

# 障害者の消費者トラブル

# 見守り ガイドブック



障害者の  
消費者トラブルを  
なくそう!

見守るくん

このページを活用して障害者に消費者トラブルの相談先をお知らせ  
することができます。必要事項を書き込み、コピーしてご利用下さい。

## おかしいな、困ったなと思ったら 一人で悩まず相談しましょう。



-----消費者ホットライン-----

ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを!  
**0570-064-370**

消費者ホットラインは、消費生活相談への最初の一歩をお手伝いします。  
一人で悩まずに消費者ホットラインをご利用ください。

### あなたの地域の身近な相談者

名前



### 最寄りの消費生活センター・消費生活相談窓口



最寄りの消費生活センター・消費生活相談窓口がわからないときは、  
お住まいの都道府県消費生活センターにお尋ねください。

### 都道府県の消費生活センター



お住まいの都道府県の消費生活センターは国民生活センターホームページでもご確認いただけます。  
<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

制作／(財)消費者教育支援センター 著作／消費者庁

本ガイドブックは消費者庁ホームページ「消費者教育ポータルサイト」でもご覧いただけます。  
<http://www.caa.go.jp/kportal/index.html>

発行／平成19年3月 改訂版発行／平成24年3月

# 障害者の消費者トラブルを防ぎましょう

ご本人の意思と、まわりの方々の見守りが大切です。



被害にあっても  
抱えこんでしまい、  
周囲に相談しない



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



事例⑥  
精神保健福祉士  
(8ページ)



事例⑤  
民生委員・児童委員  
(7ページ)



事例④  
グループホーム、  
通所施設の職員  
(6ページ)



事例③  
家族  
(5ページ)



事例②  
ホームヘルパー  
(4ページ)



事例①  
障害者相談員  
(3ページ)

どのように  
声をかけたらいいか、  
注目してね  
次ページ以降は、  
家族や支援者が  
問題を発見し対応した  
事例をご紹介します。

## はじめに

全国の消費生活センター（消費生活相談窓口）には、障害者を狙った消費者トラブルの相談が多く寄せられています。その数は年々増加し、高額な被害の相談も相次いでいます。

障害者の消費者トラブルは、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ため未然防止・問題解決が難しいこと、②判断に支援が必要な場合、だまされていることに気づきにくいこと、また③全般に、被害にあっても抱えこんでしまい周囲に相談しないことなどの傾向があり、深刻な被害拡大に繋がっています。

このような消費者トラブルを食い止めるためには、ご本人への情報提供を十分に行うと共に、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。

本ガイドブックでは、障害者のまわりの方々に対し、「どのような場面で」「何を」していただきたいのかを例示しています。障害者の消費者トラブルを防ぐため、今後、全国各地の関連機関が連携し、障害者の見守り体制を幅広く検討していただくきっかけになることを願っています。

## 目次

問題の発見と対応 (6事例) .....	03
トラブル対応のフローチャート .....	09
消費生活センターについて .....	11
参考：クーリング・オフ、関連制度 .....	13
よくあるご質問 Q&A .....	15
ロールプレイング .....	17
困ったときの相談先 .....	裏表紙

## 事例①

電話で相談された際に  
思い詰めている様子だつた…



佐藤 健二さん(仮名)

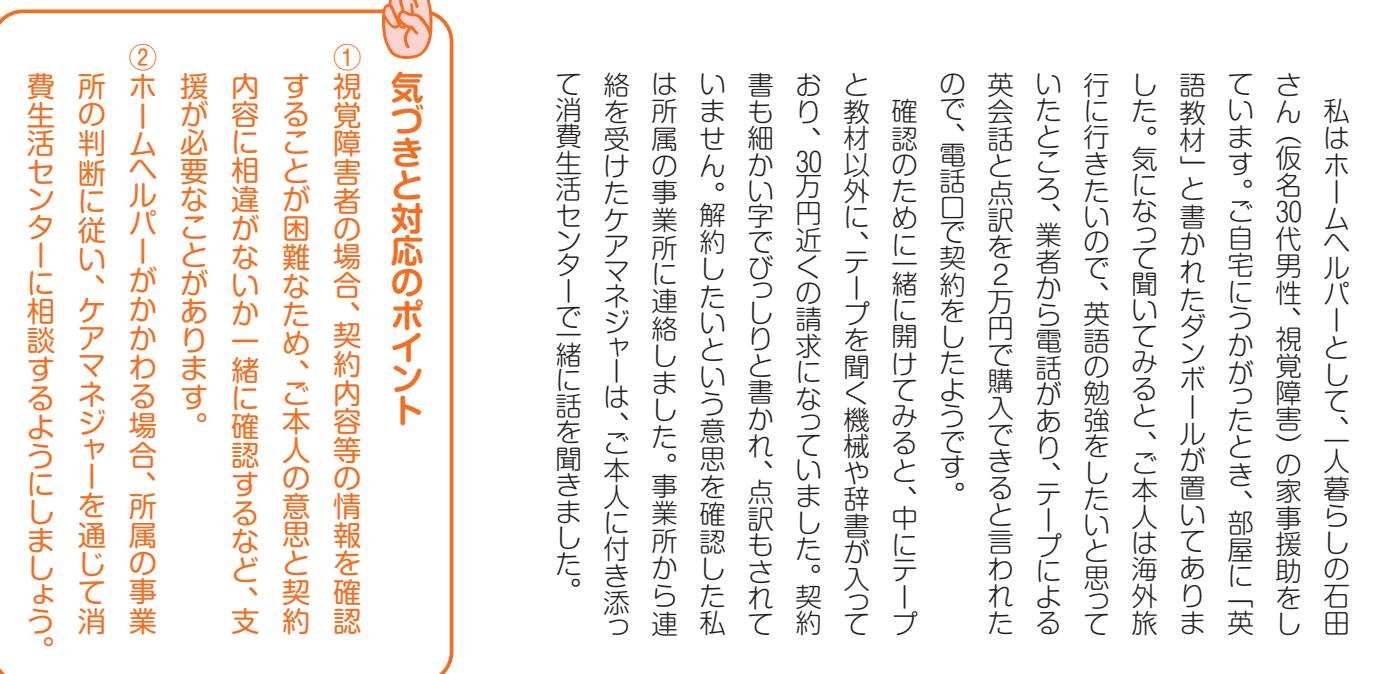
## 事例② 部屋に見慣れない 大きな段ボール箱が…

田中 圭子さん(仮名)



- ①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なため、ご本人の意思と契約内容に相違がないか一緒に確認するなど、支援が必要なことがあります。
- ②ホームヘルパーがかかわる場合、所属の事業所の判断に従い、ケアマネジャーを通じて消費生活センターに相談するようにしましょう。

※障害者相談員とは、各都道府県等から委嘱され、身体・知的障害者の各種相談に応じ、必要な指導助言、行政との連携を図る方です。



私はホームヘルパーとして、一人暮らしの石田さん(仮名30代男性、視覚障害)の家事援助をしています。ご自宅にうかがつたとき、部屋に「英語教材」と書かれたダンボールが置いてありました。気になつて聞いてみると、ご本人は海外旅行に行きたいので、英語の勉強をしたいと思っていました。業者から電話があり、「テープによる英会話と点訳を2万円で購入できる」と言われたので、電話口で契約をしたようです。

確認のために一緒に開けてみると、中にテープと教材以外に、テープを聞く機械や辞書が入っています。30万円近くの請求になつてきました。契約書も細かい字でびつりと書かれ、点訳もされていません。解約したいという意思を確認した私は所属の事業所に連絡しました。事業所から連絡を受けたケアマネジャーは、ご本人に付き添つて消費生活センターと一緒に話を聞きました。

### 気づきと対応のポイント

- ①被害に気づいていても、相談に抵抗がある場合もあるので、丁寧なから何でも話せる信頼関係を構築することが大切です。
- ②クリーリング・オフ期間を過ぎていても、解約できることがあります。諦めずに消費生活センターに相談してください。

私は身体障害者相談員※をしています。ある日、山田さん(仮名40代男性、肢体不自由)から「少し気になることがあるのですが」と私のところに電話が入りました。電話の様子から思い詰めているように感じました。電話の話以上に高額な代金を請求され、業者に対して不信感を抱いていたと打ち明けてくれました。

山田さんは、すでに工事が終了していなので諦めていましたが、このままではいけないと感じ、消費生活センターに相談するよう勧めました。しかし、一人では難じるところでしたので、私が付き添つて行くことにしました。

山田さんは、すでに工事が終了していなので諦めていましたが、このままではいけないと感じ、消費生活センターに相談するよう勧めました。しかし、一人では難じるところでしたので、私が付き添つて行くことにしました。

### 事例③

## いきなり送られてきた 大量の商品と請求書……



鈴木 弥生さん(仮名)



## 事例④ グループホームの利用料を 滞納し始めた……



藤原 正さん(仮名)

野村さん(仮名20代男性、知的障害)は最近街で声をかけられ、彼女が出来たことを嬉しそうに話してくれます。しかし、ある時からグループホームの利用料を滞納するようになってしまった。そのことについて聞いてみると、「今はお金がない」と言つばかりです。利用料を払わないといけないのかを聞いてみました。すると、彼女に頼まれて指輪やアクセサリーを購入していたことが分かりました。

野村さんは彼女に50万円近く支払つてゐるため、貯金通帳にも全くお金がありませんでした。しかし野村さんは騙されたと思ってじないよつです。これではいけないと想い、私はすぐに消費生活センターに相談をしました。

### 気づきと対応のポイント

- ①公共料金や必要なお金の支払が滞った場合は、金銭トラブルに巻き込まれている可能性があります。
- ②被害が深刻な場合には、ご本人の意思を尊重しながら消費生活センター等の問題解決機関に繋がるよう見守り体制を整えることが大切です。(14ページ上段参照)
- ③日常の金銭の管理が不安な場合は、日常生活自立支援事業や成年後見制度(14ページ下段参照)を検討することが必要です。

**気づきと対応のポイント**

- ①聴覚障害によってコミュニケーションが困難な場合、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。(16ページ参照)
- ②ご本人が相談に消極的でも、周囲の人が相談機関へいつでも相談できる体制を作つておくことが、その後の解決を迅速にします。

先日、娘の華子(仮名20代女性、聴覚障害)にてに大量の商品と請求書が送られてきました。私はびっくりして、会社から帰つてきた娘に話を聞くと、同じ聴覚障害の仲間からダイエット商品を買つたといふのです。娘は友だちに薦められたこともあり、この問題について話したくないと部屋に閉じこもつてしまいました。

私はすぐに消費生活センターに連絡をして娘の様子を相談したところ、親身に話を聞いてくれ、アドバイスをしてくださいました。娘にこの話をすると、娘も実は気になつていたようですが、友だちとの関係を崩したくないために話しづらかったとのことでした。翌日、私は娘と一緒に消費生活センターに行き、クリーニング・オフの手続きをしました。



# トラブル対応の

対応の一例を紹介します。地域の



ご本人が相談を望まない場合、ご本人の意思を尊重することが大切ですが、被害の事実を客観的に伝えたり、本人支援プログラム(17ページ)への参加を検討するなどして、関連機関とともに連携して問題解決および再発防止に努めることが大切です。

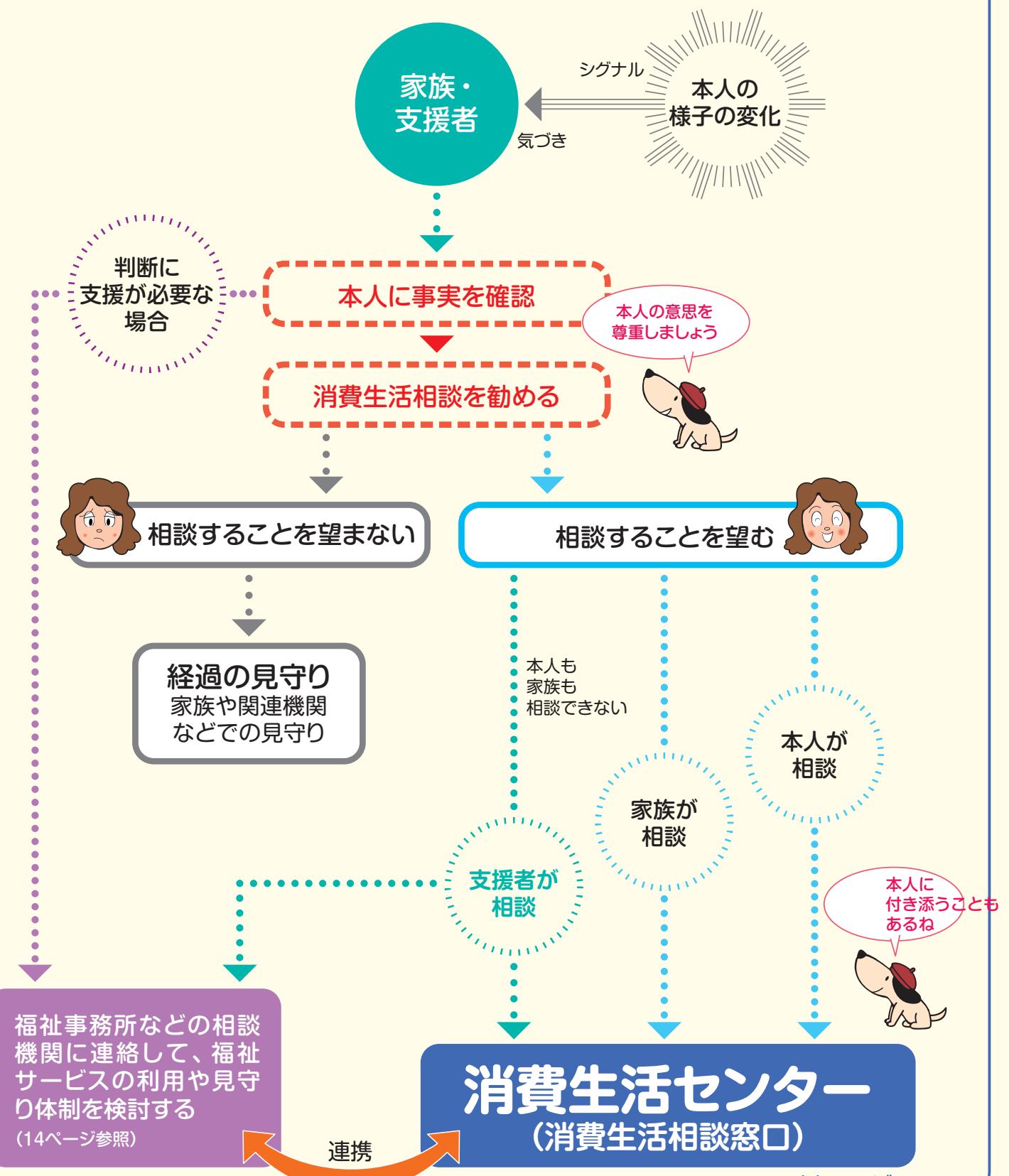
被害にあつてらることに気づいた場合、早急に消費生活センターへ相談することが大切です。ご本人が相談を望む場合、事情をわかつているご本人からの相談が一番ですが、家族・支援者の方が付き添つたり、障害者相談員などの支援を受けたりすることもできます。

## 家族・支援者の方へ

### 解説

# フローチャート

実情に応じて参考にしてください。



## 国民生活センター発行 メールマガジン 見守り新鮮情報

全国各地から寄せられた「高齢者・障害者の消費生活に関するトラブル情報」を収集・編集し、高齢者や障害者の周りの方々に「見守り新鮮情報」としてお届けします(毎月2回程度発行)。内閣府のホームページから簡単に登録することができ、登録の電子メール(パソコンもしくは携帯電話)に最新情報を配信します。



見守り新鮮情報

検索

登録方法

●パソコンからアクセスされる方

[http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj\\_mgtop.html](http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mgtop.html)

●携帯電話からアクセスされる方

下記のメールアドレス宛に空のメールを送信

空メールの送信先 : mimamori@mlreg.tricorn.net

# 消費生活センター は身近な味方です

## まずはお気軽に ご相談下さい。



消費生活センター※（消費生活相談窓口）では、消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための助言やあつせん等を行っています。

※地域によって、名称が異なる場合があります。例：消費者センター・生活科学センター・生活センターなど

### 自主交渉の助言

「訪問販売で買った物を解約したいのですが…」  
期間内であればクーリング・オフ（13ページ参照）の方法を助言します。できるだけご自身で解決できるように支援します。



### あつせん

「契約してから時間が経ってしまったのですが、やはり解約したいのですが…」  
クーリング・オフ期間が過ぎてもあきらめないで下さい。契約に問題があつたとき、必要に応じて業者との間であつせん等を行なうこともあります。適切な解決方法を探して、相談員は努力をいたします。



### 情報提供

消費者からの問い合わせに対し情報提供を行います。また、弁護士や司法書士等の専門家の支援が必要な場合は、適切な機関を紹介します。



### 参考）相談便利メモ

契約をしたのはいつですか？

例 4月10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

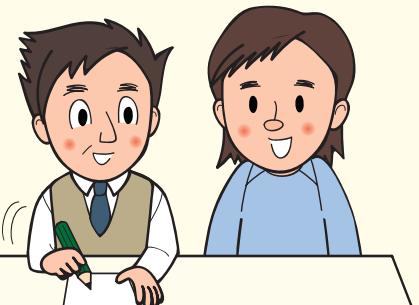
どこから買いましたか？

例 ○× 健康株式会社

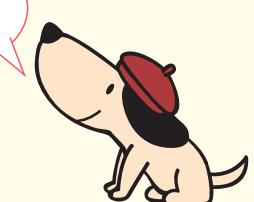
どんなふうに勧誘されましたか？

例 業者が訪ねてきた

相談をするときには、左のような項目にひらく事前にメモをしておくと便利です。  
実際に書いてみると、問題を整理することができ



紙に書くと  
話がわかりやすくなるよ



業者が発行した契約書や  
領収書やメモなどがあれば、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。

すぐに発見できた場合には  
クリーニング・オフ

訪問販売などで契約してしまった場合、一定期間内であれば無条件で解除できる「クーリング・オフ」（頭を冷やす）という制度があります。

契約書面を受け取った日から、**8日間以内**に書面で通知をします（いわゆるマルチ商法・内職商法は20日間）。  
はがきを両面コピーして、**簡易書留**にし、送付した証拠を残します（以下の記載例参照）。

クレジット契約があるときは、クレジット会社にも同様にはがきで通知します。

## 「書面での通知の例」



## 書いてみよう！クーリングオフはがき

郵便はがき

50  
nippon

宛先は業者。クレジット契約がある場合はクレジット会社にも。

業者の住所

□ □ □ - □ □ □ □

通知する内容

契約年月日

契約した商品名

契約した金額

契約した業者

契約を解除する主旨

ハガキを記入した日

契約した本人の  
住所・氏名

# 幅広い 見守り体制の検討

障害者の消費者トラブルを確実に消費生活センターにつなぐためには、既存の相談機関の連携が欠かせません。

事業者、障害者の中核的支援機関等は、発生した消費者被害に関する一次相談窓口として重要な存在です。本人または発見した支援者等から相談を受けたら、消費者被害とその他の支援ニーズとに区分して、対応方針を決めます。

の解決を図るために、消費生  
活センターと既存の障害者相  
談機関等との連携が欠かせま  
せん。

障害者の消費者トラブルを見逃さずに、確実に解決していくためには、ご本人、家族、近隣住民、既存の障害者関連機関等が、消費者トラブルが発生した

消費者トラブルは、障害者の経済面だけでなく、日常生活面や就労面、心理面等にも大きな打撃を与えます。新たに派生した問題への対応や、心理的支援を行いながら、消費者トラブル

ておくことが重要である。障害者の支援ネットワークは地域によって特性があるため、それぞれの地域で消費者トラブルに取り組むための新たな連携方法と役割分担を確認しておきましょう。

# 日常の金銭管理や財産管理のために

金銭管理等に支援が必要な場合や、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ましょう。

公正証書による契約を行う「任意後見制度」があります。

半個に支援が必要な方に福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理などの援助を行

うことにより、在宅で自立して地域生活を営めるように支援消費生活センター等との連携によって初めてトラブルの解決

協議会にご相談下さい。

判断に支援が必要な方の、財

判断能力が衰えたときに備えて、あらかじめ任意後見人を決め

# 家族・支援者の方からの よくあるご質問

# Q&A

参考にしてね

**Q 4** ご本人から、自分に代わって消費生活センターに電話をして欲しいと言わされました。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いいでしよう。

**Q 5** 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？

**A** 消費生活センターに手話通訳者が配置されていることが理想ですが、配置がない場合には自治体のろうあ相談員や社会福祉協議会などで相談日に合わせて手話通訳者の手配をするとよいでしょう（地域の実情に応じて連絡

**Q 6** ご本人が消費者トラブルについての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** 障害者が消費者トラブルに積極的に対応しようとし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。また本人支援プログラム等の利用を通して、時間をかけて情報提供や啓発を行う方法もよいでしょう。同じような被害にあい、問題解決をした経験を持つ障害者の話を聞くこともまた効果的です。



**Q 4** ご本人から、自分に代わって消費生活センターに電話をして欲しいと言わされました。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いいでしよう。

**Q 5** 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？

**A** 消費生活センターに手話通訳者が配置されていることが理想ですが、配置がない場合には自治体のろうあ相談員や社会福祉協議会などで相談日に合わせて手話通訳者の手配をするとよいでしょう（地域の実情に応じて連絡

**Q 6** ご本人が消費者トラブルについての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** 障害者が消費者トラブルに積極的に対応しようとし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。また本人支援プログラム等の利用を通して、時間をかけて情報提供や啓発を行う方法もよいでしょう。同じような被害にあい、問題解決をした経験を持つ障害者の話を聞くこともまた効果的です。

**Q 7** 悪質商法についてもう少し詳しく知りたいのですが。

**A** 今回は、スペースの関係上多くの事例を取り上げることができませんでしたが、実際はこの他に数多くの事例が報告されています。詳しくは、国民生活センターの出版物「くらしの豆知識」やホームページ（[www.kokusen.go.jp/](http://www.kokusen.go.jp/)）などを参考に消費者問題全般への理解を深めて下さい。



力を求める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、誰でも引っかかる可能性があるので、決して恥ずかしくはないことを客観的に伝え、事情をよく聞きます。ご本人の気持ちを尊重しながら意思を確認しましょう。



相談内容が消費者トラブル以外の問題も含まれた複雑な場合には、福祉事務所や障害関連機関等にまず相談して、消費者トラブルとそれ以外の支援が必要な問題とを整理した上で、消費生活センターが対応できる問題にしぼって相談するといいでしよう。

相談内容が消費者トラブル以外の問題も含まれた複雑な場合には、福祉事務所や障害関連機関等にまず相談して、消費者トラブルとそれ以外の支援が必要な問題とを整理した上で、消費生活センターが対応できる問題にしぼって相談するといいでしよう。

また、連絡を受けた相談機関は、障害者の権利擁護の立場から、問題解決の支援や、親族等への連絡をご本人の同意の中で積極的に進めることが大切です。

**Q 1** 被害にあっているようですが。どのようにご本人に伝えたらよいでしょうか？

**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つたか情報提供・協

**Q 2** 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。

**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）。

**Q 3** 個人情報の守秘義務等が気になり、通報や相談を戸惑ってしまうのですが…。

**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であると捉えることが重要です。ご本人の心理面やプライドに配慮しながら、福祉事務所等の障害者の相談機関へ連絡することだけでも同意してもいいでしょう。

