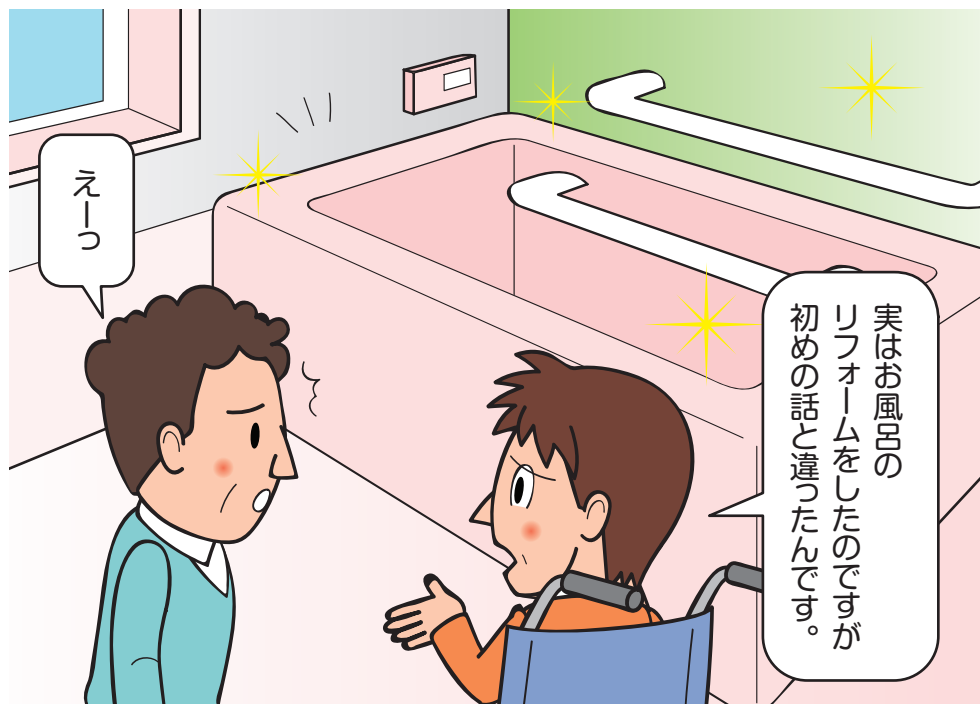


### 事例① 悪質住宅リフォーム

電話で相談された際に  
思い詰めている様子だった……



佐藤 健二さん(仮名)

私は身体障害者相談員※をしています。ある日、山田さん(仮名40代男性・肢体不自由)から「少し気になることがあるのですが」と私のところに電話が入りました。電話の様子から思い詰めているように感じましたので、気になってお宅を訪問しました。最初はなかなか話してくれませんでした。少しすると、「実は最近、お風呂のリフォーム契約をしたものの、当初の話以上に高額な代金を請求され、業者に対して不信感を抱いている」と打ち明けてくれました。

山田さんは、すでに工事が終了しているので諦めていたのですが、このままではいけないと思い、消費生活センターに相談するよう勧めました。しかし、一人では難しいというのでしたので、私が付き添って行くことになりました。

#### 気ききと対応のポイント

- ①被害に気づいていても、相談に抵抗がある場合もあるので、口ごもるから何でも話せる信頼関係を構築することが大切です。
- ②クーリング・オフ期間を過ぎても、解約できることがあります。諦めずに消費生活センターに相談してください。

※障害者相談員とは、各都道府県等から委嘱され、身体・知的障害者の各種相談に応じ、必要な指導助言、行政との連携を図る方です。

### 事例② 電話勧誘販売

部屋に見慣れない  
大きな段ボール箱が……



田中 圭子さん(仮名)



私はホームヘルパーとして、一人暮らしの石田さん(仮名30代男性、視覚障害)の家事援助をしています。ご自宅につかがったとき、部屋に「英語教材」と書かれたダンボールが置いてありました。気になって聞いてみると、ご本人は海外旅行に行きたいので、英語の勉強をしたいと思っていたところ、業者から電話があり、テープによる英会話と点訳を2万円で購入できると言われたので、電話口で契約をしたようです。

確認のために一緒に開けてみると、中にテープと教材以外に、テープを聞く機械や辞書が入っており、30万円近くの請求になっていました。契約書も細かい字でびっしりと書かれ、点訳もされていません。解約したいという意思を確認した私は所属の事業所に連絡しました。事業所から連絡を受けたケアマネジャーは、ご本人に付き添って消費生活センターで一緒に話を聞きました。

#### 気ききと対応のポイント

- ①視覚障害者の場合、契約内容等の情報を確認することが困難なため、ご本人の意思と契約内容に相違がないか一緒に確認するなど、支援が必要なことがあります。
- ②ホームヘルパーがかかわる場合、所属の事業所の判断に従い、ケアマネジャーを通じて消費生活センターに相談するようになりましょう。