

障害のある人自身が自分達を守るための情報・知識等に関するテーマ
「消費者トラブル」
就労支援を行う施設の利用者向け講座



この日は、就労支援センターの利用者の方を対象に、出前講座を行いました。テーマは、「消費者トラブル」です。参加して下さったのは、約20人の利用者の方（精神障害のある方々）でした。

その内容の一部をご紹介します。

まず、よくある消費者トラブルの事例を紹介しました。

1. インターネットのオークションで、1万円で靴を落札した。お金は銀行振込みで支払いをした。しかし、いつまで経っても、靴が送られてこない…。
2. スマホで無料のゲームと思って遊んでいた。次の月、携帯電話の料金の請求が、6万円にもなっていた。どうやら、途中で分からないままに課金されてしまったみたいだ…。
3. 家に訪問販売の人が来た。いろんな商品を出しながら早口で説明され、断ることができないまま契約（けいやく）をしてしまった。しかし、実際にはいろいろな商品だ…。

4. 知らない人から来たメールにあったアドレスを、思わずクリックしてしまった。サイトにつながり、「ご登録ありがとうございます。」「初回利用料は10万円です。」などと表示された。この代金を払わなければいけないか…。

それぞれの場面について、対処のための方法を簡単にお話しました。いずれにせよ、重要なのは、このような事例にもし遭ってしまった場合、すぐに身近な人に相談をすることです。そして、その人と一緒に、警察・弁護士などに相談をして下さい。仮に一度契約などをしてしまっていたとしても、その契約を取り消したり、そもそも無効だと主張できることがありますから、諦めて泣き寝入りする必要はありません。

その後、西田公昭静岡県立大学助教授（当時）が作成された「だまされやすさ心理チェック」を用いて、自分が当てはまるものに手をあげていただきました。

「だまされやすさ心理チェック」

【チェック項目】

1. 自分のまわりにあまり悪い人はいないと思う
2. 相手に悪いので人の話を一生懸命聞くタイプだ
3. たまたま運の悪い人がトラブルにあうのだと思う
4. 知人から「効いた」「良かった」と聞くと、やってみようと思う
5. 有名人や肩書きのある人の言うことはつい信用してしまう
6. 人からすすめられると断れないタイプだ
7. 迷惑をかけたくないので家族にも黙っていることがある
8. 実際、身近に相談できる人があまりいない
9. しっかり者だと思われたい

【結果】

- ・ ○の数が多いほど、消費者トラブルにあう危険度が高くなる
- ・ 123に◎をつけた人はトラブルに応じて危機意識が薄い傾向
- ・ 456に◎をつけた人はだまされているのに気がつかない傾向
- ・ 789に◎をつけた人はだまされたとき一人で抱え込んでしまう傾向

出典：消費者庁「見守りガイドブック」

参加者の方の中にも、多くの項目に手が上がる方がいらっしゃいました。それ

それぞれ自身の傾向を見極めて、トラブルに巻き込まれやすい部分があることに、気が付いていただけたのではないかと思います。

その後は、会場からの質問にお答えしました。

頼んでないのに教材DVDみたいなものが届きました。その後、代金を払ってほしいと手紙がくるようになりました。どうしたらよいでしょうか？

→お金の請求がきたからといって、すぐにお金を払わずに、まずは周りの人、弁護士などに相談をしてください。

また、「払いません。」という連絡をする必要もありません。むしろ、連絡をすることによって、自分の電話番号やアドレスが相手に分かってしまいます。

ただし、裁判所からの手紙がきた場合には注意してください。本当の裁判所からの手紙の場合もあるので、とりあえず、すぐに周りの人や弁護士に相談してください。もし本当に裁判所からの通知だった場合には、裁判に対応しなければなりません。

講座のあとには、無料の法律相談をお受けいたしました。何人かの方から、職場でのトラブルなどについてご相談を受けました。