

支援者から
事例提供

精神障がい者の事例①

訪問販売

男性（40歳代前半）：精神障がい・知的障がい



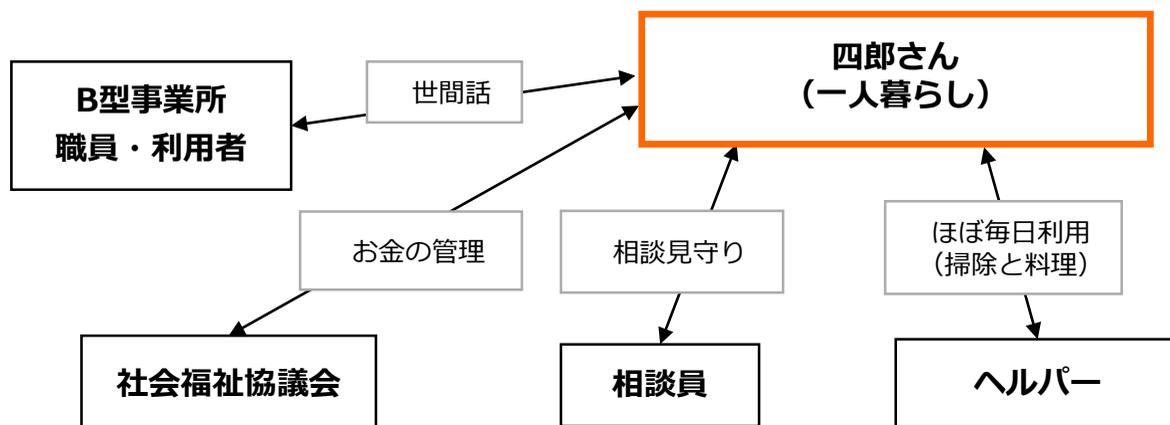
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例①）

支援者から
事例提供

四郎さん（仮名）について



性 別	男性
年 齢	40歳代前半
障 がい 種 別 (手帳の種類・等級)	精神障がい・知的障がい (療育手帳・中軽度)
関 係 者	相談員、ヘルパー B型事業所職員・利用者 社会福祉協議会



◆四郎さんの性格と普段の生活

- ・ 家族は亡くなって身寄りがなく、一人暮らしをしている
- ・ 人を信じやすい
- ・ 薬の影響でろれつが回らないので、会話では曖昧な相槌を打ってしまう
- ・ 判断ができず、何でも「うん。うん。」と言ってしまい、合意していると受け取られてしまう
- ・ お金の管理は社会福祉協議会がしており、週に1回決まった額をもらっている
- ・ 買物が好き
- ・ お金をもらおうと、タバコを大量に買いだめしてしまうなど、計画的に使うことが苦手
- ・ アイドルが好きで、アイドルのCDや雑誌を欲しいまま買ってしまふ
- ・ 行動範囲が狭く、買物は家の近くで済ませている

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例①）

支援者から
事例提供

訪問販売で必要のない布団を買っていた



訪問販売とは？

訪問販売とは、消費者の家庭や職場を販売員が訪問して商品を販売する販売方法です。

「**特定商取引法**」という法律で規制されていて、義務や禁止事項などが決められています。

事業者の氏名等の明示

以下の3点を勧誘に先立って明示することが義務付けられています。

- ①企業名や氏名
- ②勧誘目的で訪問したこと
- ③商品・サービスの種類

再勧誘の禁止等

一度断った消費者に対し、同じ事業者が何度も勧誘することは禁止されています。

書面の交付

事業者は、契約の申込みを受けたときや契約を結んだときには、商品の種類や価格、事業者名などを記載した書面を消費者に渡さなければなりません。

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例①）

支援者から
事例提供

●事例の概要

四郎さんの自宅を訪問したヘルパーが、新しい布団があるのを見付けました。いつ買ったのが尋ねると、業者が訪ねてきて置いていったとのことでした。相談員にも相談し、四郎さんからより詳しい事情を聞き出しましたが、頭金1万円を支払えば買えると言われたということしか分かりませんでした。領収書はありましたが、金額を書いただけの簡単なものでした。

相談員は業者と話しようとして訪問を重ね、何回目かの訪問でようやく四郎さん宅に来ていた業者に会うことができました。

四郎さんに障がいがあることや判断能力が十分でないことを説明し、解約を申し出ましたが、「四郎さんと10万円(頭金1万円)で布団を買うと話をさせてもらい、この内容で契約している」と契約書を提示されました。その日は「布団はきれいに見えるが、本当は使っているかもしれない。今日はまだお客さんのものなので、引き取ることができない」と業者が帰ってしまい、解決することができませんでした。

一週間後、業者から解約・全額返金する旨の連絡があり、布団を業者に引き取ってもらい、支払った頭金1万円を返してもらうことができ、全額返金となりました。

四郎さんは、トラブルに遭ったという自覚は全くありませんでした。

解説とアドバイス

訪問販売では、布団・浄水器・健康食品など高額商品を扱っている事例が多く見られます。昼間は障がい者や高齢者が一人で家にいる場合が多く、言葉巧みに購入させようとして、人を疑うことを知らない、思わず「はい」と答えてしまう障がい特性が、巧みに利用されてしまいます。

今回の事例の方は、精神障がいと知的障がいの併発があり、なおさら、そういった障がい特性が強くなるような状況だった可能性があります。

訪問販売は、特定商取引法の対象となり、**クーリング・オフ**（31ページ参照）ができます。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。

断るのが苦手な人は、「訪問販売お断り」と玄関に貼っておく方法もあります（32ページ参照）。

あきらめずに
相談しよう



支援者から
事例提供

精神障がい者の事例②

サービスの複数契約

男性（30歳代前半）：精神障がい（統合失調症）



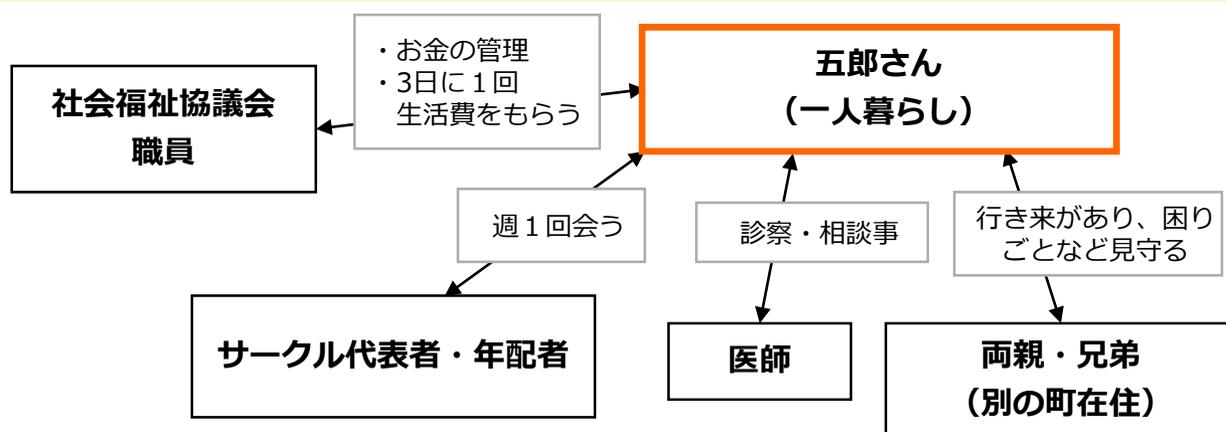
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例②）

支援者から
事例提供

五郎さん（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)	精神障がい（統合失調症） （精神障害保健福祉手帳・3級）
関 係 者	家族（両親・兄弟）、医師 サークル代表者・年配者 社会福祉協議会職員



◆五郎さんの性格と普段の生活

- ・ 家族はいるが、家を出て一人暮らしをしている
- ・ ふだんは優しいが、カッとなりやすい性格
- ・ 自分で判断することが苦手
- ・ サークルの代表者や年配者、医師などを頼っている
- ・ 金銭管理は社会福祉協議会の日常生活自立支援事業を利用しており、3日に1回、必要なお金を受け取っている
- ・ お金がなくなると、工面するために携帯電話やゲーム機を売って、換金しようとする
- ・ 買物が好きで、欲しいものは何でも買ってしまい、持っているお金を使い切ってしまう
- ・ 買物は、自転車で近所のスーパーで行っている
- ・ 落ち込んだときに、買物や契約をする傾向が見受けられる

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例②）

フィットネスクラブなどで100万円の借金

支援者から
事例提供

! いろいろな支払手段

最近は、買物に行くと、現金での支払のほか、様々な支払手段が選べるようになっていきます。

支払手段によっては、**購入した商品の値段に加え、「利子」や「手数料」が発生する場合があります。**

それぞれの支払手段の便利な点、注意点をよく理解しておくことが大切です。

★**後払い方式**：先に商品を引き渡してもらい、**後から支払**をする。

※その場で現金が減らないだけで、後から必ず支払が必要です！

- ・クレジットカード払い
- ・分割払い

いろいろな支払方法があります！

★**前払い方式**：あらかじめ現金をチャージしたり、金券を購入するなどして、支払の時に使う。

- ・商品券
- ・プリペイドカード
- ・電子マネー

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例②）

支援者から
事例提供

●事例の概要

五郎さんは、社会福祉協議会に金銭管理をお願いしていました。

ここ最近、気分が優れない日が続いていました。そんなとき、いろいろな習い事をテレビや広告で目にし、興味を持ちました。フィットネスのジムや絵画教室に加え、健康食品の購入など、自分が興味を持てるものの契約をスマートフォンやクレジットカードを使って、どんどん重ねてしまいました。

しかし、入会金や月謝など、支払をしていなかったため、様々なところから請求書や督促状などが届くようになりました。五郎さんは、どうしてよいかわからず、家族に相談をしました。未払になっているお金の総額を計算してみると、約100万円になっていましたが、五郎さんには支払う能力がありませんでした。

弁護士に相談をしましたが、最終的には、自己破産となりました。

👉 解説とアドバイス

複数のサービスを利用する際、総額がいくらになっているのか把握し、計画的に購入や契約をする必要があります。五郎さんは、そういった計算をすることが苦手で、興味を持ったものにはすぐに手を出してしまう性格だったため、最終的には自己破産を選択せざるを得ない状況にまでなってしまいました。今回は、契約した後、すぐにお金を支払わなかったため、五郎さん自身が正確に幾らお金を使ったか分からなくなっていたと考えられます。こうした場合、**本人以外の方が家計管理をすることも必要**です。

特に一人暮らしを始める場合は、注意すべき点や周囲の人が見守るべき点など、本人としっかり確認をしながら準備を進めなければなりません。

欲しいものは何でも買ってしまう性格の方は、収入と支出のバランスが崩れてしまう可能性がありますので、注意が必要です。

★一人暮らしの前に ～準備をしっかりしましょう！～

障がい者の方が一人暮らしを始めるには様々な理由があります。本人が求める場合、家族が促す場合、また、何らかの理由で一人暮らしをせざるを得なくなった場合など様々です。家族や支援者の見守る範囲で住む、慣れるまで徐々に進めるなど、本人の状況に応じて一人暮らしの事前の準備を十分行いましょう。



支援者から
事例提供

精神障がい者の事例③

占いサイトの課金

女性（60歳代後半）：精神障がい



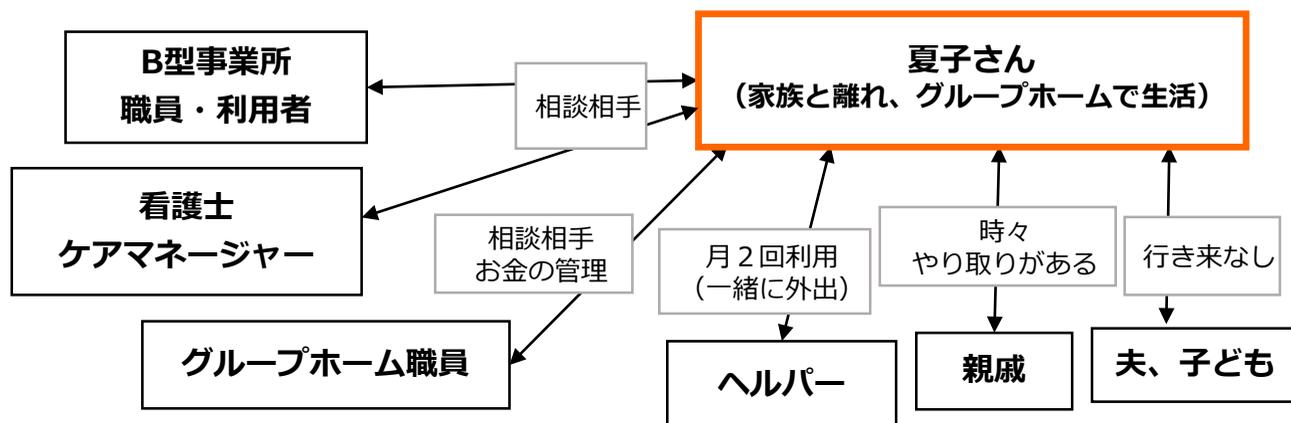
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例③）

支援者から
事例提供

夏子さん（仮名）について



性 別	女性
年 齢	60歳代後半
障 が い 種 別 (手帳の種類・等級)	精神障がい (精神障害保健福祉手帳・1級)
関 係 者	家族(夫・子ども)、親戚 グループホーム職員 B型事業所職員・利用者 ヘルパー、看護師 ケアマネージャー



◆夏子さんの性格と普段の生活

- ・ 家族と離れ、グループホームに住んでいる
- ・ 夫と子どもがいるが、ほとんど行き来は無く、別居している
- ・ 穏やかな性格だが一人が好きで、躁鬱症状も持っている
- ・ 収入は、障がい基礎年金とB型事業所の給与である
- ・ 月4万円だけ本人が管理し、残りはグループホーム職員が管理している
- ・ 計画を立てず気の向くまま買物してしまい、お金が足りなくなることがあった
- ・ 買物は徒歩や自転車で行ける範囲のスーパーなどでしており、食品宅配も利用
- ・ スマートフォンを使って、インターネットで買物をしており、代金は、銀行口座を作り、引き落とせるようにしている
- ・ クレジットカードや電子マネーは使っていない

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例③）

携帯電話を使って占いサイトで次々課金！

支援者から
事例提供

※宝くじは自分で数字を指定するタイプのもの



! あなたは大丈夫??

チェックしてみましょう!

- 利用しようとしている占いサイトは、メールのやり取りをするのにお金やポイントは必要ですか？
- 一度のメールでどれだけの情報がもらえるか理解していますか？
- メールやり取りは何回くらい必要ですか？
- 別のサイトで話そうと誘われたことはありますか？
- 頼んでいないのに、自分のことを占うメールが届いたことはありますか？

* こんなサイトには
要注意!

占いサイトの中には、サイト内で占い師等とのやり取りのためのポイントを購入させ、何度もやり取りさせて、高額な利用料を請求する悪質なサイトも存在します。決済には、コンビニで買えるギフト券等が使われることもあります。注意しましょう。

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例③）

支援者から
事例提供

●事例の概要

夏子さんはスマートフォンでインターネットをしているとき、表示されている広告を見て、占いのサイトに興味を持ちました。数字を指定するタイプの宝くじの当選数字を占ってくれるというサイトです。8か月間、その占いサイトを利用していましたが、そのうちサイトに出てくる別の占いのサイトにも興味を持ち、利用するようになりました。次々に色々なサイトで占ってもらっていると、気が付いたときには、利用料が約10万円となっていました。

利用料は、携帯電話の料金に上乗せして払う方法で、初めは手持ちのお金の範囲で支払ができていましたが、だんだん支払ができなくなりました。お金の管理をしてくれているグループホームの職員にお金を要求するようになりましたが、なぜ足りないのか職員には話しませんでした。そのサイトの占い師から、周りにしゃべると宝くじに当たらなくなる、効果が落ちると言われていたのです。夏子さんは手持ちの貴金属を売ってお金に換え、何とか支払を続けていましたが、精神科医の診察を受けたときに、事実を話し、ようやくトラブルが発覚しました。

このトラブルについては、具体的な対応はとられておらず、まだ解決には至っていません。

解説とアドバイス

一般に、占いは資格が要らない行為であること、占いの結果自体の真偽を判断するのが難しいことから、詐欺行為であると判断することが困難な場合が少なくありません。

また、インターネット上のサイトでは、時間がたつとサイトがなくなる、サイトの運営主体が明示されていないなど、後から苦情を訴えようと思っても連絡が取れなくなってしまう事例もあるようです。

サイトの画面そのものをスクリーンショットや写真で撮っておく、メールなどでサイトとやり取りした記録がある場合は、メール本文、金銭の支払記録等を保存しておくなど、**証拠となりそうなものをきちんと保存しておくようにしましょう。**

夏子さんのように、手持ちの貴金属を売ったり、借金をしたり、自身の普段の収入で賄うことができないほどの出費を、いつまでも続けることはできません。

サイトの誘導に乗らず、**少しでもおかしい、困ったと感じたら、すぐに周囲の人やセンターに相談してみましよう。**

おかしいな
と思ったら
すぐ相談!

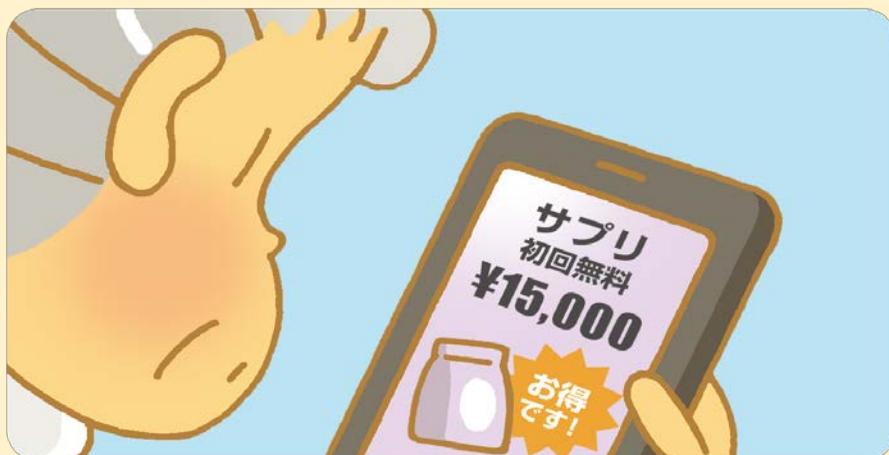


支援者から
事例提供

精神障がい者の事例④

お試し購入

男性（50歳代後半）：精神障がい・アルコール依存症



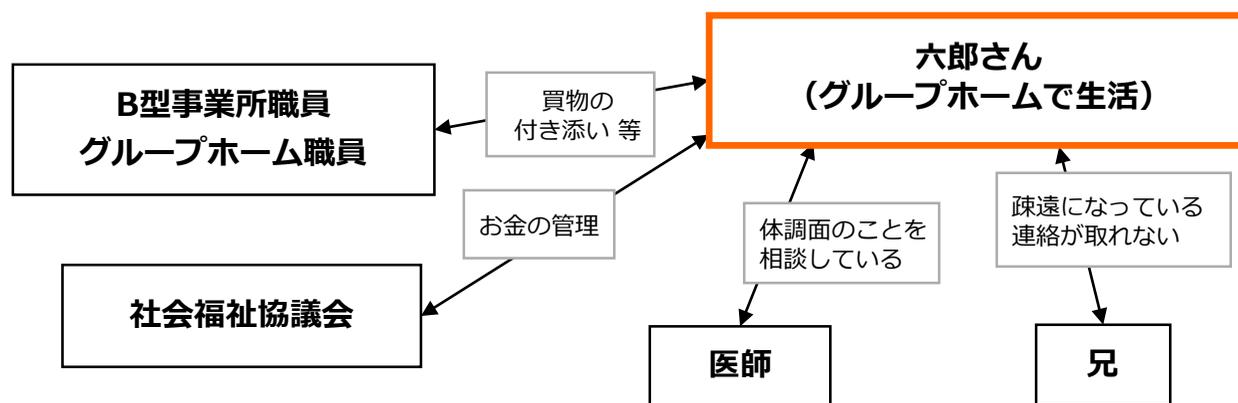
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例④）

支援者から
事例提供

六郎さん（仮名）の事例



性 別	男性
年 齢	50歳代後半
障 がい 種 別 (手帳の種類・等級)	精神障がい・アルコール依存症 (精神保健福祉手帳・2級)
関 係 者	家族(兄)、医師 B型事業所職員 グループホーム職員 社会福祉協議会



◆六郎さんの性格と普段の生活

- ・ 家族とは疎遠になっており、グループホームで生活している
- ・ 普段は温厚で人が良いが、お酒を飲むと暴力的になってしまう
- ・ 自分のことは周囲に話さない
- ・ 主治医には体調面のことを相談している
- ・ お金の管理は、社会福祉協議会がしている
- ・ 買物は週に1回程度、グループホームの職員と一緒にしている
- ・ お酒を買わないよう、職員の同行が必要である
- ・ スマートフォンを持っており、インターネットをしているが、通信販売はしていない

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例④）

支援者から
事例提供

お試し購入？ 定期購入？



! あなたは大丈夫??

チェックしてみましょう!

通信販売の広告にこんな言葉は含まれていませんか？

- 初回無料**
→2回目以降はある？
有料それとも無料？
- お試し購入**
→お試しは何回？
お試しだけでそれ以上商品は買わなくて良い？
それとも、買わなくてはいけ
ない？
- お得になる**
→本当ですか？

⇒もしかすると詐欺の手口
かもしれません!

一見お得に見える話でも、すぐに飛びつかず、まずは契約書面をよく読んでみましょう！

よく分からない場合は、契約せずに、周囲の人やセンターに相談しましょう。

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例④）

支援者から
事例提供

●事例の概要

六郎さんのスマートフォンに、知らない人から健康食品の広告メールが届きました。六郎さんは、お試し品を購入すると1万5千円をくれるというメールだと思い、お試し購入の手続をしました。六郎さんはお試しのつもりでしたが、定期購入になっており、2か月目以降もどんどん商品が届くようになりました。六郎さんは、2回目以降は商品が届くたびに受取拒否をしました。お金は支払っておらず、そのうち督促状が届くようになったので、それを持ってB型事業所職員に相談に行きました。

六郎さんと社会福祉協議会、B型事業所の三者で話し合った結果、センターに相談することになりました。センターでは1回分は支払ったほうがよいと言われ支払いしましたが、2回目以降の分は受取拒否をしていたので、商品が手元には残っていません。センターから業者に連絡してもらい、解約することができました。

解説とアドバイス

携帯電話やスマートフォンのメールには、不特定多数に送付する迷惑メールがあります。本来なら、無視すればよいのですが、気になることがあると開封して、返信してしまうことがあります。

今回は、「1万5千円もらえる。」との六郎さんの間違った認識があったようです。「無料」との表現に、商品の印象やお得感ばかりに気を取られてしまいました。契約内容や解約条件を見逃さないようにしましょう。なお、定期購入である場合は、その旨や定期購入の期間など重要な事項が表示されているので注意しましょう。

1回だけの購入又はお試しと思っていたのに定期購入になっていたというのはよく見られる事例です。もし、電話勧誘販売や訪問販売であれば、クーリング・オフすることが可能です。しかし、今回の事例では、自分でインターネットサイトを見て申し込んだため、「通信販売」とみなされ、クーリング・オフすることはできませんでした。同じようなトラブルでも、購入方法によって解決方法が異なってくることに注意が必要です。

契約時は、返品等のルールも確認しておくようにするとともに、困ったこと、分からないことがあればすぐに周囲の人やセンターに相談しましょう。



買うのは
商品をしっかり
理解してから!

2-3 障がい者の消費者トラブル事例（その他）

その他事例③ 友人に就職を支援すると言われ…

- 性別：男性
- 年齢：20歳代後半
- 種別：精神障がい（うつ病）

同じスポーツサークルの友人に、一般企業で働きたいことを話しました。「就職の話をつけてやる。必要なものを揃えるのにお金がかかるので、稼ぐ方法を教える」と言われました。

言われるがまま、自分の名義で、クレジットカードを作成し、スマートフォン6台、ゲーム機など複数購入し、すぐにそれらを売ってお金に換えました。さらに、キャッシングで10万円の借入れをし、それらのお金は2万円を残し、全て友人に渡しました。

しかし、就職の話はなく、気付いたと

きには既に遅く、その友人は行方不明となっていました。

その後、弁護士に相談し、自己破産となりました。

！ クレジットカードの現金化とは？

今回の事例のように、クレジットカードのショッピング枠で商品等を購入させ、それを売らせて、現金にすることを**クレジットカードの現金化**と呼んでいます。

カードによる購入は、「お金を使った感覚」を持ちにくいかもしれません。まして現金を手にしたらお得だと思ってしまうかもしれません。しかし、**得た現金より高額な支払を後から請求されることになる、とても危険な取引**です。キャッシングの利用も含め注意が必要です。

その他事例④ 占いサイトにのめりこんだ！

- 性別：男性
- 年齢：50歳代前半
- 種別：精神障がい（統合失調症）

この男性は、一人暮らしをしていて、お金は本人が管理しています。気分が高まると買物を続けてしまいます。

2年ほど前、運気を上げるための占いのサイトにのめり込んでしまいました。

1回1万円ほどの占いを、何度も何度も繰り返してしまいました。

占いの料金は、携帯電話の料金と一緒に払う形で、気付いたときには130万円の請求になってしまっていました。



！ 占ってどんなもの？

占いは、一般的に真偽を判断するのが難しく、**不確実性が高いもの**です。そういった占いの性質を理解した上で利用することが大切です。

また、1回の占い料は少額でも、回を重ねると大きな金額となります。**携帯電話の料金に上乗せで支払うものは、どれくらい使っているか見えにくい**ため、注意が必要です。その他、数珠などの運気を上げるためのアイテムの購入を促してこることもあります。注意しましょう。

2-3 障がい者の消費者トラブル事例（その他）

その他事例⑤ 芸能事務所のレッスン

- 性別：男性
- 年齢：20歳代後半
- 種別：精神障がい（うつ病）

この男性は、芸能人になりたいという願望があり、事務所やスクールの勧誘に耳を傾けてしまいます。

どこで情報を得たのかははっきりしませんが、関西のある都市で芸能事務所のレッスンに通い始めました。月一回のレッスン料は2万円ですが、交通費も必要であるため、1回につき、数万円の出費となっています。

！ その契約の内容は？

芸能事務所への勧誘は、街頭スカウトだけでなく、インターネットサイト、SNSなど様々なツールが使われます。タレントやモデルに憧れる気持ちにつけ込むような言葉を掛けてきますが、**どのような活動をするのか、費用はどのくらい掛かるのかといった内容を十分に確認**しましょう。レッスン料などとして高額な負担を求められる、中途解約に応じない、アダルトDVD出演を強要されるなどトラブルが発生しています。**一人で判断し、その場で契約することは避けましょう。**

状況によってはクーリング・オフ等ができる場合もあります。少しでもおかしいと感じた場合はすぐ、センターに相談しましょう。

その他事例⑥ ダイエット食品の訪問販売

- 性別：女性
- 年齢：40歳代後半
- 種別：精神障がい

一人暮らしの女性の家に、ダイエット食品の訪問販売の業者がやって来ました。

一人の女性と一緒に来ており、「この方はこのダイエット食品を使って痩せました」とのこと。最初は半信半疑でしたが、その女性がスリムな体型の人だったので信用し、15万円のローン契約をしてしまいました。

その後、やはりおかしいと感じた女性は同僚に相談し、センターを通じてクーリング・オフをすることができました。

！ 焦って契約しようとしていませんか？

ダイエット食品の営業マンが、痩せた本人を連れてくるケースです。

しかし、実際にその食品で痩せたかどうかは分かりません。他の訪問販売の事例と同様、**その場ですぐに高額契約をすることは避けましょう。**

なお、帰ってほしいと伝えても営業マンが帰らなかつたり、断っているのに執拗に契約を迫ることは、特定商取引法という法律で禁止されています。

また、今回の事例のように、仮に契約してしまった場合でも、法律で定められた書面を受け取った日から原則8日間はクーリング・オフすることができます。

安易に契約をせず、時間をかけて考えたり、周囲の人に相談したりすることが大切です。