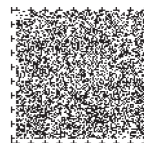
### 川崎市視覚障害者情報文化センター

視覚障害者情報文化センターは、視覚に障害のある方や、通常の印刷文字による読書が困難な方のための情報基地です。点字や音声で読める本の貸し出しや生活訓練、また視覚障害者の生活に役立つ物品の販売もしています。

当センターには、行政手続きに関することからパソコン操作に関することまで、ありとあらゆる相談が寄せられます。視覚障害者は広告や書類などを読むのが困難なため、契約には比較的慎重です。それでも、例えば家電製品選び一つとっても、店員の説明が足りず、自分では使用できない製品を購入してしまうなどのトラブルが起きます。私たちはそうした相談一つひとつに真摯に向き合い、必要な手助けをしたり、他の専門機関へ橋渡しをしたりしています。



鳥居さん（左）と歩行訓練士の中村さん（右）



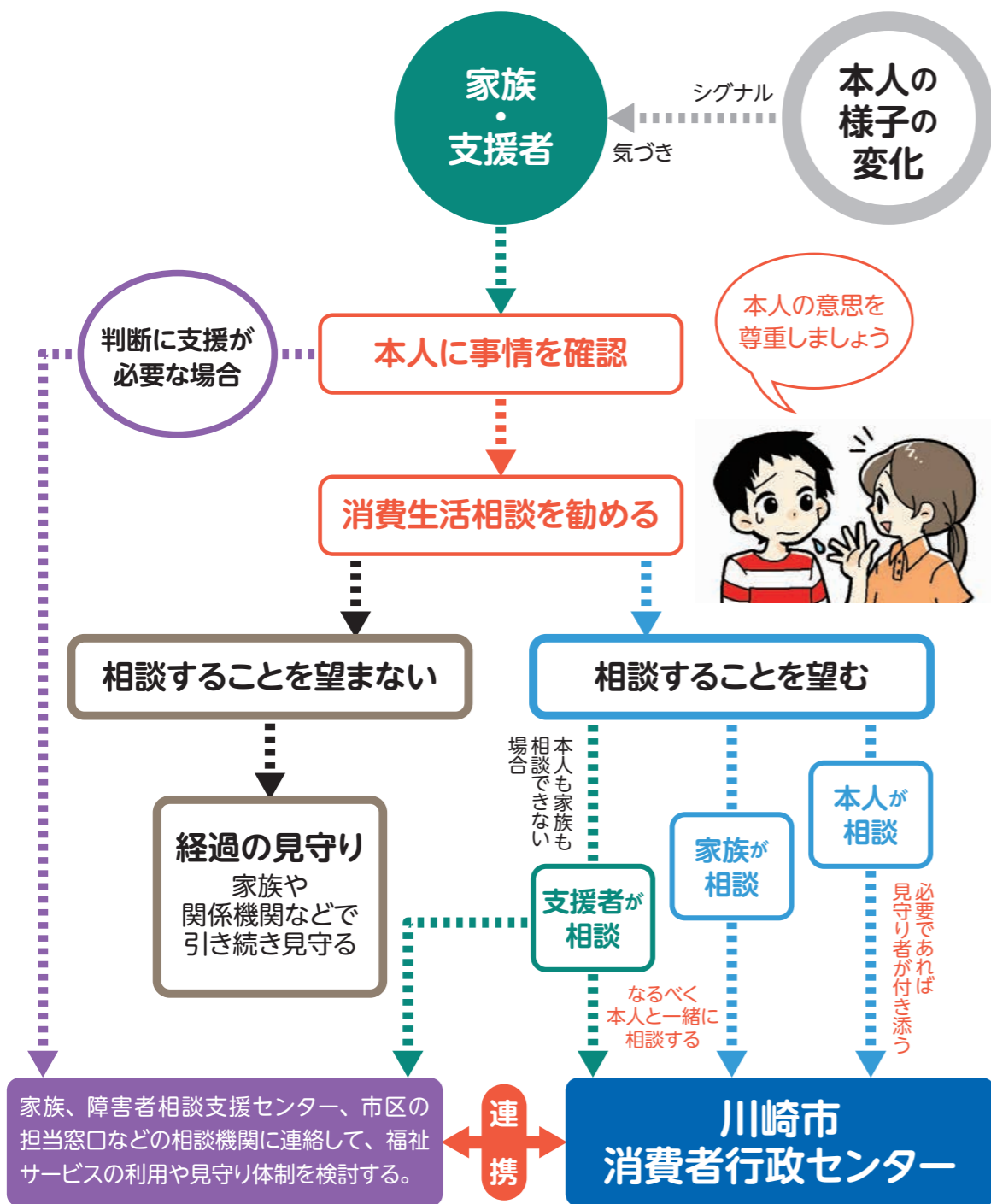
障害のある方が地域で安心して暮らすことができるよう、川崎市ではさまざまな機関や団体が支援を行っていています。みなさんが取り組みの一つとして行っている、消費者トラブルの未然防止や早期発見に向けた「見守り」活動についてご紹介します。

大切なのは、周囲の「見守り力」

みんなはどんな活動をしているの？

# 障害者の様子の変化に気づいたら

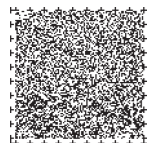
消費者トラブルの兆候に気づいた場合の対応例は、以下のようになります。これを参考に、実際の状況に応じて対応しましょう。



## 日ごろから障害者と交流をはかりましょう



家族・支援者が本人の様子の変化に周囲が気づくためには、その人の様子を継続的に見守る必要があります。また、本人に事実を話してもらうためには、「この人には安心して本当のことが話せる」と思ってもらえる信頼関係が欠かせません。そのため、日ごろから障害のある方と交流をはかっておくことが大切です。



## トラブル対応の流れ

様子の変化に気づいたら...

# 気づきのチェックポイント

障害のある方の身の回りに次のような変化が見られたら、消費者トラブルに巻き込まれているおそれがあります。

### 荷物・郵便物

- 開けていない段ボール箱がある
- 宅配便や郵便物がよく届く
- 高額な請求書が届いている

### 来客・対人関係

- 恋人など親しい人ができ隠し事が増えた
- 見知らぬ人に話しかけられていた
- 見慣れない車がよく止まっている

### 電話

- 電話におびえたり、慌てたりする
- ひんぱんに電話がかかってくる
- 電話を切れなくて困っている
- スマートフォンを見てそわそわしたり、慌てたりする

### 外出

- 外出から帰ると、様子がおかしい
- 業態不明の店や会場に出入りしている
- ひんぱんに金融機関に通っている

### 経済状況

- お金に困っている様子が見られる
- 急に節約やアルバイトを始めた
- 羽振りのいい話が多くなった
- 日用品を買いに行く機会が減った

### その他

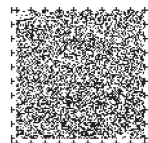
- 見慣れない商品や同じような商品がある
- 修理やリフォームをひんぱんに行っている
- 投資や靈感・祈祷などに関心をもち始めた
- 特定の話題に急に詳しくなった



チェックの数が多いと、消費者トラブルにあっていいる可能性があります。早めに本人に声をかけてみましょう。

## 見守りのポイント

どんな様子に注意すればいい？



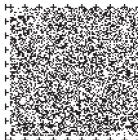
# リフォーム工事の契約を後悔する相談があり…

家族のKさんの場合



## 悪質住宅リフォームの手口とは

- 「無料点検」などと言って家に上がり込み、不安をおおる説明でリフォーム契約や商品購入を迫ります。
- 一度契約を結ぶと、次々と別の商品やサービスの契約をさせる「次々販売」の危険性もあります。



ある日、一人暮らしをしている弟（身体障害）から相談があるという連絡が来ました。思いつめた様子だったため、私はすぐに弟が住むマンションをたずねて話を聞きました。

弟によると、ある日突然、「風呂場の排水管の点検をする」と言われて業者が訪れたとのこと。判断力が少し不足している弟は、マンションの関係者だと思って業者を部屋に入れてしまったようです。そして、風呂場を見た業者から「リフォームした方がいい」と勧められ、**断り切れず**にその場で風呂場のリフォーム工事を契約してしまいました。来週から工事が始まるようですが、弟は、**やっぱり必要のない契約だった**と後悔しています。契約書を確認すると、すでに契約から4日が経っていますが、クーリング・オフできるでしょうか。

## 気づきのポイント

- 被害に気づいていても、相談に抵抗がある場合もあります。日ごろから何でも話せる信頼関係をつくっておくことが大切です。
- 工事の契約書や領収証、業者の名刺などを見つけたら、それとなく知らない業者の訪問がなかったかを聞いてみましょう。本人に被害者意識がなくても、周囲の声かけにより被害に気づくことがあります。

## 対応方法

- 訪問販売で工事契約をした場合、業者には契約書の交付義務があり、契約書面を受け取った日から8日以内であれば、工事が始まっていたとしてもクーリング・オフが可能です(P18参照)。
- 被害に気づき、本人が契約を後悔していたら、早急に消費者行政センターに相談するよう勧めましょう。クーリング・オフ期間を過ぎていても解約できることがあるので、諦めないよう伝えてください(P18参照)。
- 一度被害にあうと同様の被害にあう可能性が高いため、引き続き見守りを行いましょう。

# ずっとスマートフォンでメールをしている…

地域活動支援センター職員Bさんの場合



## サクラサイト商法の手口とは

- 異性や芸能人、弁護士、占い師などになりすましてサイトに誘導し、メール交換等の有料サービスを利用させます。
- 言葉巧みな話術で異性に好意を抱かせ、「会いたい」と思う恋愛感情などを利用して誘導します。

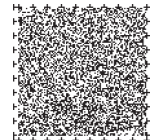
休憩中はいつも仲間と話をしているNさん（精神障害）が、スマートフォンを手につくとメールをしています。普段と違う様子が気になり、Nさんに「誰とメールしているの？」と声をかけると、**出会い系サイトで知り合った男性**とのこと。心配になって詳しく話を聞くと、男性とはあるサイト経由で突然メールが届き、「話し相手になってほしい」と言われメール交換をしていること、**メールを送るためにはポイントの購入が必要**なことを教えてくれました。男性に好意をもつNさんは、彼の「会いたい」「ポイント代は後で僕が払うから」という言葉を信じてポイントを買いつづけているようです。いつか会えると思って自分がかまされているとは思っていないNさんでしたが、話をしているうちにNさんも、少しおかしいと感じてくれました。そこで私は、すぐに消費者行政センターに相談するよう勧めました。

## 気づきのポイント

- ずっとメールをしていたり、お金の困っていたりなど、いつもと違う様子を見かけたら、さりげなく声をかけて話を聞いてみましょう。
- 何かを考え込んでいたり、悩んでいる様子が見受けられるときは、トラブルに巻き込まれているおそれがあります。

## 対応方法

- 業者は簡単に返金してくれませんが、解決できる場合もあります。被害に気づいたら、諦めずなるべく早めに消費者行政センターに相談するよう勧めましょう。
- 相手とやり取りしたメールやお金を支払った記録などが残っていたら、できるだけデータを保存するよう伝えてください。



# 郵便物の中に見慣れない会社のパンフレットがあり…

ホームヘルパー S さんの場合



## 詐欺的な金融商品のトラブルとは

- パンフレットを送りつけたり、複数の業者が電話で勧誘したりして、消費者が得をするかのように信じ込ませ、実体がわからない会社の金融関連商品（未公開株や社債、投資商品、介護施設の利用権など）を買わせる詐欺的な金融商品のトラブルです。

視覚障害がある A さん宅へうかがい郵便物を一緒に確認していると、**社債購入の案内**がありました。A さんに「社債を購入するんですか？」とたずねると、A さんは身に覚えがないと言います。私が詳しくパンフレットの内容を伝えたと、数日前に G 社から電話があったことを A さんは思い出しました。「必ずもうかる」と一方的に業者が話す内容を理解できずにいた A さんが**曖昧に返事をして**いたところ、今回、資料と申込書が届いたようです。A さんは購入しなければいけないかと不安がっていました。本人に社債を購入する**意思がない**ことを確認した私は、その必要はないのではないかと伝えました。私は早急に消費者行政センターに相談するよう A さんに勧めるとともに、すぐに事業所に状況を報告しました。

## 気づきのポイント

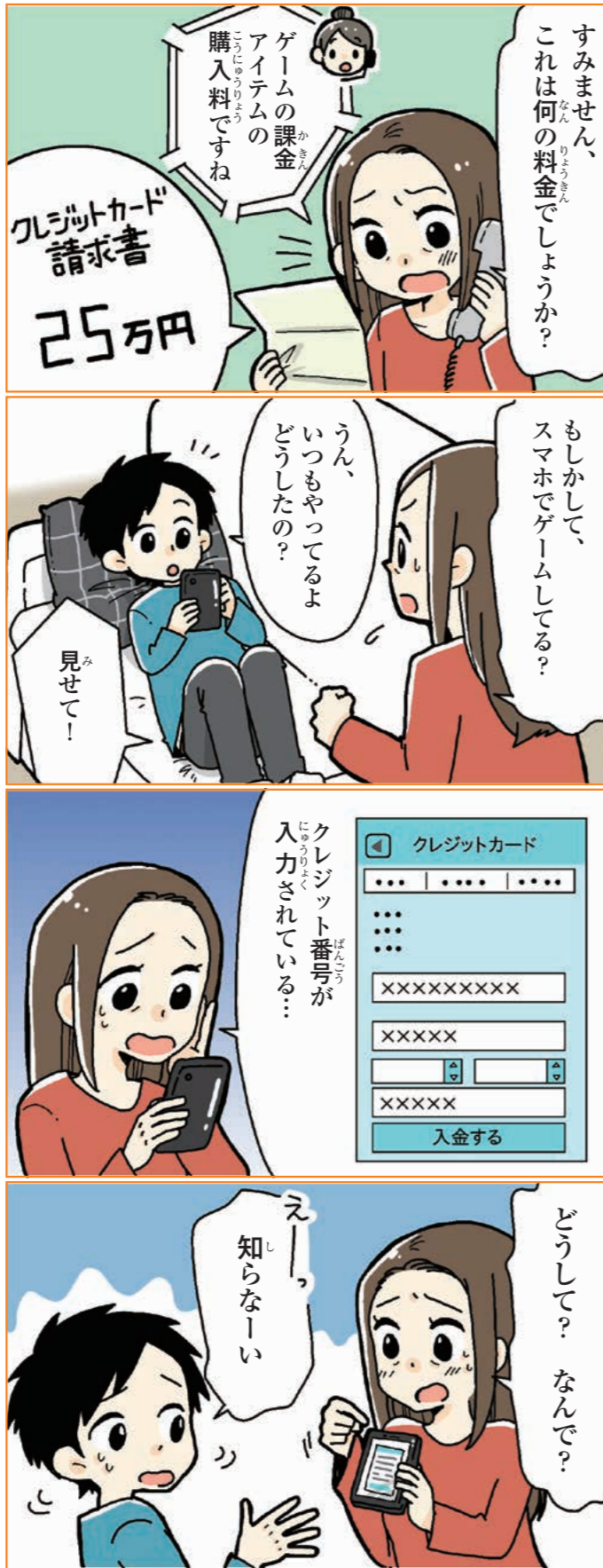
- 視覚障害者の場合、契約内容等の情報を確認することが困難です。当事者が知らない事業者からの郵便物が届いていたら、本人と一緒に内容を確認するようにしましょう。
- 投資関係のパンフレットが届いたり、お金を節約するようになったりした場合には、困りごとはないか声をかけてみましょう。

## 対応方法

- まだお金を支払っていない場合、絶対にお金を支払わないよう伝えましょう。
- すでにお金を払ってしまっても、解決できる場合もあります。被害に気づいたら、早急に消費者行政センターへ相談するよう勧めましょう。
- 過去に投資被害にあった人に被害回復の話を持ちかけて、手数料等をだましとる手口もあります。過去に被害にあった経験がある方は、特に注意して見守りましょう。

# 高額なクレジットカードの請求書が届いて…

家族の W さんの場合



## オンラインゲームのトラブルとは

- 「無料」とうたっていても、すべてが無料で利用できるとは限りません。ゲームを有利にするアイテムは有料となっていることがあります。
- ゲーム内のアイテムが次々と欲しくなり、クレジットカードを使ってしまっている場合もあります。

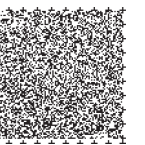
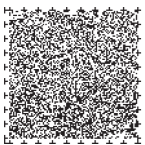
先日届いたクレジットカードの請求書を見たら、20万円以上の請求がありました。利用明細を見ても何に使ったのかわからなかったため、クレジットカード会社に問い合わせると、**ゲームの課金アイテム購入料**だということが判明しました。私には身に覚えがないため家族に確認したところ、息子の M（発達障害）がスマートフォンで、**親のカードを無断で使ってオンラインゲーム**をしていたことがわかりました。ただ、本人に詳しく話を聞くと、彼には**クレジットカード番号を入力するとお金を使ったこと**になるという認識がなく、何も話そうとはしてくれません。諦めて料金を支払うしかないのでしょうか。

## 気づきのポイント

- オンラインゲームのトラブルは、カードの利用明細を毎月確認していないと発見が遅れます。毎月必ず利用明細を確認するようにしましょう。
- ネットに夢中になっている様子が見られたら、トラブルにあっていないか注意しましょう。

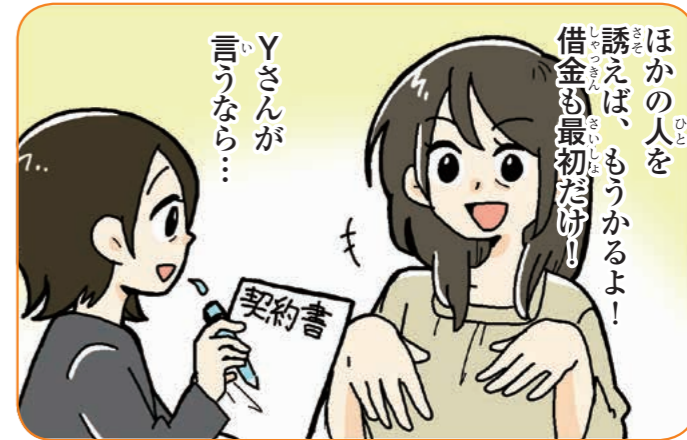
## 対応方法

- クレジットカードの管理には十分注意しましょう。子どもが勝手に使わないよう管理することが大切です。
- スマートフォンやパソコンのIDに、クレジットカード情報を登録したままにしないようにしましょう。
- スマートフォンには、アプリ内課金を無効や制限する設定（ペアレンタルコントロールやパスワード設定など）があります。ネット利用の管理が難しい場合には、そうした設定をあらかじめしておきましょう。



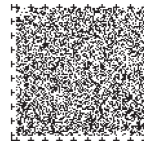
# 思いつめた様子で相談窓口に来られて...

聴覚障害者情報文化センター職員 B さんの場合



## マルチ商法の手口とは

- 「誰でも簡単に高収入が得られる」と言って勧誘し、販売組織に加入させて商品などを購入させ、新たな会員を勧誘すれば手数料が得られるという商法です。
- 誰かを勧誘しないと手数料が入らないため、無理な勧誘で友達をなくしたり、借金を抱えたりします。



私は聴覚障害者情報文化センターの相談員をしています。ある日、聴覚障害があるFさんが思いつめた様子で、「困っていることがあるのですが…」と相談室に来ました。「同じ聴覚障害がある友人から高額なサプリメントを買ってしまったが、どうしたらいいのかわからない」と言います。

ゆっくり購入の経緯を聞いていくと、「サプリメントなどを買って会員になり、ほかの人を誘って会員を増やせばもうかるから」と言われ、その時は友人を信用し、会員登録と商品を購入する契約をしました。代金はクレジットカードのキャッシング機能を使って借入れをして払ったとのこと。しかし、Fさんは思うように友達を誘えないためもうからないので、借入れを返せなくなり、悩んだ末に相談に来たということでした。私はFさんの同意を得てすぐに消費者行政センターに連絡しました。

## 気づきのポイント

- マルチ商法(連鎖販売取引)は、同じ障害がある方向士の仲間意識を巧みに利用して勧誘されることが多いようです。いつもと違う様子に気づいたら、さりげなく声をかけて話を聞きましょう。
- 被害に気づいても、勧誘した仲間を気づかって相談に抵抗がある場合もあります。周囲の人が日ごろから何でも話せる信頼関係をつくっておくことが、その後の解決を迅速にします。

## 対応方法

- マルチ商法の場合、契約書面を受け取った日から20日以内であれば、クーリング・オフができます。また、期間を過ぎても商品の返品ができることがあります。諦めず、トラブルに気づいたら消費者行政センターにすぐに相談するよう勧めてください(P18参照)。
- 借金の返済に困っていた場合、債務整理などの検討が必要となるケースもあります。1日でも早く消費者行政センターに相談するよう勧めましょう。

# スマートフォンを手にパニックを起こして...

グループホーム職員 I さんの場合



## 不当請求の手口とは

- インターネットサイトの閲覧中、何かしらの項目をタップしただけで、いきなり「登録完了」「入会完了」などと表示され、料金を請求されます。
- 迷惑メールに記載されたURLからアクセスさせる手口もあります。

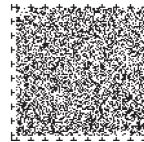
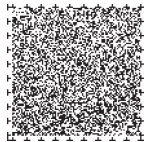
グループホームに入所しているHさん(精神障害)がある日、スマートフォンを手にパニックを起こしていました。私が「何か困ったことがあったの?」と声をかけると、持っていたスマートフォンを見せてくれました。そこには「**入会ありがとうございます。85,000円を2日以内にお支払いください**」と表示されていました。画面サイトに入り、何かをタップしたら突然この画面が出てきたらしく、混乱してしまったようです。不当請求の手口だと思ったため、**お金を払わなくてもいいのではないかと私が伝えると、Hさんは安心したようです。**私は、こちらから業者に絶対連絡しないようHさんに話すとともに、具体的な対処方法については、すぐに消費者行政センターに相談するよう伝えました。

## 気づきのポイント

- 携帯電話やスマートフォンを使っていて急にパニックになっているときは、何かしらのトラブルに巻き込まれているかもしれません。
- 「何か困ったことが起きましたか?」とさりげなく聞いてみましょう。

## 対応方法

- 契約が成立しているのかどうか不安なときや請求されている内容に納得できないときは、業者に連絡したり、お金を支払ったりせずに、まずは消費者行政センターに相談するよう勧めましょう。
- 慌てて業者へ連絡を取ると、相手に個人情報を知らせることとなります。「退会はこちら」などのボタンがあっても、決して押さないよう伝えてください。





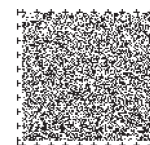
# 見慣れない商品が部屋にたくさんあって…

障害者支援センター職員Yさんの場合



## 通信販売のトラブルとは

- カタログやチラシ、ネットやテレビなどによる通信販売は、クーリング・オフによる無条件での契約解除ができません。事業者が「返品不可」や「返品条件の特約」を設けている場合、その内容に従う必要があります。



ある日、Wさん（精神障害）を知る友人から、「最近、Wさんが買った物ばかり置いてるみたいで心配だ」という連絡が入りました。

Wさんを担当している支援員が一人暮らしのWさんの家をたずねると、**見慣れない化粧品**が置いてありました。ほかに、まだ開封されていない**宅配便**の箱や**包み**がたくさん置かれています。送り主を見ると、通信販売会社のものでした。支援員が「すてきな化粧品ですね」と声をかけると、Wさんは**ネットで買った**と言いました。ほかの商品についても聞くと、**カタログやテレビ通販でも購入**したとのこと。さらに、「たくさんありますね。これ、全部使ってますか?」とたずねると、Wさんは「使わないかも…」と言い、**ネットやカタログの広告を見るたびに欲しくなって買ってしまっ**たことを打ち明けてくれました。支援員はWさんの意思を確認したうえで、消費者行政センターに相談するよう勧めました。

## 気づきのポイント

- 精神障害者の方のなかには、支払い能力の有無を考慮できずに申し込んでしまうケースがあります。
- 通販の取引条件を確認できず、「定期購入」になっている場合もあります。
- ひんぱんに宅配便が届いていたり、未開封や未使用の商品がたくさんあったりしたら、「必要な商品ですか?」と声をかけてみましょう。

## 対応方法

- 通信販売はクーリング・オフが適用されませんが、未使用であれば一定の期間返品を認めている事業者もあります。諦めずに早急に消費者行政センターに相談するよう伝えてください(P18参照)。
- 日常の金銭管理に不安がある場合は、日常生活自立支援事業や成年後見制度の利用を検討しましょう(P20参照)。

# スマートフォンの料金未納の請求書が届いて…

グループホーム職員Uさんの場合



## 名義貸しのトラブルとは

- 「名義を貸して」「代わりに買って」ともちかけます。
- 他人の代わりに自分の名前で借金や商品購入をしてしまうと、その借金や返済を背負わされることになります。また、犯罪に巻き込まれることもあります。

ある日、Dさん（知的障害）宛に請求書が届きました。Dさんは身に覚えがないらしく、開封してみると、**スマートフォンの料金50万円が未納**になっているという請求書が入っていました。

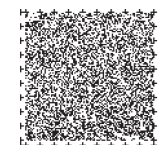
驚くDさんに、新しくスマートフォンを買った覚えがあるかをたずねたところ、数か月前、作業所の帰りに「**いいおごづかい稼げがある**」と見知らぬ男性に声をかけられたことを打ち明けてくれました。お金もらえるならと思いついたところ、男性の**代わりに自分の名前**でスマートフォンを契約するということでした。Dさんは男性に連れられて携帯ショップ2軒に行き、それぞれ20万ずつのスマートフォンの契約をし、スマートフォン本体と契約書を男性に渡し、おごづかいを2万円もらったそうです。私はすぐに名義貸しだと気づきましたが、Dさんにはスマートフォンの料金を自分が払わなければいけないという意識はありません。どうしたらいいでしょうか。

## 気づきのポイント

- 請求書や督促状が届いたり、公共料金や必要なお金の支払いが滞ったりした場合は、金銭トラブルに巻き込まれているおそれがあります。
- 社会経験に乏しく、社会との接点がある知的障害者は被害にあいやすいため、日ごろから生活や行動の変化などにも注意しつつ見守りましょう。

## 対応方法

- 他人に頼まれて契約することは絶対にしないよう伝えてください。
- 携帯電話の名義貸しは、携帯電話不正利用防止法により犯罪行為となることがあります。
- 被害の拡大を防ぐため、早急に携帯電話会社に解約の連絡をするよう勧めましょう。
- 返済金が高額で返済が困難な場合は、法テラスへの相談を勧めましょう(裏表紙参照)。



# トラブルの解決方法と消費者契約のルール

すぐに発見できた場合には「クーリング・オフ制度」があります

「特定商取引法」で定められているクーリング・オフ制度とは、訪問販売や電話勧誘などでいったん契約してしまっても、法律で定められた期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。ただし、乗用車や使用してしまった消耗品（化粧品や健康食品等）など、一部の商品・サービスには適用されないものもあります。詳しくは消費者行政センターに問い合わせましょう。



## クーリング・オフが可能な主な取引と期間

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	自宅などへの訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠商法を含む）による商品やサービスの契約	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による商品やサービスの契約	8日間
特定継続的役務提供	エステ、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介の継続的サービス契約	8日間
訪問購入	自宅などの場所で、貴金属などの物品を事業者が消費者から買い取る契約	8日間
連鎖販売取引	マルチ商法（商品を購入して会員となり、自分の下に会員を勧誘して増やしていく商法）による契約	20日間
業務提供誘引販売取引	内職商法（仕事の提供やあっせんを誘い文句に、仕事に必要な商品やサービスを販売する商法）、モニター商法による契約	20日間

## クーリング・オフの方法

- 1 定められた期間内（上の表参照）に、はがき（簡易書留や特定記録郵便など証拠の残る書面）で行います（記載内容は下記「通知例」参照）。
- 2 「契約を解除する」旨を記入し、販売会社へ支払い済みの代金の返金、商品の引き取りなどを求めます。
- 3 はがきは、両面のコピーをとり、保管します。
- 4 クレジット契約をした場合は、クレジットカード会社にも「契約を解除する」旨を通知します。クレジットカード会社へ支払い済みの金額の返金を求めます。

### 例 事業者への通知例

〒〇〇〇〇〇〇  
〇〇市〇〇町〇〇番地  
〇〇株式会社  
代表者 様

通知書

契約年月日 〇〇年〇月〇日  
商品名 〇〇〇〇  
契約金額 〇〇〇〇円  
販売会社名 〇〇株式会社  
〇〇営業所  
担当者〇〇〇〇

上記契約は解除します。  
なお、支払い済みの〇〇円を返金し、商品をお引き取りください。

平成〇年〇月〇日  
〇〇市〇〇町〇〇番地  
氏名〇〇〇〇



### 例 クレジット会社への通知例

〒〇〇〇〇〇〇  
〇〇市〇〇町〇〇番地  
〇〇信販株式会社  
代表者 様

通知書

契約年月日 〇〇年〇月〇日  
商品名 〇〇〇〇  
(ブランド名も)  
契約金額 〇〇〇〇円  
販売会社名 〇〇株式会社  
〇〇営業所

上記契約は解除します。  
なお、支払い済みの〇〇円を返金し、商品は販売会社がお引き取りください。

平成〇年〇月〇日  
〇〇市〇〇町〇〇番地  
氏名〇〇〇〇

## 不適切な勧誘行為があつた場合

事業者の不適切な勧誘行為によって、消費者が誤認・困惑をして結んだ契約については、「消費者契約法」により、販売方法を問わず契約の取り消しが主張できます。



## 訪問販売で大量の商品を購入契約した場合

訪問販売により、日常生活ではとつてい必要ではない量の商品等を購入する契約をさせられてしまった場合、「特定商取引法」の制度である「過量販売解除権」により、契約締結後1年間は契約の解除を主張することができます。例えば、1回の販売量が通常必要とされる量より著しく多いときや、過去の購入の累積から過量になることを販売業者が知りながら重ねて販売行為をしたときに、解除権が適用されます。



## 不適切な行為とは

- 1 不実告知：うその説明をする
  - 2 断定的判断：将来どうなるのかわからない財産上の利得について「必ずもうかる」「絶対に損はしない」などと確実であるかのように決めつけて言う
  - 3 不利益事実の不告知：消費者にとって利益になることだけを言い、不利益になることをわざと言わない
  - 4 不退去：「帰ってほしい」と言ったのに、帰らない
  - 5 退去妨害：「帰りたい」と言ったのに、帰らせてくれない
- ①、③は契約上重要な事項（商品の内容・品質・価格・支払い方法など）について行われた場合が対象です。

## 契約の取り消しができる期間

誤認に気づいたとき、または困惑行為（不退去・退去妨害）から脱したときから6か月\*、契約してから5年以内です。  
※法律改正により2017年6月3日からは1年間になります。

## ほかにも解決できる場合があります

「クーリング・オフ期間を過ぎてしまった」というときでも、詐欺や強迫によって成立した契約は契約の取り消しの主張ができます。また、相手業者が契約通りに約束を履行してくれない場合などには、契約を解除できる場合があります。

「もうダメかも…」と諦めて諦めずに、まずは消費者行政センターの相談窓口にご相談ください。トラブル解決だけでなく、同じような被害を防ぐことにもつながります。



「支援が必要な」と思ったら...

# 活用できる制度があります

お金の管理などに支援が必要な場合や、本人に被害者としての自覚がなく相談に結びつかない場合には、次のような制度の活用も検討してみましょう。

## 日常生活自立支援事業

判断に支援が必要な方が、自立して地域生活を送れるように支援する制度です。福祉サービスの利用手続きや日常的な金銭管理などの援助を行います。利用にあたっては、川崎市(各区)あんしんセンターまでご相談ください。

## 成年後見制度

家庭裁判所より選任された成年後見人等が、判断に支援が必要な方の、財産管理や身上監護に関する契約などの法律行為等を行う制度です。

### 成年後見制度の種類

本人の判断能力がすでに不十分な状態の場合に後見人などを選任する「法定後見制度」と、判断能力のあるうちに、あらかじめ後見人を決めておく「任意後見制度」があります。



法定後見制度			任意後見制度
後見	保佐	補助	対象
<b>対象</b> 判断能力がほとんどない人	<b>対象</b> 判断能力が著しく不十分な人	<b>対象</b> 判断能力が不十分な人	<b>対象</b> 判断能力が十分な人
本人に代わってあらゆる契約を結べます。一方的に不利益な契約を本人が結んだ場合、契約を取り消すこともできます。	家庭裁判所が認めた事項について、本人に代わって契約を結べます。一方的に不利益な契約を本人が結んだ場合、契約を取り消すこともできます。	家庭裁判所が認めた事項について、本人に代わって契約を結んだり、取り消したりすることができます。	本人の判断能力がなくなったときに、あらかじめ任意後見契約で定めておいた人が財産管理や契約などを、本人に代わって行います。

### 川崎市あんしんセンターのご案内

川崎市あんしんセンターでは、成年後見制度の利用を考えられている方の相談をお受けし、申し立て手続きなどの説明や、関係機関の情報提供を行います。

川崎市あんしんセンター(川崎市社会福祉協議会)

〒211-0053 中原区上小田中6-22-5 川崎市総合福祉センター6階

TEL 044-739-8727 FAX 044-739-8738

こんなとき、どうする??

# 障害者を見守る方々からよくあるQ&A

**1** トラブルの被害にあっているようです。どのように本人に伝えればいでしょうか。

**A** まず、最近発生している消費者トラブルの具体的な手口をお話しして、似たような誘いがなかったか、情報提供・協力を求めるような態度で声をかけるとよいでしょう。次に、障害者の消費者トラブルが多く寄せられていることや、誰でもだまされる可能性があるのだけって恥ずかしいことではないことを客観的に伝え、事情をよく聞きます。

お話の際は、本人の気持ちを尊重しながら意思を確認しましょう。

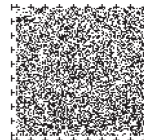
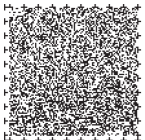
**2** 消費生活相談を勧めてよいトラブルなのかどうか迷います。

**A** 消費者トラブルは、事業者と消費者との間の問題です(家庭内の相続問題などは含みません)。ただ、消費者トラブルに、それ以外の問題も絡み合う場合もあるでしょう。迷った場合は、消費者行政センターに問い合わせてください。



**3** 個人情報の取り扱いが気になる、情報提供をしいか戸惑っているのですが。

**A** 個人情報保護法の施行後は、情報提供に慎重になる傾向がみられます。それはとても大事なことです。消費者トラブルの解決は、被害者の生活を守るために必要な緊急度の高い問題だと考えられます。本人の心理やプライドに配慮しながら了解を得て、積極的に相談などの情報提供をすることが重要です。



# 消費者行政センターに相談する前に 被害状況確認チェックリスト

障害のある方が消費者トラブルにあっていいることに気づいたら、本人から被害の状況を聞き取ったうえで、川崎市消費者行政センターに相談しましょう。ただし、解決のためには、できるだけ本人から相談するよう勧めることが大切です。

①	契約（購入）したもの	
②	契約した日時	年 月 日 ( ) 時ごろ 場所
③	契約したきっかけ	<input type="checkbox"/> 訪問販売 <input type="checkbox"/> 電話勧誘 <input type="checkbox"/> 通信販売（ネット・TV・カタログ） <input type="checkbox"/> 店頭 <input type="checkbox"/> 友人の勧誘 <input type="checkbox"/> その他 ( )
④	契約金額	円
⑤	代金の支払い状況	<input type="checkbox"/> 全額を支払い済 <input type="checkbox"/> 一部のみ支払い済 <input type="checkbox"/> 未払い
⑥	代金の支払い方法	<input type="checkbox"/> 現金 <input type="checkbox"/> クレジットカード <input type="checkbox"/> 銀行・郵便振込 <input type="checkbox"/> その他 ( )
⑦	契約（購入）した商品は自宅にあるか？	<input type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない
⑧	契約（購入）した商品はすでに使用したか？	<input type="checkbox"/> 使用した <input type="checkbox"/> 使用していない <input type="checkbox"/> 両方ある
⑨	業者からもらった書類を持っているか？	<input type="checkbox"/> 持っている <input type="checkbox"/> 持っていない
⑩	上記⑨の書類は何か？	<input type="checkbox"/> 契約書 <input type="checkbox"/> 見積書 <input type="checkbox"/> 領収証 <input type="checkbox"/> 納品書 <input type="checkbox"/> その他 ( )
⑪	業者名	
⑫	その他、気づいたことがあれば書き留めておきましょう。	

連絡先

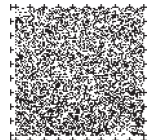
川崎市消費者行政センター

☎ 044-200-3030 月～金 (9:00～16:00) 土 (10:00～16:00)

※日曜日・祝日・年末年始 (12/29～1/3) を除く

※金曜日は電話相談のみ 19:00 まで受付 ※土曜日は電話相談のみ受付

FAX 044-244-6099 (24 時間受信可能)



A

障害のある方が消費者トラブルに積極的に対応しようとするという理由はさまざまです。特に判断能力が不十分な場合は、生活支援や金銭管理支援を充実させるなどの見守り体制を強化する必要があると思います。関連機関と対策を相談しましょう。

5 Q

本人は相談を望んでいませんが、繰り返し被害にあって見過ごせません。

A

消費者行政センターへの相談は、事情を一番わかっている本人がするのが原則です。本人に代わって電話するよう頼まれた場合は、事前によく話を聞き、本人の隣で電話することをお勧めします。

4 Q

本人から「自分に代わって消費者行政センターに電話をしてほしい」と言われました。可能ですか。

A

懇意にしている手話通訳者がいる場合は、一緒に相談に来ていただくほうが望ましいです。まずは、事前に消費者行政センターへお問い合わせください。

6 Q

消費者行政センターへ相談に行きたいのですが、手話通訳者の同行は必要ですか。



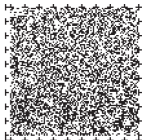
A

消費者行政センターでは、消費者トラブルの事例などを掲載した情報誌『くらしの情報かわさき』の発行（隔月）やメールマガジンの配信を行っているほか、ホームページで相談事例や対処法、警戒すべき情報、各種統計などを公開しています。

また、国民生活センターの『見守り新鮮情報』やホームページも参考になります。

7 Q

悪質商法について、もう少し詳しく知りたいのですが。



# 川崎市消費者行政センターに お気軽にご相談ください

## 川崎市消費者行政センターの活動

川崎市消費者行政センターでは、商品・サービスの契約トラブルなど、消費生活に関する相談を受け付けています。  
また、問題解決のための助言やあっせん、情報提供を行っています。



## 困ったときの相談窓口

### 川崎市消費者行政センター

相談窓口

 **044-200-3030**

相談時間

月～金曜日 9:00～16:00 / 土曜日 10:00～16:00

※日曜日・祝日・年末年始(12/29～1/3)を除く

※金曜日は電話相談のみ 19:00 まで受付 ※土曜日は電話相談のみ受付

さまざまな不安や困りごとの相談は、**障害者相談支援センター**

お住まいの地域のセンターの電話番号を記入してください

### 消費者ホットライン(全国统一番号)

局番なし



**188 (いやや!)**

自治体が運営している身近な消費生活相談窓口をご案内します。

生活の安全に関する不安や悩みの相談は → 警察総合相談電話

**#9110**

法的なトラブルの相談は → 法テラス



**0570-078-374**

IP電話は ☎03-6745-5600

### 川崎市消費者行政センター

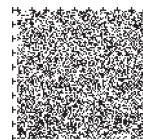
〒210-0007 川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階

 044-200-2262  044-244-6099

ホームページも見てね! →

川崎市消費者行政センター

検索 



【制作協力・監修】 特定非営利活動法人かわさきコンシューマーネット 【監修】 弁護士・東京経済大学現代法学部教授 村 千鶴子

【発行】 川崎市消費者行政センター 平成 28 年 11 月発行

利用教材：平成 19 年 3 月発行「障害者の消費者トラブル見守りガイドブック」(著作権者：消費者庁)  
無断複製・転載・配布禁止