

平成29年度  
指定障害福祉サービス事業者  
集団指導

日時：平成29年7月13日（木）13:00～15:00

場所：香川県庁ホール

香川県健康福祉部障害福祉課  
高松市健康福祉局障がい福祉課

## 平成29年度指定障害福祉サービス事業者集団指導

日時：平成29年7月13日（木）13：00～  
場所：県庁ホール

1	支援事業者の方へのお願い（消費生活センターより）	1
2	差別解消法について	24
3	障害者虐待について	26
4	訪問系サービスについて（H29.3 主管課長会議より）	29
5	事業者運営基準（平成28年度の主な指摘事項）について	41
6	変更届について	55
7	処遇改善実績報告について	61
8	同行援護、行動援護従事者の資格要件について	68

### 巻末資料

●主眼事項及び着眼点	72
●集団指導の内容に関する質問票	

# 支援事業者の方へのお願い

## 1 障害者の自宅に訪問した際に、留意していただきたい事項

### 【チェックポイント(例)】

- 普段見慣れないダンボール箱や商品が、部屋や押入れの中にないか  
特に苦情の多い商品 ー健康食品、海産物、布団、書籍など
- 外壁・屋根工事・床下換気扇等のリフォーム工事、シロアリ駆除、耐震改修工事などの形跡がないか
- 見慣れない車や人物が出入りしていないか
- 商品や工事などの見積書・契約書、料金支払の督促状がないか
- 急にお金に困っている様子が見られないか
- 人の訪問や電話におびえている様子や落ち着きのない態度が見られないか

## 2 消費生活相談窓口への相談を勧め、了解を得てから連絡する。

### 【 相談窓口 】

#### ● 消費者トラブル全般に関する相談

香川県消費生活センター	087-833-0999
東讃県民センター	0879-42-1200
小豆県民センター	0879-62-2269
中讃県民センター	0877-62-9600
西讃県民センター	0875-25-5135

※高松市消費生活センター(高松市民のみ) 087-839-2066

いやや!  
消費者ホットライン ☎ 1 8 8 (局番なし)  
<※近くの消費生活センターを案内>

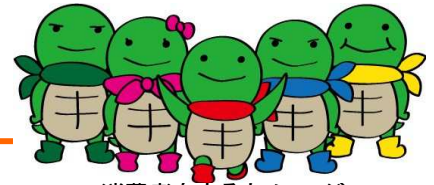
#### ● 詐欺や悪質商法などの犯罪被害に関する相談

警察総合相談 #9110

※地域包括支援センターと県や市の消費生活センターは連携しています。

# 悪質業者は高齢者や障害者を狙っています

～トラブルから守れるのは 身近なあなたの気付きです～



消費者を守るカメレンジャー

## よくある相談 ～実在する事業者をかたるメール～

携帯電話に“DMM相談窓口”というところから「有料動画サイトの閲覧履歴があるので、至急連絡するように。本日中に連絡がない場合は、身辺調査を始める。」というメッセージがSMS(※1)で届いた。慌てて電話をすると「未払金がある。支払わないと身辺調査の後、差し押さえ手続きに入る。」と言われた。身に覚えはないが、怖いから払おうかと思っている。

これは実在する「株式会社DMM.com」という事業者をかたり、電話番号あてに無差別に送り付けられた架空請求です。詐欺業者はランダムに作られたメールアドレスや電話番号に対して、無差別に架空の請求を送り付けているだけなので、業者へ連絡する必要はありません。少額であっても支払ってしまうと、解決するどころか、請求はエスカレートしていきます。怖くても、絶対に支払ってはいけません。

※1 SMS(ショートメッセージサービス):メールアドレスではなく、携帯電話番号を宛先にして送受信するメッセージサービス

## トラブル発見のポイントとアドバイス

電話やメールに怯えたり、なんだか落ち着かない様子である。支払いを急いでいる。用途がはっきりしないギフトカードの購入を依頼された。・・・訪問宅でこんな出来事はありませんか。

○郵便事業者、宅配業者、銀行、公共交通機関、通販業者、通信事業者など・・・、実在の事業者や公的機関を騙ったメールやSMSが届いたという相談が、多数寄せられています。これらは、事例のような架空請求のほかに、宅配便のお知らせを装うなど、見ただけでは不審メールと気付きにくいケースが増えています。また、添付しているファイルを開かせてウイルスに感染させようとするメールもあります。

○携帯電話やスマートフォンを持っていれば、誰でも怪しいメールやSMSが届く可能性はあります。少しでも早く相談してもらうことで、被害を未然に防いだり、拡大させないようにすることができます。

- ・身に覚えのない請求が届いたら、安易に連絡したり、支払ったりせず、誰かに話してみましょう。
- ・怪しいメールやSMSが届いた時は、興味本位で見たりせずに、すぐに削除しましょう。
- ・本当の請求かどうか判断できない時は、警察や消費生活センターへ相談しましょう。

このようなことを、日頃から話題にしてみてください。

○金銭的な被害が出ているときは、ご本人が一番つらい思いをしていますが、被害を増やさないためにも、すぐに業者と連絡を絶ち、一刻も早く警察に届けるようお勧めして下さい。

## ～皆さまの気付きが必要です～

高齢者・障害者の消費者トラブルには、「だまされたことに気付きにくい」うえに「被害にあっても誰にも相談しない」という特長があり、解決できないばかりか二次被害にあうケースがあります。

皆さまが、訪問宅で見つけたトラブルの兆候は、他の人では発見しづらい貴重な情報です。ご本人の気持ちを尊重しながらも、問題の解決や二次被害を防ぐためには行政の専門相談機関につなぐことが大切です。ぜひ、消費生活相談窓口への相談を勧めてください。



## 消費生活相談窓口



香川県消費生活センター	東讃県民センター	0879-42-1200
相談専門 087-833-0999	小豆県民センター	0879-62-2269
ヤミ金融専用 087-834-0008	中讃県民センター	0877-62-9600
香川県警察相談専用電話 #9110	西讃県民センター	0875-25-5135
又は 087-831-0110	高松市消費生活センター	087-839-2066

# 悪質業者は高齢者や障害者を狙っています

～トラブルから守れるのは 身近なあなたの気付きです～



消費者を守るカメレンジャー

## よくある相談 ～突然の勧誘での契約～

- ①「水道局の委託で水道の検査をしている」と言って訪問した業者に、「水道水をそのまま飲むと体に良くない。今なら安く浄水器を着けることができる」と言われた。水道局の委託業者なら大丈夫と思い、浄水器を着けてもらったが、家族に怪しいと言われた。
- ②知らない業者から「健康食品をお試し価格で販売している」と電話があった。健康に不安があったので、購入することにした。よく考えると高いので、断りたい。

このように突然の訪問や電話から始まる勧誘で、トラブルが起きています。「今日だけの特別価格」などといって契約を急かしたり、「健康に良くない」などと不安をあおったりして契約させようとしています。また、断っていても電話を切らせない、帰らないなど、消費者を困惑させて契約させようとすることもあります。不要な時はきっぱりと断りましょう。一定の期間内であれば、クーリング・オフすることができます。

## トラブル発見のポイントとアドバイス

新しい家電や健康器具がある。健康食品を飲み始めた。支払いに困っているような様子が見られる。  
何だか不安そうな、後悔しているような様子が見られる …訪問宅でこんな出来事はありませんか。

- 家でいる時間が長いと、訪問や電話での勧誘を受ける機会が多くなります。さらに、断ることが苦手な人は、訪問販売や、電話勧誘販売でのトラブルに遭いやすくなっています。もし、後悔している様子が見られたら、どのような勧誘で契約したのかをゆっくり確認してみてください。
- 訪問や電話での不意打ち的な勧誘で契約してしまった時や、マルチ商法などの複雑でリスクの高い契約をしたとき、クーリング・オフの手続きをすれば、消費者から一方的に契約を解除することができます。ぜひ、消費生活センターへの相談をお勧めして下さい。
- クーリング・オフは、契約日や商品名、金額などの契約内容と、契約を解除する旨を記入した書面で通知します。相談する時は、契約書や見積書、パンフレット、担当者の名刺などをそろえておくとスムーズに手続きできます。
- 業者から契約書などの書面を受け取ってから8日間(マルチ商法などは20日間)を過ぎると、クーリング・オフできなくなってしまいます。できるだけ早く相談することが大切です。
- 業者に「クーリング・オフできない」と嘘を言われたり、脅されて手続きできなかったという場合は、期間を過ぎていてもクーリング・オフができます。絶対にあきらめないで、相談をするようお勧めしてください。

### ～皆さまの気付きが必要です～

高齢者・障害者の消費者トラブルには、「だまされたことに気付きにくい」うえに「被害にあっても誰にも相談しない」という特長があり、解決できないばかりか二次被害にあうケースがあります。

皆さまが、訪問宅で見つけたトラブルの兆候は、他の人では発見しづらい貴重な情報です。ご本人の気持ちを尊重しながらも、問題の解決や二次被害を防ぐためには行政の専門相談機関につなぐことが大切です。ぜひ、消費生活相談窓口への相談をお勧めしてください。



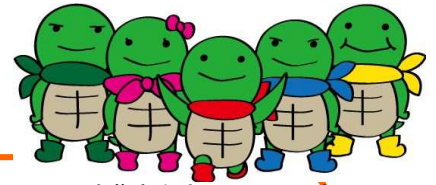
## 消費生活相談窓口



香川県消費生活センター	東讃県民センター	0879-42-1200
相談専門 087-833-0999	小豆県民センター	0879-62-2269
ヤミ金融専用 087-834-0008	中讃県民センター	0877-62-9600
香川県警察相談専用電話 #9110	西讃県民センター	0875-25-5135
又は 087-831-0110	高松市消費生活センター	087-839-2066

# 悪質業者は高齢者や障害者を狙っています

～トラブルから守れるのは 身近なあなたの気付きです～



消費者を守るカメレンジャー

## よくある相談

### ～プロバイダや光回線の契約トラブル ②～

「光回線サービスの転用をすれば料金が安くなる」と電話があった。現在、利用している大手電話会社であるかのように名乗ったこともあって、契約の更新だと思い込み、相手の説明はよくわからなかったが『転用承認番号』を伝えた。後日、届いた契約書を見ると、知らない業者との新規の契約で、今までよりも料金が高くなっていて、解約したい。

プロバイダや光回線などの電気通信サービスは、仕組みが難しいため、電話での説明だけで契約内容を理解することは困難です。サービス内容が分からない場合、加入する必要があるかどうか分からない場合、そして勧誘が強引だと感じた場合は、その場ですぐ契約してはいけません。家族や友人、知り合いに相談するなどして、十分に検討しましょう。

## トラブル発見のポイントとアドバイス

電話付近に見慣れない機器が設置されている。知らない業者からの契約書・請求書が届いている。訪問宅でこんな変化はありませんか。

- 電気通信サービスの仕組みは複雑なため、高齢者や障害者に限らず、一般の消費者が電話口での説明だけで内容を理解することは極めて困難です。高齢者や障害者のみなさんには、プロバイダや光回線の勧誘があった際、安くなるなどのセールストークだけで安易に了承せず、「よくわからない」「勧誘が強引だ」と感じたときは断ってよいことをお伝えして下さい。
- 平成 28 年 5 月から電気通信サービスの消費者保護ルールが変わりました。事業者には契約書面を遅滞なく交付することが義務付けられました。そして、初期契約解除制度により、契約書面を受け取ってから 8 日以内であれば、電気通信事業者の合意がなくても契約を解除できるようになりました。ただし、クーリング・オフ制度とは違い、解約までに発生した利用料金や事務手数料などは支払う必要があります。また、制度の対象にならない契約もあります。
- トラブルに巻き込まれている様子が見られたら、できるだけ早く相談するよう勧めてください。

### ～皆さまの気付きが必要です～

高齢者・障害者の消費者トラブルには、「だまされたことに気付きにくい」うえに「被害にあっても誰にも相談しない」という特長があり、解決できないばかりか二次被害にあうケースがあります。

皆さまが、訪問宅で見つけたトラブルの兆候は、他の人では発見しづらい貴重な情報です。ご本人の気持ちを尊重しながらも、問題の解決や二次被害を防ぐためには行政の専門相談機関につなぐことが大切です。ぜひ、消費生活相談窓口への相談を勧めてください。



## 消費生活相談窓口



香川県消費生活センター	東讃県民センター	0879-42-1200
相談専門 087-833-0999	小豆県民センター	0879-62-2269
ヤミ金融専用 087-834-0008	中讃県民センター	0877-62-9600
香川県警察相談専用電話 #9110	西讃県民センター	0875-25-5135
又は 087-831-0110	高松市消費生活センター	087-839-2066

# 障害者の消費者トラブルを防ぎましょう

ご本人の意思と、まわりの方々の見守りが大切です。

## はじめに

全国の消費生活センター（消費生活相談窓口）には、障害者を狙った消費者トラブルの相談が数多く寄せられています。その数は年々増加し、高額の被害の相談も相次いでいます。

障害者の消費者トラブルは、①判断に必要な情報が不十分だったり、相談のために特別な支援を必要とするため未然防止・問題解決が難しいこと、②判断に支援が必要な場合、だまされに気づきにくいこと、また③全般に、被害にあっても抱えこんでしまい周囲に相談しないことなどの傾向があり、深刻な被害拡大に繋がっています。

このような消費者トラブルを食い止めるためには、ご本人への情報提供を十分に行うと共に、ご家族やまわりの方々に日頃から様子を気にかけていただくことが大切です。

本ガイドブックでは、障害者のまわりの方々に対して「何を」していただくかを例示しています。障害者の消費者トラブルを防ぐため、今後、全国各地の関連機関が連携し、障害者の見守り体制を幅広く検討していただくきっかけになることを願っています。

## 目次

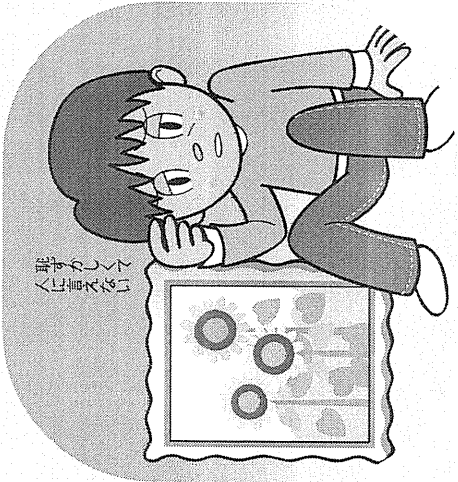
問題の発見と対応（6事例）	03
トラブル対応のフローチャート	09
消費生活センターについて	11
参考：クーリング・オフ、関連制度	13
よくあるご質問 Q&A	15
ロールプレイング	17
困ったときの相談先	裏表紙



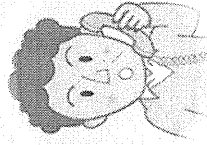
判断に必要な情報が不十分だったり、相談のために特別な支援を必要とする



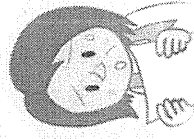
判断に支援が必要な場合、だまされたことに気づきにくい



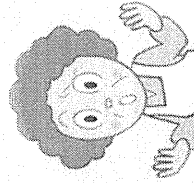
被害にあっても抱えこんでしまい、周囲に相談しない



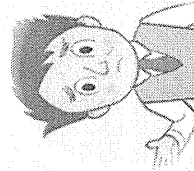
事例①  
障害者相談員  
(3ページ)



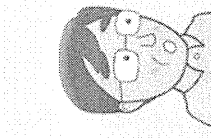
事例②  
ホームヘルパー  
(4ページ)



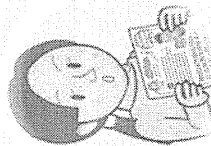
事例③  
家族  
(5ページ)



事例④  
グループホーム、通所施設の職員  
(6ページ)



事例⑤  
民生委員・児童委員  
(7ページ)



事例⑥  
精神保健福祉士  
(8ページ)

※事例は事例を参考に内容を再構成しています。

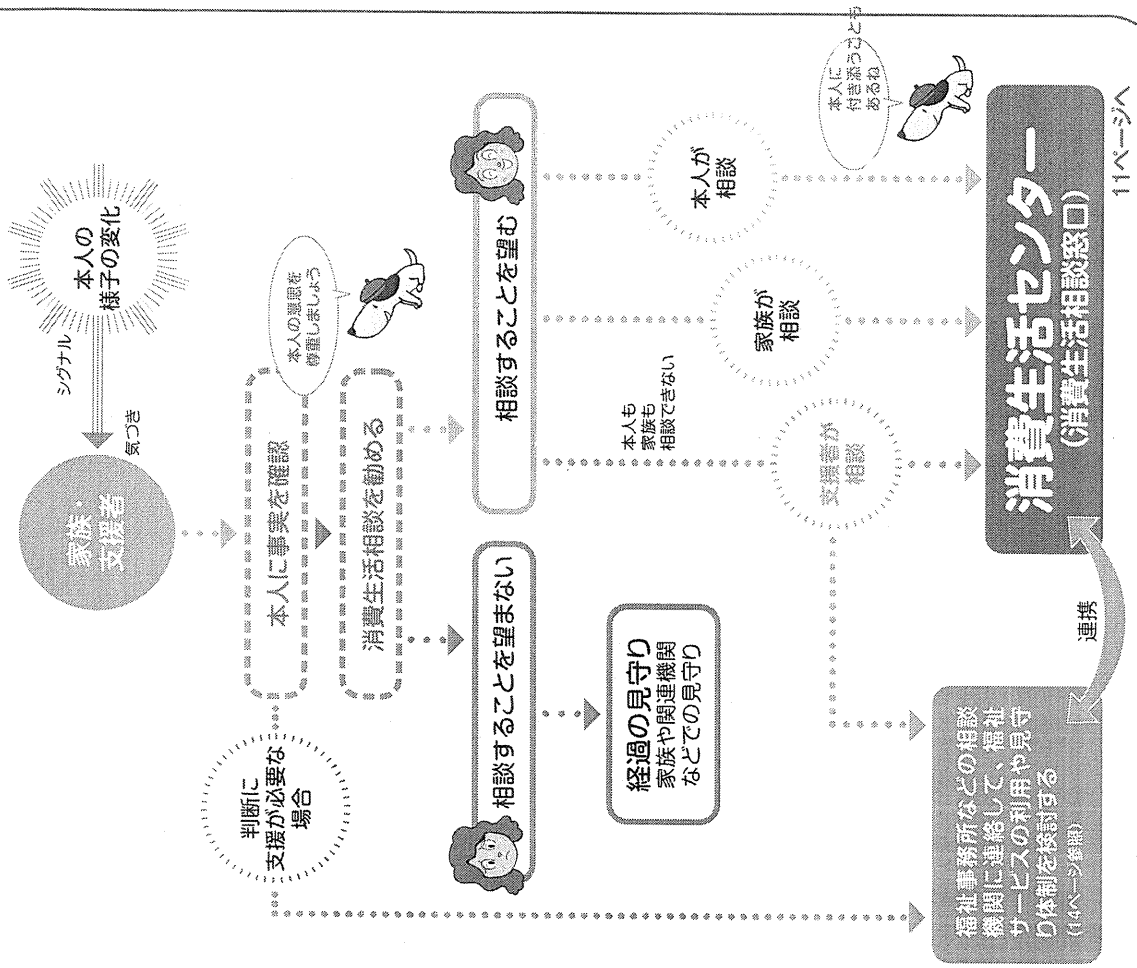
どのよう  
声をかけたらいいか、  
迷回してね  
次ページ以降は、  
家族や支援者が、  
問題を発見し対応した  
事例をご紹介します。

# トラブル対応の

# フローチャート

対応の一例を紹介します。地域の

実情に応じて参考にしてください。

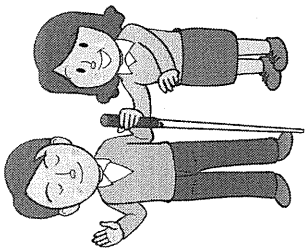


## 解説

### 家族・支援者の方へ

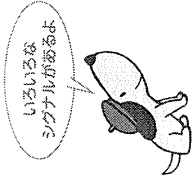
被害にあつたことに気づいた場合、早急に消費生活センターへ相談することが大切です。ご本人が相談を望む場合、事情をわかっているご本人からの相談が一番ですが、家族・支援者の方が付き添ったり、障害者相談員などの支援を受けたりすることもできます。

ご本人が相談を望まない場合、ご本人の意思を尊重することが大切です。被害の事実を客観的に伝えたり、本人支援プログラムやページへの参加を検討するなどして、関連機関とともに連携して問題解決および再発防止に努めることが大切です。



### 気づきのチェック項目

- 本人の様子の変化には、次のようなケースが考えられます。
- セールスマンから連絡が入り、電話口で困っている様子を見せる。
- 恋人ができるなど生活に変化が生じ、隠し事が増える。
- 見慣れない段ボールや商品が部屋に置かれている。
- 訪問者や電話に対し、そわそわしている。
- 急に節約をはじめた。
- なかなか言い出せずに困っている様子がある。
- 突然、本人宛の郵便物が増える。 など



**国民生活センター発行 メールマガジン**

**見守り新情報**

全国各地から寄せられた「高齢者・障害者・障害者の消費生活に関するトラブル情報」を収集・編集し、高齢者や障害者の周りの方々に「見守り新情報」としてお届けします(毎月2回程度発行)。内閣府のホームページから簡単に登録することができます。登録の電子メール(パソコンもしくは携帯電話)に最新情報を配信します。

見守り新情報

登録

- パソコンからアクセスされる方  
[http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mi\\_mgtop.html](http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mi_mgtop.html)
- 携帯電話からアクセスされる方  
下記のメールアドレス宛に空のメールを送信  
空メールの送信先: [mimamori@mireg.tricorn.net](mailto:mimamori@mireg.tricorn.net)

メールマガジンの  
見守り方法



# 家族・支援者の方からのよくあるご質問

# Q&A



**Q1** 被害にあっているようです。どのように本人に伝えたらよいでしょうか？

**A** まず、近隣で発生している消費者トラブルの具体的な手口をお話して、似たような誘いがなかったか情報提供・協力を求めるような態度で最初の声かけをするようにします。次に、被害者のトラブルが増えていること、誰でも引かれる可能性があること、決して恥ずかしくはないことを客観的に伝え、事情をよく聞きます。ご本人の気持ちを尊重しながら意見を確かめましょう。

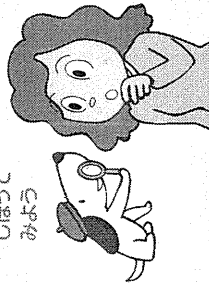


大丈夫 気にしないで

**Q2** 消費生活相談を勧められてもトラブルなのが迷っています。

**A** 消費者トラブルは、事業者と消費者間の問題です（家庭内の相統問題などは含みません）。

相談内容が消費者トラブル以外の問題も含まれた複雑な場合には、福祉事務所や障害関連機関等にまず相談して、消費者トラブルとそれ以外の支援が必要な問題とを整理した上で、消費生活センターが対応できる問題にしほご相談するようお願いします。



問題点をしほごしてみよう

**Q4** ご本人から、自分で代わって消費生活センターに電話をして欲しいと言われました。可能ですか？

**A** 消費生活センターへの相談は、一番事情が分かっているご本人からが原則です。ご本人に代わって電話を頼まれた場合は、事前によく話を聞き、ご本人の隣で電話をするようお願いします。

**Q5** 消費生活センターへ相談に行きたいのですが、手話通訳者が必要ですか？

**A** 消費生活センターに手話通訳者が配置されていることが理想ですが、配置されていない場合には自治体のろうあ者相談員や社会福祉協議会等で相談日に合わせて手話通訳者の手配をするようお願いします（地域の実情に応じて連絡

方法を確認して下さい）。事前に消費生活センターとFAX等で相談の方法や相談日の予約をしていただくのが便利です。

**Q6** ご本人が消費者トラブルについての相談を望んでいないのですが、繰り返し被害にあっています。

**A** 障害者が消費者トラブルに積極的に対応しようとしていない理由は様々です。特に判断能力が不十分な方には、生活支援や金銭管理支援を充実させるなどの見守り体制を強化することが必要です。また本人支援プログラム等の利用を通して、時間をかけて情報提供や啓発を行う方法もよいでしょう。同じような被害にあい、問題解決をした経験を持つ障害者の話を聞くこともまた効果的です。

**Q3** 個人情報の守秘義務等が気になり、通報や相談を戸惑っています。

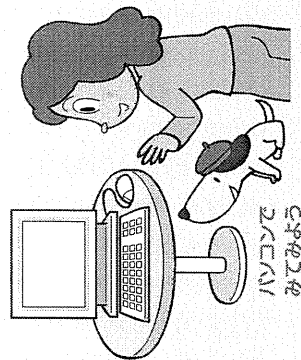
**A** 個人情報保護法の施行後、情報提供に慎重になる傾向が

（中略）  
事なことですが、消費者トラブルの解決は、被害者の生活を守るために必要な緊急度の高い問題であると捉えることが重要です。ご本人の心理面やアライドに配慮しながら、福祉事務所等の障害者の相談機関へ連絡することだけでも同意してもらいましょう。

また、連絡を受けた相談機関は、障害者の権利擁護の立場から、問題解決の支援や、親族等への連絡をご本人の同意の中で積極的に進めることが大切です。

**Q7** 懸賞調査についてももう少し詳しく知りたいのですが。

**A** 今回は、スペースの関係上多くの事例を取り上げることができませんでしたが、実際はこの他に数多くの事例が報告されています。詳しくは、国民生活センターの出版物「くらしの豆知識」やホームページ（[www.kokusen.go.jp/](http://www.kokusen.go.jp/)）などを参考に消費者問題全般への理解を深めて下さい。



パソコンでみこみよう