

支援者にお伝えしたい 「気づき」と「見守り」 のポイント



©2010 熊本県 くまモン

目次

はじめに.....	1
1. リーフレットの内容、活用方法.....	3
1) リーフレット掲載事例の解説	3
2) リーフレットを使用した効果的な消費者教育の進め方	5
2. 具体的な消費者トラブル事例	10
3. 支援者にお伝えしたい「気づき」と「見守り」のポイント.....	13
1) 消費者トラブルの「気づき」チェックリスト	13
2) 支援者が「見守り」で配慮すること	15
4. 消費者契約の基礎知識.....	17
5. 支援に役立つ制度・情報について	21

はじめに

熊本県では、平成26年度に「消費者教育推進計画」を策定しました。その中で、障がい者やその支援者に対して、消費者教育を行う取組を推進することとしています。

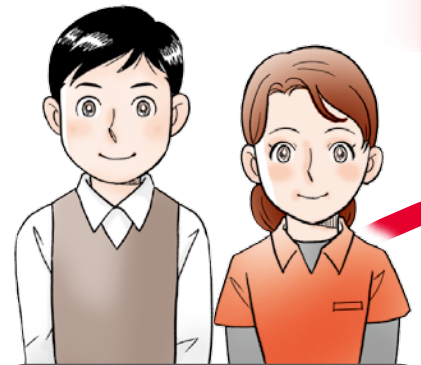
本県の消費生活センターに寄せられた相談を見ると、障がい者等から寄せられた相談数は増加しており、インターネットを利用した詐欺や、悪質商法など、その相談内容も複雑化、広範化しています。

中でも、知的障がい者は、勧誘されて断ることが不得意だったり、疑いを持たなかったりする等の特徴があり、このため、さまざまなトラブルに巻き込まれるという事例がみられます。また、トラブルに遭っても「人に話すと叱られる」との思いから誰にも相談しないために、支援者も被害に気づくのが遅れ、深刻な被害拡大につながっています。

消費者被害を防ぐためには、本人はもとより、家族や支援者も消費生活に関する情報を入手したり、知識を身に付けたりすることが重要です。そして、それが、支援者の効果的な「気づき」や「見守り」につながります。

このため、本県では、本人向けのリーフレットと、その見守りのための支援者向けの手引書を作成しました。リーフレットにはイラストを多用し、わかりやすく消費者トラブルと相談の重要性を学んでいただけるものとしています。また、手引書については、支援者が本人に対し、リーフレットを説明するための解説と見守りのポイントを掲載すると同時に、消費生活に関する知識等も効果的に身に付けることができる内容としました。

支援者がふたつの教材を併せて活用することにより、本人とのスムーズな意思疎通が図られ、効果的な消費者被害の防止につながることを願っています。



相談支援センターや
グループホーム等の職員



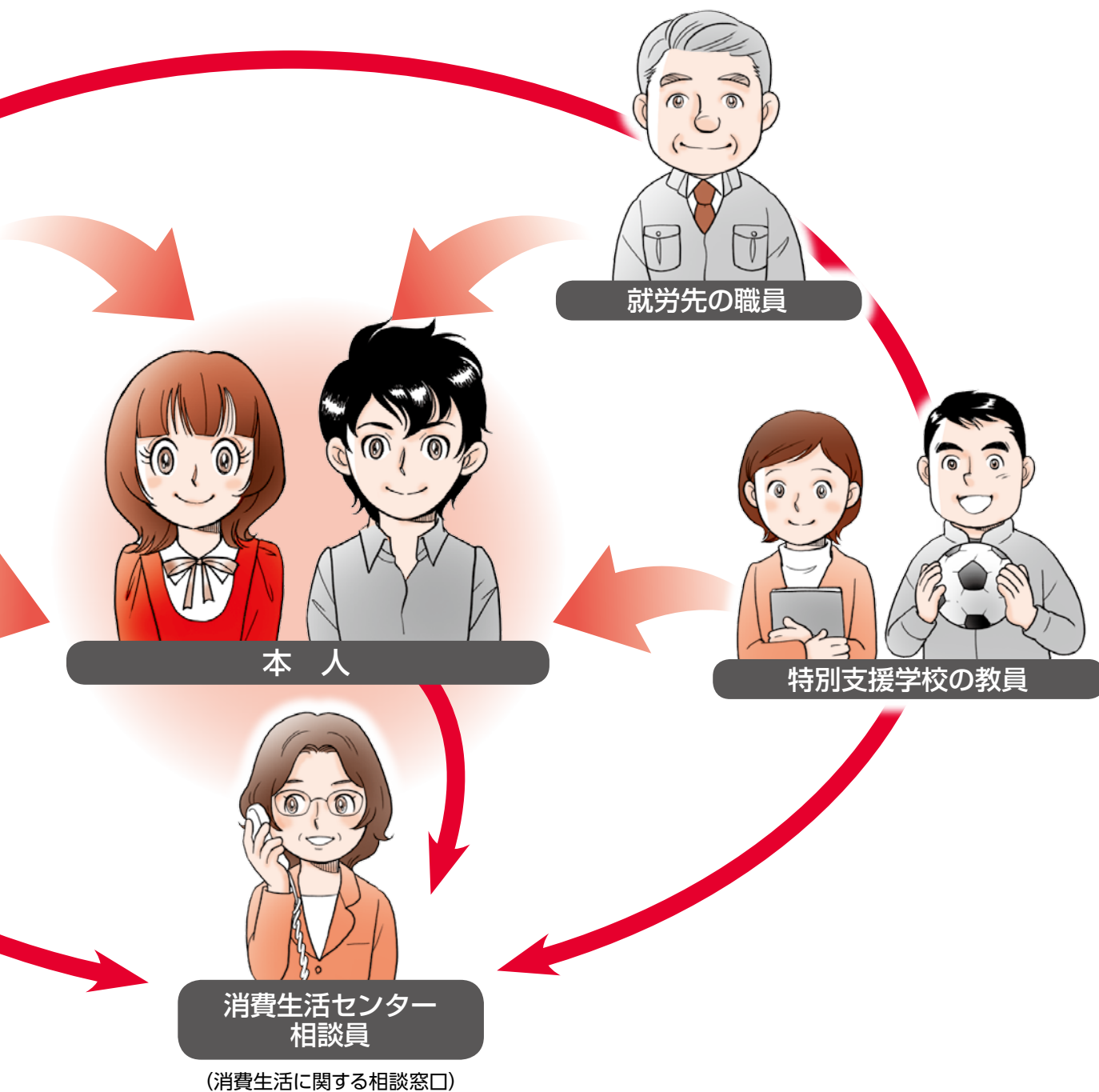
家族



広域専門相談員・
地域相談員

(人権に関する相談窓口)

本人を取り巻く支援者のイメージ図



何かあったらまず相談

本人が物を買ったり、契約したりした時に少しでも「おかしいな」と感じたり、また、支援者がそれに気づいた場合、本人や支援者だけで解決しようとせず、まずは消費生活センターに相談してください。

相談することが本人のトラブル解決だけでなく、その後の被害拡大を防ぐことにもつながります。

1. リーフレットの内容、活用方法

1) リーフレット掲載事例の解説

事例①ワンクリック請求



無料だと思ってクリックしたら「10万円払って」という請求の画面が貼り付いて消せなくなった例

ヨシオ君がスマホのサイトを見ていたところ「無料動画『好きな人と仲良くなる方法教えます』ダウンロードはここをクリック!」と書かれていたので、ダウンロードのボタンをクリックしてみました。

すると、いきなり「お申込みありがとうございます。登録が完了しました。登録料10万円をお支払い下さい。操作ミスの方は〇〇〇〇〇までご連絡下さい」という画面が表示され、びっくりしたヨシオ君はすぐに画面を閉じました。しかし、スマホを使うたびにその請求画面が表示され、どうしても消えないので、ヨシオ君は怖くなりました。

【ヨシオ君のその後】

毎日スマホを使っていたのに、最近、前ほど使わなくなったことを不思議に思った父親が理由を聞きましたが、なかなか話そうとしません。何度も尋ねるうちにやっと高額な請求をされていることを話し始めました。

父親は「こんな時は消費生活センターへ」とテレビで言っていたのを思い出し、ヨシオ君と一緒に、近くの消費生活センターへ相談に行きました。

相談員からは、こんな時はあわててお金を支払ったり、相手側に連絡をしたりしないようにと教えてもらいました。また、請求画面の消し方を教えてくれるところも紹介してもらい、問題を解決することができました。

※事例は実例を基に内容を再構成しています。

ワンクリック請求とは、携帯電話・スマートフォン・パソコンなどで、インターネットのサイトにアクセスした時、突然「登録されました」という画面に変わり、高額な利用料を請求されるもの。電子消費者契約法では、申込内容の確認画面を設けることになっているため、契約確認画面が出なければ無視してよい。(ワンクリック請求無視の理由はP.17)

事例②デート商法



間違い電話を装って知り合った人にネックレスを買わされた例

20歳になったばかりの佐藤ヨシコさんは、知らない男性から「田中さんですか?」という電話がかかってきたので「違います」と言って切りました。

2時間後、再びさっきの人から「田中さんですよ?」とかかってきたので「違います、佐藤です」と答えました。すると、相手は「ごめん、また間違えちゃった。でもせっかくながったんだから、縁があるのかも。ぼくの名前はA。優しい声だね、きっとかわいい人だろうな。会ってみたい。また電話していいかな?」と言って電話を切りました。

2週間後にAさんからまた電話があり「今度、仕事で近くに行くから会おうよ」と誘われ、会う約束をしてしまいました。

会ってみると「ぼく、宝石のデザインの仕事をしてるんだ。ヨシコちゃんに見てほしいから、展示会に来て」と言われ、展示会に行きました。Aさんから「ぼくがデザインしたネックレス、君につけてほしいな。特別に安くするから買ってくれない?君が買ってくれたらぼく、うれしいな」と言われました。

Aさんを好きになったヨシコさんは、ネックレスを買ってAさんを喜ばせたいと思いましたが、本当に支払えるだろうかと少し心配でもありました。結局はっきりと断ることもできないまま、出された書類(契約書)に名前と住所を書いてしまいました。その後、急にAさんと電話が繋がらなくなってしまいました。

【ヨシコさんのその後】

ヨシコさんが元気がないことに気づいたバイト先の先輩が、ヨシコさんの話を聞いてみると『これはだまされたのではないかと』思い、消費生活センターへ一緒に相談に行ってくれました。

相談員からは、知り合ったばかりの人から「何か買ってほしい」と頼まれても買わないこと、いらぬ時は「いいません」とはっきり断ることが大切です、と教えてもらいました。

※事例は実例を基に内容を再構成しています。

デート商法とは、恋愛感情を利用して断りにくい状況をつくり、高額な商品などを販売するもの。事例のように販売目的を隠して呼び出され、連れて行かれた展示会場で契約した場合、8日以内であればクーリング・オフが可能。また、販売方法に問題がある場合等はクーリング・オフ期間が過ぎていても契約を解消できる場合があるので、まずは消費生活センターなどに相談すること。(クーリング・オフの詳細はP.18)

2) リーフレットを使用した効果的な消費者教育の進め方

リーフレットを使用して消費者教育を行っていただけるよう、手引書にはリーフレットに掲載した事例の解説、事例にちなんだクイズ、ロールプレイングシナリオ、さらにトラブルを未然に防ぐための断り方などを紹介しています。

リーフレットでは、早めに「相談する」ことを強調しています。おかしいなと思ったり、困ったことがあったらまずは相談することが大事で、その時は事前にメモを用意しておけば相談は難しくないことを繰り返し伝えてください。また、断り方については、皆さんと一緒に唱和するなど、あらかじめ練習しておくことをお勧めします。リーフレットを本人に渡される際には、ぜひこの手引書を使ってこれらの手法を実践していただき、効果的に消費者教育を進めてください。



効果的な進め方① 消費者トラブルに関心を持ってもらいましょう。

リーフレットを見る前にクイズを行い、実際に自分にも起こるかもしれない事として考えてもらいます。また、なぜ、不正解の行動をしてはいけないのかも説明しましょう。

自分の回答から自分の行動や考え方の傾向を知ってもらい、トラブルに巻き込まれやすい人には、注意を促しましょう。

P.6のクイズは配付して使用することができます。

クイズ 1

スマホで「無料」と書いてある動画を見ようと思ってクリックしたら、
「登録完了!!10万円お支払いください」という画面が出た。

10万円なんて、こんなに払えない。あなたならどうする？

- ① サイトの連絡先にメールする
- ② 家の人や学校の先生、生活支援員など信頼できる周りの人に相談する

「登録完了」ってほんと？ 連絡したら相手の思うつぼ

最近、このようなトラブルが増えていきます。たとえ「登録完了」の画面が出たとしても、あわててサイトの連絡先にメールしたり電話したりしたらダメ!! メールや電話をしてしまえば、あなたの連絡先が相手に知られてしまい、何度も請求のメールや電話がきてしまいます。登録ボタンを押していなければ、登録は完了していません。「無料」「ココをクリック」などと書いてあると、ついついクリックしてしまいそうになりますが、クリックしないことが大事です。

もし、クリックしてしまい「支払ってください」の画面が出たら、すぐに信頼できる周りの人に相談しましょう。

クイズ 2

最近知り合ったAさんから「ぼくがデザインしたネックレス、君につけてほしいな。特別に安くするから買ってくれない？」と言われた。

仲良くなった人の言ったことは、絶対に信用できる？

- ① 絶対に信用できる
- ② 信用できるかどうかわからない

知り合ったばかりの人から「これを買って」と言われたら…要注意!

仲良くなったふりをして、高額な宝石や絵などを売りつけるデート商法という手口があります。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、わかりません。特に、何かを買ってほしいとか、お金を貸してほしいとか、お金を借りてほしいなどと言われた時は、要注意です。信用してよいかどうか迷ったら、まずは信頼できる周りの人に相談しましょう。

② 2X16

⑧ 1X16

埼玉
114117

効果的な進め方② 事例についての理解を深めてもらいましょう。

リーフレットを開いて、イラストを見ながら事例を解説します。(P.3、4の解説参照)
クイズで行った内容がリーフレットの事例になっています。クイズの答えを確認しながら、イラストと同じようなことが自分の身に起きた時、どのように行動すべきかを学習させます。

イラストの下部には、こんな事が起きないように注意するポイントと、起きてしまったらすぐに、消費生活センターに相談(電話)することを載せています。相談することが大事である点について伝えてください。

※消費生活センターについても裏表紙を読んで、説明してください。お守りメモも書いてもらいましょう。

効果的な進め方③ ロールプレイングで疑似的に学んでもらいましょう。

支援者や本人にトラブル事例を実際に演じてもらうことにより、トラブルに遭った人の気持ちを身近に感じ、問題への対応方法を考えることが期待できます。

発展学習として行くと効果的です。

◎携帯電話・スマートフォンに関連したトラブルのロールプレイング

ここでは、携帯電話・スマートフォンに関連したよくあるトラブル事例を基にしたロールプレイングシナリオを掲載しています。可能であれば、本人にも参加してもらうとよいでしょう。シナリオの途中で考えるべきポイントを入れています。実際にシナリオを読み合わせた際にも「あなたならどうしますか?」といったように、一呼吸をおきながら進めるのも有効です。

ロールプレイング^{せってい}設定

登場人物：ヨシオ(グループホームの^{にゆうしょしゃ}入所者、^{さいだい}20歳代の^{だんせい}男性)
テルヨ(グループホームの^{しえんいん}支援員、^{さいだい}20歳代の^{じよせい}女性)

場 面：グループホーム

ある日、ヨシオくんのケータイに「メルアドを変えたんだ。ケータイの^{とうろく}登録を^{へんこう}変更しておいてね」というメールが^{とど}届きました。しかし、ヨシオくんは、メールの^{おく}送り主が^{めし}誰なのかわかりません。そこでヨシオくんは、^{しえんいん}支援員のテルヨさんに、^{そうだん}相談をしてみました。

ヨシオ ケータイに「メルアドをか変えたんだ。ケータイの登録をとうろく変更へんこうしておいてね」ってメールが届いたんだ。名前なまえが書いてないから誰だれからのメールかわからないよ。

テルヨ 誰だれだろう？ でも、ふつう名前なまえは書くよね。

ヨシオ 誰だれだかわからないから「誰？」って返信へんしんしようと思おもうんだ。

テルヨ ちょっと待まって！ 返信へんしんしないほうがいいんじゃない？

ヨシオ えっ、どうして？ 誰だれなのか聞きいたほうがいいと思おもうけど。

ちょっと待って！
ここで考えてみましょう！

・こんな時は返信へんしんをしてもいいの？あなたならどうしますか？



テルヨ メールをくれた相手あいてが、どうしてもヨシオくんからの返事へんじがほしければ、またメールがあるはずだから、待まってればいいんじゃないかな。

ヨシオ もし、知り合あいじゃない人ひとに返信へんしんしたらどうなるの？

テルヨ そのうち知らない人ひとから「あなたは何歳なんさい？」「よかったら友達ともだちにならない？」とかそういうメールが届とどくって聞きいたことがあるよ。

ヨシオ え～っ！！ そんなメールが届とどくんだ。

テルヨ そうなの。そして、そのあと「メールをするためにいくら払はらってください」っていう悪いサイトわるに誘さそわれたりするんだって。

ヨシオ わあ～、恐こわいなあ。

テルヨ うん、恐こわいでしょ。だから知らない人ひとからのメールは無視むしする。返信へんしんしないことだよ。

ロールプレイング後の振り返り

実際に事例のようなトラブルに直面した場合、どのような行動をとるべきか、どのような断り方をするとよいかについて、皆で話し合うことで、トラブルに対応する力を身に付けることができます。

◎「断り方」を身に付ける

上手な断り方のポイントは、3つ!!

☆断る時のセリフは、短く、はっきりと!

- ・ **いりません**
- ・ **断ります**
- ・ **イヤです**

断る練習を
しよう!



☆断る理由は、言わなくていい!!

☆「勧誘しても時間のムダ」「この人は買ってくれない」と思わせる!!

相手の話の目的を確認し、必要のない場合には「いりません」「断ります」「イヤです」とはっきりと言いましょ。相手が「どうしてですか?」と聞いても、こちらは答えなくてよいのです。相手の話を長く聞くと、相手のペースにはまってしまい断りにくくなります。

しつこく勧誘されても **「いりません」「断ります」「イヤです」**と繰り返し、相手に「勧誘しても時間のムダ」「この人は買ってくれない」と思わせることが、上手な断り方のポイントであることを伝えましょ。



コラム

◎DVD教材

「断るチカラの磨き方 心の隙を狙う悪質商法」

東京都が平成21年度に作成した、知的障がい者や発達障がいのある方対象のDVD教材です。

架空請求、キャッチセールス、マルチ商法、デート商法の4つの悪質商法の事例をストーリーにした本編と、本編に基づき具体的に「どのように断るのか」「誰に何と言って相談するか」などを考え、実際に声に出すことにより断る力を磨く練習編で構成されています。ぜひご活用ください。



DVDの貸出については、こちらまでお問い合わせください。

熊本県消費生活課 TEL: 096-333-2291 FAX: 096-383-0998

2. 具体的な消費者トラブル事例

リーフレットには、知的障がい者が被害に遭うことの多い代表的なトラブル事例を掲載しています。リーフレットに掲載した事例以外にも下記のような多くのトラブル事例が報告されています。

◎携帯電話・スマートフォン関連

- ・毎月通信料がかかることが理解できずに、携帯ショップで勧められるまま、タブレットを契約した。
- ・友だちに勧められて携帯電話を契約し、支払いのことを考えずに使用して、10万円近い請求書が届いて驚いた。
- ・携帯電話の支払いができずに使用停止となったが、別の携帯会社と契約し、支払いの見通しもたないままに携帯電話の使用を続けていた。
- ・携帯電話の有料コンテンツに多数加入したが、解約の仕方がわからず、使用していないコンテンツの料金を支払い続けていた。
- ・携帯電話の機種代金の分割払いを残したまま機種変更をしてしまうため、毎月、使用していない数台分の機種代金を支払っている。



◎出会い系サイト

- ・SNSで知り合った人から別サイトに誘われ、出会い系サイトに登録した。その出会い系サイトで知り合った女性に恋愛感情を抱き、同サイトに数年間で500万円近く支払い続けた。

◎ネットショッピング関連

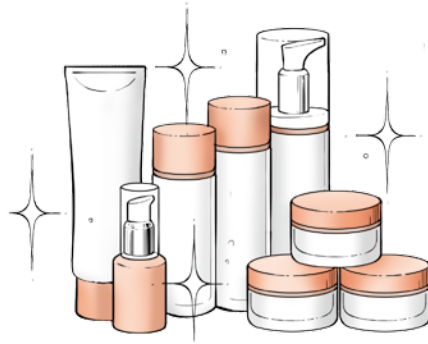
- ・お店でレジに並び人と対面することが苦手なため、買い物は主にネットショッピングを利用していた。そのため、自分がいくら使ったのか把握できなくなり、気がついたら支払い能力を超える買い物をしていた。
- ・インターネットのオークションに参加してポイントを貯めることに夢中になり、同じような商品をいくつも購入してしまい、支払いができなくなった。

◎多重債務・カード関連

- ・パソコンでアダルトサイトにアクセスした。その後、多額の請求を受け複数の消費者金融等から借金をし、結果的に支払いができなくなった。毎日勤務先に「本人を出せ」という電話がかかり、困り果てた勤務先から「できればしばらく会社を休んでほしい」と言われた。
- ・SNSで知り合った人から、アルバイトとして消費者金融のカード作成を指示され、数千円の報酬と引き換えにカードを作成して渡した。後日、高額な請求があり、知らないうちに自分が作った消費者金融のカードが不正に使用されていたことを知った。
※同様のケースで、友人から頼まれ、断れずに、カードを作成し渡したというケースもあります。

◎ネットワークビジネス関連

- ・ネットワークビジネスに登録し、クレジットカードを作り、高額な商品を購入した。ビジネスには結びつかないが、関係者と一緒にいるのが楽しいと言い、周囲がやめるように言っても聞き入れない。



◎その他

- ・パソコンで結婚情報サービス会社に登録、クレジット分割払いで契約した。しかし、あまりに高額で月々の支払いができなかった。
- ・通信教育のチラシを見て「資格を取りたい」との思いから、受験資格等を満たしていないにもかかわらず、申し込みをしていた。
- ・ショッピングモールでウォーターサーバーのキャッチセールスに遭遇した。最初の数ヶ月は無料でポイントが付くという特典に惹かれ、どのような契約なのかよくわからないまま契約した。

注意 被害の深刻化

トラブルの多くは、“友達がほしい”“誰かとつながりたい”という本人の願いや素直でやさしい気持ち、向上心などにつけ込んだものですが、悪質事業者の手口は巧妙で、契約書であることを告げずに名前と住所を書かせたり、後で有料になることを隠して「初めは無料」を強調したり、不正が他にもれることを防止するため「他の人には秘密」と口止めしたりします。

そのため、本人や支援者がすぐに気づくのが難しい場合もあります。

そもそも本人が騙されていることに気づいていなかったり、たとえ本人が「何かおかしいな」と感じていても、周りの人に言うと叱られるのではないかなどの思いから誰にも相談できず、被害が深刻になってからトラブルが表面化するということが少なくありません。

どのような消費者トラブルが多発しているのか、消費生活センターのホームページ等でお知らせしていますので、ご覧ください。



コラム

◎(独)国民生活センター発行メールマガジン「見守り新鮮情報」

独立行政法人 国民生活センターでは、全国から寄せられた高齢者・障がい者の消費生活に関する最新のトラブル情報や製品事故等の情報を月2回程度、無料(通信料は除く)で配信しています。

簡単に登録できますので、下記のURLからアクセスしてください。

●登録申し込み●

URL: <http://www.kokusen.go.jp/mimamori/index.html>



出所：独立行政法人 国民生活センター

3. 支援者にお伝えしたい 「気づき」と「見守り」のポイント

1) 消費者トラブルの「気づき」チェックリスト

消費者トラブルに遭ったのに、本人がそのことに気づいていない場合が多くみられます。周りにいる家族や支援者は、どのようなことに気をつけていれば、トラブルの兆候に気づくことができるのでしょうか？

CHECK!

日常生活で、普段と違うことはありませんか？

○持ち物

- 保護者らが買い与えた覚えのない物を持っている。
- お小遣いでは買えないような高額な物を持っている。
- 親の携帯電話やスマートフォンを隠れて使用しているようだ。
- 同じもの、似たようなものを幾つも持っている。



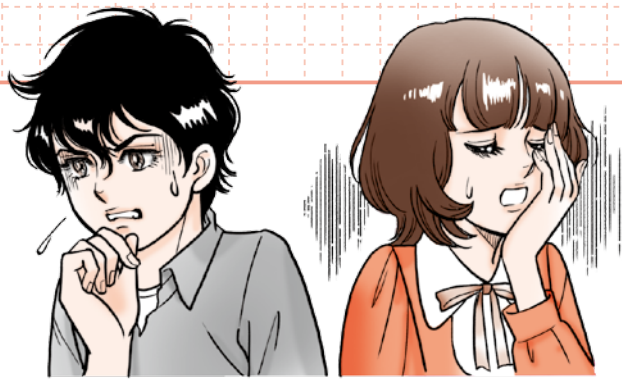
○お金の使い方

- 急に金遣いが荒くなる。または、急に節約し始める。
- 「お小遣いが足りない」と言い出したり、友人にお金を借りたりする。
- 公共料金や家賃など必要な支払いが遅れがちになる。
- 障害年金の支給直後に多額のお金を引き出している。
(障害年金が狙われることもあるので、年金支給日直後のお金の動きには要注意)

○態度・表情

- イライラしている。
- 何か心配事があるようで、食欲が落ちている、眠れていない。

- 表情が暗い。
- 落ち着きがない。



○その他

- 宅配便や郵便物の届く量が増えた。
- 「ものがタダでもらえるから」と、販売会をしている会場にたびたび出入りしている。
- 見知らぬ人が頻繁に訪問してくる。
- 「名前と住所」をどこかで書いたと言っている。
(どこかで契約書と理解せずに名前と住所を書いた可能性もあります)
- 印鑑を持ち出して使ったようだ。

- ・被害に遭ったことに気づかない人や、叱られるのではという不安、失敗を認めたくない、恥ずかしいという気持ちから被害に遭ったことを隠そうとする人もいます。周りの人が、普段の持ち物や態度、表情に変わったところがないか注意してください。
- ・いつもと変わったところや心配事があるようであれば、まずは、本人から話を聞いてみましょう。
※話を聞く時は、安心して話せるよう、本人を非難しないことが重要です。
- ・消費者トラブルかもしれない…と思ったら、すぐに相談窓口への相談を勧めるか、周りの人が代わりに相談しましょう。
※リーフレットの相談メモを準備しましょう。

相談窓口

熊本県消費生活センター

☎096-383-0999 月曜～金曜 9時～17時

消費者ホットライン ^{い や や} 188

188に電話をすると、音声案内が流れ、案内に従って操作すると、お近くの消費生活相談窓口へつながります。操作がわからない場合も、しばらくそのまま待つと、相談窓口につながります。

月曜～金曜 9時～17時 / 土曜・日曜・祝日 10時～16時

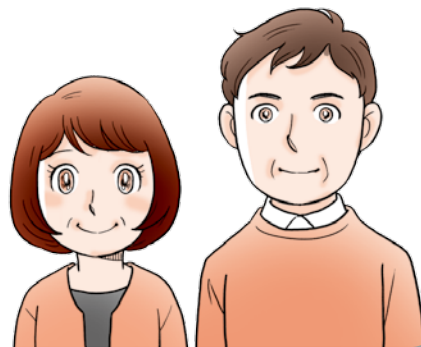
2) 支援者が「見守り」で配慮すること

ここでは、本人の支援者である家族や相談支援センターやグループホーム等の職員、特別支援学校の教員から、本人に関する消費者トラブル等の問題点や困り事を聞き取った結果をまとめました。そこから、知的障がい者が消費者トラブルに遭った時の傾向とトラブル未然防止のために配慮することを考えてみました。

◎本人の消費者トラブル等に関する支援者の声

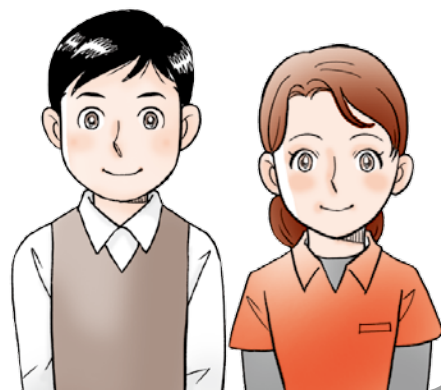
家族の声

- ・親としては、子どものことでまた周りに迷惑をかけるのではないかと思うと、困っていても相談を遠慮してしまう。
- ・本人が同じようなトラブルを繰り返し、何度も被害に遭っているのをどうにかしてやりたいが、疑う事が苦手という障がいの特徴から仕方がないのかも思う。
- ・携帯電話、スマートフォン、パソコン関連のトラブルについては、子どもの方が機器に詳しく、親の知識では被害防止の指導が難しい。



相談支援センターやグループホーム等の職員の声

- ・ストレスが大きくなった時に衝動買いをしてしまい、その後の生活費が不足し困る人がいる。
- ・お金を使う経験が少なく、使い方がわからない人がいる。
- ・本人だけでうまくお金のやりくりができていない場合、職員がお金の使い道を詳しく聞いたり、小遣いを一度に渡さず数回に分けて渡したりしている。
- ・本人のお金の使い方について、職員が本人の利益のために制限することと本人の意思を尊重することのバランスをどのようにとるのが難しい。



特別支援学校の教員の声

- ・トラブルに遭わないために、困った時は誰かに早めに相談することの重要性を理解してもらいたい。
- ・本人だけでなく、見守る保護者や支援者が困った時やわからないことがあった場合は、相談しやすい教員に連絡してほしい。
- ・普段からメモをとる、スケジュール帳を管理する、といった習慣を本人に身に付けてほしい。
- ・学校を卒業した後の就職先等での支援体制が気がかりだ。



◎消費者トラブルに遭った時の傾向

- ・他人の話を「疑うこと」が苦手なため、甘い話でも「おかしいな」と思うことはほとんどありません。だまされていること、被害にあったことにさえ気が付かないことがあります。
- ・トラブルに遭っても「困った」という感覚を持ちにくく、周りが大変だと思っても本人はほとんど困ったと感じていないこともあります。
- ・困っていても「話したら怒られる」「恥ずかしい」という気持ちから相談できずいたり「自分のお金をどう使うか、他人にあれこれ言われたくない」という思いから、お金のことで困っていても誰にも相談しなかったり、隠そうとしたりする人もいます。

◎消費者トラブル防止のための見守りと配慮点

- ・消費者トラブル防止のためには、本人の日頃と違う変化に支援者がいち早く気づくことが大切です。
- ・自分たちだけで解決しようとせず、まずは、消費生活センターへ相談してください。相談することは、迷惑ではありません。相談いただくことは、その後の被害拡大を防ぐことにもつながります。
- ・金銭管理については、制限されることへの本人の不満を受け止めたうえで、金銭管理の大切さを丁寧に説明し、理解してもらおうよう努めましょう。
- ・学校の卒業後も、学校に本人から相談があった場合は、就職先や入所施設などと連絡を取りながらサポートしていくことも大切です。

4. 消費者契約の基礎知識

◆「契約」とは

コンビニで飲みものを買う、バスに乗る、スマートフォンを使う、私たちが何気なく行っているこれらはすべて契約です。契約とは法律的な拘束力をもつ約束のことです。約束が守られなかった場合、守るように強制したり、損害賠償を求めることができます。ただし、友だちとの待ち合わせなどは契約にはなりません。



◆契約の成立とは

原則として売買契約は、「コーヒーをください」「かしこまりました。100円になります」また「ポテトはいかがですか」「では、1つください」というように、申込と承諾が一致して成立します。□約束でも成立しますので、意思をはっきり告げることが大切です。

契約が成立すると売り手は契約通りに商品を引き渡す義務が、買い手は契約通りに代金を支払う義務が発生します。どちらか一方の都合による契約解除はできません。

◆消費者契約とは

消費者と事業者の間で結ばれた契約を「消費者契約」といいます。契約は誰とどのような内容で結ぶかは原則として自由ですが、消費者と事業者との間には取引について情報の質や量、また交渉力などに大きな格差があります。そこで格差に乗じた不適正な取引が行われないように、また行われた場合に備えて、消費者を保護するための特定商取引法や消費者契約法などの法律が定められています。

ただし、これらの法律は、ネットオークションなどの個人間取引、個人でも営業のために行う取引には適用されませんので注意が必要です。

架空請求やワンクリック請求を無視してもよい理由は？

携帯電話・スマートフォンに突然届く身に覚えのない請求や、突然「登録されました」という画面に変わり高額な利用料を請求されるワンクリック請求。これは契約をする意思表示をしていないのに、相手側が一方向的に「契約した」と言っているにすぎません。また、電子消費者契約法では契約確認画面を設けることになっています。したがって契約は成立していない、または無効な契約と考えることができるのです。



◆特定商取引法の「クーリング・オフ」とは

訪問販売や電話勧誘販売など特定の販売方法では、商品やサービスが本当に必要かどうかなど、契約について考え直す期間が設けられています。契約書面を受け取った日から8日間（マルチ商法や内職商法の場合は20日間）以内に、文書を発送をすれば、無条件で解除できる制度です。理由を伝える必要はありません。（ただし、クーリング・オフできない場合もあります）

クーリング・オフの手続きは必ず書面で通知します。

- ・ハガキに「契約解除通知」と書きます。
- ・クーリング・オフは発信主義なので、発信した時に、契約解除となるため、8日または20日過ぎに相手にハガキが着いても有効です。証拠としてハガキの両面をコピーして保管します。
- ・郵便局の窓口で「特定記録郵便」か「簡易書留」にして送付します。窓口で受け取った「控え」は保管します。
- ・クレジット契約の場合は、クレジット会社に同時に通知してください。

※「クーリング・オフ」による契約解除の効果は

- ・契約は最初から無かったことになります。
- ・支払ったお金は全額返してもらえ、違約金等を支払う必要はありません。
- ・商品を使っている場合、サービスを受けていても、費用を支払う必要はありません。
- ・商品を受け取っている場合は相手の負担で引き取ってもらえます。
- ・工事施工後でも解除でき、工事したところを元に戻すように請求できます。

◆クーリング・オフできない場合

- ・店舗販売、通信販売、3,000円未満の現金払、自分から業者を呼んだ場合
- ・金融商品、不動産、通信回線など他の法律で定めがあるもの
- ・葬儀、飲食店の呼び込み、自動車、医師・弁護士との契約など、クーリング・オフにならないもの
- ・健康食品や化粧品、薬などの消耗品のうち、使用してしまった分（例外あり）
- ・事業者としての契約

※クーリング・オフができるかどうかわからない場合や期間が過ぎてしまった場合でも、あきらめずに消費生活センターに相談するよう、勧めましょう。

ハガキ記載例

契約解除通知

私は次の契約を解除します。

1. 契約年月日 平成 年 月 日
2. 商品名
3. 契約金額
4. 販売会社名(担当者名)

支払った代金は返金してください。
受け取った商品はお引き取りください。

平成 年 月 日

自分の住所
氏名



◆特定商取引法の中途解約

①特定継続的役務提供

サービスは実際に受けてみないとわからないところがあります。そこで消費者被害が多発しているために、特定商取引法で特定継続的にサービスを受ける6業種(エステティックサービス、外国語教室、パソコン教室、学習塾、家庭教師、結婚相手紹介サービス)についてはお店での契約でもクーリング・オフができます。また、利用期間や総額、解約金に一定の制限がありますが、消費者から一方的に中途解約ができます。

②連鎖販売取引(マルチ取引)

人を紹介すれば収入が得られるとあって入会金や商品・サービス代を払わせ、その人がまた販売員となる次の人を勧誘して組織を拡大する取引で、ネットワークビジネスとも呼ばれ、トラブルになりやすいものです。クーリング・オフは20日間ですが、この期間をすぎてもいつでも中途解約して組織を離れることができ、買った商品は一定の条件を満たすと、未使用品を返品することができます。

◆消費者契約法の契約「取消」と不当条項の「無効」

消費者が事業者と結んだ契約で、次のような不適切な勧誘があった場合契約を取り消すことができます。

- ・ウソの説明をした
- ・確実でないことを「必ず儲かる」などと断言した
- ・利益となることを告げて、かつ不利益となることを故意に告げなかった
- ・「帰ってください」と言ったのに家や職場に居座って帰らない
- ・「帰りたい」と言ったのに勧誘場所から帰してくれない

また、次のような条項は無効になることがあります。

- ・業者に対する損害賠償責任を全部免除、または一部を制限している条項
- ・年利14.6%を超える遅延損害金
- ・その他、消費者の利益を一方的に害する条項 など



◆割賦販売法による規制

商品やサービスを購入するために、その代金を分割して支払うための契約を規制したり、被害救済する法律です。支払いがかさんで生活に困らないように、事業者は契約前に支払可能見込額を調査し、消費者はそれを超えるクレジットの利用はできないことになっています。調査には一部除外があります。

- ・翌月一回払い
- ・携帯電話や家電など比較的少額な耐久消費財
- ・ショッピング限度額が30万円以下のクレジットカードの発行 など

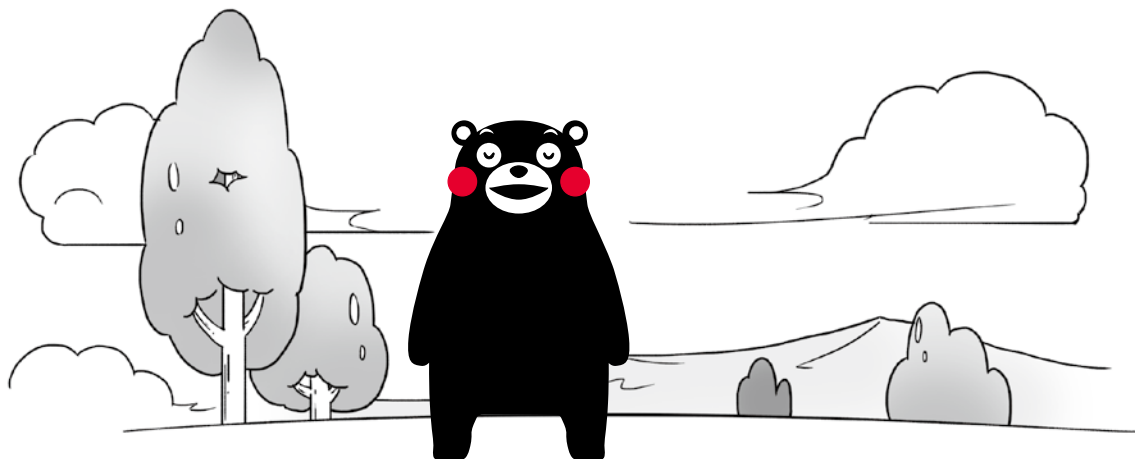
◆貸金業法による規制

クレジットカードによるキャッシングや消費者金融のカードローンは貸金業法が適用になります。貸金業法では金利の上限が定められ、貸付金額については年収総額の3分の1を超える金額の貸付が禁止されています。これは割賦販売法の支払可能見込額とは別枠です。また、銀行のカードローンに貸金業法の適用はありません。

◆判断能力不十分な人の契約について

特定商取引法では、判断能力の不足に乘じ訪問販売にかかる契約を締結させることを禁止しています。違反した場合には指導の対象になりますが、解約するには個別の交渉が必要です。訪問販売以外の取引でも、契約までの経緯に問題がある場合にはそれぞれの事情に応じて契約の取消や無効を主張することができます。

ただし、成人の場合、成年後見制度を利用していなければ原則として本人の意思による契約を他の人がとりやめることはできません。取引の種類や内容によっても異なりますので、法律の専門家に相談するとよいでしょう。



5. 支援に役立つ制度・情報について

知的障がいなどで判断能力が不十分な方々を保護・支援するために、さまざまな支援制度があります。

◎成年後見制度

認知症、知的障害、精神障害などによって物事を判断する能力が十分ではない方（ここでは「本人」といいます）について、本人の権利を守る援助者（「成年後見人」等）を選ぶことで、本人を法律的に支援する制度です。成年後見制度の詳細は、家庭裁判所や相談支援センターへお尋ねください。

◎日常生活自立支援事業（熊本県では、地域福祉権利擁護事業ともいいます）

熊本県社会福祉協議会が実施する事業で、①福祉サービスの利用援助、②日常生活の金銭管理、③通帳・印鑑・書類等の預かりといった支援を行います。このうち、②日常的な金銭管理サービスとしては、福祉サービスの利用料金や医療費、公共料金の支払い手続きをお手伝いしたり、日常のお金の出し入れなどをお手伝いしたりします。相談窓口は、お住まいの市町村の社会福祉協議会です。

障がいのために金銭管理に不安がある場合、お近くの相談支援センターや社会福祉協議会に相談しましょう。



コラム

◎「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」

熊本県では、2011（平成23）年「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」を制定しました。条例では、日常生活、社会生活などの8つの分野において、障がいのある人に対する不利益な取り扱いを具体的に示して、「してはいけないこと」として禁止しています。また、障がいのある人が社会参加する際の制限や制約をなくすための必要で合理的な配慮を行うことが求められています。条例は、全ての県民が支えあい、障がいの有無にかかわらず、安心して暮らすことができる共生社会の実現を目指しています。



関連機関等連絡先

「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」に基づいた相談事業

熊本県健康福祉部障がい者支援課に「広域専門相談員」、各地域には「地域相談員」を配置し、「不利益取扱い」「合理的配慮」「虐待」に関する相談を受け付けています。相談員が第三者的な立場で当事者の方々とともに問題の解決を図ります。

広域専門相談員専用相談先 電話：096-333-2244 FAX：096-383-1739
E-mail：tokuteisodan@pref.kumamoto.lg.jp
受付時間：平日9時～17時

障がい者の人権及び権利の擁護に関する相談窓口(障がい者110番)

障がい者又は家族等関係者からの、障がい者の人権及び権利の擁護に関する相談に対応して、必要な助言を行い、内容に応じて専門相談員により対応するほか、必要に応じて他の専門機関の紹介、取り次ぎ等を行います。

電話又はFAXでの相談及び来所による相談を受け付けています。

相談専用番号：096-354-4110(電話、FAX兼用)
受付時間：平日13時～17時

日常生活自立支援事業(地域福祉権利擁護事業)

認知症高齢者・知的障がい者・精神障がい者等、判断能力が不十分な方が地域で安心して生活できるよう、福祉サービスの利用援助、日常的な金銭管理サービス、書類等の預かりサービスを行っています。

問合せ先：各市町村の社会福祉協議会または
熊本県社会福祉協議会「地域福祉権利擁護センター」
電話：096-324-5474 FAX：096-324-5456
E-mail：kenri@kumashakyo.jp

※「障害」「障がい」の表記について

- ・「障害」という言葉が単語あるいは熟語として用いられ、前後の文脈から人や人の状態を表す場合は「障がい」と一部ひらがなで表記しています。
- ・条例の条文、条文を引用した部分、国の法令やこれらにより定義されている固有名称等の表記は「障害」と漢字で表記しています。



商品やサービスを購入した際に、おかしいなと思ったり、
困ったりした時、トラブルに遭った時には、すぐに消費生活
センターに相談してください。



熊本県消費生活センター ☎096-383-0999

月曜～金曜 9時～17時

消費者ホットライン ☎^{いやや}188

188に電話をすると、音声案内が流れ、案内に従って操作すると、お近くの消費生活相談窓口へつながります。操作がわからない場合も、しばらくそのまま待つと、相談窓口につながります。

月曜～金曜 9時～17時 / 土曜・日曜・祝日 10時～16時

監修：安彦和子(弁護士)

執筆：詫間幸江、徳村美佳、平野裕子(消費者教育NPO法人 お金の学校くもと)

隈直子(九州看護福祉大学)、水谷千佳(消費生活専門相談員)、柿野成美、野中奈美(公益財団法人 消費者教育支援センター)

協力いただいた団体・学校：社会福祉法人 恩賜財団済生会熊本福祉センター、社会福祉法人 熊本県手をつなぐ育成会

社会福祉法人 熊本市手をつなぐ育成会、社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団熊本市発達障がい者支援センターみなわ

特定非営利活動法人 熊本消費者協会、熊本県内の特別支援学校

知的障がい者向けリーフレット「消費者トラブルをなくそう! 困った時は相談だ!」 手引書 — 支援者にお伝えしたい「気づき」と「見守り」のポイント —

平成28年3月

発行：熊本県環境生活部県民生活局 消費生活課

〒862-8570 熊本県熊本市中央区水前寺6丁目18番1号

TEL：096-333-2291 FAX：096-383-0998

制作：公益財団法人 消費者教育支援センター

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷1丁目17番14号 全国婦人会館3階

TEL：03-5466-7341 FAX：03-5466-2051