

支援者から
事例提供

知的障がい者の事例①

携帯電話販売店での契約

男性（50歳代前半）：知的障がい



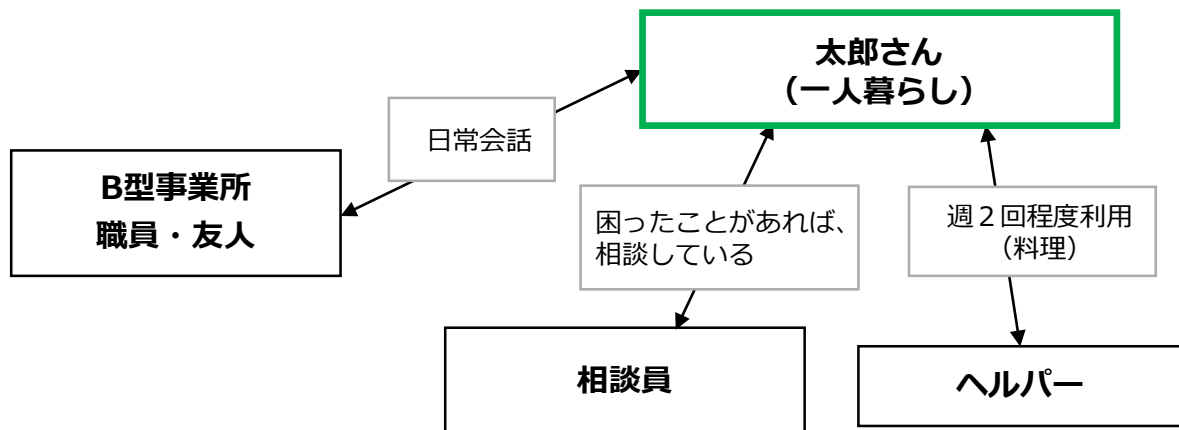
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（知的障がい者の事例①）

支援者から
事例提供

太郎さん（仮名）について



性 別	男性
年 齢	50歳代前半
障 が い 種 別 (手帳の種類・等級)	知的障がい (療育手帳・中軽度)
関 係 者	B型事業所職員・友人 相談員、ヘルパー



◆太郎さんの性格と普段の生活

- ・一人暮らしをしながら、B型事業所に通っている
- ・人当たりがよく温厚であり、これまで大きな問題行動はなし
- ・外へ出掛けることが好き
- ・後見人が家賃や水道光熱費を管理しており、残りは本人が自分で管理
- ・お小遣い帳をつけており、入出金が分かるようにしている
- ・買物が好きで、普段の買物は一人でしている
- ・CDや写真集を買うのによくお金を使っており、使い過ぎてしまうことも度々ある

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（知的障がい者の事例①）

支援者から
事例提供

携帯電話の契約に行ったはずなのに？！



! あなたは大丈夫??

チェックしてみましょう！

- ☐ 興味を持ったものは、何でも欲しいと思いますか？
- ☐ 買物をし過ぎて、生活に必要なお金が足りなくなったことはありますか？
- ☐ 商品についてよく分からないまま購入したことはありますか？

*チェックが入った人は
要注意！

買物は自分の収入の範囲内、買物をした後も日常生活に必要なお金が残るように「計画」をすることが大切です。

また、店員から説明された内容は分かりましたか？自分で判断が難しいと思ったら、買う前に家族や知り合いに「相談」してからでも遅くありません。

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（知的障がい者の事例①）

支援者から
事例提供

●事例の概要

太郎さんは携帯電話販売店のお得なプランにひかれ、お店に行きました。そして店員からインターネットの周辺機器やその工事のほか、水のサーバー（管理費、水購入費が必要）、タブレットなどの商品を勧められ、言われるがまま契約してしまいました。

数か月後、太郎さんから相談員に、「よく分からない請求書がいっぱいきた」と相談があり、トラブルが発覚しました。

相談を受けた相談員が請求書を確認しましたが、督促状も混ざっており、いくら支払えばよいのか分からない状態でした。お店に確認して事情を話し、必要のないものは解約をすることができましたが、請求書や督促状を整理すると、違約金も含めて約10万円ほどが太郎さんの負債となりました。これらのお金は、太郎さんが自分で支払いました。

その後、相談員からきつく注意をされ、慎重に契約をすることへの注意の意識が、少し芽生えたようです。

解説とアドバイス

この事例は、携帯ショップで次々に契約を重ねてしまった事例です。店員は、太郎さんがきちんと説明を聞いており、名前も書けたので、知的障がい者であると思わずに契約を進めたようです。

金銭管理や契約に関する知識、能力は人によって様々です。その方の知識や能力に応じて、「契約をする際には必ず周囲の人に相談する」など、ふだんから約束事を決めておくといいでしょう。

携帯ショップでは、携帯電話やスマートフォンだけでなく、周辺機器や光回線、ウォーターサーバーなども勧められることがあります。当然、契約をするとその分の料金が発生します。本当に必要なものなのか、契約すればどれくらいの料金が発生するのか、料金を支払っていいのか、**契約前に慎重に考えることを習慣にしましょう。**

また、ふだんの買物以外の場所に行くときは、行く前に周囲の人に相談し、一緒に考えてもらいましょう。そして**もし判断に迷ったり、困ったと思ったら、センターに相談しましょう。**



支援者から
事例提供

知的障がい者の事例②

迷惑メールへの対応

女性（50歳代前半）：知的障がい

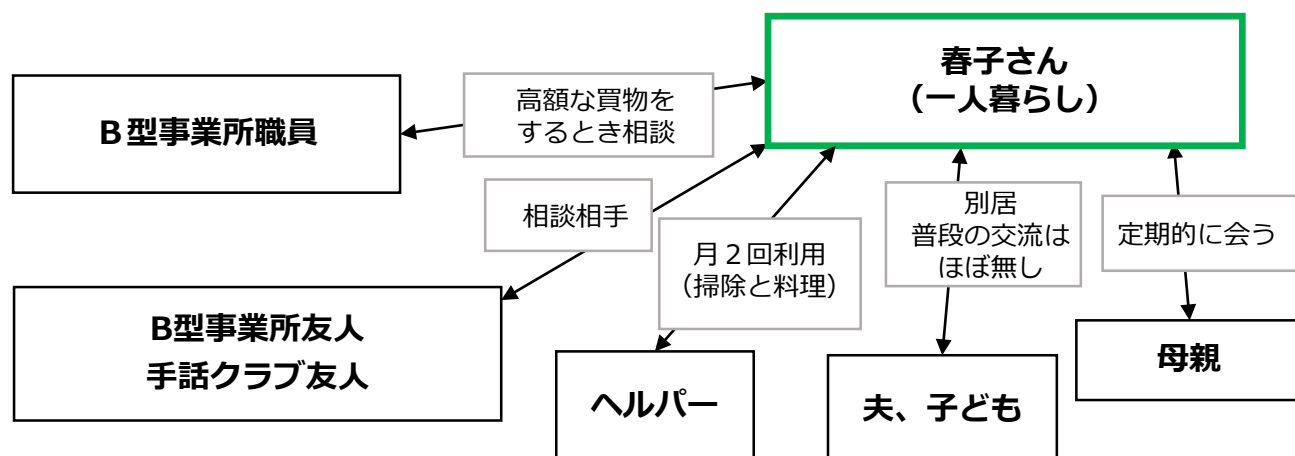


2-2 障がい者の消費者トラブル事例（知的障がい者の事例②）

春子さん（仮名）について

支援者から
事例提供

性 別	女性
年 齢	50歳代前半
障がい種別 (手帳の種類・等級)	知的障がい (療育手帳・中軽度)
関係者	家族（母親、夫、子ども） B型事業所職員・友人 手話クラブ友人、ヘルパー



◆春子さんの性格と普段の生活

- ・一人暮らしをしながら、B型事業所に通っている
- ・母親が近くに住んでおり、定期的に行き来をしている
- ・物静かで大人しいが、自分の意見をきちんと言うこともできる
- ・月2回ヘルパーが入っており、料理や部屋の掃除などをしている
- ・お金の管理は社会福祉協議会に委託しており、1週間に一度、必要な額がB型事業所職員を通じて本人に渡される
- ・お小遣い帳をつけてお金を管理し、B型事業所職員に見せている
- ・ふだんの買物は自転車を使い、スーパーやショッピングモールでしている
- ・衣類などは、カタログ販売で購入している
- ・高額なものを買うときは、B型事業所職員に相談している

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（知的障がい者の事例②）

支援者から
事例提供

「あなただけ」「今だけ」のお得な話！？



! あなたは大丈夫??

チェックしてみましょう!

☐ 知らない人からの電話や
メールの中身は確認します
か?

***チェックが入った人は
要注意!**

世の中には、いろいろな手
口でだまそうとする人がいま
す。

知らない人からの電話や
メールは、無視しましょう。

携帯電話やスマートフォンの
設定で、知らない人からの
電話やメールが届かないよう
にできます。もし不安な場合
は、設定しておきましょう。

**返事をする前に、家族や知
り合いに相談することも大切
です。**

今回の調査では、「お得」
「無料」「あげる」「バーゲ
ン」「値引き」などの言葉に
つられ、トラブルにつながっ
た事例が見受けられました。

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（知的障がい者の事例②）

支援者から
事例提供

●事例の概要

ある日、春子さんの携帯電話に知らない人からメールが届きました。「お金がたくさんあるご主人様が1850万円を誰かに譲りたいと言っていて、その相手にあなたが選ばれました。手続きをするのにお金が少し必要なので、指定の口座にお金を振り込んでください」という内容でした。春子さんはそのメールを信じ込み、その時持っていた2千円を振り込みました。すると「お金が足りないので追加の料金が必要です」と更に1万円を要求するメールが届きました。春子さんは1万円は手元に持っていなかったため、お金を管理してくれているB型事業所職員に「1万円を振り込まないとお金がもらえない」と相談をしました。

相談を受けたB型事業所職員は、そのメールが詐欺のメールであること、だまされていることを春子さんに説明しました。しかし、春子さんは「1万円振り込まないと、1850万円をふいにしてしまう」と言い張って聞きませんでした。

B型事業所職員は何度も根気よく春子さんに説明し、相手と連絡を取るのをやめさせました。春子さんはなかなか聞き入れることができませんでしたが、何度も説明されるうちに、段々と理解してくれました。



解説とアドバイス

今回は、春子さんが手持ちのお金をあまり持っておらず、工面しようとしたことからトラブルが発覚し、被害が少額ですみました。しかし、もっと大きな額の被害につながってもおかしくない事例です。

こういったメールは突然送られてきて、色々な言葉であなたを誘ってきます。「**あなただけ特別**」**といってあおったり、「今だけ」・「今すぐ」と時間を掛けさせずに判断させたり**しようとします。まずは、こうしたメールによる詐欺の手口があると知っておくこと、知らない人からメールが来たら無視すること、それでも気になってしまったら、周囲の人やセンターに相談することが重要です。

また、このようなメールは、色々な語り口で何度も送られてきます。どんな人でも、**過去の経験を応用して、次の似たようなメールも詐欺と判断できるとは限りません。**

支援者は、その都度、**何度も繰り返し注意をする必要**があります。

こんな手口があるよ



支援者から
事例提供

知的障がい者の事例③

スマホゲームの課金

男性（30歳代前半）：知的障がい、発達障がい
（自閉症スペクトラム障がい）



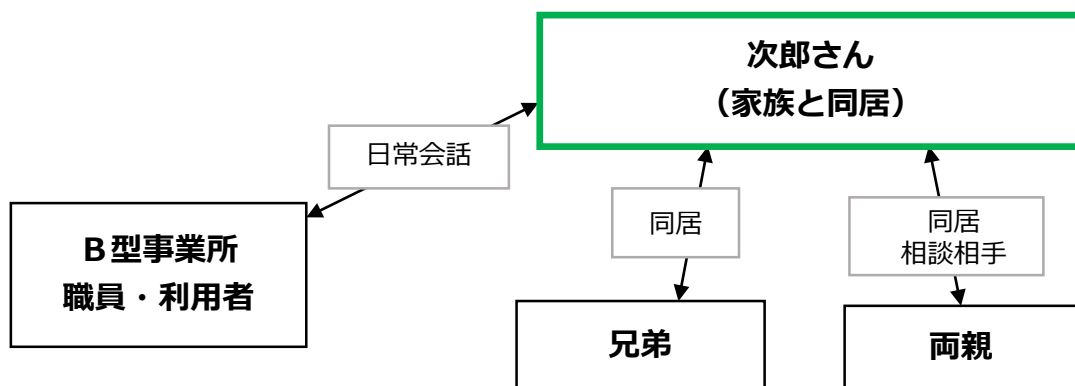
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（知的障がい者の事例③）

支援者から
事例提供

次郎さん（仮名）について



性 別	男性
年 齢	30歳代前半
障 が い 種 別 (手帳の種類・等級)	知的障がい・発達障がい (自閉症スペクトラム障がい) (療育手帳・中軽度)
関 係 者	家族（両親、兄弟） B型事業所職員・利用者



◆次郎さんの性格と普段の生活

- ・両親、兄弟と同居している
- ・相手に積極的にアプローチしていく性格
- ・B型事業所に通っている
- ・基本的にお金の管理は自分でしている
- ・買物はスーパーやコンビニでしている
- ・一人の場合は自転車、家族と行くときは車を使う
- ・内税、外税がはっきり分からず、計算を間違ってお金が足りなくなり、レジで商品を返すことがあった
- ・あまり計画的にお金を使えず、給与を全て使い切ってしまうことがあった
- ・クレジットカードや電子マネーは使っていない
- ・ゲームとタバコが趣味

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（知的障がい者の事例③）

支援者から
事例提供

スマホゲームの課金があっという間に高額に！



！ あなたは大丈夫？？

チェックしてみましょう！

- ☐ ダウンロードしようとしているアプリは無料ですか？それとも有料ですか？
- ☐ ゲームを進めるのに有料のアイテムは必要ですか？
- ☐ 有料のゲームでお金を使う場合、お小遣いや収入で支払える範囲に収まっていますか？

*ゲームの遊び方について
考えてみましょう

無料か有料か、最初は無料でも途中から有料にならないかなどをしっかりと確認し、有料サービスの利用時には、**課金状況を随時確認**しましょう。

「**ペアレンタルコントロール**（※）」の活用も選択肢の一つです。子ども向けのサービスと思われがちですが、大人でも使うことができます。

自制のためにも設定し、有効に使ってみましょう。

（※）映像ソフトやゲームソフト、インターネット上のウェブサイトやコンテンツに対し、利用や閲覧の制限を設ける機能

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（知的障がい者の事例③）

支援者から
事例提供

●事例の概要

次郎さんはインターネットゲームが大好きです。最近はスマートフォンでゲームを楽しむようになりました。

ある日、ゲームをしていると、有料アイテムの画面が表示されました。ゲームを続けているとポイントが貯まりいつかは手に入るアイテムですが、次郎さんは早くゲームを進めたくて、アイテム購入のボタンを押しました。1個300円だったので、大した金額ではないと思ったのです。それから次郎さんは有料アイテムの画面が出るたびに購入し、どんどんゲームを進めていきました。

翌月、次郎さんは携帯電話の請求書を見てびっくり。2万5000円もの金額になっていました。

携帯電話の料金はお父さんが支払ってくれています。お父さんは次郎さんがもうゲームをしないよう、携帯電話の料金プランを変更しました。

解説とアドバイス

携帯電話（スマートフォン）のゲーム課金によるトラブルは、今回のヒアリングでは、障がいの種類や年齢にかかわらず、数多く見られました。

スマートフォンのゲームには、有料のものや無料のもの、ダウンロードは無料でもゲーム内で課金が発生するものなど、様々な種類があります。この事例は、ゲームに熱中しているうちに、一つ一つのアイテムがさほど高価でなかったこともあり、有料アイテムを次々購入してしまったという事例でした。購入額は、毎月の携帯電話料金と一緒に請求される方式で、月単位で積み重なった請求が来たときには、思っていたよりもずっと高額になっていたのです。また、クレジットカードやプリペイドカードを使って支払う場合もあります。特に、**お金が目に見えない方法で購入すると、お金を使った感覚がなくなりがち**です。よく注意しましょう。今どれだけお金を使っているのか、自分のお小遣いから支払ができるのか、しっかり考えて**ルール作りをすることで、安全にゲームができる環境を作りましょう**。

ほかにも、インターネットなどの通信回線を利用して複数人で遊ぶオンラインゲームでは、ゲーム上で知り合った人とのトラブルも起きています。**個人情報の公開には、細心の注意を払いましょう**。



支援者から
事例提供

知的障がい者の事例④

電話勧誘と定期購入

男性（50歳代後半）：知的障がい



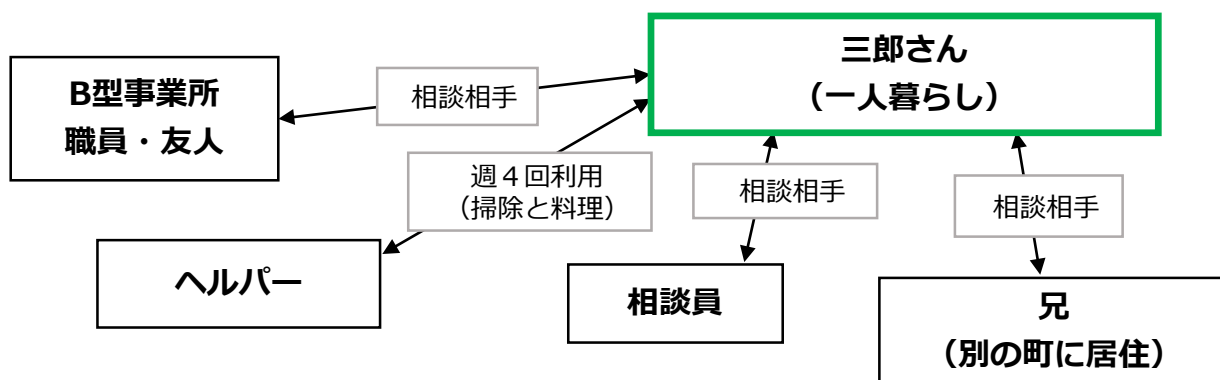
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（知的障がい者の事例④）

支援者から
事例提供

三郎さん（仮名）について



性 別	男性
年 齢	50歳代後半
障 が い 種 別 (手帳の種類・等級)	知的障がい (療育手帳・重度)
関 係 者	家族（兄）、ヘルパー B型事業所職員・友人 相談員



◆三郎さんの性格と普段の生活

- ・一人暮らしをしているが、兄が別の町に住んでいる
- ・大人しい性格で、協調性がある
- ・話すことは好きだが、ぼそぼそと話すので、相手に伝わりにくいことがある
- ・週に4回ヘルパーに来てもらい、掃除や料理をしてもらっている
- ・細かいお金の計算が苦手で、会計時はお札を出し、小銭が増えてしまう
- ・収入は、障がい基礎年金とB型事業所の給与で、自分で管理している
- ・普段の買物は、スーパーやコンビニで、一人でしている
- ・衣料品や靴などは、ヘルパーに同行してもらい、月1～2回購入している
- ・購入した商品が届くと、本人の同意を得て、ヘルパーが品物や金額を確認している
- ・「健康」というキーワードに弱く、テレビショッピングで健康食品の購入などをして
いる
- ・携帯電話は持っているが、通話のみでインターネットはしていない
- ・クレジットカードや電子マネーは利用していない

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（知的障がい者の事例④）

支援者から
事例提供

健康食品の定期購入に気を付けて！



！クーリング・オフとは？

クーリング・オフは、消費者が訪問販売などの不意打ち的な取引で契約したり、エステなどの高額で長期間にわたる取引の契約をしたりした場合に、法律で定められた書面を受け取った日から一定期間であれば無条件で、一方的に契約を解除できる制度です。

★クーリング・オフの対象

- ・訪問販売（8日間）
- ・電話勧誘販売（8日間）
- ・特定継続的役務提供（8日間）
- ・連鎖販売取引（20日間）
- ・業務提供誘引販売取引（20日間）
- ・訪問購入（8日間）

クーリング・オフができる期間内に、販売会社と信販会社に同時に、書面（はがき等）で通知します。

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」又は「簡易書留」で送付し、コピーや送付の記録は一緒に保管しておきましょう。

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（知的障がい者の事例④）

支援者から
事例提供

●事例の概要

三郎さんの自宅に、知らない業者から健康食品（お茶）について電話が掛かってきました。内容は、「飲んだら痩せる、元気になる」といったもので、1時間余り話をしました。数日後、「サンプルが届いていませんか」と再び電話が入り、確認するとポストにサンプルが届いていました。

その後、どんどん宅配便で商品が届くようになりました。1回目は、代金を現金で払いましたが、2回目以降は引き落としになっていました。後から分かったことですが、支払は24回で、総額は15万4880円の契約をしていたのです。

ある日、掃除や調理を手伝っているヘルパーが、三郎さんの自宅に荷物がたくさん届いていることに気付きました。中身はお茶でしたが、ほとんど開封されていません。ヘルパーは業者に電話をしましたが、返品・解約に応じてもらうことができませんでした。

その後、ヘルパーから話を聞いた相談員が無料相談会を利用し、弁護士に相談して、**クーリング・オフ**（31ページ「クーリング・オフとは？」参照）によって、2回目以降の商品を全て返品することができました。

三郎さんは、このほかにも訪問販売などのトラブルがあったので、相談の際、弁護士の名前が入った「訪問販売お断り」の貼り紙を作ってもらい、それを玄関に貼っています。それ以降、訪問販売での購入はしなくなりましたが、テレビショッピングは続けているようです。



解説とアドバイス

初回（サンプル）は、三郎さん自身が注文したかどうかははっきりせず、また、商品を使用してしまっていたので、支払という結果になりましたが、2回目以降は注文した記憶がないのに送られてきました。ヘルパーが早い段階で気付き、すぐに相談したため、トラブルの早期解決につながりました。

トラブルの後、弁護士の名前入りの貼り紙を玄関に貼ったことで、訪問販売の業者は退散することが多いようです。

「誰かに見守られている」ことを示すことも被害の未然防止につながります（注）。

また、地方公共団体によっては「訪問販売お断り」などが、書かれたシールを無償で配布しているところもあります。必要に応じて活用してみましょう。

きっぱり
断ろう



（注）本人や支援者の意思を表すものであり、特定商取引法上は法的効力があるものではありません。

2-3 障がい者の消費者トラブル事例（その他）

その他事例① 結婚相談所の解約ができない

- 性別：女性
- 年齢：40歳代後半
- 種別：知的障がい、精神障がい

結婚相談所に母親と一緒に訪れ、月会費5,500円で、入会しました。2年経っても結婚相手が見つからなかったため、母親と一緒に結婚相談所を訪れ、解約を希望しました。

「6,000円の解約金を3,000円に値引きする。でも本当は更新したら1年は続けてほしい。」などと解約できないような言い方をされたため、継続することになりました。

その後、授産センターの啓発セミナーでセンターの存在を知り、相談し、解約できました。途中解約者に対し、過分な

違約金を偽って請求するという手口により、事業者は特定商取引法違反で都道府県から行政処分を受けました。

！ 特定継続的役務提供とは？

今回のような「結婚相手紹介サービス」のほか、「エステ」「美容医療」「語学教室」「パソコン教室」「家庭教師」「学習塾」のうち、一定の期間・金額を超えて提供されるものは**特定継続的役務提供**といいます。これらのサービスに付随して、購入した商品も含め、特定商取引法で、クーリング・オフや中途解約について定めています。

これらのサービスは、比較的長期間継続するため、中途解約を巡るトラブルも発生しています。

その他事例② お金を貸した？盗られた？

- 性別：女性
- 年齢：40歳代後半
- 種別：知的障がい

本人が通っているB型事業所で、新しく入所した若い女性と仲良くなり、休みの日に一緒に過ごすことが増えました。

ある時、車のダッシュボードに入れていたはずの現金50万円がなくなっていることに気付きました。本人は、若い女性と一緒に掛けたとき盗ったのではないかと疑い、問いたしましたが、若い女性は曖昧な態度で、盗ったのか盗っていないのかははっきりしません。

また、これまで若い女性に食事をおごったり、物をあげたりしたことがありました。一方、本人は立て替えた、貸し

たという認識でした。それらの金額も加えると、正確な金銭トラブルの額すら分からなくなっていました。

！ お金の取扱いについて

お金を現金で管理していると、幾ら使ったか、また、残額が幾らか、手元で確認することができるので、とても分かりやすいですが、その反面、多額のお金を現金で持っておくのは非常に危険です。

また、個人間でのお金の貸し借りもトラブルの元になります。

自分が幾らお金を持っているのか、しっかり把握し、適切に保管・管理することが大切です。