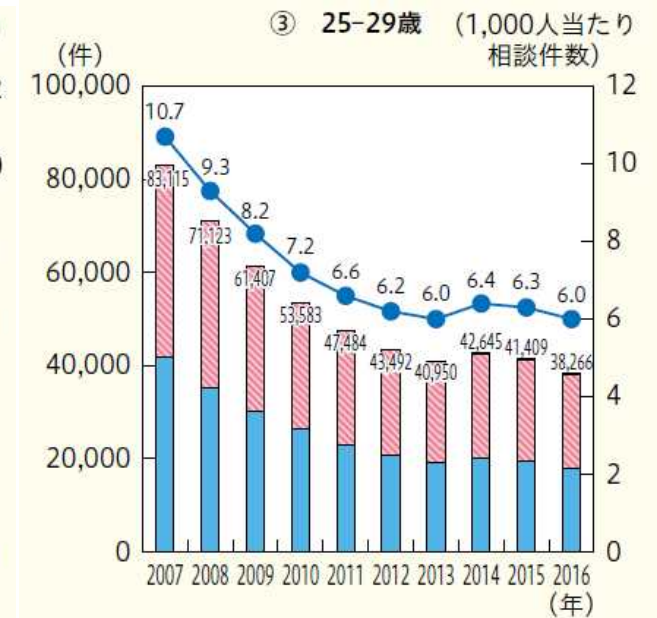
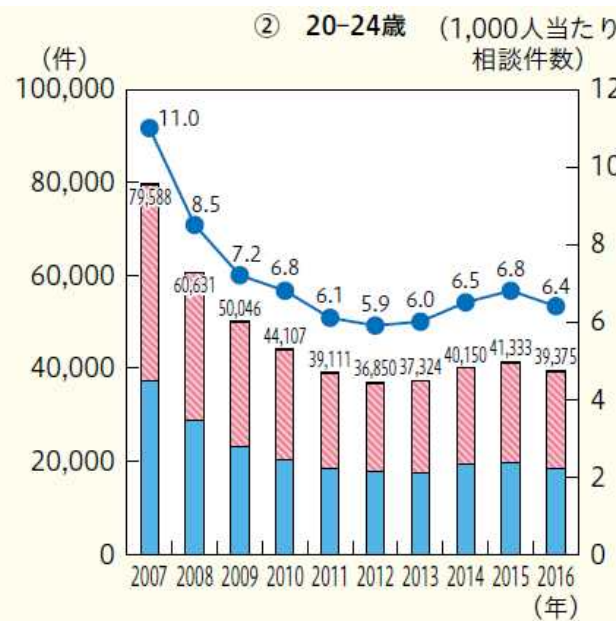
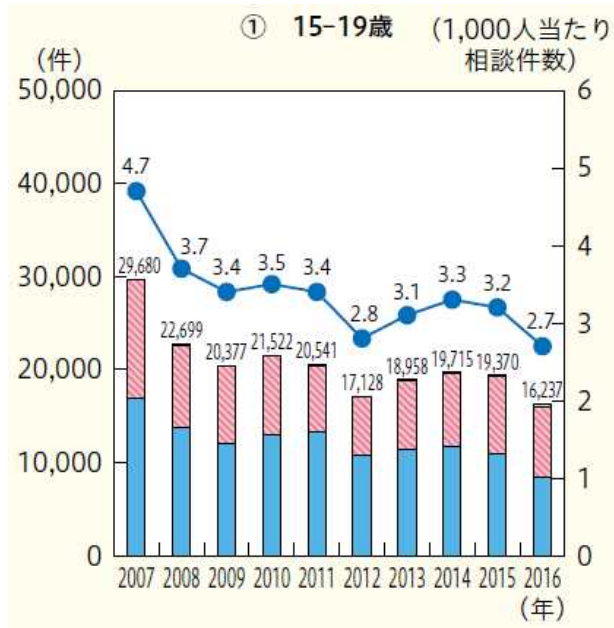


# 消費者トラブルについて

令和元年6月7日  
消費者行政新未来創造オフィス

# 1-1. 若者の消費生活相談(件数)

- ・若者の相談件数は総数、人口1,000人当たりの件数は2012年以降ほぼ横ばいであるが、成年を迎えると2倍以上の相談が寄せられている。



# 1-2. 若者の消費生活相談件数(商品・サービス別件数)

・男女ともに「デジタルコンテンツ」や「一人暮らしがきっかけになり得るもの」が多くなっている。

| 男性 |               |       |               |        |               |        |
|----|---------------|-------|---------------|--------|---------------|--------|
|    | 15～19歳        |       | 20～24歳        |        | 25～29歳        |        |
|    | 件数            | 6,643 | 件数            | 16,823 | 件数            | 16,389 |
| 1  | アダルト情報サイト     | 1,022 | 賃貸アパート        | 1,082  | 賃貸アパート        | 1,665  |
| 2  | デジタルコンテンツ(全般) | 432   | デジタルコンテンツ(全般) | 974    | デジタルコンテンツ(全般) | 1,002  |
| 3  | オンラインゲーム      | 353   | アダルト情報サイト     | 935    | フリーローン・サラ金    | 953    |
| 4  | テレビ放送サービス(全般) | 306   | フリーローン・サラ金    | 884    | アダルト情報サイト     | 627    |
| 5  | ビジネス教室        | 269   | 商品一般          | 743    | 商品一般          | 569    |
| 6  | 他のデジタルコンテンツ   | 239   | 普通・小型自動車      | 591    | 光ファイバー        | 497    |
| 7  | 出会い系サイト       | 280   | 出会い系サイト       | 523    | 普通・小型自動車      | 477    |
| 8  | 商品一般          | 275   | 他のデジタルコンテンツ   | 506    | 他のデジタルコンテンツ   | 463    |
| 9  | 賃貸アパート        | 148   | 光ファイバー        | 472    | 携帯電話サービス      | 367    |
| 10 | 普通・小型自動車      | 102   | 他の内職・副業       | 404    | 出会い系サイト       | 322    |

| 女性 |               |       |               |        |               |        |
|----|---------------|-------|---------------|--------|---------------|--------|
|    | 15～19歳        |       | 20～24歳        |        | 25～29歳        |        |
|    | 件数            | 6,120 | 件数            | 20,583 | 件数            | 19,830 |
| 1  | 他の健康食品        | 567   | 脱毛エステ         | 2,084  | 賃貸アパート        | 1,601  |
| 2  | アダルト情報サイト     | 525   | デジタルコンテンツ(全般) | 1,255  | 脱毛エステ         | 1,368  |
| 3  | デジタルコンテンツ(全般) | 474   | 賃貸アパート        | 1,125  | デジタルコンテンツ(全般) | 1,331  |
| 4  | テレビ放送サービス(全般) | 191   | 出会い系サイト       | 926    | 商品一般          | 651    |
| 5  | 他のデジタルコンテンツ   | 186   | アダルト情報サイト     | 764    | 出会い系サイト       | 620    |
| 6  | コンサート         | 184   | 他のデジタルコンテンツ   | 666    | 他のデジタルコンテンツ   | 589    |
| 7  | 脱毛剤           | 179   | 他の健康食品        | 656    | 他の健康食品        | 560    |
| 8  | 商品一般          | 155   | 商品一般          | 592    | アダルト情報サイト     | 532    |
| 9  | 出会い系サイト       | 153   | 痩身エステ         | 454    | フリーローン・サラ金    | 472    |
| 10 | 賃貸アパート        | 146   | モバイルデータ通信     | 443    | モバイルデータ通信     | 394    |

黄色 : デジタルコンテンツ

緑色 : 借金に関するもの

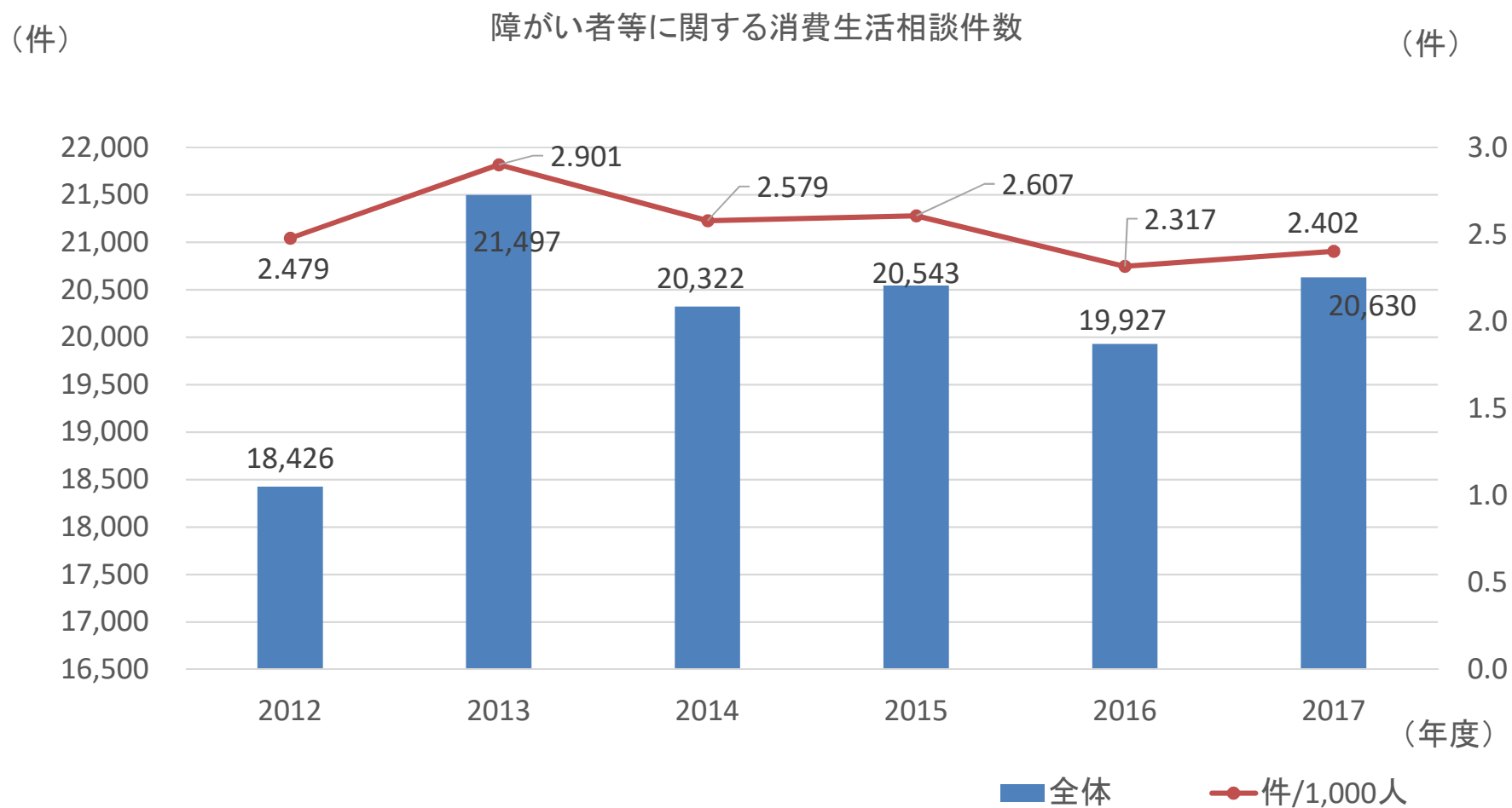
黄緑色 : 一人暮らしがきっかけとなり得るもの

青色 : 自動車に関するもの

ピンク色 : 美容に関するもの

## 2-1. 障がい者の消費生活相談(件数)

- ・総数20,000件、障がい者人口1,000人当たり2～3件で推移しており、一定数の消費者トラブルが発生していることがわかる。



## 2-2. 障がい者の消費生活相談(商品・サービス別件数)

・「フリーローン・サラ金」に関する相談が最も多い。

認知症高齢者、障がいのある人等の相談件数(商品・サービス別 10位まで)(2015～2017年度)

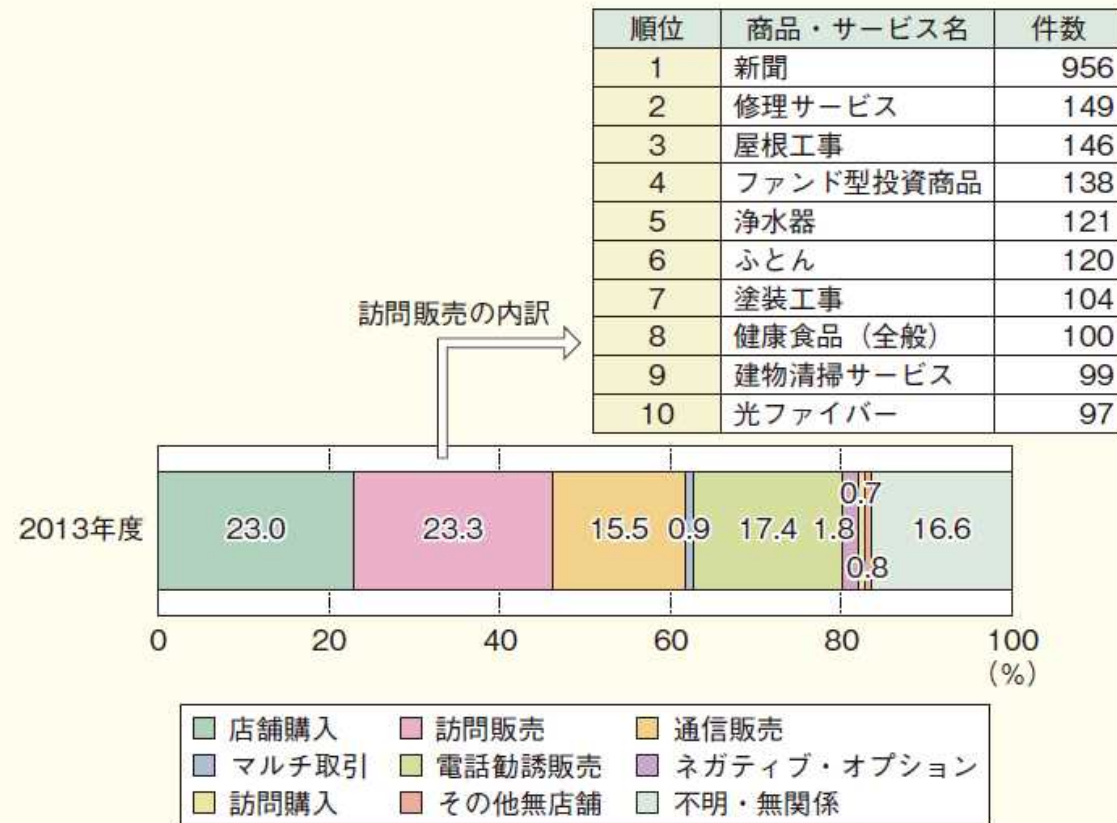
| 全体 |            |       |               |       |            |       |
|----|------------|-------|---------------|-------|------------|-------|
|    | 全体         |       | 男性            |       | 女性         |       |
|    | 件数         |       | 件数            |       | 件数         |       |
| 1  | フリーローン・サラ金 | 3,369 | フリーローン・サラ金    | 2,107 | 新聞         | 1,847 |
| 2  | 新聞         | 2,853 | 携帯電話サービス      | 1,238 | 他の健康食品     | 1,549 |
| 3  | 商品一般       | 2,760 | 商品一般          | 1,112 | 商品一般       | 1,544 |
| 4  | 健康食品(全般)   | 2,130 | 新聞            | 931   | 健康食品(全般)   | 1,437 |
| 5  | 他の健康食品     | 1,995 | 光ファイバー        | 837   | フリーローン・サラ金 | 1,195 |
| 6  | 携帯電話サービス   | 1,826 | アダルト情報サイト     | 638   | 携帯電話サービス   | 847   |
| 7  | 出会い系サイト    | 1,325 | 出会い系サイト       | 599   | 賃貸アパート     | 522   |
| 8  | アダルト情報サイト  | 1,117 | 賃貸アパート        | 560   | 修理サービス     | 469   |
| 9  | 賃貸アパート     | 1,001 | 他の健康食品        | 423   | 光ファイバー     | 462   |
| 10 | ファンド型投資商品  | 816   | テレビ放送サービス(全般) | 362   | かに         | 398   |

黄色 : デジタルコンテンツ  
緑色 : 借金に関するもの

黄緑色 : 一人暮らしがきっかけとなり得るもの

## 2-3. 障がい者の消費生活相談(販売購入形態)

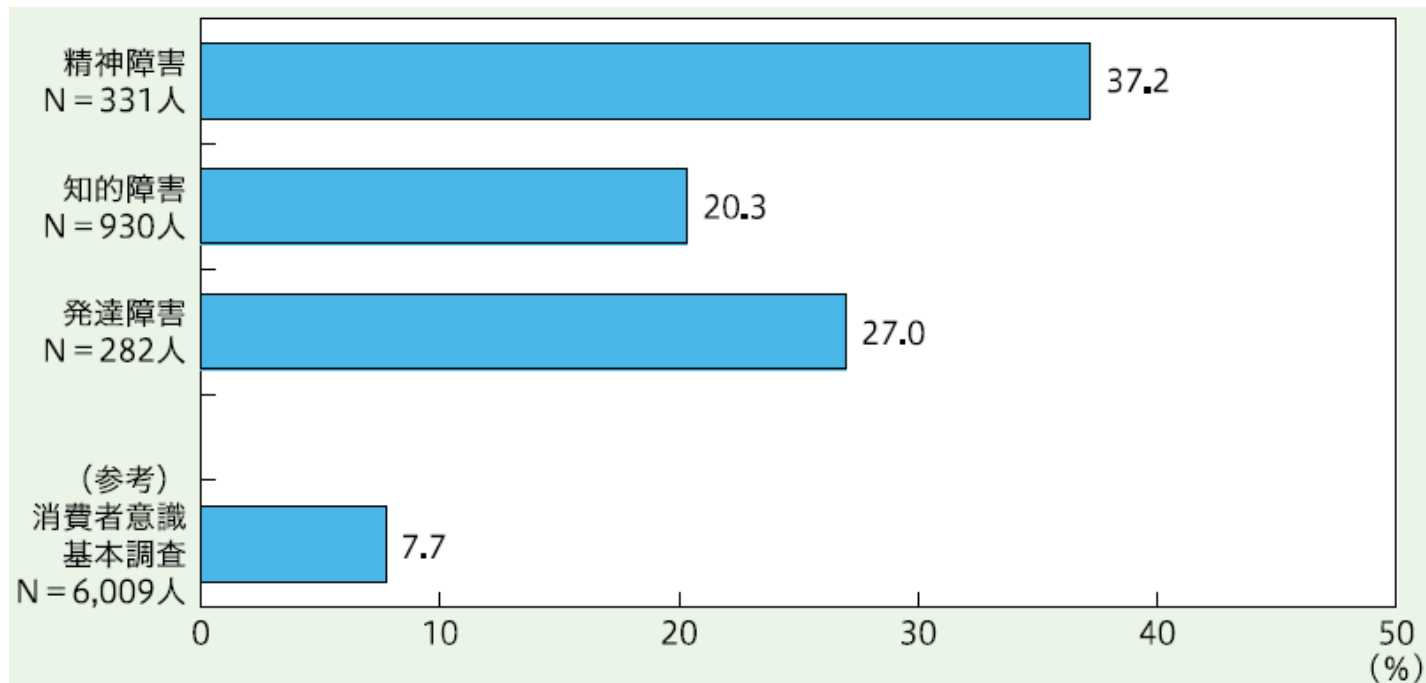
- ・販売購入形態別の相談割合は「訪問販売」が「店舗購入」とともに多い。



- (備考) 1. PIO-NETに登録された2013年度の「障害者等」の消費生活相談情報(2014年4月30日までの登録分)。  
 2. 「障害者等」の相談とは、「心身障害者関連」または「判断不十分者契約」に関する相談(認知症高齢者と一部重複)。  
 3. 品目は商品キーワード(下位)。

## 3-1. 障がい者の消費者トラブル

- ・消費者トラブルを一つ以上経験したことのある障がい者は全体の2～3割程度いる。



- (備考) 1. 消費者庁「障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査」(2017年度)及び消費者庁「消費者意識基本調査」(2016年度)により作成。
2. 「精神障害」、「知的障害」、「発達障害」は、「ここ1年間で経験した、買物する上での困ったことや消費者トラブルについてお聞きします。あなたが、購入した商品や利用したサービスについて、以下の経験をしたことはありますか。当てはまるもの全てに○を付けてください。」との問に対し、「経験したことがない」以外の8項目のうち一つでも「○」と回答した者の割合。
3. 「(参考) 消費者意識基本調査」は、「あなたがこの1年間に購入した商品、利用したサービスについてお聞きします。この1年間に、以下に当てはまる経験をしたことはありますか。(ア)～(ク)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。」との問に対し、(ア)～(ク)の8項目のうち一つでも「ある」と回答した者の割合。

## 3-2. 障がい者の消費者トラブル(相談者)

- ・障がい者等に関する相談は本人以外から寄せられることが多い



## 4-1. 障がい者の消費者トラブル事例（視覚障がい者の事例）

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 性別                  | 男性（九郎さん（仮名））                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 年齢                  | 70歳代前半                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 障がい種別<br>（手帳の種類・等級） | 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<br>ふだんの生活   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・一人暮らしをしているが、他市に住んでいる妹がいる</li> <li>・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</li> <li>・友人は少なく、近所との付き合いもない</li> <li>・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</li> <li>・以前は自営をしていたが、現在は無職</li> <li>・収入は、障がい基礎年金で、自分で管理している</li> <li>・ふだんは近所のスーパーや商店で買物をしている</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・クレジットカードや電子マネーは利用していない</li> </ul>                                                                                                                       |
| 概要                  | <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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続の援助を依頼することになりました。</p> <p>・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。</p> |



## 4-2. 障がい者の消費者トラブル事例(聴覚障がい者の事例)

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 性別                  | 女性(秋子さん(仮名))                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 年齢                  | 60歳代後半                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 障がい種別<br>(手帳の種類・等級) | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 秋子さんの性格<br>ふだんの生活   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・夫、子どもと同居している</li> <li>・娘は同じ県内に嫁いでいるが、よく行き来をしている</li> <li>・明るいが、少しわがままで、負けず嫌いな性格</li> <li>・ふだんは何でも夫に相談している</li> <li>・買物をするときは、賞味期限や量などに注意している</li> <li>・自転車で週2回程度、近所の店に買物に出掛けている</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>      |
| 概要                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・娘が電話をしたところ、「本人でないとは解約できない」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。</li> <li>・それから幾ら待っても書類は届きません。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> |



### 4-3. 障がい者の消費者トラブル事例（発達障がい者の事例）

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 性別                  | 男性（七郎さん（仮名））                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 年齢                  | 20歳代後半                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 障がい種別<br>（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<br>ふだんの生活   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・両親と三人で暮らしており、民間の企業で働いている</li> <li>・真面目な性格である反面、頑固で融通がきかない</li> <li>・ふだんから貯金をするために節約している</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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、高額のをを一気に買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</li> <li>・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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                              |
| 概要                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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で見付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。</li> <li>・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たようでした。支払ってしまったお金は勉強料と思い、諦めました。</li> <li>・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。</li> </ul> |



## 4-4. 障がい者の消費者トラブル事例(知的障がい者の事例①)

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 性別                  | 男性（太郎さん（仮名））                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 年齢                  | 50代前半                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 障がい種別<br>(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<br>ふだんの生活   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・一人暮らしをしながら、B型事業所に通っている</li> <li>・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</li> <li>・外へ出掛けることが好き</li> <li>・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</li> <li>・お小遣い帳をつけており、入出金分かるようにしている</li> <li>・買物が好きで、ふだんの買物は一人でしている</li> <li>・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</li> </ul>                                                                                                                                                             |
| 概要                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・店員からインターネットの周辺機器、工事他、水のサーバー、タブレットなどの商品を進められ、いわれるがままに契約してしまいました。</li> <li>・数か月後、太郎さんから相談員に「よくわ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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> |



## 4-5. 障がい者の消費者トラブル事例(知的障がい者の事例②)

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 性別                  | 女性（春子さん（仮名））                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 年齢                  | 50歳代前半                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 障がい種別<br>（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<br>ふだんの生活   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・一人暮らしをしながら、B型事業所に通っている</li> <li>・母親が近くに住んでおり、定期的に行き来をしている</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・衣類などは、カタログ販売で購入している</li> <li>・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</li> </ul>                                                                                                                                                                          |
| 概要                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> |



## 4-6. 障がい者の消費者トラブル事例(身体障がい者の事例)

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 性別                  | 男性(十郎さん(仮名))                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 年齢                  | 50歳代前半                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 障がい種別<br>(手帳の種類・等級) | 身体障がい(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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 十郎さんの性格<br>ふだんの生活   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・一人暮らしをしている</li> <li>・控えめで友人は余りおらず、行動は一人が多い</li> <li>・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う、怒って手がつけられなくなってしまうものの、しばらくすると落ち着き、反省する</li> <li>・自分の要求をうまく表すことができない</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・ショッピングモールでは、主に衣料品を購入しているが、駐車場が広く車を停めやすく、車椅子用トイレもあり、通路が広いので利用しやすい</li> <li>・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</li> </ul>    |
| 概要                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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回当たり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。</li> <li>・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いった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。</li> <li>・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います。</li> <li>・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。</li> </ul> |



## 5. まとめ

- 20代になると10代の2倍以上の相談件数が寄せられている。
- 総数20,000件、障がい者人口1,000人当たり2～3件で推移しており、一定数の消費者トラブルが発生している。
- 障がい者の消費生活相談は販売購入形態別にみると、「店舗購入」とともに「訪問販売」の割合が多い。
- 障がい者が消費者トラブルに遭ったときは、消費生活センターには本人以外から相談が寄せられるケースが多い
- 障がいの特性等により、消費者トラブルも様々であるが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る。



特別支援学校等において、消費生活における最低限の知識の習得や消費者トラブルに遭った時に適切な行動ができる能力を身に付けるため障がいの特性等を踏まえた消費者教育の在り方を検討する必要がある。