

障がいのある方を雇用されている事業所の皆さんへ

見守りガイドブック

障がいのある方の
消費者トラブルを
未然に防ぐために



日頃、障がいのある方を雇用する中で、「普段と様子が違うな・・・」とお感じになることはありませんか？もしかすると何らかの契約トラブルに巻き込まれているかもしれません。

そうしたトラブルが疑われる場合は、消費生活相談窓口相談を勧めるなど、周りの方の少しの“気づき”がトラブルを未然に防ぐきっかけに繋がります。

実際に県内でも、障がいの種類や程度などにより、様々な消費者トラブルが起きています。

ここでは、

- ◆「障がいのある方に共通した特徴」
- ◆「よくあるご質問」
- ◆「断り方のアドバイス」
- ◆「消費者トラブル事例」
- ◆「クーリング・オフ」
- ◆「消費生活相談窓口」

を紹介しています。

**ぜひ参考にさせていただき、トラブルの早期発見と未然防止にご協力ください。
よろしくお願いします。**

障がいのある方に共通した特徴

被害にあっても相談しない

被害にあっても自分で抱え込んでしまい、誰にも相談しない場合があります。なかには、「被害にあったことを知られると恥ずかしい」「家族から怒られるかもしれない」などの思いから、被害を認めなかったり、被害の事実を隠してしまったりすることもあります。

◆声かけポイント

トラブル事例(P3～P5)を用いて、「誰にでも起こる」「恥ずかしいことではない」ことを伝え、事情を聞いてみましょう。

被害を的確に伝えられない

障がいのある方のなかには、自分の思いを的確に他人に伝えることが難しい人もいます。被害に関する内容そのものを伝えられなくても、被害にあったことを自覚し、何らかのサインを出していることもあるため、いつもと違う変化に周囲が気づくことが大切です。

◆声かけポイント

いつもと様子が違うと感じたら、「元気がないけどどうかしたの?」「新しく買われたんですか?」など、世間話から自然に話しかけてみましょう。

だまされたことに気づきにくい

判断能力が十分でない方の場合、言われるがまま人を信用し、自分がだまされていることに気づかないことも多くあります。

◆声かけポイント

購入や契約のきっかけ、どこで何を購入したのかを尋ね、消費者トラブルにあっていると感じた時は、消費生活相談窓口(裏表紙)で相談することを勧めてください。

近隣や地域から孤立している

障がいのある方の場合、近隣や地域から孤立しがちな傾向にあります。特に家族が身近にいない場合は被害そのものが顕在化しにくく、発見までに時間がかかることがあります。

◆声かけポイント

被害の早期発見・早期対応には、障がいのある方が孤立しないよう、地域の福祉関係者や諸機関との連携を意識し、「困ったことは何でも相談してくださいね」など日頃からの声かけ、見守りが大切です。

よくあるご質問

Q

トラブルにあっているようです。
どのようにご本人に伝えたらいいですか？

A

まず、消費者トラブルが増えていること、身近に起こる可能性があることを客観的に伝えてみましょう。次に、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して、似たような経験がなかったか、事情を詳しく聞いて、情報提供や協力を求めてみましょう。

Q

消費生活相談を勧めてよいトラブルなのか迷います。

A

消費者トラブルは、事業者と消費者間の問題で、複数の問題が絡み合っているケースも見られます。専門の相談員がご相談に応じますので、迷ったときは、まず消費生活相談窓口にお問い合わせください。

断り方のアドバイス

あいまいな断り方の「結構です」「いいです」は使わないようにしましょう。悪質業者に「**承諾**」と捉えられてしまいます！

はっきりと拒絶の意思を伝えましょう！

必要ありません！

買いません！

お帰りください！

お断りします！



消費者トラブル事例

※岐阜県で実際に発生したトラブル
をもとに作成しています。

◆ 架空・不当請求



Aさんのスマートフォンに「アプリの未納料金があるので、すぐに連絡するように。連絡がなく、支払いがなければ法的措置をとる」というSMS（ショートメッセージサービス）が届いた。

身に覚えはなかったが連絡をすると、「すぐにコンビニで電子マネーギフト券10万円分を購入し、その番号を教えるように」と言われ、番号を伝えてしまった。

見守りのポイント

- 一度連絡をしたり、支払いをしてしまうと、何度も請求が繰り返されることがあります。普段よりもスマホを気にしている、電話やメールの着信に落ちつかない様子がみられるなど、トラブルのサインを見逃さないようにしましょう。
- 身に覚えのない請求は無視することや、「お金や電子マネーを要求されたら、身近な人に相談する」ことを繰り返し伝えましょう。

◆ ゲーム課金



休日はオンラインゲームで遊ぶことが多いBさん。
夢中になりアイテムの購入を繰り返していたら、知らないうちに20万円の課金をしてしまっていた。

見守りのポイント

- アプリ内課金を制限できるスマホの設定（ペアレンタルコントロール）は子ども向けサービスと思われがちですが、誰でも使うことができるので、利用をすすめてみましょう。
- コンビニなどで所定額のプリペイドカード（iTunes カード・Google Play カード）を購入することで、Apple・Google への支払いを行う「前払い」を利用して、使い過ぎを防ぐことができます。提案をしてみてください。

◆ デート商法



マッチングアプリで知り合った女性と会う事になったCさん。その日に事務所に連れて行かれ、「私がデザインしたネックレスなので買って欲しい」と言われた。お金が無いと断ったが、キャッシングの仕方を教えられ、50万円を引き出してその場で契約をしてしまった。

見守りのポイント

- 急に普段と違う服装や、見慣れないものを持っている様子がみられたら、それとなく話題にして尋ねてみましょう。
- 販売目的を隠して異性に近づいて好意を抱かせ、言葉巧みに商品やサービスを購入させることが目的です。
障がいのある方には、説明が分からなくても素直に応じてしまう方もあります。類似の被害にあわないように継続的な見守り、声かけが必要です。

◆ マルチ商法



Dさんは、同じ障がいのある知人から「体が元気になる健康食品がある」と勧められ購入した。

会員になると割引価格となり、商品を販売しながら新しい会員を誘えば簡単にもうかる」と言われ契約をしたが、商品は売れず、新しい会員も勧誘できないので解約したい。

見守りのポイント

- 友人や知人を勧誘して会員を増やしていく「マルチ商法」は、仲間内で広がる場合があるため、それ以外の人には相談しにくいものです。日頃から相談しやすい関係、信頼関係を築いておきましょう。
- 友人や知人からの誘いは、疑いを持たず話を聞いてしまいがちになります。簡単にもうかる話などはないことを伝えましょう。また、自分に本当に必要なものなのか考え、もし必要がなければ「買いません」「必要ありません」とはっきり断る必要があることを伝えましょう。

その他の消費者トラブル事例

ネット通販

インターネットの通販サイトで、商品を注文してお金を払ったが、商品が届かない。

注文した商品が届いたが、粗悪なコピー品だった。



定期購入

「初回お試し価格」の広告を見て健康食品や化粧品を購入したが、2回目の商品が届き、定期購入だったことが分かった。

合計金額が高く、とても支払えない。



電話勧誘販売

「電気料金が安くなる」と電話があり、電気利用明細の内容を伝えると、後日、いきなり「契約事業者切替え完了」の書面が届いた。

訪問購入

「不用品を買い取る」と電話で言われ、自宅に来てもらったが、着物や宝石、貴金属などを強引に買い取られた。

点検商法

「無料の点検」をお願いしたところ、「このままでは大変なことになる」「すぐに工事が必要」と言われたため、高額な工事契約をしてしまった。

開運商法

「無料鑑定占いサイト」に登録をしたところ、サイトから連日のようにメールが届き、「有名な占い師が運気を上げる方法を伝授してくれる」と言う。メールの受信は無料だが、送信時には購入したポイントが必要で、メールのやり取りのためにポイントの購入を続け、気づくと高額な支払いをしていた。



送り付け商法

注文や契約をしていないにもかかわらず、身に覚えのない「カニ」などの商品が届いた。購入依頼書には「購入されない方は7日以内に返送してください。返送されない場合には購入されたものとして取り扱わせていただきます」などと書かれている。

闇バイト

闇バイトは、SNS やインターネット掲示板などで、短時間で高収入が得られるなど甘い言葉で募集しています。応募してしまうと、詐欺の受け子や出し子、強盗の実行犯など犯罪組織の手先として利用され、犯罪者となってしまいます。

クーリング・オフ

訪問販売や電話勧誘などで契約をしてしまった後でも、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」制度があります。

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は20日間)以内に書面または、電磁的記録(※)で通知します。

クレジット契約をしている場合は、販売会社とクレジット会社にも同時に通知します。

※2022年6月1日より、書面だけでなく、電磁的記録でもクーリング・オフの通知を行うことが可能になりました。電子メールのほか、USBメモリ等の記録媒体や事業者が自社のウェブサイトに掲げるクーリング・オフ専用フォーム等により通知を行う場合が挙げられます。FAXを用いたクーリング・オフも可能です。

■「はがき」で行う場合

送付する前に、はがきの両面をコピーしておきましょう。「特定記録郵便」または「簡易書留」など、発信の記録が残る方法で代表者あてに送付し、コピーや送付の記録と一緒に保管しておきましょう。

(はがき記載例)

郵便はがき	
 85 株式会社〇〇〇〇〇〇〇〇御中	契約解除(申込み撤回)通知 ●契約日(申込み日) 〇〇年〇月〇日 ●商品(権利・役務)名 〇〇〇〇〇〇〇〇 ●契約金額 〇〇〇〇〇〇〇円 ●販売事業者名 株式会社〇〇〇〇〇〇 ●右契約を解除(申込み撤回)致します。 私が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下さい。 〇〇年〇月〇日 契約者住所 〇〇県〇〇市〇〇〇〇〇〇〇〇 契約者氏名 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

(表面) (裏面)



■「電磁的記録」で行う場合

まず契約書面を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知しましょう。通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

- クーリング・オフ期間を過ぎていても、勧誘方法や契約内容に問題があればクーリング・オフができる場合があります。あきらめず、消費生活相談窓口にご相談ください。

消費生活相談窓口

消費生活相談窓口(消費生活センター)では、専門的な知識と経験を持つ相談員が消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための助言や支援等を行っています。

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に応じています。
クーリング・オフ(P6)により契約をやめられる場合があります。

情報提供

消費者トラブルの注意喚起や暮らしに役立つ情報の提供を行っています。

事業者との交渉

契約に問題がある場合などは、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や、あっせんを行います。



困ったときの相談は、

消費者ホットライン

☎(局番なし)「^い^や^や! 188」

岐阜県県民生活相談センター

☎(058)277-1003

聴覚が不自由な方は FAX でも
ご相談いただけます。

FAX (058)277-1005

- ◆お住まいの地域の消費生活相談窓口につながります。
- ◆国家資格または、それに準じた専門知識のある相談員が対応します。
- ◆電話代はかかりますが、相談は無料です。
- ◆秘密は守られます。



令和7年2月発行



岐阜県環境生活部県民生活課 TEL:(058)272-8204