

障がい者の消費行動と消費者トラブル事例集(概要)

令和元年5月 17 日

消費者庁

1. 調査の趣旨

障がい者の消費生活相談件数は年々増加傾向にあり、平成 28 年度では 9,187 件と過去 10 年間で倍増している¹。他方で、障がい者が直面する消費者トラブルの実態は、必ずしも詳細に明らかにされてきたわけではなく、障がい者の消費行動の実態についても、具体的な調査の蓄積はいまだ乏しい状況にある。

このようなことを背景として、消費者庁では、障がい者の消費行動及び消費者被害実態等を把握するため、「障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査」を平成 29 年度から実施してきたところである。

平成 30 年度においては、障がい者本人が直面している消費者トラブルについて、ヒアリングによる調査を実施した。

2. 本事例集の概要

調査結果を基に作成した本事例集では、障がい者本人及びその支援者の方に読んでいただくことを念頭に、主要な 14 の事例についてはイラストや4コマ漫画を使って説明し、言葉遣いもできるだけ平易となるように心掛けるなど、消費行動やトラブルの内容、解決策等を分かりやすく解説している。

また、当事者の属性や消費行動についても紹介し、なぜトラブルになってしまったのか、どのような解決策や未然防止策が有効であるのかについて、有識者の意見も踏まえた上で、障がい者本人と支援者の参考となるよう解説を加えている。

3. 本事例集の消費者トラブル事例のポイント

本事例集は、障がい者が直面する全ての消費者トラブル事例を網羅するものではないが、今回のヒアリング調査によって得られた消費者トラブルのポイントは以下のとおりである。

(本事例集における消費者トラブルのポイント)

- 人を信じやすい、疑うことを知らないことが影響していると考えられる事例があった。(知的障がい者の事例②(事例集 21～24 ページ)など参照)
- そもそも典型的な消費者トラブルや詐欺の手口等への知識が不足していること、過去の経験を目の前の事態に関連付けたり、応用したりすることが苦手で、繰り返し同じようなトラブルに遭いやすいことも推察された。(知的障がい者の事例④(事例集 29～32 ページ)など参照)

¹「消費生活センターにおける障がい者対応の現況調査」(平成 30 年 1 月、独立行政法人国民生活センター)

- 障がい者に対する周囲の十分な理解や配慮、又は障がい者自身が社会の中で十分な経験を積める環境が整っていれば、防げた事例もあった。(発達障がい者の事例②(事例集 53～56 ページ)、身体障がい者の事例②(事例集 61～64 ページ)など参照)
- 事例提供者が、自身のトラブルを「消費者トラブル」ではなく、単に「困ったこと」などと認識し、どこにも相談せず、今回の調査で初めて消費者トラブルとして表面化した事例があった。(身体障がい者の事例③(事例集 65～68 ページ)など参照)
- 消費者トラブルとして表面化しづらいことも多く、支援者の方が障がい者本人の様子を少しでもおかしいと感じたときや、障がい者本人が不安を感じたり困ったりしたとき、気軽に相談できる人が身近にいること、消費生活センター等を一層周知していくことが重要と改めて気付かされた。また、過去の経験を応用することが苦手な場合もあり、障がい者の方各々の特性と理解力を踏まえた消費者教育を継続的に実施していく必要性が明らかとなった。

今後は、地方公共団体の消費者行政部門のみならず、福祉部門とも連携し、こうした消費者トラブル事例や、相談できる場所・方法を一人でも多くの方に知っていただくことによって、障がい者の消費者トラブルの未然防止や早期発見・解決につなげていくことが期待される。

迷惑メールへの対応(知的障がい・50 歳代女性)

※詳細は「障がい者の消費行動と消費者トラブル事例集」21～24 ページ参照

●事例の概要

知的障がいの50歳代前半の女性の事例です。ある日、春子さんの携帯電話に知らない人からメールが届きました。「お金がたくさんあるご主人様が1850万円を誰かに譲りたいと言っていて、その相手にあなたが選ばれました。手続きをするのにお金が少し必要なので、指定の口座にお金を振り込んでください」という内容でした。女性はそのメールを信じ込み、その時持っていた2千円を振り込みました。すると「お金が足りないので追加の料金が必要です」と更に1万円を要求するメールが届きました。女性は、1万円は手元に持っていなかったもので、お金を管理してくれているB型事業所職員に「1万円を振り込まないとお金がもらえない」と相談をしました。

相談を受けたB型事業所職員は、そのメールが詐欺のメールであること、だまされていることを説明しました。しかし、女性は「1万円振り込まないと、1850万円をふいにしてしまう」と言い張って聞きませんでした。

2-2 障がい者の消費者トラブル事例(知的障がい者の事例②)

「あなただけ」「今だけ」のお得な話!?

支援者から
事例提供



! あなたは大丈夫??

チェックしてみましょう!

□ 知らない人からの電話やメールの中身は確認しますか?

*チェックが入った人は要注意!

世の中には、いろいろな手口でだまそうとする人がいます。

知らない人からの電話やメールは、無視しましょう。携帯電話やスマートフォンの設定で、知らない人からの電話やメールが届かないようにできます。もし不安な場合は、設定しておきましょう。

返事をする前に、家族や知り合いに相談することも大切です。

今回の調査では、「お得」「無料」「あげる」「バーゲン」「値引き」などの言葉につられ、トラブルにつながった事例が見受けられました。

電話勧誘と定期購入(知的障がい・50 歳代男性)

※詳細は「障がいの者の消費行動と消費者トラブル事例集」29～32 ページ参照

●事例の概要

知的障がいの50歳代後半の男性の事例です。自宅に、知らない業者から健康食品(お茶)について電話が掛かってきました。内容は、「飲んだら痩せる、元気になる」といったもので、1時間余り話をしました。数日後、「サンプルが届いていませんか」と再び電話が入り、確認するとポストにサンプルが届いていました。

その後、どんどん宅配便で商品が届くようになりました。1回目は、代金を現金で払いましたが、2回目以降は引き落としになっていました。後から分かったことですが、支払は24回で、総額は15万4880円の契約をしていたのです。

ある日、掃除や調理を手伝っているヘルパーが、男性の自宅に荷物がたくさん届いていることに気付きました。中身はお茶でしたが、ほとんど開封されていません。ヘルパーは業者に電話をしましたが、返品・解約に応じてもらうことができませんでした。

その後、ヘルパーから話を聞いた相談員が無料相談会を利用し、弁護士に相談して、クーリング・オフによって、2回目以降の商品を全て返品することができました。

男性は、このほかにも、訪問販売などでトラブルに遭っていました。

障がいの者の消費行動と消費者トラブル 事例集

2-2 障がいの者の消費者トラブル事例(知的障がいの者の事例④)

健康食品の定期購入に気を付けて！

支援者から
事例提供



！クーリング・オフとは？

クーリング・オフは、消費者が訪問販売などの不意打ち的な取引で契約したり、エステなど的高額で長期間にわたる取引の契約をしたりした場合に、**法律で定められた書面を受け取った日から一定期間であれば無条件で、一方的に契約を解除できる制度**です。

★クーリング・オフの対象

- ・訪問販売（8日間）
- ・電話勧誘販売（8日間）
- ・特定継続的役務提供（8日間）
- ・連鎖販売取引（20日間）
- ・業務提供誘引販売取引（20日間）
- ・訪問購入（8日間）

クーリング・オフができる期間内に、販売会社と信販会社に同時に、書面（はがき等）で通知します。

送付する前に、はがきの両面をコピーしておきましょう。

「特定記録郵便」又は「簡易書留」で送付し、コピーや送付の記録は一緒に保管しておきましょう。

試供品の持ち帰り(発達障がい・20 歳代男性)

※詳細は「障がいの消費行動と消費者トラブル事例集」53～56 ページ参照

●事例の概要

発達障がいの20歳代前半の男性の事例です。一人で買物に行ったとき、そのお店にはお菓子の試供品が置いてありました。そばには「ご自由にどうぞ」と書いてあり、それを見た男性は、そこにあったお菓子を全部持って帰ってしまいました。

その後、お店から自宅に「試食用のお菓子を全て持って帰られてしまった。弁償してください」と電話があり、トラブルが発覚しました。

男性が持って帰ってしまった分は、ご両親が代わりに弁償することになりました。

男性には、ご両親から厳重に注意をし、その後は同じようなトラブルは起こっていないとのことでした。

障がいの消費行動と消費者トラブル 事例集

2-2 障がいの消費者トラブル事例（発達障がいの事例②）

お菓子を“ご自由”に持ち帰ってしまった！？

支援者から
事例提供



！ 暗黙の了解と合理的配慮とは？

*キーワード：暗黙の了解

「ご自由にどうぞ」とはどういう意味でしょうか。

自由と言う以上、全部持って行っても良いのでしょうか。

それとも「お一つどうぞ」程度の意味でしょうか。

これはいわゆる社会における「暗黙の了解」の一つかもしれません。ただし、この「暗黙の了解」は必ずしも全ての人に共有されているわけではありません。

*キーワード：合理的配慮

2016年4月に施行された障害者差別解消法では、障がい者にとっての生活のしづらさ、社会の中のバリアを取り除く「合理的配慮」が求められています。

障がいだけでなく、年齢、国籍など様々な属性を持つ人によって社会は成り立っています。

色々な人にとって理解のしやすい、誤解の無い表現は何か、考えていくことが大切です。

購入の制限(身体障がい・50 歳代男性)

※詳細は「障がい者の消費行動と消費者トラブル事例集」61～64 ページ参照

●事例の概要

下肢障がいの50歳代前半の男性の事例です。好きな飲物を買っておこうとコンビニへ出掛けました。好きな飲料のペットボトルを10本レジへ持って行き、支払をしようとしたところ、店員から「他のお客様の分を残しておいて欲しい。商品はすぐには補充できないので、購入は1回当たり2～3本にしてほしい」と言われてしまいました。男性は商品があったところへ、自分で戻しに行きました。

男性は、バックヤードに商品がたくさんあると思っていましたが、違ったようでした。レジまで商品を持っていったから言われたので、車椅子で戻すのに苦労してしまい、とても嫌な思いをしました。男性は自分の失敗で、自分に落ち度があると思い込んでおり、恥ずかしいことであるとの認識を持っています。

その後は買いだめなどをする場合、コンビニではなく、ドラッグストアやスーパーマーケットなどで購入するようにしています。

障がい者の消費行動と消費者トラブル 事例集

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（身体障がい者の事例②）

コンビニにて、購入の制限を受けた

支援者から
事例提供



！ バリアフリーとは？

肢体の障がいがある方が不便に感じることを解決策として、「バリアフリー」の整備が求められます。

●車椅子で出掛ける場合

◇自宅から、目的地までの道路の段差や傾斜

⇒車椅子での通行には、段差をなくしたり、傾斜を緩やかにしたりする必要があります。

◇車椅子より狭い歩道

⇒歩いている人は通れても、車椅子では通れません。

●車椅子で買物をする場合

◇車椅子より狭い通路

⇒車椅子での通行はもちろん、他の買物客とのすれ違いや品物を選び、カゴで運ぶのも大変です。

◇高いレジ台

⇒車椅子でレジ台に品物を置いたり、お金を払ったりするのが大変です。

◇高い品物棚

⇒車椅子に乗って、品物を取るの、大変です。立った人が届く棚でも、車椅子では届きません。

施設を整えるだけでなく、「心のバリアフリー」も大切です。

光回線の解約(身体障がい・60 歳代女性)

※詳細は「障がい者の消費行動と消費者トラブル事例集」65～68 ページ参照

●事例の概要

聴覚障がいの60歳代後半の女性の事例です。自宅でインターネット回線の契約をしていましたが、最近余り使わないため、解約することになりました。電話ができないため、娘に電話で解約の手続きをしてもらうように頼みました。娘が電話をしたところ、「本人でない」と解約できないと言われてしまいました。

どうするか悩みましたが、再度電話をし、聴覚障がいがあり、電話ができないことを説明しました。すると「本人を確認するための書類を送る」と言われました。

それから幾ら待っても書類は届きません。

どこに相談すればよいか分からなかったため、その後1年半以上そのままになっていました。

センターに相談し、解約することができましたが、1年半分の料金は戻ってくることはありませんでした。

障がい者の消費行動と消費者トラブル 事例集

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（身体障がい者の事例③）

光回線の解約ができない！？



本人から
事例提供

！聴覚障がい者の買物

◇品物を見ているときに、店員が後ろから声を掛けたら？

⇒声を掛けられても気付くことができません。見える位置に動いて話しかけると安心できます。

◇契約時の説明を、口頭のみでされたら？

⇒品物を買うときの契約に苦労されています。口頭だけでなく、手話、筆談などで補うことができます。

◇店員が早口で話したら？マスクをしたまま話したら？

⇒十分内容が伝わりません。ゆっくり話したり、マスクをはずすことが有効です。

(参考2)本事例集の構成

(1)第1章

情報の質や量、交渉力の差から「より傷つきやすい消費者」に焦点を当てた本調査の意義について述べる。本章は成蹊大学法学部で法社会学を専門とされている吾妻聡教授に執筆をお願いした。

(2)第2章

ヒアリング調査によって得た障がい者の消費者トラブルの情報を、事例として詳しく紹介している。事例の紹介だけではなく、当事者の属性や消費行動についても紹介し、なぜトラブルになってしまったのか、また、どういった解決策や未然防止策が有効であるかについて、有識者の意見も踏まえた上で、障がい者本人や支援者の方の参考となるよう解説を加えている。なお、障がい者本人や支援者の方にとって手にとりやすいものになるよう、主要な14事例は4コマ漫画を使って表現し、言葉遣いもできるだけ平易となるよう心掛けた。

(3)第3章

本調査を進める中で見えてきた障がいごとの特性をまとめ、併せて、実際に障がい者を支援する立場の方からの声を「現場の声」として掲載している。

(4)第4章

障がい者施設等の関係者を交えて行った意見交換会について紹介している。意見交換会は本調査にご協力いただいた徳島県・岡山県の団体及び施設の関係者やヒアリングにご協力いただいた方々に集まっていただき、徳島県で開催したものである。

(5)第5章

本事例集を用いた講座のモデル案などの今後の活用について述べる。本章は東京家政学院大学で消費者教育、消費生活論を専門とされている小野由美子准教授に執筆をお願いした。

(6)その他

最後に、障がい者の方に消費者トラブルが起こったとき、相談につながるよう、消費生活センター等の説明や、相談に至るまでのフローチャートを掲載している。