

# 消費者トラブルと見守り

## 京都府消費生活安全センター

### 1. 消費生活センターの役割 <資料：センターのしおり>

- ◆消費生活相談（電話・来所・インターネット・LINE）
- ◆消費生活講座（啓発・教育）
- ◆事業者への調査・指導（適正な取引行為、表示に関するもの）

### 2. 京都府の消費生活相談の現状<資料：心につけ込む詐欺や悪質商法が急増！（抜粋）>

**令和4年度 相談件数 21,245件**

#### ○「お試し」と思って注文したら定期購入だったという相談は、増加に拍車

健康食品・サプリメント・美容関連商品等を通信販売で購入する際に、「無料お試し」や「低額のお試し価格」と思って注文したところ、定期購入の条件が付いていたといった相談は、増加に拍車（③1,378件→④2,128件【前年度比154.4%】）

#### ○インターネット通販の商品未着・連絡不能等に関する相談は、増加傾向

ネット通販に関する相談は、近年多くの割合を占めており、注文した商品が届かない「商品未着」、業者と連絡がとれなくなる「連絡不能」等に関する相談件数も増加（③1,359件→④1,770件【前年度比130.2%】）

#### ○SNSに関する相談は、増加の一途

SNSに表示された広告がきっかけとなったトラブル、SNSで知り合った人から怪しい儲け話を勧められるトラブルなどのSNSに関する相談件数は、増加傾向（③1,188件→④1,386件【前年度比116.7%】）

#### ○高齢者からの相談割合は、高止まり（65歳以上の相談は、全体の約31%）

※京都府における特殊詐欺被害（令和5年） 65歳以上が全体の約84%<京都府警発表>

### 3. 障がい者の消費者トラブルの特徴 <資料：見守りガイドブック P1～P2>

- 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
- 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
- ③被害にあっても抱え込んでしまい、周囲に相談しない

### 4. 相談事例 <資料：見守りガイドブック P3～P8 事例①～事例⑥>

◇ヘルパーが被害を発見したり、利用者から相談を受けた場合は、事業所のケアマネージャーから消費生活センターにご相談ください。

### 5. 見守り、気づき、声かけ、つなぐ <資料：見守りガイドブック P9～P14>

- ・十分な情報提供
- ・家族や周囲の人が日頃から様子を気にかける（具体的な声かけ）
- ・信頼関係の構築（何でも話せる）
- ・被害に気づいたら、被害を知ったら（地域の連携→相談窓口）

## 6. 相談窓口の利用 (いやや!)

★消費者ホットライン 188 <お近くの消費生活相談窓口をご案内します>

★京都府消費生活安全センター TEL:075-671-0004

☆山城広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL:0774-21-2426

☆南丹広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL:0771-23-4438

☆中丹広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL:0773-62-2506

☆丹後広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL:0772-62-4304

## 7. 消費生活出前講座の案内

### ★出前講座

ご利用者の方の消費者被害の早期発見や未然防止に向けた、ケアマネージャーやヘルパー対象の出前講座を行っていますので、是非、ご利用ください。

京都府消費生活安全センター (TEL:075-671-0030) 又はお近くの広域振興局の相談窓口へご連絡ください。

★インターネット講座 <https://www.pref.kyoto.jp/shohikyoiku/index.html>

「高齢者を消費者被害から守るために～見守りのポイントと最新情報～」を是非ご覧ください。

## 消費生活講座

消費者トラブルの事例や気づきのポイントなどについて、受講者に合った内容で、Zoom 等によるオンライン講座の実施や、ご希望により DVD 上映やロールプレイングなども交えて、職員や消費生活相談員等が地域に向向いてお話しします。

- ① 高齢者の消費者トラブルと見守り
- ② 若者に多い消費者トラブル
- ③ 最近の相談事例と対処法
- ④ インターネットをめぐるトラブル
- ⑤ タブレット端末を使った体験型ネットトラブル対策講座

◆**まずは、お電話かメールでお問い合わせください!**◆

T E L 075-671-0030

E-mail [kyo-shohisen@pref.kyoto.lg.jp](mailto:kyo-shohisen@pref.kyoto.lg.jp)



申込書 URL

※お早めにご連絡ください。

※講師の謝金はありません。

※当日の会場準備をお願いします。

私たちの消費が世界を変える  
買い物は投票だ!

12

つくる責任  
つかう責任



京都府では、「エシカル消費」推進の取組みを進めています。



**特殊詐欺の入り口は  
固定電話です!!**

～在宅中でも留守番電話の設定を～

**私だけは大丈夫。  
それが危ない特殊詐欺**



京都府消費生活安全センター  
(京都テルサ西館2階)

- JR京都駅(新幹線八条口)より南へ徒歩約10分
- 近鉄東寺駅より東へ徒歩5分
- 地下鉄九条駅④出口より西へ徒歩約5分
- 市バス九条車庫南へすぐ
- 名神京都南インターより国道1号北行き市内方面へ、九条通を東へ、九条新町交差点を南へ、進入路あり

# 京都府 消費生活安全センター

Kyoto Prefectural Consumer Safety Center

消費生活相談

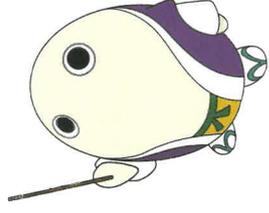
TEL 075-671-0004

○月曜日～金曜日(年末年始・祝休日除く)

○午前9時～午後4時



この契約  
この勧誘  
何かおかしいと思ったら...  
ご相談ください



## 京都府消費生活安全センター

〒601-8047

京都市南区東九条下殿田町 70

京都テルサ西館 2 階

TEL 075-671-0030

FAX 075-671-0016



当センターURL

## 消費生活相談

### 消費生活相談 (電話又は来所)

- 月曜日～金曜日 (年末年始・祝休日除く)
- 午前9時～午後4時

**TEL 075-671-0004**  
**FAX 075-671-0016**

### 若年消費者ほっとダイヤル



- For Young
- 【相談時間】●月曜日～金曜日 (年末年始・祝休日除く)
  - 午前9時～午後5時

**TEL 075-671-0044**

### インターネット消費生活相談

 インターネットによる消費生活相談を受け付けています。

専用フォーム入力にて相談受付後、概ね5日以内にメールで回答します。

【対応時間】●月曜日～金曜日 (年末年始・祝休日除く)

- 午前9時～午後5時

※ご相談は、24時間受け付けております。



インターネット相談 URL

### SNS から相談

若年者向けインターネット消費生活相談につながります。

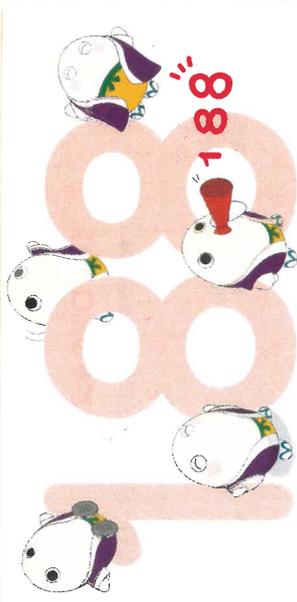
【対応時間】●月曜日～金曜日 (年末年始・祝休日除く)

- 午前9時～午後5時

※ご相談は、24時間受け付けております。



U-22 相談 URL



※消費生活相談を利用できる方は、京都府内に在住の個人の消費者の方に限ります。(京都府外にお住まいの方はご利用いただけません。)

## 消費生活関連法令に基づく調査・指導

適正な取引行為、表示が行われるよう、「京都府消費生活安全条例」をはじめ消費生活関連法令の運用を行っています。

悪質商法や不当表示に関する情報がありましたら、通報してください。

### 悪質商法・不当表示通報サイト



悪質事業者や誇大広告等に関する情報を受付中!

通報ページ URL

## 消費生活関係情報



消費生活に関するニュース、注意喚起等、ご紹介しています。



各検索サイトに

京都府 ぐらしの情報ひろば

で検索

ぐらしの情報ひろば URL

### メールマガジン

隔週金曜日発行しているメールマガジンです。消費生活に関するニュース、注意喚起、各種イベントをご紹介しています。



メルマガ URL

## SNS

最新情報を配信しています



facebook



twitter



LINE



Instagram

※原則としてご自身がそれぞれのSNSのアカウントをお持ちである必要があります。

## 動画

消費生活インターネット講座

- 若年者に多いトラブル
  - ・マルチ商法編
  - ・お試し購入編
  - ・貸借トラブル編



インターネット講座 URL

- ぐらしに役立つ消費者トラブル対策講座
- 特殊詐欺等被害未然防止啓発動画 等

# ～こんな手回・トラブルにもご注意を～

## 家族や運気の悩みにつけ込む「靈感商法」



消費者庁イラスト集より

- 家族の問題で悩んでいたところ、近所の方に声をかけられた。「献金すれば運勢が上がる」といわれ、合計1,000万円以上の寄付をしてしまった。
- 開運ブレスレットを購入後、業者から「先祖の供養をしないと家族に災いが降りかかる」といわれ、50万円振り込んでしまった。

**アドバイス** お金を多く払うことで、運が開けたりするわけではありません。不安をあおるようなことを言われても断りましょう！

## 偽サイトなどに注意「インターネット通販」

### 保険金で住宅修理できると勧誘する「保険金の申請サポート」

### 「架空請求」「偽メール・偽SMS」

### インターネットや電話、電力・ガスの契約切替

### 「スマホのトラブル」契約内容や操作を確認

### 不安をあおる、同情や好意につけ込む勧誘

警察へのご相談は…

## 警察総合相談窓口



# #9110

特殊詐欺の相談については、お近くの警察署へ

消費者トラブルで困った時は…

## 京都府消費生活安全センター

消費生活相談 **075-671-0004**

9:00～16:00 月曜日～金曜日（祝日を除く）

消費者ホットライン **188**（いやや!）

毎日（年末年始を除く）

# 心につけ込む 詐欺や悪質商法が急増!

### 1



## 多様化、巧妙化する特殊詐欺に注意!

- ⚡ 「ATMでお金が戻る」は詐欺です。
- ⚡ 「口座が悪用されている」「キャッシュカードを確認しに行く」は詐欺です。
- ⚡ 警察官や公的機関等が、暗証番号を聞くことはありません。

### 2



## 意図せぬ定期購入トラブル急増中!

- ⚡ 「お試し」のつもりで注文したら、複数回の購入条件がついていたというトラブルが増えています。
- ⚡ 注文する前に、商品の内容、取引条件、解約条件などをしっかり確認しましょう。

### 3



## 訪問販売、訪問購入での トラブルに注意!

- ⚡ 突然訪問した業者を安易に家の中に入れないようにしましょう。
- ⚡ 急かされたり、しつこかったりした時こそ注意!

「お試し」のつもりが…!

# 通信販売での「定期購入」にご注意!!

「お試し」と表示されていても、本当は複数回の購入条件がついているかもしれません。



化粧品



1

2



健康食品・サプリ



3

4

初回限定  
○○○円

お試し

解約可能

確認してから  
注文しましょう

## アドバイス

- 通信販売は、クーリング・オフができません。

落ち着いて、注文前のチェックポイントを必ず確認しましょう。

- ✓ 1回限りの購入ですか?    ✓ 2回目からはいくらですか?
- ✓ 解約の方法は?

- 「いつでも解約可能」と表示されていても、実際には容易に解約できないケースもあります。注文する前に、販売業者の情報や評判を入念に確認しましょう。

訪問販売

広告

# 「住宅修理関連」のトラブルにご注意!

## 訪問販売によるリフォーム工事



### ～事例～

- 「お宅の瓦が傷んでいるように見えたので点検したい」と業者が訪問してきた。「早く修理しないと取り返しがつかない」と言われたので、慌てて契約をしてしまった。

### アドバイス

- 事業者の説明をうのみにしないで、複数の見積りを取るなど、決してその場で契約しないようにしましょう。
- 契約書面を受け取ってから8日間は、クーリング・オフを行うことができます。

## くらしのレスキューサービス(トイレ・水漏れ修理、害虫駆除等)

### ～事例～

- トイレ修理で、広告での安価な代金を見て依頼したら、高額な修理代金を請求された。
- 水漏れ修理で、事前の電話では3万円は超えないというので依頼したが、自宅に来てから高額な料金を示された。修理後、水漏れも直っていなかった。
- 鍵の解錠で高額請求され、「個人情報を知っている」と脅されて支払ってしまった。

### アドバイス

- 自宅への訪問を依頼して契約した場合であってもクーリング・オフが可能なことがあります。
- 緊急を要するトラブルの発生に備え、地元の工務店や自治体の管工事組合など信頼のおける事業者を探しておきましょう。
- 契約を急かされても、料金や作業内容に納得できない場合は、きっぱりと契約を断り、その場での支払いはしないようにしましょう。

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

# 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

## 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数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。



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)

## 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 |



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。

※事例は実例を参考に内容を再構成しています。

### 事例①

電話で相談された際に  
思い詰めている様子だった……



佐藤 健二さん(仮名)

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ので、気になってお宅を訪問しました。最初はなかなか話してくれませんでした。少しすると、「実は最近、お風呂のリフォーム契約をしたものの、当初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る」と打ち明けてくれました。

山田さんは、すでに工事が終わっているのに諦めていたが、このままではいけないと思い、消費生活センターに相談するよう勧めました。しかし、一人では難しそうだったので、私が付き添って行くことになりました。

#### 気き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、口づかす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。

### 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)



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。ご自宅にうかがったとき、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。気になって聞いてみると、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たところ、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。

#### 気ききと対応のポイント

- 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呼びかけます。

※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。

### 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)

先日、娘の華子(仮名20代女性、聴覚障害)あてに大量の商品と請求書が送られてきました。私はびっぴりして、会社から帰ってきた娘に話を聞くと、同じ聴覚障害の仲間からダイエツト商品を買ったというのです。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っていました。

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。娘にこの話をする時、娘も実は気になっていたようですが、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、クーリング・オフの手続きをしました。

### 気ききと対応のポイント

- ①聴覚障害により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っておくことが、その後の解決を迅速にします。

### 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、実はこの利用料の事なんだけど、先月から滞納してるみたいだね。どうかしたの??



お金が無いって何かあったの??



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きました。そのことについて聞いてみると、「今はお金がない」と言っばかりです。利用料を払わないと、ここを出なければいけないことを話し、なぜお金が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50万円近く支払っているため、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いう思いが強くなりました。これではいけないと思ひ、私はすぐに消費生活センターに相談をしました。

### 気き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。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。

事例⑤

借金の取立てを受けているみたいと通報を受けて……



最近、高橋さんの家に借金の取り立てが来てるみたいですよ……

えっ



高橋さん、どうしました？

実は娘が勝手にお金を借りてしまっ……

サラ金

キャッシング



山村 一郎さん(仮名)

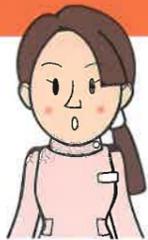
私は民生委員・児童委員をしています。先日私が担当している地区の方から、高橋さんのご自宅から借金の取り立てと思われる怒鳴り声が頻繁に聞こえてくるという話を聞きました。気になって高橋さんの自宅に伺って、娘の由紀さん(仮名30代女性、知的障害)が複数の消費者金融から借金をしてしまい、その返済を迫られているとのことでした。金額は数百万円もあり、とても払えない、取立てが怖くて仕方ないと言っていました。お父さんも知的障害があるようで、対応の仕方がわからず困り果てていました。急いで地元で社会福祉協議会に相談をするため、消費生活センターを紹介され、私は由紀さんと一緒に消費生活センターに行きました。

気きき対応のポイント

- ① 金銭トラブルは第三者に話じいらいため、家族内に問題が温存する可能性があります。被害の発見、解決に際して、近隣住民は重要な情報源です。
- ② 多重債務は被害と認識されづらい面もありますが、まずは消費生活センターに相談しましょう。
- ③ 金銭管理が難しい場合には、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。

事例⑥

病気はもうすぐ直りますと言いだした……



伊藤 宏子さん(仮名)



先生、私の壺を買ったのでもうすぐ病気が治るといいます。

全部先祖のたたりだったと……

えっ、あなたの村田ね。



この手口、似ていませんか。

あ、同じだ。

気きき対応のポイント

- ① 家庭や作業所等の就労の場合、気ききの場面は様々ですが、精神障害がある方はおおむね通院しているため、ソーシャルワーカー等との会話も重要です。
- ② ご本人の問題解決に結びつくよう、「悪いのは騙す方だ」などできるだけ具体的な声かけを行うことが大切です。
- ③ 判断に支援が必要な場合、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。

# トラブル対応のフローチャート

対応の一例を紹介します。地域の

実情に応じて参考にしてください。



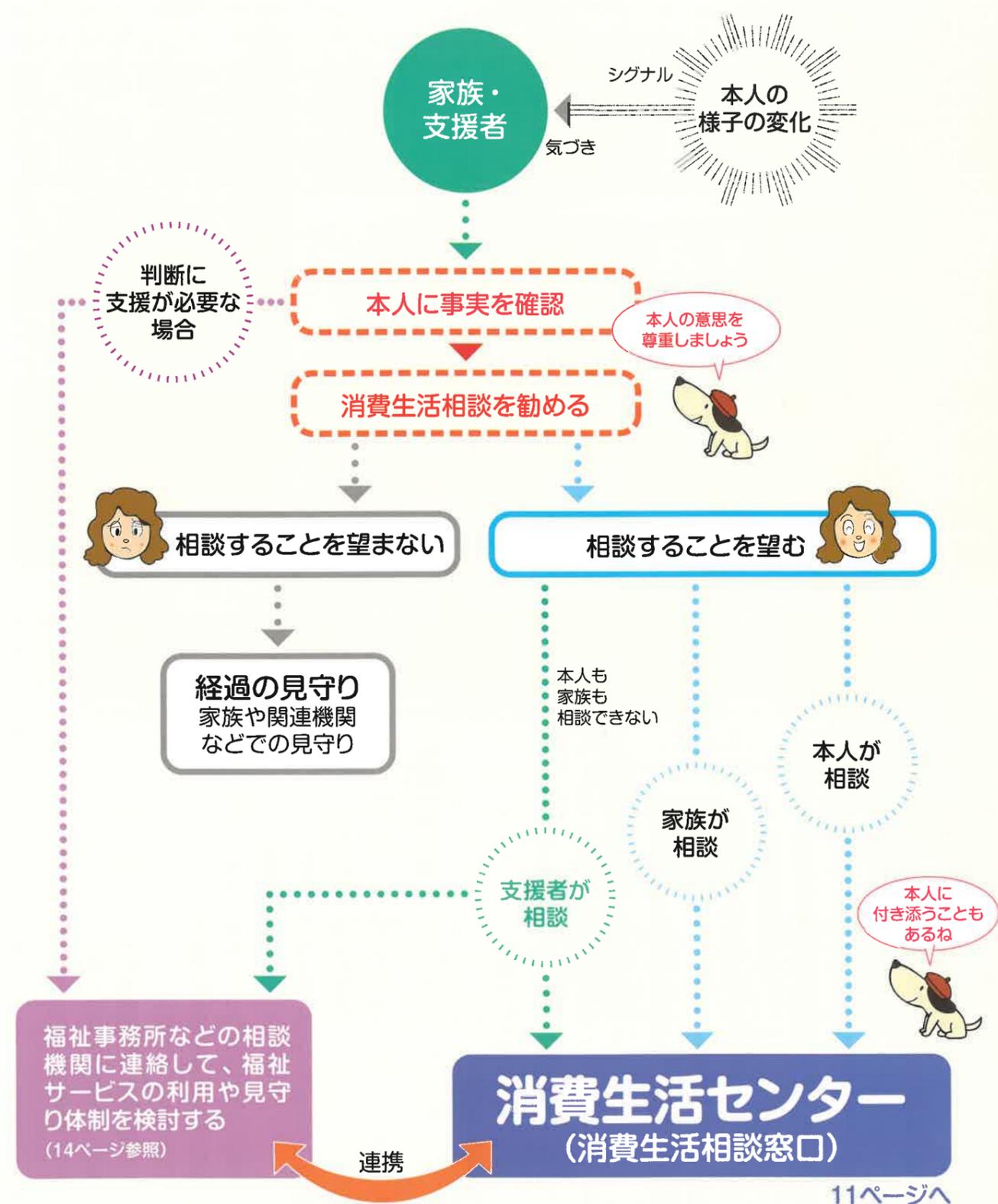
**家族・支援者の方へ**  
 被害にあつていらっしゃることに気づいた場合、早急に消費生活センターへ相談することが大切です。ご本人が相談を望む場合、事情をわかつていられるご本人からの相談が一番ですが、家族・支援者の方が付き添ったり、障害者相談員などの支援を受けたらいいこともできます。

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。

## 解説

## 気づきのチェック項目

- 本人の様子の変化には、次のようなケースが考えられます。
- セールスマンから連絡が入り、電話口で困っている様子を見せる。
  - 恋人ができるなど生活に変化が生じ、隠し事が増える。
  - 見慣れない段ボールや商品が部屋に置かれている。
  - 訪問者や電話に対し、そわそわしている。
  - 急に節約をはじめ。
  - なかなか言い出せずに困っている様子がある。
  - 突然、本人宛の郵便物が増える。 など



## 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。



登録方法

見守り新鮮情報 | 検索

- 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。



### 〈参考〉そうたんべんり 相談便利メモ

けいやく 契約をしたのはいつですか?

例 4月10日ごろ

なに けいやく 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

どこからか 買いましたか?

例 O×健康株式会社

かんゆう どんなふうに勧誘されましたか?

例 業者が訪ねてきた



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。

相談をするときには、左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。



紙に書くと話がわかりやすくなるよ



### 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。



### あっせん

「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・オフ期間が過ぎていてもあきらめないで下さい。契約に問題があったとき、必要に応じて業者との間であっせん等を行うこともあります。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て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、適切な機関を紹介いたします。

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っ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

# すぐに発見できた場合には クーリング・オフ

訪問販売などで契約してしまつた場合、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。

契約書面を受け取つた日から、**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「**クーリング・オフ**」として、**特定記録郵便**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】

契約解除通知

契約年月日 平成〇年〇月〇日

商品名 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

金額 〇〇〇〇〇〇〇〇円

販売会社名 〇〇〇〇株式会社

〒契約を解除します。

支払った〇〇〇〇〇〇円を返すことと、商品がすみやかにお引き取り下さい。

平成〇年〇月〇日

住所 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

氏名 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

通常はがき料金

特定記録料金



書いてみよう!クーリングオフはがき

郵便はがき

〇〇〇〇-〇〇〇〇

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。

特定記録

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

もし、被害の発見がクーリング・オフ期間を過ぎても、あきらめないで、すぐに消費生活センター(消費生活相談窓口)へ相談をしてください。

# 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。

## 既存の相談機関

地域の福祉事務所、相談支援事業者、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。

## 被害者を支える

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

の解決を図るためには、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。

## 新たなネットワーク

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場合の自分の役割を明確に知っておくことが重要です。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。

## 日常生活自立支援事業

判断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する制度です。地域の社会福祉協議会にご相談下さい。

## 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。家庭裁判所へ申し立てることにより、後見人などを選任する「法定後見制度」と、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

公正証書による契約を行う「任意後見制度」があります。

このような制度は、それ単独では力を発揮することができません。既存の支援者・機関及び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や再発防止への有効な力になるのです。

またこれらの制度活用は障害者の権利を制限する一面も持っているため、障害者を支援する長期的な見通しの中で、その活用を検討することが重要です。

# 家族・支援者の方からのよくあるご質問

# Q&A



参考にしつね

**Q1** 被害にあっているようです。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・協力を求めるような態度で最初の声かけをしましょう。次に、障害者のトラブルが増えていること、誰でも引っかけられる可能性があることで、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。



大丈夫気にしないで

**Q2** 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）。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しましょう。



問題点をしぼってみよう

**Q4** 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ようにしましょう。

**Q5** 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、配置されていない場合には自治体のろうあ者相談員や社会福祉協議会等で相談日に合わせて手話通訳者の手配をするとういでしょう（地域の実情に応じて連絡

方法を確認して下さい。事前に消費生活センターとFAX等で相談の方法や相談日の予約をしておくとう便利です。

**Q6** 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する理由は様々です。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。

**Q3** 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。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らいましょう。

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。

**Q7** 悪質商法についても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ましょう。



パソコンでみてみよう

# ロールプレイング

## 登場人物

マルオ 24歳・男性 知的障害者

ハナコ 20歳 マルオの彼女? (実はセールスマン)

世話人 マルオのグループホームで働く女性

マルオはグループホームに住む24歳の男性。知的障害のある彼に声をかけたのは、街でアンケートを行っていたハナコ。自分が働く店で二人きりで話をしたいと言われ、事務所の二室に連れて行かれました。恋人気分のマルオですが...

## ハナコのお店

ハナコ (アンケート用紙を見ながら) マルオ君っていいんだ。いい名前だね♪

マルオ うん。↓

ハナコ ねえ、マルオ君って、彼女いる?

マルオ いない。

ハナコ えーっ、うそー、マルオ君の彼女になる人って、こちらやましいなあ。

マルオ (まんざらでもない顔)

ハナコ 今日ね、私が働いているお店で指輪を安く売っているの。マルオ君の彼女になる人にプレゼントしたらどうかね、って思ってた声をかけたの。

マルオ うん。

ハナコ 私なら、この指輪をもらうたら、すごくうれしい☆

マルオ うん。↓

ハナコ いつもは10万円以上するんだけど、今日だけ特別50万円。一生大切に使えるから、損はないと思うな。

マルオ いいよ。

ハナコ わーっ。うれしい♪マルオ君に勇気を出して声をかけてみて、よかったーじゃあ、ここにサインして。

マルオ うん、わかった。

ハナコ マルオ君は運命の人のような気がする。また、わたしから電話してもいい?

マルオ いいよ。

ハナコ マルオ君って、優しいね。じゃあ、また今度ね。

マルオ バイバイ。↓

## その2ヶ月後... グループホーム

マルオ ただいま。

世話人 お帰り。マルオくん今日は何してたの?

マルオ ハナちゃんに会ってた。

世話人 ハナちゃん? だれ?

マルオ 彼女だよ。

世話人 そう。マルオ君、彼女が出来たんだあ。どこで知り合った人?

マルオ 街で声をかけられた。ハナちゃんは運命って言うてた。

世話人 へえ、いい人なの?

マルオ うん。ハナちゃんはかわいく、僕の話をよく聞いてくれるんだ。↓

世話人 そうなのお、よかったわね。あ、ところでマルオ君、今月のグループホームの利用料、6万円を払ってくれる?

マルオ ...やだ。

世話人 どうして? 利用料は、ここに住んでいる人はみんな払ってるんだよ。マルオ君は先月も払ってないから、本当はもつと払わなくちゃいけないのよ。

マルオ ...今はお金がない。

世話人 どうしてお金がないの? ちゃんとお仕事しているでしょ? 貯金は?

マルオ つかった。

世話人 何に?

マルオ 指輪。↓

世話人 指輪? 指輪なんてしてないじゃない。

マルオ あっ! もしかして、彼女に指輪を買ってあげて、お金がなくなったの?

マルオ そつなのかなあ...

世話人 そつかもしないよ。ちゃんと、貯金通帳を見せてごらん?

マルオ 貯金通帳を世話人に渡す

世話人 やっぱり...。ほとんど残ってない。だまされてるのかも知れないよ。

マルオ ふん。そつなんだ。

こんな時、どうしたらいいかな?...



## ロールプレイングなどを活用したトラブル対策

主に知的障害者を対象に、ロールプレイングを中心とした消費者被害防止の本人支援プログラムが全国各地で実施されはじめています。

プログラムの進め方は様々ですが、ワークショップで被害を疑似体験する形式がよく行われています。例えば支援者によるロールプレイングの実演によって問題認識を共有した後、本人参加のロールプレイングを行い、被害の予防や解決のためにどうすればよいのか考えさせるなどの形式があります。

ワークショップは一度参加したからといって、確実に問題解決能力を身に付けることができるわけではありません。重要なのは、参加している本人同士お互いに語り合い、認識を共有し、相談できる窓口を確認することです。また、障害者の被害を潜在化させないためには、消費者トラブルは地域生活において、誰もが

経験し、乗り越えていく生活課題であり、相談してよいのだということを確認することが重要です。

特に判断に支援が必要な障害者の場合には、上記のロールプレイング等を参考に本人支援プログラムを実施し、地域のなかで消費者トラブルについて語り合う場面を幅広く設定するといでしょう。地域にこのようなプログラムがない場合は、各機関が連携し、プログラムの作成を検討しましょう。

制作 財団法人消費者教育支援センター  
 著作 消費者庁  
 制作協力 東 珠実 福山女学園大学 現代マネジメント学部 教授  
 木間 昭子 国民生活センター 相談調査部 調査室長  
 金谷内 徹 筑波大学 大学院教育研究科 2年  
 名川 勝 筑波大学 大学院 人間総合科学研究科 講師  
 堀江 まゆみ 白梅学園短期大学 教授  
 渡邊 一郎 足立区中部福祉事務所  
 財団法人全国精神障害者家族会連合会・財団法人全日本聾啞連盟・社会福祉法人全日本手をつなぐ育成会・社会福祉法人日本身体障害者団体連合会・社会福祉法人日本盲人会連合・社団法人全国消費生活相談員協会  
 事務局 柿野 成美 (財)消費者教育支援センター 主任研究員  
 中川 壮一 (財)消費者教育支援センター 主任研究員  
 イラストレーション/みつき

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、コピーしてご利用ください。

# 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.....



い や や  
**188** (局番なし)

消費者ホットラインは、消費生活相談への最初の一步をお手伝いします。  
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



075-671-0004(くらしの相談)

075-257-9002(土日祝日電話相談(緊急の窓口))

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31年2月(京都府)