

### 事例③

いきなり送られてきた  
大量の商品と請求書……



鈴木 弥生さん(仮名)

先日、娘の華子(仮名20代女性、聴覚障害)あてに大量の商品と請求書が送られてきました。私はびっくりして、会社から帰ってきた娘に話を聞くと、同じ聴覚障害の仲間からダイエット商品を買ったというのです。娘は友だちに薦められたこともあり、この問題について話したくないと部屋に閉じこもっていました。

私はすぐに消費生活センターに連絡をして娘の様子を相談したところ、親身に話を聞いてくれ、アドバイスをしてくださいました。娘にこの話をする、娘も実は気になっていたようなのですが、友だちとの関係を崩したくないために話しづらかったとのことでした。翌日、私は娘と一緒に消費生活センターに行き、クーリング・オフの手続きをしました。

#### 気づきと対応のポイント

- ①聴覚障害によってコミュニケーションが困難な場合、家族と、消費生活センターが連携して対応することが大切です。(16ページ参照)
- ②ご本人が相談に消極的でも、周囲の人が相談機関へいつでも相談できる体制を作っておくことが、その後の解決を迅速にします。

### 事例④

グループホームの利用料を  
滞納し始めた……



藤原 正さん(仮名)



野村さん(仮名20代男性、知的障害)は最近街で声をかけられ、彼女が来たことを嬉しそうに話してくれます。しかし、ある時からグループホームの利用料を滞納するようになってきました。そのことについて聞いてみると、「今はお金がない」と言っただけです。利用料を払わないと、ここを出なければいけないことを話し、なぜお金がないのかを聞いてみました。すると、彼女に頼まれて指輪やアクセサリーを購入していたことが分かりました。

野村さんは彼女に50万円近く支払っているため、貯金通帳にも全くお金がありませんでした。しかし野村さんは騙されたかと思っていないうつです。これではいけないと思う、私はすぐに消費生活センターに相談をしました。

#### 気づきと対応のポイント

- ①公共料金や必要なお金の支払が滞った場合は、金銭トラブルに巻き込まれている可能性があります。
- ②被害が深刻な場合には、ご本人の意思を尊重しながら消費生活センター等の問題解決機関に繋がるよう見守り体制を整えることが大切です。(14ページ上段参照)
- ③日常の金銭の管理が不安な場合は、日常生活自立支援事業や成年後見制度(14ページ下段参照)を検討する必要があります。