

特

集

消費者契約法

高齢者の福祉サービスは介護保険制度の導入により、契約を結び利用するものとなりました。平成15年4月からは、知的障害者の福祉サービスも利用契約制度へ移行します。また、地域福祉権利擁護事業も利用者と社会福祉協議会の契約によりサービスを提供しています。

平成13年4月1日、契約に関する新しい法律「消費者契約法」が施行されました。地域福祉権利擁護事業の契約に基づきサービスを行う側である生活支援員として、また、援助を行っている利用者が消費トラブルを抱えてしまった場合の対応として、「消費者契約法」について知っておきましょう。

「消費者契約法」とは何ですか？

「消費者契約法」は、消費者の利益を図るために作られた法律です。消費者が事業者と締結した契約に関するトラブルを解決するルールとなります。

「消費者契約法」はなぜつくられたのですか？

私たちの生活は、日常の買物、交通機関の利用、介護サービスの利用等、実に様々な契約によって成り立っています。このような契約は、対等な当事者が自己責任に基づいて締結するものですが、消費者と事業者の間には、情報の質・量や交渉力に格差があり、消費者が弱い立場となっているのが現実です。このような環境で、トラブルがあれば自己責任で片付けられてしまい、困るのは消費者です。これにつけこむ悪質商法は一向に減少せず、販売方法や契約・解約に関するトラブルが激増しています。また、今後、規制緩和が進み、一般の消費者にとっては、ますますわからないものが増えます（金融ビッグバンや電子商取引など）。このようなことから、消費者・事業者双方が自己責任に基づいて行動できる環境の整備が求められました。そこで、作られたのが「消費者契約法」です。

従来の法律では対応できないのですか？

民法による対応	詐欺、強迫、錯誤の規定 民法の規定の多くは任意規定 一般条項 (公序良俗違反、信義則違反)	要件が厳格 特約によって排除できる どのような条項が無効になるのかわかりにくい
----------------------	--	---

個別法による対応.....訪問販売法等がありますが、商品やサービスが指定されており、消費全体をカバーしていません。クーリングオフ制度(契約を無条件で取り消すことのできる制度)がありますが、取り消せる期間は、契約から8日以内に限られています。

このように、従来の法律では、被害を受けた消費者の利益保護に限界があります。「消費者契約法」によって、消費者の利益が以前より厚く保護されることになります。

消費者契約法の内容はどうなっていますか？

1 消費者が事業者と締結した契約(消費者契約)全てが対象となります。

個人間の契約と労働契約は対象となりません。

2 消費者契約の締結過程に係わるトラブルの解決ができます。

消費者は、事業者の不適切な行為により自由な意思決定を妨げられて結んだ契約を取り消すことができます。

不適切な行為とは.....

不実告知...契約の目的となるものについて事実と異なることを告げること。

(例)事故車の中古車を「事故車ではない」と説明し、販売する。

断定的判断...将来の変動が不確実なことについて断定的な判断を示すこと。

(例)「この株は必ずあがります」と言い、売りつける。

故意の不告知...消費者に不利益な事実を故意に伝えないこと。

(例)元本割れの可能性があるのにそれを伝えずに金融商品売りつける。

不退去...消費者の自宅等に事業者が勧誘に来て、「帰ってください」と言っても居座って帰ってくれないこと。

監禁...消費者が「帰ります」と言っても、勧誘場所から帰してくれないこと。

3 消費者契約の契約条項に係わるトラブルの解決ができます。

消費者が事業者と結んだ契約において、消費者の利益を不当に害する一定の条項の全部又は一部が無効となります。

(例)事業者が生じる損害を上回るような高額なキャンセル料を定める条項

詳しくは、お近くの消費生活センターへお問い合わせください。

利用者の理解と援助の視点



「自立に向けて」

..... 精神障害者 30代 男性

ご本人は姉と二人暮らしをしながら作業所に通所しています。また、保健婦が時折自宅を訪問し、病状が不安定になったときに入院の援助等を行っています。日常生活はほぼ自立していますが、金銭を計画的に使うことができず、姉も本人の言いなりに金銭を渡してしまうため、他者の援助が必要な状況でした。ご本人も、金銭感覚がルーズなことを自覚していますが、自分では直せないで誰か信頼できる人に援助してもらいたいと思っていました。地元の社会福祉協議会が地域福祉権利擁護事業を紹介したところ、利用を希望されたため、基幹的社会福祉協議会の専門員が相談を受け、訪問を重ね、利用に至りました。

現在、生活支援員が月2回ご自宅を訪問し、日常生活の相談に応じるとともに、金融機関から代行による払戻しを行っています。生活支援員は、ご本人と一緒に家計簿を作り、自分で金銭管理ができるよう援助しています。

(プライバシー保護のため、一部加筆してあります。)

《援助の視点》

下線：精神障害者の方は、病院を退院したからといって病気が治っているわけではありません。ストレスに弱いと、ちょっとしたことがきっかけで不安定になる方もいます。再発や再入院の不安を抱えながら生活されています。生活支援員として援助を行うときは、そのような不安な気持ちに共感し、関わっていくことが大切です。

下線：精神障害者の方は、ものごとの優先順位をつけるのが苦手です。生活費を1日でパチンコに費やしてしまったりすることもあります。よく話し合っ、一緒に良い方法を考えることが必要になります。失敗したことを隠さずに相談できるような関係を築いておくことが大切です。

～このほか、次のようなことも精神障害者の方に援助をする際に大切です。

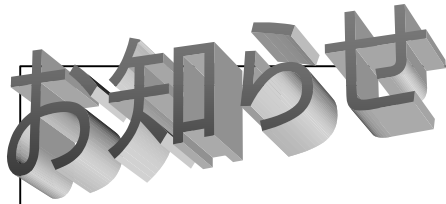
● あいまいな表現を避ける

適当にごまかして受け応えをすることは、かえって不安を抱かせます。融通を利かせることが苦手な方が多いので、本人の気持ちに沿ってきちんと対応することが大切です。また、「あとで」というような対応もよくありません。なるべくその場で対応します。

● 待つことの大切さ

周囲の人が何とかしたいと考えても本人がその気にならない場合、本人がその気になるまで見守ることが大切です。また、関係づくりを急ぐあまり、根掘り葉掘り聞くことはかえって本人にとっても負担となります。精神障害者だからといって特別な接し方があるわけではありません。素朴で人間的な関係であることが基本となります。

詳しくは、「生活支援員の手引き2～利用者の理解～」をご覧ください。



基幹的社会福祉協議会が増えました

平成13年4月から、新潟市社協、長岡市社協、上越市社協に加え、新たに**新発田市社協**と**三条市社協**が基幹的社会福祉協議会となりました。県内5ヵ所の基幹的社会福祉協議会の各担当地区は、次のとおりです。

基 幹 的 社 協	担 当 地 区
新発田市社会福祉協議会 〒957 - 0054 新発田市本町4 - 16 - 83 新発田市ボランティアセンター 電 話：0254 - 20 - 0022	新発田市、村上市、豊栄市、 及び北蒲原郡、岩船郡内の町村
新潟市社会福祉協議会 〒950 - 0909 新潟市八千代1 - 3 - 1 新潟市総合福祉会館3階 電 話：025 - 243 - 4416	新潟市、新津市、五泉市、両津市、白根市、及び中蒲原郡、東蒲原郡、佐渡郡内の町村
三条市社会福祉協議会 〒955 - 0823 三条市東本成寺2 - 1 三条市総合福祉センター 電 話：0256 - 33 - 8521	三条市、加茂市、見附市、燕市、 及び西蒲原郡、南蒲原郡内の町村
長岡市社会福祉協議会 〒940 - 0093 長岡市水道町3 - 5 - 30 長岡市社会福祉センター 電 話：0258 - 32 - 7833	長岡市、柏崎市、小千谷市、十日町市、栃尾市、及び三島郡、古志郡、北魚沼郡、南魚沼郡、中魚沼郡、刈羽郡内の町村
上越市社会福祉協議会 〒943 - 0806 上越市木田新田1 - 1 - 3 上越総合福祉センター 電 話：0255 - 21 - 1212	上越市、糸魚川市、新井市、及び東頸城郡、中頸城郡、西頸城郡内の町村

新潟県内の利用状況

平成13年6月1日現在

対象者	痴呆性高齢者	知的障害者	精神障害者	合 計
契約件数	15（うち1人解約）	7	9	31

新潟県地域福祉権利擁護センター（新潟県社会福祉協議会内）

〒950 - 8575 新潟市上所2 - 2 - 2 新潟ユニゾンプラザ3階

電 話：025 - 281 - 5584 FAX：025 - 282 - 0548

E - m a i l：kenriyogo@fukushiniigata.or.jp