

障害者の消費者トラブル

見守り ガイドブック



みんなの見守りで
障害者の消費者トラブルを防ぎましょう



仙台市

皆さんの見守りが、 障害者の消費者トラブルを 防ぎます

消費生活センターには障害のある方の消費者トラブルの相談が数多く寄せられており、中には生活にも支障がでるような深刻なケースも見られます。

障害のある方は「だまされたことに気づきにくい」「被害にあっても相談しない」などの傾向があるため、相談まで結びつかず被害が拡大してしまうおそれがあります。

消費者被害の未然防止や早期解決のためには、ご家族やまわりにいる方の見守りが何より大切になります。

このガイドブックでは、気づきや見守り、対応のポイントなどをまとめています。ぜひ、見守り活動の参考にさせていただければ幸いです。

目次

- P1 はじめに
- P2 障害者の消費者トラブルの特徴
- P3 見守り活動の流れ(トラブル対応のフローチャート)
- P4 見守りのポイント
- P5 見守り事例1. 架空請求
- P6 見守り事例2. サクラサイト商法
- P7 見守り事例3. 通信販売のトラブル
- P8 見守り事例4. マルチ商法
- P9 見守り事例5. 点検商法
- P10 クーリング・オフ制度を活用しましょう
- P11 消費生活センターに相談しましょう
- P12 支援が必要な時に活用できる制度
(日常生活自立支援事業・成年後見制度)
- P13 見守り活動のQ&A



障害者の消費者トラブルの特徴

障害のある方の消費者トラブルを
食い止めるためには、
ご家族やまわりの方々に日頃から様子を
気にかけていただくことが大切です。



特徴1 判断に必要な情報が不十分だったり、 相談のために特別な支援を必要とする



契約をするための判断をするにあたり、特別な支援がないと、契約内容など契約をするにあたって必要な情報を十分に得ることができないことがあります。

また、被害にあったときに、いつ、誰から、どのように、どの程度の被害を受けたのかを的確に他人に伝えるためには支援が必要な場合があります。

特徴2 判断に支援が必要な場合、だまされたことに気づきにくい

判断に支援が必要な場合、支援が得られずだまされて契約をしてしまうと、だまされたこと自体に気づくことが困難なため、気づかないうちに被害が拡大してしまうことがあります。



特徴3 被害にあっても抱え込んでしまい、周囲に相談しない



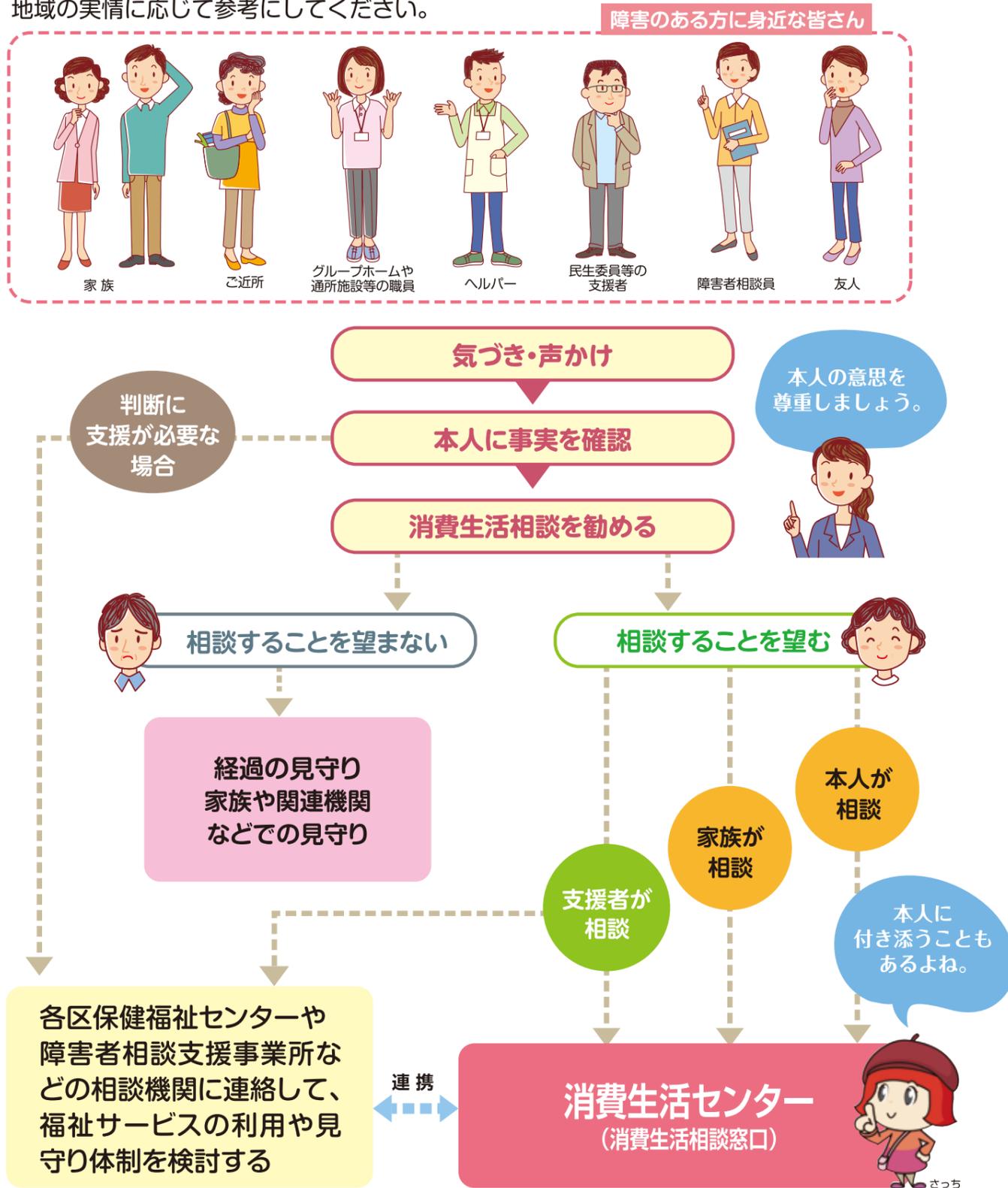
被害にあったと気づいても「他の人に言うのが恥ずかしい」「迷惑をかけたくない」と誰にも相談しない場合が少なくありません。

また、被害を認めたがらなかったり、被害の事実を隠してしまうこともあります。

見守り活動の流れ

トラブル対応のフローチャート

トラブルや様子の変化に気づいた時の対応手順です。
地域の実情に応じて参考にしてください。



見守りのポイント

「気づき」と「声かけ」のポイント

消費者トラブルに遭っているのに、本人が気づいていない場合も多く見られます。
被害を防ぐためには、家族や周りの人が日頃と違う変化にいち早く気づくことが大切です。

「気づき」のチェックポイント

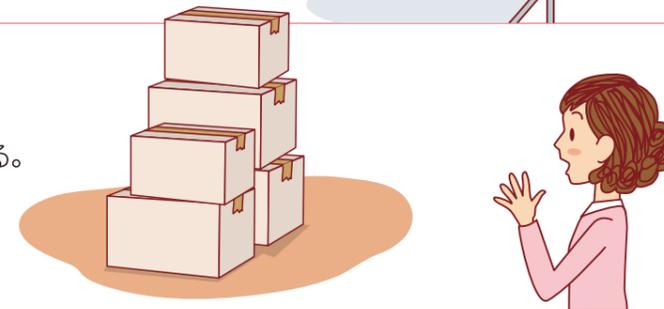
本人の様子

- いつもより表情が暗く元気がない。
- 電話におびえたり、慌てたりしている。
- 電話を切れなくて困っている。
- スマホの画面を見て慌てている。



住まいの様子

- 宅配便や郵便物がよく届く。
- 開けていないダンボール箱がある。
- 修理やリフォームをひんぱんに行っている。
- 見慣れない人や車が出入りしている。



お金の使い方

- 急に節約を始めた。
- 急に金遣いが荒くなった。
- 必要な支払いが遅れがちになっている。



「声かけ」のポイント

- ◎ いつもと様子が違ったり、心配事があるようであれば、本人から話を聞いてみましょう。
- ◎ 本人を問い詰めるような聞き方をするとかえって心を閉ざしてしまいます。
- ◎ 決めつける言葉やとがめる言い方は避けましょう。
- ◎ ご本人の意思を尊重しながら、話を引き出すようにゆっくり話を聞きましょう。

- 何かお困りですか
- どうされたのですか
- 新しく買われたのですか
- それは信用できる業者ですか
- 身近に相談できる人はいますか
- 一緒に考えてみましょう
- 誰かに相談してみましょう



見守り事例1
架空請求

スマートフォンの画面を見てあわてていたの…



架空請求とは?

SMS(ショートメッセージサービス)や電子メール等で料金未納などと通知し、電話してきた人からお金をだまし取る手口です。実在する企業をかたることも多く、「電話をしないと法的手段をとる」などと不安をあおります。他に「消費料金に関する訴訟最終告知」などと書かれたはがきを送付する手口もあります。

通所施設職員の見守り

私は、障害者通所施設の職員です。ある日、施設内で、Aさん(発達障害のある方)が、スマホを手にあわてていたの「どうしたの?」と声をかけました。実在する通販サイトから、コンテンツ利用料金が支払われていないとのSMS(ショートメッセージサービス)が届いたとのこと。Aさんは「身に覚えはないが、すぐ電話をしないと大変なことになる。」とあわてています。

私はAさんに、電話はしないで消費生活センターに相談したほうがよいと話し、センターの電話番号を伝えました。Aさんが電話で相談している間、そばで見守りました。

気づきと対応のポイント

- スマホやパソコンを使っていて、あわてた様子の時は、何かトラブルに巻き込まれているかもしれません。
- 不審なメール、SMS(ショートメッセージサービス)、はがき等は無視し、相手に連絡を取らずに、消費生活センターに相談するよう勧めましょう。
- 電話をしてしまい、支払いを求められていたとしても、決して支払わずに、消費生活センターに相談するよう勧めましょう。



ワンクリック請求にも注意!

インターネット閲覧中、画面をクリック(タップ)しただけで、一方的に「登録完了」となり、驚いて電話をした人に、高額なサイト利用料金等を請求する手口です。架空請求と同様に、相手に連絡を取らず、消費生活センターへの相談を勧めましょう。

見守り事例2
サクラサイト商法

お金がないと相談されて…



友人の見守り

私はBさん(精神障害のある方)の友人です。Bさんに久しぶりにあったら元気がなかったの、「何か悩んでいるの?」と聞きました。すると、Bさんは「家でできる仕事をインターネットで探していたら、簡単な作業で高額な収入が得られるというサイトを見つけ登録した。サイトの業者から収入を受け取る手続きに必要なだと言われて登録料4万円支払ったが、その後も次々にお金を支払うように言われて、これまで合計15万円支払った。報酬は全く受け取れず、生活するお金にも困っている。」とのことでした。

私は、すぐに消費生活センターに相談するよう勧め、一緒に行くことにしました。



気づきと対応のポイント

- ずっとメールをしていたり、お金に困っている様子が見られたら、声をかけてみましょう。
- 何か考え込んでいたり、悩んでいた様子が見られる時は、トラブルに巻き込まれている可能性があります。
- やり取りしたメールやお金を支払った記録が残っていたら、削除したり捨ててしまったりせずに、できるだけ保存しておくように伝えましょう。
- 知らない人から届いたメールやメッセージは返信しないようにしましょう。
- 被害に気づいたら早めに消費生活センターに相談するよう勧めましょう。



サクラサイト商法とは?

「会いたい」「相談にのってくれたら謝礼を払う」などと言い、異性や芸能人等になりすましてサイトに誘導し、メール交換など様々な名目で金銭の支払いを続けさせる手口です。近ごろは、事例のような副業紹介を装って様々な手数料の支払いをさせる手口も増加しています。

見守り事例3 通信販売のトラブル

業者から請求書が届いたので…



インターネット通販のトラブル

「商品を注文し代金も支払ったが、商品が届かない」「届いた商品が、注文したものと違っていた」などのトラブルが増えています。また、「商品価格が安価だったので1回だけ注文したが、見づらいつとろに『〇回以上定期購入が条件』と書いてあった。解約を伝えると、高額な解約料を請求された」というケースも多くあります。申し込み前に、広告表示や最終画面にある契約条件をよく確認してから、契約しましょう。

グループホーム職員の見守り

私はグループホームの職員です。入所しているCさん(知的障害のある方)に「請求書」と書かれた郵便を届けると、困った様子だったので、「何か困っているの?」と聞きました。するとCさんは、「スマートフォンの広告を見てダイエット効果のある健康食品が割引価格だったため、お試して1回だけ注文したところ、その後も毎月商品と請求書が送られてくる。どうしていいかわからずそのままにしていた。」とのことでした。

私は、1回だけだと思っても継続注文になっているかもしれないので、支払わずに、一緒に消費生活センターに相談しましょうと伝えました。



気づきと対応のポイント

- 1回だけと思って申し込んでも、契約内容を確認していないため「定期購入」になっている場合があります。ひんぱんに宅配便が届いたり、未使用の商品がたくさん置いてあるような場合は声をかけてみましょう。
- 申し込んだ画面が残っていたら、消せずに保存して、すぐ消費生活センターに相談しましょう。

「定期購入」とは

本来は商品が継続的に届くよう申し込む購入方法ですが、事例のような悪質商法が増えており、注意が必要です。



見守り事例4 マルチ商法

息子の部屋に見慣れない荷物がたくさん…



家族による見守り

私はD(聴覚障害のある方)の母親です。Dの部屋に見慣れないダンボールがたくさんあるのに気づきました。Dに、「この荷物どうしたの?」と聞いてみると、Dは同じ聴覚障害のある友人から「会員になって商品を買って、それを知り合いに売らただけで簡単にもうけられるバイトがある」と誘われたそうです。その話に興味をもったDは会員登録し、20万円支払って商品を購入しました。しかし、商品売ることができず大量の在庫を抱えて困っていたそうです。Dは、できれば解約したいけれど、解約の仕方がわからないし、友人とトラブルになるのが嫌で、どうしたらいいかわからないとのことでした。

私は、Dと一緒に消費生活センターに相談に行きました。



気づきと対応のポイント

- マルチ商法は、友人や同じ障害のある方同士の仲間意識を利用して勧誘されることがあります。
- やめたいと思っても勧誘した仲間を気づかって相談をためらうこともあります。
- いつもと違う様子が見られたら声をかけてみましょう。家族と消費生活センターが連携して対応することが大切です。



マルチ商法とは?

商品等を購入して会員となり、自分も友人知人を勧誘して購入者やあらたな会員を増やすことによって利益が得られる仕組みの取引です。

「簡単にもうかる」「すぐに収入が得られる」などと勧誘されて入会したのに「もうからない」、「やめたいのにやめさせてくれない」などのトラブルがあります。友人を強引に勧誘して人間関係を損なうこともあります。

視覚障害のあるEさん宅に見慣れない業者がひんぱんに出入りしていると聞いて…



ご近所の方と民生委員が連携した見守り

私は民生委員です。ご近所の方から担当地域のEさん(視覚障害のある方)宅に見慣れない業者が出入りしていると連絡がありました。Eさん宅を訪ねて話を聞くと、『「近くの家の補修工事をしている者で、ご近所の家もサービスで無料点検している」と業者が訪ねてきた。見てもらったら、『屋根瓦があちこちずれている、すぐに修理しないと危ない』と言われ、自分には見えないこともあってとても不安になり、言われるままに書類に名前を書いた。雨どいや外壁も修理が必要と言われている。』ということでした。

私は、本当に修理が必要なのか確認した方がよいこと、点検商法かもしれないことを伝えて、消費生活センターへの相談を勧めました。



気づきと対応のポイント

- 見慣れない業者がひんぱんに出入りしている、不自然な工事をしている場合は、何かあったのか声をかけてみましょう。
- 視覚障害者の場合、契約内容等の情報を自分で確認することが困難です。契約書等を出してもらって本人の意思と契約内容に相違がないか確認するなどした上、消費生活センターに相談に行くように勧めましょう。クーリング・オフができる場合もあり(後記)、クーリング・オフの期間が過ぎても契約を解除できる場合があります。



点検商法とは?

「無料で点検する」といって家を訪問し、不安をあおる説明をして実際には必要のない高額なリフォーム工事の契約や商品を購入させます。

事例のような「屋根が危険」という話の他、「シロアリに床下が喰われている」「水質が汚染されている」「床下が腐っているので地震で家が倒壊する」など様々な手口があります。

一度契約すると、次々と別の商品やサービスの契約をさせる場合があります。

クーリング・オフ制度を活用しましょう

クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘販売などで、いったん契約をしてしまった後でも、冷静になって考え直して「契約をやめたい」と思った時に、契約書を受け取った日から8日間以内(マルチ商法や内職商法は20日間)であれば無条件で契約を解除できる制度です。

- クーリング・オフ期間内であれば、サービスや修理、工事等の終了後も契約を解除することができます。
- 契約書面が渡されていない時や記載内容に不備があるときは期間を過ぎていても可能です。
※クーリング・オフ適用除外の商品や取引もあります。(3千円未満の現金取引、自動車など)

クーリング・オフの効果は?

- 契約は解除され、支払った代金は返金されます。
- 違約金や損害賠償金を支払う必要はありません。
- 商品を引き取ってもらう費用や工事をしたところを元に戻す費用は事業者の負担になります。



クーリング・オフの手続きはどうするの?

- クーリング・オフは必ず記録が残るように通知します。
- はがきなど書面の場合は、あて先と通知文のコピーを取り保管します。「特定記録郵便」や「簡易書留」で送付します。
- メールやウェブサイトの場合は、送信済みメールや画面のスクリーンショットを保存しておきます。
- FAXの場合は、通知文と送信記録を保管します。
- クレジット契約の場合は、クレジット会社にも通知します。
- 方法などについて、詳しくは消費生活センターにご相談ください。

〈通知文例〉

〇〇株式会社 御中
次の契約を解除します。

契約日 〇〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇円
契約会社 〇〇株式会社〇〇支店

支払い済の〇〇〇〇円を返金し、商品をお引き取りください。

〇〇年〇月〇日
仙台市〇〇区〇〇町〇丁目〇番〇号
〇〇 〇〇(氏名)

クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても、勧誘方法や契約内容に問題があれば、契約を解除できる場合があります。

あきらめずに消費生活センターに相談しましょう。



消費生活センターに相談しましょう!

消費生活センターは、消費生活に関する相談窓口です。お気軽にご相談ください。専門の相談員が相談を受け、問題を解決するためにアドバイスをしたり、事業者との交渉などのお手伝いをします。

問題解決のための助言・支援

商品やサービスの契約トラブルなどのご相談を受けています。

期間内であれば、クーリング・オフの方法を助言し、できるだけご自身で解決できるように支援します。

事業者との交渉

クーリング・オフ期間が過ぎている場合でもあきらめずに相談してください。契約に問題があった場合など、必要に応じて事業者と相談者の間に入って話し合いの調整を行うことで解約が可能な場合があります。相談員が適切な方法を考えて問題解決に当たります。

情報提供

弁護士や司法書士等の専門家の支援が必要な場合は、適切な機関をご案内します。また、消費者トラブルの注意喚起などの情報提供を行っています。

消費生活相談窓口

受付



相談するときは…

業者が発行した契約書や領収書などの書類があれば、手元に用意しましょう。スムーズに相談を進めることができます。

また、次のような項目について事前にメモをしておくとう便利です。

実際に書いてみることで問題を整理することができます。



〈参考〉相談便利メモ

- 契約したのはいつですか?
(例:4月8日ごろ))
- 何を契約しましたか?
(例:ふとん))
- いくらですか?
(例:30万円ぐらい))
- どこから買いましたか?
(例:〇〇健康株式会社))
- 契約のきっかけは?
(例:業者が自宅に訪ねてきた))

支援が必要と思った時は… “活用できる制度があります”

金銭管理などに支援が必要な場合や、本人が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、地域で自立した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。

◆仙台市権利擁護センター『まもりーぶ仙台』のご案内

判断に支援が必要な方が地域で福祉サービスなどを適切に利用して自立した生活が送れるように、日常生活や金銭管理の相談に応じます。また、相談内容により、本人との契約に基づいて必要なサービスを提供します。

■相談(無料) 相談方法:面接・電話・FAX
相談日時:月～金曜日 9:30～16:00(土日、祝日、年末年始を除く)

■サービス内容

種類	サービスの内容
利用援助サービス	福祉サービスの情報提供や申し込み手続きの支援、事業者から提供されているサービス内容のチェック、区役所などから送られてくる郵便物の確認
金銭管理サービス	日常的な生活費のための預貯金の払い戻し、福祉サービス利用料や公共料金の支払いなどの支援
あずかりサービス	通帳、証書、実印などを預かり、金融機関の貸金庫に保管

※ 契約に基づくサービスのため、利用する方の意思とご理解が必要となります。
※ 契約後は、サービス内容により利用料金が発生します。

■問い合わせ先 所在地:仙台市青葉区五橋2丁目12-2 仙台市福祉プラザ7階
電話:022-217-1610 FAX:022-213-6457

成年後見制度

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の援助を行う制度です。ご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定する「法定後見制度」と、判断能力があるうちに、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。

◆仙台市成年後見総合センターのご案内

成年後見制度が必要な方の制度利用を支援します。必要に応じて他の関係機関とも連携して支援します。

■相談(無料・要予約) 相談方法:面接・電話・訪問
相談日時:月～金曜日 9:30～16:00(土日、祝日、年末年始を除く)

■問い合わせ先 所在地:仙台市青葉区五橋2丁目12-2 仙台市福祉プラザ7階
電話:022-223-2118 FAX:022-213-6457

Q1 トラブルにあってるようです。
どのようにご本人に伝えたらよいのでしょうか？



A まず、近隣で発生している消費者トラブルの具体的な手口をお話して、似たような誘いがなかったか情報提供に協力してもらいたいというような態度で最初の声かけをするとよいでしょう。次に、障害者のトラブルが増えていること、誰でもだまされる可能性があるので、決して恥ずかしいことではないことを客観的に伝え、事情をよく聞きましょう。
ご本人の気持ちを尊重しながら、どのようにしたいのか意思を確認しましょう。



消費生活相談を勧めてよいトラブルなのか
迷うのですが…

Q2

A 消費者トラブルは、事業者と消費者間の問題です。家庭内の相続問題などは含みません。いろいろな問題が複雑に絡み合っているケースも見られますので迷った時は、どこに相談した方がよいのかも含め消費生活センターに問い合わせてください。

Q3 本人に代わって消費生活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 消費生活センターへの相談は、一番事情が分かっているご本人からが原則です。ご本人に代わって電話を頼まれた場合は、事前によく話を聞き、ご本人の隣で電話をするとよいでしょう。



消費生活センターへ相談に行きたいのですが、
手話通訳者が必要ですか？

Q4

A ご自身で手話通訳者の方を手配できる場合は、一緒に相談に来ていただく方が望ましいです。まずは、事前に消費生活センターへお問い合わせください。

Q5 本人は相談を望んでいないのですが、
繰り返し被害にあっています。



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しなない理由は様々です。特に判断能力が不十分な方の場合には、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ことが必要です。
ご本人が相談を希望しない場合や、被害にあっていることに気づいた方自身が詳しい事情を聞いたり相談を勧めにくい場合などは、障害者の相談機関(p3フローチャート参照)に情報提供し(Q6参照)、関係機関にご本人の同意を得ながら見守り体制強化に向けて対応してもらうようにするとよいでしょう。



個人情報の取り扱いが気になり、
情報提供にとまどっているのですが…

Q6

A 個人情報保護法の施行後、情報提供に慎重になる傾向が見られます。それはとても大事なことですが、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。
ご本人の権利擁護のためにも、ご本人の心理面やプライドに配慮しながら了解を得て、障害者の相談機関(p3フローチャート、各区の保健福祉センターや障害者相談支援事業所など)に被害の状況などについて情報提供していくことが大切です。

Q7 他にはどんな商法・被害に気をつけたらいい
ですか？



A このガイドブックに記載した以外にも多様な被害があります。消費生活センターのホームページや、国民生活センターの見守り新鮮情報・ホームページも参照して下さい。



おかしいなと思ったら、
一人で悩まずに相談しましょう。

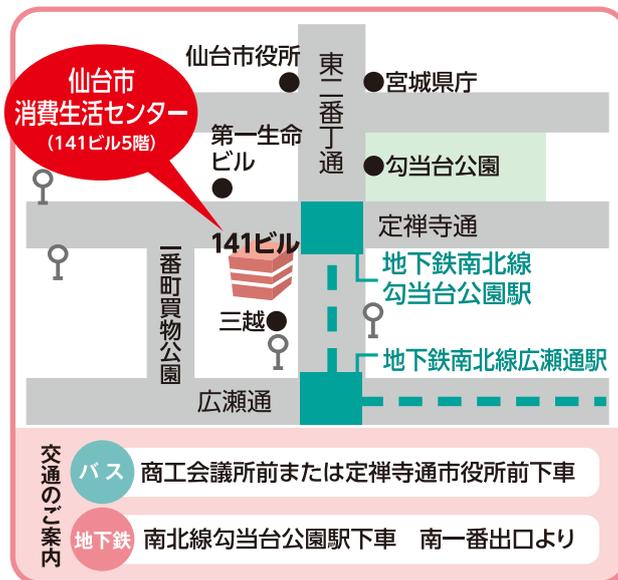
■ 仙台市消費生活相談ダイヤル
☎ 022-268-7867

相談時間 月～金曜日 9:00～17:00 (受付は16:30まで)
土曜日 9:00～16:00 (受付は16:00まで)

休館日 日曜日・祝日・年末年始

所在地 仙台市青葉区一番町4-11-1 141ビル(三越定禅寺通り館)5階

電話 022-268-7040 ファクス 022-268-8309



消費者ホットライン

☎ 局番なし 188

生活の安全に関する不安や悩みは
警察総合相談窓口

☎ #9110

出典：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 平成24年3月版)
制作：仙台市 出典著書の一部改編して制作(平成31年3月) ※出典著書と一部内容が異なります。