

み ちか 身 近 だ か ら 味 方 にな れ る

しょう 障 がい の ある 方 の

しょう ひ しゃ 消 費 者 ト ラ ブ ル

ぼう し 防 止 ガ イ ド

そのはなし、
どうも
きになるね。



さっ ぼろ し しょう ひ しゃ
札幌市消費者センター
SAPPORO CONSUMER CENTER



障がいのある方を 悪質商法から守る「みまもり活動」。 身近なあなたに、 できることがあります。

障がいのある方の弱みにつけこんで、
金銭的被害をもたらす消費者トラブルが後を絶ちません。
札幌市消費者センターに寄せられる消費者トラブル相談には
明らかに障がいのある方を狙ったケースが増えており、
年々、その手口も悪質になっています。

このような消費者トラブルをくい止めるには、
障がいのある方自身が気をつけるだけでは済まないのが現状です。
「あれ？ いつもと様子が違うな」
そんなちょっとした変化に気づくことは、
障がいのある方を消費者トラブルから守る「みまもり活動」の第一歩です。
身近なあなただからこそ、
心強い味方になってあげてください。

「消費者被害防止ネットワーク事業」とは？

札幌市消費者センターでは、障がいのある方および高齢の方の消費者被害の未然防止、早期発見・救済、被害拡大を防ぐことを目的として、「消費者被害防止ネットワーク事業」を実施しています。

この事業では、各区の「消費生活推進員」が、障がいのある方に関わる皆さんと連携しながら、消費者トラブル

についての問題解決と、被害にあわないための啓発活動に当たっています。

そのために重要なのが、日常的に障がいのある方の暮らしに関わっている皆さんからの情報提供です。消費者トラブルの実態を把握し、地域のネットワークづくりに生かすために、皆さんのご協力をお願いします。

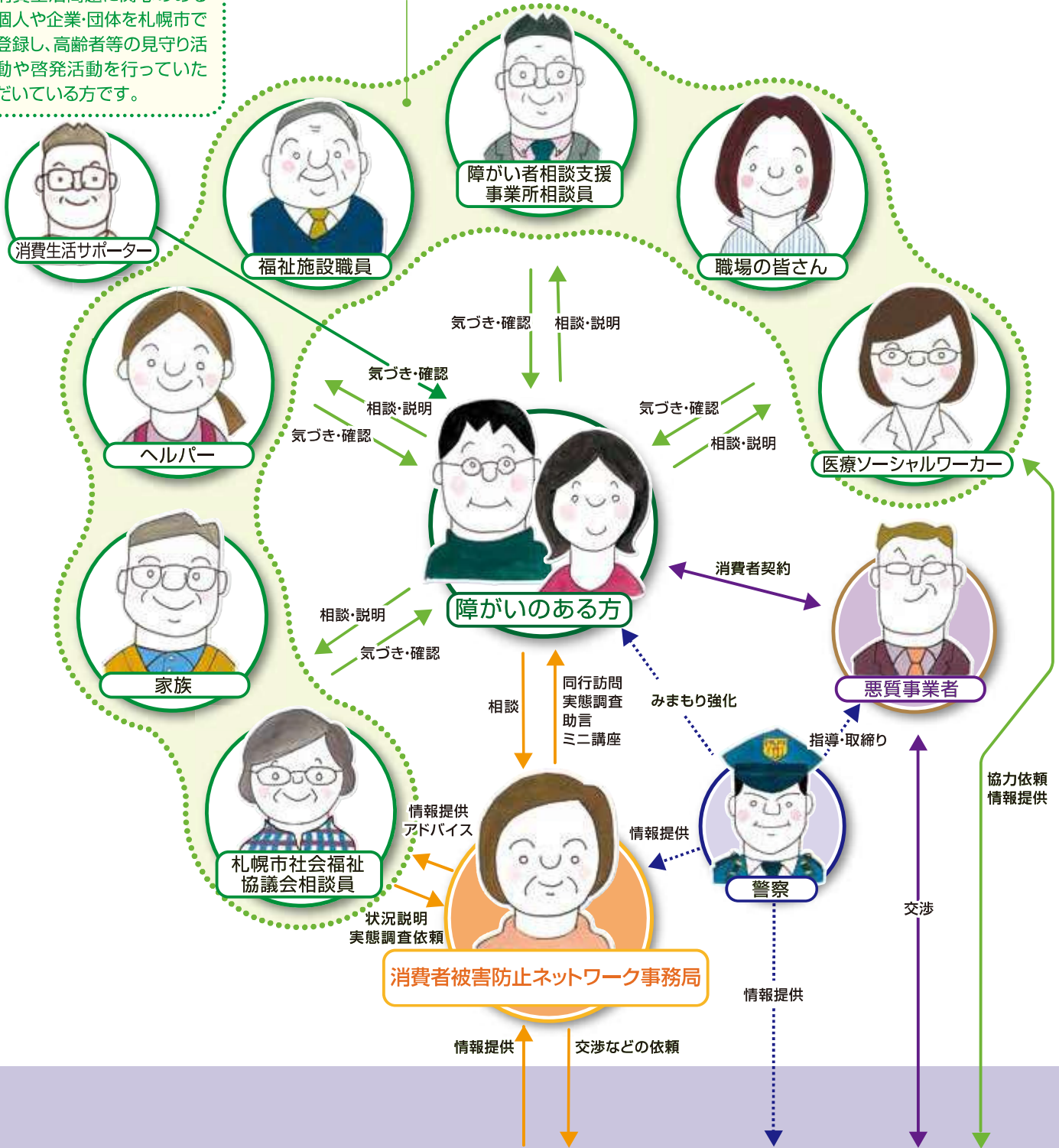
「消費者被害防止ネットワーク事業」協力体制

障がいのある方に身近な皆さん

(図は一例です。障がいのある方に関わるすべての方たちを対象としています)

※消費生活サポーターとは

消費生活問題に関心のある個人や企業・団体を札幌市で登録し、高齢者等の見守り活動や啓発活動を行っていたいでいる方です。



札幌市消費者センター・消費生活相談室

※札幌市は、消費者被害防止ネットワーク事業を「公益社団法人 札幌消費者協会」に業務委託しています。

障がいのある方は、なぜ悪質商法

障がいのある方の消費者トラブルには、次のような特徴があります。
心理を理解したうえで、日常的なみまもりを心がけましょう。

特徴 1

判断に必要な 情報や手段が少ない

悪質商法に関する情報や、消費者被害にあわないための心構えなどを障がいのある方自身が知っておくことは、いざというときに判断の助けになります。しかし、こうした情報支援は一般的にまだ不十分なため、障がいのある方は無防備な状態に置かれやすいのが現状です。

また、点訳のない契約書を視覚障がいのある方が確認できないなどのケースもあり、障がいの種類や程度によっては、適切な判断をするために他者の支援を必要とすることもあります。



特徴 2

だまされたことに 気づきにくい

本人が「だまされていない」と思っている場合、話をよく確かめると、高額あるいは必要のない商品を契約している場合があります。

悪質事業者の手口は巧妙で、優しい言葉や態度で障がいのある方に近づき、警戒心を薄れさせます。そのため、本人はだまされたとは気づきにくいのです。また、普段から断わることが苦手な場合、不本意なまま契約に応じてしまうケースも見られます。



特徴 3

被害にあっても 周囲に相談しない

被害にあったと気づいても、誰にも相談せずにいるケースは少なくありません。「人に言うのは恥ずかしい」「迷惑をかけたくない」という気持ちから、被害の事実を話したくない傾向があります。また、被害そのものではなく、商品購入の動機を人に知られたくないと考えている場合もあります。

そうした心理につけこむ悪質事業者の中には、わざわざ健康不安をあおって「体調不良を気づかれないよう、商品は隠しておいたほうがいい」などと口止めをするケースもあります。



気づきのポイント チェックリスト

check!



にあいやすいのの?

障がいのある方の
消費者トラブルを防ぐには、
身近な皆さんの
みまもりが
大きな助けになります。

① 気づき

「様子が違うな」と変化に気づく

② 声かけ

さりげなく事情を聞いてみる

③ 事実確認

内容を確認する

④ 情報提供

相談機関に情報をつなぐ

事例 1

訪問販売

- 急に物が増えた
- 必要以上に物を買っている
- 読み切れない量の新聞が積まれている

P5
訪問販売

事例 2

アパート契約

- 一人暮らしが初めてである
- 契約書をよく読んでいないようだ
- 退去時の手続きに手間取っている

P6
アパート契約

事例 3

携帯電話

- 新しい携帯電話を持っている
- 料金システムをよく理解していないようだ
- 携帯電話を十分に活用していないようだ

P7
携帯電話

事例 4

関心事

- 悩みごとや隠しごとがあるようだ
- 急に親しい人ができたようだ
- 外見が派手になった

P8
関心事

事例 5

お金に関すること

- 口座やクレジットの利用額が急に増えた
- 羽振りのいい話が多くなった
- 急にお金がないと言い出した
- 急にアルバイトあるいは節約を始めた

P9
お金に関すること

事例 6 ～ 10

その他

- クレジットカードや障害者手帳等を貸した
- 大量の健康食品を買った
- 霊感的な助言を信じている
- 副収入を見込んでローンを組んだ
- 不要な工事契約を結んだ

P10
その他