

# 障がい者向け講座・ 支援者向け講座 ～解説書～



消費者庁 消費者ホットライン 188  
イメージキャラクター イヤヤン



消費者庁  
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

# 目次

- 1. クイズ…………… 2
- 2. ロールプレイング…… 11
- 3. 断り方講座…………… 14
- 4. グループワーク……… 16



# 1. クイズ

## ①架空請求（迷惑メール）

架空請求（迷惑メール）とは、実在する公的機関や事業者名をかたって、電子メールやハガキなどで実際には利用していないサービスの利用料金を請求する、不安な気持ちに付け込んで、お金をだまし取ろうとする手口です。「今日中に連絡してください」と書かれていても、絶対に連絡してはいけません。連絡をすると「訴訟取下げのために必要」などと様々な理由を付けられて、数十万円を請求されたケースもあります。

差出人は実在する公的機関であっても連絡先は異なる場合があるので、まずは連絡先が正しいものなのか、確かめましょう。

利用料金を請求する電子メールやハガキが届いても利用した覚えがないときは、無視しましょう。

請求された内容に不明な点があったり、不安を感じた場合は、相手には連絡せずに、消費生活センター等に相談しましょう。

## ②ワンクリック詐欺

ワンクリック詐欺とは、アダルトサイトや出会い系サイト上の画像などをクリックすると、「登録完了」といったようなメッセージが表示され、法外な利用料金をだまし取ろうとする手口です。画面には、支払われなかった場合は、「法的措置をとる」などの脅し文句も併せて表示されることもあります。

また、クリックしたときに不正なプログラムをパソコンに感染させ、請求画面等を表示させ続けることで、事業者に問い合わせをさせるというパターンもあります。

単にクリックしただけでは、契約が有効に成立していないので、法的な支払義務はありませんが、メッセージを見て不安に思った人が多額のお金を振り込んでしまうこともあります。

画面に表示されている電話番号等に連絡してしまうと、個人情報知られ、更に請求を受ける可能性もあります。絶対に連絡しないようにしましょう。

請求された内容に不明な点があったり、不安を感じた場合は、相手には連絡せずに、消費生活センター等に相談しましょう。



# 1. クイズ

## ③デート商法

デート商法とは、相手の恋愛感情を利用して、断りにくい状況を作り、高額な宝石や絵、スーツなどを売りつける手口です。街頭での声掛けなどによって相手にアプローチし、デートを重ねて警戒心を解かせ、高額な商品を購入するように契約を迫ります。また、支払いのために、分割払いのクレジット契約を結んでいる場合があります。

アポイントメントセールス（事業者が販売意図を明らかにしないで、又は著しく有利な条件で契約できると消費者を呼び出し、営業所等において勧誘行為を行うもの）での契約など、特定商取引法における訪問販売に該当する場合、法律に定められた事項が正しく記載されている契約書を受け取った日から8日間はクーリング・オフができます。ほかにも事業者がクーリング・オフの申し出を受け付けずに思いとどまらせたり、帰りたい旨を事業者に伝えたのに帰らせてくれなかった場合など、8日間を過ぎても契約を取り消せる場合があります。

仲良くなったからといって、言われたことを絶対に信用できるかどうかは、分かりません。被害に気付いたときは、消費生活センター等に相談しましょう。



## ④サクラサイト商法

サクラサイト商法は、芸能人や占い師など、様々な人物になりすました者が消費者を特定のwebサイトに誘導し、言葉巧みな話術で異性に好意を抱かせ、有料サービスを利用させて、お金をだましとろうとする手口のことです。

サクラサイト商法では、通常のメールとは異なり、コンビニの電子マネーでポイントを購入し、そのポイントを使ってサイト内でメールのやり取りを行う仕組みになっていることがほとんどです。相手は「文字化けでうまく交換できない」「会いたい」「お金を渡すため」など様々な口実でメールを続けるよう促すので、気付いたときには多額の費用をつぎ込んでしまいがちです。

メール相手が出会い系サイトの「サクラ」であることも考えられますが、証明するのは難しくお金を取り戻すことは困難です。うまい話には注意し、Webサイト利用のきっかけとなる迷惑メール等には返信しないようにしましょう。不安を感じた場合は、相手には連絡せずに、消費生活センター等に相談しましょう。

# 1. クイズ

## ⑤利殖商法

利殖商法とは、消費者が「元本保証」「必ずもうかる」などと言葉巧みに勧誘され、お金を出すと、実際にはもうけどころか元金のお半が戻ってこず、勧誘した事業者と連絡を取ろうとすると連絡が取れなくなるといった手口の詐欺的な投資勧誘のことです。

最近では、投資詐欺の救済を装うものや、未公開株、社債、ファンド、外国通貨等の取引を装うものなど、様々な手口があります。また、「買った額より高値で買い取ってもらえるので、商品や権利を買わないか」と勧誘され、実際に買い取り希望の事業者も現れるなどして、その商品や権利を購入するように仕向けられる劇場型の手口も後を絶ちません。

お金を支払った後は事業者と連絡が取れなくなってしまうことが多く、一旦支払ってしまうとお金を取り戻すことは極めて困難です。リスクのない投資はほとんどありません。内容や仕組みを理解できない場合は、契約をしてはいけません。怪しい投資の勧誘を受けた場合は、勧誘の途中できっぱり断り、絶対に関わらないようにしましょう。少しでも不安に思ったら、お金を支払う前に、消費生活センター等に相談しましょう。

## ⑥点検商法

点検商法とは、屋根や壁、床下、水回りなどを「無料で点検する」などと言って自宅を訪問し、点検後に消費者の不安をあおり、必要性がないか、あったとしても不当で高額な工事などをさせる手口です。

まずは、訪ねてきた事業者を安易に家の中に入れないようにすることが大切です。「特別に値引きする」「今だけの、特別キャンペーン価格」「30年間保証」などと言葉巧みに契約を迫られても、その場で契約してはいけません。必要がなければきっぱり断ることも大切です。

契約をしてしまっても、点検商法が訪問販売の一つである以上、法定の契約書面を受け取った日を含め8日間はクーリング・オフが可能です。

仮にクーリング・オフ期間が過ぎていたとしても取消事由等によっては、契約の取り消し等ができる場合があります。諦めずにトラブルに気付いたら、すぐに消費生活センター等に相談しましょう。





# 1. クイズ

## ⑦ マルチ商法

マルチ商法とは、「他の人を誘って会員にすればあなたも必ず収入が得られる」「誰でも簡単に高収入が得られる」などと会員が新規会員を勧誘し、販売組織に加入させることにより組織を拡大させていく商法です。利益を得る仕組みが難しく、特定商取引法で定められた概要書面や契約書面が交付されなければいけません。つまり、簡単にもうかる仕組みではないので、もうかる仕組みを分かりやすく、詳しく説明した上で、契約をするか判断するように定められています。

誰かを勧誘しないと収入が得られないため、無理な勧誘で友人をなくしたり、借金を抱えたりすることがあります。障がい者においては、同じ障がいがある方同士の仲間意識を巧みに利用して勧誘されることが多くあります。過去には、

聴覚障がい者の間でマルチ商法が蔓延したこともありました。

たとえば友人等親しい人から「商品を購入し、会員になって、他の人を誘えば必ずもうかる」と誘われた場合でも、きっぱり断わることが大切です。

マルチ商法の場合、法定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、クーリング・オフの期間を過ぎていてもクーリング・オフが可能な場合もあるので、諦めずにトラブルに気付いたら、消費生活センター等に相談しましょう。



## ⑧ オンラインゲーム

スマートフォンのゲーム課金によるトラブルは、障がい者の特性や年齢にかかわらず、多く見られます。有料アイテムの1回の支払いは少額なので、つい買いすぎてしまい、後日、高額な請求が届いたというケースもあります。

ゲームが無料か有料か、最初は無料でも途中から有料にならないか、また有料サービス利用時には課金状況を家族等が確認することも大切です。

ゲームで有料のアイテムを買うときは、「プリペイド式のカードを利用する」「必ず家族等に相談する」といったルールを決めることも有効です。

# 1. クイズ

## ⑨インターネットでの定期購入

ホームページ等の広告を見て、「お試し価格」で1回切りと購入してみた健康食品が、その後も届き、驚いて事業者にお問い合わせると、定期購入が条件だった、といったトラブルが増加しています。

通信販売（インターネット通販、テレビショッピングなど）には、クーリング・オフ制度がなく、返品については、事業者が決めた特約（返品特約）に従うこととなります。ただし、返品特約が定められていない場合、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば返品ができます。なお、返品にかかる送料は購入者が負担することになります。

「定期購入が条件となっていないか」「支払うこととなると総額はいくらか」など契約内容をしっかり確認しましょう。また、「解約・返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」など解約条件もしっかり確認しましょう。不安に思った場合やトラブルになった場合は、消費生活センター等に相談しましょう。

## ⑩資格商法

資格商法とは、「この教材で勉強すれば絶対に資格が取れる」「就職や転職にも有利」などと大げさな表現を使って、不安な人の気持ちに付け込み、高額な教材などを買わせたり、高額なセミナーに参加させたりする商法です。「学習期間〇ヶ月」といったように、実際には合格が難しい短期間の受講で合格できるかのように錯覚させたりする詐欺的な場合もあります。

たとえ興味があっても、その場で即答せず、資格の内容、費用などを調べ、自分にとって必要な資格かどうかよく考えましょう。必要なければ「要りません」ときっぱり断り、絶対に関わらないようにしましょう。もし、電話で勧誘され契約した場合は、特定商取引法の電話勧誘販売取引に当たり、法定の契約書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフができます。不安なときは、家族等の周りの人や、消費生活センター等に相談しましょう。



# 1. クイズ

## ⑪催眠商法

催眠商法とは、事業者が無料の商品を配るなどして、人を集め、会場で興味のある面白い話を聞かせて信頼させ、高額な商品を買わせる商法です。

一度通い始めると、会場の楽しい雰囲気になつたり、販売員と親しくなつたりして通い詰め、気付いたら大金をつぎ込んでいたということが少なくありません。通い続けて顔見知りになり、言葉巧みに勧誘を受けると、断り切れなくなる場合もあります。安易にそのような場に行かないことが大切です。会場に足を運んでしまった場合は、勧誘されても必要がなければその場できっぱり断りましょう。

契約をしてしまっても、法定の契約書面を受け取った日を含め8日間はクーリング・オフが可能です。クーリング・オフ期間を過ぎていても、諦めずにトラブルに気付いたら、すぐに消費生活センター等に相談しましょう。

## ⑫靈感商法・開運商法

「運氣」や「霊」など、調べようがないものを持ち出し、誰もが持つ悩みや不安に付け込み、不当に高額な商品売りつける商法です。

「人と話すと運氣が逃げていく」などと口止めをして、第三者に相談しにくい状況を作ることで、周りの人が気付きにくなります。また、購入者も今やめると更に状況が悪化するのではないかと不安になり、精神的にも追い込まれやめにくくなっていきます。

お金を多く払うことで、運が開けたり幸せになったりするわけではないことを理解し、不安をあおるようなことを言われてもきっぱり断るようにしましょう。不安なときは、家族等の周りの人や、消費生活センター等に相談しましょう。





# 1. クイズ

## ⑬一方的な商品の送り付け

一方的な商品の送り付けとは、消費者が商品を注文していないのに、一方的に商品を送り付け、代金を請求し、お金をだまし取ろうとする手口です。

購入した覚えがないものが送られてきたときは、商品の受取を拒否しましょう。

注文や契約をしていないにもかかわらず、お金を得ようとして一方的に送り付けられた商品は、直ちに処分することができます。また、一方的に送り付けられた商品の代金を請求されたとしても支払う義務は生じません。事業者から商品の支払いを請求された場合や、振込用紙や請求書が入っていた場合であっても、絶対に支払ってはいけません。一方的に送り付けられた商品の代金を事業者から請求され、誤ってお金を支払ってしまった場合、そのお金については、返還を請求することができますが、一度お金を支払ってしまうと、返金が困難になってしまいます。事業者と連絡が取れなかったり、返金に応じないケースもありますので、お金を支払わず、事業者名、住所、電話番号をメモしておきましょう。

なお、商品が送られてくる前に、「注文いただいた商品を送ります」などと事業者から電話があり、「注文していない」と伝えても、事業者から高圧的に言われたり、法的な手段に出るとちらつかされるなどして、仕方なくお金を支払ったケースもあります。まずは、商品を注文した覚えがなく購入するつもりもないのであれば、電話があったときに、「要りません」「不要です」ときっぱり断ることが大切です。不安なときは、家族等の周りの人や、消費生活センター等に相談しましょう。



# 1. クイズ

## ⑭身に覚えのない「不在通知」

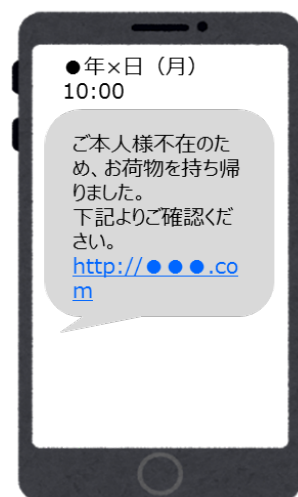
実在する宅配便業者を名乗って、スマートフォンや携帯電話にSMSやメールで「不在通知」が届く場合があります。しかし、送られてきたSMS等の中には、宅配便業者の公式サイトではなく、偽サイトに誘導するためのURLアドレスが記載されていることがあります。偽サイトにアクセスして、不正なアプリをインストールしたり、ID・パスワード、暗証番号等を入力してしまうと、個人情報盗まれたり、身に覚えのない通信料等を請求されるケースがあります。

スマートフォン等が届いた「不在通知」を宅配便業者からの正式なものかどうか見分けることは困難です。トラブルに遭わないためには、「不在通知」が届いても、記載されているURLアドレスに、安易にアクセスしないことが大切です。身に覚えのない「不在通知」が届いた場合には、宅配便業者の公式ホームページ等で真偽を確認しましょう。また、アクセスした場合でも、ID・パスワード等は入力してはいけません。万が一、不正なアプリをインストールした場合や、偽サイトにID・パスワード等を入力してしまったら、携帯電話会社に相談しましょう。

また、日頃からの対策として、迷惑SMSやメール、ID・パスワード等の不正利用への事前対策をしておくことも有効です。

- ・携帯電話会社などが提供する迷惑SMSやメール等への対策サービスやセキュリティソフト等を活用する。
- ・同じID・パスワード等を複数のサービスで使いまわすことはやめる。
- ・キャリア決済の限度額を必要最小限に設定するか、利用しない設定に変更する。

SMS等で届いた「不在通知」に身に覚えがなければ、URLアドレスが記載されていても、クリックしてはいけません。不安な時は、家族等の周りの人や、消費生活センター等に相談しましょう。



# 1. クイズ（スマートフォンの利用）

## ①知らない人からのメール

インターネット上で知り合った人などから頼まれても、むやみに自分の姿を撮影した写真を送信してはいけません。名前や住所などの個人情報も教えてはいけません。

実際に会いに行くと、別の知らない人が来る可能性もあります。また、言うことを聞かないと個人情報や写真をばらまくなどと、脅されたり、ストーカー被害に遭ったり、犯罪被害に遭うケースもあり大変危険です。

知らない人からメールが届いても、返信せずに、削除・無視しましょう。知らない人には個人情報を教えない、会わないことも大切です。

## ②スマートフォンの利用時間

動画視聴やゲームなどをするために、作業中や食事中、お風呂中でも手放さず、自分の部屋でも深夜遅くまでスマートフォンを使用していると、寝不足になり作業等に集中できなくなります。

1日の使用時間や、スマートフォンを使用する場所（お風呂や自分の部屋では使用しないなど）を家族で話し合って決めることが大切です。

## ③スマートフォンでダウンロード

スマートフォンのゲームやアプリの中には、無料となっていて、途中で有料になるものもあります。また、課金アイテム等の1回の支払いは少額なので、つい買ってしまい、後日、高額な請求が届いたというケースもあります。有料のアプリや課金アイテム等を購入する際には、事前に家族に相談するようにしたり、家族が課金状況を確認したりすることが大切です。スマートフォンにクレジットカード番号を記憶させている場合は、特に注意が必要です。

また、無料のゲームやアプリであっても、安全なものばかりとは限りません。新しいアプリ等を使用する際は、家族や周りの人等を確認してもらったり、評価を確認したりするなど、安全性をしっかりと確認するようにしましょう。

アプリ等をダウンロードする時に表示される「このアプリにアクセスを許可するもの」を確認し、そのアプリに不要な情報へのアクセス許可を求めているなど、少しでも不安があるときはダウンロードを中止しましょう。

## 2. ロールプレイング

### ①身に覚えのない健康食品の送り付け

この事例は、「一方的な商品の送り付け」と呼ばれる手口です。一方的な商品の送り付けとは、消費者が商品を注文していないのに、一方的に商品を送り付け、代金を請求し、お金をだまし取ろうとするものです。

購入した覚えがないものが送られてきたときは、商品の受取を拒否しましょう。また、注文や契約をしていないにもかかわらず、お金を得ようとして一方的に送り付けられた商品は、直ちに処分することができます。また、一方的に送り付けられた商品の代金を請求されたとしても支払う義務は生じません。事業者から商品の支払いを請求された場合や、振込用紙や請求書が入っていた場合であっても、絶対に支払ってはいけません。一方的に送り付けられた商品の代金を事業者から請求され、誤ってお金を支払ってしまった場合、そのお金については、返還を請求することができますが、一度お金を支払ってしまうと、返金が困難になってしまいます。事業者と連絡が取れなかったり、返金に応じないケースもありますので、お金を支払わず、事業者名、住所、電話番号をメモしておきましょう。

なお、商品が送られてくる前に、「注文いただいた商品を送ります」などと事業者から電話があり、「注文していない」と伝えても、事業者から高圧的に言われたり、法的な手段に出るとちらつかされるなどして、仕方なくお金を支払ったケースもあります。まずは、商品を注文した覚えがなく購入するつもりもないのであれば、電話があったときに、「要りません」「不要です」ときっぱり断ることが大切です。不安なときは、家族等の周りの人や、消費生活センター等に相談しましょう。

### ②スマートフォンの料金未納の請求書が届いて

この事例は、「名義貸し」と呼ばれる手口です。名義貸しとは、商品を購入したり、お金を借りたりするときに、他人に代わり自分の名前で契約することです。

「お小遣いをあげるから代わりに買って」と話しを持ち掛けてくることが多いです。名前だけなら実害がないと思うかもしれませんが、他人の代わりに自分の名前で商品を購入したり、お金を借りたりすると、その返済を背負わされることになりますし、場合によっては犯罪に巻き込まれる可能性もあります。そのため、他人に頼まれても、お金をもらえらとしても名義貸しは絶対にしてはいけません。被害に気付いた際には、すぐに消費生活センター等に相談しましょう。

## 2. ロールプレイング

### ③久しぶりに会った友人に勧められて

この事例は、「マルチ商法」と呼ばれる手口です。マルチ商法とは、「他の人を誘って会員にすればあなたも必ず収入が得られる」「誰でも簡単に高収入が得られる」などと会員が新規会員を勧誘し、販売組織に加入させることにより組織を拡大させていく商法です。利益を得る仕組みが難しく、特定商取引法で定められた概要書面や契約書面が交付されなければいけません。つまり、簡単にもうかる仕組みではないので、もうかる仕組みを分かりやすく、詳しく説明した上で、契約をするか判断するように定められています。

誰かを勧誘しないと収入が得られないため、無理な勧誘で友人をなくしたり、借金を抱えたりすることがあります。障がい者においては、同じ障がいがある方同士の間で意識を巧みに利用して勧誘されることが多くあります。過去には、聴覚障がい者の間でマルチ商法が蔓延したこともありました。

たとえ友人等親しい人から「商品を購入し、会員になって、他の人を誘えば必ずもうかる」と誘われた場合でも、きっぱり断わることが大切です。

マルチ商法の場合、法定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、クーリング・オフの期間を過ぎていてもクーリング・オフが可能な場合もあるので、諦めずにトラブルに気付いたら、消費生活センター等に相談しましょう。



## 2. ロールプレイング

### ④好みの男性に勧められて

この事例は、「デート商法」と呼ばれる手口です。デート商法とは、言葉巧みな話術で恋愛感情を抱かせ、その恋愛感情を利用して高額な商品などを販売することです。

この事例のように、指輪等を販売する目的を隠して呼び出され、連れていかれた宝石ショップ等で契約した場合、8日以内であればクーリング・オフが可能です。しかし、デート商法では、販売した商品をクーリング・オフされないよう、クーリング・オフ期間が過ぎるまでは恋人のふりをして連絡を頻繁に取り続けたり、購入後連絡が一切取れないようにしたりなどして、クーリング・オフの対策を講じているケースがありました。

しかし、消費者契約法の改正により、以下の要件を満たした場合、消費者は事業者との間の契約を取り消すことができるとされました。

- ①消費者が社会生活上の経験が乏しいこと
- ②消費者が、勧誘者に対して恋愛感情その他の好意の感情を抱いたこと
- ③消費者が、勧誘者の方も自分に同じような感情を抱いていると誤信したこと
- ④勧誘者が、消費者がそのように誤信していることを知りながら、これに乗り、契約しなければ自分との関係が破綻すると告げたこと
- ⑤消費者が、契約しなければ関係が破綻すると言われたことに困惑して契約したこと

なお、知り合ったばかりの人には、気軽に付いて行かないことはもちろん、「商品を買ってほしい」「買ってくれないと、今後会えないし、メールのやり取りはできない」などと言われても気軽に買わない、要らないときはきっぱり断ることが大切です。被害に気付いた際には、すぐに消費生活センター等に相談しましょう。

### 3. 断り方講座

#### ①訪問販売

訪問販売とは、事業者が消費者の自宅に訪問して、商品の販売（権利の販売や役務の提供を含む。）を行う契約をすることです。訪問販売では、布団・浄水器・健康食品など高額商品を扱っている事例が多く見られます。

昼間は障がい者や高齢者が一人で家にいる場合が多く、また、人を疑うことを知らない、思わず「はい」と答えてしまう障がい者の特性に付け込み、言葉巧みに購入させようとします。しかし、不要な商品を勧められた場合には、「要りません」「断ります」「不要です」ときっぱり断ることが大切です。

訪問販売は、特定商取引法の対象となり、法律で定められた書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフができます。また、クーリング・オフの期間が過ぎていても、契約を解除できる場合がありますので、被害に気付いた際には、消費生活センター等に相談しましょう。

また、消費者が契約締結の意思がないことを示したときには、その訪問時においてそのまま勧誘を継続すること、その後改めて勧誘することが禁止されています。

#### ②キャッチセールス

キャッチセールスとは、街頭でアンケート調査や無料のモニターなどと声を掛け、又はチラシやクーポンを配り受け取った人に、少し見るだけでもなどと言って、お店やビル、喫茶店に連れて行き、商品の購入やサービスの契約を勧めてくるものです。「エステを受けないと10年後肌がボロボロになる」などと不安を煽ったり、「お金がない」と断っても、「分割すれば大丈夫」「ローンが組める」などと言って、契約を迫る事例もあります。

キャッチセールスは、特定商取引法の対象となり、法律で定められた書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフができます。また、クーリング・オフの期間が過ぎていても、契約を解除できる場合がありますので、被害に気付いた際には、消費生活センター等に相談しましょう。



### 3. 断り方講座

#### ③電話勧誘販売と一方的な商品の送り付け

電話勧誘販売とは、事業者等が、消費者に電話を掛け、又は特定の方法により電話を掛けさせ、その電話において行う勧誘によって、契約を締結して行う商品の販売（権利の販売、役務の提供を含む。）をいいます。

「ダイエットに効果がある」「元気になる」など、消費者の興味を引くような効果をうたいながら勧誘してきます。商品の内容に気を取られ、定期購入の特約などについては、覚えておらず、一回だけの購入のつもりが定期購入になっていたという事例もあります。

電話勧誘販売は、特定商取引法の対象となり、法律で定められた書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフができます。また、クーリング・オフの期間が過ぎていても、契約を解除できる場合もありますので、被害に気付いた際には、消費生活センター等に相談しましょう。

また最近では、いろいろな機能付きの電話もあります。電話勧誘販売の被害を未然に防ぐために、ナンバーディスプレイ・留守番電話・録音機能などの活用を検討してみましょう。

一方的な商品の送り付けとは、消費者が商品を注文していないのに、一方的に商品を送り付け、代金を請求し、お金をだまし取ろうとするものです。

購入した覚えがないものが送られてきたときは、商品の受取を拒否しましょう。また、注文や契約をしていないにもかかわらず、お金を得ようとして一方的に送り付けられた商品は、直ちに処分することができます。また、一方的に送り付けられた商品の代金を請求されたとしても支払う義務は生じません。事業者から商品の支払いを請求された場合や、振込用紙や請求書が入っていた場合であっても、絶対に支払ってはいけません。一方的に送り付けられた商品の代金を事業者から請求され、誤ってお金を支払ってしまった場合、そのお金については、返還を請求することができますが、一度お金を支払ってしまうと、返金が増えたり、返金に困る場合があります。事業者と連絡が取れなかったり、返金に応じないケースもありますので、お金を支払わず、事業者名、住所、電話番号をメモしておきましょう。

なお、商品が送られてくる前に、「注文いただいた商品を送ります」などと事業者から電話があり、「注文していない」と伝えても、事業者から高圧的に言われたり、法的な手段に出るとちらつかされるなどして、仕方なくお金を支払ったケースもあります。まずは、商品を注文した覚えがなく購入するつもりもないのであれば、電話があったときに、「要りません」「不要です」ときっぱり断ることが大切です。不安なときは、家族等の周りの人や、消費生活センター等に相談しましょう。

## 4. グループワーク

### ①身近な消費者トラブル

消費者トラブルといっても認識は、人それぞれです。消費者トラブルに巻き込まれていたとしても、その自覚がない場合もあります。まずは、買物をしていて困ったことの実験を出し合います。その中に、消費者トラブルが含まれていると思います。消費者トラブルとは、どういうものを理解してもらうきっかけとください。また、どうしたら困らないのかも一緒に話しましょう。消費者トラブル・消費者被害に遭わないためのヒントやポイントを確認できたらいいと思います。

#### <注意点>

講師の方やグループの司会の方へのアドバイスとして、意見が出ない場合は、所持しているお金を何に使っているかを聞くと買物シーンをイメージしやすいと思います。また、好きなことや趣味の話題を聞いてみるのもよいでしょう。

### ②キャッシュレス決済

最近では、キャッシュレス決済を使用できる店舗が増えています。現金を持たなくても支払いができるという便利さもありますが、障がい者の方の中には、キャッシュレス決済での支払いを苦手とされている方もいますので、注意が必要です。

キャッシュレス決済は、支払いが発生するタイミングによって3種類に分かれます。

プリペイドカードやSuicaなどの交通系電子マネーのようなあらかじめ金額をチャージして利用する「前払い」、決済と同時に銀行口座から代金が引き落とされる銀行のデビットカードのような「即時払い」、クレジットカードのように後日請求される「後払い」の3種類です。

キャッシュレス決済には、会計がスピーディで、簡単に利用履歴が分かりお金の管理がしやすい、割引サービスやポイントが貯まるなどの特典があるといったメリットがありますが、手元に現金という見えるものがないので、ついつい使い過ぎてしまうこともあります。

どういった買物をしたのか何に使っているのかを、こまめに利用履歴で確認することが大切です。その際に、買物をするときの注意点や、どういったことになら使っているかなど、家族で話し合い、ルールを決めるのもいいでしょう。家族で話をする時は、収入と支出のバランスについても理解が進むといいと思います。

また、スマートフォン決済を利用する場合は、第三者の不正ログインを防ぐためパスワードだけでなく生体認証など複数の本人確認を組み合わせて利用することで安全性が高くなります。

## 4. グループワーク

### ③スマートフォンの使い方

全国の消費生活センターに寄せられる障がい者からの相談で、インターネットを介した消費者トラブルが多くなっています。特に、スマートフォンは、生活を送る上でとても便利である一方、危険性もあります。まずは、スマートフォンにどのような機能が備わっているのかを話し合ってみましょう。その上で、危険性について話し合みましょう。

また、スマートフォンを安心して利用するためには、本人も交えて家族で話し合い、利用ルールを決めることが大切です。

#### 話し合いのポイント

- ・ 歩きスマホをしないなど、スマートフォンを使うときの一般的なマナーを確認しましょう。
- ・ 使い過ぎないように利用時間を決めたり、使っているアプリを決めましょう。
- ・ 不正アクセスなどの被害に遭わないようにするためのセキュリティ対策や、使い過ぎ防止などのためのフィルタリングサービスを利用するようにしましょう。

#### セキュリティ対策でできること

- ・ 迷惑電話や詐欺などの疑わしい場合に警告を表示できます。
- ・ フィッシングサイトなどの危険サイトを感知して通知できます。

#### フィルタリングサービスで制限できること

- ・ いつでもどこでも、ご家族の方のスマートフォンやパソコンを使って、スマートフォンの機能などの設定変更ができます。
- ・ スマートフォンの利用状況や知識、判断力に応じて、アクセスできるサイトやアプリを制限することができます。
- ・ アプリが使えない時間を曜日ごとに設定することで、スマートフォンの使い過ぎを未然に防ぐことができます。

※ 携帯電話会社によって利用できるサービスが異なるので、詳しくは契約している販売店等にご相談ください。

#### <注意点>

このテーマでグループワークをする場合は、講座参加者がスマートフォンを持っているか、使っているかを確認しておきましょう。