

支援者から
事例提供

身体障がい者の事例①

カツラの複数購入

男性（70歳代前半）：身体障がい（視覚障がい）



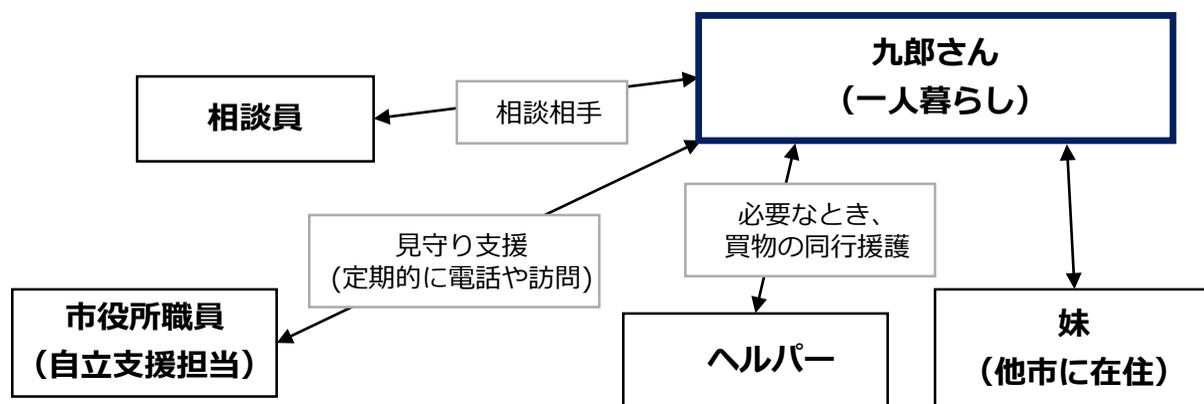
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（身体障がい者の事例①）

支援者から
事例提供

九郎さん（仮名）の事例



性 別	男性
年 齢	70歳代前半
障 がい 種 別 (手帳の種類・等級)	身体障がい（視覚障がい） (身体障害者手帳・1級)
関 係 者	家族（妹）、ヘルパー 市役所職員（自立支援担当） 相談員



◆九郎さんの性格と普段の生活

- ・一人暮らしをしているが、他市に住んでいる妹がいる
- ・性格は控えめ、社交性はあるが、相手を信用できるまでは距離をとってしまう
- ・友人は少なく、近所との付き合いもない
- ・外出や外食を楽しみにしており、白杖を使って頻繁に外出している
- ・以前は自営をしていたが、現在は無職
- ・収入は、障がい基礎年金で、自分で管理している
- ・ふだんは近所のスーパーや商店で買物をしている
- ・移動手段は、介護タクシーや、ヘルパーの同行援護を利用している
- ・インターネットは利用しておらず、携帯電話は持っていない
- ・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（身体障がい者の事例①）

支援者から
事例提供

カツラの複数購入で自己破産！？



過度の借入れにご注意！！

お金の借入先としては、大別して銀行、消費者金融の2種類があります。

それぞれの特徴をみてみましょう。

●銀行の特徴

- ・高額の借入れもできる
- ・利息が低い
- ・審査が厳しく、時間がかかる
- ・担保が必要になる場合がある

●消費者金融の特徴

- ・借入額は年収の3分の1まで
(貸金業法)
- ・利息が高い
- ・審査から借入れまでが早い

消費者金融は、融資までがスムーズであるというメリットがある一方で、借入れ額が小さく、利息が高いというデメリットがあります。

また、いわゆるヤミ金のような違法な利息を取る業者も存在するので注意しましょう。

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（身体障がい者の事例①）

支援者から
事例提供

●事例の概要

ある日、九郎さんが街を歩いていると、「カツラはいかがですか?」、「TPOに合わせて何種類かご用意できますよ」と声を掛けられました。九郎さんは話を聞き、カツラを何種類か購入しました。

カツラを使用しているうちにメンテナンス代が掛かるようになり、支払が難しくなった九郎さんは、消費者金融5社でお金を借りて支払いました。

しかし借入れが総額で250万円ほどになり、仕事（自営業）もうまくいかず収入が減って、返済ができなくなってしまいました。

思いつめた九郎さんは、普段利用している支援センターに、「自殺したい」と相談し、驚いた職員が事情を聞き出し、トラブルが発覚しました。

職員は相談員に相談し、民生委員、社会福祉協議会と話し合いました。県の身体障害者連合会が開催する専門相談会に九郎さんと一緒に出向き、弁護士に相談することになりました。その結果、法律事務所に自己破産の手續の援助を依頼することになりました。

その後、自己破産による免責が認められ、結果として借金は返済する必要はなくなりました。しかし、支払ったお金は返ってこないままです。

👉 解説とアドバイス

この事例は、視覚障がい者の方がカツラを購入する過程で消費者金融にお金を借りてしまい、結果として自己破産にまで追い込まれてしまった事例です。

視覚で判断しにくい相手に対して、カツラを勧めるという手口だった上、カツラというデリケートな問題だからこそ相談するのが遅れ、多額の被害となってしまいました。

九郎さんは消費者金融でお金を借りています。消費者金融でお金を借りるときは、何パーセントの利息で、返済額の合計は幾らになるのか、どれくらいの期間返済することになるのか、自身の収入と見比べながら慎重に判断する必要があります。

また、**キャッチセールスは「訪問販売」に含まれ、クーリング・オフの対象**になります。法律で定められた書面を受け取った日から8日以内ならば契約解除することができます。クーリング・オフには、**はがき等で、契約解除の意思を事業者に伝えることが必要**ですが、**具体的な方法が分からない場合は、センターに相談しましょう。**

訪問販売は
クーリングオフ
できるよ!



支援者から
事例提供

身体障がい者の事例②

購入の制限

男性（50歳代）：身体障がい（下肢障がい）



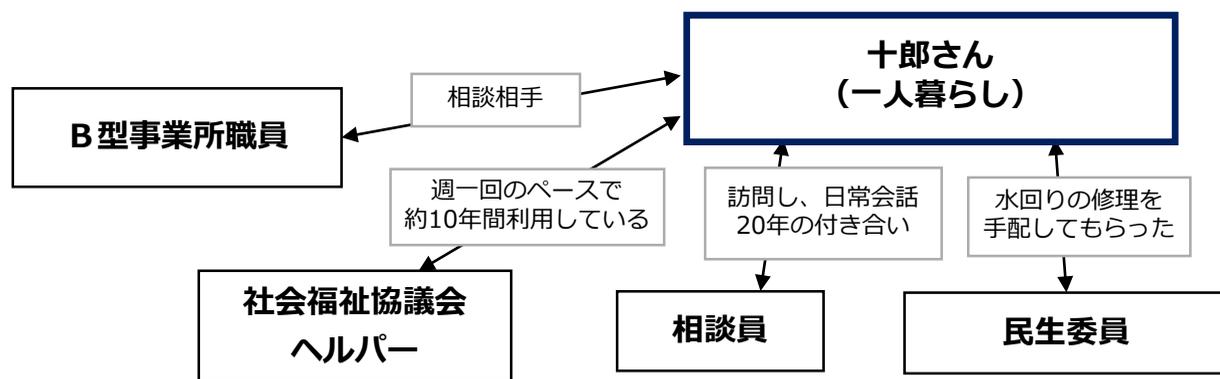
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（身体障がい者の事例②）

支援者から
事例提供

十郎さん（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)	身体障がい（下肢障がい） （身体障害者手帳・1級）
関 係 者	相談員、民生委員 社会福祉協議会ヘルパー B型事業所職員



◆十郎さんの普段の生活

- ・一人暮らしをしている
- ・控えめで友人は余りおらず、行動は一人が多い
- ・我慢を重ねてしまう性格だが、年に1回ほど、それまでの積み重ねで我慢できなくなってしまい、怒って手がつけられなくなってしまふものの、しばらくすると落ち着き、反省する
- ・自分の要求をうまく表すことができない
- ・家に飲物などのストックが少なくなると不安になってしまう
- ・上肢だけで運転できる車を所有しており、主に車で買物に行く
- ・スーパーやコンビニでは、主に食料品を購入しており、自宅に近い車椅子で入れる店舗を利用している
- ・ショッピングモールでは、主に衣料品を購入しているが、駐車場が広く車を止めやすく、車椅子用トイレもあり、通路が広いので利用しやすい
- ・ドラッグストアは、飲料水やトイレトーパーなど、大量に購入したいときに利用している

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（身体障がい者の事例②）

支援者から
事例提供

コンビニにて、購入の制限を受けた



! バリアフリーとは？

肢体の障がいがある方が不便に感じることの解決策として、「バリアフリー」の整備が求められます。

● 車椅子で出掛ける場合

◇ 自宅から、目的地までの道路の段差や傾斜

⇒ 車椅子での通行には、段差をなくしたり、傾斜を緩やかにしたりする必要があります。

◇ 車椅子より狭い歩道

⇒ 歩いている人は通れても、車椅子では通れません。

● 車椅子で買物をする場合

◇ 車椅子より狭い通路

⇒ 車椅子での通行はもちろん、他の買物客とのすれ違いや品物を選び、カゴで運ぶのも大変です。

◇ 高いレジ台

⇒ 車椅子でレジ台に品物を置いたり、お金を払ったりするのが大変です。

◇ 高い品物棚

⇒ 車椅子に乗って、品物を取るのには、大変です。立った人が届く棚でも、車椅子では届きません。

施設を整えるだけでなく、「心のバリアフリー」も大切です。

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（身体障がい者の事例②）

支援者から
事例提供

●事例の概要

十郎さんは、好きな飲物を買っておこうとコンビニへ出掛けました。

好きな飲料のペットボトルを10本レジへ持って行き、支払をしようとしたところ、店員から「他のお客様の分を残しておいてほしい。商品はすぐには補充できないので、購入は1回あたり2～3本にしてほしい」と言われてしまいました。十郎さんは商品があったところへ、自分で戻しに行きました。

十郎さんは、バックヤードに商品がたくさんあると思っていましたが、違ったようでした。レジまで商品を持って行ってから言われたので困ってしまい、また、車椅子だったので戻すのに苦労してしまい、とても嫌な思いをしました。

十郎さんは自分の失敗で、自分に落ち度があると思い込んでおり、恥ずかしいことであるとの認識を持ってしまっています。

その後は買いだめなどをする場合、コンビニではなく、ドラッグストアやスーパーマーケットなどで購入するようにしています。

👉 解説とアドバイス

身体障がいがあり、車椅子での買物なので、商品を売場に戻すことは大きな負担となる中で、店員から売り場に戻すように言われてしまいました。

十郎さんも人前で注意され、自分の落ち度と捉えています。障がい者の方の多くは、トラブルが起きた時に、自己責任と捉えることがあります。日常生活では、多くの不便に遭遇し、自己責任と捉えないと生き辛いからでしょう。

失敗した経験、恥ずかしい経験だと感じてしまうと自分の行動に制限をかけてしまい、人に相談することもためられます。

周囲の人や事業者のほんの少しの配慮でこのようなトラブルを防ぐことができます。

合理的配慮とは何か、「**心のバリアフリー**」とはどんなことか、考えていく責務があります。



本人から
事例提供

身体障がい者の事例③

光回線の解約

女性（60歳代後半）：身体障がい（聴覚障がい）



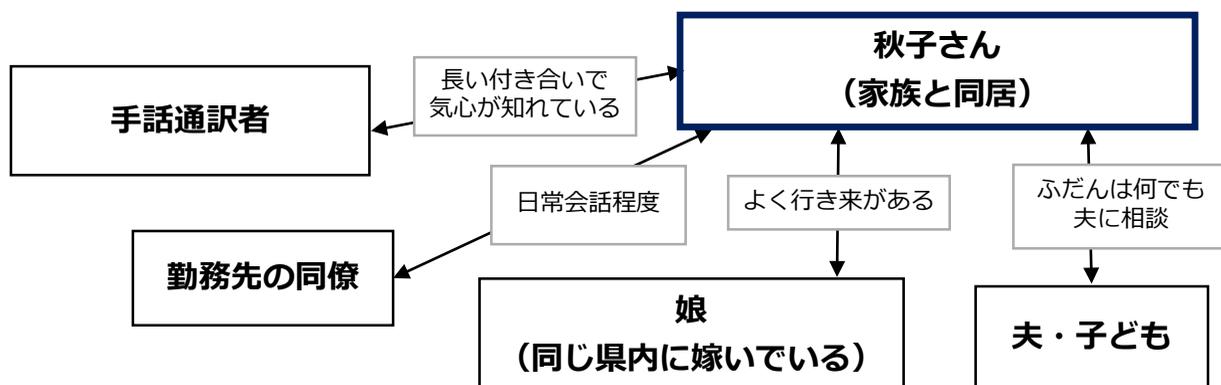
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（身体障がい者の事例③）

本人から
事例提供

秋子さん（仮名）の事例



性 別	女性
年 齢	60歳代後半
障 がい 種 別 (手帳の種類・等級)	身体障がい（聴覚障がい） （身体障害者手帳・1級）
関 係 者	家族（夫・子ども） 勤務先の同僚 手話通訳者



◆秋子さんの普段の生活

- ・夫、子どもと同居している
- ・娘は同じ県内に嫁いでいるが、よく行き来をしている
- ・明るいが、少しわがままで、負けず嫌いな性格
- ・ふだんは何でも夫に相談している
- ・買物をするときは、賞味期限や量などに注意している
- ・自転車で週2回程度、近所の店に買物に出掛けている
- ・店員に伝えたいことがあるときは、スマートフォンのメモ機能を使い、店員に見せて伝えるようにしている
- ・レジでは、店員の言っていることが理解できないので、口を見て判断しており、店員がマスクをしているときは分からない
- ・買物は、ショッピングセンターのプリペイドカードに入金し、その範囲で買っている

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（身体障がい者の事例③）

本人から
事例提供

光回線の解約ができない！？



! 聴覚障がい者の買物

◇品物を見ているときに、店員が後ろから声を掛けたら？

⇒声を掛けられても気付くことができません。見える位置に動いて話しかけると安心できます。

◇契約時の説明を、口頭のみでされたら？

⇒品物を買うときの契約に苦労されています。口頭だけでなく、手話、筆談などで補うことができます。

◇店員が早口で話したら？マスクをしたまま話したら？

⇒十分内容が伝わりません。ゆっくり話したり、マスクをはずすことが有効です。

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（身体障がい者の事例③）

本人から
事例提供

●事例の概要

秋子さんは、自宅でインターネット回線の契約をしていましたが、最近余り使わないため、解約することにしました。電話ができないため、娘に電話で解約の手続きをしてもらうように頼みました。

娘が電話をしたところ、「本人でない」と解約できないと言われてしまいました。どうするか悩みましたが、再度電話をし、聴覚障がいがあり、電話ができないことを説明しました。すると「本人を確認するための書類を送る」と言われました。

それから幾ら待っても書類は届きません。

どこに相談すればよいか分からなかったため、その後1年半以上そのままになっていました。

センターに相談し、解約することができましたが、1年半分の料金は戻ってくることはありませんでした。

👉 解説とアドバイス

今回の事例は、家族が契約解除の電話を行っていますが、本人からの申告でないと受付できないと言われています。

一般的に、契約解除や変更の際は、各種書類の記入を求められることが数多くあります。直接事業者の営業所に出向きたくても、身近なところに営業所がない場合もあります。商品やサービスの購入・契約時には、返品や解約時のことについてもしっかり確認しておきましょう。また、書類の記入や自著を求められる場合でも、ほとんどは委任状の提出などで代筆が認められます。

光回線サービスについては、2015年以降多くの事業者が参入できるようになり、単なるプラン変更と思っていたら別事業者との新たな契約になっていた、契約変更で料金が安くなると言われたのに高くなったなど、トラブルが発生しています。

事前に解約の条件等を含めて、契約内容をしっかり確認しましょう。

なお、電話内容を手話通訳するサービスを実施している公益財団法人等もあり、こうしたサービスの活用も選択肢の一つになり得ます。

解約内容や
方法を契約前に
しっかり確認!



支援者から
事例提供

身体障がい者の事例④

海外宝くじ

男性（40歳代後半）：身体障がい（聴覚障がい）



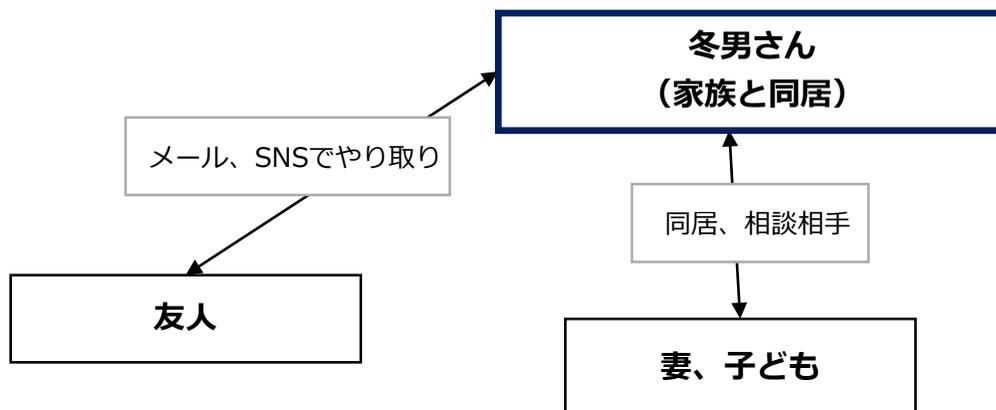
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（身体障がい者の事例④）

支援者から
事例提供

冬男さん（仮名）について



性 別	男性
年 齢	40歳代後半
障 がい 種 別 (手帳の種類・等級)	身体障がい（聴覚障がい） (身体障害者手帳2級)
関 係 者	家族（妻、子ども）、友人



◆冬男さんの普段の生活

- ・ 妻、子どもと同居している
- ・ 性格は楽観的でのんびりしており、何でもうのみにしてしまうところがある
- ・ お金は以前は自分で管理をしていたが、トラブルが起こってからは妻が管理している
- ・ 買物は基本的に一人で行い、お菓子や服、靴を購入している
- ・ パソコンやスマートフォンでインターネット通販も利用し、クレジットカードやプリペイドカードを用いてランニング用品や健康器具を購入している
- ・ インターネットは通販のほかにメール、SNS、ゲームもしている
- ・ 趣味はテレビ鑑賞やランニング

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（身体障がい者の事例④）

支援者から
事例提供

海外宝くじに当選したら？！



! あなたは大丈夫??

チェックしてみましょう!

- 宝くじ当選のことばかり考えて大量に買ってしまふことは、ありますか？
- 当たったときのことを想像し、宝くじを買ってしまい、生活に必要なお金が足りなくなつたことはありますか？
- 損をした金額を取り返そうと宝くじを購入したことはありますか？

*宝くじの種類

いわゆる普通の宝くじに加え、数字を選択するタイプのものや、スクラッチ（くじ券を削って表れる数字や絵合わせで結果が分かるもの）など、様々な種類があります。

それぞれの特徴を理解した上で、無理のない範囲で購入しましょう。

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（身体障がい者の事例④）

支援者から
事例提供

●事例の概要

冬男さんのもとに知らない人から海外宝くじのメールが届きました。冬男さんは気に入り、1回だけのつもりで、1か月6千円の宝くじをクレジットカードで購入しました。

購入してから3か月経ったとき、海外からの郵便で現金が届きました。冬男さんは宝くじが当たったと喜びましたが、不審に思った冬男さんの妻が調べたところ、購入してからの3か月間、毎月6千円が支払われていました。冬男さんは1回だけのつもりでしたが、継続する形の購入となっていたのです。

すぐに銀行に行き、解約したいと相談し、4か月目以降の支払を止めてもらうことができましたが、支払ってしまった3か月分を返金できないと言われてしまいました。

このトラブルが起こる前は冬男さんがお金の管理をしていましたが、現在は妻が管理をするようになりました。

👉 解説とアドバイス

今回は海外宝くじについての事例です。

突然海外宝くじの案内がメールや封書が届いたことはありませんか。冬男さんは海外宝くじのメールを見て、申し込んでしまいました。日本国内で海外の宝くじを購入する方法は、インターネットで購入したり、第三者を通じて代理的に購入する事が考えられます。しかし、日本の法律上、**国内で海外の宝くじを購入することは、刑法に抵触し、法律違反になってしまう可能性があります。**

海外で現地の宝くじを買うことは禁止されてはいませんが、現地の銀行に入金してから日本の銀行に送金する必要があり、手続きがとても複雑です。

また、「海外宝くじに当選した」「当選のチャンスがある」などの案内がメールや封書で届き、その配送手数料としてお金を要求されるなどのケースがあります。クレジットカードの番号を教えてしまい、繰り返し引き落とされるケースも発生しています。

申し込んでいないのに宝くじに当選することはあり得ません。**「当選した」などの甘い話には乗らないようにしましょう。**



2-3 障がい者の消費者トラブル事例（その他）

その他事例⑨ 床下にカビが生えている？

- 性別：女性
- 年齢：60歳代前半
- 種別：身体障がい（視覚障がい）

健常者の姉と自宅にいたところ、床下点検の業者が訪ねてきました。名前も知られた大きな会社で、床下換気扇の営業でした。

姉もいたため、お願いすると床下に入り、写真を撮りました。「ご覧のように大量のカビが生えています。今すぐ、換気扇を付けた方が良いです。」と言われましたが、急であり、不自然な感じを受けたので、断ることにしました。

その後、少し気になったので、地元の別の業者に点検をお願いしたところ、床下にカビは生えていないとのことでした。



！ 突然訪れた業者に注意！

突然訪ねてきた業者に、床下や屋根の不具合を説明され契約を迫られても、**その場で契約はしないように**しましょう。

また、「すぐに修理しないと手遅れになる」など、**決断を急がせる場合も要注意**です。

心配なときは、別の信頼できる業者にも確認してもらるか、センターや周囲の人に相談しましょう。

その他事例⑩ 晴れ着レンタルで宝石も！？

- 性別：女性
- 年齢：60歳代前半
- 種別：身体障がい（聴覚障がい）

娘の成人式のときに着物をレンタルに行ったお店で、「新品ですがレンタル料で差上げます」と言われて購入しましたが、少し違和感を持っていました。

何年か後、担当者の人が訪ねてきて、「うちは宝石も売っています。お嬢様にいかがですか？」と言われ、10万円のネックレスを勧められました。「最初の契約のときに聞きそびれたことがあったのかな？」とは思いましたが、数年前に新品の着物をレンタル代で購入したこともあり、納得しないままネックレスを購入してしまいました。

！ 契約内容をしっかり確認！

最近の成人式では、晴れ着の購入、レンタル、いずれも業者が早い時期からダイレクトメールを送るなどの営業活動を始めます。一口に晴れ着レンタルといっても、その内容は業者により様々です。

今回は、晴れ着をレンタル料で購入した何年後かに宝石を売りに来たという事例です。早期契約やキャンセル料、セットプランについてなど、様々な相談が寄せられています。

トラブルを避けるためにも、レンタル・購入する商品の内容、不随するサービスの内容、料金、レンタルの期間、契約の成立時期、キャンセル料など、**口頭だけではなく、書面でもしっかり確認しておきましょう。**