

## 周囲の人の協力でクーリング・オフできた判断不十分な人の教材購入契約

相談者：男性（介護施設職員）、契約当事者：男性 30 歳代（給与生活者）

### 相談事例

介護施設に入所している親が、一人暮らしの知的障がいのある息子を心配して、施設の担当職員に息子の様子を見に行ってもらいたいと頼みました。そこで職員がアパートを訪ねたところ、40万円もする教材の購入契約書や真新しい教材が部屋に置いてありました。アルバイト収入と障害基礎年金収入が本人の生活費であり、40万円の支払いは難しいだろうと思いました。本人の話では、「見知らぬ人から電話があって、教材を買った」とのことでしたが、詳細が分かりません。本人は促されると自分の名前や住所は書けるけれども、人との会話や教材の中身については理解できていないと思います。本人に必要なものかと聞くと、要らないといいました。息子さんの状況を報告したところ、親からも「解約してほしい」と言われました。教材は未使用の状態であり、知的障がいである診断書がありますが、解約できないでしょうか。

### 相談結果概要

相談を受けてすぐ、契約当事者本人に契約書と教材を持参してもらい、契約までの詳細な経緯と解約の意思を聞き取りました。本人は記憶していることはゆっくりと話してくれますが、販売店の名称や契約の詳細は覚えていませんでした。どんな質問に対しても「はい、はい」と答えるので、勧誘時にもこのように契約してしまったのではないかと推測されました。

聞き取りの結果、①契約書はあるが教材が届いていない電話勧誘販売の契約と②契約書はないが教材が届いている契約の2つが存在していることがわかりました。①の契約は、2日前の契約日だったため、契約書に記された販売店宛てにクーリング・オフのハガキを書いてもらい、消費生活センターからも連絡をしました。無事に契約を解除することができました。

②の契約については、教材に出版社名や著作者の記載がなく、販売店を特定できるものではありませんでした。本人が思い出した事業者名から相手方の連絡先が判明したが、連絡が全く取れませんでした。教材の支払いを停止するように助言し、相手からの連絡を待つことにしましたが、その1ヶ月後、何も動きがなかったことから、いったん相談終了としました。

### 相談を終えて

今回の事例は、判断不十分な人であるため、契約の取消ができると考えられたが、根本的な解決にまでは至りませんでした。相談者である介護施設職員は親の担当者であるため、息子さんに対して細やかな見守りが難しいですが、寝たきりの親以外に親族がいない息子さんがトラブルに巻き込まれないようにするために、親の希望を受けて市の障がい者支援の窓口にご相談をしました。あらためて、消費生活センターと福祉の部署の連携強化が必要であると感じる事例でした。

- 岐阜県県民生活相談センター 058-277-1003
- 輪之内町消費生活相談窓口(住民課) 69-3111, 050-5808-9600