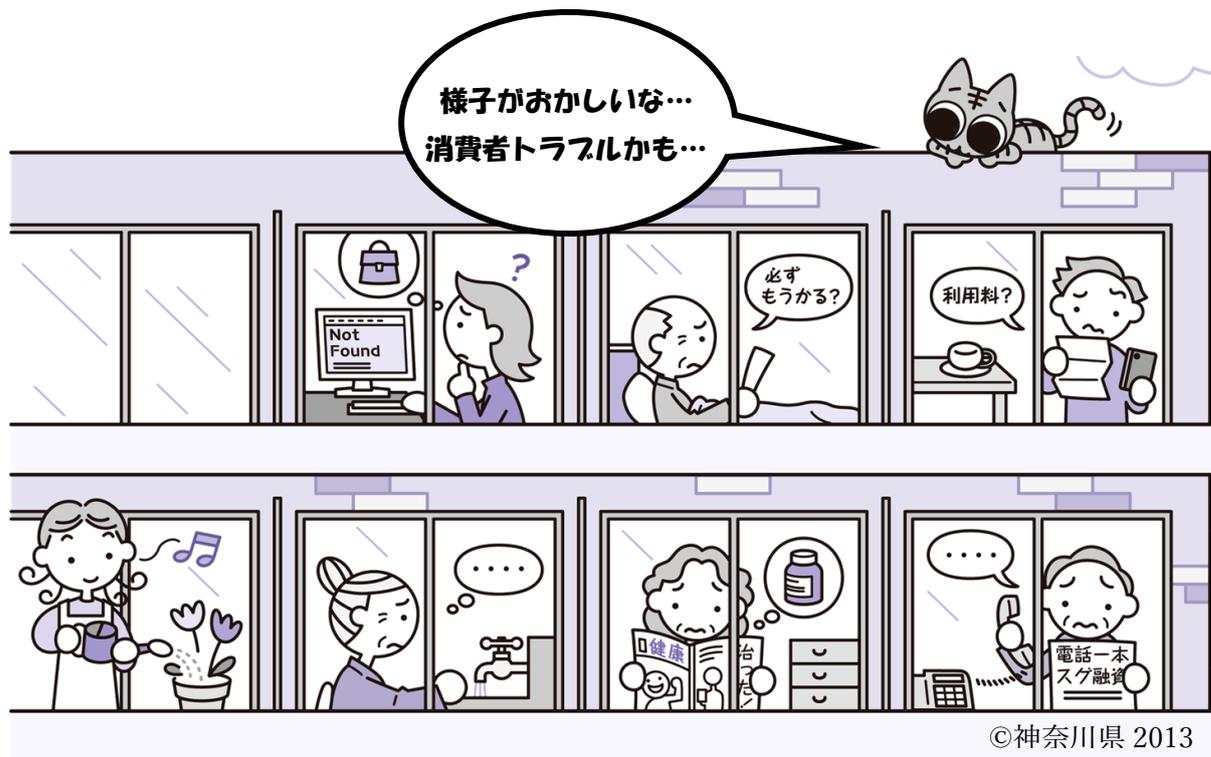


# みなさんの見守りが 障がい者の消費者トラブルを防ぎます！



## 障がいのある方を消費者トラブルから守るために みなさんをお願いしたいこと

障がいのある方が被害にあう消費者トラブルが発生しています。

障がいのある方が安全・安心に生活を送るため、身近な家族や地域のみなさんの見守りや声かけが大切です。

日常の中で、身近な障がい者を見守り、声をかけ、消費者トラブルの兆候に気付いた時は、

**消費生活センターなどの相談窓口につないでください。**

### 平塚市消費生活センター

- ・開所 月～金曜日/9:30～16:00  
※年末年始・祝日除く
- ・電話 0463-21-7530
- ・住所 平塚市浅間町9-1  
(市役所本館1階 105番)

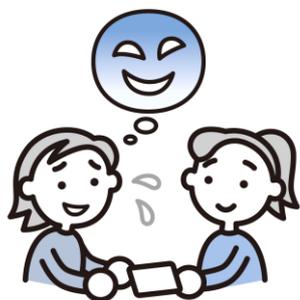


ツイッター  
開設しています。  
フォローをお願いします。



アカウント名  
平塚市消費生活センター  
(もちつけおじさん)

# みなさんの見守りが必要です



## 障がい者は消費者トラブルにあいやすい?!

例えば

- ・視覚障がいのある方は、契約書面や商品を視覚で確認しにくいいため、内容を理解せずに曖昧な説明だけで契約してしまうことがあります。
- ・知的障がいのある方は、人を疑わない傾向があり、悪質事業者の言葉をそのまま受け取ってしまうことがあります。

## 周囲の人からの相談が6割！ 被害を訴えない・トラブルに気づかないことも

- ・健常者と同じように、被害にあった方は「恥ずかしい」「家族から怒られる」などの思いから、被害を訴えないことがあります。
- ・障がい者の中には、自分の思いや状況を的確に他人に伝えることが難しい方や、判断力が十分でなく、言われるままに相手を信用し、自身が騙されていると思わない方も多くいます。

⇒消費生活センターに寄せられる障がい者の消費者トラブルの6割は周囲の方からの相談です。



## こんな変化に注意して 気づきのためのチェックポイント

障がいのある方に次のような変化が見られたら、消費者トラブルに遭遇している可能性があります。

- 開けてない段ボールや同じような商品がいくつもある。
- 高額な請求書がある。
- 親しい人ができ、隠し事が増える。
- 頻繁に電話やメールのやり取りをしている。
- 頻繁に金融機関に通っている。
- 急に節約を始める。/羽振りが良くなる。
- 借金を申し出るなど、お金の困っている様子が見られる。
- 業態のよく分からないお店や会場に頻繁に出入りしている。



# 変化に気づいたら…

障がいのある方が消費者トラブルに遭遇していた場合、すぐに消費生活センターにつなぐことが大切です。まずは、声をかけ、センターをご紹介ください。

## ステップ1 声かけ

なにかあったの？



最初から「だまされていますよ」などと決めつけてしまうと恥ずかしさや怒られたくない気持ちから、かえって心を閉ざしてしまうこともあります。「新しく買われたんですか？」「元気がないけどどうかしたの？」など世間話の中から自然に聞いてみましょう。

## ステップ2 事実確認

なるほど



具体的に何が起きたのかを、本人の意思を尊重しながら聞きましょう。トラブル事例などを用いて「誰にでも起こる」「恥ずかしいことではない」ことを伝えつつ、事情をよく聞きましょう。

## ステップ3 消費生活センターにつなぐ

消費生活センターに相談しましょう



消費者トラブルにあった場合は、消費生活センターをご紹介ください。

消費生活相談はご本人からお話をうかがいます。ご本人が希望される場合は、ご家族や見守りの方の同席も可能です。

※相談は本人の意思に基づいてお受けします。本人が消費生活センターへの相談を望まない場合は無理につなぐず、ご家族や地域のみなさんで見守りを継続してください。

### 聴覚障がいがある方からの消費生活センターへのご相談について

- ・筆談での対応となりますが、本人が希望され、平塚市の手話通訳士が対応できる場合は、手話通訳士が同席いたします。また、手話通訳ができるお知り合いの方に、ご同席いただくこともできます。
- ・基本は来庁いただき、面談での相談となりますが、相談者の状況によってはFAX、メールでの対応も検討いたしますので、下記までお問合せください。

メール：[shohicenter@city.hiratsuka.kanagawa.jp](mailto:shohicenter@city.hiratsuka.kanagawa.jp)

FAX:0463-21-9738

# 見守りで発覚！障がい者の消費者トラブル

## いつも携帯電話を操作している… サクラサイトのトラブル

障がい者の就労施設に勤務しています。施設利用者の A さん(男性)が最近いつも携帯電話を操作していたため、気になり、声をかけてみました。

すると、SNS で知り合った女性と連絡を取っているとのこと。更に話を聞いてみると、相手から「携帯電話が壊れて SNS が使えない」「〇〇というサイトを通してやり取りしよう」と言われ、現在はそのサイトでメッセージを送っているとのこと。メッセージの送信に料金はかかるが、相手が後で支払うと言っているとのことでした。

A さんは相手を信じ込んでいましたが、話をしていくうちにおかしいことに気が付き始めたため、消費生活センターに相談するよう勧めました。



◎異性や芸能人、占い師などになりすまし、言葉巧みに好意や恐怖心を抱かせサイトに誘導し、有料サービスを利用させるサクラサイト商法という手口があります。

◎障がいのある方がずっとメールをしていたり、お金に困っているなど普段と様子が違う時は声をかけてみてください。

◎本人に相談の意思があれば、早急に消費生活センターに相談するよう勧めてください。また、相手とやり取りや支払いの記録などがあれば保存しておくように伝えてください。



## 部屋に大量の段ボールが… マルチ商法のトラブル

聴覚障がいのある友人 B の家を訪ねた際に、大量の段ボールが置いてあることに気づきました。中身を尋ねるとサプリメントで同じ聴覚障がいのある友人から買ったとのこと。さらにサプリメントを買って会員になり、他の人を誘って会員を増やすとお金を貰えると言われ、断り切れずに契約してしまったとのことでした。しかし B は思うように友達を誘えずに、在庫だけが大量に残ってしまい悩んでいたようです。

すぐに B に消費生活センターに相談するよう勧めました。



◎「知人を誘って会員にすると手数料がもらえる」と、サプリメントなどの販売組織に勧誘し、商品を大量に契約させる、マルチ商法によるトラブルが発生しています。

◎同じ障がいがある方同士の仲間意識を利用し、勧誘されるケースがあります。仲間を気遣い相談に抵抗があることも多く、日頃から話しやすい関係を作っておくことが重要です。

◎マルチ商法の場合、契約書面を受け取ってから 20 日間はクーリング・オフにより、無条件で契約の解除ができます。それ以降であっても被害を回復できることがあるので、消費生活センターに相談するよう勧めてください。

