

消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン



障がい者の

消費行動と

消費者トラブル

事例集



消費者庁

2019年5月

本事例集における有識者のコメントについては、有識者個人の責任で執筆されており、消費者庁の見解を示すものではありません。

目次

目次

はじめに	1
用語等の解説	3
1. 本調査に寄せて～法社会学者からみた調査の意義～	4
2. 障がい者の消費者トラブル事例	14
2-1 調査の記録	15
2-2 障がい者の消費者トラブル事例	16
2-3 その他の事例	73
3. ヒアリングから見えた障がいごとの特性	79
4. 意見交換会の記録	85
4-1 意見交換会の概要	86
4-2 グループワーキングの概要	87
4-3 グループワーキング・意見発表の記録	89
4-4 講評	93
5. 本事例集の今後の活用に向けて	96
おわりに	102
参考	103
消費生活センターに相談しましょう！	104
参考・協力団体（施設）等について	108

はじめに

はじめに

平成29年度から、消費者庁において、徳島県と岡山県をフィールドとし、「障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査」を行っている。

平成29年度は、消費行動、消費者トラブルについてのアンケートを徳島県・岡山県の施設や団体に配布し、障がい者本人及び支援者にお答えいただいた。この調査により、全体的に買物が好きで、積極的に買物に出掛け、インターネット等を活用して支出を行うなど、障がい者の様々な消費行動が垣間見え、正に「自立した消費者」としての一面を、明らかにできたのではないかと考えている。

しかし、消費行動については多くの回答を頂けた一方、消費者トラブルについては「経験したことがない」との回答が多く見られた。「消費者トラブル」という表現は回答者によってイメージする内容が異なるため、アンケート調査では、消費者トラブルの実態を把握することが難しかった。実際、消費者トラブルを経験したことがないと答えた方でも、直接話をすると、我々には思いも寄らない消費者トラブルの話を耳にすることが多かった。「消費者トラブルである」と認識することが少なく、どこにも相談せず、解決に至らなかったケースが多く見られた。

そこで、平成30年度は、実際に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行った。本報告書では、その結果を、本人の属性、消費行動、トラブルの内容、解決策などを交えて詳しく掲載している。こうして事例を紹介することにより、障がい者本人と支援者が、トラブルに直面したときに活用できる教科書となれば幸いである。

本報告書の構成は以下のとおりである。

第1章では、成蹊大学法学部の吾妻聡教授に、法社会学の観点から見た本調査の意義について、ご意見を寄せていただいた。吾妻教授は法社会学を専門とし、障がい者施策にも造詣が深く、平成29年度の調査・報告書執筆においても多大なご協力を頂いている。

第2章では、先述のとおり、ヒアリング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する。前年度、アンケートの集計が少なかった身体障がい者の事例についても紹介する。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、どのような解決策や未然防止策が有効であるか、障がい者本人と支援者の参考となるよう解説を加えた。加えて、障がい者本人と支援者が手に取りやすいものとなるよう、メインの14事例はイラスト・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。

第3章では、本調査を進める中で見えてきた障がいごとの特性を紹介する。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。

はじめに

第4章では、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する。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いただき、徳島県で開催したものである。

第5章では、東京家政学院大学の小野由美子准教授に、本報告書の今後の活用に向けて、ご意見を寄せていただいた。小野准教授は消費者教育、消費生活論を専門とし、障がい者の消費者教育教材に携わるなど、見守りが日常的に必要な消費者（要支援消費者）の生活の質が向上するための社会的対応について研究されている。

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、消費生活センターの説明や、相談に至るまでの具体的な過程を紹介する。

プロジェクトの実施及び本報告書の作成は、平成29年度に引き続き、消費者庁客員主任研究官であり、岡山県消費生活センターにおいて障がい者の消費者問題に長年取り組んできた矢吹香月岡山県消費者教育コーディネーターの下行った。

最後になるが、ヒアリング調査、意見交換会にご協力いただいた障がい者本人と支援者、徳島県庁、岡山県庁の方々、その他本報告書の作成にご協力いただいた方々に、この場を借りて御礼申し上げます。

用語等の解説

用語等の解説

原則、本事例集で用いる用語の定義は、次のとおりとする。

1. 消費生活センター

本事例集においては、消費者安全法第10条第1項及び第2項の規定に基づく消費生活センターを含む相談窓口を指す。以下「センター」という。

2. 就労継続支援B型事業所

通常の事業所に雇用されることが困難であり、雇用契約に基づく就労が困難である者に対して、就労の機会の提供及び生産活動の機会の提供その他の就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な支援を行う。

上記の支援を行う事業所を就労継続支援B型事業所といい、本事例集においては、以下「B型事業所」という。

(出典) 「就労系障害福祉サービスの概要」厚生労働省ホームページ

<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000363173.pdf>

3. 支援者

本事例集においては、家族、本人が利用している団体・施設の職員等、本人を支援する立場の者を指す。

4. SNS

LINE、Facebook、Twitter、Instagram、Snapchat 等のソーシャル・ネットワーキング・サービスを指す。

5. 障がいの程度について

精神保健福祉手帳・身体障害者手帳については、本人の手帳の等級をそのまま記載している。療育手帳については、地方公共団体によって区分の呼び名や、判定基準に若干の違いがあるため、本事例集においては、事例提供者の申告に基づき、軽度・中軽度・中度・重度に分類している。

6. 相談員

本事例集においては、施設・団体等の相談員に加え、相談支援専門員も含む。

1. 本調査に寄せて

～法社会学者からみた調査の意義～

1. 本調査に寄せて～法社会学者からみた調査の意義～

1. 本調査に寄せて～法社会学者からみた調査の意義～

成蹊大学法学部 教授 吾妻 聡

はじめに

本ヒアリング調査が行われた2018年、消費者契約法に重要な改正が加えられた。「心身の故障（障がい）」のために判断力の低下がみられる消費者を不当に勧誘して結ばれた契約の取消権が新たに創設されたのである（注1）。今後、新制度の適正な運用を図っていくために、障がい者の消費行動とトラブルに関する実態調査は更に重要性を増すことになる。本調査・報告書もまた、新制度の適正化・実質化に必要とされる“現場の具体的な知識”を提供することになるだろう。本稿は、そうした本調査・報告書の意義を論じるものである。

障がい者の消費者トラブルについていち早く問題提起をした2011年の論文に次のような記述がある。

「2000年4月の介護保険法実施以来、福祉の基礎構造改革の『措置から契約へ』という標語に基づき、対等な当事者関係を形成する目的で契約システムが導入され、福祉関係者は、契約の意義、重要性を繰り返し周知させられている。このことは逆に契約至上主義に陥る危険性も有している。特定商取引法や消費者契約法による取消権行使、割賦販売法の支払停止の抗弁主張その他消費者関係における対抗方法は、消費者問題の関係者にとってはごく当たり前のことであっても、福祉支援者にとっては、全く未知の世界である。悪徳業者から契約は契約だ、約束したものは守れ、契約当事者でない者が口を差し挟むなど迫られれば、契約の有効性自体を疑うことなく、契約内容を受け入れてしまうことにつながりやすい。」（注2）

ここで言われている「契約至上主義」は、消費者教育の関係者も共有してきた懸念、すなわち、契約の大切さを教える教育が、「契約は契約だ、約束は守れ」式の契約を盾にとる主張に説得力を与える土壌を形成してしまうのではないかという懸念を言い表している。本報告書の意義の1つは、規制緩和後のこうした「契約至上主義」—以下では、「契約は契約だ」論・「約束は守れ」論などと呼ぶ—が、疑問の余地のある契約観に基づいたものであり、消費者と支援者がこれに甘んじる必要はないことを教えることにある。

筆者は、「契約は契約だ」論を毅然とはね返すためには、法の^{きざん}こころとからだを知るこ

（注1）消費者庁

（https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/consumer_contract_act/amendment/2018/）
「特集 消費者契約法改正」（ジュリスト1527号）13-69頁（2019年）。

（注2）佐分厚子「地域生活における障がい者や高齢者の消費者被害未然防止・再発防止に関する支援」『評論社会科学』98号（2011）103-104頁。

1. 本調査に寄せて～法社会学者からみた調査の意義～

とが大切だと考えている。「法のところ」とは、民法等や消費者契約法の中心にあってその目的や存在理由を表す、法の精神あるいは原理と呼ばれるものである。平易に言えば、契約の基本中の基本となる考え方である。一方、「法のからだ」とは、「ところ」を体現するための法的仕組み—法の目的を実現するための手段—であり、大きく2つのものに分けられる。1つが、消費者を保護・支援するための具体的ルールである。本報告書でも度々名前が挙げられている特定商取引法・割賦販売法・消費者契約法及びこれらに定められたクーリング・オフ制度や契約取消権、そしてそれらを解釈適用した裁判例などがここで言う「法のからだ」に当たる（「法のからだ・その1」＝具体的ルール）。本報告書は、まさに、こうした具体的なルールの存在と使い方のポイントを各事例の「👉解説とアドバイス」の箇所で大変分かりやすく教えてくれるガイドブックである。

しかしながら、大量かつ複雑なルールを知りつくすことは簡単ではない。そこで、2つ目の「法のからだ」である法の機関・組織の役割が重要となる。消費者庁などの関係行政機関、独立行政法人国民生活センター・消費生活センターや弁護士会・司法書士会を始めとする専門の相談機関・組織がこれに当たる（「法のからだ・その2」＝法の専門機関・組織）。つまり、誰に・どこに相談すればよいのかを知っておくことが、「契約は契約だ」論に速やかに毅然^{きぜん}として対抗するための秘訣となる。本報告書は、消費生活センターや周囲の人々にまずは相談することがいかに有効な対処方法であるかを、同様に「👉解説とアドバイス」で繰り返し教えてくれている。

ただ、相談機関や周囲の人々に相談できるかどうかは、業者側の「約束は守れ」論の不当性を感じることができかどうかにかかっている。消費者の多くは、金銭的トラブルに巻き込まれたことに恥ずかしさを覚え、また特に障がいのある消費者は、本報告書の第3章でまとめられているように、信じ込みやすい／「親切な」業者に大量購入で返礼しようとする／購買衝動の自制が効かないなどの障がい特性上の理由から、「約束は守れ」論をまさに自己責任論と捉えて、誰にも相談せずに1人で抱え込んでしまう傾向があるようだ。

そうした場合に、障がい特性の適切な認識に加えて、改めて大切となるのが「法のところ」についての適切な理解である。「約束は守れ」論を何も恥じることなくはね返すことができる「強いハート（ところ）」を形成する、契約についてのより本質的な基礎理論—以下で説明する「不完全な契約はあくまで不完全な契約だ」論—を障がい者本人と支援者がしっかりと共有しておく必要があるように思われる。

こうした「（契約）法のところ」は、確かに多くの学者や実務家が知恵を絞って議論し続けて来た根本課題ではある。しかしながら、細かい専門知識を必ずしも必要とするものではなく、直観的な理解を可能とする「契約とは何か」についての基本中の基本でもある。本報告書を通して触れていただきたいのは、障がい者の消費者トラブルの実態共に、そうしたトラブルに毅然^{きぜん}かつ未然に対処する助けとなる「法のところ」である。

1. 本調査に寄せて～法社会学者からみた調査の意義～

そこで本稿では、II. において、いわゆる「合意の瑕疵」論（注3）に簡単に触れながら、不完全な契約はあくまで不完全な契約であり、その効力を否定するための論理を組み立てることが十分に可能であることを述べる（「法のこころ」についての概説）。その延長線上にIII. では、2018年6月に改正された消費者契約法にごく簡単に触れる（「法のからだ・その1」についての概説）。「法のからだ・その2」については、今この箇所で、「『契約は契約だ』論は188！」（「消費生活センターの番号188にすぐ電話相談！」）と強調しておくにとどめ、具体例は本報告書に譲りたいと思う。

I. 消費者としての障がい者の障害学上の意義

II. とIII. に入る前に、障がい者を“消費者”として位置付けることの意味を知っておく必要があると思われる。一言で言えば、自分のことは自分で決める自己決定の主体として尊重すること、これが障がい者を消費者として位置付けることの大いなる意味である。例えば、日本の障がい者運動と政策形成にも影響を与えた1970年代アメリカにおける自立生活運動（注4）は、障がい者が、介護その他のサービスを購入する消費者として自立的な生活を営むことを理念とした。このように、消費者とは、“自分の利益を自分で知り・決め・守る権利と責任の主体”という尊厳ある人間の在り方（の1つ）を象徴している。“消費者としての障害者”概念の登場の根源的な意味の1つは、哀れみや同情ではなく敬意の対象として障がい者を社会的に承認することにある。障がい者は消費者として尊重されねばならない。このことは是非とも強調しておきたいと思う。

そして、消費活動が物品やサービスの売買を典型とする“契約”を中心に形成される以上、契約は障がいのある消費者の自由・自立・責任を象徴する最も大切な法的仕組みであると考えられることになる。実際、自立生活運動に代表される、障がい者を自己決定・自己責任の主体として尊重し社会に統合しようとする障害論の大きな流れは、我が国においては、1980年代以降の規制緩和（特に2000年からの「措置から契約へ」）の流れと合流し、対等な権利主体同士の合意の尊重を公理とする契約を基底とした障がい関連政策が登場することとなる。こうして、契約の大切さを教えること、契約を結ぶことができる存在—消費者—として障がい者を位置付けることは、市場メカニズムの活用という経済的意味のみならず、障がい者の尊厳に対する敬意という道徳的・文化的意味を持つことになる。逆にいえば、障がい者が結んだ契約を軽んじることは、障がい者の尊厳を軽んじることをも意味しかねない。上の「契約は契約だ」論の一見した説得力は、こうしたことにも由来しており、その意味で根本的な問題をはらんだものとみることでも

（注3）山本敬三「民法における『合意の瑕疵』論の展開とその検討」『契約法の現代化I—契約規制の現代化』（2016年）58-95頁。

（注4）JOSEPH P. SHAPIRO, NO PITY: PEOPLE WITH DISABILITIES FORGING A NEW CIVIL RIGHTS MOVEMENT (1993) at 49-58.

1. 本調査に寄せて～法社会学者からみた調査の意義～

きるのである。

しかしながら、法の使命は、障がい者のあるべき理想・理念に沿って自己決定・自己責任の主体として尊重すると同時に、障がい者の生活の現実・具体的な経験に寄り添って配慮することにもある。次のII. で述べる「法のこころ」は、まさに現実の人間の脆さを感じ取りこれに応答しようとする・より本質的な契約観を表現しようとするものである。

II. 民法等・消費者契約法の基本的な考え方 — 「法のこころ」 —

まず、上で述べてきたところによれば、「契約は契約だ」論は、実質的には、「自分で欲して自分で決めた取引（自己決定）には従う責任がある（自己責任）」という考え方を意味しているといえるだろう。契約は意思（表示）の合致—合意—に基づくため、これは言い方を替えれば、「合意は拘束する」という古来の法格言をまさに意味しているとも言え、その限りで反論を許さない公理であるようにも見える。

しかしながら、忘れてはならないのは、「合意は拘束する」が意味するのは、あくまでも真正の（本当の・完全な）合意は拘束力を持つということであり、そして現代法学の重要な洞察の1つは、そうした真正の合意なるものの土壌は決して自然に作り出されるものではなく、時代・社会ごとに異なる前提的な制度条件を試行錯誤しながら用意して、初めて作り出すことができる（かもしれない）ものであるということである（注5）。その意味で、民法等や消費者契約法は、合意の拘束力についての決まりごとというよりも、“合意を本当の合意とするための条件を揃えようとする現在進行形の弛まぬ努力”であるということができる。「本当に自分で決めたといえるための状態を作り出すため」（注6）の仕組み、それが契約制度である。

このように、「完全な合意」なるものは、本来は理想の彼方にあるものであり、これが可能となる現実的な条件を定義し用意しつくすことは困難を極める。そこで民法等は、合意が完全ではなくなる場合、いわば「傷ついた合意」（瑕疵ある合意）となる場合を探り、これを排除することで、つまりその場合の契約の効力に何らかの制限を設けることで、取引社会における合意を少しでも真正なものへと近づける努力を続けてきた。

では、合意はどのような場合に「傷つく」のか。それは、要するに、歪んだ意思表示に基づいて契約が締結された場合である。人の意思表示が歪んでしまうのは、大きく分けて次の2つの関係に歪みがある場合であると考えることができる（注7）。すなわち、(a)認識と事実の関係に歪みがあるとき（事実についての認識が十分ではないとき）、及び(b)人間と人間の関係に歪みがあるとき（無理やり強いられたとき）である。民法では、

（注5） Cf. ROBERTO UNGER, WHAT SHOULD LEGAL ANALYSIS BECOME? (1996) at 26, 山本, 前掲論文, 91頁（「自己決定による自己責任を基礎とした契約理論が通用するためには、充足されなければならない前提条件が存在[する]。）」。

（注6） 山本, 前掲論文, 82頁。

（注7） Cf. 山本, 前掲論文, 63頁。

1. 本調査に寄せて～法社会学者からみた調査の意義～

要件と効果を細かく定めた上で、合意に瑕疵（キズ・欠陥）がある場合を次のように整理している（要件と効果についてのテクニカルかつ正確な知識については相談員・弁護士ら専門家の助言を仰ぐことが是非とも必要となるが、大まかな整理それ自体については直観的な理解が得られるだろう）。

(a) 事実についての認識が十分でないとき：認識・事実関係の歪み

(a)-1. 思い違いをしたとき（cf. 錯誤：95条）

(a)-2. だまされたとき（cf. 詐欺：96条）

(b) 無理やり強いられたとき（cf. 強迫：96条）：人間関係の歪み

（＊詐欺を人間関係の歪みと捉えれば、条文も同じであるので、(b)に含めて整理することもできるだろう。）

このように、思い違いをして（錯誤）・だまされて（詐欺）・強いられて（強迫）結ばれた契約は、自律性を侵害され歪んでしまった意思表示によるものであり、そもそも“契約の自由”の原則に反して結ばれたものであるから、所定の要件を満たすことによって、その効力を否定することができるというわけである—これが契約の基本中の基本、すなわち「法のこころ・その1」である。

しかしながら、次のような考慮があるために、「私の意思表示は歪んでいたために私に責任はない」と主張することは実は簡単ではない。第1に、取引社会においては、“取引の安全”や“相手方の信頼の保護”という契約の自由と並んで考慮に入れなければならない基本的な政策指針や原理がある。取引の安全を図るためには、「思い違い」であったとしてもその思い違いに基づいた意思表示を信頼した相手方は保護されねばならないと言われてしまうだろう。第2に、自立的な生活というときの“自立性”という理想は、「自分の身は自分で守る」という自力本願が取引社会における大原則であることを意味する。思い違いをしないように・簡単にはだまされないように、正確な情報を集める責任を各人が持っている以上、思い違いしたから・だまされたからといって契約の効力を簡単に否定できるものではないというのが基本である。実際、民法が定める様々な要件、すなわち錯誤・詐欺・強迫を理由として契約の効力を否定・制限するための要件は、必ずしも消費者フレンドリーなものとはなっていない。

つまり、ここまでをまとめると、完全な合意のみが拘束力ある契約を作る以上、歪んだ意思表示による不完全な合意の効力を否定する可能性は十分にある、しかしながら、実際に効力を否定するためには、乗り越えなければならないハードルがいくつもあり、しばしば前面に出てしまうのは自己責任の論理である、ということになる。

そこで、大切になるのが、現実の人間の具体的な経験に配慮するという「法のこころ・その2」である。それは、人間とは被害のリスクや他者との関係において劣位に置

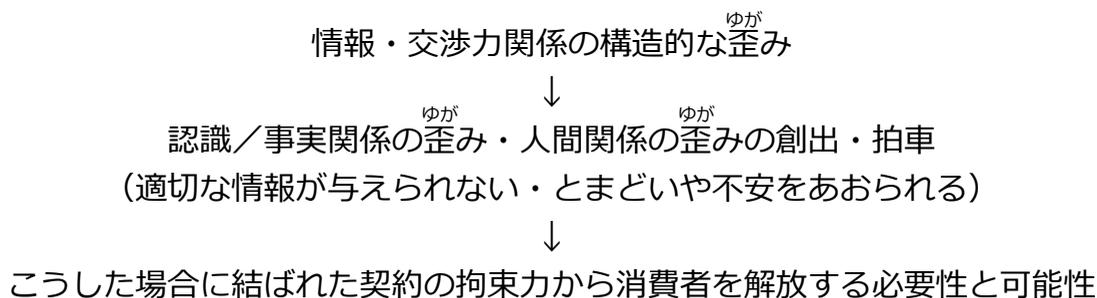
1. 本調査に寄せて～法社会学者からみた調査の意義～

かれる危険性に常に晒^{さら}された、脆^{もろ}さを併せ持つ存在であるという現実を受け止めようとする法の精神である。この法の精神に沿って、より具体的に、消費者は事業者との関係において情報・交渉力という点で常に劣位に置かれているという取引社会の構造上の現実を直視しつつ、先ほどの整理を次のように書き換えてみよう。

情報・交渉力の構造的歪^{ゆが}みゆえに一

- (a)' 重大な思い違いをした・だまされたとはいえないまでも、業者からの情報提供が不適切であったために、事実の認識が不十分となってしまった場合
 - (a)'-1. 勘違いをしたとき：誤認型の消費者トラブル
 - (a)'-2. とまどったとき：困惑型の消費者トラブル
 - (b)' 強迫を受けたとはいえないまでも、しつこく言葉巧みな・威圧的な業者によって、弱みや不安などにつけ込まれてしまった場合：つけ込まれ型の消費者トラブル
- (* 困惑型は、一般には、強迫の取消し要件を緩和したものと位置付けられている (注8) ので、(b)' に含めて整理することもできるだろう。)

このように、自律的な意思決定が侵害されたといえる場合は、民法上の錯誤・詐欺・強迫の場合に限られない。対等でない人間関係それ自体が自由を制限された状態を作り出す以上、構造的に弱い立場に置かれた人の意思決定が、本人の責任だとは言い難いかたちで歪^{ゆが}んだものになってしまう可能性は常にある。つまり、認識／事実関係の歪^{ゆが}み・特定の人間関係の歪^{ゆが}みの基底に、“情報・交渉力関係の構造的歪^{ゆが}み (格差)” をおいて考えることによって、消費者をその効力から解放すべき“瑕疵^{かし}ある合意” に該当する契約がどのようなものであるかが見えてくる。以上をごく簡単に図式化すれば、以下のようになるだろう。



(注8) Cf. 山本敬三「消費者契約法の意義と民法の課題」『契約法の現代化I-契約規制の現代化』(2016年) 241-242頁、宮下修一「誌上法学講座 新時代の消費者契約法を学ぶ 第3回 契約取消権 (4条) (1)」(<http://www.kokusen.go.jp/wko/data/bn-hhkouza.html>).

1. 本調査に寄せて～法社会学者からみた調査の意義～

こうした「法のこころ」を中心にもつのが消費者契約法である。I. で述べた“消費者としての障がい者”が、国家・福祉との関係を念頭において、自己決定・自己責任を強調した理念的な消費者・障がい者像であったとすれば、消費者契約法における消費者は、事業者との関係を念頭において、“情報・交渉力上の劣位”・“傷つきやすさ”を考慮したより現実的な消費者像であるといえることができる。常に保護すべき弱者というわけではないが、自立への支援を確かに必要とする現実の消費者に配慮することもまた、生活の中で格闘する消費者の尊厳に応答するという「法のこころ」の表現である。

消費者契約法は、近年、更なる展開を見せている。最後に2018年6月の改正内容（の一部）に簡単に触れることにしよう。

III. 消費者契約法の展開 —「法のからだ」の成長—

前章で述べた民法等の基本的な考え方が「法のこころ」であるとすれば、新たに創設された障がいのある消費者の契約取消権は、そうした「こころ」をより十全に体现するための「法のからだ」である。まず、消費者契約法第4条は、前頁で整理したように、誤認型の契約取消権（同条第1～第3項）、困惑型の契約取消権（第3項）、そして、つけ込み型の取消権（第4項）という特別の制度を設けているが（注9）、このうち、困惑型の契約取消権、及び新たに追加された同条項第5号の文言は以下のようになっている（下線は筆者）。

消費者契約法 第4条

（略）

- 3 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘するに際し、当該消費者契約者に対して次に掲げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

（略）

- 五 当該消費者が、加齢又は心身の故障によりその判断力が著しく低下していることから、生計、健康その他の事項に関しその現在の生活の維持に過大な不安を抱いていることを知りながら、その不安をあおり、裏付けとなる合理的な根拠がある場合その他の正当な理由がある場合でないのに、当該消費者契約を締結しなければ現在の生活の維持が困難となる旨を告げること。

（注9）宮下修一「誌上法学講座 新時代の消費者契約法を学ぶ 第3～8回 契約取消権」
<http://www.kokusen.go.jp/wko/data/bn-hhkouza.html>).

1. 本調査に寄せて～法社会学者からみた調査の意義～

このように、消費者契約法は、消費者が詐欺や強迫の被害に遭ったとはいえなくても事業者の言動に影響され“困惑”して契約を締結したと言える場合に、取消しという形で契約の効力を否定することができる特別の制度を設け、更にこれに加えて、2018年の改正では、消費者の年齢（「加齢」）や障がい（「心身の故障」）に言及して、情報・交渉力のみならず“判断力”において劣位に置かれる消費者—高齢消費者・障がい消費者—（注10）の保護を図るに至った。

消費者法の発展を牽引してきた民法学者・山本敬三教授は、この改正について次のように述べている。

「これまでは、消費者契約法では、基本的には、消費者一般を対象として、消費者一般に妥当する取消権を考えてきました。これは、弱者としての消費者ではなく、自立した、ないしは自立し得る消費者への支援という消費者基本法の考え方からすると・・・自立的な自己決定ができるけれども、それがゆがめられている場合に一定の保護を与えるという形で展開されてきたものです。／ところが、今回のこの改正を見ると、異論はあるところですが、社会生活上の経験が乏しい消費者、ないしは加齢等によって判断力が低下している消費者を救済するという規定になっています。これは消費者の中でも、特に弱い、判断することがより難しい消費者を救済するという規定ができていくことになり、それを今後検証しながらブラッシュアップしていこうという提案が行われているわけです。／これは、消費者法の比較法で言うと、特にEUで出てきている「vulnerable consumer」—これは『脆弱な消費者』と訳されていて、この訳がよいかどうかは疑問があるのですが—障害者をはじめとした脆弱な消費者について、少し後見的な救済策を考えていくという傾向と重なっているところがあるように思います。」（注11）（下線部は筆者）

ここでは、“vulnerable consumer”（注12）を、その意思決定が「傷つきやすい」という意味合いを含めて「より傷つきやすい消費者」と訳出しておこう。このように、「より傷つきやすい消費者」の意思決定が「本当に自由な判断」であると言えるための状態を作り出すためには、更にきめ細かい配慮と制度上の工夫を必要とする。実際、EU消費者法研究者は、「『より傷つきやすい消費者』は、抽象的に存在するわけではなく、傷つきやすさ（vulnerability）とはむしろ状況的なものである。立法や政策がそうした消費者の二

（注10）改正消費者契約法（2018年）は、第4条第3項第3・第4号においては、「社会生活上の経験が乏しいことから」として、解釈の余地はあるものの、若年者の保護を特に想起させる文言を使いながら契約の取消権を規定していることも注目に値します。

（注11）前掲「特集 消費者契約法改正」39頁（山本敬三教授発言）。

（注12）ノベルト・ライヒ、角田美穂子訳「EU法における『脆弱な消費者』について」『一橋法学』15巻2号469-498頁。

1. 本調査に寄せて～法社会学者からみた調査の意義～

一ズに効果的に対処するためには、特定の消費者集団を傷つきやすくする状況や要素を特定し、適切な対応策や救済策を講じることが必要となる」(注13)と述べている。

本報告書の大きな意義はここにある。本報告書には、今後も展開し続ける立法・政策の基礎・裏付け—いわゆる立法事実を形成する経験的データ—となる、障がい者の消費行動の実態・それぞれの障がい特性に起因した「傷つきやすさ」の実情が数多く紹介されている。この意味で、本調査・報告書は、消費者トラブルの対策・防止のための「法のこころとからだ」の習得のすすめであると同時に、今後、新制度を適正に運用し、更に新しい考え方と工夫を生み出していく礎となる大変貴重な資料でもある。

おわりに

本調査の意義を列挙してまとめよう。

- (1) 本調査は、障がい者の消費者トラブルの実態と、この実態に対応した「法のからだ(具体的ルールと相談機関)」の活用方法を教えるものである。
- (2) 本調査は、「法のからだ」の中心には「法のこころ(障がいのある消費者の自立を尊重し、傷つきやすさに配慮する法の基本原理)」が貫かれていることを教えるものである。
- (3) 本調査は、障がいのある消費者を支援する法的仕組みの「こころとからだ」の更なる発展の礎となるものである。

一人でも多くの障がい者本人・支援者の方々が本報告書を手に取り、日常の消費活動の参考指針としてくださることが、「傷つきやすい状況」からの脱却につながると信じるものである。

(注13) Lisa Waddington, "Vulnerable and Confused: The Protection of 'Vulnerable' Consumers under EU Law," 38 European Law Review 38(6) at 774.

2. 障がい者の 消費者トラブル事例

2-1 調査の記録

2-1 調査の記録

(1) 調査対象及び調査項目

徳島県及び岡山県から紹介された施設・団体を利用する精神障がい者、発達障がい者、知的障がい者、身体障がい者本人と支援者（家族、施設・団体の職員）を対象に、消費者行動と消費者トラブルについて調査を行った。調査項目は主に以下の3項目である。

- ①本人の属性（性別、年齢、障がい種別、関係者 ほか）
- ②本人の消費行動（ふだんの買物行動、お金の管理 ほか）
- ③消費者トラブルについて（トラブルの経緯、結果、解決方法 ほか）

(2) 調査期間

平成30年6月～11月

(3) 調査方法

消費者庁職員が障がい者関連団体や施設に所属する障がい者本人と支援者（家族、施設・団体の職員）に、対面でヒアリングで調査を行った。

(4) 調査件数

120件（徳島県97件、岡山県23件）

2-2 障がい者の消費者トラブル事例

2-2 障がい者の消費者トラブル事例

次ページから、ヒアリング調査で集めた障がい者の消費者トラブル事例のうち、14事例を紹介する。表紙に続く1ページ目は障がい者本人の属性、2ページ目はトラブルを4コマ漫画で表現し、3ページ目は事例の概要と解決策とアドバイスである。

訪問販売、電話勧誘販売、インターネットに関するトラブルなど、障がい者本人の属性や、対応・解決策も含めて紹介する。

14事例の内訳は以下のとおり。

1. 携帯電話販売店での契約
2. 迷惑メールへの対応
3. スマホゲームの課金
4. 電話勧誘と定期購入
5. 訪問販売
6. サービスの複数契約
7. 占いサイトの課金
8. お試し購入
9. SNSから起こるトラブル
10. 試供品の持ち帰り
11. カツラの複数購入
12. 購入の制限
13. 光回線の解約
14. 海外宝くじ

支援者から
事例提供

知的障がい者の事例①

携帯電話販売店での契約

男性（50歳代前半）：知的障がい



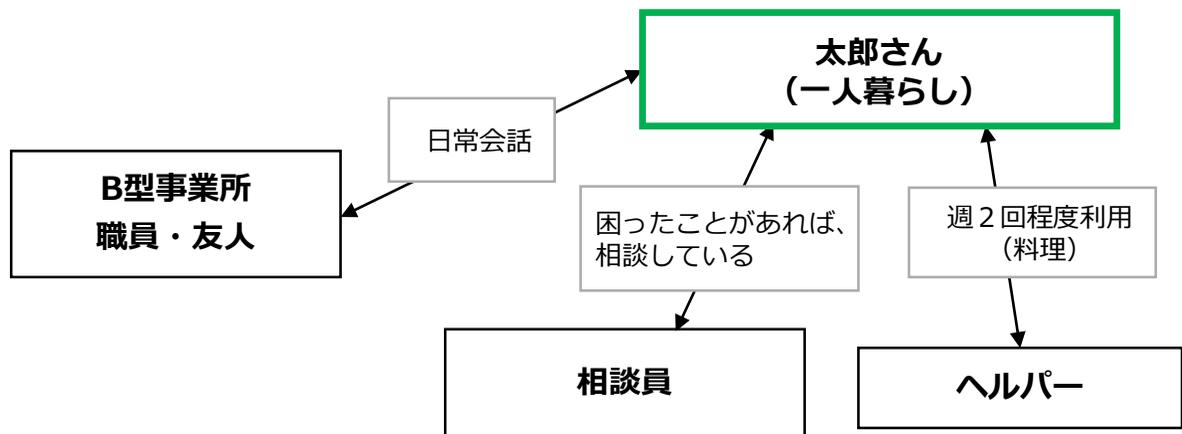
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（知的障がい者の事例①）

支援者から
事例提供

太郎さん（仮名）について



性 別	男性
年 齢	50歳代前半
障 がい 種 別 (手帳の種類・等級)	知的障がい (療育手帳・中軽度)
関 係 者	B型事業所職員・友人 相談員、ヘルパー



◆太郎さんの性格とふだんの生活

- ・一人暮らしをしながら、B型事業所に通っている
- ・人当たりがよく温厚であり、これまで大きな問題行動はなし
- ・外へ出掛けることが好き
- ・後見人が家賃や水道光熱費を管理しており、残りは本人が自分で管理
- ・お小遣い帳をつけており、入出金が分かるようにしている
- ・買物が好きで、ふだんの買物は一人でしている
- ・CDや写真集を買うのによくお金を使っており、使い過ぎてしまうことも度々ある

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①）

支援者から
事例提供

携帯電話の契約に行ったはずなのに？！



! あなたは大丈夫??

チェックしてみましょう!

- 興味を持ったものは、何でも欲しいと思いますか?
- 買物をし過ぎて、生活に必要なお金が足りなくなったことはありますか?
- 商品についてよく分からないまま購入したことはありますか?

*チェックが入った人は
要注意!

買物は自分の収入の範囲内、買物をした後も日常生活に必要なお金が残るように「計画」をすることが大切です。

また、店員から説明された内容は分かりましたか? 自分で判断が難しいと思ったら、買う前に家族や知り合いに「相談」してからでも遅くありません。

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①）

支援者から
事例提供

● 事例の概要

太郎さんは携帯電話販売店のお得なプランにひかれ、お店に行きました。そして店員からインターネットの周辺機器やその工事のほか、水のサーバー（管理費、水購入費が必要）、タブレットなどの商品を勧められ、言われるがまま契約してしまいました。

数か月後、太郎さんから相談員に、「よく分からない請求書がいっぱいきた」と相談があり、トラブルが発覚しました。

相談を受けた相談員が請求書を確認しましたが、督促状も混ざっており、いくら支払えばよいのか分からない状態でした。お店に確認して事情を話し、必要のないものは解約をすることができましたが、請求書や督促状を整理すると、違約金も含めて約10万円ほどが太郎さんの負債となりました。これらのお金は、太郎さんが自分で支払いました。

その後、相談員からきつく注意をされ、慎重に契約をすることへの注意の意識が、少し芽生えたようです。

👉 解説とアドバイス

この事例は、携帯ショップで次々に契約を重ねてしまった事例です。店員は、太郎さんがきちんと説明を聞いており、名前も書けたので、知的障がい者であると思わずに契約を進めたようです。

金銭管理や契約に関する知識、能力は人によって様々です。その方の知識や能力に応じて、「契約をする際には必ず周囲の人に相談する」など、ふだんから約束事を決めておくといいでしょう。

携帯ショップでは、携帯電話やスマートフォンだけでなく、周辺機器や光回線、ウォーターサーバーなども勧められることがあります。当然、契約をするとその分の料金が発生します。本当に必要なものなのか、契約すればどれくらいの料金が発生するのか、料金を支払っていけるのか、**契約前に慎重に考えることを習慣にしましょう。**

また、ふだんの買物以外の場所に行くときは、行く前に周囲の人に相談し、一緒に考えてもらいましょう。そして**もし判断に迷ったり、困ったと思ったら、センターに相談しましょう。**

契約する前に
誰かに相談



支援者から
事例提供

知的障がい者の事例②

迷惑メールへの対応

女性（50歳代前半）：知的障がい



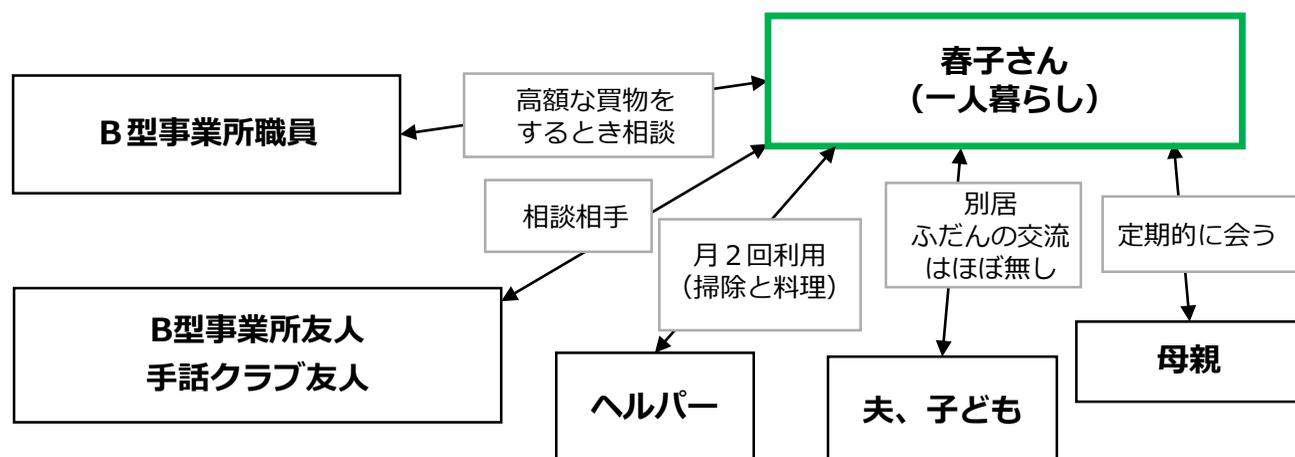
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（知的障がい者の事例②）

支援者から
事例提供

春子さん（仮名）について



性 別	女性
年 齢	50歳代前半
障がい種別 (手帳の種類・等級)	知的障がい (療育手帳・中軽度)
関 係 者	家族（母親、夫、子ども） B型事業所職員・友人 手話クラブ友人、ヘルパー



◆春子さんの性格とふだんの生活

- ・一人暮らしをしながら、B型事業所に通っている
- ・母親が近くに住んでおり、定期的に行き来をしている
- ・物静かで大人しいが、自分の意見をきちんと言うこともできる
- ・月2回ヘルパーが入っており、料理や部屋の掃除などを行っている
- ・お金の管理は社会福祉協議会に委託しており、1週間に一度、必要な額がB型事業所職員を通じて本人に渡される
- ・お小遣い帳をつけてお金を管理し、B型事業所職員に見せている
- ・ふだんの買物は自転車を使い、スーパーやショッピングモールでしている
- ・衣類などは、カタログ販売で購入している
- ・高額なものを買うときは、B型事業所職員に相談している

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）

支援者から
事例提供

「あなただけ」「今だけ」のお得な話！？



! 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。

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）

支援者から
事例提供

●事例の概要

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。春子さんはそのメールを信じ込み、そのとき持っていた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。春子さんは1万円は手元に持っていなかったため、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春子さんに説明しました。しかし、春子さんは「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。

B型事業所職員は何度も根気よく春子さんに説明し、相手と連絡を取るのをやめさせました。春子さんはなかなか聞き入れることができませんでしたが、何度も説明されるうちに、段々と理解してくれました。

👉 解説とアドバイス

今回は、春子さんが手持ちのお金を余り持っておらず、工面しようとしたことからトラブルが発覚し、被害が少額ですみました。しかし、もっと大きな額の被害につながってもおかしくない事例です。

こういったメールは突然送られてきて、色々な言葉であなたを誘ってきます。「**あなただけ特別**」**と**いって**あおったり**、「**今だけ**」・「**今すぐ**」と**時間を掛けさせずに判断させたり**しようとします。まずは、こうしたメールによる詐欺の手口があると知っておくこと、知らない人からメールが来たら無視すること、それでも気になってしまったら、周囲の人やセンターに相談することが重要です。

また、このようなメールは、色々な語り口で何度も送られてきます。どんな人でも、**過去の経験を応用して、次の似たようなメールも詐欺と判断できるとは限りません。**

支援者は、その都度、**何度も繰り返し注意をする必要があります。**

こんな手口があるよ



支援者から
事例提供

知的障がい者の事例③

スマホゲームの課金

男性（30歳代前半）：知的障がい、発達障がい
（自閉症スペクトラム障がい）



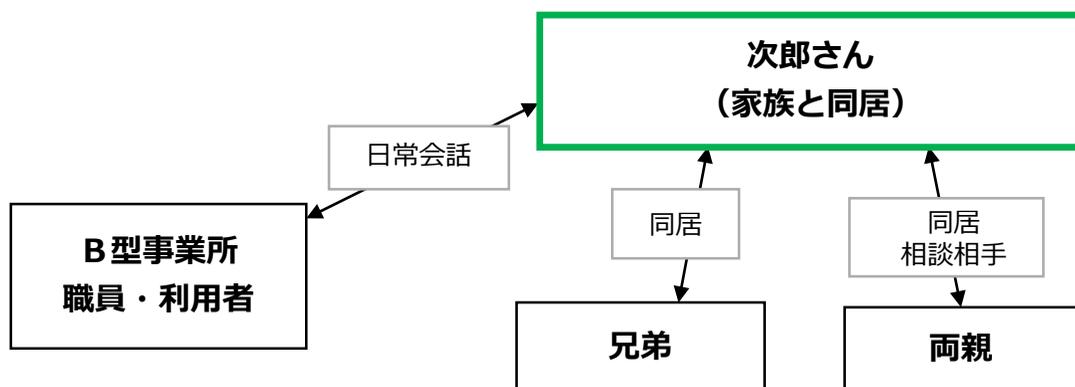
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（知的障がい者の事例③）

支援者から
事例提供

次郎さん（仮名）について



性 別	男性
年 齢	30歳代前半
障 が い 種 別 (手帳の種類・等級)	知的障がい・発達障がい (自閉症スペクトラム障がい) (療育手帳・中軽度)
関 係 者	家族（両親、兄弟） B型事業所職員・利用者



◆次郎さんの性格とふだんの生活

- ・両親、兄弟と同居している
- ・相手に積極的にアプローチしていく性格
- ・B型事業所に通っている
- ・基本的にお金の管理は自分でしている
- ・買物はスーパーやコンビニでしている
- ・一人の場合は自転車、家族と行くときは車を使う
- ・内税、外税がはっきり分からず、計算を間違ってお金が足りなくなり、レジで商品を返すことがあった
- ・余り計画的にお金を使えず、給与を全て使い切ってしまうことがあった
- ・クレジットカードや電子マネーは使っていない
- ・ゲームとタバコが趣味

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③）

スマホゲームの課金があつという間に高額に！

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!

- ダウンロードしようとしているアプリは無料ですか？それとも有料ですか？
- ゲームを進めるのに有料のアイテムは必要ですか？
- 有料のゲームでお金を使う場合、お小遣いや収入で支払える範囲に収まっていますか？

*ゲームの遊び方について
考えてみましょう

無料か有料か、最初は無料でも途中から有料にならないかなどをしっかりと確認し、有料サービスの利用時には、**課金状況を随時確認**しましょう。

「**ペアレンタルコントロール**（※）」の活用も選択肢の一つです。子ども向けのサービスと思われがちですが、大人でも使うことができます。自制のためにも設定し、有効に使ってみましょう。

（※）映像ソフトやゲームソフト、インターネット上のウェブサイトやコンテンツに対し、利用や閲覧の制限を設ける機能

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③）

支援者から
事例提供

●事例の概要

次郎さんはインターネットゲームが大好きです。最近はスマートフォンでゲームを楽しむようになりました。

ある日、ゲームをしていると、有料アイテムの画面が表示されました。ゲームを続けているとポイントが貯まりいつかは手に入るアイテムですが、次郎さんは早くゲームを進めたくて、アイテム購入のボタンを押しました。1個300円だったので、大した金額ではないと思ったのです。それから次郎さんは有料アイテムの画面が出るたびに購入し、どんどんゲームを進めていきました。

翌月、次郎さんは携帯電話の請求書を見てびっくり。2万5000円もの金額になっていました。

携帯電話の料金はお父さんが支払ってくれています。お父さんは次郎さんがもうゲームをしないよう、携帯電話の料金プランを変更しました。

解説とアドバイス

携帯電話（スマートフォン）のゲーム課金によるトラブルは、今回のヒアリングでは、障がいの種類や年齢にかかわらず、数多く見られました。

スマートフォンのゲームには、有料のものや無料のもの、ダウンロードは無料でもゲーム内で課金が発生するものなど、様々な種類があります。この事例は、ゲームに熱中しているうちに、一つ一つのアイテムがさほど高価でなかったこともあり、有料アイテムを次々購入してしまったという事例でした。購入額は、毎月の携帯電話料金と一緒に請求される方式で、月単位で積み重なった請求が来たときには、思っていたよりもずっと高額になっていました。また、クレジットカードやプリペイドカードを使って支払う場合もあります。特に、**お金が目に見えない方法で購入すると、お金を使った感覚がなくなりがち**です。よく注意しましょう。今どれだけお金を使っているのか、自分のお小遣いから支払ができるのか、しっかり考えて**ルール作りをすることで、安全にゲームができる環境を作りましょう**。

ほかにも、インターネットなどの通信回線を利用して複数人で遊ぶオンラインゲームでは、ゲーム上で知り合った人とのトラブルも起きています。**個人情報の公開には、細心の注意を払いましょう**。



支援者から
事例提供

知的障がい者の事例④

電話勧誘と定期購入

男性（50歳代後半）：知的障がい



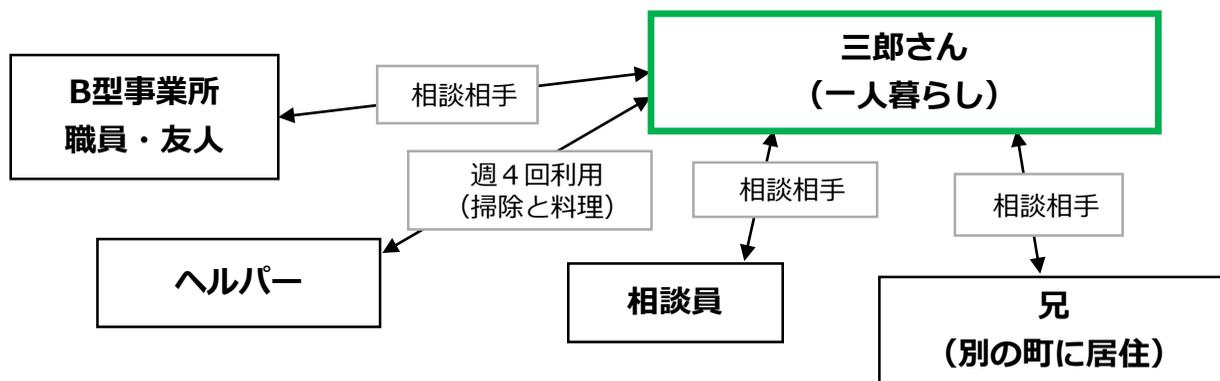
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（知的障がい者の事例④）

支援者から
事例提供

三郎さん（仮名）について



性 別	男性
年 齢	50歳代後半
障 がい 種 別 (手帳の種類・等級)	知的障がい (療育手帳・重度)
関 係 者	家族（兄）、ヘルパー B型事業所職員・友人 相談員



◆三郎さんの性格とふだんの生活

- ・一人暮らしをしているが、兄が別の町に住んでいる
- ・大人しい性格で、協調性がある
- ・話すことは好きだが、ぼそぼそと話すので、相手に伝わりにくいことがある
- ・週に4回ヘルパーに来てもらい、掃除や料理をしてもらっている
- ・細かいお金の計算が苦手で、会計時はお札を出し、小銭が増えてしまう
- ・収入は、障がい基礎年金とB型事業所の給与で、自分で管理している
- ・ふだんの買物は、スーパーやコンビニで、一人でしている
- ・衣料品や靴などは、ヘルパーに同行してもらい、月1～2回購入している
- ・購入した商品が届くと、本人の同意を得て、ヘルパーが品物や金額を確認している
- ・「健康」というキーワードに弱く、テレビショッピングで健康食品の購入などをして
いる
- ・携帯電話は持っているが、通話のみでインターネットはしていない
- ・クレジットカードや電子マネーは利用していない

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④）

支援者から
事例提供

健康食品の定期購入に気を付けて！



！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と一緒に保管しておきましょう。

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④）

支援者から
事例提供

●事例の概要

三郎さんの自宅に、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、三郎さん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**（31ページ「クーリング・オフとは？」参照）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。

三郎さんは、このほかにも訪問販売などのトラブルがあったので、相談の際、弁護士の名前が入った「訪問販売お断り」の貼り紙を作ってもらい、それを玄関に貼っています。それ以降、訪問販売での購入はしなくなりましたが、テレビショッピングは続けているようです。

👉 解説とアドバイス

初回（サンプル）は、三郎さん自身が注文したかどうかははっきりせず、また、商品を使用してしまっていたので、支払という結果になりましたが、2回目以降は注文した記憶がないのに送られてきました。ヘルパーが早い段階で気付き、すぐに相談したため、トラブルの早期解決につながりました。

トラブルの後、弁護士の名前入りの貼り紙を玄関に貼ったことで、訪問販売の業者は退散することが多いようです。

「誰かに見守られている」ことを示すことも被害の未然防止につながります（注）。

また、地方公共団体によっては「訪問販売お断り」などが、書かれたシールを無償で配布しているところもあります。必要に応じて活用してみましょう。



きっぱり
断ろう

（注）本人や支援者の意思を表すものであり、特定商取引法上は法的効力があるものではありません。

支援者から
事例提供

精神障がい者の事例①

訪問販売

男性（40歳代前半）：精神障がい・知的障がい



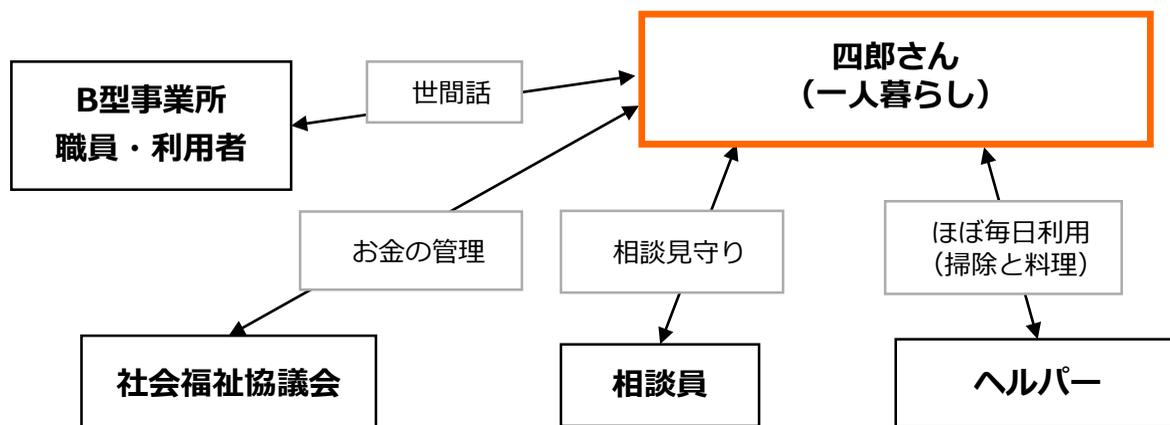
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例①）

支援者から
事例提供

四郎さん（仮名）について



性 別	男性
年 齢	40歳代前半
障 がい 種 別 (手帳の種類・等級)	精神障がい・知的障がい (療育手帳・中軽度)
関 係 者	相談員、ヘルパー B型事業所職員・利用者 社会福祉協議会



◆四郎さんの性格とふだんの生活

- ・ 家族は亡くなって身寄りがなく、一人暮らしをしている
- ・ 人を信じやすい
- ・ 薬の影響でろれつが回らないので、会話では曖昧な相槌を打ってしまう
- ・ 判断ができず、何でも「うん。うん。」と言ってしまい、合意していると受け取られてしまう
- ・ お金の管理は社会福祉協議会がしており、週に1回決まった額をもらっている
- ・ 買物が好き
- ・ お金をもらうと、タバコを大量に買いだめしてしまうなど、計画的に使うことが苦手
- ・ アイドルが好きで、アイドルのCDや雑誌を欲しいまま買ってしまふ
- ・ 行動範囲が狭く、買物は家の近くで済ませている

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例①）

支援者から
事例提供

訪問販売で必要のない布団を買っていた



訪問販売とは？

訪問販売とは、消費者の家庭や職場を販売員が訪問して商品を販売する販売方法です。

「**特定商取引法**」という法律で規制されていて、義務や禁止事項などが決められています。

事業者の氏名等の明示

以下の3点を勧誘に先立って明示することが義務付けられています。

- ①企業名や氏名
- ②勧誘目的で訪問したこと
- ③商品・サービスの種類

再勧誘の禁止等

一度断った消費者に対し、同じ事業者が何度も勧誘することは禁止されています。

書面の交付

事業者は、契約の申込みを受けたときや契約を結んだときには、商品の種類や価格、事業者名などを記載した書面を消費者に渡さなければなりません。

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例①）

支援者から
事例提供

●事例の概要

四郎さんの自宅を訪問したヘルパーが、新しい布団があるのを見付けました。いつ買ったのが尋ねると、業者が訪ねてきて置いていったとのことでした。相談員にも相談し、四郎さんからより詳しい事情を聞き出しましたが、頭金1万円を支払えば買えると言われたということしか分かりませんでした。領収書はありましたが、金額を書いただけの簡単なものでした。

相談員は業者と話をしようとして訪問を重ね、何回目かの訪問でようやく四郎さん宅に来ていた業者に会うことができました。

四郎さんに障がいがあることや判断能力が十分でないことを説明し、解約を申し出ましたが、「四郎さんと10万円(頭金1万円)で布団を買うと話をさせてもらい、この内容で契約している」と契約書を提示されました。その日は「布団はきれいに見えるが、本当は使っているかもしれない。今日はまだお客さんのものなので、引き取ることができない」と業者が帰ってしまい、解決することができませんでした。

一週間後、業者から解約・全額返金する旨の連絡があり、布団を業者に引き取ってもらい、支払った頭金1万円を返してもらうことができ、全額返金となりました。

四郎さんは、トラブルに遭ったという自覚は全くありませんでした。

解説とアドバイス

訪問販売では、布団・浄水器・健康食品など高額商品を扱っている事例が多く見られます。昼間は障がい者や高齢者が一人で家にいる場合が多く、言葉巧みに購入させようとして、人を疑うことを知らない、思わず「はい」と答えてしまう障がい特性が、巧みに利用されてしまいます。

今回の事例の方は、精神障がいと知的障がいの併発があり、なおさら、そういった障がい特性が強くなるような状況だった可能性があります。

訪問販売は、特定商取引法の対象となり、**クーリング・オフ**（31ページ参照）ができます。法律で定められた書面を受け取った日から8日以内ならば、契約解除することができます。

断るのが苦手な人は、「訪問販売お断り」と玄関に貼っておく方法もあります（32ページ参照）。

あきらめずに
相談しよう



支援者から
事例提供

精神障がい者の事例②

サービスの複数契約

男性（30歳代前半）：精神障がい（統合失調症）



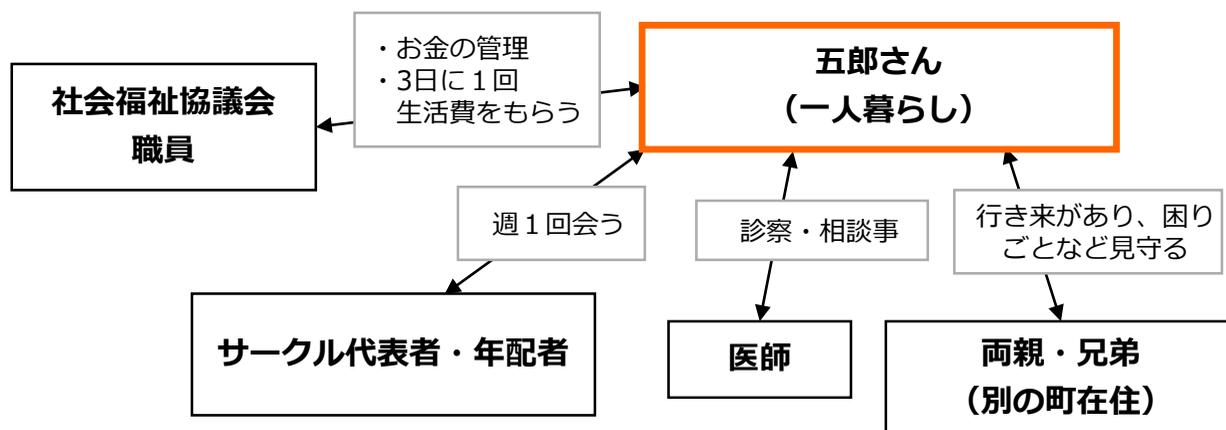
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例②）

支援者から
事例提供

五郎さん（仮名）について



性 別	男性
年 齢	30歳代前半
障 がい 種 別 (手帳の種類・等級)	精神障がい（統合失調症） （精神障害保健福祉手帳・3級）
関 係 者	家族（両親・兄弟）、医師 サークル代表者・年配者 社会福祉協議会職員



◆五郎さんの性格とふだんの生活

- ・ 家族はいるが、家を出て一人暮らしをしている
- ・ ふだんは優しいが、カッとなりやすい性格
- ・ 自分で判断することが苦手
- ・ サークルの代表者や年配者、医師などを頼っている
- ・ 金銭管理は社会福祉協議会の日常生活自立支援事業を利用しており、3日に1回、必要なお金を受け取っている
- ・ お金がなくなると、工面するために携帯電話やゲーム機を売って、換金しようとする
- ・ 買物が好きで、欲しいものは何でも買ってしまい、持っているお金を使い切ってしまう
- ・ 買物は、自転車で近所のスーパーで行っている
- ・ 落ち込んだときに、買物や契約をする傾向が見受けられる

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例②）

フィットネスクラブなどで100万円の借金

支援者から
事例提供

! いろいろな支払手段

最近は、買物に行くと、現金での支払のほか、様々な支払手段が選べるようになっていきます。

支払手段によっては、**購入した商品の値段に加え、「利子」や「手数料」が発生する場合があります。**

それぞれの支払手段の便利な点、注意点をよく理解しておくことが大切です。

★**後払い方式**：先に商品を引き渡してもらい、**後から支払**をする。

※その場で現金が減らないだけで、後から必ず支払が必要です！

- ・クレジットカード払い
- ・分割払い

いろいろな支払方法があります！

★**前払い方式**：あらかじめ現金をチャージしたり、金券を購入するなどして、支払のときに使う。

- ・商品券
- ・プリペイドカード
- ・電子マネー

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例②）

支援者から
事例提供

●事例の概要

五郎さんは、社会福祉協議会に金銭管理をお願いしていました。

ここ最近、気分が優れない日が続いていました。そんなとき、いろいろな習い事をテレビや広告で目にし、興味を持ちました。フィットネスのジムや絵画教室に加え、健康食品の購入など、自分が興味を持てるものの契約をスマートフォンやクレジットカードを使って、どんどん重ねてしまいました。

しかし、入会金や月謝など、支払をしていなかったため、様々なところから請求書や督促状などが届くようになってきました。五郎さんは、どうしてよいかわからず、家族に相談をしました。未払になっているお金の総額を計算してみると、約100万円になっていましたが、五郎さんには支払う能力がありませんでした。

弁護士に相談をしましたが、最終的には、自己破産となりました。

👉 解説とアドバイス

複数のサービスを利用する際、総額がいくらになっているのか把握し、計画的に購入や契約をする必要があります。五郎さんは、そういった計算をすることが苦手で、興味を持ったものにはすぐに手を出してしまう性格だったため、最終的には自己破産を選択せざるを得ない状況にまでなってしまいました。今回は、契約した後、すぐにお金を支払わなかったため、五郎さん自身が正確に幾らお金を使ったか分からなくなっていたと考えられます。こうした場合、**本人以外の方が家計管理をすることも必要**です。

特に一人暮らしを始める場合は、注意すべき点や周囲の人が見守るべき点など、本人としっかり確認をしながら準備を進めなければなりません。

欲しいものは何でも買ってしまう性格の方は、収入と支出のバランスが崩れてしまう可能性がありますので、注意が必要です。

★一人暮らしの前に ～準備をしっかりしましょう！～

障がい者の方が一人暮らしを始めるには様々な理由があります。本人が求める場合、家族が促す場合、また、何らかの理由で一人暮らしをせざるを得なくなった場合など様々です。家族や支援者の見守る範囲で住む、慣れるまで徐々に進めるなど、本人の状況に応じて一人暮らしの事前の準備を十分行いましょう。



支援者から
事例提供

精神障がい者の事例③

占いサイトの課金

女性（60歳代後半）：精神障がい



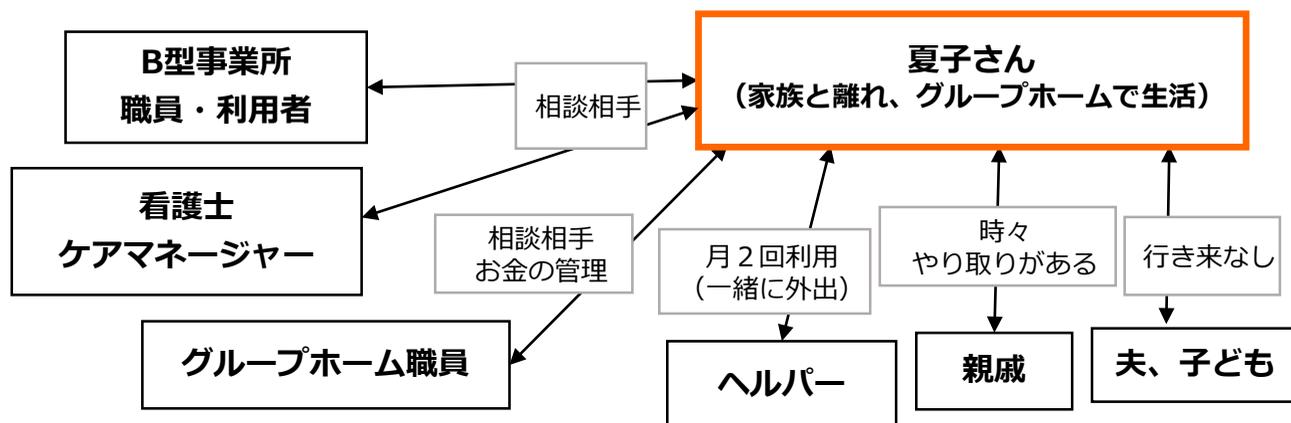
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例③）

支援者から
事例提供

夏子さん（仮名）について



性 別	女性
年 齢	60歳代後半
障 がい 種 別 (手帳の種類・等級)	精神障がい (精神障害保健福祉手帳・1級)
関 係 者	家族（夫・子ども）、親戚 グループホーム職員 B型事業所職員・利用者 ヘルパー、看護師 ケアマネージャー



◆夏子さんの性格とふだんの生活

- ・ 家族と離れ、グループホームに住んでいる
- ・ 夫と子どもがいるが、ほとんど行き来は無く、別居している
- ・ 穏やかな性格だが一人が好きで、躁鬱症状も持っている
- ・ 収入は、障がい基礎年金とB型事業所の給与である
- ・ 月4万円だけ本人が管理し、残りはグループホーム職員が管理している
- ・ 計画を立てず気の向くまま買物してしまい、お金が足りなくなることがあった
- ・ 買物は徒歩や自転車で行ける範囲のスーパーなどでしており、食品宅配も利用
- ・ スマートフォンを使って、インターネットで買物をしており、代金は、銀行口座を作り、引き落とせるようにしている
- ・ クレジットカードや電子マネーは使っていない

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例③）

携帯電話を使って占いサイトで次々課金！

支援者から
事例提供

※宝くじは自分で数字を指定するタイプのもの



! あなたは大丈夫??

チェックしてみましょう!

- 利用しようとしている占いサイトは、メールのやり取りをするのにお金やポイントは必要ですか？
- 一度のメールでどれだけの情報がもらえるか理解していますか？
- メールのやり取りは何回くらい必要ですか？
- 別のサイトで話そうと誘われたことはありますか？
- 頼んでいないのに、自分のことを占うメールが届いたことはありますか？

* こんなサイトには
要注意!

占いサイトの中には、サイト内で占い師等とのやり取りのためのポイントを購入させ、何度もやり取りさせて、高額な利用料を請求する悪質なサイトも存在します。決済には、コンビニで買えるギフト券等が使われることもあります。注意しましょう。

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例③）

支援者から
事例提供

●事例の概要

夏子さんはスマートフォンでインターネットをしているとき、表示されている広告を見て、占いのサイトに興味を持ちました。数字を指定するタイプの宝くじの当選数字を占ってくれるというサイトです。8か月間、その占いサイトを利用していましたが、そのうちサイトに出てくる別の占いのサイトにも興味を持ち、利用するようになりました。次々に色々なサイトで占ってもらっていると、気が付いたときには、利用料が約10万円となっていました。

利用料は、携帯電話の料金に上乗せして払う方法で、初めは手持ちのお金の範囲で支払ができていましたが、だんだん支払ができなくなりました。お金の管理をしてくれているグループホームの職員にお金を要求するようになりましたが、なぜ足りないのか職員には話しませんでした。そのサイトの占い師から、周りにしゃべると宝くじに当たらなくなる、効果が落ちると言われていたのです。夏子さんは手持ちの貴金属を売ってお金に換え、何とか支払を続けていましたが、精神科医の診察を受けたときに、事実を話し、ようやくトラブルが発覚しました。

このトラブルについては、具体的な対応はとられておらず、まだ解決には至っていません。

解説とアドバイス

一般に、占いは資格が要らない行為であること、占いの結果自体の真偽を判断するのが難しいことから、詐欺行為であると判断することが困難な場合が少なくありません。

また、インターネット上のサイトでは、時間がたつとサイトがなくなる、サイトの運営主体が明示されていないなど、後から苦情を訴えようと思っても連絡が取れなくなってしまう事例もあるようです。

サイトの画面そのものをスクリーンショットや写真で撮っておく、メールなどでサイトとやり取りした記録がある場合は、メール本文、金銭の支払記録等を保存しておくなど、**証拠となりそうなものをきちんと保存しておくようにしましょう。**

夏子さんのように、手持ちの貴金属を売ったり、借金をしたり、自身のふだんの収入で賄うことができないほどの出費を、いつまでも続けることはできません。

サイトの誘導に乗らず、**少しでもおかしい、困ったと感じたら、すぐに周囲の人やセンターに相談してみましよう。**

おかしいな
と思ったら
すぐ相談!

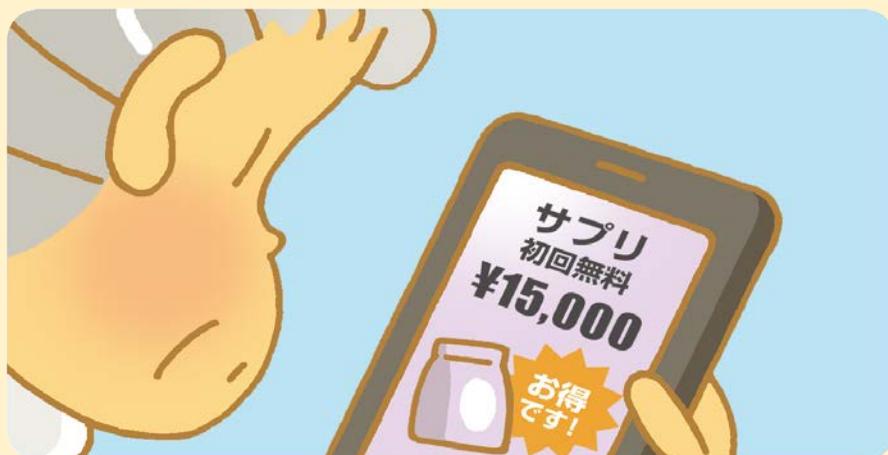


支援者から
事例提供

精神障がい者の事例④

お試し購入

男性（50歳代後半）：精神障がい・アルコール依存症



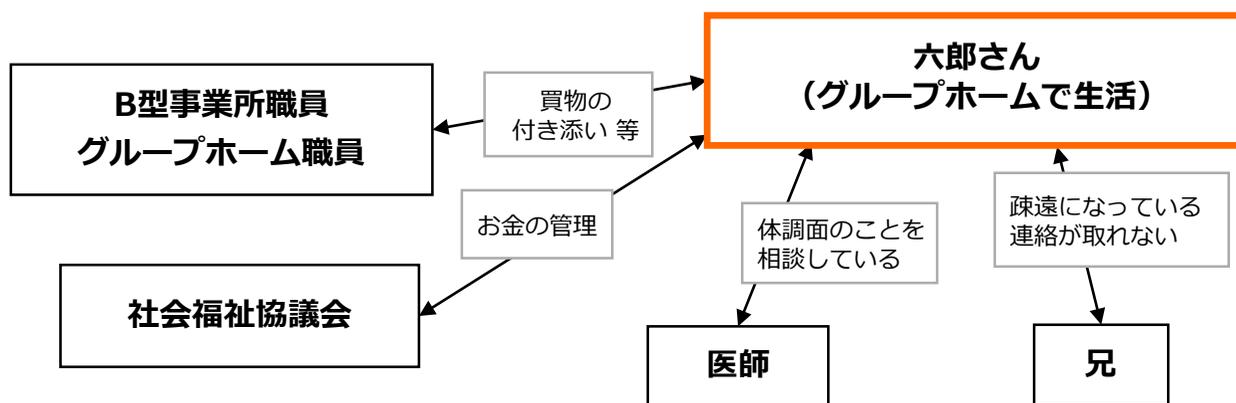
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例④）

支援者から
事例提供

六郎さん（仮名）の事例



性 別	男性
年 齢	50歳代後半
障 がい 種 別 (手帳の種類・等級)	精神障がい・アルコール依存症 (精神保健福祉手帳・2級)
関 係 者	家族(兄)、医師 B型事業所職員 グループホーム職員 社会福祉協議会



◆六郎さんの性格とふだんの生活

- ・ 家族とは疎遠になっており、グループホームで生活している
- ・ ふだんは温厚で人が良いが、お酒を飲むと暴力的になってしまう
- ・ 自分のことは周囲に話さない
- ・ 主治医には体調面のことを相談している
- ・ お金の管理は、社会福祉協議会がしている
- ・ 買物は週に1回程度、グループホームの職員と一緒にしている
- ・ お酒を買わないよう、職員の同行が必要である
- ・ スマートフォンを持っており、インターネットをしているが、通信販売はしていない

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例④）

支援者から
事例提供

お試し購入？ 定期購入？



! あなたは大丈夫??

チェックしてみましょう!

通信販売の広告にこんな言葉は含まれていませんか?

- 初回無料**
→2回目以降はある?
有料それとも無料?
- お試し購入**
→お試しは何回?
お試しだけでそれ以上商品は買わなくて良い? それとも、買わなくてはいけない?
- お得になる**
→本当ですか?

⇒もしかすると詐欺の手口
かもしれません!

一見お得に見える話でも、すぐに飛びつかず、まずは契約書面をよく読んでみましょう!

よく分からない場合は、契約せずに、周囲の人やセンターに相談しましょう。

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（精神障がい者の事例④）

支援者から
事例提供

●事例の概要

六郎さんのスマートフォンに、知らない人から健康食品の広告メールが届きました。六郎さんは、お試し品を購入すると1万5千円をくれるというメールだと思い、お試し購入の手続をしました。六郎さんはお試しのつもりでしたが、定期購入になっており、2か月目以降もどんどん商品が届くようになりました。六郎さんは、2回目以降は商品が届くたびに受取拒否をしました。お金は支払っておらず、そのうち督促状が届くようになったので、それを持ってB型事業所職員に相談に行きました。

六郎さんと社会福祉協議会、B型事業所の三者で話し合った結果、センターに相談することになりました。センターでは1回分は支払ったほうがよいと言われ支払いしましたが、2回目以降の分は受取拒否をしていたので、商品が手元には残っていません。センターから業者に連絡してもらい、解約することができました。

解説とアドバイス

携帯電話やスマートフォンのメールには、不特定多数に送付する迷惑メールがあります。本来なら、無視すればよいのですが、気になることがあると開封して、返信してしまうことがあります。

今回は、「1万5千円もらえる。」との六郎さんの間違った認識があったようです。「無料」との表現に、商品の印象やお得感ばかりに気を取られてしまいました。契約内容や解約条件を見逃さないようにしましょう。なお、定期購入である場合は、その旨や定期購入の期間など重要な事項が表示されているので注意しましょう。

1回だけの購入又はお試しと思っていたのに定期購入になっていたというのはよく見られる事例です。もし、電話勧誘販売や訪問販売であれば、クーリング・オフすることが可能です。しかし、今回の事例では、自分でインターネットサイトを見て申し込んだため、「通信販売」とみなされ、クーリング・オフすることはできませんでした。同じようなトラブルでも、購入方法によって解決方法が異なってくることに注意が必要です。

契約時は、返品等のルールも確認しておくようにするとともに、困ったこと、分からないことがあればすぐに周囲の人やセンターに相談しましょう。



支援者から
事例提供

発達障がい者の事例①

SNSから起こるトラブル

男性（20歳代後半）：発達障がい

（自閉症スペクトラム障がい）

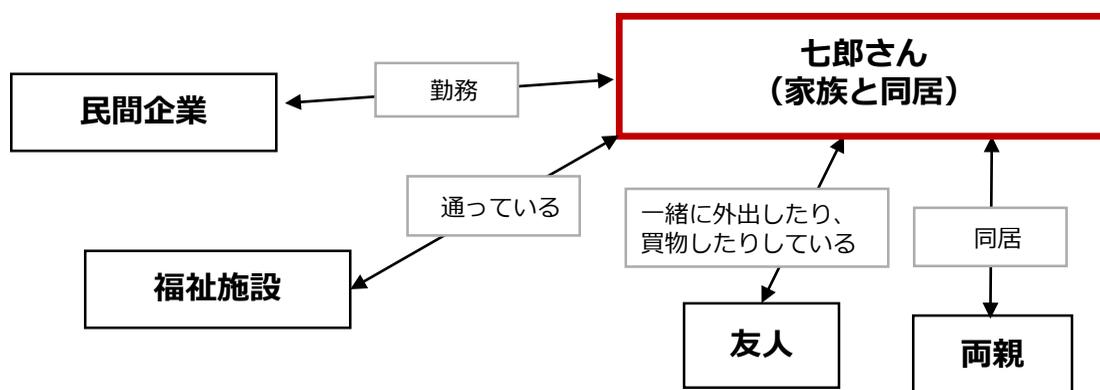


2-2 障がい者の消費者トラブル事例（発達障がい者の事例①）

七郎さん（仮名）の事例

支援者から
事例提供

性 別	男性
年 齢	20歳代後半
障 がい 種 別 (手帳の種類・等級)	発達障がい (自閉症スペクトラム障がい) (療育手帳・中軽度)
関 係 者	家族（両親） 障がい者の友人、福祉施設支援者



◆七郎さんの性格とふだんの生活

- ・両親と三人で暮らしており、民間の企業で働いている
- ・真面目な性格である反面、頑固で融通がきかない
- ・ふだんから貯金をするために節約している
- ・給料は、毎月、生活費・小遣い・貯金の3つに分けてきちんと管理ができており、車を買うために貯金を続けていた
- ・ふだんの買物はコンビニでお菓子や雑誌を買ったり、友人と車に乗ってショッピングモールへ行ったりしているが、無駄遣いをしたことは余りなかった
- ・趣味は友人とのサイクリングで、自転車のお店は障がいがあることを理解してくれており、高額のものを一気におおうとすると止めてくれるので、両親は安心して行かせていた
- ・スマートフォンを使い、SNSやインターネットを利用している

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（発達障がい者の事例①）

支援者から
事例提供

これを売れば簡単にもうかる！？



! あなたは大丈夫??

SNSに関する若者の意識

Q：何度かSNS上でやり取りすれば、相手が信用できるかどうかはたいてい分かりますか？

A：「とても当てはまる」、「やや当てはまる」との回答が2割弱は存在。

Q：「SNS上でしか知らない人」への対応。面白そうな人（又は信頼できそうな人）から、何らかの商品やサービス等の契約を勧誘するメッセージが届いたら、それには前向きに対応する？

A：「絶対そうする」、「多分そうする」との回答が1割程度存在。

出典：消費者庁「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会報告書」（2018年8月）

SNS上の知り合い・友達に対する意識は親世代と子ども世代で異なる可能性があり、注意が必要です！

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（発達障がい者の事例①）

支援者から
事例提供

●事例の概要

ある日、七郎さんが職場に健康食品を持って行っているのを母親が見付けました。これまでそんなことをしたことがないので不審に思い、こっそり七郎さんの通帳を見てみると、二つの通帳から30万円ずつ、計60万円を知らない会社宛てに振り込んでいました。勝手に通帳を見たことが七郎さんにばれると嫌がるので、通帳を見たことを悟られないよう、遠回しに事情を聞きだしました。

すると、七郎さんがSNSで知り合った男性とやり取りをしていることが分かりました。SNSで見つけた男性のページには、札束の写真が載せられており、「簡単にお金を稼げるから、あなたもやってみませんか」と誘われたとのことでした。

母親は七郎さんが利用している福祉施設に相談し、相手と連絡を絶つようアドバイスを受けました。携帯電話の番号を変え、SNSのアプリも初期化し、相手の男性と一切連絡を取らないようにしました。七郎さんは最初は相手の言うことを信じこんでいましたが、ご両親や福祉施設の支援者に、お金は大切なものであり、自分が働いた対価であること、簡単に楽しくお金をもうけることはできないことを懇々と説明され、だんだんと理解してくれました。支払ってしまったお金は勉強料と思い、諦めました。

それ以降は、以前にも増してお金にシビアになり、再び車を買うことを目標に貯金をしています。

👉 解説とアドバイス

SNSがきっかけで起こったトラブルの事例です。七郎さんは、「楽してお金を稼げる」などの言葉を信用してしまい、60万円もの大金を支払ってしまいました。もしこのまま気付かなければ、大量の在庫を抱え、もっと多くのお金を失ってしまったかもしれません。また、七郎さんは電話番号を相手の男性にSNS上で教えてしまいました。インターネット上やSNS上で自分や友人の個人情報ややり取りすることは非常に危険です。

自分だけではなく、自分の知り合いや友人に被害が及ぶことも考えられます。SNSは、ふだん会えない人とコミュニケーションを取ったり、共通の趣味の人と会話をしたりするなど、私たちのコミュニケーションを楽しく気軽にしてくれる反面、今回のようなサイドビジネスの勧誘など、トラブルがたくさん起こっています。SNSの危険性を理解し、安全に利用するとともに、少しでも不安を感じたら、**すぐに周囲の人やセンターに相談**しましょう。

しましょう。

SNSの
危険性を知っ
ておこう!

ラクして
稼げる!

個人
情報

支援者から
事例提供

発達障がい者の事例②

試供品の持ち帰り

男性（30歳代前半）：発達障がい



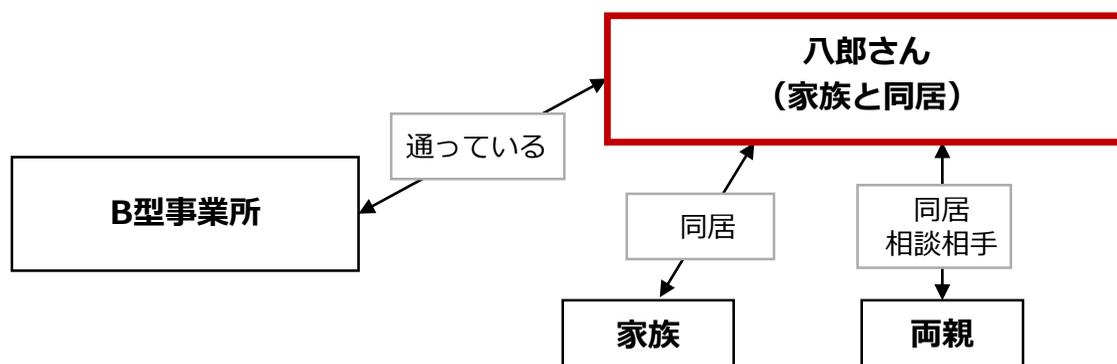
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（発達障がい者の事例②）

支援者から
事例提供

八郎さん（仮名）について



性 別	男性
年 齢	20歳代前半
障 がい 種 別 (手帳の種類・等級)	発達障がい (自閉症スペクトラム障がい) 知的障がい (療育手帳 軽度)
関 係 者	家族（両親、妹家族、弟）



◆八郎さんのふだんの生活

- ・ 家族と同居している
- ・ 積極的で、相手にアプローチをしていく性格
- ・ ふだんは余り外出はしない
- ・ 収入は、主にB型事業所の給与で、お金は全て自分で管理している
- ・ ふだんの買物は、スーパーやコンビニでしている
- ・ ふだんは自転車だが、家族と行く場合は車を使う
- ・ 高額なものを購入する際は、家族と一緒に買物に行く
- ・ スマートフォンの電卓機能を使って事前に計算をし、買物をするのを心掛けている一方、内税外税が分からず勘違いしてしまい、お金が足りなくなりレジで商品を返したことがあった
- ・ ゲームをするのが趣味で、スマートフォンでゲームをしている

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（発達障がい者の事例②）

支援者から
事例提供

お菓子を“ご自由”に持ち帰ってしまった！？

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」とはどのような意味でしょうか。

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。

2-2 障がい者の消費者トラブル事例（発達障がい者の事例②）

支援者から
事例提供

●事例の概要

八郎さんが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、それを見た八郎さんは、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、お店から八郎さんの自宅に「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。

八郎さん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。

八郎さんには、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。

解説とアドバイス

この事例は、自閉症スペクトラム障がいの方の事例です。この障がいの特性の一つとして、「暗黙の了解」を理解することや、いわゆる「空気を読む」のが難しいということが挙げられます。

このトラブルが起こったあと、ご両親は、八郎さんに、「試食などの場合には、一つか二つを試食するものだ」という暗黙の了解があると本人に伝えました。八郎さんは、今回は全て持って帰ってはいけなかったとは理解した様子でしたが、応用が利かないので、別の似たようなケースでは同じ失敗をするかもしれないとご両親は不安に思っています。

例えば、「ご自由にどうぞ」でなく、「お一つどうぞ」と書かれていれば、今回の事例のようなトラブルは起きませんでした。一方、「ご自由にどうぞ」と書かれていた以上、ご両親が弁償する必要もなかったかもしれません。

障がいがあるなしに限らず、全ての人が暗黙の了解を理解しているとは限りません。

社会の一人一人の少しの工夫が、合理的配慮

への一歩となります。

また、あらゆる人が、**社会で経験を積みながらルールを学んでいく**、失敗しても繰り返し教え、学んでいくこと、そうした環境を整えていくことが必要でしょう。

暗黙の了解
が理解しにくい



支援者から
事例提供

身体障がい者の事例①

カツラの複数購入

男性（70歳代前半）：身体障がい（視覚障がい）



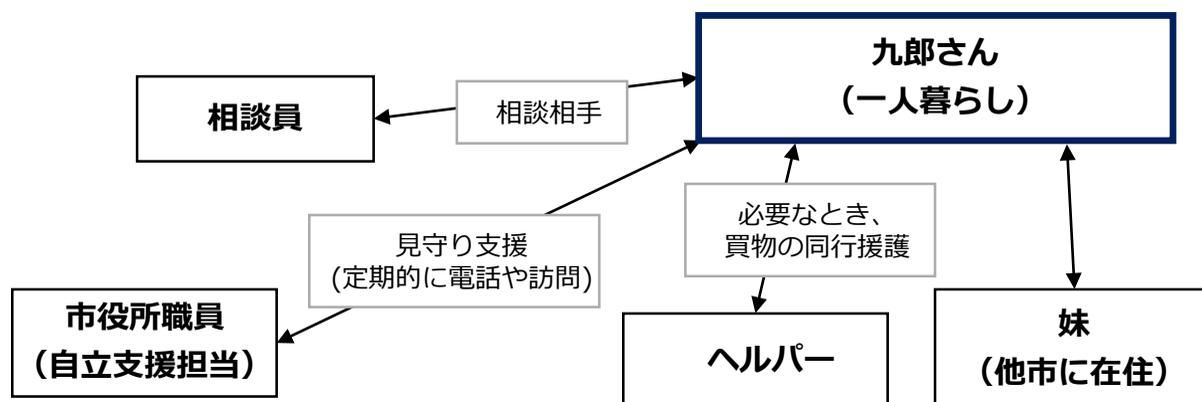
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（身体障がい者の事例①）

支援者から
事例提供

九郎さん（仮名）の事例



性 別	男性
年 齢	70歳代前半
障 がい 種 別 (手帳の種類・等級)	身体障がい（視覚障がい） (身体障害者手帳・1級)
関 係 者	家族（妹）、ヘルパー 市役所職員（自立支援担当） 相談員



◆九郎さんの性格とふだんの生活

- ・一人暮らしをしているが、他市に住んでいる妹がいる
- ・性格は控えめ、社交性はあるが、相手を信用できるまでは距離をとってしまう
- ・友人は少なく、近所との付き合いもない
- ・外出や外食を楽しみにしており、白杖を使って頻繁に外出している
- ・以前は自営をしていたが、現在は無職
- ・収入は、障がい基礎年金で、自分で管理している
- ・ふだんは近所のスーパーや商店で買物をしている
- ・移動手段は、介護タクシーや、ヘルパーの同行援護を利用している
- ・インターネットは利用しておらず、携帯電話は持っていない
- ・クレジットカードや電子マネーは利用していない

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①）

支援者から
事例提供

カツラの複数購入で自己破産！？

過度の借入れに
ご注意ください！

お金の借入先としては、大別して銀行、消費者金融の2種類があります。

それぞれの特徴をみてみましょう。

●銀行の特徴

- ・高額の借入れもできる
- ・利息が低い
- ・審査が厳しく、時間がかかる
- ・担保が必要になる場合がある

●消費者金融の特徴

- ・借入額は年収の3分の1まで
(貸金業法)
- ・利息が高い
- ・審査から借入れまでが早い

消費者金融は、融資までがスムーズであるというメリットがある一方で、借入れ額が小さく、利息が高いというデメリットがあります。

また、いわゆるヤミ金のような違法な利息を取る業者も存在するので注意しましょう。

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①）

支援者から
事例提供

●事例の概要

ある日、九郎さんが街を歩いていると、「カツラはいかがですか?」、「TPOに合わせて何種類かご用意できますよ」と声を掛けられました。九郎さんは話を聞き、カツラを何種類か購入しました。

カツラを使用しているうちにメンテナンス代が掛かるようになり、支払が難しくなった九郎さんは、消費者金融5社でお金を借りて支払いました。

しかし借入れが総額で250万円ほどになり、仕事（自営業）もうまくいかず収入が減って、返済ができなくなってしまいました。

思いつめた九郎さんは、ふだん利用している支援センターに、「自殺したい」と相談し、驚いた職員が事情を聞き出し、トラブルが発覚しました。

職員は相談員に相談し、民生委員、社会福祉協議会と話し合いました。県の身体障害者連合会が開催する専門相談会に九郎さんと一緒に出向き、弁護士に相談することになりました。その結果、法律事務所に自己破産の手續の援助を依頼することになりました。

その後、自己破産による免責が認められ、結果として借金は返済する必要はなくなりました。しかし、支払ったお金は返ってこないままです。

解説とアドバイス

この事例は、視覚障がい者の方がカツラを購入する過程で消費者金融にお金を借りてしまい、結果として自己破産にまで追い込まれてしまった事例です。

視覚で判断しにくい相手に対して、カツラを勧めるという手口だった上、カツラというデリケートな問題だからこそ相談するのが遅れ、多額の被害となってしまいました。

九郎さんは消費者金融でお金を借りています。消費者金融でお金を借りるときは、何パーセントの利息で、返済額の合計は幾らになるのか、どれくらいの期間返済することになるのか、自身の収入と見比べながら慎重に判断する必要があります。

また、**キャッチセールスは「訪問販売」に含まれ、クーリング・オフの対象**になります。法律で定められた書面を受け取った日から8日以内ならば契約解除することができます。クーリング・オフには、**はがき等で、契約解除の意思を事業者に伝えることが必要**ですが、**具体的な方法が分からない場合は、センターに相談しましょう。**

訪問販売は
クーリングオフ
できるよ!



支援者から
事例提供

身体障がい者の事例②

購入の制限

男性（50歳代）：身体障がい（下肢障がい）



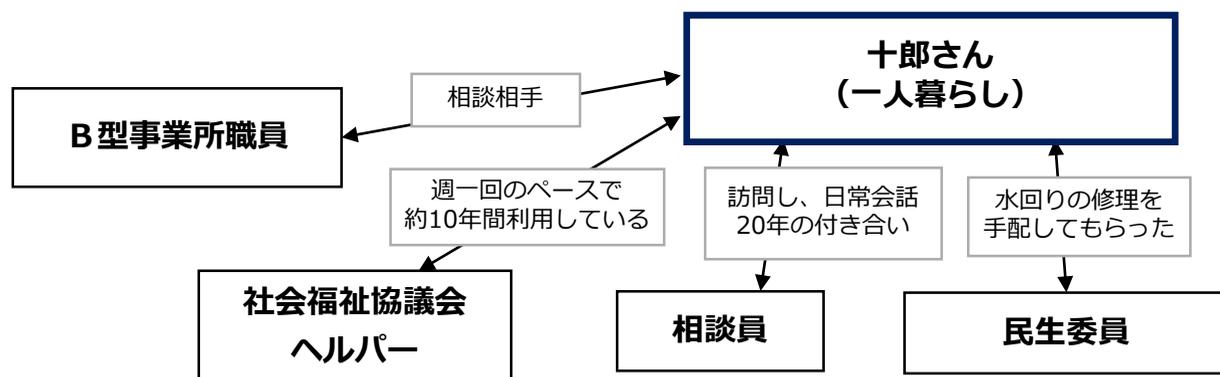
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（身体障がい者の事例②）

支援者から
事例提供

十郎さん（仮名）について



性 別	男性
年 齢	50歳代前半
障 がい 種 別 (手帳の種類・等級)	身体障がい（下肢障がい） （身体障害者手帳・1級）
関 係 者	相談員、民生委員 社会福祉協議会ヘルパー B型事業所職員



◆十郎さんのふだんの生活

- ・一人暮らしをしている
- ・控えめで友人は余りおらず、行動は一人が多い
- ・我慢を重ねてしまう性格だが、年に1回ほど、それまでの積み重ねで我慢できなくなってしまい、怒って手がつけられなくなってしまふものの、しばらくすると落ち着き、反省する
- ・自分の要求をうまく表すことができない
- ・家に飲物などのストックが少なくなると不安になってしまう
- ・上肢だけで運転できる車を所有しており、主に車で買物に行く
- ・スーパーやコンビニでは、主に食料品を購入しており、自宅に近い車椅子で入れる店舗を利用している
- ・ショッピングモールでは、主に衣料品を購入しているが、駐車場が広く車を止めやすく、車椅子用トイレもあり、通路が広いので利用しやすい
- ・ドラッグストアは、飲料水やトイレトーパーなど、大量に購入したいときに利用している

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）

支援者から
事例提供

コンビニにて、購入の制限を受けた



! 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の解決策として、「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、品物を取るのには、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。

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）

支援者から
事例提供

●事例の概要

十郎さんは、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ほしい。商品はすぐには補充できないので、購入は1回あたり2～3本にしてほしい」と言われてしまいました。十郎さんは商品があったところへ、自分で戻しに行きました。

十郎さんは、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行ってから言われたので困ってしまい、また、車椅子だったので戻すのに苦労してしまい、とても嫌な思いをしました。

十郎さんは自分の失敗で、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しまっています。

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。

解説とアドバイス

身体障がいがあり、車椅子での買物なので、商品を売場に戻すことは大きな負担となる中で、店員から売り場に戻すように言われてしまいました。

十郎さんも人前で注意され、自分の落ち度と捉えています。障がい者の方の多くは、トラブルが起きたときに、自己責任と捉えることがあります。日常生活では、多くの不便に遭遇し、自己責任と捉えないと生き辛いからでしょう。

失敗した経験、恥ずかしい経験だと感じてしまうと自分の行動に制限をかけてしまい、人に相談することもためられます。

周囲の人や事業者のほんの少しの配慮でこのようなトラブルを防ぐことができます。

合理的配慮とは何か、「**心のバリアフリー**」とはどんなことか、考えていく責務があります。



本人から
事例提供

身体障がい者の事例③

光回線の解約

女性（60歳代後半）：身体障がい（聴覚障がい）



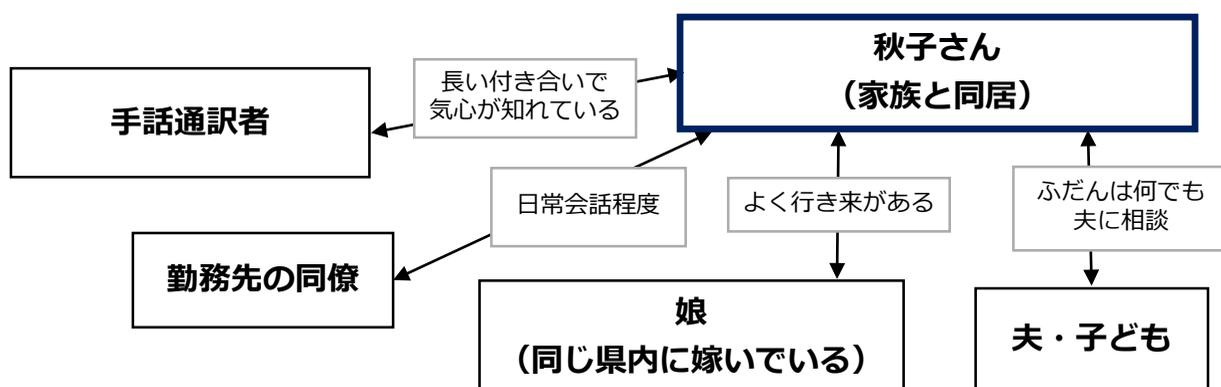
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（身体障がい者の事例③）

本人から
事例提供

秋子さん（仮名）の事例



性 別	女性
年 齢	60歳代後半
障 がい 種 別 (手帳の種類・等級)	身体障がい（聴覚障がい） (身体障害者手帳・1級)
関 係 者	家族（夫・子ども） 勤務先の同僚 手話通訳者



◆秋子さんのふだんの生活

- ・夫、子どもと同居している
- ・娘は同じ県内に嫁いでいるが、よく行き来をしている
- ・明るいが、少しわがままで、負けず嫌いな性格
- ・ふだんは何でも夫に相談している
- ・買物をするときは、賞味期限や量などに注意している
- ・自転車で週2回程度、近所の店に買物に出掛けている
- ・店員に伝えたいことがあるときは、スマートフォンのメモ機能を使い、店員に見せて伝えるようにしている
- ・レジでは、店員の言っていることが理解できないので、口を見て判断しており、店員がマスクをしているときは分からない
- ・買物は、ショッピングセンターのプリペイドカードに入金し、その範囲で買っている

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）

本人から
事例提供

光回線の解約ができない！？



! 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。

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）

本人から
事例提供

●事例の概要

秋子さんは、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、解約することにしました。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。

👉 解説とアドバイス

今回の事例は、家族が契約解除の電話を行っていますが、本人からの申告でないと受付できないと言われていました。

一般的に、契約解除や変更の際は、各種書類の記入を求められることが数多くあります。直接事業者の営業所に出向きたくても、身近なところに営業所がない場合もあります。商品やサービスの購入・契約時には、返品や解約時のことについてもしっかり確認しておきましょう。また、書類の記入や自著を求められる場合でも、ほとんどは委任状の提出などで代筆が認められます。

光回線サービスについては、2015年以降多くの事業者が参入できるようになり、単なるプラン変更と思っていたら別事業者との新たな契約になっていた、契約変更で料金が安くなると言われたのに高くなったなど、トラブルが発生しています。

事前に解約の条件等を含めて、契約内容をしっかり確認しましょう。

なお、電話内容を手話通訳するサービスを実施している公益財団法人等もあり、こうしたサービスの活用も選択肢の一つになり得ます。

解約内容や
方法を契約前に
しっかり確認!



支援者から
事例提供

身体障がい者の事例④

海外宝くじ

男性（40歳代後半）：身体障がい（聴覚障がい）



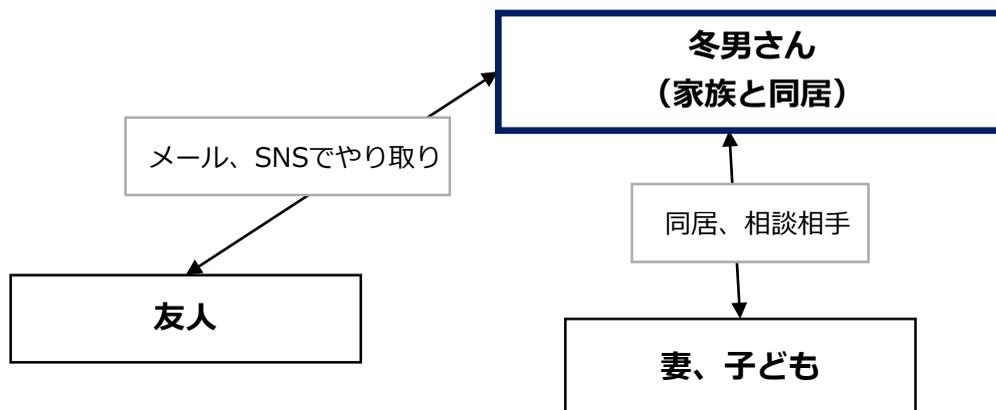
2-2 障がい者の消費者トラブル事例（身体障がい者の事例④）

支援者から
事例提供

冬男さん（仮名）について



性 別	男性
年 齢	40歳代後半
障 がい 種 別 (手帳の種類・等級)	身体障がい（聴覚障がい） (身体障害者手帳2級)
関 係 者	家族（妻、子ども）、友人



◆冬男さんのふだんの生活

- ・ 妻、子どもと同居している
- ・ 性格は楽観的でのんびりしており、何でもうのみにしてしまうところがある
- ・ お金は以前は自分で管理をしていたが、トラブルが起こってからは妻が管理している
- ・ 買物は基本的に一人で行い、お菓子や服、靴を購入している
- ・ パソコンやスマートフォンでインターネット通販も利用し、クレジットカードやプリペイドカードを用いてランニング用品や健康器具を購入している
- ・ インターネットは通販のほかにメール、SNS、ゲームもしている
- ・ 趣味はテレビ鑑賞やランニング

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④）

支援者から
事例提供

海外宝くじに当選したら？！



! あなたは大丈夫??

チェックしてみましょう!

- 宝くじ当選のことばかり考えて大量に買ってしまふことは、ありますか？
- 当たったときのことを想像し、宝くじを買ってしまい、生活に必要なお金が足りなくなつたことはありますか？
- 損をした金額を取り返そうと宝くじを購入したことはありますか？

*宝くじの種類

いわゆる普通の宝くじに加え、数字を選択するタイプのものや、スクラッチ（くじ券を削って表れる数字や絵合わせで結果が分かるもの）など、様々な種類があります。

それぞれの特徴を理解した上で、無理のない範囲で購入しましょう。

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④）

支援者から
事例提供

●事例の概要

冬男さんのもとに知らない人から海外宝くじのメールが届きました。冬男さんは気に入り、1回だけのつもりで、1か月6千円の宝くじをクレジットカードで購入しました。

購入してから3か月経ったとき、海外からの郵便で現金が届きました。冬男さんは宝くじが当たったと喜びましたが、不審に思った冬男さんの妻が調べたところ、購入してからの3か月間、毎月6千円が支払われていました。冬男さんは1回だけのつもりでしたが、継続する形の購入となっていたのです。

すぐに銀行に行き、解約したいと相談し、4か月目以降の支払を止めてもらうことができましたが、支払ってしまった3か月分を返金にはできないと言われてしまいました。

このトラブルが起こる前は冬男さんがお金の管理をしていましたが、現在は妻が管理をするようになりました。

👉 解説とアドバイス

今回は海外宝くじについての事例です。

突然海外宝くじの案内がメールや封書が届いたことはありませんか。冬男さんは海外宝くじのメールを見て、申し込んでしまいました。日本国内で海外の宝くじを購入する方法は、インターネットで購入したり、第三者を通じて代理的に購入する事が考えられます。しかし、日本の法律上、**国内で海外の宝くじを購入することは、刑法に抵触し、法律違反になってしまう可能性があります。**

海外で現地の宝くじを買うことは禁止されてはいませんが、現地の銀行に入金してから日本の銀行に送金する必要があり、手続きがとても複雑です。

また、「海外宝くじに当選した」「当選のチャンスがある」などの案内がメールや封書で届き、その配送手数料としてお金を要求されるなどのケースがあります。クレジットカードの番号を教えてしまい、繰り返し引き落とされるケースも発生しています。

申し込んでいないのに宝くじに当選することはあり得ません。**「当選した」などの甘い話には乗らないようにしましょう。**



2-3 その他の事例

2-3 障がい者の消費者トラブル事例（その他）

その他事例① 結婚相談所の解約ができない

- 性別：女性
- 年齢：40歳代後半
- 種別：知的障がい、精神障がい

結婚相談所に母親と一緒に訪れ、月会費5,500円で、入会しました。2年経っても結婚相手が見つからなかったため、母親と一緒に結婚相談所を訪れ、解約を希望しました。

「6,000円の解約金を3,000円に値引きする。でも本当は更新したら1年は続けてほしい。」などと解約できないような言い方をされたため、継続することになりました。

その後、授産センターの啓発セミナーでセンターの存在を知り、相談し、解約できました。途中解約者に対し、過分な

違約金を偽って請求するという手口により、事業者は特定商取引法違反で都道府県から行政処分を受けました。

！ 特定継続的役務提供とは？

今回のような「結婚相手紹介サービス」のほか、「エステ」「美容医療」「語学教室」「パソコン教室」「家庭教師」「学習塾」のうち、一定の期間・金額を超えて提供されるものは**特定継続的役務提供**といいます。これらのサービスに付随して、購入した商品も含め、特定商取引法で、クーリング・オフや中途解約について定めています。

これらのサービスは、比較的長期間継続するため、中途解約を巡るトラブルも発生しています。

その他事例② お金を貸した？盗られた？

- 性別：女性
- 年齢：40歳代後半
- 種別：知的障がい

本人が通っているB型事業所で、新しく入所した若い女性と仲良くなり、休みの日に一緒に過ごすことが増えました。

あるとき、車のダッシュボードに入れていたはずの現金50万円がなくなっていることに気がきました。本人は、若い女性と一緒に出掛けたとき盗ったのではないかと疑い、問いたしましたが、若い女性は曖昧な態度で、盗ったのか盗っていないのかははっきりしません。

また、これまで若い女性に食事をおごったり、物をあげたりしたことがありました。一方、本人は立て替えた、貸し

たという認識でした。それらの金額も加えると、正確な金銭トラブルの額すら分からなくなっていました。

！ お金の取扱いについて

お金を現金で管理していると、幾ら使ったか、また、残額が幾らか、手元で確認することができるので、とても分かりやすいですが、その反面、多額のお金を現金で持っておくのは非常に危険です。

また、個人間でのお金の貸し借りもトラブルの元になります。

自分が幾らお金を持っているのか、しっかり把握し、適切に保管・管理することが大切です。

2-3 障がい者の消費者トラブル事例（その他）

その他事例③ 友人に就職を支援すると言われ…

- 性別：男性
- 年齢：20歳代後半
- 種別：精神障がい（うつ病）

同じスポーツサークルの友人に、一般企業で働きたいことを話しました。「就職の話をつけてやる。必要なものを揃えるのにお金がかかるので、稼ぐ方法を教える」と言われました。

言われるがまま、自分の名義で、クレジットカードを作成し、スマートフォン6台、ゲーム機など複数購入し、すぐにそれらを売ってお金に換えました。さらに、キャッシングで10万円の借入れをし、それらのお金は2万円を残し、全て友人に渡しました。

しかし、就職の話はなく、気付いたと

きには既に遅く、その友人は行方不明となっていました。

その後、弁護士に相談し、自己破産となりました。

！ クレジットカードの現金化とは？

今回の事例のように、クレジットカードのショッピング枠で商品等を購入させ、それを売らせて、現金にすることを**クレジットカードの現金化**と呼んでいます。

カードによる購入は、「お金を使った感覚」を持ちにくいかもしれません。まして現金を手にしたらお得だと思ってしまうかもしれません。しかし、**得た現金より高額な支払を後から請求されることになる、とても危険な取引**です。キャッシングの利用も含め注意が必要です。

その他事例④ 占いサイトにのめりこんだ！

- 性別：男性
- 年齢：50歳代前半
- 種別：精神障がい（統合失調症）

この男性は、一人暮らしをしていて、お金は本人が管理しています。気分が高まると買物を続けてしまいます。

2年ほど前、運気を上げるための占いのサイトにのめり込んでしまいました。1回1万円ほどの占いを、何度も何度も繰り返してしまいました。

占いの料金は、携帯電話の料金と一緒に払う形で、気付いたときには130万円の請求になってしまっていました。



！ 占ってどんなもの？

占いは、一般的に真偽を判断するのが難しく、**不確実性が高いもの**です。そういった占いの性質を理解した上で利用することが大切です。

また、1回の占い料は少額でも、回を重ねると大きな金額となります。**携帯電話の料金に上乗せで支払うものは、どれくらい使っているか見えにくい**ため、注意が必要です。その他、数珠などの運気を上げるためのアイテムの購入を促してこることもあります。注意しましょう。

2-3 障がい者の消費者トラブル事例（その他）

その他事例⑤ 芸能事務所のレッスン

- 性別：男性
- 年齢：20歳代後半
- 種別：精神障がい（うつ病）

この男性は、芸能人になりたいという願望があり、事務所やスクールの勧誘に耳を傾けてしまいます。

どこで情報を得たのかははっきりしませんが、関西のある都市で芸能事務所のレッスンに通い始めました。月一回のレッスン料は2万円ですが、交通費も必要であるため、1回につき、数万円の出費となっています。

！ その契約の内容は？

芸能事務所への勧誘は、街頭スカウトだけでなく、インターネットサイト、SNSなど様々なツールが使われます。タレントやモデルに憧れる気持ちにつけ込むような言葉を掛けてきますが、**どのような活動をするのか、費用はどのくらい掛かるのかといった内容を十分に確認**しましょう。レッスン料などとして高額な負担を求められる、中途解約に応じない、アダルトDVD出演を強要されるなどトラブルが発生しています。**一人で判断し、その場で契約することは避けましょう。**

状況によってはクーリング・オフ等ができる場合もあります。少しでもおかしいと感じた場合はすぐ、センターに相談しましょう。

その他事例⑥ ダイエット食品の訪問販売

- 性別：女性
- 年齢：40歳代後半
- 種別：精神障がい

一人暮らしの女性の家に、ダイエット食品の訪問販売の業者がやって来ました。

一人の女性と一緒に来ており、「この方はこのダイエット食品を使って痩せました」とのこと。最初は半信半疑でしたが、その女性がスリムな体型の人だったので信用し、15万円のローン契約をしてしまいました。

その後、やはりおかしいと感じた女性は同僚に相談し、センターを通じてクーリング・オフをすることができました。

！ 焦って契約しようとしていませんか？

ダイエット食品の営業マンが、痩せた本人を連れてくるケースです。

しかし、実際にその食品で痩せたかどうかは分かりません。他の訪問販売の事例と同様、**その場ですぐに高額契約をすることは避けましょう。**

なお、帰ってほしいと伝えても営業マンが帰らなかつたり、断っているのに執拗に契約を迫ることは、特定商取引法という法律で禁止されています。

また、今回の事例のように、仮に契約してしまった場合でも、法律で定められた書面を受け取った日から原則8日間はクーリング・オフすることができます。

安易に契約をせず、時間をかけて考えたり、周囲の人に相談したりすることが大切です。

2-3 障がい者の消費者トラブル事例（その他）

その他事例⑦ 携帯電話の複数契約

- 性別：男性
- 年齢：40歳代後半
- 種別：精神障がい、発達障がい

携帯電話が好きで、気晴らしも兼ねて携帯ショップによく出掛けます。店員に勧められるまま、次々新しい携帯電話を契約しては、解約することを繰り返していました。中には、契約して3日で解約し、違約金が発生してしまったこともあります。

また、解約しないで次々に契約を重ね、携帯電話を7台同時に持っていたこともあります。男性は、店員が困った顔をしたりお勧めされると、つい新しい契約をしてしまうのです。

支援者が携帯ショップに頼み、本人に契

約させないようにしてもらいました。

！ 本当に必要ですか？

携帯電話やタブレットを契約するとき、お店ですぐに契約をせず、いったん**家族や周囲の人に相談する**ようにしましょう。

また、メールや電話、写真を撮るなど、携帯電話でできることはたくさんあります。自分が持っている携帯電話でできることを理解し、複数必要かどうかよく考えましょう。

見守る側としては、本人の興味の対象を認識し、必要に応じ成年後見制度等、周りがサポートできる体制作りをすることも選択肢の一つとなるでしょう。

その他事例⑧ 携帯電話の契約プラン変更

- 性別：男性
- 年齢：30歳代前半
- 種別：知的障がい

本人が持っている携帯電話は、父親の名義になっているので、契約変更等は父親の了承がないとできないと思い家族や支援者は安心していました。

ある日、本人から父親に「（父親の）携帯電話の番号を教えてと言われていた」と連絡がありました。

おかしいと思い、店に確認すると、本人が一人で携帯ショップに行き、データ通信量が多い、現在より料金の高いプランを契約していたことが分かりました。

携帯ショップの店員から、契約主である父親の携帯番号を教えるよう言われ、

教えたところ、新しい契約を結べたとのことでした。

！ どうやったら変更できる？

携帯電話を父親名義にし、本人が安易に契約変更等ができないよう対策を講じていたにもかかわらず、契約変更ができてしまった事例です。

日頃から本人と、**携帯電話の使い方、契約の意味、お金の価値**などについてよく話すとともに、契約変更は必ず親と同行して行うなどルールを作ることが大切です。

店舗でも、契約者に合わせた配慮が必要となってくるでしょう。

2-3 障がい者の消費者トラブル事例（その他）

その他事例⑨ 床下にカビが生えている？

- 性別：女性
- 年齢：60歳代前半
- 種別：身体障がい（視覚障がい）

健常者の姉と自宅にいたところ、床下点検の業者が訪ねてきました。名前も知られた大きな会社で、床下換気扇の営業でした。

姉もいたため、お願いすると床下に入り、写真を撮りました。「ご覧のように大量のカビが生えています。今すぐ、換気扇を付けた方が良いです。」と言われましたが、急であり、不自然な感じを受けたので、断ることにしました。

その後、少し気になったので、地元の別の業者に点検をお願いしたところ、床下にカビは生えていないとのことでした。



！ 突然訪れた業者に注意！

突然訪ねてきた業者に、床下や屋根の不具合を説明され契約を迫られても、**その場で契約はしないように**しましょう。

また、「すぐに修理しないと手遅れになる」など、**決断を急がせる場合も要注意**です。

心配なときは、別の信頼できる業者にも確認してもらるか、センターや周囲の人に相談しましょう。

その他事例⑩ 晴れ着レンタルで宝石も！？

- 性別：女性
- 年齢：60歳代前半
- 種別：身体障がい（聴覚障がい）

娘の成人式のときに着物をレンタルに行ったお店で、「新品ですがレンタル料で差上げます」と言われて購入しましたが、少し違和感を持っていました。

何年か後、担当者の人が訪ねてきて、「うちは宝石も売っています。お嬢様にいかがですか？」と言われ、10万円のネックレスを勧められました。「最初の契約のときに聞きそびれたことがあったのかな？」とは思いましたが、数年前に新品の着物をレンタル代で購入したこともあり、納得しないままネックレスを購入してしまいました。

！ 契約内容をしっかり確認！

最近の成人式では、晴れ着の購入、レンタル、いずれも業者が早い時期からダイレクトメールを送るなどの営業活動を始めます。一口に晴れ着レンタルといっても、その内容は業者により様々です。

今回は、晴れ着をレンタル料で購入した何年後かに宝石を売りに来たという事例です。早期契約やキャンセル料、セットプランについてなど、様々な相談が寄せられています。

トラブルを避けるためにも、レンタル・購入する商品の内容、不随するサービスの内容、料金、レンタルの期間、契約の成立時期、キャンセル料など、**口頭だけではなく、書面でもしっかり確認**しておきましょう。

3. ヒアリングから見えた 障がいごとの特性

3. ヒアリングから見えた障がいごとの特性

3. ヒアリングから見えた障がいごとの特性

ヒアリング調査を進めていく中で、それぞれの障がいの特性が垣間見えた。

ここでは、ヒアリングにご協力いただいた方の障がいごとの特性と、消費者トラブルには至らないが、困っていることなど現場から聞こえた障がい者本人・支援者の声を紹介する。

なお、障がいの特性の違いから、知的障がい・精神障がい・発達障がいの3障がいと身体障がいを分けて掲載している。

(1) 知的障がい者

- ・軽度～中度の知的障がいの方は、基本的なルールが分かれば買物はできる
- ・欲しいと思ったものを好きなだけ買ってしまう
- ・今持っているお金と支出を考えた買物が苦手
- ・小銭を使った支払が苦手で、お札を出して支払うため、小銭が増えてしまう
- ・人を疑うことを知らない
- ・店員の説明が分からなくても「はい」と返事をしてしまう
- ・相談することが苦手で、周囲の人が気付くことが多い

(2) 精神障がい者

※今回の精神障がいのヒアリング対象者は、統合失調症、アルコール依存症、双極性障がい、うつ病の方である。その中から見えた「特性」を記載している。

- ・気持ちが高ぶっているときや、落ち込んでいるときに買物に依存してしまう
- ・気持ちの浮き沈みで、買物行動が変わり、興味のあるもの、好きなものを大量に買う
- ・「今だけ」「あなただけ」「お得」などの言葉に反応してしまい、必要のないものを買ってしまう
- ・「初回無料」などの言葉を使ったテレビの通信販売や電話勧誘では、「無料」の言葉だけが印象に残ってしまい、お金は要らないと思い込んでしまう
- ・インターネットで商品を購入しても要望に合わないことが多い

4. ヒアリングから見た障がいごとの特性

(3) 発達障がい者

※今回の発達障がいのヒアリング対象者は、主に自閉症スペクトラム障がいの方である。その中から見た「特性」を記載している。

- ・外見で障がいがあるとは判断できない方が多く、周りからの理解が得られない
- ・興味があるものを時間をかけてじっくり触ったり、見たりして、店員から不審がられてしまう
- ・「レジに並ぶ」ということが理解できずパニックを起こすことがある（特に幼少期）
- ・売り場のものを食べてしまったり、袋を開けてしまったりと、買物のルールの理解が難しい場合があり、トラブルとなることがある（特に幼少期）
- ・声が出たり、跳ねたり・走り回ったり（多動）、奇妙に見える動きが出ることもある
- ・苦手な音や感触があるため、騒がしい店内や音の流れる店内に入れないことがある
- ・言葉の裏や、相手の思い（悪意を含めて）を察することが苦手なため、相手の言葉どおりに受け取ってしまう
- ・店員の説明が分からなくても「はい」と返事をしてしまう
- ・小銭を使った支払が苦手で、お札でばかり支払ったり、反対に、ぴったりの金銭でしか払えず、大きめのお札で支払うことができなかつたりと、硬貨や紙幣の扱いに困ることがある
- ・計算はできるが、所持金で足りるかどうかという金額の大小が分かりにくい
- ・計画的な買物が苦手な人が多く、欲しいと思ったものを好きなだけ買ってしまう
- ・スマートフォンのゲームなど仮想空間と現実がどのようにつながっているか理解できない
- ・お金の価値と物の価値が一致しない
- ・クレジットカードや電子マネー、仮想通貨などの金額に実感が持てず、使い過ぎてしまう

4. ヒアリングから見た障がいごとの特性

* 現場の声・困っていること（知的障がい・精神障がい・発達障がい）

- ・ 年金を担保に借金をしてしまった
- ・ 音楽が好きで、スマートフォンのアプリでダウンロードを繰り返し、月6万円の請求があった
- ・ 車が好きで、新車が出るたびに購入し、支払えなくなって自己破産となった
- ・ 出会い系アプリにのめりこみ、アプリを6つもダウンロードしていた
- ・ 出会い系サイトに勝手に登録し、会いたいと言われ遠方まで出掛けたところ、お店の客引きが目的だったが、優しくされるので誘われると行きたくなってしまふ
- ・ インターネットで血統書付きの犬が欲しくなり、衝動的に17万円で購入してしまった
- ・ 同じ時計が3個届くなど、どれだけ注文したか理解できず何個も購入してしまった
- ・ 大学時代、宗教団体と分からずサークルに参加して、アルバイトでためたお金を宗教団体にお布施をし、その後家にも帰ってこなくなった
- ・ 未成年だったとき、レンタルショップでカードを作った際、勧められるままにクレジットカード付きのカードを作ってしまった
- ・ 欲しいものにまっしぐらで、止める間もなく商品を食べってしまった
- ・ 何度注意しても、目を離れた際に商品のシールなどをはがしてしまう
- ・ 店の中に入ると、流れている音楽が嫌で吐いてしまふ

4. ヒアリングから見た障がいごとの特性

(4) 身体障がい者

① 視覚障がい者

※今回の視覚障がいのヒアリングの対象者は、全盲、弱視、視野障がい(求心性視野狭窄・網膜色素変性症)の方である。その中から見た「特性」、「現場の声・困っていること」を記載している。

- ・視覚障がい者の点字の識字率は10パーセント程度と高くなく、点字だけでは全ての視覚障がい者に伝わらない
- ・行動範囲が広い傾向にあり、一人で電車やバスを乗り継ぎ、旅行や買物を楽しむことができる
- ・外見で障がいがあると判断できるため、店員などから声を掛けられ助かることも多いが、悪質な業者からも声を掛けられることがある
- ・音声翻訳ソフトを利用し、パソコンでメールやインターネットをする方が多い
- ・ラジオショッピングを活用している
- ・電話が掛かってきたときに電話番号が分からないので、携帯電話やスマートフォンの着信音を人によって変更している

*現場の声・困っていること

- ・洋服を購入する際に、黒と紺など色の細かな違いが分かりにくいので、洋服のタグに色を書いてほしい(網膜色素変性症)
- ・ナンバーディスプレイが見えないので、分からず出たら電話勧誘だったことがある
- ・音声翻訳ソフトは、全ての情報を読み上げるため、句読点や空白の多い文章やデザインが複雑なウェブページは、聞き取りに苦労している
- ・買物はヘルパーさんに頼んでいるので、何か急に欲しいものがある場合に自分で購入しに行くことができず困る
- ・紙幣は金額を間違っ渡されても分からないことがある

4. ヒアリングから見た障がいごとの特性

②聴覚障がい者

※今回の視覚障がいのヒアリングの対象者は、ろう、難聴（人工内耳の方を含む）の方である。その中から見た「特性」、「現場の声・困っていること」を記載している。

- ・補聴器や人工内耳などの補装具、読唇によって相手の言っていることを理解している方が多い
- ・相手の言っていることを理解しないまま「はい」とうなづくためにトラブルが起きることがある
- ・限られたコミュニティの中で生活する方も多く、マルチまがい商法などでトラブルが起きることがある
- ・耳から入ってくる情報が少ないため、典型的な消費者トラブルや詐欺の手口などに関する知識が不足しがちであるという傾向がある
- ・情報を得るための手段が少なく、言葉の意味を理解できていない場合がある

*現場の声・困っていること

- ・レジでポイントカードや電子マネーの有無を聞かれることがあるが、そもそも何を聞かれているのか分からないときがある
- ・解約や変更の各種手続など、電話での本人確認が必要なものは他人を介したり、別途手続が必要であったりと時間と労力を要する
- ・レジで店員がマスクをしていると、読唇できず、何を言ってるのか分からない

③肢体不自由

※今回の肢体不自由者のヒアリングの対象者は、下肢不自由の方である。その中から見た「特性」、「現場の声・困っていること」を記載している。

- ・運転免許を取得し、運転補助装置付きの車を運転している
- ・車などを使って、買物に出掛けている
- ・買物も工夫して行っており、余り不便を感じていない
- ・買物に不便を感じている場合は、買いだめする傾向がある
- ・荷物が多くなると車椅子が押せない、杖が持てない等の不自由さができてしまう

*現場の声・困っていること

- ・公共交通機関や公道の段差に困ることがある
- ・スーパーやコンビニなどで、障がい者への配慮がなく、困ることがある

4. 意見交換会の記録

4-1 意見交換会の概要

4-1 意見交換会の概要

前章では、障がい者の消費者トラブルの事例について紹介した。

ヒアリング調査は120件行い、その一部を事例集としてまとめているが、障がい者本人や支援者、周囲の方が「トラブルではない」と認識し、どこにも相談しなかった例がたくさんあった。トラブルの解決、また、未然防止につなげていくためには、現状を知ることが大切である。

本調査のヒアリングにご協力いただいている徳島県・岡山県の障がい者関連団体や施設の方に集まっていただき、それぞれが考える解決策や未然防止策について話し合うため、意見交換会を開催した。本章では意見交換会の模様や出された意見等を紹介する。

(1) 日時・場所

平成30年9月28日（金）

消費者行政新未来創造オフィス消費者庁会議室（徳島県庁舎10階）

(2) 参加者

有識者、障がい者関連団体や施設、徳島県、消費者庁（4-2（1）で紹介）

(3) 議事

◇今年度調査の概要説明

消費者庁職員から、今年度調査の進め方、公表方法等について説明。

◇グループワーキング

A・B・Cの3つのグループに分かれて実施。事前に徳島・岡山両県で行ったヒアリングで得た、発達障がい、視覚障がい、聴覚障がいの方の消費者トラブル事例3例を基に、その未然防止策、対応策のほか、参加者が実際に相談を受け対応したり、業務の中で見聞きしたりしたトラブル事例について、グループごとに話し合い、最後に話し合った内容を発表していただいた。グループワーキング中、有識者の方々も随時議論に参加していただいた。



意見交換会の様子

4-2 グループワーキングの概要

4-2 グループワーキングの概要

(1) 参加者

有識者 岩城 由幸 徳島文理大学保健福祉学部人間福祉学科長
矢吹 香月 消費者庁客員主任研究官

障がい者 愛育会地域生活総合支援センター、岡山県視覚障害者協会、障がい者支援
関連団体 施設すみれ園、地域活動センターことじ、徳島県視覚障害者連合会、徳島
等 県身体障害者連合会、徳島県自閉症協会、徳島県手をつなぐ育成会、特定
非営利活動法人オーティの会、ワークサポートやまなみ
徳島県、消費者庁

(2) 資料 (徳島・岡山両県における事前ヒアリングで得られた事例)

事例①

性別	男性
年齢	70歳代
障がい種別	視覚障がい（身体障害者手帳1級）
トラブル概要	<p>消費者金融でお金を借りており、自営している仕事の売上げが減少したため、返済が滞るようになってしまった。原因は、カツラの購入。業者から「似合う」、「TPOに合わせて何種類か必要」と言われ、何種類か購入した。メンテナンス代もかかっている。消費者金融は5社でお金を借りており、総額で250万円ほどの返済を迫られていた。</p> <p>相談員に相談し、民生委員や社会福祉協議会と話し合い、その後障がい者団体が開催する専門相談に出向き、弁護士に相談をした。</p>
結果	返済がこれ以上できないため、法律事務所で自己破産手続の援助を依頼し、自己破産に至った。現在は生活保護で生活している。

4-2 グループワーキングの概要

事例②

性別 男性

年齢 20歳代

障がい種別 発達障がい（自閉症スペクトラム障がい）

トラブル概要

SNS上で知らない人とやり取りをした。その人のページには札幌の写真があり、「楽しんでお金が沢山稼げる」と言われ、自分にできると思った。その人から健康食品を8千円ほどで購入した。健康食品を職場に持って行こうとしていたところを母親が見付け、不審に思い、本人の通帳を確認すると二つの通帳から30万円ずつ、合計60万円の支払をしていた。どういふことか本人に尋ねると、売り方の方法を教えてもらうため、支払ったとのことだった。

結果

ふだんから支援してくれている相談員に相談すると、「もうその人とは連絡を取らないほうがいい」と言われ、SNSのアカウントを削除し、電話番号も変更して連絡を取れないようにした。60万円は戻ってこないままである。

事例③

性別 女性

年齢 60歳代

障がい種別 聴覚障がい

トラブル概要

光回線の契約をやめたいと思い、自分は電話ができないので、子どもに業者に電話してもらった。業者からは「本人からでない」と解約できない」と言われた。再度子どもから電話をしてもらい、事情を話したところ、「本人確認のための書類を送る」と言われた。書類が届くのを待っていたが、届かず、1年半が経過してしまった。その間、月約3千円の使用料は引き落とされ続けている。

結果

どこに相談してよいか分からないため、まだそのままの状態である。

4-3 グループワーキング・意見発表の記録

4-3 グループワーキング・意見発表の記録

(1) Aグループ

【消費者トラブル事例】

- ・ 目が不自由な方の家に水道工事の業者が来て、「お宅の水道管の検査を、近所の好意でさせていただきます」と言い勝手に検査と工事をし、1万2千円を請求された。よく分からないまま支払をし、領収書と言って紙を渡されたが、本人は目が見えないため、きちんとした領収書が分からなかった。その後、家族に見てもらおうと、領収書ではなくただの紙切れだった。目が見えないために巻き込まれた事例。
- ・ ある女性のところへ「ATMの所へ来てください。来てくれたらお金を返します。」という連絡があった。恐らく還付金詐欺であると思われるが、その女性は途中でおかしいと気づき、被害はなかった。

【消費者トラブル未然防止策】

- ・ 電話の自動音声サービスで、「この電話は録音されています」と流れるものがあるので、それを活用してトラブルの未然防止につなげられるのではないかと。
- ・ 未然防止策と言っても、大人への消費者教育では遅く、**小さいときから学校で消費者教育をすることが非常に重要**。徳島県では「全高校生に対する消費者教育を行っている」と紹介があったが、小学校のときから消費者教育をしっかりやっていくことが重要。
- ・ **実際に起こった事例や情報をしっかり発信していくことも必要**。地域の役員だけでなく、末端にまで情報を届けるため、携帯電話やパソコンといったIT機器をしっかりと活用していかねばいけない。
- ・ 今回は徳島県と岡山県の事例だが、事例は多いほど参考になる。全国団体にも声掛けて、できるだけ多くの事例を集めて情報を発信できたら良い。

【センターの役割】

- ・ 今日の事例の中で、センターに相談に行ったという事例があった。頼りになる**センターがあることを、多くの方に知っていただく必要がある**。

【徳島県の取組紹介】

- ・ 県内の全市町村にセンターを設置して、市町村単位で相談を受けられるような体制を構築している。また、各市町村において消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）を立ち上げている。これ自体が身近な相談、抑止につながる取組だが、さらに、関係団体含め様々な業界の方と連携し、消費者トラブルの未然防止に努めている。

4-3 グループワーキング・意見発表の記録

(2) Bグループ

【消費者トラブル事例】

- ・単身の軽度の知的障がい者に「未払のものがありません。連絡してください。」というメールが届き、それに返信してしまい、実際にお金を振り込んだ。被害者は、支援センターで家計相談をしていたため、収支が合わないことに職員が気づき、理由を本人に尋ねて、初めて被害が発覚した。しかし、既に本人がメールを削除してしまっていたため、相手の連絡先が分からず、高い勉強代ということで諦めてしまった。振り込む前に相談してくれれば防げた事例。
- ・発達障がい者や精神障がい者の中には、家族以外に交友関係を持ちたいが、うまくコミュニケーションが取れない方がいる。コミュニケーションを取るのが苦手な方の中には、買物中に店員が積極的に話しかけてくれたり、親身になってくれたりすると、何か買ってあげたいと思ってしまい、不要なものを買ってしまうことがある。ほかにも、内容がよく理解できていないまま購入してしまう、断り方が分からず購入してしまうということもある。本人の経済力の範囲内に収まっており、本人が買物に満足していればいいという考え方もあるが、線引きが難しい。

【消費者トラブル解決策】

- ・地域で単身で暮らしている方を含め**障がい者の身近に、見守ってくれる人や相談できる場所があることが重要。**

【発達障がい者が生活上困っていること】

- ・**発達障がい者について、障害者手帳を持っている方と、持っていない方がいるということを知ってもらいたい。**発達障がいの診断がついた人の中には、精神保健福祉手帳を取得している人がいる。知的障がいや精神障がいを重複している方は、重複している障がいでもらうこともある。本人が障害者手帳をもらうことに抵抗がある場合もある。
- ・例えば、知的障がいはなく手帳も持っていないが、暮らしにくい方、働きにくい方や学校生活が大変な方がたくさんいる。重度の方は余り一人で買物に行かないが、そうでない方は一人で買物に行くことが多く、かえって困った目に遭っている。
- ・いわゆる「引きこもり」の方の中にも、発達障がいなどの方が少なくないとの話がある。消費者庁には、こうした知的障がいはないが生活するのに困っている、手帳を持たない発達障がい者の事例を抽出してほしい。本来は、障害者手帳があれば本人が自分の特性を自覚しやすくなり、支援にもつながりやすいのではないかと。

4-3 グループワーキング・意見発表の記録

(3) Cグループ

【消費者トラブル】

- ・ 福祉団体の名をかたり、車椅子を買うための募金活動と称し、お金をだまし取ろうとする。
- ・ 働いている障がい者に対し、「もう少しスキルアップするための教材を買いませんか」と声を掛け、高額な教材を買わせる。
- ・ ある宗教に入信した方が、生活するお金を削ってでもお布施をしてしまう。この事例については、本人に寂しい気持ちがあり、宗教の方が優しくしてくれる、話を聞いてくれるから信じてしまう、ということが根底にあるかもしれない。

【消費者トラブルの未然防止策】

- ・ 最近、支援学校の卒業生の相談を受ける機会があったが、支援学校ではスマートフォンの使い方、SNSアプリの使い方について勉強会をしているとのこと。
- ・ 特に学生の間関係は、スマートフォンの使い方トラブルになったり、せっかく就職できても、就職した先でトラブルが起きたりということがよくある。予防のためにも、保護者も一緒に、早期に消費に関する勉強をするべきであること、また、**働くということにお金が直結していること、お金をどう使うかといった基礎的なことなどについて、きちんと勉強しておくべき、伝えていくべきではないか。**

【発達障がい者の特徴】

- ・ 発達障がい者の中には衝動性が強いタイプの方がおり、「楽しんで稼げる」という言葉に敏感に反応し、飛びついてしまうことがある。自分の現状に満足できていない分、そうしたことが起こりやすく、本人はだまされていると気付いていない。
- ・ お金を払うことについて、金額が妥当かという判断が、本人にはなかなかできない。
- ・ 相談することもなかなかできない。特に親には、自分がやった事に反対されるかもしれないという心配があり、相談できないこともある。行動を起こす前に相談できるようにしていけたらよい。

【年金証書を担保にした借金】

- ・ 年金証書を担保にお金を借りられるという現状を懸念している。障害者手帳を持たない方について特に気に掛かっている。こうした福祉事業所等につながっていないの方が、解決に向けていくには大変で、結果的に破産してしまうこともある。どうしたら介入できるのか、保護者も含めてどう話をしていくべきなのかが課題である。

4-3 グループワーキング・意見発表の記録

(4) その他の意見

- 出席者：消費者庁などで、全国で数が増えているトラブルについて、広報等はしているのか。布団や浄水器の訪問販売が増加していた時期があり、一人暮らしの障がい者が、購入してしまっていた。訪問販売の人が来たときは、窓も玄関も開けずに断るよう、再々言ったがそれでも購入してしまっていた。支援者の立場から、四国や四国近隣など、地域によってそのときどういった消費者トラブルが増加しているのか分かりにくい現状である。もしそういう地域性があるのであれば、福祉機関などに、その地域で増加しているトラブルの情報などを周知してもらえると、タイムリーに本人や家族に周知できる。それができれば、ちょっとだけでもトラブルが減らせると思っている。
- 徳島県：独立行政法人国民生活センターで消費者トラブルについて相談情報を分析し、増加しているトラブルがあれば、独立行政法人国民生活センターから各センターに周知されるようになっている。情報の発信については、徳島県では県内全市町村において、高齢者・障がい者等を見守る消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）設置の推進をしている。徳島県でも2017年12月20日に協議会を立ち上げ、定期的に情報を流している。週に1回以上、メールマガジンで、独立行政法人国民生活センターの見守り新鮮情報等の、タイムリーな情報を流しているため、福祉関係の方にも流せるよう対応を考えていきたいと思っている。

4-4 講評

4-4 講評

【岩城由幸 徳島文理大学保健福祉学部人間福祉学科長 講評】

【障がい者を取り巻く環境】

- ・本日の障がい者の消費者トラブルについては、ある意味弱い立場にある障がい者が、悪質といわれる者にだまされる構図があるのではないかと。
- ・現在の福祉の潮流は、地域での消費者生活が基本の流れ。ベースに安全と安心の暮らしがあり、その上に豊かな暮らしがあると、私は考えている。豊かな暮らしの前提となる安全と安心の部分が、悪質な業者によって侵されている。
- ・消費者トラブルという言い方をすると、両方が対等の立場で、もめているような雰囲気があるが、実際は明らかに権利侵害である。さらに踏み込むと、経済的虐待という形の切取で考えていかなければならないことだろう。
- ・私自身も、社会福祉協議会が実施する日常生活自立支援事業（障がい者の金銭管理をする事業）で徳島県西部に行った際、知的障がいの方が、就業しコツコツ貯めていたお金を、遠方に住む両親の入院費、しかも必ずしも必要ではない特別なヘルパーを付けるための費用として送っているという話を聞いた。

【今年度の消費者庁の調査、消費者トラブルへの対応について】

- ・前年度が量的調査だとしたら今年度は質的調査である。具体的にヒアリングをしていく中で、多くの事例が掘り起こされている。
- ・先ほどAグループから、全国で沈んでいるケースがたくさんあるのではないかとという意見があった。では、どうしていくのが良いかということであるが、私は**予防、早期発見、早期対応、基本的対応**という四つのレベルで考えていくべきだと考える。

（予防）

- ・本日の参加者から、小さいときからの教育が大事だという意見が出ていた。1960年代頃までは、家の仕事を手伝うことにより、労働という形で、子どもたちと社会とのつながりが始まった。しかし、昨今、子どもたちの多くは、経済的に豊かになり、消費者として社会に登場してくる。そのため、小さいときからの消費者教育の必要性が強くなっていく。それが予防につながっていく。

（早期発見）

- ・見守りの体制についての意見が出ていた。見守りの体制は、単に民生委員に頼めばいいというだけではない。誰が誰を対象にし、どう見守っていくかチェックリストを作成するなど、具体的な形での見守り体制の構築が求められている。

4-4 講評

(情報発信)

- ・徳島県もやっつけていただいていると聞いている。情報を受けている側の多様性の問題、ここをどう考えていくかが課題。届きにくい人にできる限り情報を届けていく、これを私は「隙間のない支援」という言葉で表現しているが、できるだけこの「隙間のない支援」を実行していくことが、早期発見につながる。

(早期対応)

- ・相談を受けた事業所や、センターなどで、できるだけ早い発見・対応をしていかなければならない。そうすることで、グループワーキングで出た事例のように、自己破産にまで追い込まれることを防げるのではないか。

(基本的対応)

- ・法の問題を整備していく必要がある。例えば、クーリング・オフが8日というのは、少し短いと感じている。
- ・消費活動の自由との問題が出てくると思うが、トラブルが起きていることに気付くのが遅れると、もはや取り返しがつかないという現実がある。これに対し、別個の特別法を作るなど、法の整備という形で、対応しなければならない部分があると考えている。
- ・表に出てきていないトラブルが数多くあり、本プロジェクトのような活動を通じて表に出てきている。より多くのトラブルが表面化するようになったとき、現在のような法整備で十分か、考えているところである。

【ちょっとだけトラブルを減らせる】

- ・グループワーキングで出た意見で、「ちょっとだけトラブルを減らせる」ということについて。様々な対象が障がい者と関わりながら、「ちょっとだけトラブルを減らせる」ことを積み重ねることで、消費者トラブルや権利侵害のような事案が減っていく。是非、皆さんの力をお借りし、そうした積み重ねのお手伝いを、私たちができればと思っている。

4-4 講評

【矢吹客員主任研究官 挨拶】

本日は皆様から貴重なご意見をお伺いすることができました。

高齢者には、孤独、お金、健康の三つのKの不安があると言われている。その三つのKにつけ込んで、悪質な事業者が高齢者に対して必要ないものを販売する悪質商法が社会問題となっている。

先ほどのグループワーキングでは、精神的に不安のあるときや、寂しい気持ちのときに親切にお話を聞いてもらい、多額のお布施をしてしまったという、高齢者と同様「孤独」という不安のキーワードが挙げられる事例があった。また、「お金が簡単に稼げる」と言われ、教材などを買ってしまうという、「お金」の不安についての事例、さらに、水道管の検査や浄水器という、「健康」の不安についての事例もあった。

障がいのある方も高齢者と同様に、孤独、お金、健康の3Kにつけ込まれた消費者トラブルに遭いやすいと感じた。障がい者も消費者である。消費者という一つの壁に加えて、障がいという壁もあり、この二つの壁を乗り越えながら生活をされている方々に対して、今後どのような支援ができるか考える必要がある。

まず、大切なこととして、社会全体で障がいのある方を見守る姿勢を持つことである。障がい者にとって一番大きな壁は社会という壁であることを忘れてはならない。壁を少しでも低くするためには、見守りネットワークの構築が必要である。お金の管理や、買物の支援など、障がいの特性に応じた見守り体制が構築され、さらに、様々な立場での見守る方々同士のネットワークも構築されなければならない。

また、障がい者本人や見守る人への消費者教育が重要である。消費生活に関する情報の発信や情報の使い方などきめ細かい消費者教育を実践することが必要である。

本日頂いたご意見を踏まえ、消費者庁として様々な方策を考えていかなければならないと思っている。

5. 本事例集の 今後の活用に向けて

5. 本事例集の今後の活用に向けて

5. 本事例集の今後の活用に向けて

東京家政学院大学現代生活学部 准教授 小野由美子

はじめに

本事例集は、障がいのある人の消費行動と起こり得る消費者トラブルについて学べるよう工夫されている。こうした消費者教育の教材が今日求められ、増えてきた背景には、消費者基本法に基づく第3期消費者基本計画における重点項目の一つに、子ども、高齢者、障がい者といった消費者の属性に着目した取り組みが挙げられたことも後押しをしている。筆者は消費者教育を、消費生活を送る上で必要な知識と技術を身に付け、主体的に消費行動を取ることができるようになるための教育だと捉えている。さらに、何らかの支援が日常的に必要な「要支援消費者」とその見守りをする人や地域を対象にした消費者教育の在り方に関心を持ち、そのための研究や実践活動を継続している。

今日の高度に発達した消費社会をみた場合、決済手段の一つをとっても多様化、複雑化、潜在化する状況にあり、どのような方法が最適なのか判断に迷う消費者も少なくない。キャッシュレス社会が推進されて「見えない」お金のやり取りが増加することは、消費者の特性によっては課題もあることを認識する必要がある。例えば複雑な話や抽象的な概念の理解が苦手とされる知的障がいのある消費者にとって、現金による支払以上に、電子マネーなど「見えない」お金のほうが収支を合わせるための金銭管理は困難になる。

全国の特別支援学校を対象にした質問紙調査や、関係者へのヒアリング調査を重ねる中で、地域生活を営む上で立ち足る課題に身につまされる思いがする一方で、問題の早期解決や未然防止のための様々な対策や工夫を教わる機会も多い。本事例集は、徳島県と岡山県でのヒアリング調査を基にした事例集であり、実際に起こった消費者トラブルから学ぶことの意義は大きい。その情報提供に協力した当事者と関係者の経験と知恵、そして事例調査の取りまとめを担った行政の努力を受けて、私たち消費者が次の展開にどのように結び付けていけるのか、本稿では消費者教育の視点から述べたい。

本事例集の特長

本事例集の第2章では、障がい者の消費者トラブル事例が掲載されている。主な障がいの種類によりページの色分けがされており、知的障がいが緑色、精神障がいが黄色、発達障がいがピンク色、身体障がい者が青色となっている。重複した障がいのある人もいるので、この区分は目安ではあるが、視覚的にも把握しやすい工夫がされている。事例集を順番に読み進めていく以外にも、関わりのある障がいや気になる消費者トラブルから読んでいくのも方法だろう。

5. 本事例集の今後の活用に向けて

第3章では障がいごとの特性と買物をする上で困っていることが、ヒアリング調査を基に整理されている。現段階では、消費者トラブルと障がいの種類や程度による関連の強さは証明されているとは言い難いが、本事例集の類型は私の経験からも違和感なくまとめられており、大いに参考となる。障がいの種類や程度が明確でない場合も、買物の行動から障がいの種類を予想して、その特性に見合った日常的な対策を講じる手掛かりを得られるかもしれない。

本事例集では障がいのある当事者と関係者から提供された事例が紹介されているが、関連して、筆者が代表を務める「多重債務者問題からみた社会福祉のあり方研究会」（通称：おたふくけん）の活動報告書について触れたい。研究会では、知的障がいなどのある当事者と家族、支援者のための講座を継続しており、ウェブサイトで活動報告書なども閲覧することができる。その報告書にあった事例を読んで、家族がまさに同じ状況だと確信したある閲覧者は、地域の行政窓口を訪れ、報告書を見せながら理解を求め、必要なサポートにつながったという。後日、筆者の所属する大学の公開講座で、初対面のご本人からそのエピソードを聞かされたときは、活動報告書の思わぬ活用方法に驚かされた。家族の置かれた状況を客観化することに役立ち、行政の担当者と支援の方向性を共有することにつながったこと、そして障がいのある消費者のトラブルとその対応についての情報の取りまとめや発信の大切さを痛感した出来事だった。

本事例集の活用案

本事例集は、家族や支援者が手に取り、障がいのある人の消費者トラブルやその対応を実例から学ぶことができる有益な素材である。冊子を手に取り、一人で学習するという方法もあるだろうが、ここでは知識や技術をより多くの必要な人に届け、支援の輪を大きくするための方策を検討したい。消費者教育の実践では、「担い手」が知識と技術を「聞き手」に伝え、広めていくという方法が一般的であるが、本事例集を活用できる場面として想定されるのは、①障がいのある当事者を対象にした講座と、②家族と支援者を対象にした講座の2つに大別されるだろう。

①当事者を対象にした講座

障がいの種類や生活経験の違いによって講座の進行に必要な配慮も異なる。定期的な集会があればその機会を利用して、30分や1時間ほどかけて本事例集を取り上げるのも方法である。ここでは軽度の知的障がい者の地域生活を支援する拠点などでの勉強会を重ねた筆者の経験から講座のモデル案や留意点を述べたい。

●講座内容

事例集は、14の事例がそれぞれ4ページで紹介されている。例えば、A3サイズの表裏に印刷をすれば1枚の配布資料となるだろうし、使用する個所だけを抜き出して提示

5. 本事例集の今後の活用に向けて

するのも一つである。2ページ目にある当事者の性別や年齢、障がいの種別や人間関係、ふだんの生活の項目については進行する人が図を見せたり、ゆっくりと読み上げる。3ページに移り、できれば役割を分担しながら4コマ漫画を読み合わせる。右側の「考えてみましょう」を使って内容を確認したり、関連して経験したことや意見を出してもらおう。最後に「ふりかえり」をするために4ページの「事例の概要」を説明したり要点を整理しながら、「解説とアドバイス」のポイントの確認をする。最後に、配布資料があればその空白のスペースなどを用いて、参加者にとっての重要事項（勉強したポイント、困ったときに相談できる人の名前、相談先の情報など）を記入してもらおうのもよいだろう。

●座席の並べ方

教室のように全ての机と椅子が前方を向いているスクール形式は、進行する人にとっては参加者の反応が分かりやすく、参加者の多い場合なども対応ができ、聴覚障がいのある人には口元を見てもらえるために適している。一方で、双方向のやり取りがしづらく、その点では「口」の字や「コ」の字に机と椅子をレイアウトする形式が優れている。私自身が進行する場合は、会場や参加者数などの事情が許せば島型の形式（アイランド形式）を採用することが多い。これは椅子と机の組合せを室内に複数作り、各席に4～5人ほどで割り振るものであり、できれば事情をよく知る人が各グループの構成メンバーをバランスよく配置することがスムーズな進行につながる。講座の最初には同じグループの参加者同士で自己紹介をすることで緊張が和らぐ。一方通行になりがちな進行も、適度にグループごとのディスカッションやワークシートへの記入といったワークを入れたり、またそのグループごとの検討内容を代表者が発表することで、参加者全員と情報を共有することができ、学習の効果が高まる。

●時間配分

口頭による一方的な説明だけでは、スライドをプロジェクターに投影しながら進めたとしても、聞き手には負担が大きいものである。スライドを用いた説明、グループワーク、関連動画の視聴などをそれぞれ10～20分の1ユニットとして、2～3のユニットから講座を構成するとよいのではないか。私が訪問した特別支援学校高等部では1時限50分の学校が多かったこともあり、集中力や体力を考えても50分進行したら10分は休憩するペースは目安となるかもしれない。下記は、50分の展開例である。

【導入】学習目標や進行方法の説明（5分）

【展開Ⅰ】スライドを用いた説明（10分）

【展開Ⅱ】ロールプレイングやディスカッションなどのグループワーク（20分）

【展開Ⅲ】グループディスカッションの内容発表、あるいは関連動画の視聴（10分）

【まとめ】ワークシートへの記入（5分）

5. 本事例集の今後の活用に向けて

●関連教材

私が作成に関わった中から二つ紹介したい。まず、パソコンやタブレットでインターネットが使える環境であれば、東京都消費生活総合センターのWeb版読本「ちえとまなぶのず〜っと役立つお金の話」がある。特別支援学校高等部に在籍している軽度の知的障がいのある生徒や若者を対象に作成されたもので、電子マネーやクレジットカードといった「見えない」お金や、契約トラブルの事例を学習したり、封筒管理を用いた家計管理を学ぶことができる。一人でも学習ができるので、インターネットに慣れている若年層や、働く軽度の知的障がい者などに最適な教材である。

二つめは、消費者教育の手法の1つであるロールプレイング（役割演技法）に関するものである。ロールプレイングとは、現実に近い場面設定において参加者が特定の役割を演じることで当事者の気持ちを考察したり、望ましい行動・対応などを体験的に習得したりする学習方法である。消費者教育支援センター作成の『消費者力が身につく！ロールプレイングシナリオ集』には特別支援学校・学級編があり、消費者トラブルや消費生活センターへの相談を題材にしたシナリオや、勧誘などの断り方、見守りの声の掛け方の練習などができる。割り勘のコツや、上手な断り方など、広がる人間関係の中で想定される場面をロールプレイングで学ぶことは大いに役立つだろう。

ほかにも、私は作成に関わっていないが大学の授業でも活用している「その悪質商法チョットマッタ！！」は、さいたま市消費生活総合センターによる障がい者向けの視聴覚教材で、「ワンクリック請求」、「キャッチセールス」、「デート商法」、「マルチ商法」についてテンポよく分かりやすいアニメーションで展開され、視聴者を飽きさせない。こちらはインターネットの動画共有サイトから視聴できる。

②家族と支援者の講座

家族と支援者を対象にした講座は、当事者の「消費者力」を養うのと同じくらい大切である。障がい者に関する相談件数をみると、2017（平成29）年は全国で2万件以上あり、全体の相談件数91万件に占める割合は2%程度である。割合としては大きくないが、障がい者の場合、相談者が自分で相談を寄せる割合が4割未満と少なく、見守りをする人が相談につなげることで、初めてトラブルが明るみになるケースが多い。身近な人が問題に気付き、必要な相談機関につなげる「見守り力」を高めることが、障がい者の消費者トラブルの未然防止と早期解決には不可欠なのである。

家族と支援者については事例集を用いた専門家による座学もよいだろう。机の配置は前述のスクール形式でもよいが、「口」や「コ」の字型、あるいはアイランド型も、それぞれの問題を出し合ったり、取った対応策や工夫などの情報が共有しやすいかもしれない。事例集以外にも、できれば当事者への声の掛け方や、相談機関へのつなぎ方など

5. 本事例集の今後の活用に向けて

も確認いただきたい。

事例集と併用する形で活用ができるものとして、先に紹介した消費者教育支援センターの「ロールプレイングシナリオ集」は、マルチ商法や電話勧誘等の断り方の練習や、見守りの練習をするための素材も掲載されているので参考になるだろう。消費者庁が2013年に作成した見守りの担い手向け映像教材「高めよう！『見守り力』」では、周囲が気付いて声を掛け、事実を確認した上で関係機関につなぐ方法を事例や解説を通して学ぶことができる。消費者庁のウェブサイトや政府インターネットテレビで閲覧が可能である。

最後に

私たち消費者は日々、お金を使いながら生活をしている。それは障がいのある人も同じで、年金や就労による収入だけでなく、暮らしていくために必要な支出の在り方にも目を向けることで、生活の質（QOL）が向上する。障がいのある消費者が主体的な消費生活を営み続けるためには、自分に合った金銭管理をしながら、必要のないものは断ったり、お金について困ったことがあったら信頼のおける人に相談したりして過ごす「消費者スキル」が必要となってくる。障がいのある人の消費行動と、消費者トラブルの事例が紹介されている本事例集が、できれば当事者と見守る側との両方で、様々な手法を組み合わせながら活用され、消費者教育の実践に大きく寄与することを期待している。

おわりに

おわりに

この報告書は、徳島県と岡山県の障がい者本人と支援者を対象としたヒアリング調査によって収集した消費者トラブル事例を、その方のふだんの消費行動や、消費者トラブルの解決策・未然防止策と併せて詳しく紹介したものである。

なお、あくまで自らすすんでお話いただいた方の事例を集めたものであり、それぞれの障がいの等級、性別、年齢など網羅的に調査できたわけではないこと、あくまで徳島県及び岡山県で発生したトラブルであり、全国的な傾向を必ずしも捉えられていない可能性があることには留意が必要である。

今回は、前年度、アンケート調査にご協力いただいた団体や施設だけではなく、身体障がい者や自立して生活している（団体や施設に属さない）障がい者も対象とし、消費行動や消費者トラブルについてヒアリング調査を行った。本報告書において事例として紹介できた消費者トラブルは、そのほんの一握りである。

最後に、ヒアリング調査を通じた気付きの点を記しておきたい。

まず、事例提供者が、自身のトラブルを「消費者トラブル」には至らない、「買物をする上で困ったこと」などと認識しており、どこにも相談しなかったため、今回の調査をするまで消費者トラブルとして表面化していなかった事例があった。多額のお金を「勉強料」と諦めてしまった事例や、トラブルが発覚したときにはどうしようもなく、自己破産してしまった事例もあった。ささいなことでも、少しでもおかしいと感じたら、気軽に相談できる人が身近にいること、また、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、疑うことを知らない、お金を計画的に使うことができない、我慢することが苦手といったことが影響していると考えられる事例があった。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。障がいの内容、程度、その方の性格などにより、それぞれにあったきめ細やかな対応を継続的に実施していく必要性が明らかとなった。

さらに、障がい者に対する十分な理解や配慮、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、そもそもトラブルとなっていなかったであろう事例もあった。「合理的配慮」について、社会全体が今一度考える必要があるだろう。

この報告書は、前述のとおり全ての消費者トラブル事例を網羅したとは到底いえないが、少しでも多くの消費者トラブルについて現状を知っていただくことを目的に作成した。事例を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解決・未然防止、また、早期発見に少しでも役立てば幸いである。

参 考

消費生活センターに相談しましょう！

？ こんなことで悩んでいませんか？

買物をする前に悩んだら…
買った後、困ったことが起こったら…
お金のことで悩んだら…
自分で判断するのが難しいと感じたら…



消費生活センターに相談しましょう！

消費生活センターや消費生活相談窓口では、消費生活に関する様々な相談や苦情を受け付けています。消費者トラブルに巻き込まれたときはもちろん、トラブルになっていない場合でも、契約する前に分からないこと、不安なことがあれば、気軽に相談してみましょう。

電話での相談のほか、相談窓口で相談員と会って相談することもできます。相談は無料で、相談する方の秘密は守られます。

専門の知識を持った消費生活相談員が、あなたのお話を聞きながら、トラブル解決のお手伝いをしてくれます。

消費生活センターに相談しましょう！

? 消費生活センターとは？

消費生活センターは、全国の都道府県・市町村に約850か所あり、各地方公共団体が設置しています。**国家資格を持った消費生活相談員やそれに準じた専門知識・技術を持った人が対応**します。消費者関連の法律に基づき、解決のためのアドバイスをしたり、必要に応じて事業者との間に入ってあっせんを行ったりして被害の回復を図ります。**相談は無料**です。

? 消費者ホットライン **188** のご案内

消費者ホットライン188は、**全国共通の電話番号**で、**地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口**をご案内いたします。

年末年始（12月29日～1月3日）を除いて、**原則毎日ご利用いただけます**。

契約や悪質商法におけるトラブル、製品・食品やサービスによる事故等のご相談で、どこに相談してよいか分からない場合には、一人で悩まずに、**消費者ホットライン188**番をご利用ください。



消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

「消費者ホットライン」188 御案内の流れ

188を押す のアナウンスが流れます。
アナウンスに従って、 の操作をお願いします。

「こちらは消費者ホットラインです。最寄りの相談窓口を御案内いたしますので、お住まいの郵便番号が分かる方は1を、そうでない方は2を押してください。」

郵便番号が分かる

1を押す

「お住まいの郵便番号を7桁で入力してください。」

郵便番号が分からない

2を押す

固定電話から

「お住まいの地域を選択してください。
〇〇市は**1**を、〇〇市は**2**を…押してください。」

携帯電話から

「現在相談を受け付けている最寄りの相談窓口へおつなぎいたします。この通話は、〇〇秒ごとに、およそ〇〇円の通話料金で御利用いただけます。」

※窓口が開所していない時間帯などは、窓口の名称、電話番号及び受付時間のアナウンスが流れます

注) 相談窓口へつながった時点から、通話料金の御負担が発生します(相談は無料です。)

最寄りの消費生活センター等

市区町村の窓口が開所していない場合など、都道府県の窓口を御案内することもあります。

操作が分からなくなってしまったら…

どのように操作すれば良いのかわからなくなってしまったら、しばらくそのままお待ちください。最寄りの都道府県の消費生活センターなどへご案内します。

消費生活センターに相談しましょう！

? 知っておきましょう

トラブルの解決をスムーズにするために書類の準備や、相談時に聞かれることを知っておきましょう。

① トラブルのもとになった商品やサービスに関する書類を用意しておきましょう。

もしあれば用意しておくもの

- ・ 商品やサービスの保証書
- ・ 契約書など、約束ごとが書かれた書類
- ・ 請求書や領収書など金額が分かるもの
- ・ 商品やサービスのパンフレット
など

★インターネットに関係するものは、**画面やURLなどが残っていれば、プリントアウトしておきましょう。**

★スマートフォンに関係するものは、**画面が残っていれば、スクリーンショットを撮っておきましょう。**

② 相談するときに聞かれることを知っておきましょう。

- ・ 街で声を掛けられた、ネットで見つけたなど、契約のきっかけ
- ・ 契約をしようと思った理由
- ・ 契約日
- ・ 契約・購入した商品・サービスはどんなものか
- ・ 契約金額
- ・ 支払方法
- ・ 契約事業者名
など

★トラブル解決のために、商品・サービスのことや、契約についての情報が必要です。相談員があなたにお聞きします。

★メモにしておくのと、相談しやすいかもしれません。

消費生活センターに相談しましょう！

③あなたの最寄りの消費生活センターは？

あなたがお住まいの県や市町村には、消費生活センター、又は、消費生活相談窓口が設置されています。（※1）

最寄りのセンターや窓口の電話番号が分からない場合は、「**いやや**188」（※2）に電話を掛けましょう。郵便番号を入力するか、お住いの地域を選択すると、最寄りのセンターにつながります。（※3）

- ※1 独立行政法人国民生活センターのHPから全国の消費生活センターを検索することができます。
(<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>)
- ※2 「消費生活センター」や、「188」については、105ページをご覧ください。
- ※3 最寄りのセンターが休みの場合等、都道府県センターや独立行政法人国民生活センターにつながる場合があります。

④相談しましょう！

★相談の方法は？

センターに電話をして相談するか、**センターに出向いて相談**しましょう。
センターに出向く場合は、できれば事前に電話をしてセンターが開いている時間等などを確認しておきましょう。①で準備した書類があれば、手元に置いておきましょう。

センターに行ったり電話を掛けたりすることが難しい場合、FAXやメールで相談を受け付けてくれるセンターもあります。最寄りのセンターに確認してください。

★相談は自分でしましょう！

相談は原則として、本人がしてください。難しければ、支援者に付き添ってもらいましょう。

★相談に関する情報を聞かれます！

相談者の名前、年齢、住所など、**トラブル解決のために必要な情報は細かく聞かれます。**相談員には守秘義務があるため、これらの情報が本人の同意なしに外部に漏れることはありません。

参考・協力団体（施設）等について

参考・協力団体（施設）等

（１）参考

- ◆独立行政法人国民生活センター ウェブサイト（ <http://www.kokusen.go.jp/> ）
- ◆厚生労働省 ウェブサイト（ <https://www.mhlw.go.jp/index.html> ）

（２）協力団体（施設）等について

【徳島県】

精神障がい者施設	1 場所
身体障がい者施設	1 場所
知的障がい者団体	4 場所
発達障がい者団体	1 場所
身体障がい者団体	5 場所
就労継続支援 B 型事業所	1 場所
消費生活センター	1 場所

【岡山県】

精神障がい者施設	1 場所
身体障がい者団体	3 場所
精神障がい者団体	1 場所
知的障がい者団体	1 場所
発達障がい者団体	1 場所
その他	
（障がい者支援センター等）	4 場所
消費生活センター	1 場所

