

☐ くらしのサポーター向け活動情報のご案内

くらしのサポーターの活動の参考になる情報を毎月お届けします。
くらしのサポーターのみなさんにはこのような消費者情報センターの情報を、周りの消費者につないでいただき、県民に広く行き届くようご協力をお願いします。

I くらしのサポーター・消費者被害対処法

障害者と消費者被害

障害者が消費者被害を受けたという相談が毎年増加しています。平成18年度の相談件数は、11月末現在で既に平成17年度の件数を上回っています(H18. 11月末:25件／平成17年度23件)。

障害者の内容や程度は人によってさまざまですし、未成年者でなければ主体的に契約を結ぶことができますから、訪問販売、通信販売のトラブルの相談や出会い系サイトの料金のトラブル、あるいは消費者金融に関するものなど、被害の種類は全体と変わりません。

しかし、中には、悪質業者が判断能力の不十分な人を標的にしたり、あるいは取引のルール等についての情報を本人が読んだり聞いたりして十分に認識することができなかったためにトラブルになってしまったようなケースもあります。

1 相談事例と対処法

(1) 相談事例

① 訪問販売

ヘルパー派遣先で、購入した健康食品の効果がなく返品したいとの相談を受けた。毎月のように訪問していた配置業者から購入したようだ。対処法は。

(福祉関係者、女性)

② マルチ商法

同じ聴覚障害の知人から、会員を紹介しなくても収入になると勧められ、数十万円を払ってDVD等を受け取った。契約時の話しと違い収入にならないので解約して返金を求めたい。

(福祉関係者、女性)

③ 内職商法

聴覚障害をもつ知人が、新聞の折り込み広告を見て資料を取り寄せ、14,000円払って宛名書き内職をしようとしている。連絡先に電話してもつながらないので、信用できないと言っても聞き入れない。やめさせたい。

(40代、女性)

④ 名義貸し

息子が、知り合いの女性に頼まれてサラ金から借金しており、督促状がきた。女性に返済してほしい。息子は、聴覚障害でコミュニケーションが困難なところがあるので、女性にいいように利用されている。以前にも高額な時計やネックレスを買われ、支払っている。

(50代、女性)

⑤ インターネットトラブル

聴覚障害者の弟が、出会い系サイトを利用し、クレジットカード決済にしていたら、高額な請求がきた。カード会社に問い合わせたら、20回くらいアクセスしており、海外を経由しているということであった。使ったものは支払わなければいけないと思うが、今後どうすればよいのか。

(30代、男性)

(2) 対処法

(被害にあってしまった場合の対処法はこれまで紹介してきたものと同じです。)

① まずは、クーリング・オフ制度を活用

消費者に頭を冷やしてもう一度考え直す機会を与え、一定の条件のもとで消費者からの一方的な解約を認める制度です。期間が過ぎていてもクーリング・オフ妨害や契約書面が交付されていないければクーリング・オフできますので、早めに消費者情報センターまでご相談ください。

○ 訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供(エステ・語学教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービス)…… 8日間
○マルチ商法、内職・モニター商法……20日間

② 名義貸し

知人や友人から「絶対に迷惑をかけないので名前だけを貸して欲しい」と言われて、安易に承諾し名前を貸したところ、しばらくして消費者金融から借入金の支払い請求が来たといった相談もあります。

これは名義貸しと言われるもので、自分が直接借入していなくても、通常、名義人に消費者金融への返済の義務が生じます。

甘い誘いには乗らないように毅然と断わりましょう。

③ インターネットの使い方

メールの送受信のほか、情報収集に便利なインターネットですが、安易にクリックすることで「有料サイトの利用料が未納である」といった不当な請求を受けたり、ネットオークションやネットショッピングで、「お金を振り込んだが商品が届かない」などのトラブルも発生しています。

不当な請求に応じることはありませんが、まずは、不審なサイトを開かないこと、規約やガイドラインを理解した上で利用することが必要です。

(3) 障害者の消費者被害に見られる問題点

① 障害者や高齢者を狙って勧誘する業者の存在

住宅リフォームの点検商法や健康食品の過量販売のように、健康やくらしへの不安や、判断能力が十分でないことにつけ込んで、次々に高額な契約をさせることがある。

② 被害に遭いやすいケース

契約についての経験が少なかったり、商品・サービス、あるいは悪質商法についての知識が乏しい場合。一人暮らしで身近に相談できる人のいない場合など。

③ 消費者被害の潜在化

本人に被害に遭ったという認識がない場合や、被害に遭ったことで自信を失い、周囲に隠している場合など。

2 被害の防止のために

障害者の消費者被害について、消費者情報センターへ相談してくる人は約半数が家族や福祉関係者等の周辺の人です(H18・11まで17件／25件)。

このように、普段から身近に接している人が見守り、トラブルをみつけたときは、早急に 消費者情報センターなどに相談することが大切です。

① 本人も、周辺の人も消費者問題を見抜く知識を身に付ける。

② 気が付いたらすぐに消費者情報センターに相談

③ 関係者の連携、協力で解決へ

④ 地域福祉権利擁護事業、成年後見制度を活用

周りの方に助言したり、消費者情報センターを紹介したときは、活動手帳に記録してください。