平成29年度
障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査
報告書

―精神障がい者、知的障がい者、発達障がい者の消費行動を中心に―

平成30年３月

消 費 者 庁

目次

はじめに ･･･ １
第１章　障がい者とは ･･･ ５
第２章　アンケート調査（障がい者・支援者対象） ･････････････････ 15
　１．概要 ･･･ 16
　２．調査プロセス ･･･ 18
　３．調査結果 ･･･ 24
　　(1) 精神障がい者 ･････････････････････････････････････ 25
　　(2) 知的障がい者 ･････････････････････････････････････ 48
　　(3) 発達障がい者 ･････････････････････････････････････ 70
　　(4)「平成 28 年度消費者意識基本調査」との比較 ･････････････ 93
第３章　アンケート調査（施設対象） ･････････････････････････････ 96
　１．概要 ･･･ 97
　２．調査結果 ･･･ 98
第４章　意見交換会 ･･･ 107
　１．意見交換会の概要 ･････････････････････････････････････ 108
　２．第１回意見交換会（徳島）の概要 ･････････････････････････ 110
　３．第２回意見交換会（岡山）の概要 ･････････････････････････ 118
おわりに ･･･ 126

参考資料：

１．障がい者の消費行動及び消費者トラブルに係る
これまでの主な調査研究の事例 ･････････････････････････････ 128
２．精神障がい、知的障がい、発達障がいについて ･････････････････ 131
３．アンケート調査票原本（本人） ･････････････････････････････ 135
４．アンケート調査票原本（ひらがな） ･････････････････････････ 155
５．アンケート調査票原本（支援者） ･････････････････････････････ 183
６．アンケート調査票（施設） ･････････････････････････････････ 203
７．アンケート調査票たたき台 ･････････････････････････････････ 206
８．調査結果数値 ･･･ 211

はじめに

消費者基本法（昭和 43 年法律第 78 号）では、消費者政策の基本理念として、消費者の権利の尊重と共に、「消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援すること」を掲げ、この支援に当たっては、「消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない」と定めている。特に高齢者や障がい者等については、消費生活上特に配慮を要する消費者であり、消費者安全確保地域協議会（いわゆる「見守りネットワーク」）の設置の促進を始め、これまで様々な取組が行われてきたところである。

その中でも障がい者については、消費生活相談件数が年々増加傾向にある。すなわち、平成 30 年 1 月に独立行政法人国民生活センターから公表された「消費生活センターにおける障がい者対応の現況調査」によると、全国の消費生活センター等に寄せられた障がい者関連の相談は、平成 28 年度では 9,187 件であり、過去 10 年間で倍増している。消費者としての障がい者に関する施策の重要性はますます高まってきていると言えるだろう。

他方、障がい者の消費行動や直面する消費者トラブルの実態は、必ずしも詳細に明らかにされてきた訳ではない（これまでの主な調査研究の事例は参考資料 1 を参照）。

障がい者の消費行動の実態について、具体的な調査の蓄積はいまだ乏しい。例えば、障がい者は買物に店舗まで出かけるのが多いのか、それともインターネット等を通じた通信販売を利用するのが多いのか、前者であれば一人で出かけるのか、付き添いがあるのか、付き添いであればそれは家族なのか施設の職員なのか。これらを障がいの種別に見たらどうなのか。こうした点を調査によ

り明らかにすることは、障がい者の消費者トラブルを防止するための基礎資料を得る観点から有意義であると考えられる。

消費者トラブルの実態についても、上記の「障がい者関連の相談」は、相談者（又はその支援者等）から障がい者である旨の申告があった場合に登録されるものである。消費生活センター等としても、情報が少なければ、どのような解決方法を採ればよいか迷う場面もあると思われる。逆に、障がい者の直面する消費者トラブルについて具体的な調査を行うことで、よりきめ細やかな相談対応や周知啓発活動を行うことができると考えられる。

こうした問題意識の下、消費者行政新未来創造オフィスでは、昨年７月から「障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査」プロジェクトを開始した。

プロジェクトの実施及び本報告書の作成は、全般にわたり、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もと行った。

徳島県及び岡山県の協力のもと、主に障がい者施設等を利用している精神障がい者、知的障がい者、発達障がい者本人及びその支援者に消費行動や消費者トラブルに関するアンケート調査・検討を行うとともに、障がい者施設等の関係者に集まっていただき有識者を交えながら障がい者の消費行動や消費者トラブルの実態、消費者トラブルの防止策等について、意見交換を行った。

本報告書では、これらのアンケート調査の結果に基づいた障がい者の消費行動の調査・検討及び関係者との意見交換会について紹介する。また、障がい者へのアンケート調査については、我が国でも例が少ないと言われているところ、調査票の作成からアンケート調査の実施までのプロセス等についても、そ

の試行錯誤も含め、ある程度詳細に紹介することは有意義だと考え紹介する。報告書の構成は次のとおりである。

第１章では「障がい者」の定義について述べる。本章は成蹊大学法学部の吾妻聡教授に執筆をお願いした。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、アンケート調査票の作成等にも多大な御協力をいただいている。

第２章では、主に施設や団体を利用されている精神障がい者、知的障がい者、発達障がい者本人及びその支援者を対象とした、障がい者の消費行動に関するアンケート調査について紹介する。アンケート調査を実施するに当たっては、事前調査を行うとともにプレアンケート調査を実施するなどして、本番のアンケート調査の前に詳細な検討を行った。特に、質問項目や表現振り等については、施設の方々から様々な御意見をいただき、例えば全文をひらがな表記とした平易な文言による調査票を準備するなど工夫した。まずは、調査に至るまでのこうしたプロセス上の工夫に触れる。その上で、アンケート調査結果について紹介する。障がい者の消費行動について、どのような手段で行うのか、障がいの種別によって異なってくるのか、本人と支援者とでは消費者トラブルに係る認識に差異はあるのか、等について紹介する。

第３章では、施設を対象として行ったアンケート調査結果を紹介する。施設では、利用者の金銭、携帯電話などの管理を行っている施設もあり、その実態などについて調査を行った。また、調査で得られた利用者の消費者トラブルの相談事例、買物で困ったことについての相談事例などの情報も紹介する。

第４章では、障がい者施設等の関係者を交えた意見交換会について紹介する。意見交換会は、徳島県と岡山県で１回ずつ、計２回開催した。アンケート調査では把握しきれなかった、視覚障がい者や聴覚障がい者が直面する消費者

トラブル等についての意見も得られた。

参考資料として、実際に使用したアンケート調査票のほか、調査プロセスの過程の一端を示すため、アンケート調査票のたたき台などを掲載する。

なお、本報告書は、様々な方々にとって見やすいよう、行間を広くとって作成している。

最後になるが、第１章を執筆いただいた吾妻聡教授、アンケート調査やヒアリング、意見交換会に御協力いただいた障がい者や支援者の方々、徳島県庁、岡山県庁及び独立行政法人国民生活センターの方々、その他本報告書の作成に御協力いただいた方々に、この場を借りて御礼申し上げる。

第１章　障がい者とは

※本章は、吾妻聡成蹊大学法学部法律学科教授に執筆いただいた。本章では、否定的意味合いをもつ「害」の字を使わない「障がい（者）」という表記ではなく、障害の社会モデルの重要性を強調する立場から、障害者とは「障害（に直面し／と共に生き／と戦う）者」であるという意味を込めて，「障害（者）」という表記を用いている。

「障害とは何か、障害者とは誰か」

成蹊大学法学部　吾妻 聡

1. はじめに

本章は、「障害」とは何か「障害者」とは誰か（障害・障害者の定義）について、障害学及び法学の観点から論じるものである[1]。

わが国の障害関連の現行制度は、＜医学モデル＞と＜社会モデル＞と呼ばれる障害についての２つの考え方を混在させつつ障害者を定義づけている[2]。一方、諸外国・国際社会の障害論は、「（旧い）医学モデルから（新しい）社会モデルへ」という大きな流れの中にある。それゆえ、医学モデル流の規定を残存させたままの日本の障害法制・障害法思想は、旧い考え方を脱しきれていないと論難されることが多い[3]。本章も社会モデルの重要性を強調するものである。ただ、障害実務・研究の基本的な課題が、障害者の生活模様の具体像を明らかにして課題と解決策を見つけ出すことにある以上、心身の個別的な傾向・特徴を科学的に理解する助けとなる医学的知見の意義を全く否定してしまうことも適当ではないだろう。

大切であるのは、障害についての複数の考え方や視角を意識的に携え、多面的・多角的に障害を捉える知的構成を整えておくことである（障害の諸次元の相互作用を重視する「障害の構造的理解」[4]）。実際、社会モデルの意義は、医学モデルしか存在していなかった従来の障害論に（医学モデルに取って代わったとさえ主張される）新しい障害観を与え、より多角的・創発的に障害を論じることを可能にしたことにある。そうした複眼的・重層的な視点を持つことで、障害問題は、考えられるよりもずっと身近に日常的に起こっており、にもかかわらず、その生起の仕方は複雑でとらえにくく（視ること・認知することができないことさえあり）、だからこそ多くの人々が共同して探求して行くべき大切な課題であることが分かるのだと思われる。

[1] 本章では、否定的意味合いをもつ「害」の字を使わない「障がい（者）」という表記ではなく、障害の社会モデルの重要性を強調する立場から、障害者とは「障害（に直面し／と共に生き／と戦う）者」であるという意味を込めて、「障害（者）」という表記を用いる。
[2] 川島 聡、菊池馨実「障害法の基本概念」（菊池馨実、中川 純、川島 聡 編著『障害法』（２０１５年）第１章）１２頁。
[3] 河野正輝「障害とは何か−法における障害と障害者の定義を中心に」法学セミナー７４５号（２０１７年）２８-２９頁。
[4] 河野、前掲論文、２７頁。

2. 障害の医学モデルと社会モデル

「目に疾患ある人が、デパートのエレベーターで目的の階で降りることができず困っています。どうしてだと思いますか？」

このように問われた際に、「その方は目が見えないからご苦労されるのですね。お察しいたします。」と直感的に考えるのではなく、「それは音声ガイドもしくは案内係とのやりとりに不充分なところがあるからではないか。デパートは適切な対策（合理的配慮）を講じるべきである。」と応えることができる思考回路を私たちに与えるのが、障害の社会モデルである。

一方、前者の直感、すなわち、個人の疾病や欠損（この文脈では目の疾患）に問題の原因を観て（「目が見えないから苦労をする」）、その治療・矯正を目指す考え方が、障害の医学モデルである。この医学モデルによれば、障害者が社会的な不利益（ハンディキャップ：目的の階で降りられない）を被るのは、障害者その人の欠損（インペアメント：目の病気）とそれに起因する能力障害（ディスアビリティ：見ることができないこと）のためである。したがって、医学的介入やリハビリテーション・訓練を通してインペアメントとディスアビリティを克服する責任・負担を負うのは専ら障害者その人であるとされる（インペアメント、ディスアビリティ、ハンディキャップという概念については次節を参照）。「変わらなければならないのは障害者である」というこうした世界観の中では、障害問題は、苦労を重ねながら「懸命に」生きる障害者に対する「哀れみ」や「優しさ」の問題へと還元されてしまう（「それはおかしい」という義憤ではなく、「かわいそう／がんばれ」といった同情を基底とする障害論）。医学モデルが、障害の＜個人悲劇モデル＞とも呼ばれる所以である[5]。

これに対して、社会モデルによれば、障害問題の本質は社会的障壁にある。したがって障害者とは、物的障壁（施設・制度）及び精神的障壁（偏見・差別）によって能力を発揮する機会を奪われた人々、そうした社会構造によって無能化された

[5] MICHAEL OLIVER, THE POLITICS OF DISABLEMENT (1990) at 22-24; MICHAEL OLIVER, UNDERSTANDING DISABILITY: FROM THEORY TO PRACTICE (1996) at 32-33; 石川 准「ディスアビリティの削減、インペアメントの変換」（石川 准、倉本智明 編著『障害学の主張』（２００２年）第１章）２２-２７頁。

人々（disabled people）である、と観念される[6]。思考枠組のこうした革新が、障害問題を“差別からの自由”や“機会の平等”の問題として、つまり“権利”の問題として捉えることを可能とする。事実、社会モデルは、発祥の地イギリスからアメリカに渡って障害論の本流を形成し、１９９０年に成立した世界最初の障害者差別禁止法である『障害をもつアメリカ人法 Americans With Disabilities Act［ADA］』の根底を支える思想となった。障害問題は、決して、「個人的な」事柄（私的な不満の吐露あるいは悲劇的な人生の甘受）ではない。社会的・政治的・法的な事柄である。一定の人々に不利益を強いるように作られてしまっている社会からの自由の問題であり、さらに踏み込んで言えば、そうした社会を自分たちで作り変えて行く基本的権利（集団的自己決定）の問題なのである。

以上の社会モデルと医学モデルの理解を基にして、国際機関および国内法制における障害・障害者の定義の変遷を簡単に追ってみたい。

3. 医学モデルから社会モデルへ（１）：WHO による定義の変遷[7]

世界保健機関（WHO）による障害の定義は、１９８０年の国際障害者分類（International Classification of Impairment、 Disability and Handicaps [ICIDH]）の採択以来、障害現象の複雑さに注意を促すものであった。すなわち、ICIDH による定義は、病気・疾病の顕在化を「機能障害（インペアメント impairment）」、このインペアメントのために生活の活動能力が制約されることを「能力障害（ディスアビリティ disability）」、そしてこうした能力障害のために社会生活上の不利益を被ることを「社会的不利（ハンディキャップ handicap）」と呼び、これら３つの概念・次元によって障害を理解する先駆的なものであった。

このICIDHを発展させ、より構造的な障害観を打ち出したのが、２００１年のWHO総会で承認された国際生活機能分類（International Classification of Functioning、 Disability and Health [ICF]）である。ICFは、各次元のポジティ

[6] OLIVER *supra* note 5, UNDERSTANDING DISABILITY, at 22-23, 30-42.
[7] 河野、前掲論文、２６頁；上田 敏「新しい障害概念と２１世紀のリバビリテーション医学―ICIDH から ICF へ―」リハビリテーション医学３９号（２００２年）１２３-１２７頁。

ブな意味を重視するねらいから基本概念を変更し、かつ障害の発生原因となる諸因子の相互作用を強調する。すなわち、機能障害は「心身の 機能 ・構造 の欠損 body functions and structure impairment」へ、能力障害は「活動 の制限 activity limitation」へ、そして社会的不利は「参加 の制約 participation restriction」へとそれぞれ再定義された上で、障害とは、これら機能障害（＝生物的次元）・活動制限（＝個人的次元）・参加制約（＝社会的次元）という多面性・多層性を持つものとして整理された。そして、この障害概念と対になるのが、これら「人間が生きることの生物的・個人的・社会的ありかた」の全てを示す新しい概念である「生活機能 functioning」である。かさねて重要なことに、ICF では、「環境因子」（利用可能な物・道具・サービス・制度といった物的・制度 的な社会構造因子、及び人々のサポート・態度といった価値的・意識 的な社会構造因子）が障害の発生原因として取り入れられ細かく分類された上で、上の３つの次元も含めた障害の諸因子の相互関係が強調されている。

つまり障害とは、＜健康状態の問題（疾病等）＞や＜環境因子の問題（社会制度の不備・不在、差別偏見による排除等）＞の相互作用によって生活機能に問題が生じた状態に他ならない。こうした環境因子（社会構造的・社会意識的要因）の強調及び相互作用モデルの導入こそ、「ICIDH から ICF への改訂の過程において、医学モデルから人間と環境との相互作用に着眼する社会モデルへの障害観の変化が図られた」[8]と評される理由である。そして、こうした社会モデルへの転換は、『障害者の権利に関する条約』（２００６年国連総会において採択、２００８年発効）においてより明確な表現をとった。

第１条「障害者には、長期的な身体的、精神的、知的又は感覚的な 機能障害 であって、様々な 障壁 との相互作用により他の者との平等を基礎として社会に完全かつ効果的に 参加 することを妨げ得るものを有する者を含む。」（下線部は筆者。以下、同じ。）

[8] 河野、前掲論文、２７頁。

この「障害者とは機能障害と社会的障壁の相互作用によって社会への参加を妨げられている人たちである」という障害（者）観は、障害者権利条約の批准を目指す法改正・新法制定の過程で、２１世紀の日本の障害法制にも大きな影響を与えることとなる。

4. 医学モデルから社会モデルへ（２）：日本の障害関連法における定義

旧障害者基本法第２条は、障害者を次のように規定していた。

第２条「この法律において『障害者』とは、身体障害、知的障害又は精神障害（以下「障害」と総称する。）があるため、継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける者をいう。」

２０１１年の改正によって、障害者は以下のように定義されることとなる。

第２条１号「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下『障害』と総称する。）がある者であって、<u>障害及び社会的障壁により継続的に日常生活または社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの</u> をいう。」

下線部に示した通り、「障害及び社会的障壁により継続的に日常的にまたは社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」という文言が、社会モデルが採用されたとされる箇所である[9]。また、この改正によって、障害の範囲に発達障害や難病等に起因する障害（「その他の心身の機能の障害」）が含まれることとなったことも

[9] 『障害者白書　平成２４年度版』には障害者基本法の改正について次のように書かれている。「改正前において、障害者が日常生活等において受ける制限は、本人が有する心身の機能の障害に起因するものとしてとらえ［て］・・・いたところであるが、今回の改正では、障害者が受ける制限は機能障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるとするいわゆる『社会モデル』の考え方を踏まえ、障害者の定義を見直し・・・た。」
(http://www8.cao.go.jp/shougai/whitepaper/h24hakusho/zenbun/honbun/honpen/h1_1_2.html)；中川　純・新田秀樹「日本の障害法」（菊池・中川・川島、前掲書、第２章）４２頁。

注目すべき点であり[10]、日本の障害法制は、身体・知的・精神・発達障害そして難病[11]と、より包摂的な制度設計を採用し、いわゆる「制度の谷間」への対応を図ろうとしている。

社会的障壁は次のように定義される。

第２条２号「障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。」

上の ICF 論及箇所でも示唆しておいたように、社会学の伝統においては、社会構造は大きく分けて“制度”と“意識”という二つの構成要素を持つものとして論究されることが多いが、事物・制度・慣行は、最も広い意味における社会構造の“制度的・客観的側面”を意味し、観念は、“意識的・間主観的側面”を意味していると整理しておくことが理解の助けとなろう。障害者基本法における定義は、２０１３年に成立した『障害者差別禁止法』においてもそのまま採用されており（第２条）、また、障害者基本法が障害分野の最も根本的な法規範であることに鑑みれば、社会モデルの法規範性（少なくともその理念の正当性）は日本社会においても根を張りつつあると言ってよいかもしれない。

[10] 前掲、『障害者白書』

[11] 身体障害者福祉法は「この法律において、『身体障害者』とは、別表に掲げる身体上の障害がある１８歳以上の者であって、都道府県知事から身体障害者手帳の交付を受けたものをいう」（第４条）と規定しており、障害者手帳の保持を要件とする。当該法律及び身体障害者福祉法施行規則によって、以下の１２種類のものがあるとされている。(1)視覚障害、(2)聴覚障害、(3)平衡機能障害、(4)音声機能・言語機能・そしゃく機能障害、(5)肢体不自由（上肢・下肢・体幹など）、(6)心臓機能障害、(7)じん臓機能障害、(8)呼吸器機能障害、(9)ぼうこう・直腸の機能障害、(10)小腸機能障害、(11)ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障害、(12)肝臓機能障害、である。

知的障害者福祉法は「知的障害者」の定義規定を有しないが、厚生労働省の「知的障害者（児）基礎調査・用語の解説」によれば、知的障害者（児）とは、「知的機能の障害が発達期（おおむね 18 歳まで）にあらわれ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別の援助を必要とする状態にあるもの」であり、「知的機能の障害」を「知能指数がおおむね 70 までのもの」であると説明している。
（http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/101-1c.html）

精神保健及び精神障害者福祉に関する法律は「この法律で『精神障害者』とは、統合失調症、精神作用物質による急性中毒又はその依存症、知的障害、精神病質その他の精神疾患を有する者をいう」（第５条）と定める。

一方、発達障害者支援法は、社会モデルに基づいて発達障害（者）を定義していることが注目に値しよう。
「第２条　この法律において『発達障害』とは、自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能の障害であってその症状が通常低年齢において発現するものとして政令で定めるものをいう。
２　この法律において『発達障害者』とは、発達障害がある者であって発達障害及び社会的障壁により日常生活又は社会生活に制限を受けるものをいい、『発達障害児』とは、発達障害者のうち１８歳未満のものをいう。」
参照 中川・新田、前掲論文、41-43 頁。

だが、冒頭において、「わが国の障害関連の現行制度は、＜医学モデル＞と＜社会モデル＞と呼ばれる障害についての２つの考え方を混在させつつ『障害者』を定義づけている」と述べておいたように、医学モデルに基づいていると解される障害関連法も数多く存在する。例えば、『改正障害者雇用促進法』（２０１３年）は、障害者を**「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。第６号において同じ。）その他の心身の機能の障害（以下『障害』と総称する。）があるため、長期にわたり、職業生活に相当の制限を受け、又は職業生活を営むことが著しく困難な者をいう。」**と定義し、機能障害と社会的障壁の相互作用という観念を欠落させている。

同様に、平成２５年から施行されている障害者総合支援法は、第４条において、

> **「この法律において『障害者』とは、身体障害者福祉法第４条に規定する身体障害者、知的障害者福祉法にいう知的障害者のうち１８歳以上である者及び精神保健及び精神障害者福祉に関する法律第５条に規定する精神障害者（発達障害者支援法（平成１６年法律第１６７号）第２条第２項に規定する発達障害者を含み、知的障害者福祉法にいう知的障害者を除く。以下「精神障害者」という。）のうち１８歳以上である者並びに治療方法が確立していない疾病その他の特殊の疾病であって政令で定めるものによる障害の程度が厚生労働大臣が定める程度である者であって１８歳以上であるものをいう。」**

と規定しており、この定義は、当該条文で引用されている身体障害者福祉法その他の一連の法律（発達障害者支援法を除く。）によるものも含めて、医学モデルに基づくものである。

翻って、社会モデルの重要性は何であろうか。それは、社会モデルが、前述したような多角的・構造的な--その意味で統合的・全体的な--観点のみならず、分析的な視角をも提供することにある。端的に、障害問題の諸側面を障害者個人の問題から“分けて”観念すること（分析的に理解すること）を可能にするのが社会モデルである。実際、上に引用した障害者基本法の定義が、障害者（X）とは「・・『障害』［a］・・がある者であって、障害［a］及び社会的障壁［b］により・・・制限を受

ける状態にある者」であるとして、障害（a）と障害者（X = a × b）とを概念上区別して定義していることは強調されてよい[12]。

社会モデルは、障害者個人の生物的次元（機能障害）・個人的次元（能力障害）への注目に加えて、あるいはより本質的に重要なこととして、環境要因（社会的障壁）の諸要素の発見とステップ・バイ・ステップの改善という具体的方策を考える動機を私たちに与える。根本的には社会の基本構造を変えなければ社会的障壁の完全な解消には到達し得ないが、それには莫大な金・時間・労力がかかる。だが、環境要因の改善とは、差別用語を交えた会話や奇異なモノを見るかのような眼差しを禁じるといったミクロな態度変更から、音声案内や字幕・点字の在り方についての詳細なガイドラインを策定するといったメゾレベルの制度変革までを含み[13]、何気ない発見や対象を絞った創意工夫・共同作業が、予想外に波及的な便益や権利実現を生み出し得る課題領域である。解決案の提示の前段階としても、社会モデルは、日常的に生じる障害問題を「個人的な些細な話」として片付けてしまうのではなく、潜在的には同様の状況におかれた多くの人々が恒常的・蓄積的に被り得る “トラブル”（正当な権利が侵害されている状態）として発見・認識する手がかりを与えるということもできる[14]。

機能障害が健康上の（負の）特性として個人に（ある意味で）本質的に付着していることを仮に認めるとしても、適切な音声案内が整備されるなどして社会的障壁が一部解消された空間においては、視覚障害者は、社会モデルの定義上、全き障害者ではなくなる。つまり、どのような社会においても「本質的・不変的に」障害者である人など存在しない。「障害者」は社会的構築であって、--決して容易ではないけれども--社会の諸要素（慣行・制度・態度・建築物・交通通信手段・日常の道具・・・）を変えることによって、「障害のない人（不利益を被らない人）」となることができるのであり、そうした社会変革こそ、エンパワーメントの意味するところに他ならない。

[12] 河野、前掲論文、２８頁。
[13] Cf. 川島・菊池、前掲論文、１２−１５頁。
[14]「社会モデルのひとつの基本的意義とは、私たちが社会的障壁の問題性を特に強調する視点（社会モデル）に立つことで、従来の支配的な視点（医学モデル）からでは得ることが難しい有意義な知見を、効果的に獲得しやすくなるところにある（いわゆるヒューリスティック・デバイス）。・・・・店員の行為の問題性を強調する視点（社会モデル）に立つことで、例えば視覚障害者の情報入手を可能にさせる合理的配慮の法整備・・・が必要であるとの知見を直観的に得やすくなる。」（川島・菊池、前掲論文、６頁。）

5. おわりに—普遍的存在としての障害者—

最後に改めて、障害者基本法の基本理念に言及することで本章を閉じよう[15]。障害者基本法には次のように書かれている。

> **第１条「この法律は、全ての国民が、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえのない個人として尊重されるものであるとの理念にのっとり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を実現する［ことを目的とする］。」**

こうした“個を尊重し合う全ての人の共生”という理念は、障害者が、自立・自律的個人として平等に連帯して生きる存在であること、そして「保護の客体ではなく人権の主体であること」を謳ったものである[16]。

この障害法の基本理念が、消費者を自律的・自立的主体として尊重し、保護の客体ではなく自己決定の主体として捉えるという消費者教育の根本理念[17]と完全に共鳴していることは偶然ではない。人は生きていく上で何らかの形で消費活動に関わらざるを得ず、その意味で、消費者問題が全ての人にとっての普遍的問題であるように、人は生きていく上で何らかの形で障害問題に直面せざるを得ない以上は--人は年齢を重ねていけば、必ず障害と共に生きることとなる--、障害問題は全ての人にとっての普遍的問題である。「障害（者）」とは、全ての人の生の本質徴標なのである。障害者の消費者問題について取り組むことは、こうして、消費問題と障害問題という大変困難な問題が交差する地点--すなわち社会問題が収斂する極地--から、自由・平等・共存といった人間の根本課題・普遍的問題について考え抜くことに他ならない。

[15] 川島・菊池、前掲論文、２３−２６頁。
[16] 川島・菊池、前掲論文、２３頁。
[17] 矢吹香月「自律的個人の育成と法教育−法教育としての消費者教育の可能性−」（岡山大学大学院社会文化化学研究科提出博士論文（２０１０年）on file with the present author）７３-７６頁。

第２章　アンケート調査（障がい者・支援者対象）

２－１　概要

（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・団体を利用する主に精神障がい者、発達障がい者、知的障がい者本人及びその支援者（家族、施設・団体の職員）を対象に、平成 28 年 10 月１日から平成 29 年９月 30 日までの１年間（以下「調査対象期間」という。）の行動等について、下記①～④の項目を調査した。なお、障がい者本人に対しては自身の行動等について、当該障がい者の支援者に対しては支援者から見た当該障がい者の行動等について、それぞれ調査した。

①調査対象期間中の買物について

②調査対象期間中のインターネットの利用状況について

③調査対象期間中で経験した、買物する上での困ったことや消費者トラブルについて

④調査対象者である障がい者の属性

（２）調査期間

平成 29 年 10 月 10 日～平成 30 年１月 20 日

（３）調査方法

郵送調査法（徳島県及び岡山県から紹介された障がい者施設及び団体に、訪問・電話・メールにより依頼した上で、障がい者本人及び支援者へのアンケートを発送し、返送いただく形で行った。）

（４）調査実施委託機関

株式会社サーベイリサーチセンター

（５）配布枚数

	施設・団体数	本人用			支援者用
		漢字ルビ付	ひらがな	合計	
徳島県	98	1,491	706	2,197	2,052
岡山県	76	1,718	559	2,277	2,270
合計	174	3,209	1,265	4,474	4,322

（６）回収結果

	施設・団体数	本人用			支援者用
		漢字ルビ付	ひらがな	合計	
徳島県	82	1,058	307	1,365	1,248
岡山県	46	412	145	557	626
合計	128	1,470 （45.8%）	452 （35.7%）	1,922 （42.3%）	1,874 （43.4%）

※括弧内は回収率

（７）備考

○　次節以降では、本人とその支援者の認識の異同をより的確に把握する観点から、上記の回収枚数のうち、本人とその支援者の両方から回収できた1,647組の回答を集計して用いた。

○　本報告書においては、「無回答」も回答者の一つの意思表示であると考えられるため、あえて有効として集計した。

例えば問Ａを回答した者だけが次の問Ｂに回答する、という設問が複数あるところ、問Ａに無回答だった者が問Ｂに回答していることがある。

２－２　調査プロセス

障がい者の消費行動等について調査した例はいまだ少ないといわれている。今回のアンケート調査の実施プロセスを紹介することは、今後の同様の調査の実施に当たって参考となるという意味で、有意義であると考えられる。そこで、本節では、このアンケート調査を実施するに当たって行った検討、特に事前調査やプレアンケート調査について、その内容や調査票の配布について紹介する。

（１）事前調査（６月～７月）

徳島県から紹介を受けた県内所在の障がい者施設、障がい者関連団体からヒアリングを行い、アンケート調査の実施可能性を探った。その際得られた主な意見は次のとおりである。

（消費行動の概要や消費者トラブルの事例の有無について）

・消費行動について、一人で買物に行く、携帯電話などを利用し買物を行うなど頻繁に行われている。

・消費者トラブルについて、施設・団体に相談が来ないことが多い。

（アンケート調査への回答の可否）

・一人では回答できない方であっても、付添いがあれば回答できることが多い。一方で、一人で回答できるとしても、自分の障がいや消費者トラブルについては把握できていない。

・障がい者をサポートする支援者へのアンケート調査について、その範囲を

家族に限定すると回答はさほど見込めないが、施設・団体の職員も含めると一定の回答が見込まれる。

このヒアリングをもとに、アンケート調査は、主に徳島県、岡山県から紹介いただいた障がい者施設等を利用している精神障がい者、知的障がい者、発達障がい者本人、及び家族だけでなく施設・団体の職員も含めた支援者を対象とすることとした。当該施設等の利用者は、主に精神障がい者、知的障がい者及び発達障がい者であり、身体障がいを併せ有する場合もあるが、当該施設・団体の目的等に鑑み、本調査は主に上記３つの障がいに焦点を当てた。

アンケート調査票は、障がい者本人が、障がいの種別や消費行動、消費者トラブルについて理解できない可能性を鑑み、障がい者本人用の他に、支援者から見た障がい者本人のことについて回答する支援者用を作成した。調査項目のうち、消費行動については、買物を「する」、「しない」といった質問ではなく、「買物は週に何回するか。」、「どのような方法で買物をするか。」といった質問とするとともに、スマートフォン等の保有の有無やその利用目的等についても質問を作成した。消費者トラブルに関しては、相談が少ないという情報を踏まえ、そもそも消費者トラブルと認識していない可能性も考慮し、消費者トラブルに遭った経験の有無を質問するのではなく、「買う前にネットや広告で見ていたものと、実際に届いた商品がかなり違っていた。」、「思っていたよりかなり高い金額を請求された。」といった、より具体的な質問を作成した。

（２）プレアンケート調査（８月上旬～９月下旬）

上記により作成したアンケート調査票について、質問数や質問の表現、回答のしやすさ等を調べるため、徳島県の一部の施設・団体等にプレアンケート調査を行い、その結果を反映した上で、さらに岡山県の一部の施設・団体等にプレアンケート調査を行った。主な意見は次のとおりである。

（表現・表記について）

・漢字もカタカナも読めない方は多いので、ひらがなのみで表記したものも必要（一方、ひらがなばかりのものが読みにくい場合もある）。

・漢字にはルビが必要。

・難しい言葉はできるだけ使わない（例えば、「店舗」→「お店」、「複数回答」→「当てはまるもの全てに〇をつけてください」など）。

・曖昧な言葉は分かりにくいのではっきり示す（例えば、「約１年間」→「平成 28 年 10 月１日から平成 29 年 9 月 30 日まで」、「お店で買う」について、スーパーやコンビニ等の具体例を示す）。

・フォントサイズを大きくし（16 ポイント）、ゴシック体等の読みやすい字体にする。

・「消費者トラブル」、「消費者被害」といった表現は分かりにくいので、「買物で、困ったことは、ありますか。」等の具体的な表現の方が伝わりやすい。

・選択制のアンケートは、「はい」や「いいえ」だけでは、決められない障がい者もいるので、選択肢を柔軟に増やす。

（障がいについて）

・最初に属性の質問をすると、障がい種別等が難しく、回答するのが途中で嫌になる場合があるので、属性の質問は最後にすべき。

・重複で障がいがある人がいるので、障がいを全て選べるようにしておくべき。

・障がいがある場合、又は、障がいがある可能性がある場合で、医師の診断を受けていないことがある。さらに、障がい者が本人の障がいを理解できていない場合もある。その他の問を入れ、その場合も聞けるようにすべき。

・障がいの種別について、細かく選択できるようにすべき。

・障がい者手帳についても聞くべき。手帳を持っていない人もいるが、手帳の級を示してもらえば程度が分かる。

（個別の質問について）

・実際に被害に遭うこともあるが、未遂の事例がかなり多いので、未遂の場合のことも、アンケートに盛り込むべき。

・インターネット掲示板等で相談する人も多い。それも選択肢に入れるべき。

・困ったときに感じたことを自由記述で書いてもらうべき。

・田舎と都会では買物の仕方が違うので、車を使うかどうかの質問を盛り込むべき。知的障がいがある人でも、車は運転している。

・相談しない理由について、「後ろめたさを感じる、面倒、恥ずかしい、嫌われると思った」等の項目を盛り込むべき。それが相談しないほとんどの理由であるように思われる。

こうした意見の多くはアンケート調査票に反映した。例えば、アンケートを読みやすくするために、文字の字体を明朝体からゴシック体に変更し、文字の大きさは 16 ポイントを使用した。そして、障がい者本人用のアンケート調査票については、漢字表記のものに加え、全てひらがな表記で平易なものを用意し、漢字表記の支援者用と合わせて３種類の調査票を作成した。なお、漢字には全てルビを付したが、本人用だけでなく支援者用についてもルビを付した。これは、支援者である家族もまた障がい者である場合が少なくないためである。また、無用に難しい漢字や表現は使用せず、より平易な表現に置き換えるなどした。さらに、障がいの種別を細分化するとともに、障害者手帳の級についても質問も追加して、障がいの程度を把握できるようにした。

これら３種類のアンケート調査票の具体的な違いであるが、本人用（漢字表記）と支援者用は、内容的にはほぼ同一である（後者は前者に加えて支援者の年齢と障がい者本人との関係等を質問している点が異なる。）。本人用のうちひらがな表記のものは、漢字表記のものと比べると、質問の趣旨や質問数が同じである一方、表現をより平易にした（例えば、「あなたが、自分で買ったもの・支払ったものは何ですか。」→「あなた　は　なに　に　おかね　を　つかって　いましたか。」）。また、読点（「、」）の使用を最小限にするとともに、アンケート調査票の電子媒体をテキスト形式に変換し、読み上げソフトにより回答できる方法も提供した。これは、読み上げソフトが句読点をそのまま読み上げてしまい、質問を聞くときの妨げになるからである。

なお、いただいた意見は、アンケート調査票を作成し始めた際には必ずしも思い至らなかったものばかりであり、障がい者の視点で物事を考えること

の重要性と難しさを改めて痛感した。

（３）調査票の配布

　こうして作成したアンケート調査票は、協力いただく施設・団体に郵送で送付した。その際、障がい者本人が漢字表記とひらがな表記のうち読みやすい方を選んで回答できるよう、アンケート調査票は支援者用と合わせて３種類とも同封した。

２－３　調査結果

本節では、今回主に対象としている「精神障がい」、「知的障がい」及び「発達障がい」の障がい別に調査結果を示す。まず質問の概要は次のとおり。

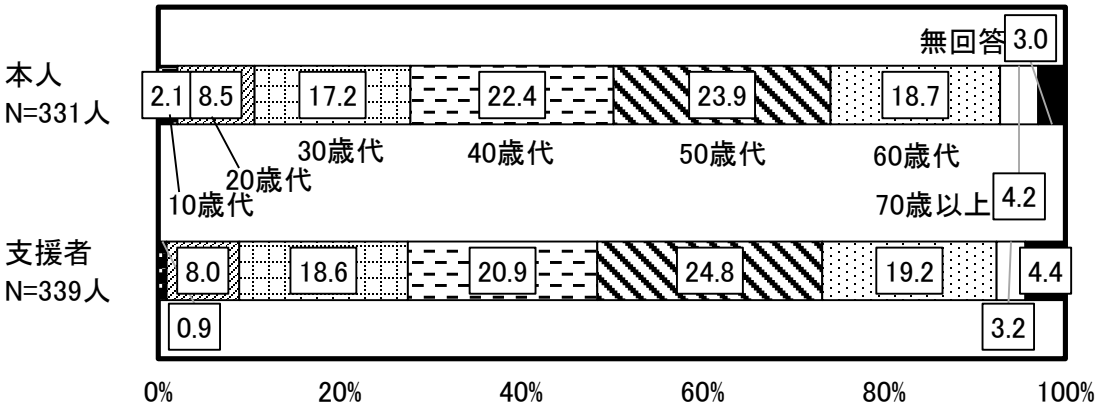
質問概要
問１　ここ１年間（平成 28 年 10 月１日～平成 29 年９月 30 日）の買物について、①～⑨の質問により、障がい者本人の１年間の消費行動について質問
問２　ここ１年間（平成 28 年 10 月１日～平成 29 年９月 30 日）のインターネットの利用状況について、①～④の質問により、障がい者本人の１年間のインターネットの利用状況について質問
問３　ここ１年間（平成 28 年 10 月１日～平成 29 年９月 30 日）で経験した買物する上での困ったことや消費者トラブルについて、①～⑦の質問により、障がい者本人が１年間で経験した消費者トラブル等について質問
問４、問５　属性に関する質問

以下で示す各図表中、「本人」は本人による回答、「支援者」は支援者による回答を表す。基本的に、横棒グラフは複数回答、帯グラフは単数回答による。

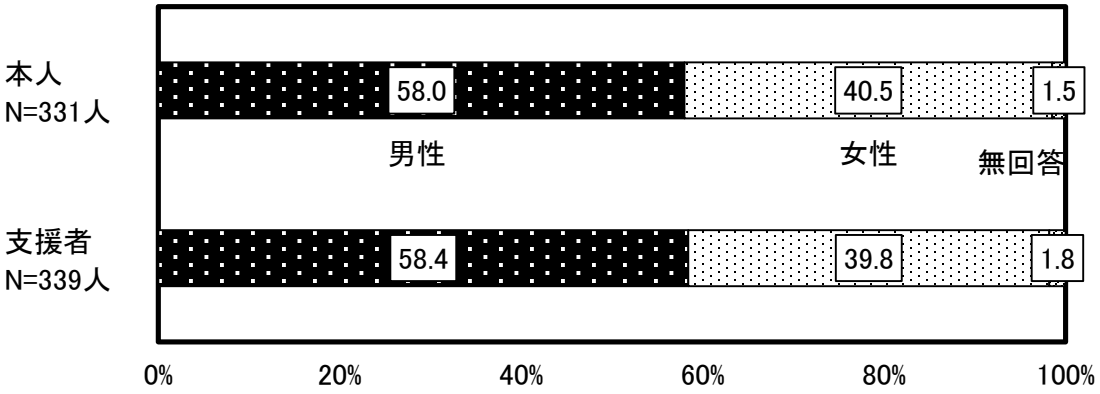
（１）精神障がい者

【調査対象者の属性】

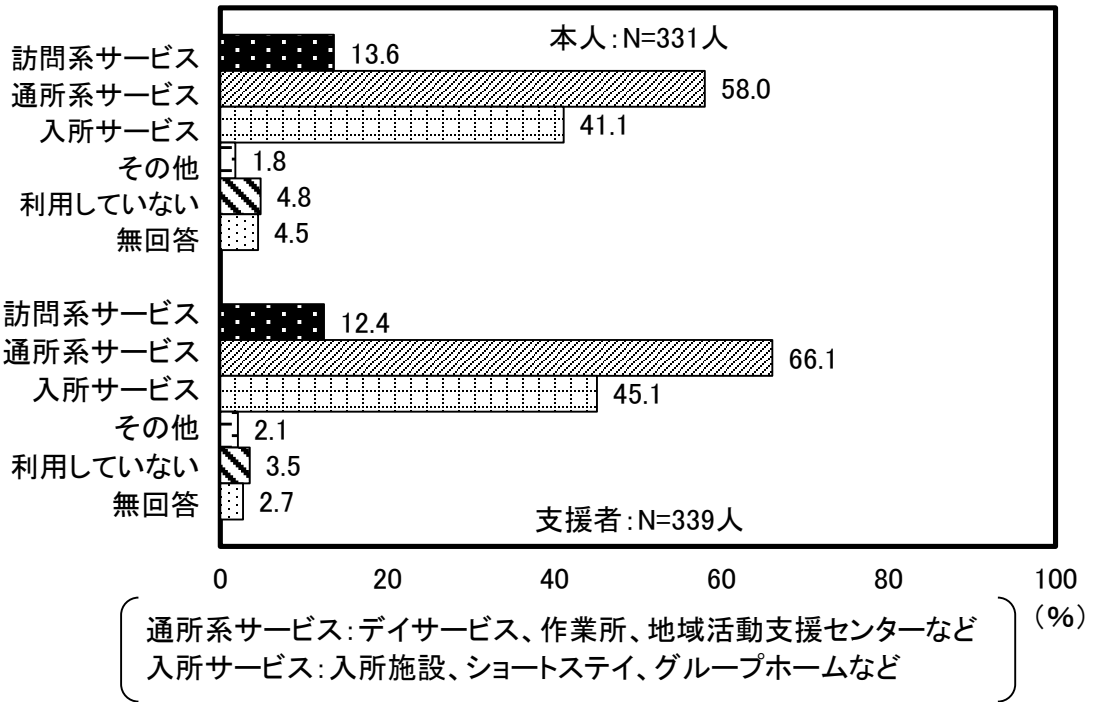
問4①　年齢（精神障がい者）



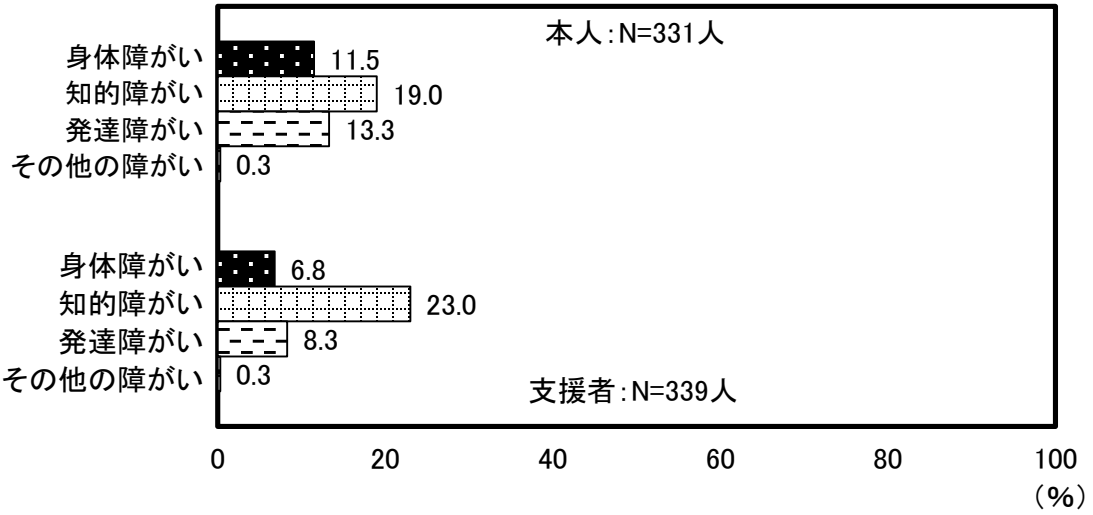
問4②　性別（精神障がい者）



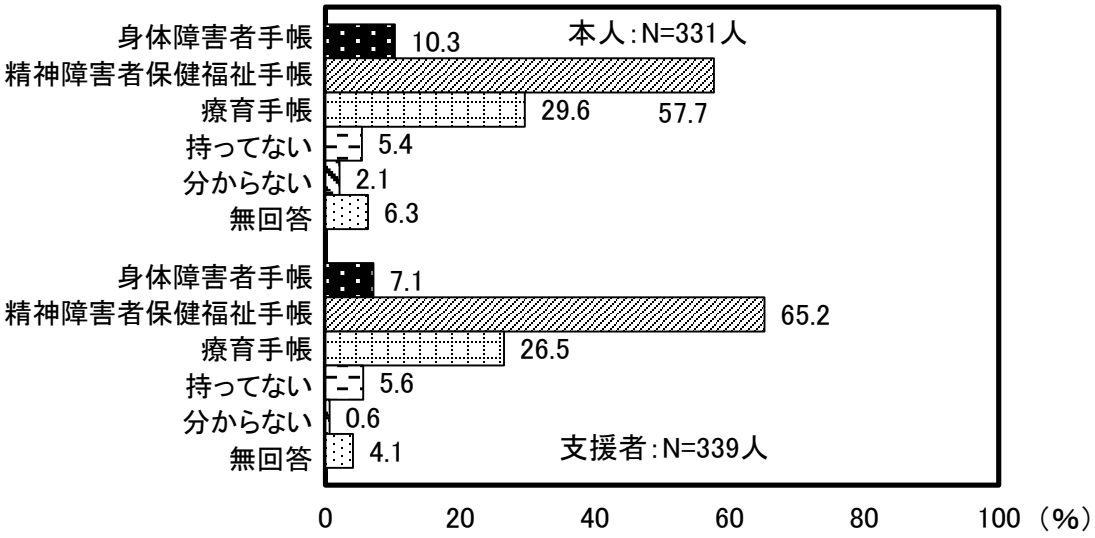
問4③　利用している福祉サービス（精神障がい者）



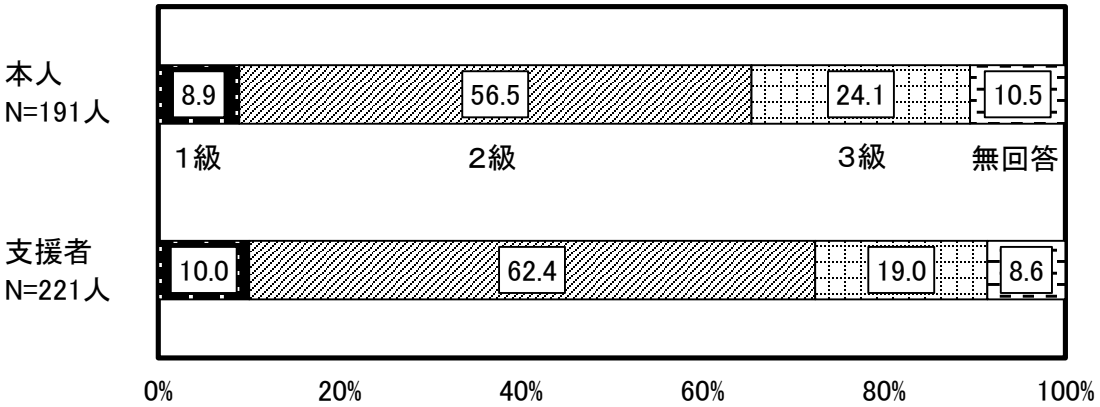
問4④　障がいの種別（精神障がい者）



問4⑤　障がい者手帳（精神障がい者）

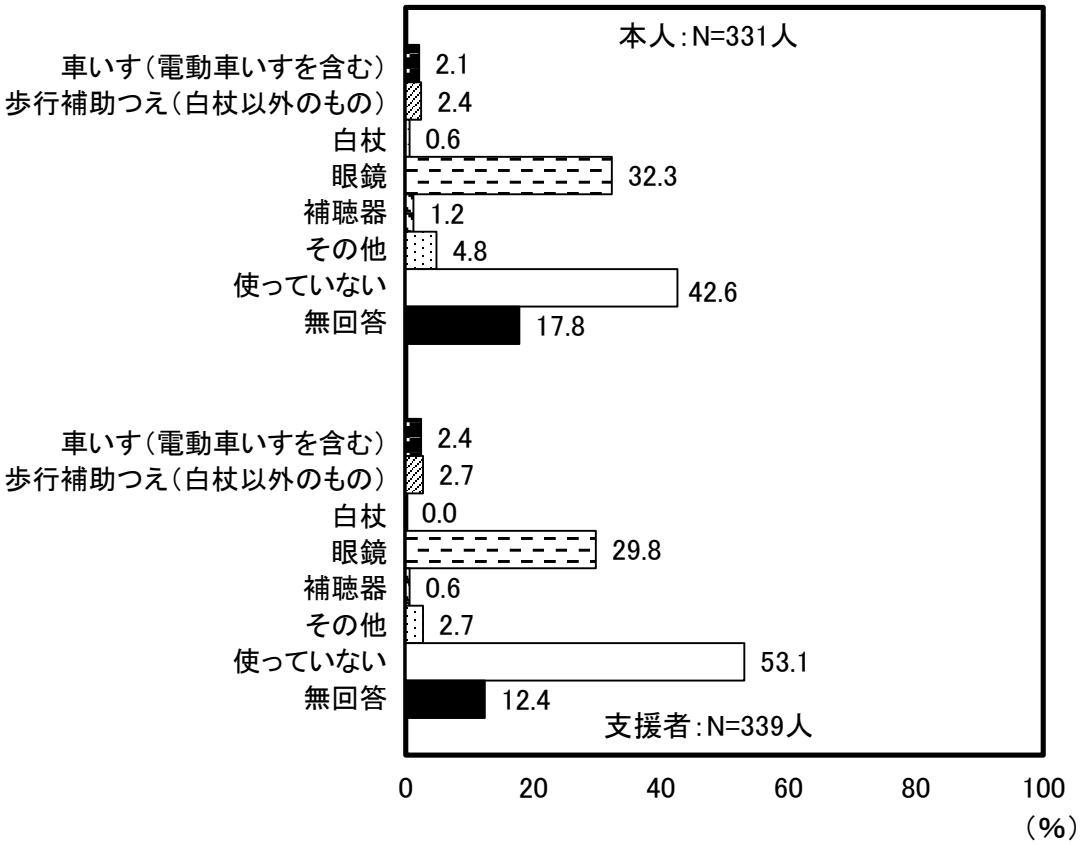


問4⑤　精神障害者保健福祉手帳の等級（精神障がい者）

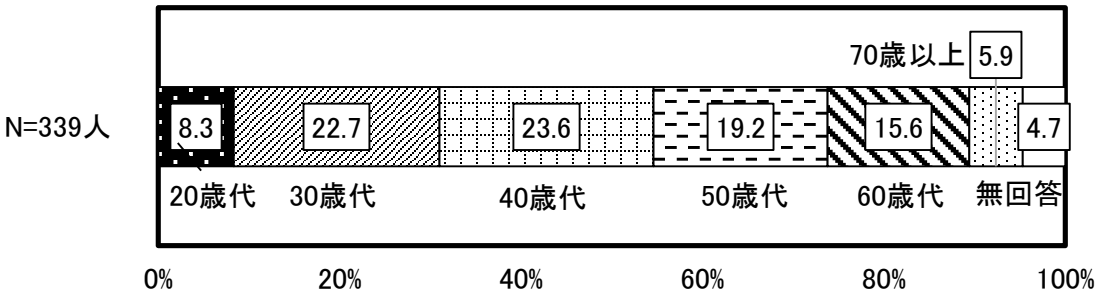


（備考）問４④及び⑤は、他の障がいとの重複を表す。

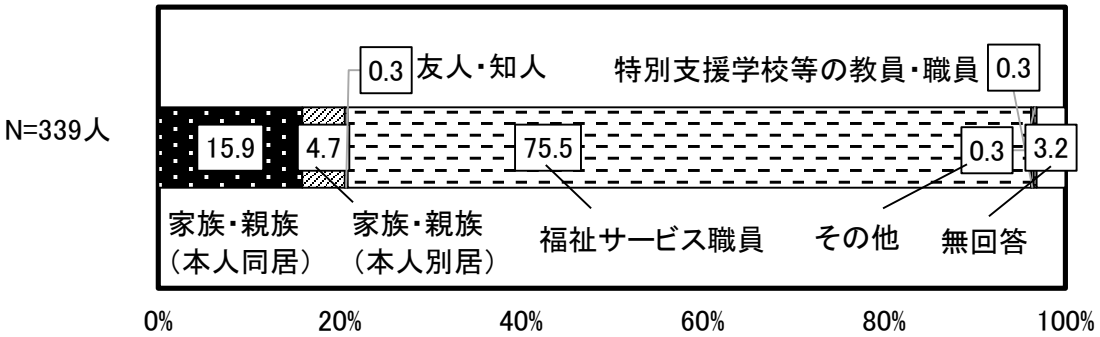
問4⑥　普段使用している補装具（日常生活用具）（精神障がい者）



問5①　支援者の年齢（精神障がい者）



問5②　本人と支援者との関係（精神障がい者）



（備考）問５①及び②は、支援者のみからの回答

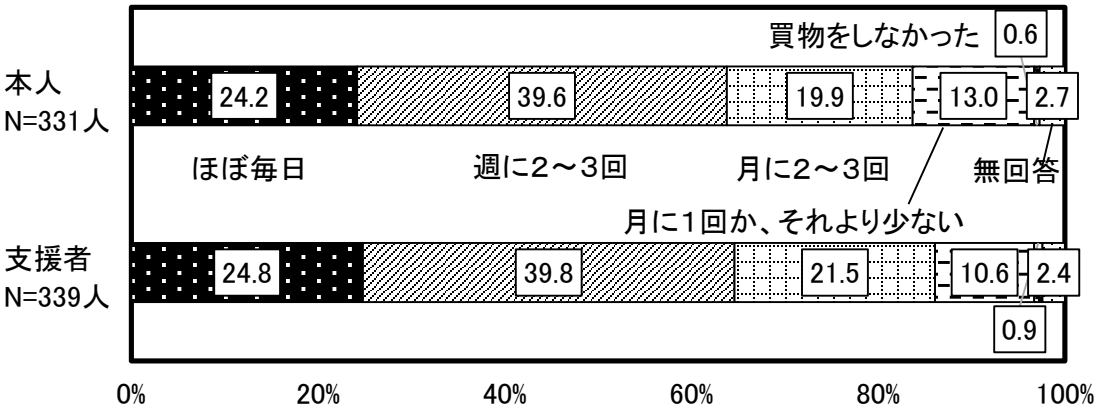
【調査結果】

問１

①買物の頻度について

○　週に２～３回以上は買物をする旨の回答（「ほぼ毎日」及び「週に２～３回」の合計）が、６割強となった。

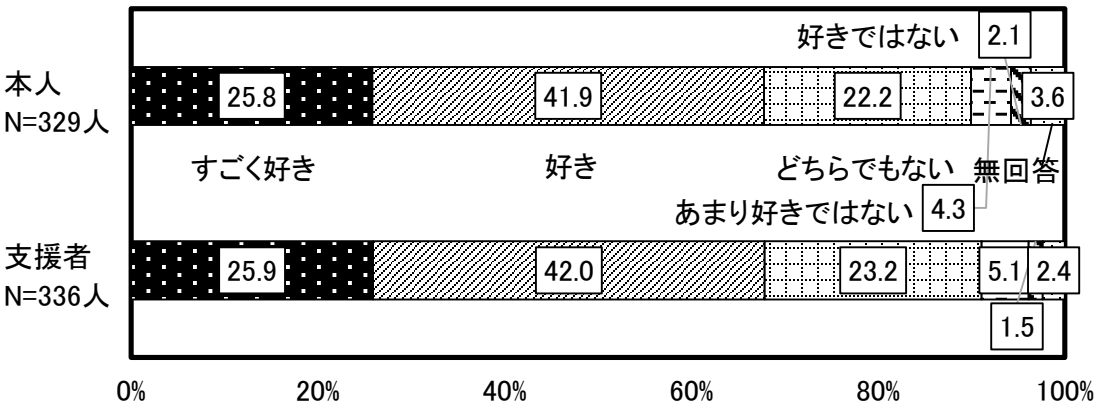
問1①　買物の頻度（精神障がい者）



②買物が好きかについて（複数回答）

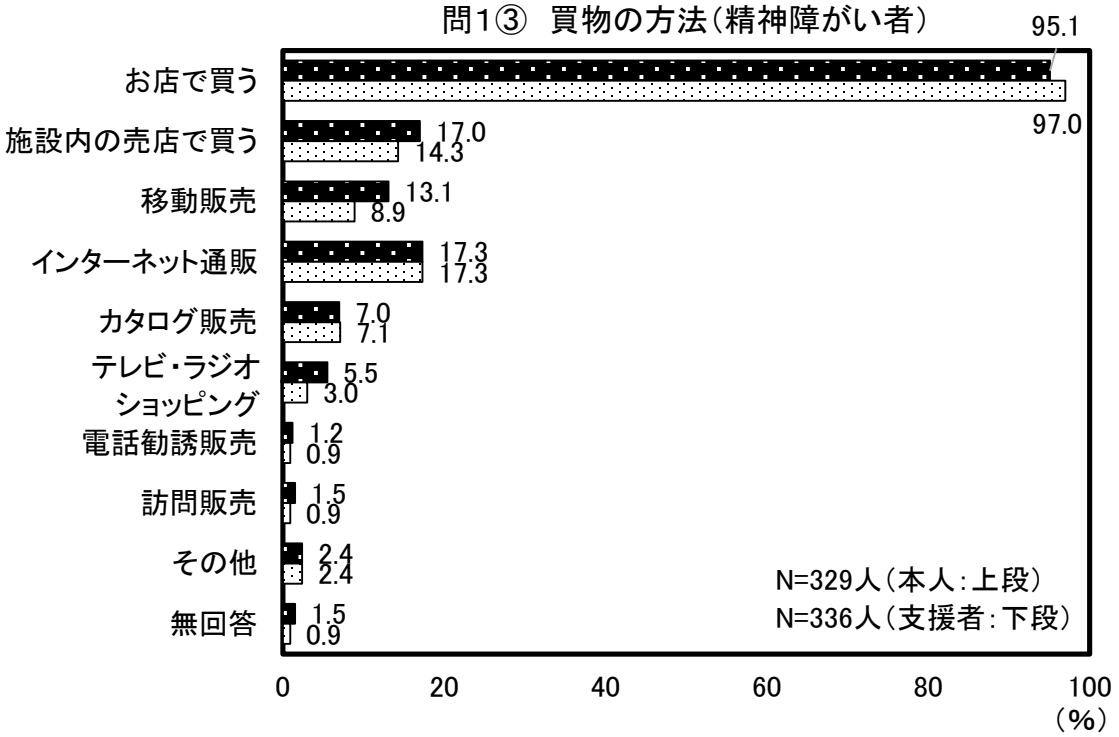
○　好きである旨の回答（「すごく好き」及び「好き」の合計）が、およそ３分の２となった。

問1②　買物が好きか（精神障がい者）



③買物の方法について（複数回答）

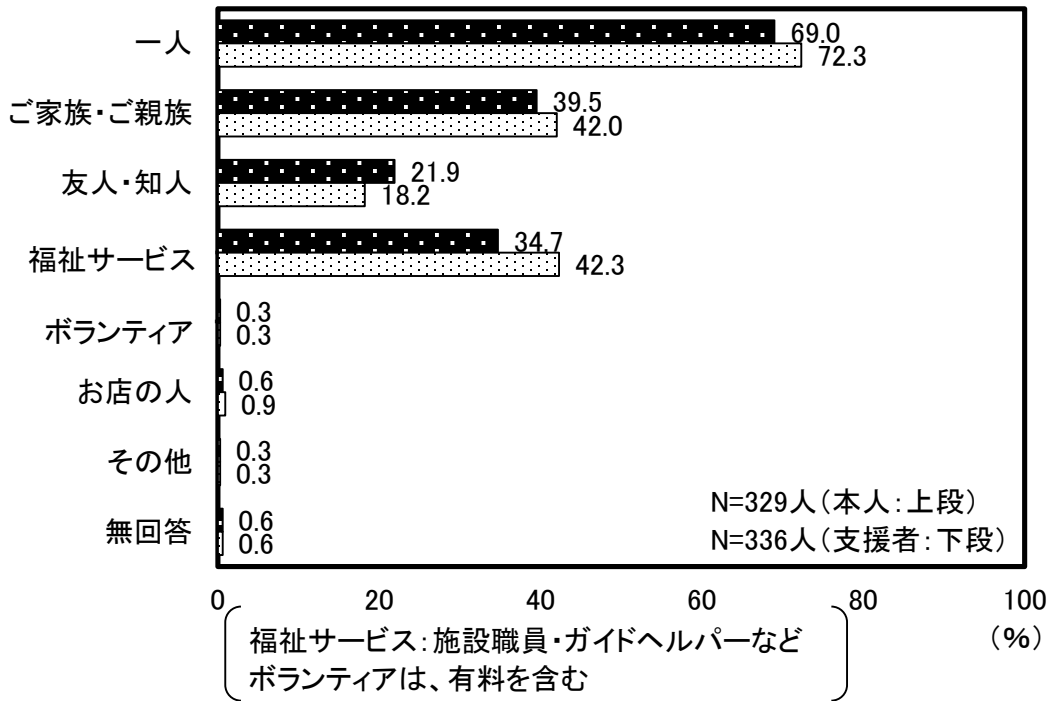
○　「お店で買う」が最も多く、次いで「インターネット通販」、「施設内の売店で買う」の順となった。



④誰と買物をしていたか（複数回答）

○　「一人」が最も多く、「家族・親族」や「福祉サービス」の倍近くになった。

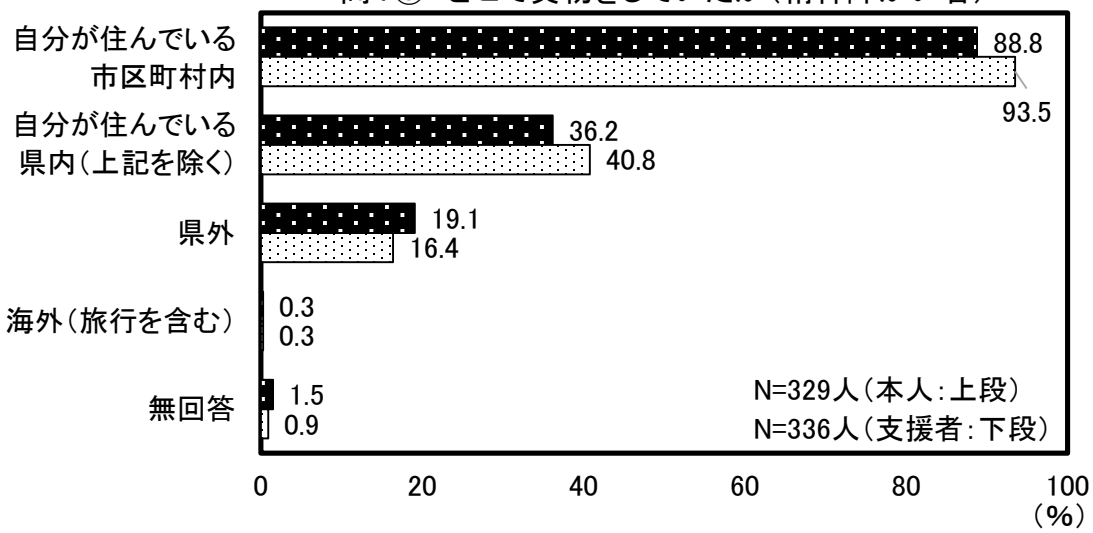
問1④　誰と買物をしていたか（精神障がい者）



⑤どこで買物をしていたか（複数回答）

○　「自分が住んでいる市区町村内」が最も多く、次いで「自分が住んでいる県内（上記を除く）」の順となった。

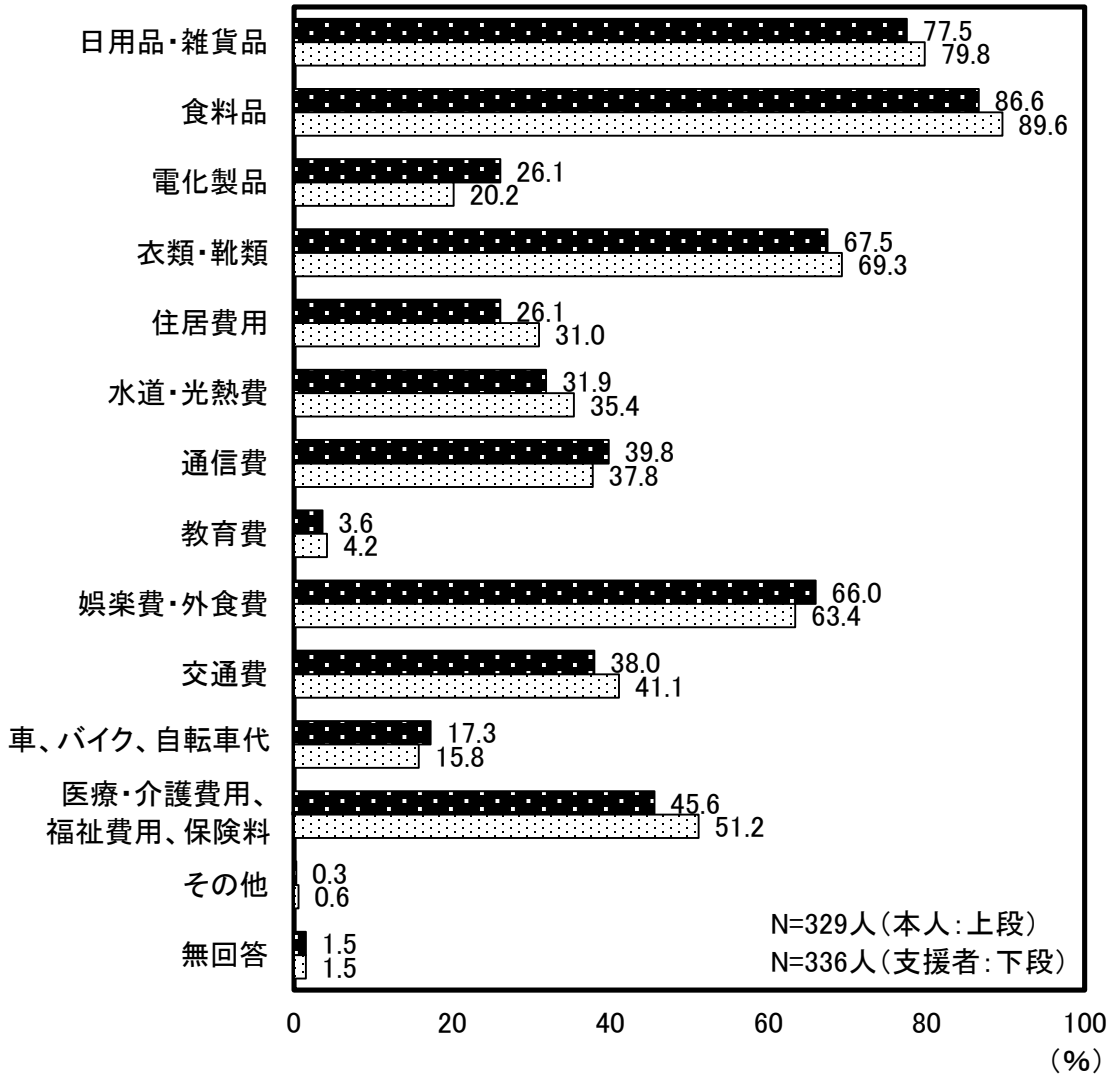
問1⑤　どこで買物をしていたか（精神障がい者）



⑥自分で買ったもの・支払ったものについて（複数回答）

○　「食料品」が最も多く、次いで「日用品・雑貨品」、「衣類・靴類」の順となった。多様な消費をしていることが伺える。

問1⑥ 自分で買ったもの・支払ったもの（精神障がい者）



⑦どのような交通手段で買物に行っていたか（複数回答）

○　「車」が最も多かった。

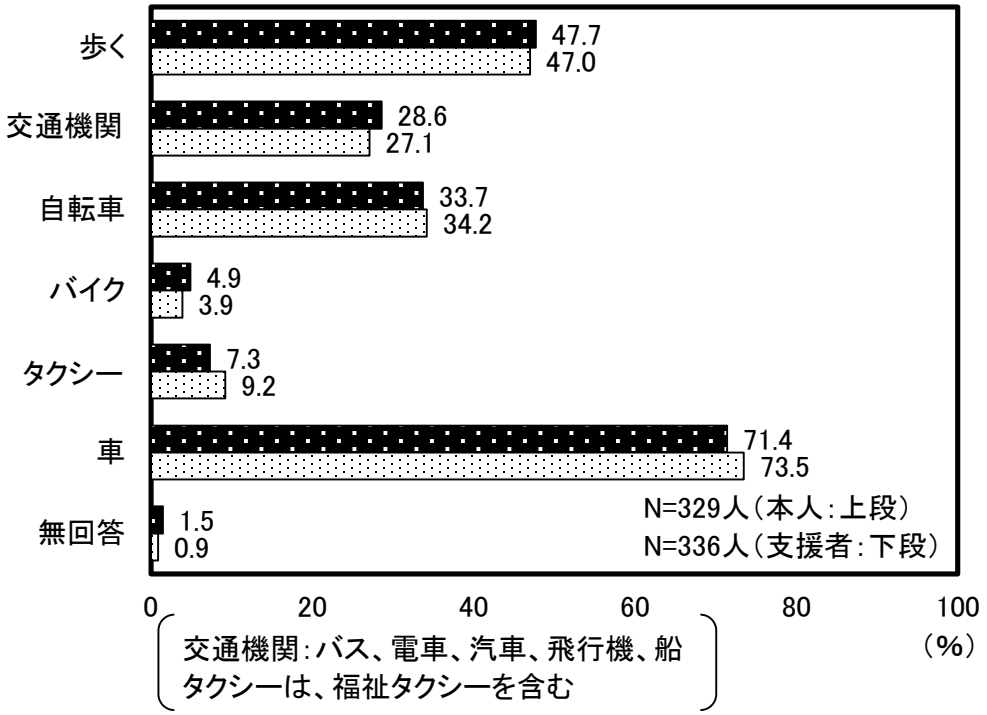
⑧車で買物に行った場合、誰が車を運転していたか（複数回答）

○　「福祉サービス」が最も多かった。

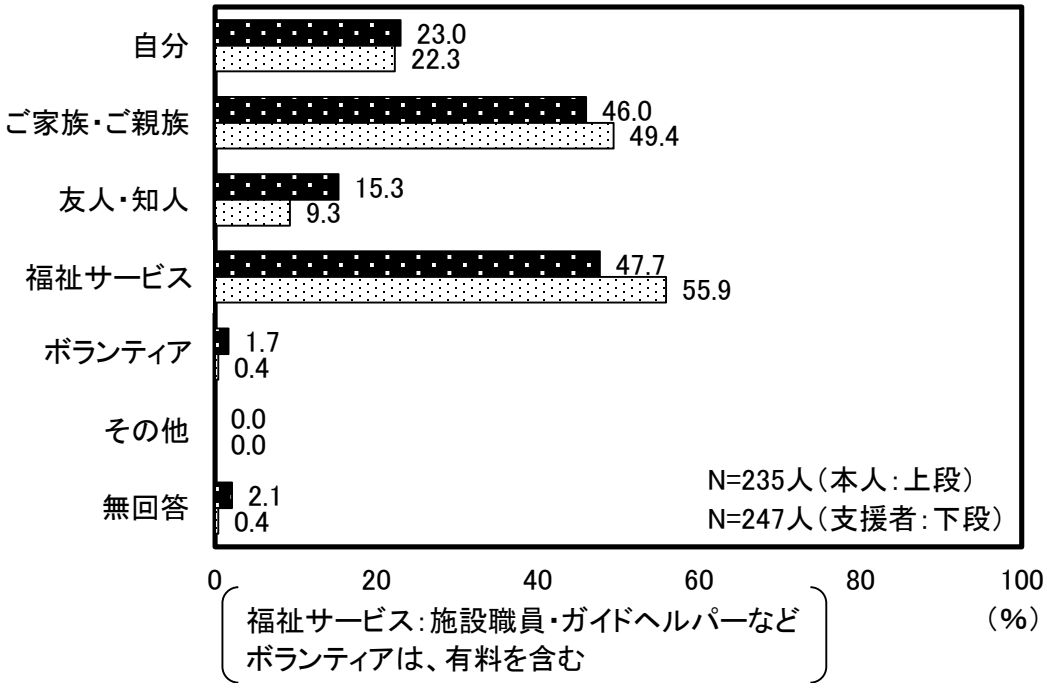
⑨車で買物に行った場合、誰と行っていたか（複数回答）

○　「家族・親族」と「福祉サービス」がおおむね同じだった。

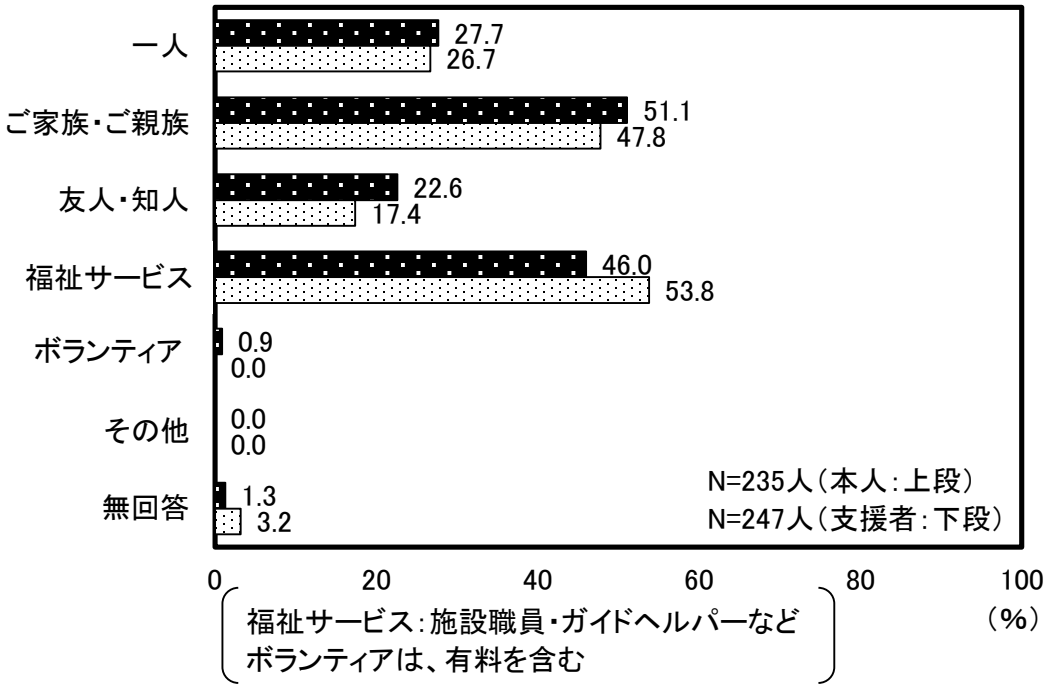
問1⑦　買物の交通手段（精神障がい者）



問1⑧ 車で買物に行った場合、誰が運転していたか
（精神障がい者）



問1⑨ 車で買物に行った場合、誰と行っていたか
（精神障がい者）

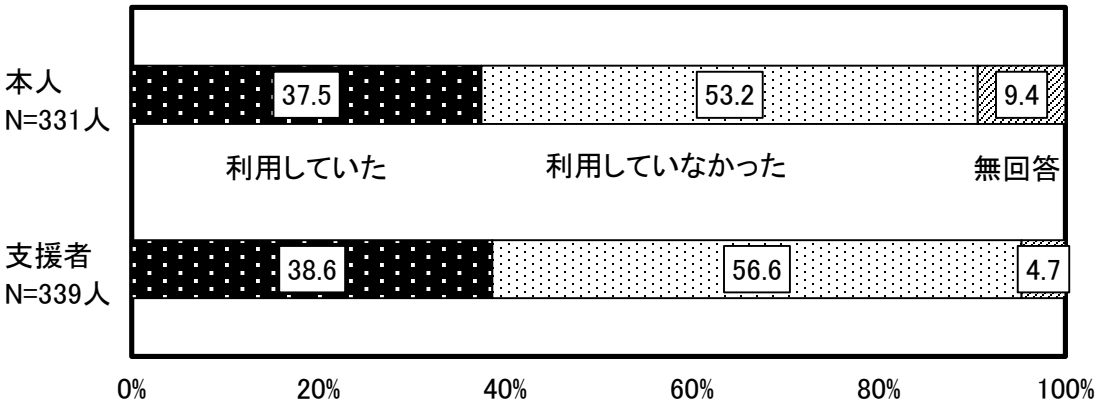


問２

①インターネットを利用していたか。

○　インターネットを「利用していた」との回答が、４割弱となった。

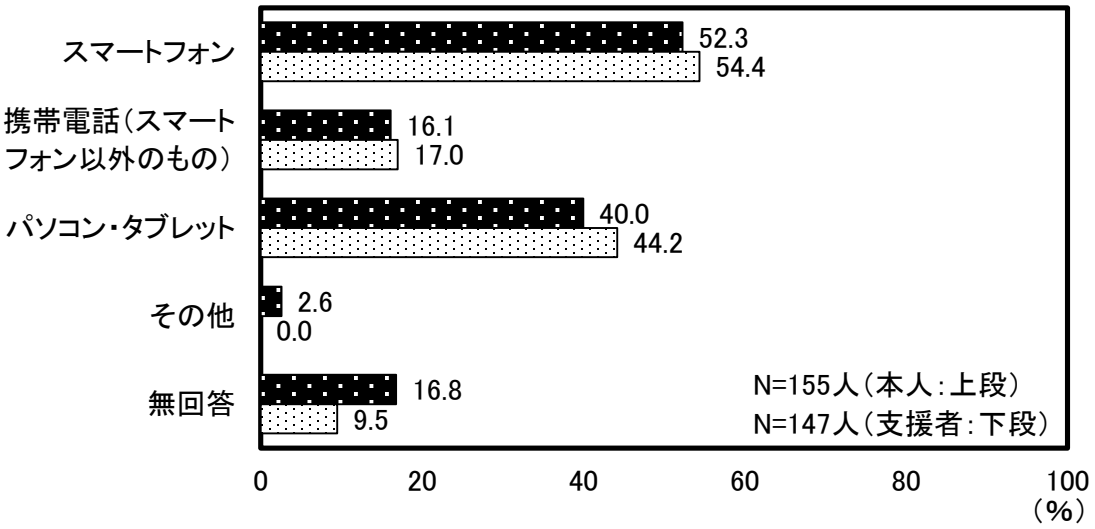
問2①　インターネットを利用していたか（精神障がい者）



②どのような機器を使って、インターネットを利用していたか（複数回答）

○　「スマートフォン」が最も多く、次いで「パソコン・タブレット」の順となった。

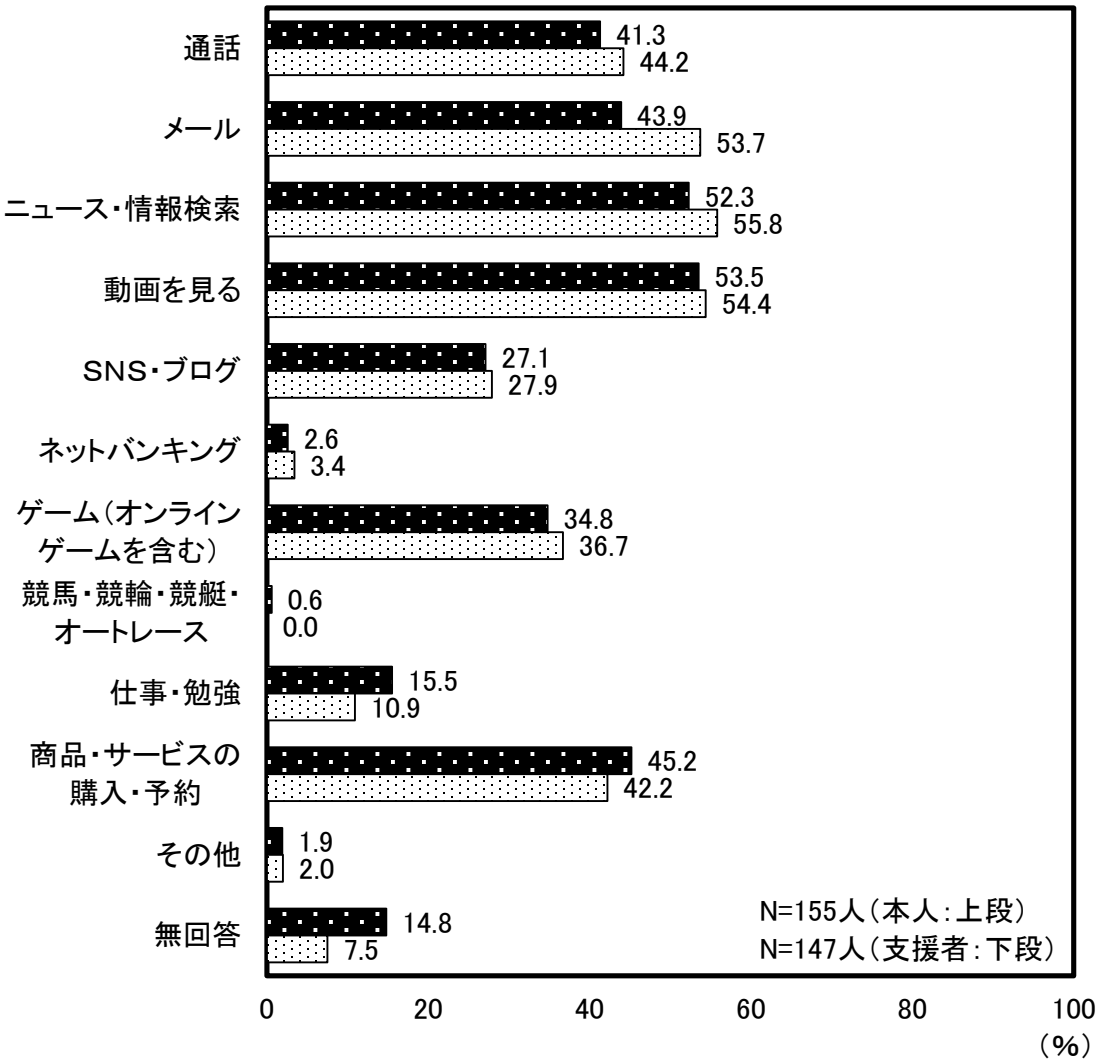
問2②　インターネット利用機器（精神障がい者）



③インターネットの利用目的について（複数回答）

○　「ニュース・情報検索」や「動画を見る」など、インターネットの利用目的は多岐にわたった。

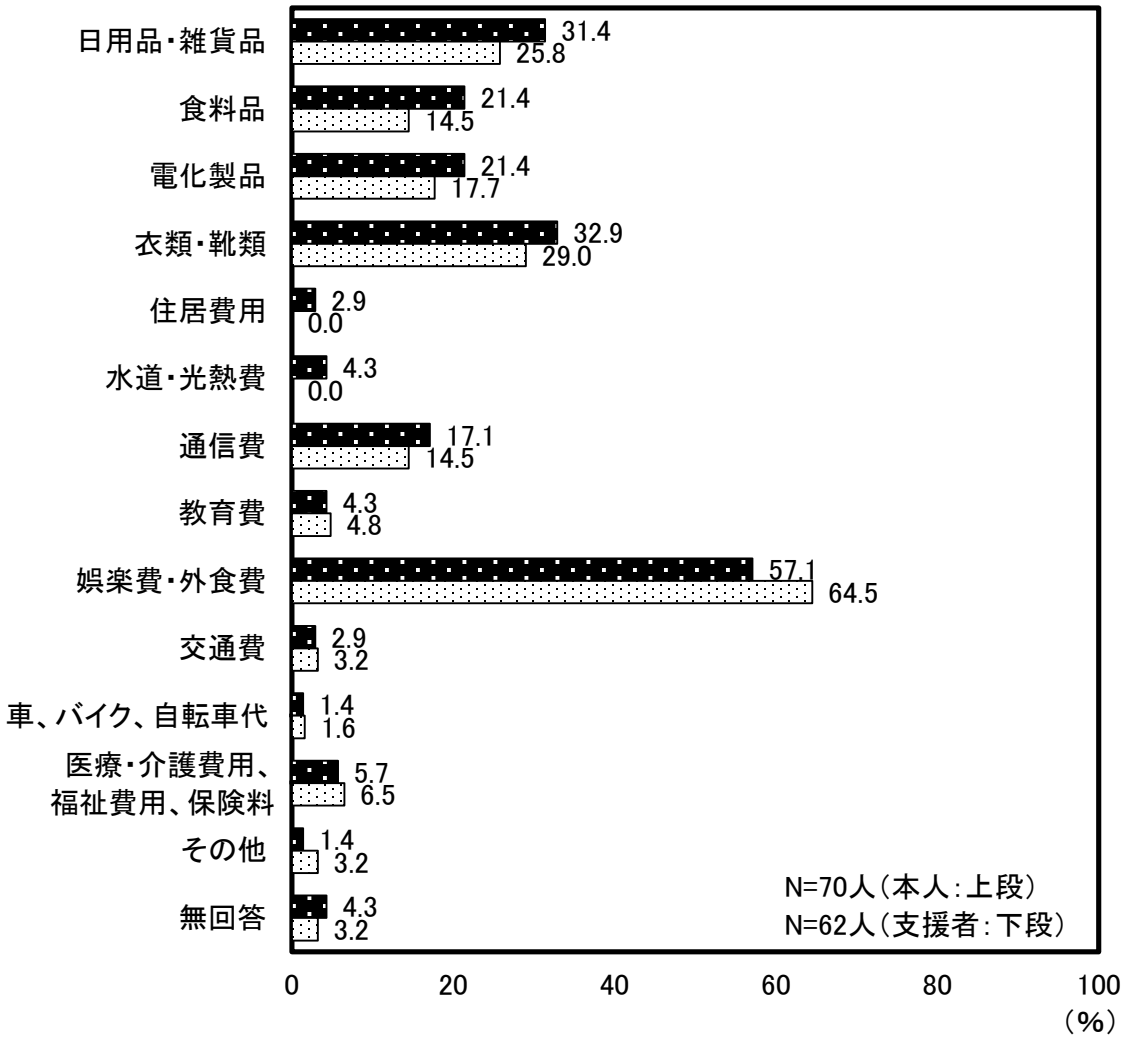
問2③　インターネットの利用目的（精神障がい者）



④インターネットを使って買ったもの・支払ったものについて（複数回答）

○　「娯楽費・外食費」が最も多く、次いで「衣類・靴類」、「日用品・雑貨品」の順となった。ただし、全体の回答数の少なさには留意する必要がある。

問2④　インターネットを使って買ったもの・支払ったもの
（精神障がい者）

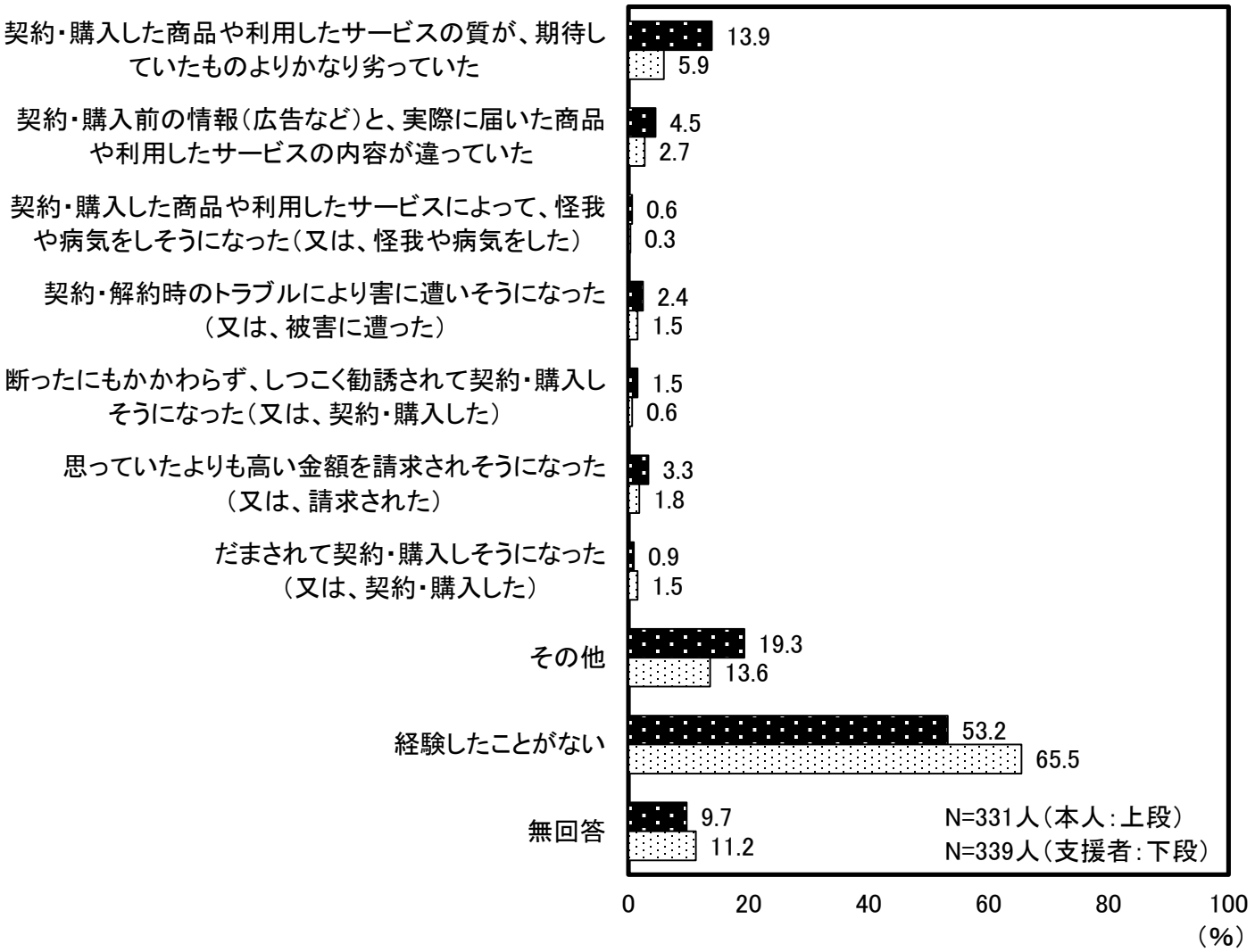


問３

①購入した商品や利用したサービスについて消費者トラブルの経験をしたことがあるか（複数回答）

○　「経験したことがない」が最も多かった。本人からの回答では５割強、支援者からの回答では７割弱であり、本人と支援者との間に、認識に若干の差異があるように見受けられる。

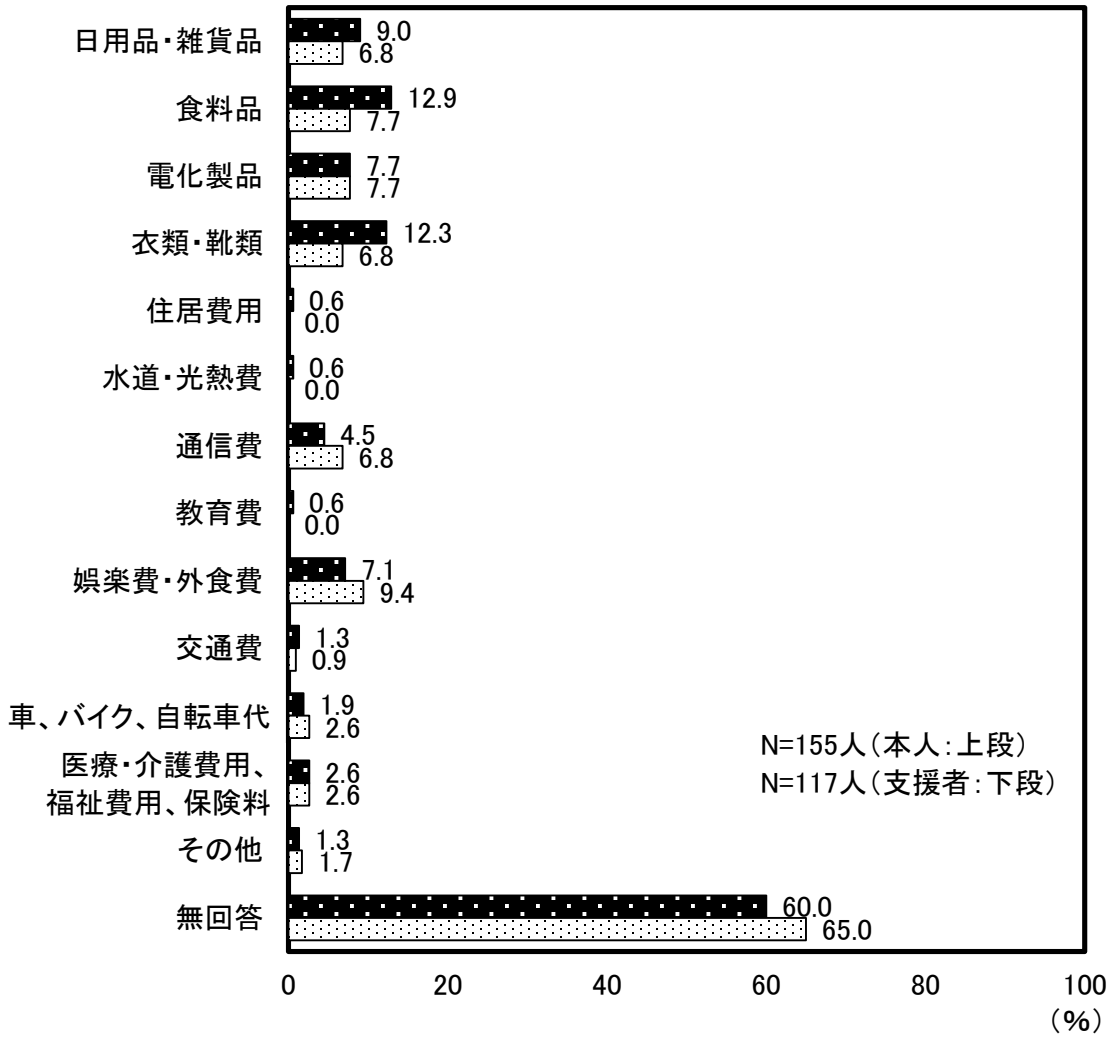
問3①　消費者トラブルについて（精神障がい者）



②消費者トラブルを経験した人に対し、その原因となった商品・サービスについて（複数回答）

○　「無回答」を除くと「食料品」や「衣類・靴類」、「日用品・雑貨品」が多かった。

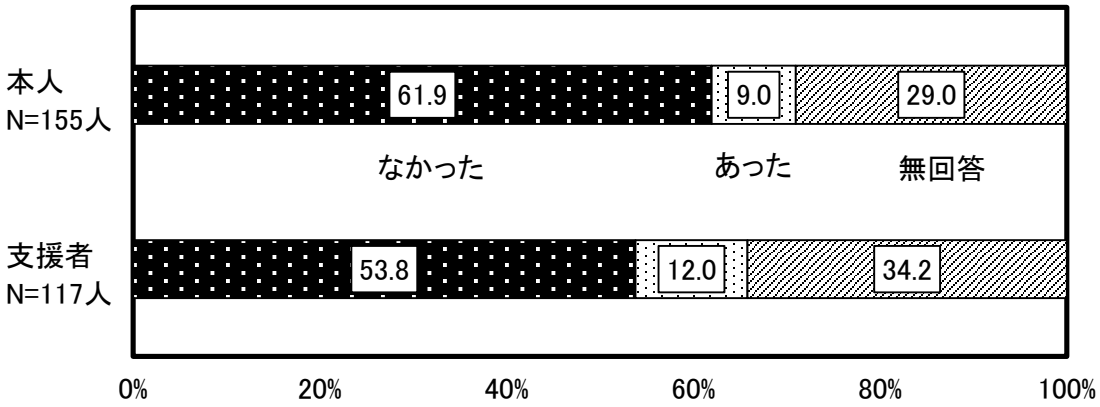
問3②　消費者トラブルの原因となった商品・サービス
（精神障がい者）



③消費者トラブルを経験した人に対し、金銭の被害の有無について

○　金銭の被害について、「なかった」が「あった」を大きく上回った。

問3③　金銭の被害の有無（精神障がい者）



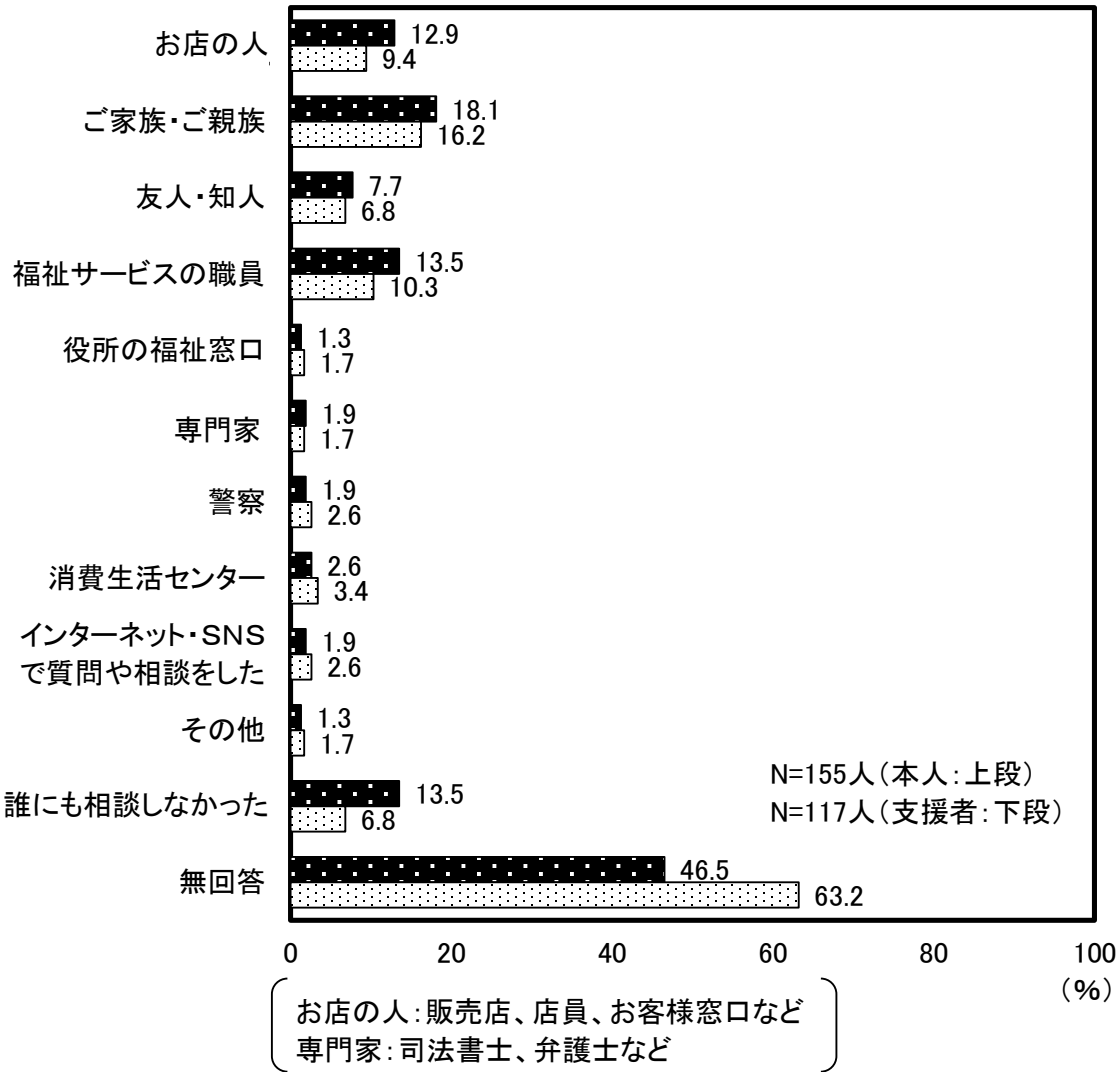
④消費者トラブルを経験した人に対し、誰に相談したか（複数回答）

○　「無回答」を除くと「家族・親族」が最も多かったが、次いで「福祉サービスの職員」、「誰にも相談しなかった」が多かった。

⑤誰にも相談しなかった理由について（複数回答）

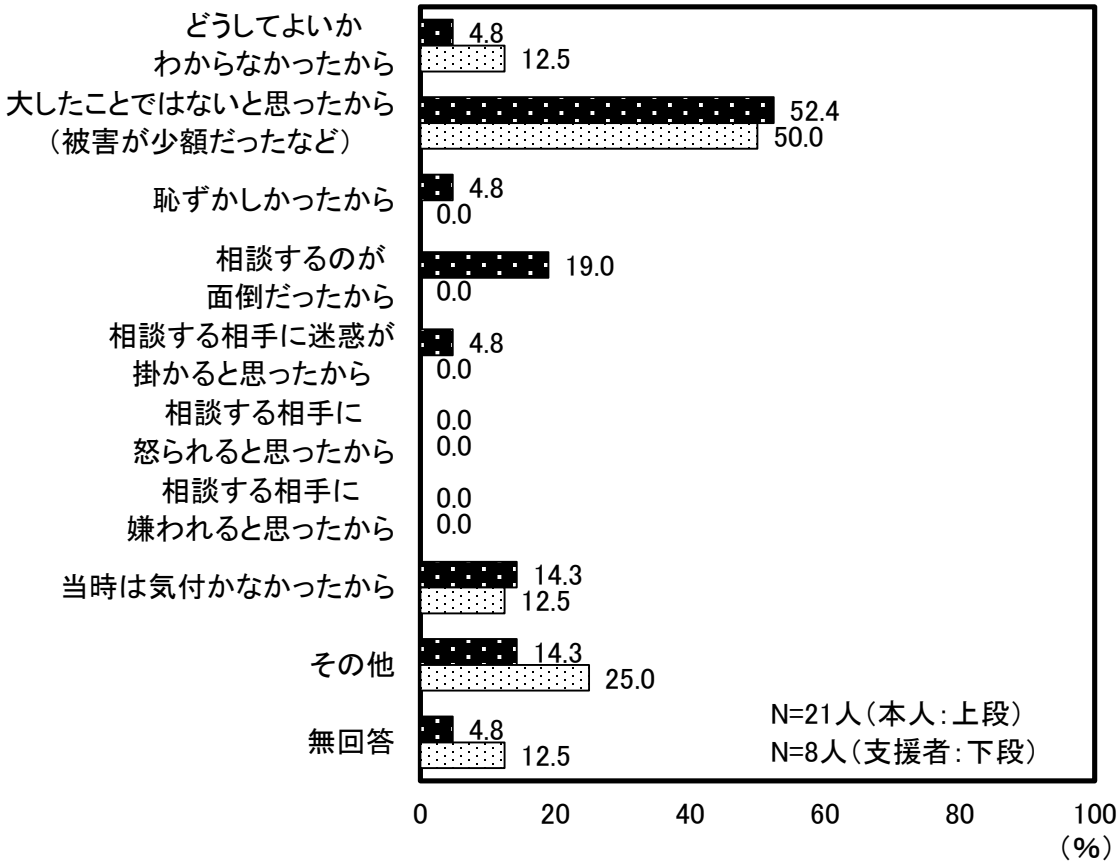
○　「大したことではないと思ったから（被害が少額だったなど）」が最も多かった。ただし、全体の回答数の少なさには留意する必要がある。

問3④　誰に相談をしたか（精神障がい者）



（お店の人：販売店、店員、お客様窓口など
専門家：司法書士、弁護士など）

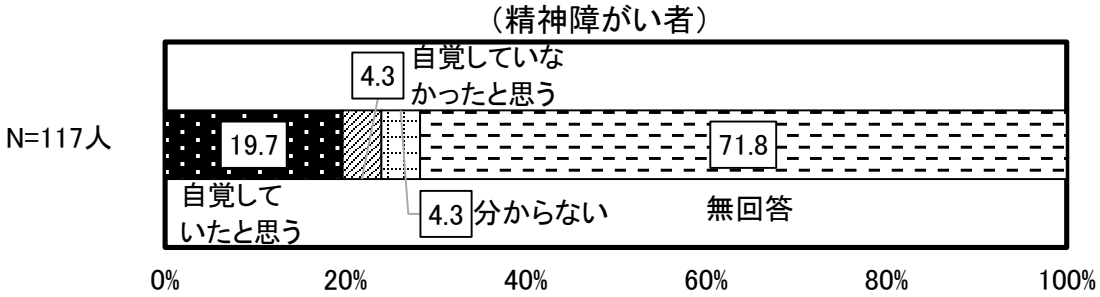
問3⑤　誰にも相談しなかった理由（精神障がい者）



⑥支援者に対し、本人がトラブルに遭ったことを自覚していたかについて（支援者のみへの質問）

○　「自覚していたと思う」が「自覚していなかったと思う」よりも多かった。

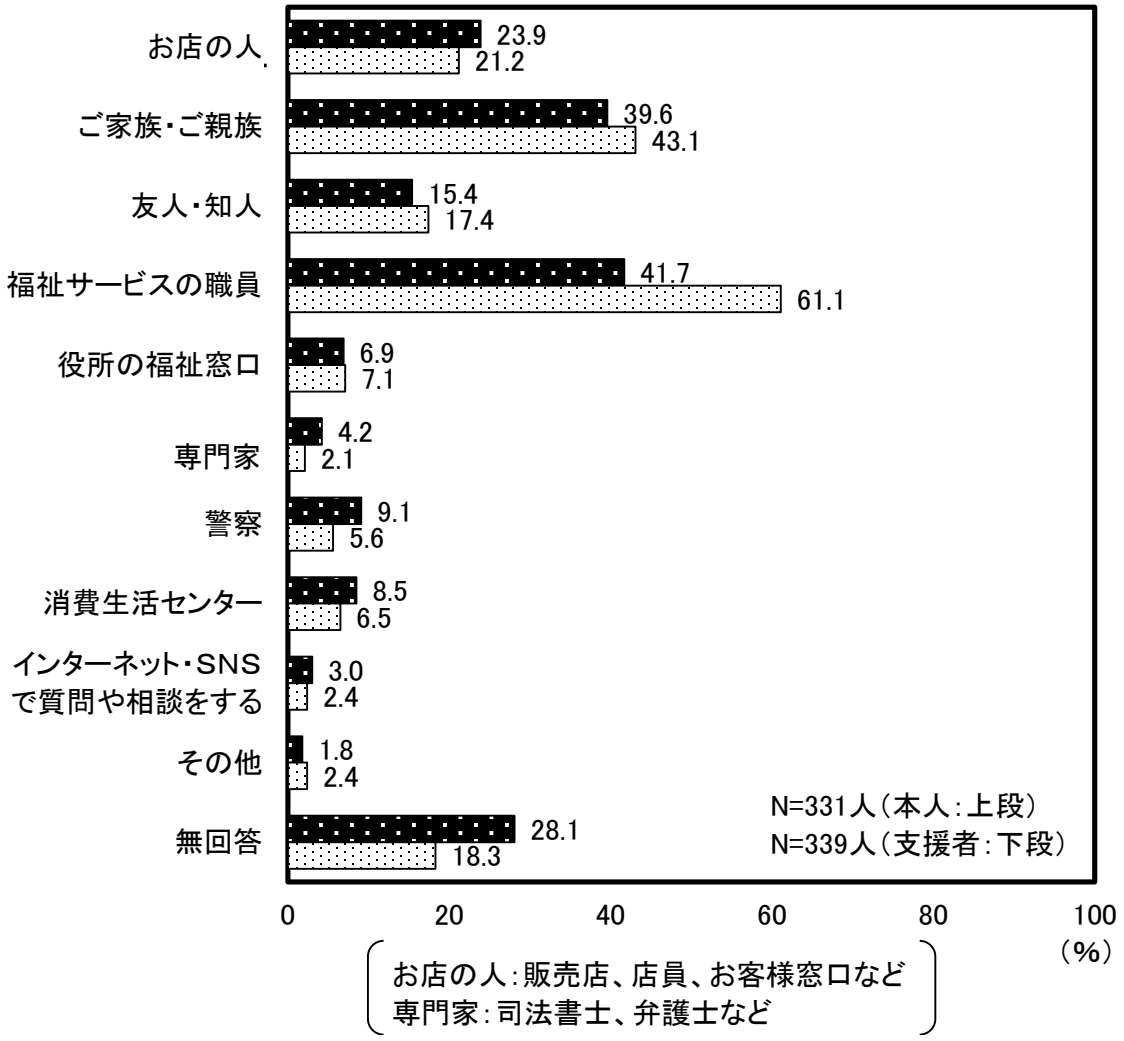
問3⑥　トラブルにあったことを自覚していたか（支援者のみ）
（精神障がい者）



⑦今後、トラブルにあった場合、相談する人について（複数回答）

○　本人、支援者とも、「福祉サービスの職員」、「家族・親族」、「お店の人」の順で多かった。ただし、「福祉サービスの職員」は、本人からの回答は 41.7%だったのに対し、支援者からの回答は 61.1%となっており、差異が見られた。

問3⑦ トラブルにあった場合、誰に相談するか
（精神障がい者）



（お店の人：販売店、店員、お客様窓口など
専門家：司法書士、弁護士など）

精神障がい者の消費行動のおおまかな傾向

・徒歩や自転車等により一人で買物に行くことが多く、家族・親族や福祉サービス職員の運転で車で買物に行くことも多い。

精神障がい者が直面する消費者トラブル

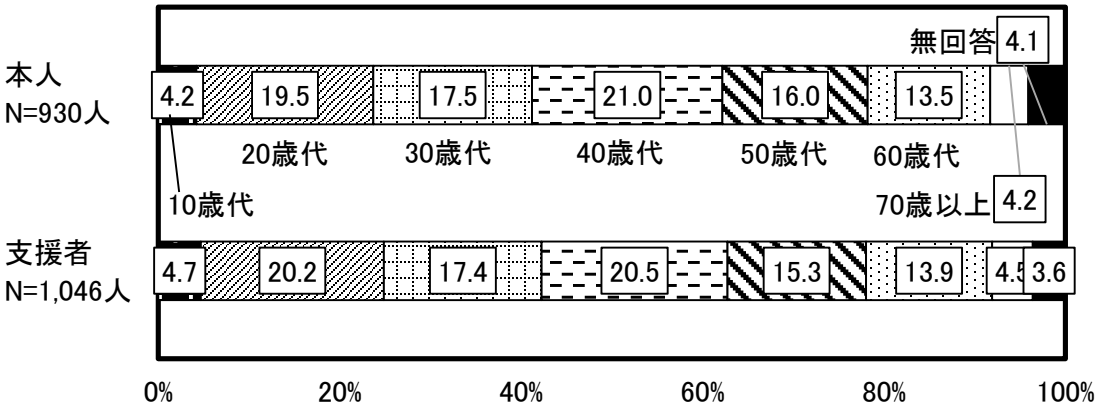
・支援者の認識と比べ、周囲の人々（家族・親族や福祉サービス職員）や店舗に相談する傾向がある一方、誰にも相談しないことがある。

・支援者の「無回答」が本人と比べて際立って多く、本人がどのような対処をしたか周囲が把握しきれていない可能性もある。

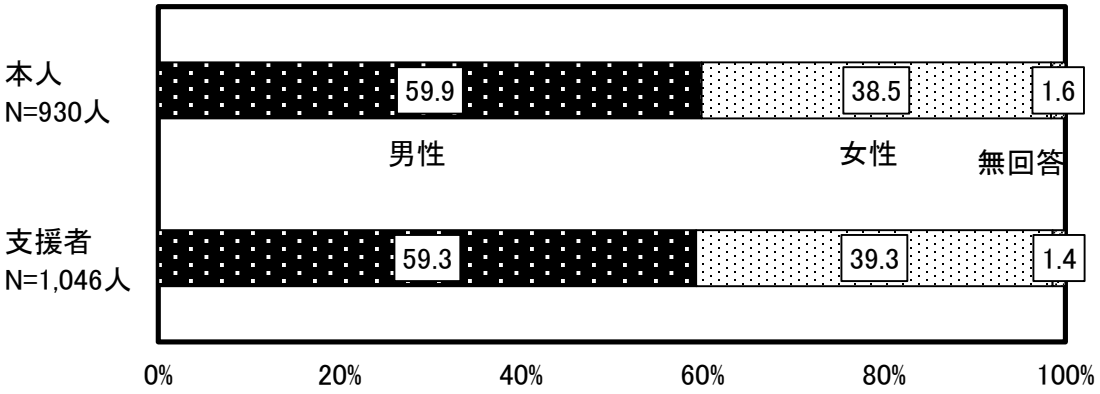
（２）知的障がい者

【調査対象者の属性】

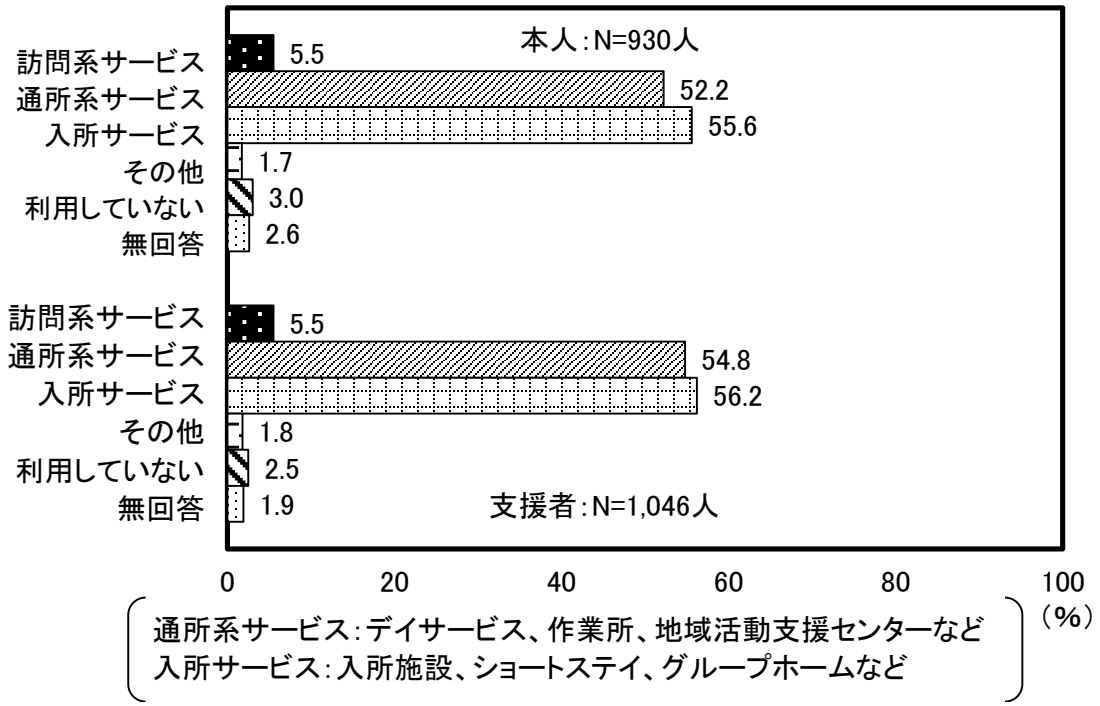
問4①　年齢（知的障がい者）



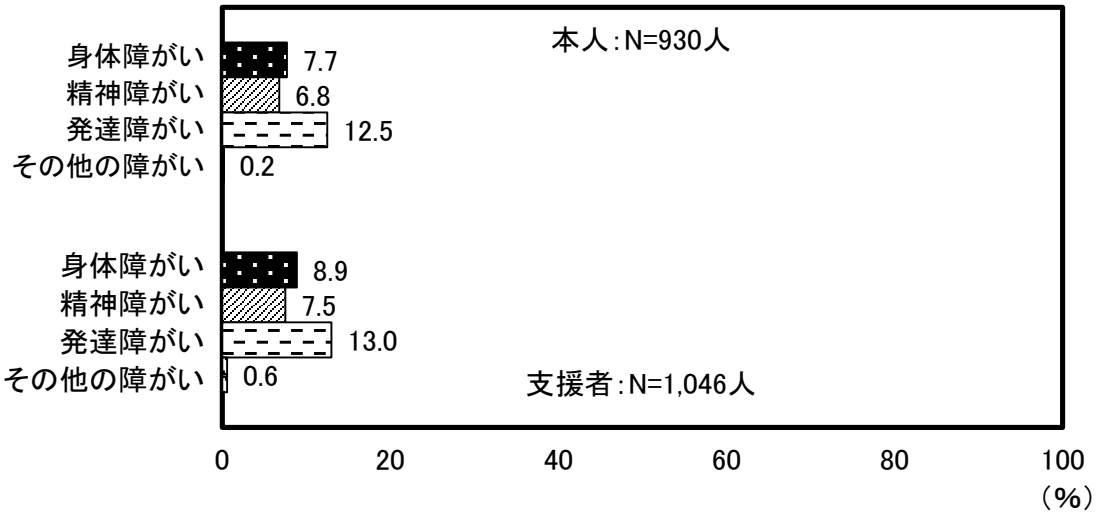
問4②　性別（知的障がい者）



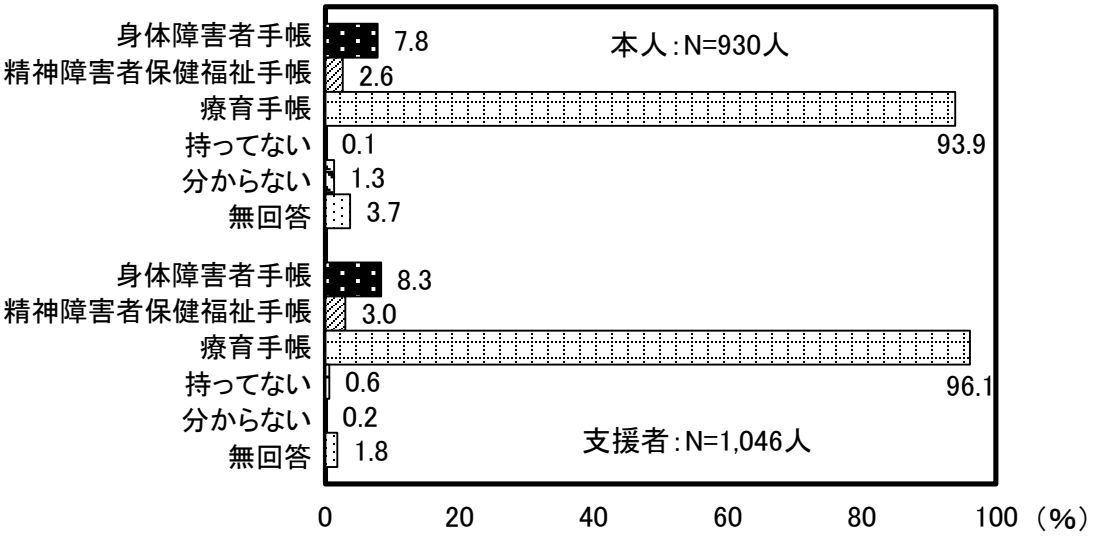
問4③　利用している福祉サービス（知的障がい者）



問4④　障がいの種別（知的障がい者）

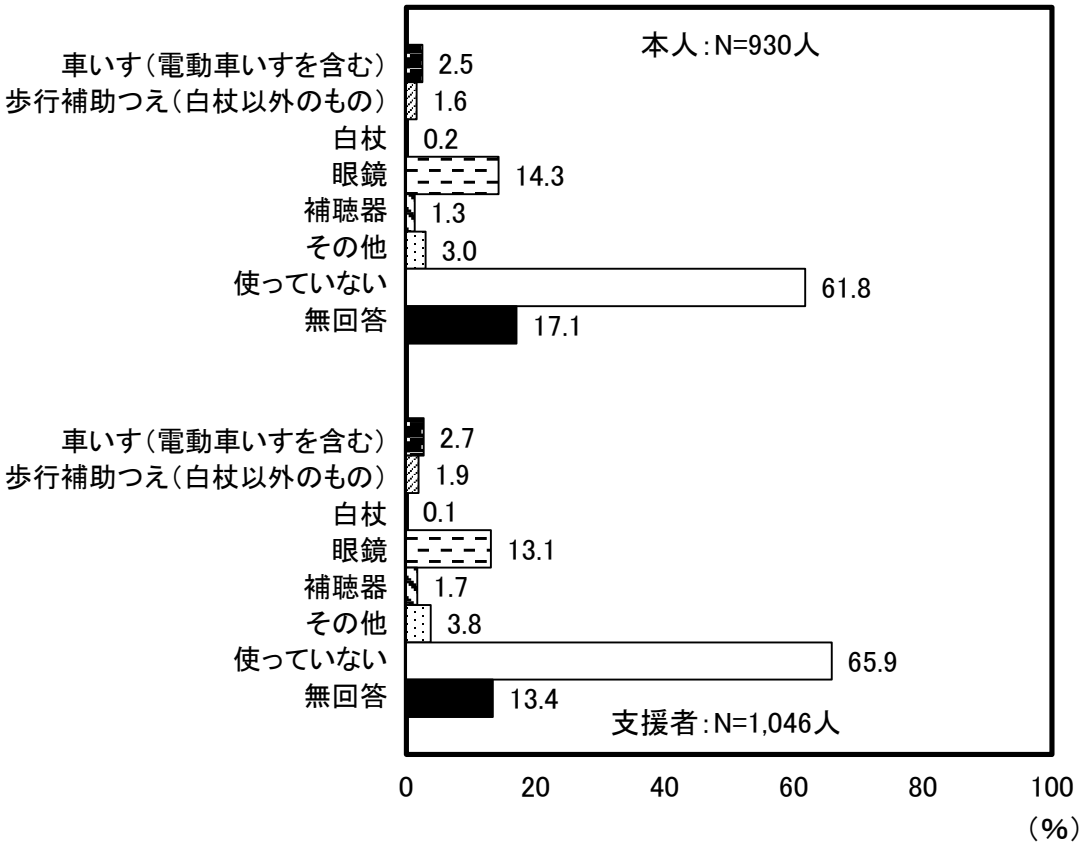


問4⑤　障がい者手帳（知的障がい者）

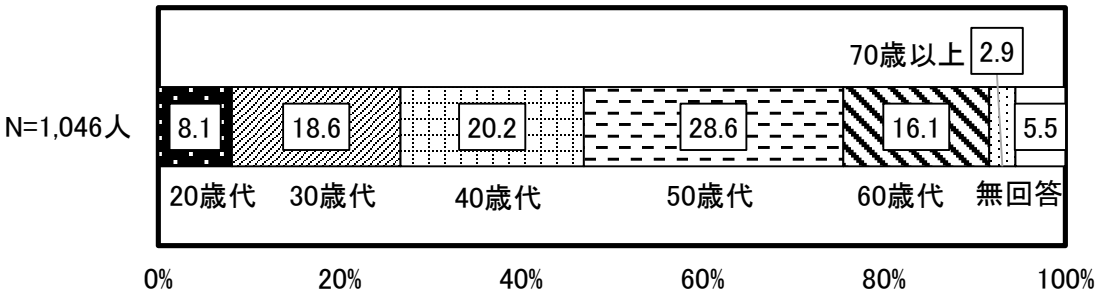


（備考）問４④及び⑤は、他の障がいとの重複を表す。

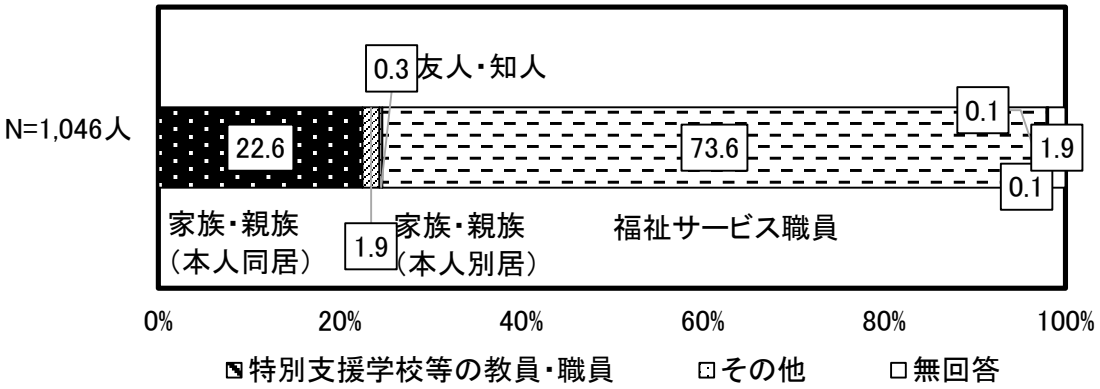
問4⑥　普段使用している補装具（日常生活用具）（知的障がい者）



問5①　支援者の年齢（知的障がい者）



問5②　本人と支援者との関係（知的障がい者）



（備考）問５①及び②は、支援者のみからの回答

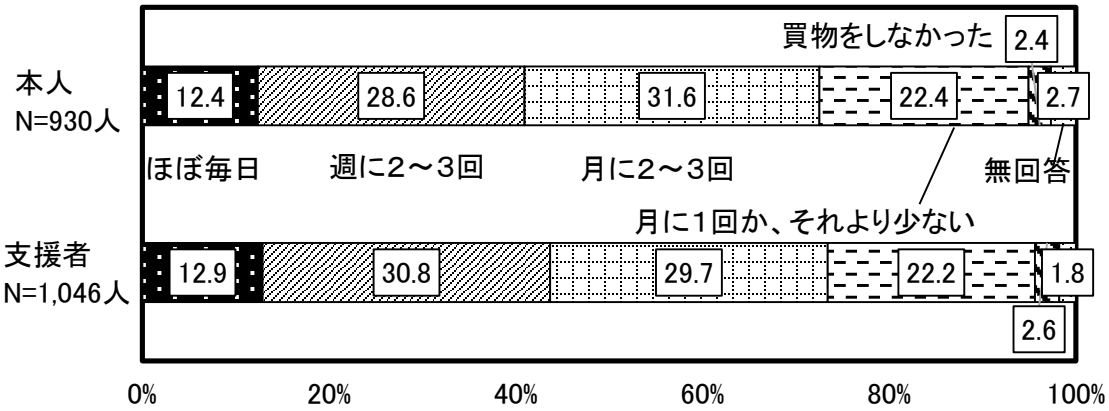
【調査結果】

問１

①買物の頻度について

○　週に２～３回以上は買物をする旨の回答（「ほぼ毎日」及び「週に２～３回」の合計）が、およそ４割となった。

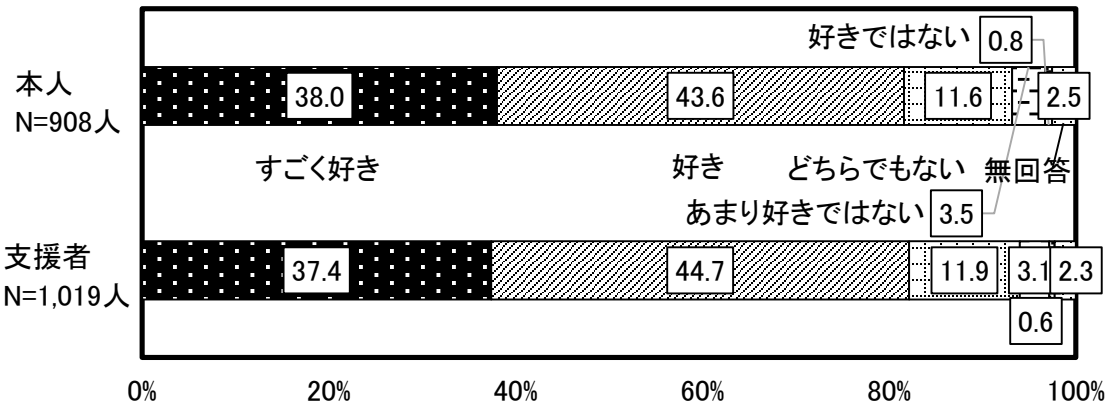
問1①　買物の頻度（知的障がい者）



②買物が好きかについて

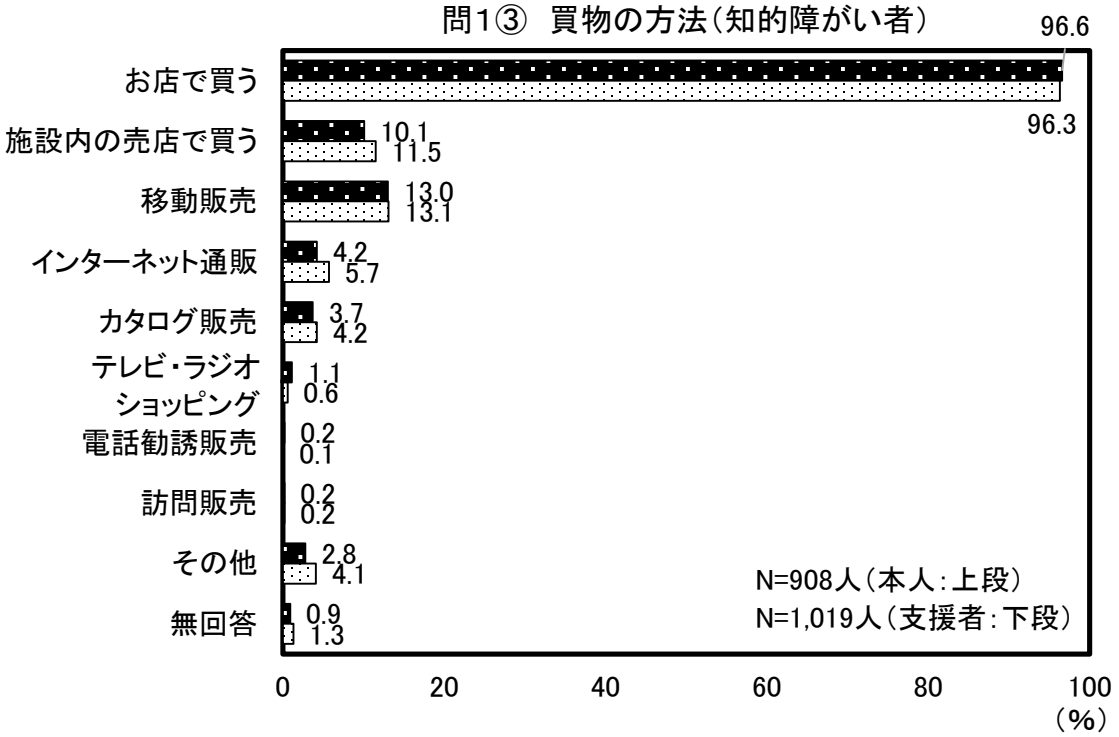
○　好きである旨の回答（「すごく好き」及び「好き」の合計）が、およそ８割となった。

問1②　買物が好きか（知的障がい者）



③買物の方法について（複数回答）

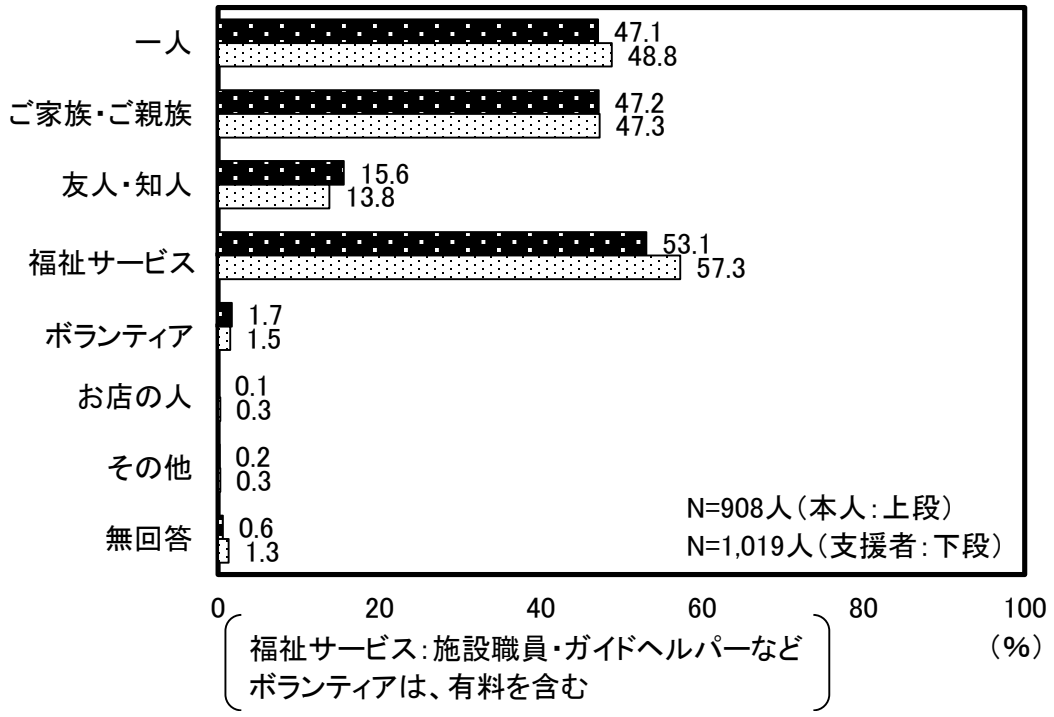
○　買物の方法について尋ねたところ、「お店で買う」が最も多く、次いで「移動販売」、「施設内の売店で買う」の順となった。



④誰と買物をしていたか（複数回答）

○　「福祉サービス」が最も多く、次いで「一人」と「ご家族・ご親族」がおおむね同じだった。

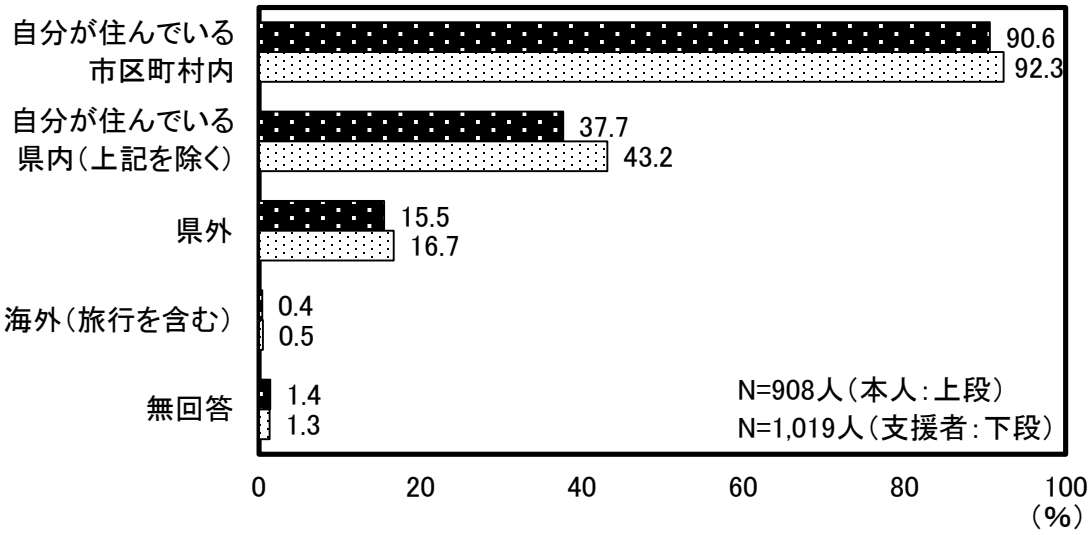
問1④　誰と買物をしていたか（知的障がい者）



⑤どこで買物をしていたか（複数回答）

○　「自分が住んでいる市区町村内」が最も多く、次いで「自分が住んでいる県内（上記を除く）」の順となった。

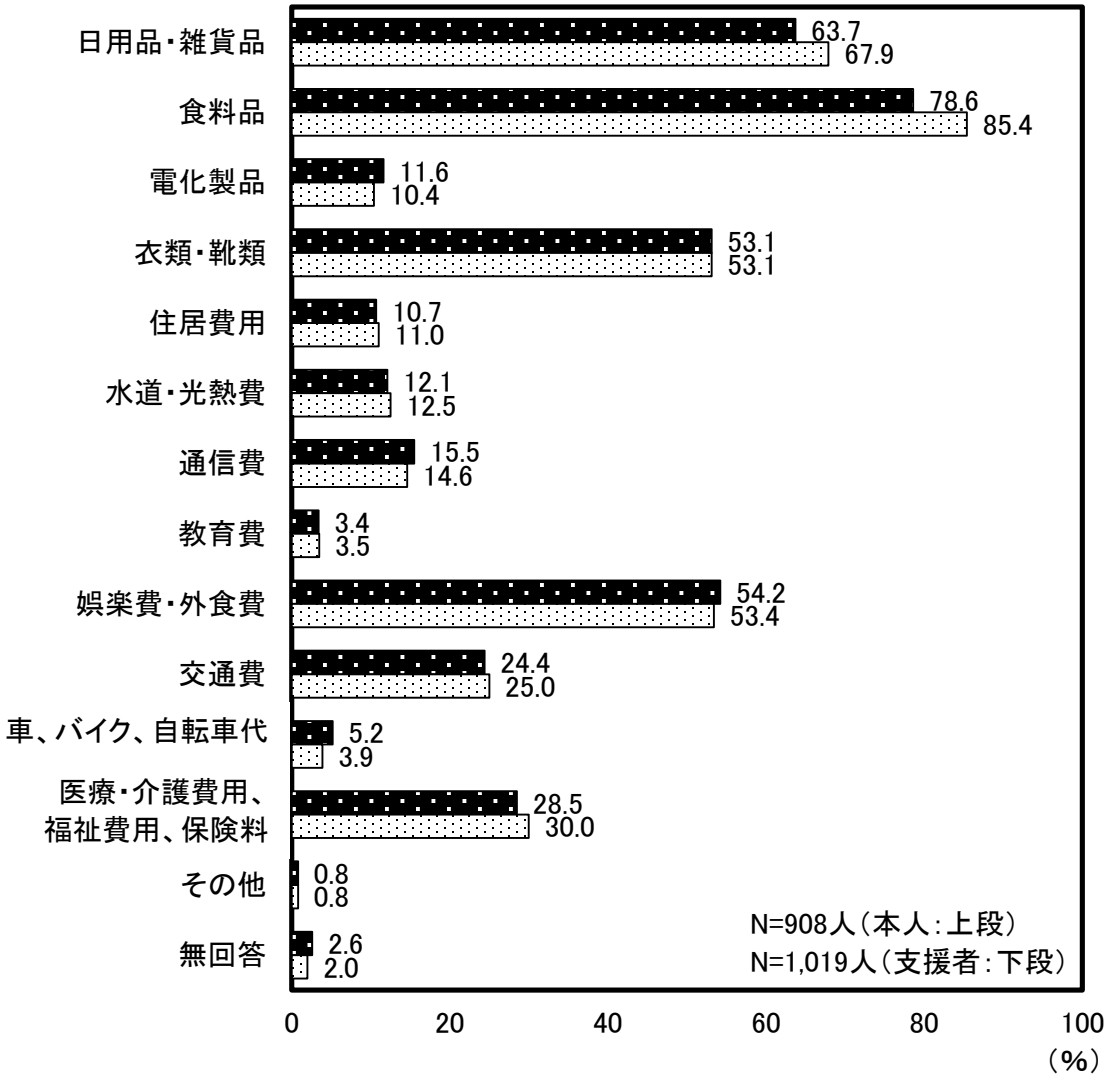
問1⑤　どこで買物をしていたか（知的障がい者）



⑥自分で買ったもの・支払ったものについて（複数回答）

○　「食料品」が最も多く、次いで「日用品・雑貨品」、「娯楽費・外食費」の順となった。

問1⑥ 自分で買ったもの・支払ったもの（知的障がい者）



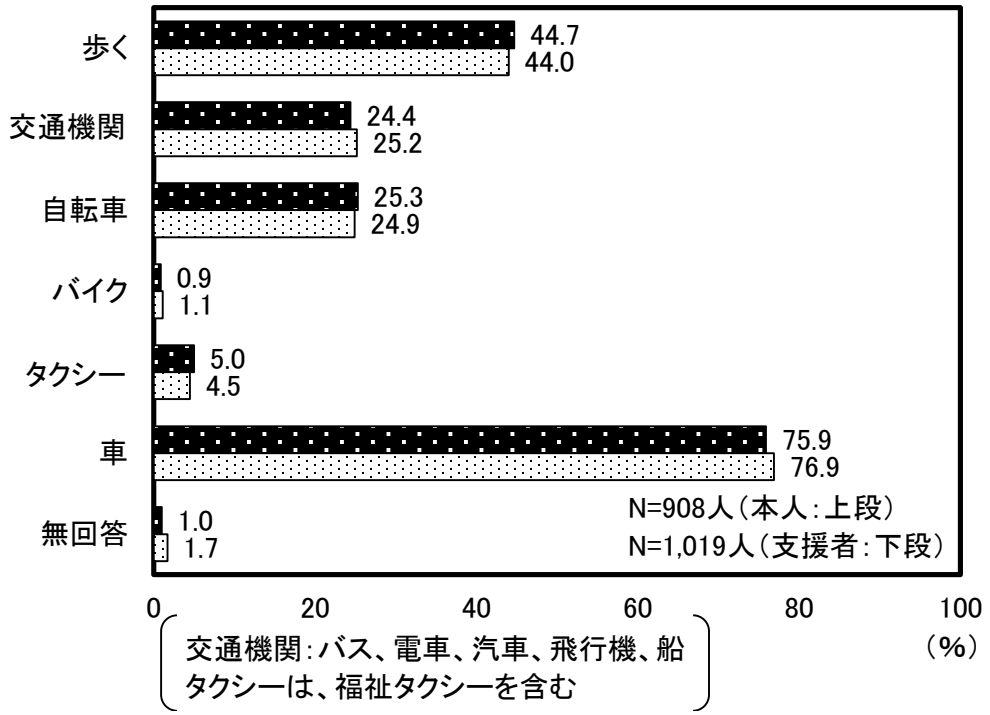
⑦どのような交通手段で買物に行っていたか（複数回答）

○　「車」が最も多かった。

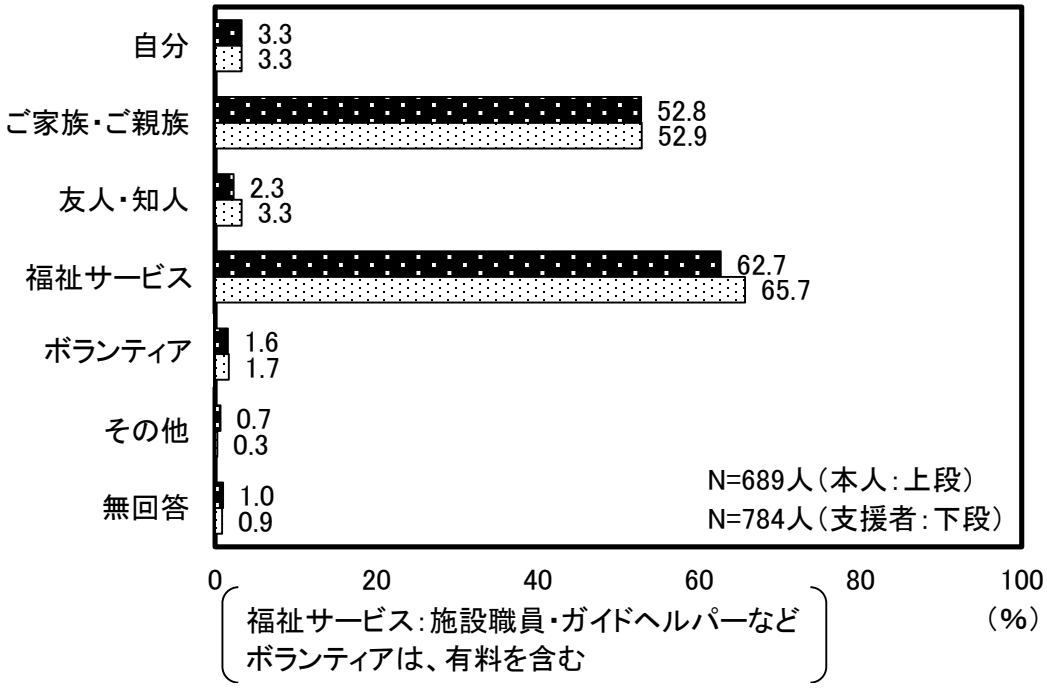
⑧車で買物に行った場合、誰が車を運転していたか（複数回答）
⑨車で買物に行った場合、誰と行っていたか（複数回答）

○　いずれも「福祉サービス」が最も多く、次いで「ご家族・ご親族」の順となった。より身近な人による運転で共に出かけることが多いことが伺える。

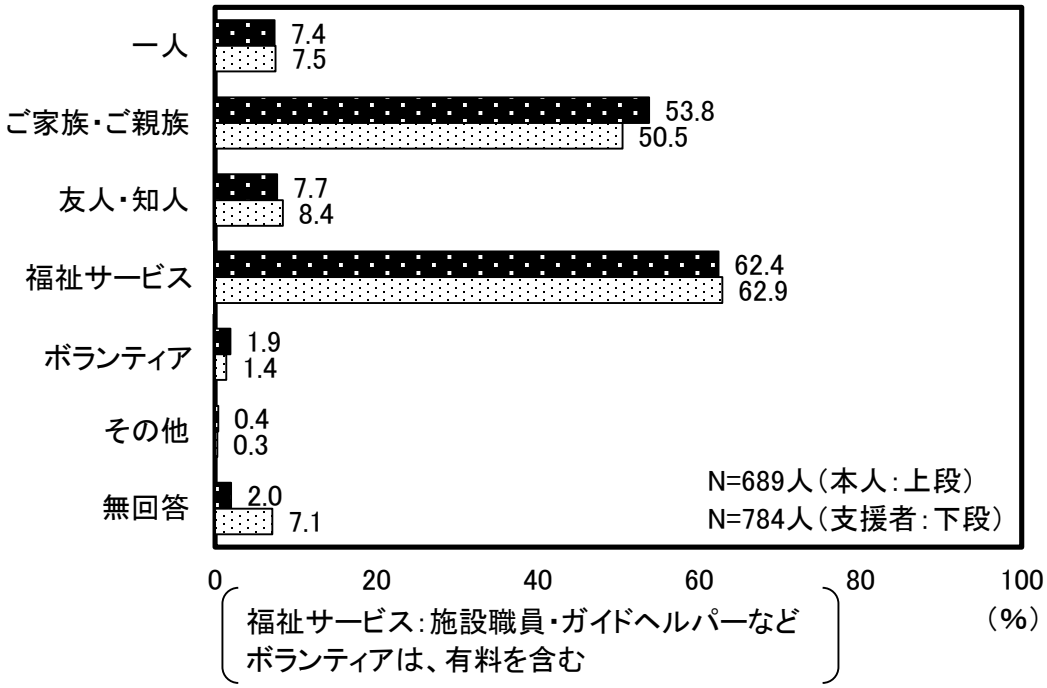
問1⑦　買物の交通手段（知的障がい者）



問1⑧ 車で買物に行った場合、誰が運転していたか
（知的障がい者）



問1⑨ 車で買物に行った場合、誰と行っていたか
（知的障がい者）

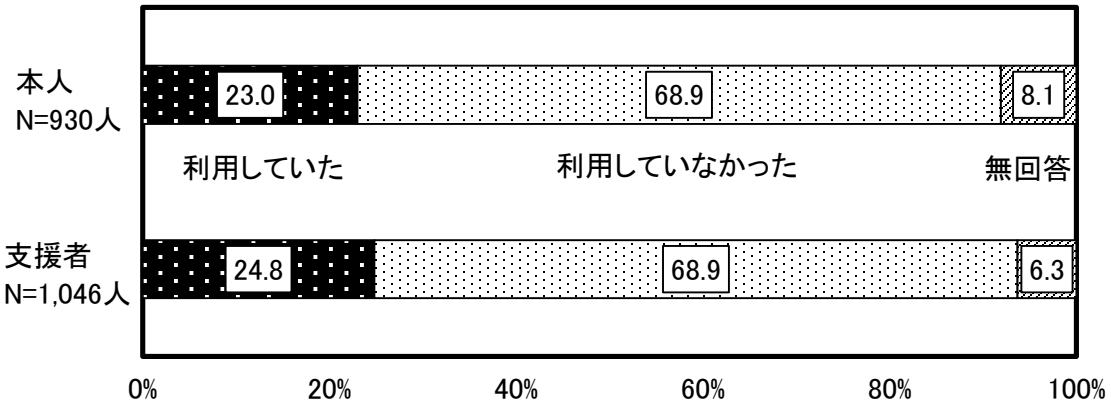


問２

①インターネットを利用していたか。

○　インターネットを利用していたとの回答が、２割強となった。

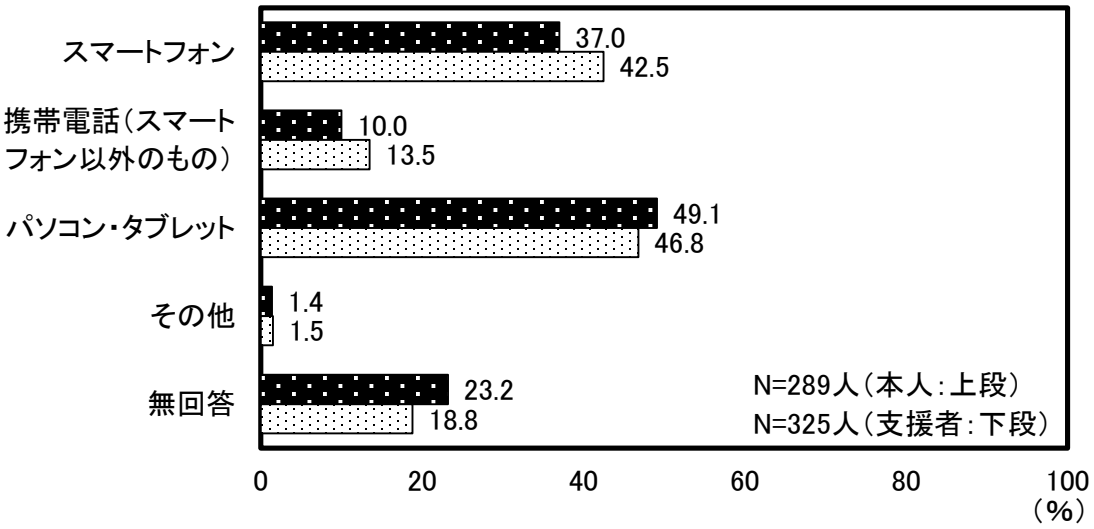
問2①　インターネットを利用していたか（知的障がい者）



②どのような機器を使って、インターネットを利用していたか（複数回答）

○　「パソコン・タブレット」が最も多く、次いで「スマートフォン」の順となった。

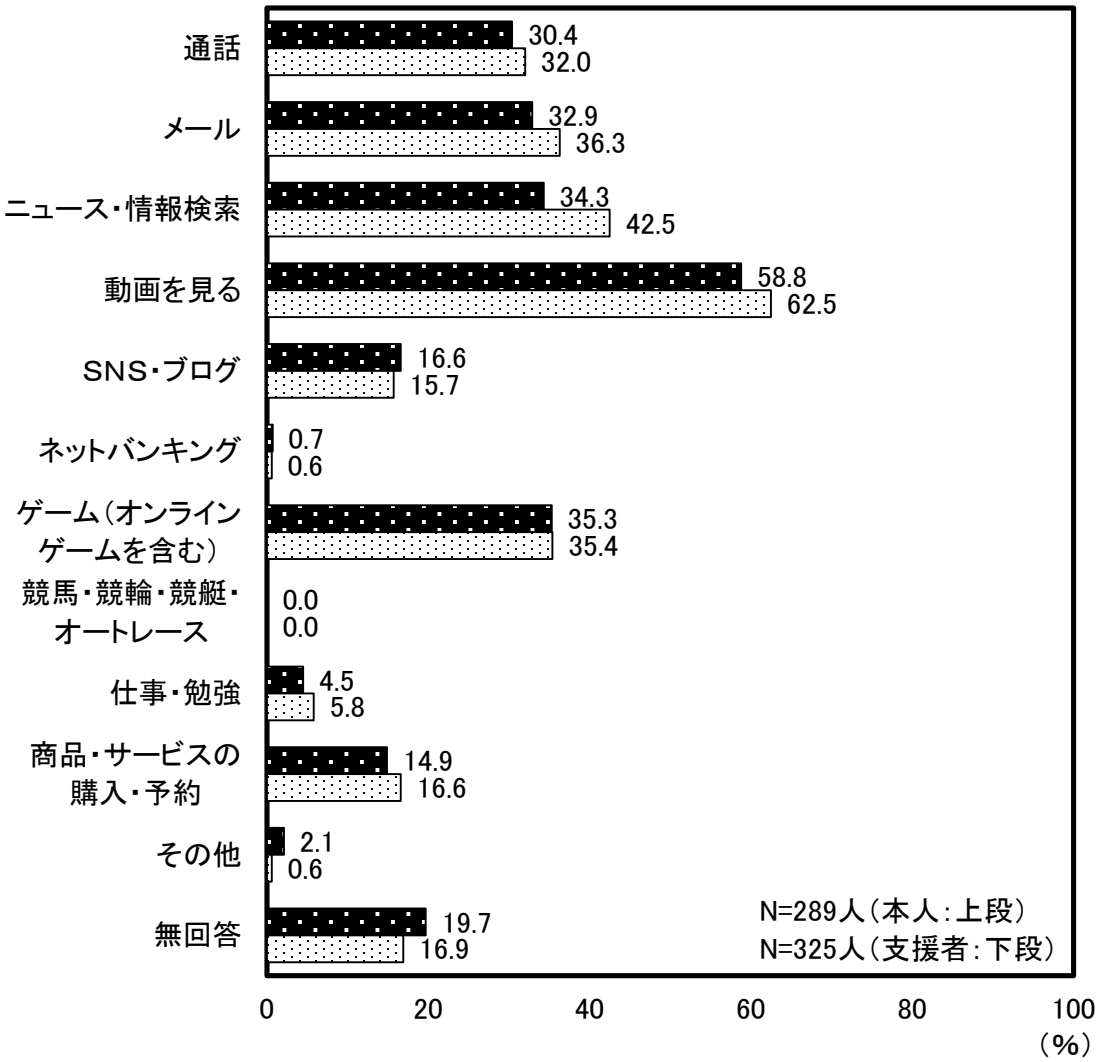
問2②　インターネット利用機器（知的障がい者）



③インターネットの利用目的について（複数回答）

○　「動画を見る」が最も多く、次いで「ニュース・情報検索」、「ゲーム（オンラインゲームを含む）」の順となった。

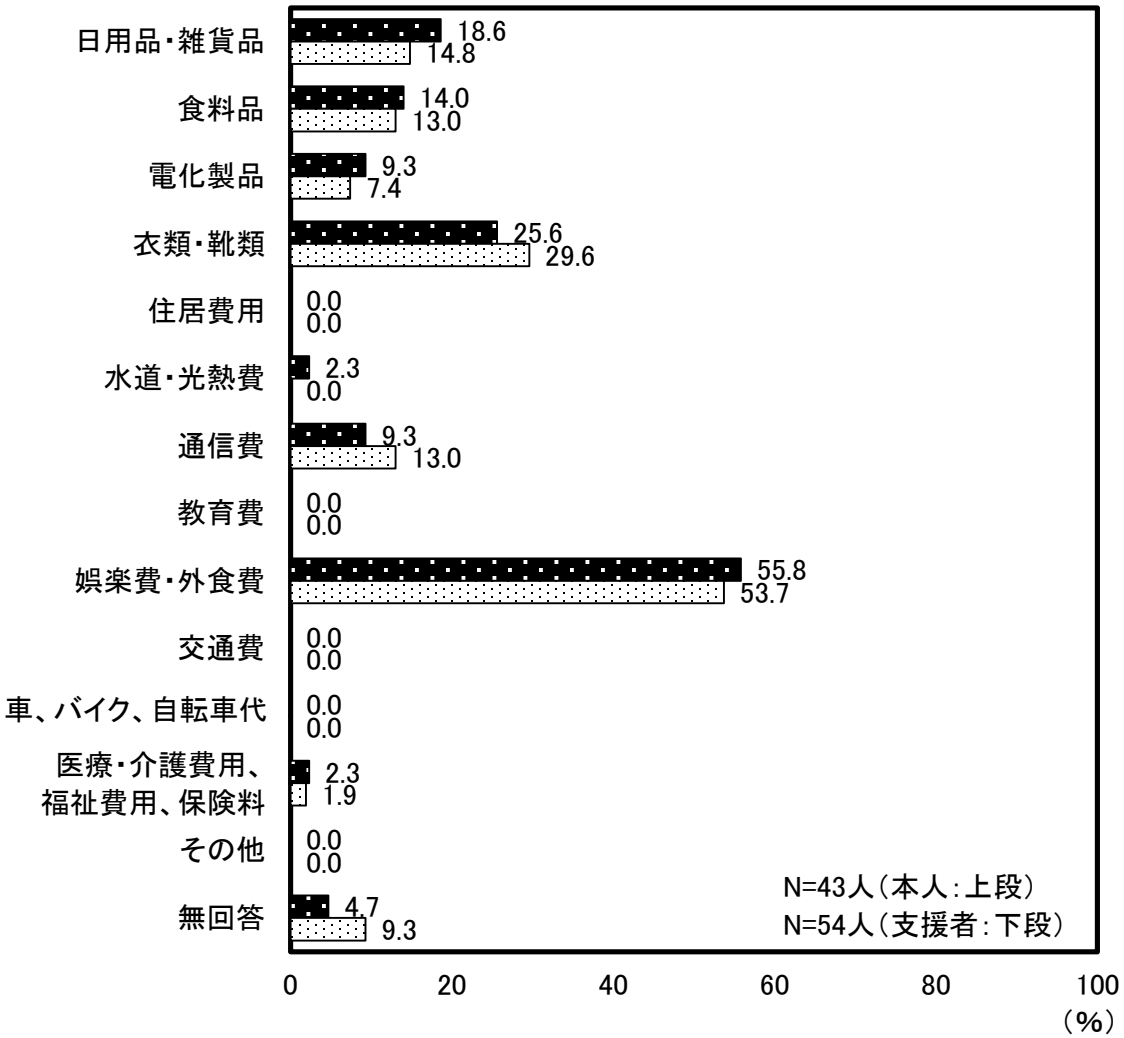
問2③　インターネットの利用目的（知的障がい者）



④インターネットを使って買ったもの・支払ったものについて（複数回答）

○　「娯楽費・外食費」が最も多く、次いで「衣類・靴類」、「日用品・雑貨品」の順となった。ただし、全体の回答数の少なさには留意する必要がある。

問2④　インターネットを使って買ったもの・支払ったもの
（知的障がい者）

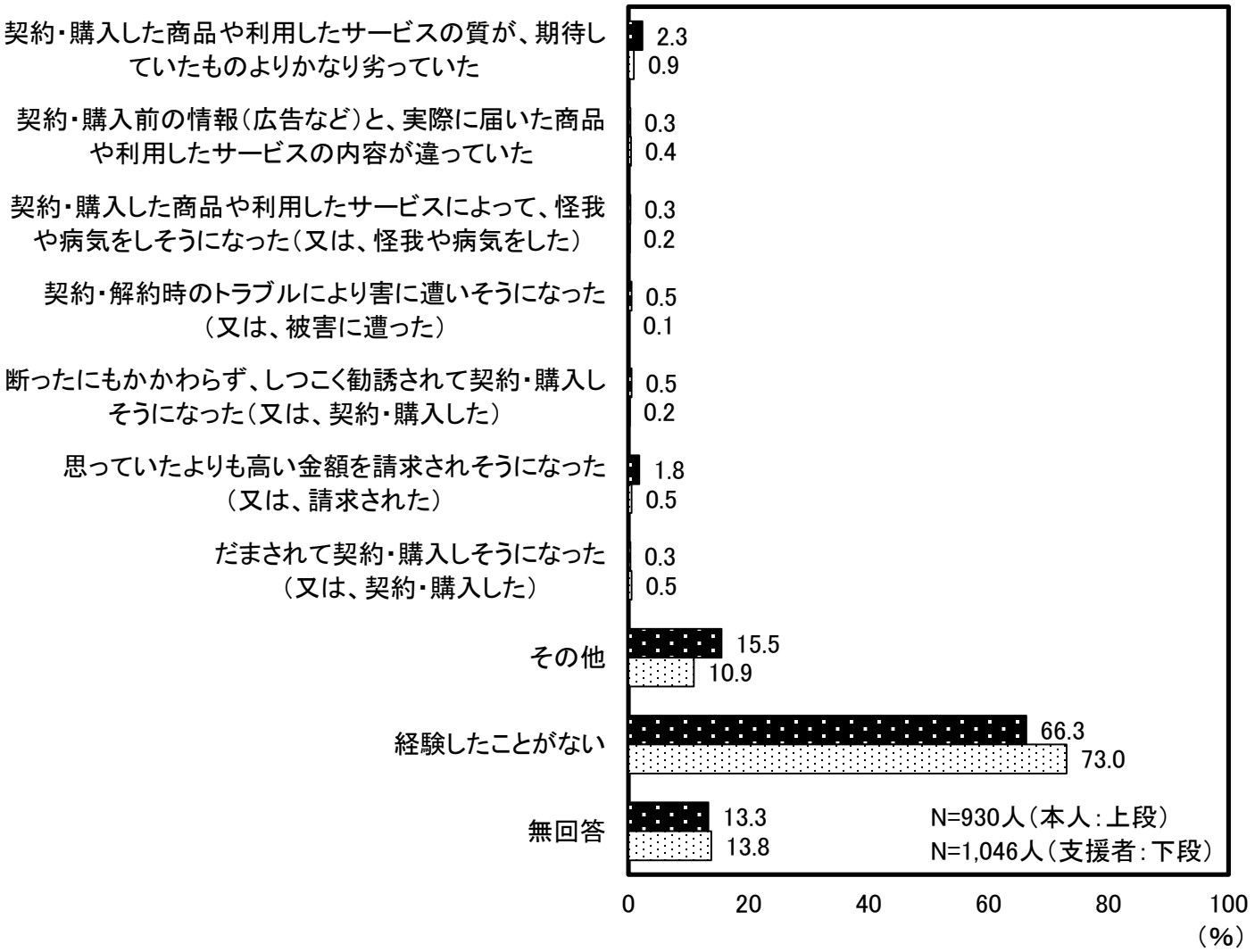


問３

①購入した商品や利用したサービスについて消費者トラブルの経験をしたことがあるか（複数回答）

○　「経験したことがない」が最も多かった。

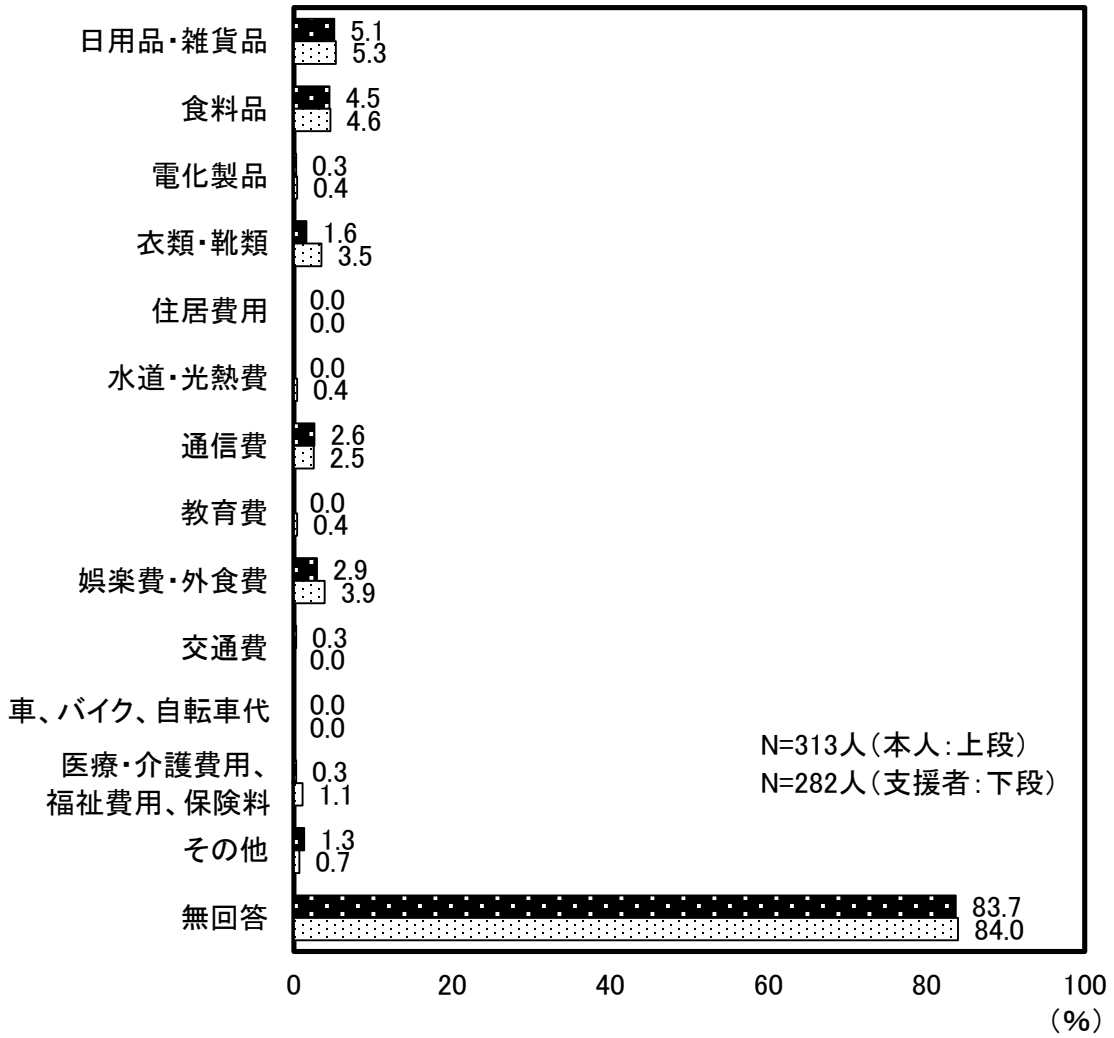
問3①　消費者トラブルについて（知的障がい者）



②消費者トラブルを経験した人に対し、その原因となった商品・サービスについて（複数回答）

○　「無回答」を除くと「日用品・雑貨品」や「食料品」が多かった。

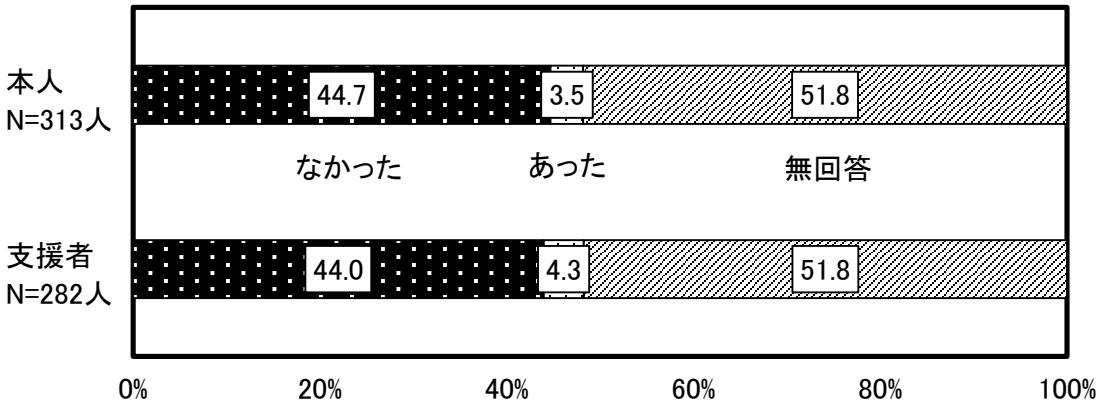
問3②　消費者トラブルの原因となった商品・サービス
（知的障がい者）



③消費者トラブルを経験した人に対し、金銭の被害の有無について

○　金銭の被害について、「なかった」が「あった」を大きく上回った。

問3③　金銭の被害の有無（知的障がい者）



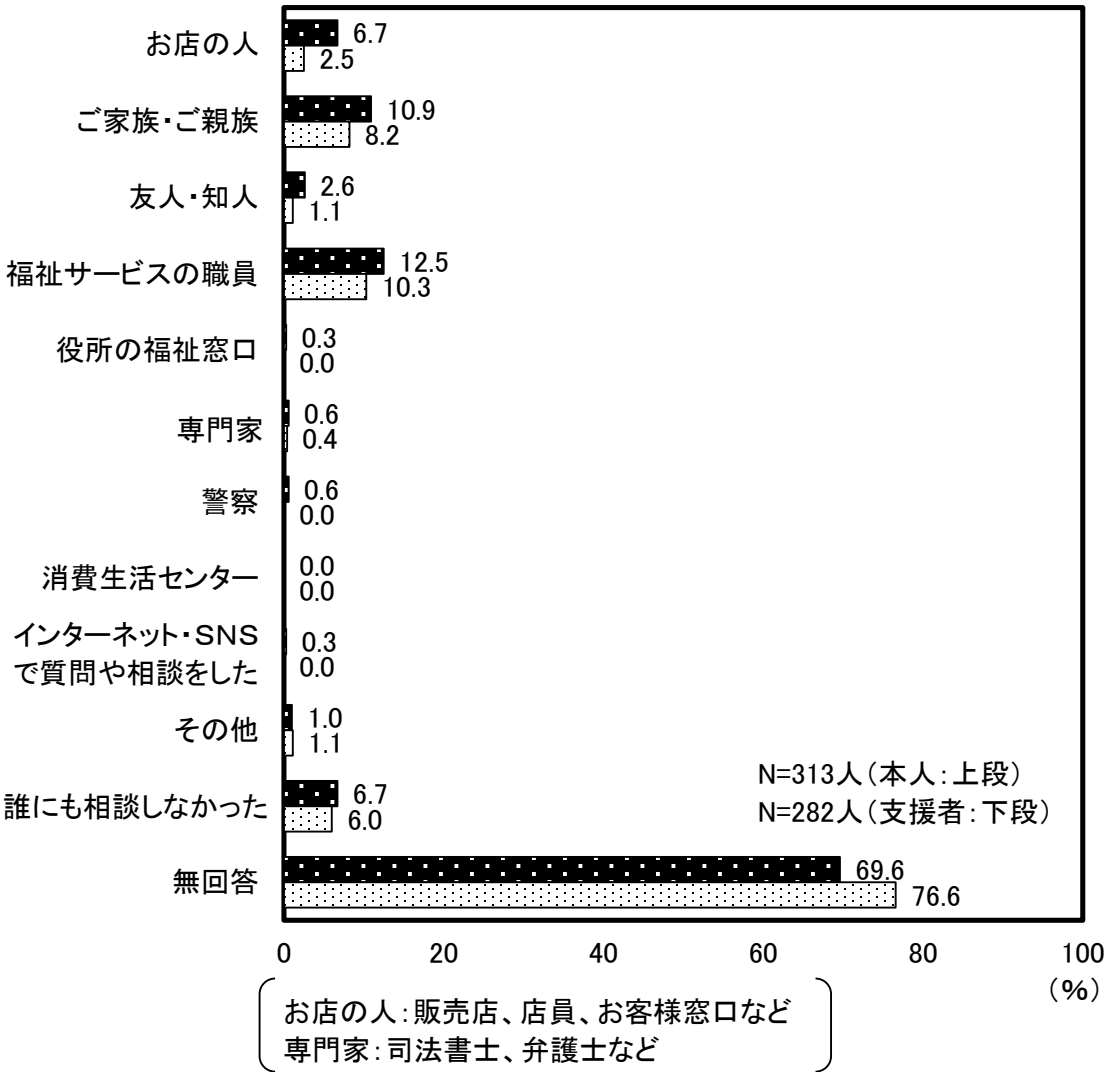
④消費者トラブルを経験した人に対し、誰に相談したか（複数回答）

○　「無回答」を除くと「福祉サービスの職員」が最も多かった。

⑤誰にも相談しなかった理由について（複数回答）

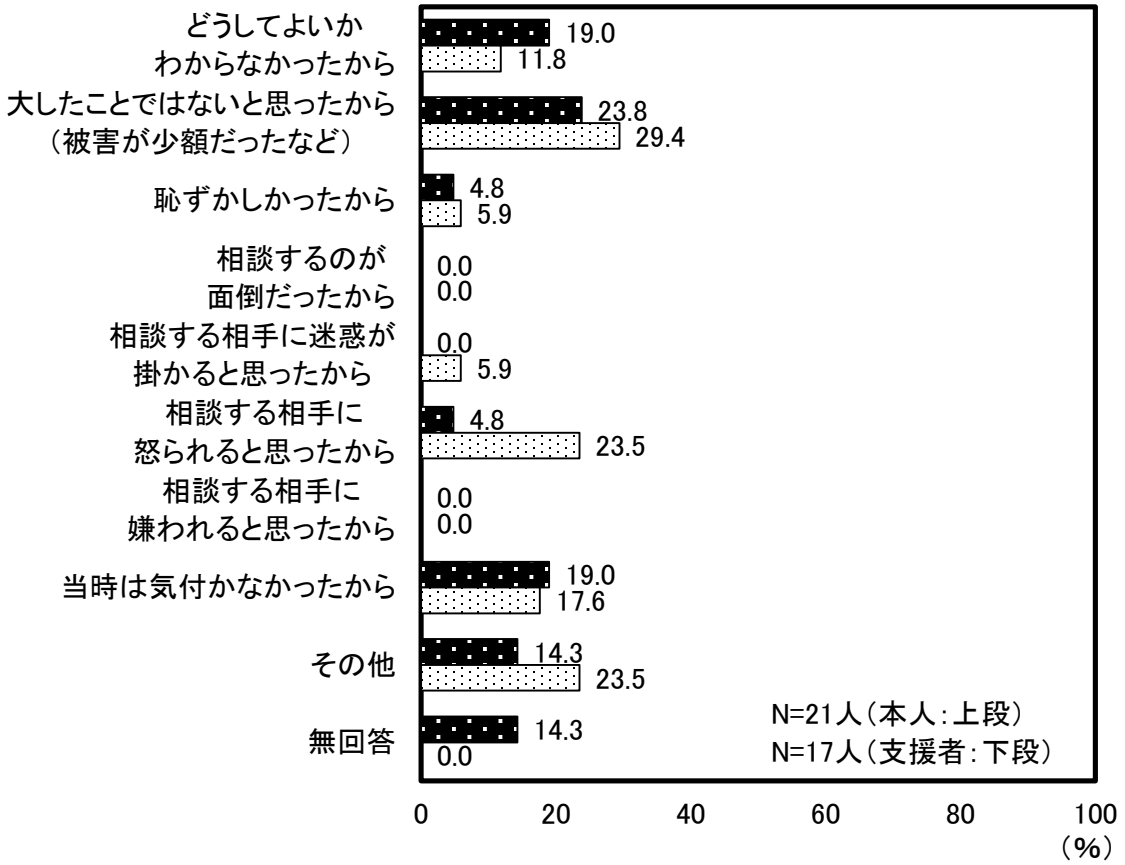
○　「大したことではないと思ったから（被害が少額だったなど）」が最も多かった。ただし、全体の回答数の少なさには留意する必要がある。

問3④　誰に相談をしたか（知的障がい者）



（お店の人：販売店、店員、お客様窓口など
専門家：司法書士、弁護士など）

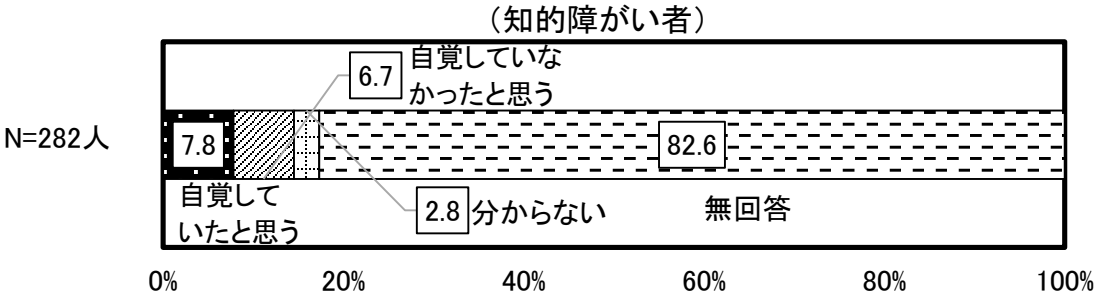
問3⑤　誰にも相談しなかった理由（知的障がい者）



⑥支援者に対し、本人がトラブルに遭ったことを自覚していたかについて（支援者のみへの質問）

○　「自覚していたと思う」と「自覚していなかったと思う」との間で大きな違いは見られなかった。

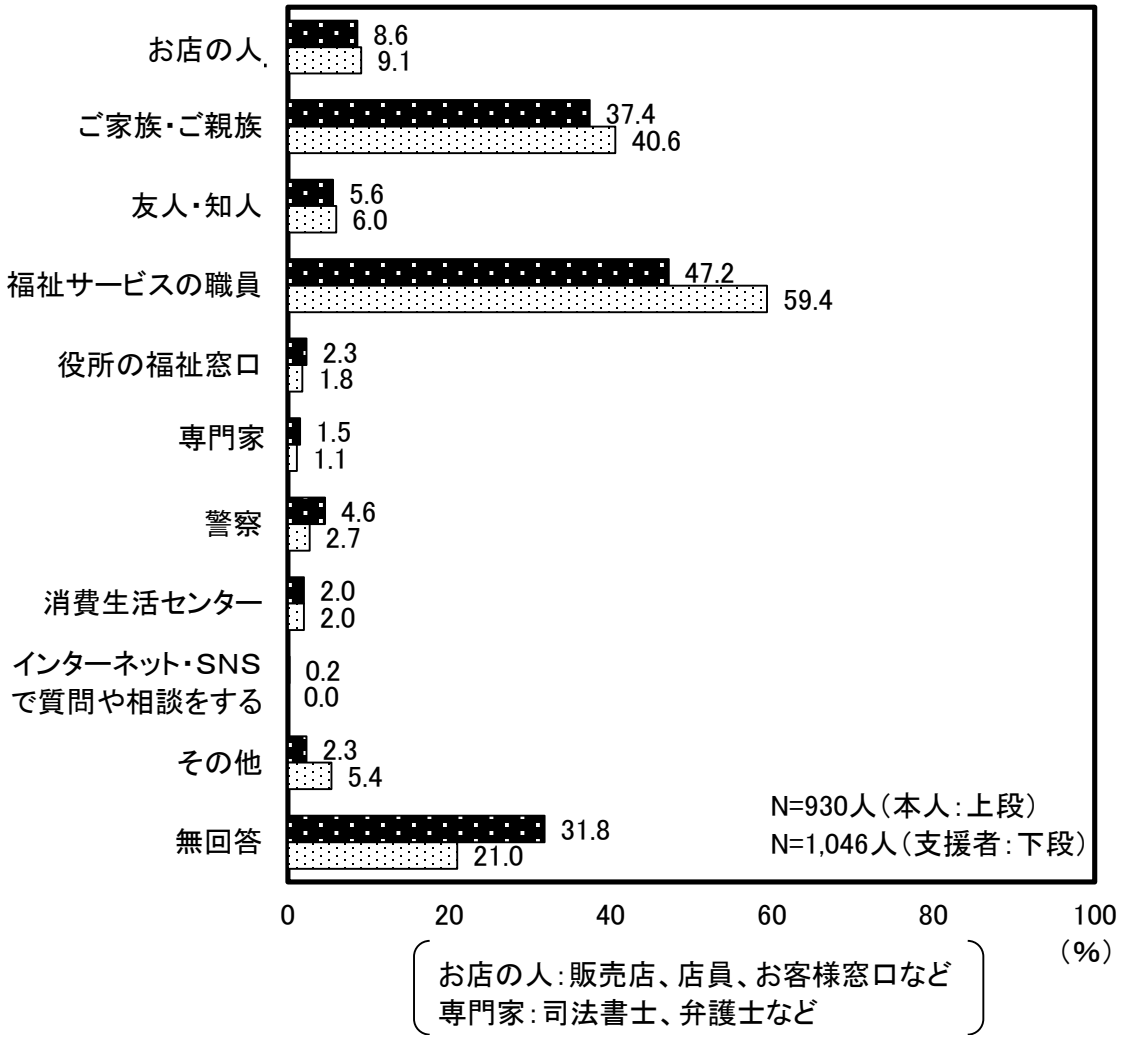
問3⑥　トラブルにあったことを自覚していたか（支援者のみ）
（知的障がい者）



⑦「今後、トラブルにあった場合、相談する人について（複数回答）

○　本人、支援者とも、「福祉サービスの職員」、「家族・親族」の順で多かった。事業所を利用する知的障がい者にとって福祉サービスの職員が身近な存在であることが伺える。

問3⑦ トラブルにあった場合、誰に相談するか
（知的障がい者）



知的障がい者の消費行動のおおまかな傾向

・入所、通所の施設を利用し、福祉サービス職員が支援を主に担っている。

・居住する市区町村内で買物をすることが多く、地域で見守っていくことが重要。

・買物には福祉サービス職員や家族・親族と同行することが多く、特に車で出かける際は同行者の運転がほとんど。

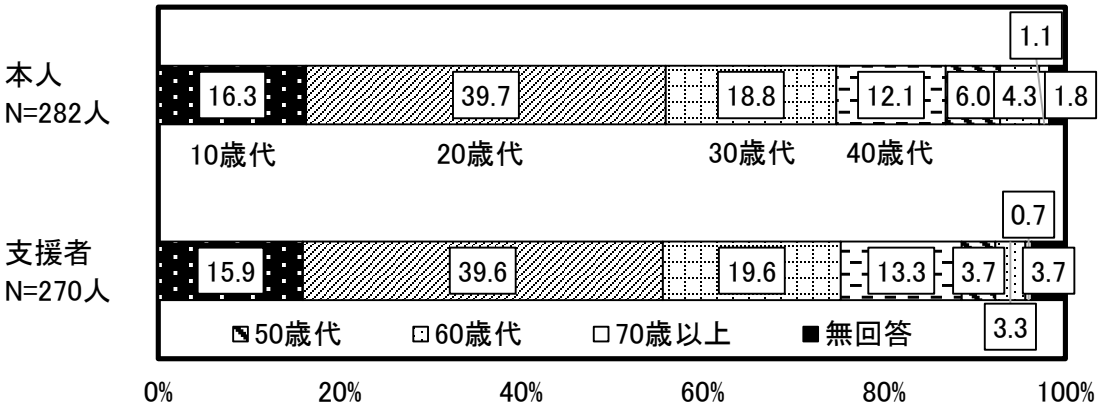
知的障がい者の直面する消費者トラブル

・既に生じた消費者トラブル、今後生じうる消費者トラブルのいずれも、福祉サービス職員を始めとする周囲の人々に相談をする傾向がある。

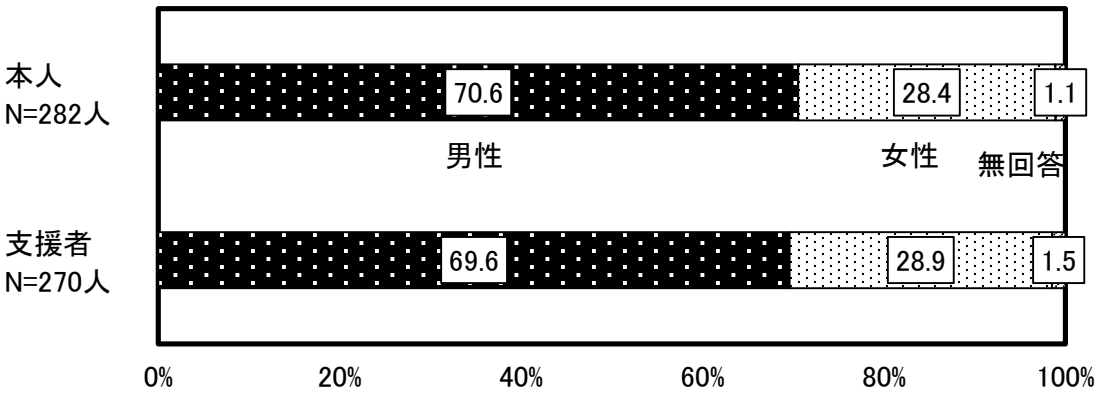
（３）発達障がい者

【調査対象者の属性】

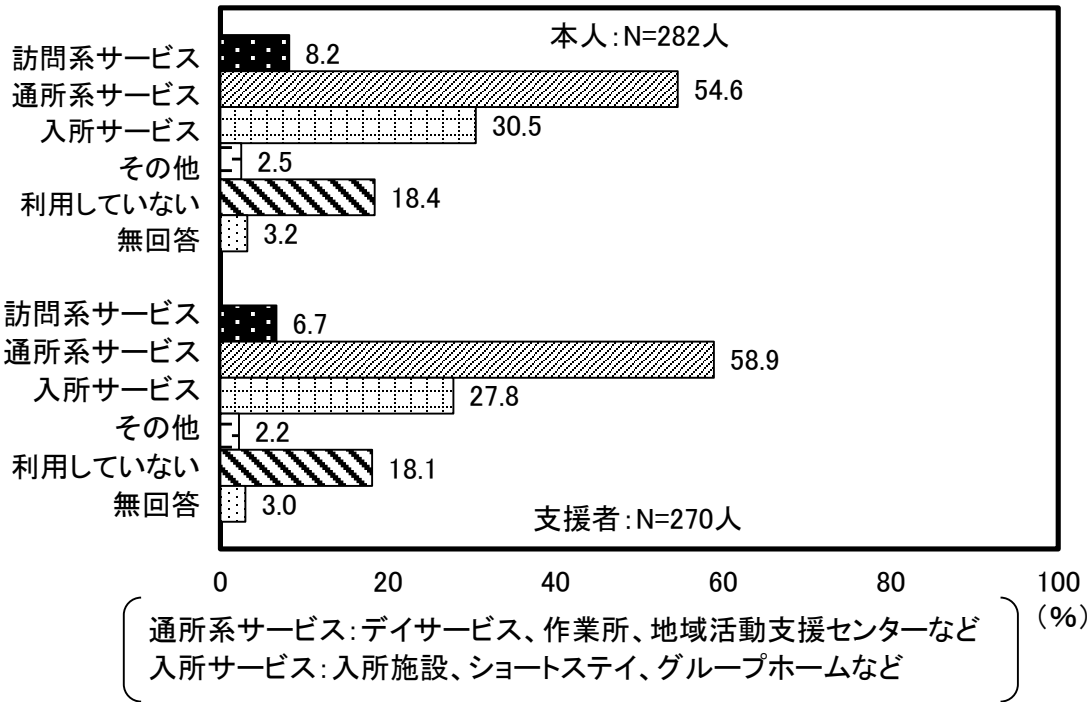
問4①　年齢（発達障がい者）



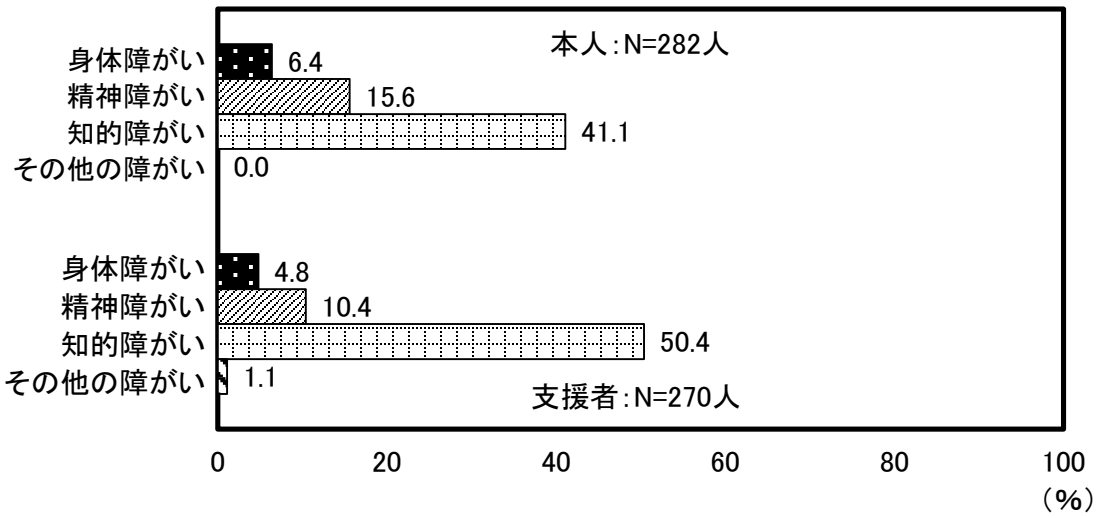
問4②　性別（発達障がい者）



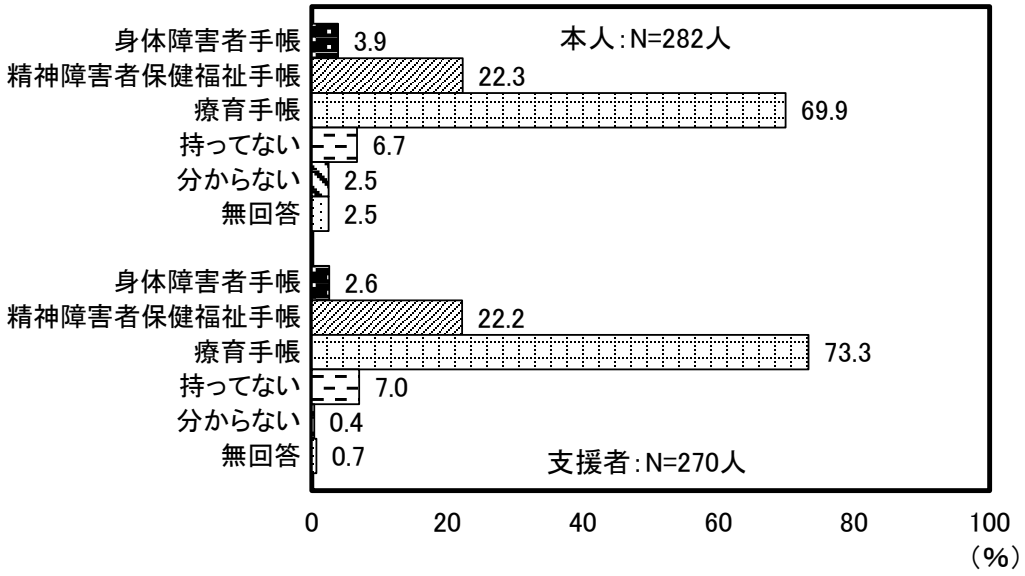
問4③　利用している福祉サービス（発達障がい者）



問4④　障がいの種別（発達障がい者）

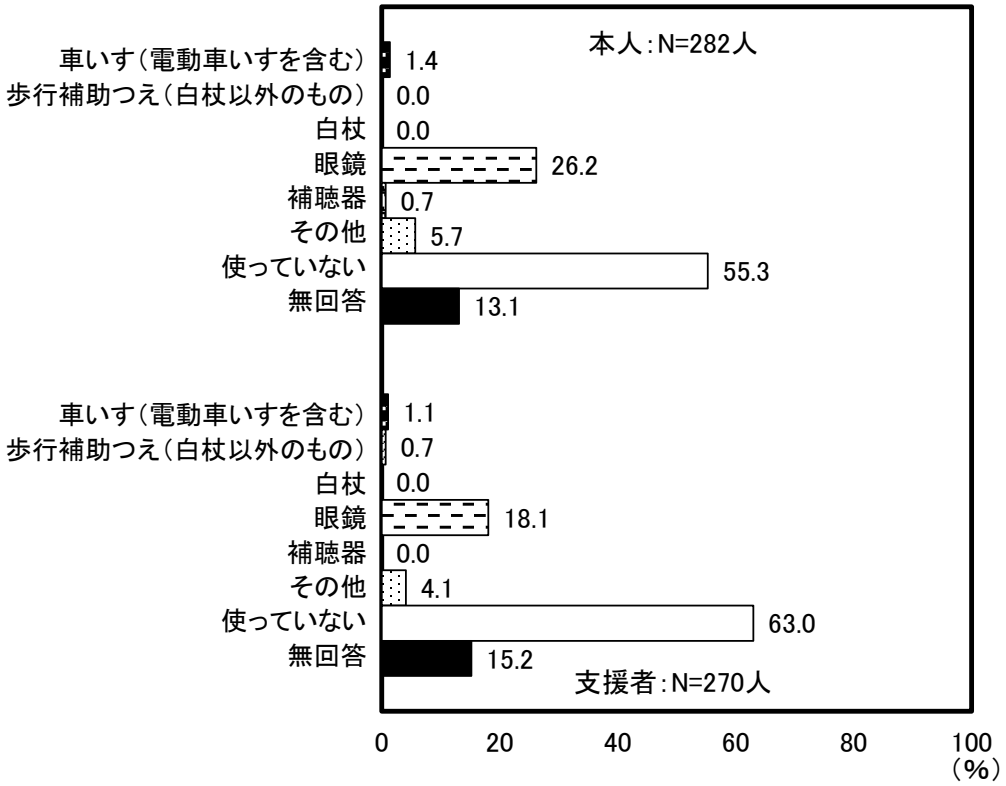


問4⑤　障がい者手帳（発達障がい者）

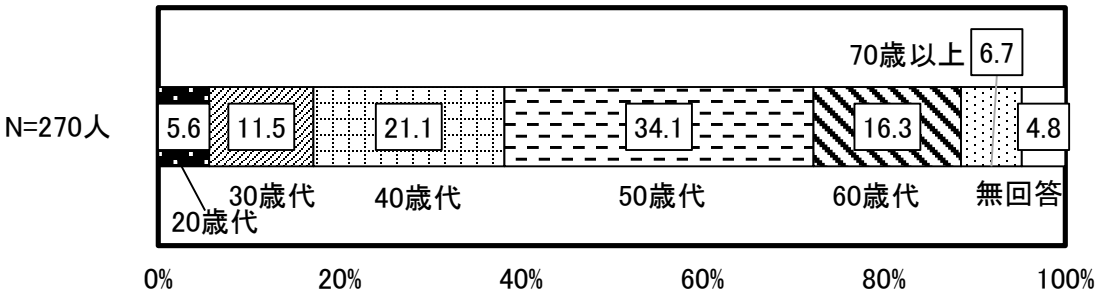


（備考）問４④及び⑤は、他の障がいとの重複を表す。

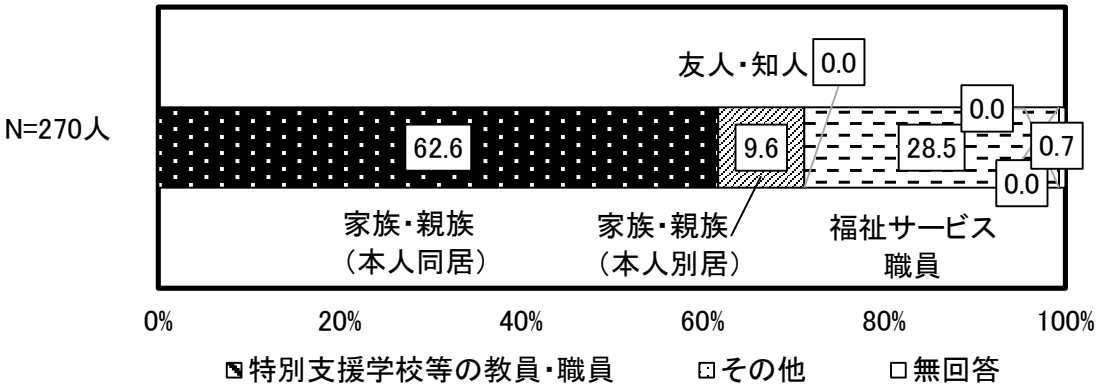
問4⑥　普段使用している補装具（日常生活用具）（発達障がい者）



問5①　支援者の年齢（発達障がい者）



問5②　本人と支援者との関係（発達障がい者）



（備考）問５①及び②は、支援者のみからの回答

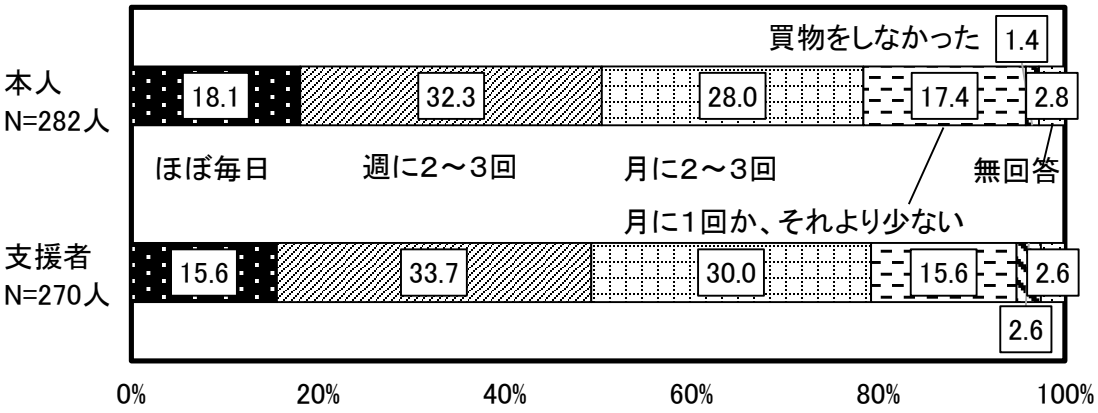
【調査結果】

問１

①買物の頻度について

○　週に２～３回以上は買物をする旨の回答（「ほぼ毎日」及び「週に２～３回」の合計）が、およそ５割となった。

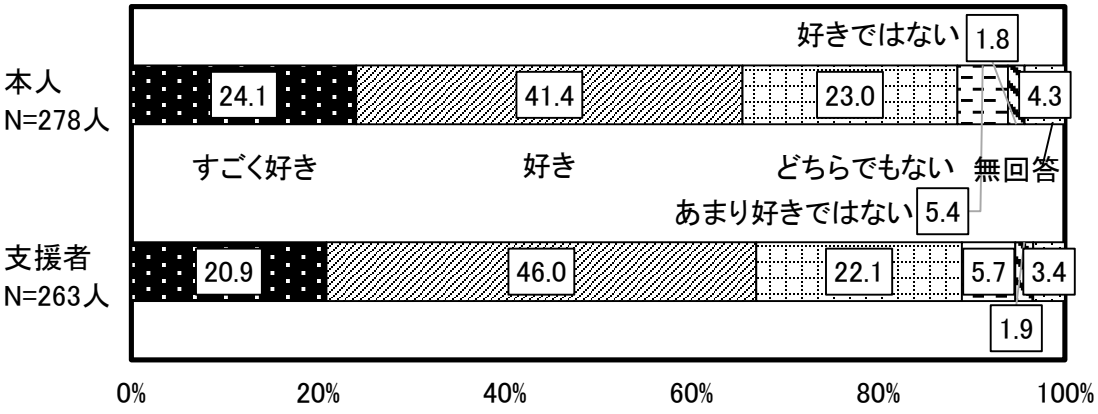
問1①　買物の頻度（発達障がい者）



②買物が好きかについて

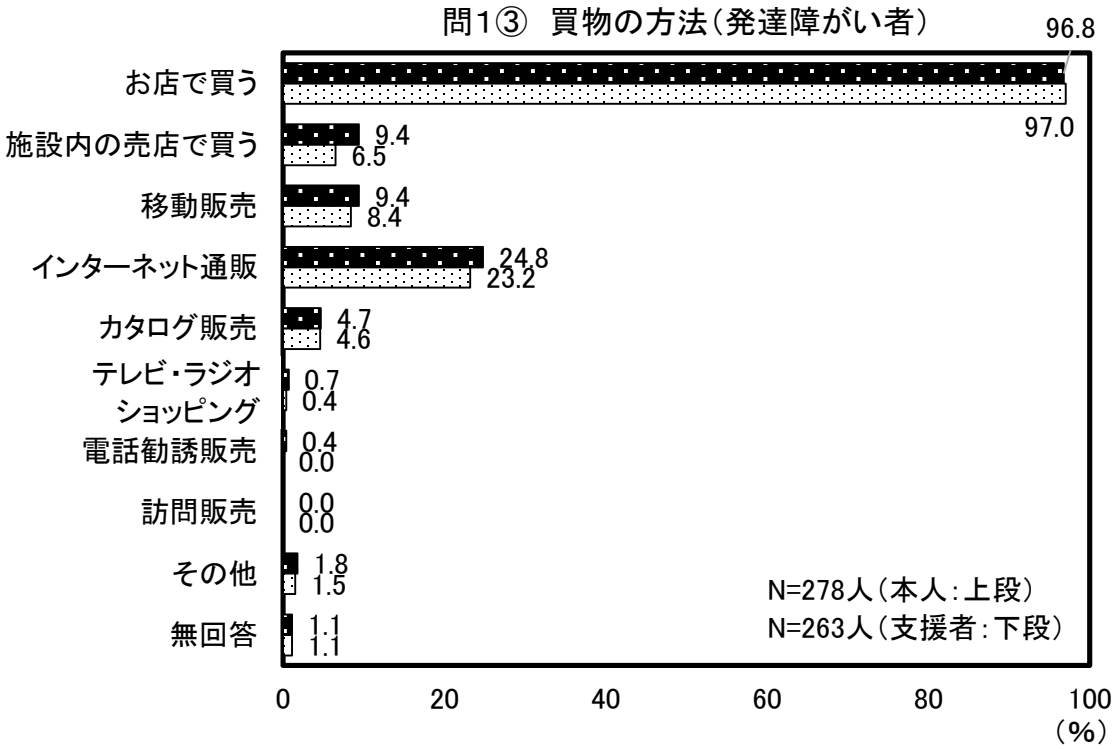
○　好きである旨の回答（「すごく好き」及び「好き」の合計）が、およそ３分の２となった。

問1②　買物が好きか（発達障がい者）



③買物の方法について（複数回答）

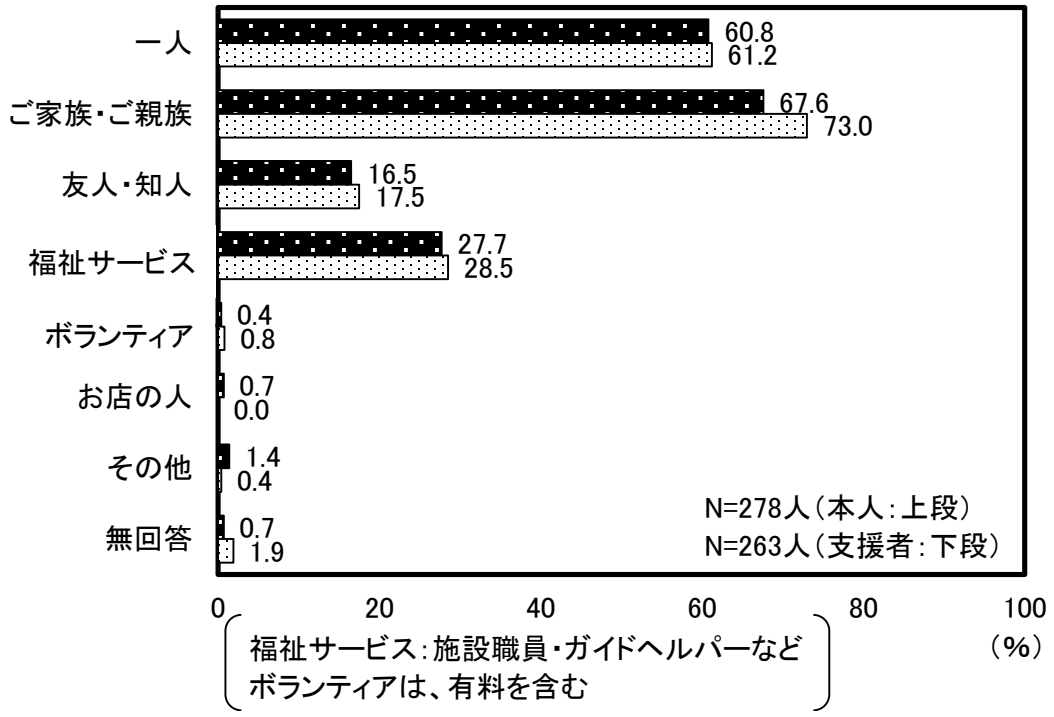
○　「お店で買う」が最も多く、次いで　「インターネット通販」が多かった。



④誰と買物をしていたか（複数回答）

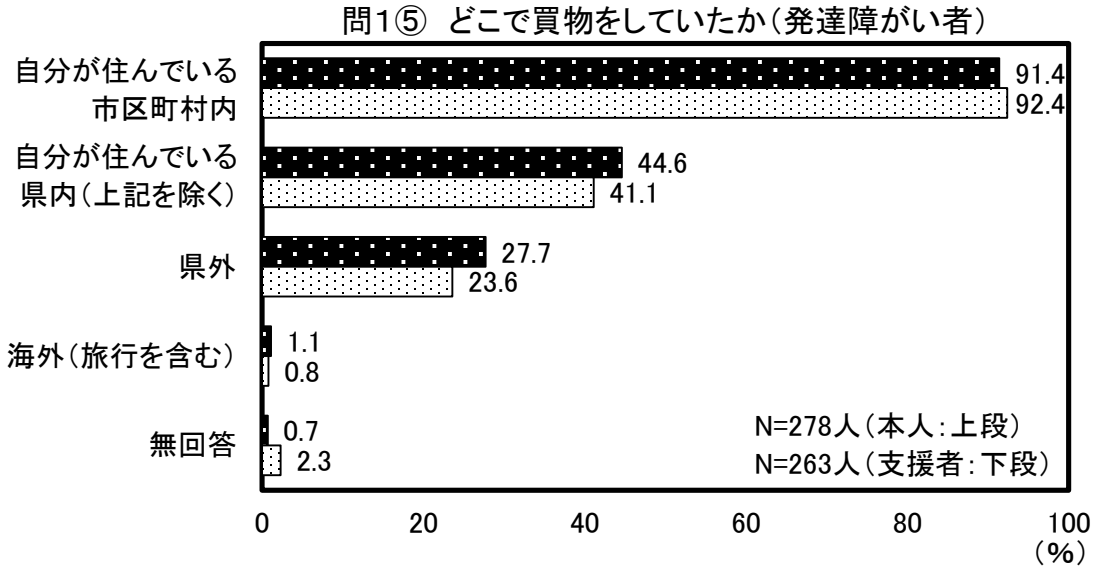
○　「家族・親族」が最も多く、次いで「一人」が多かった。

問1④　誰と買物をしていたか（発達障がい者）



⑤どこで買物をしていたか（複数回答）

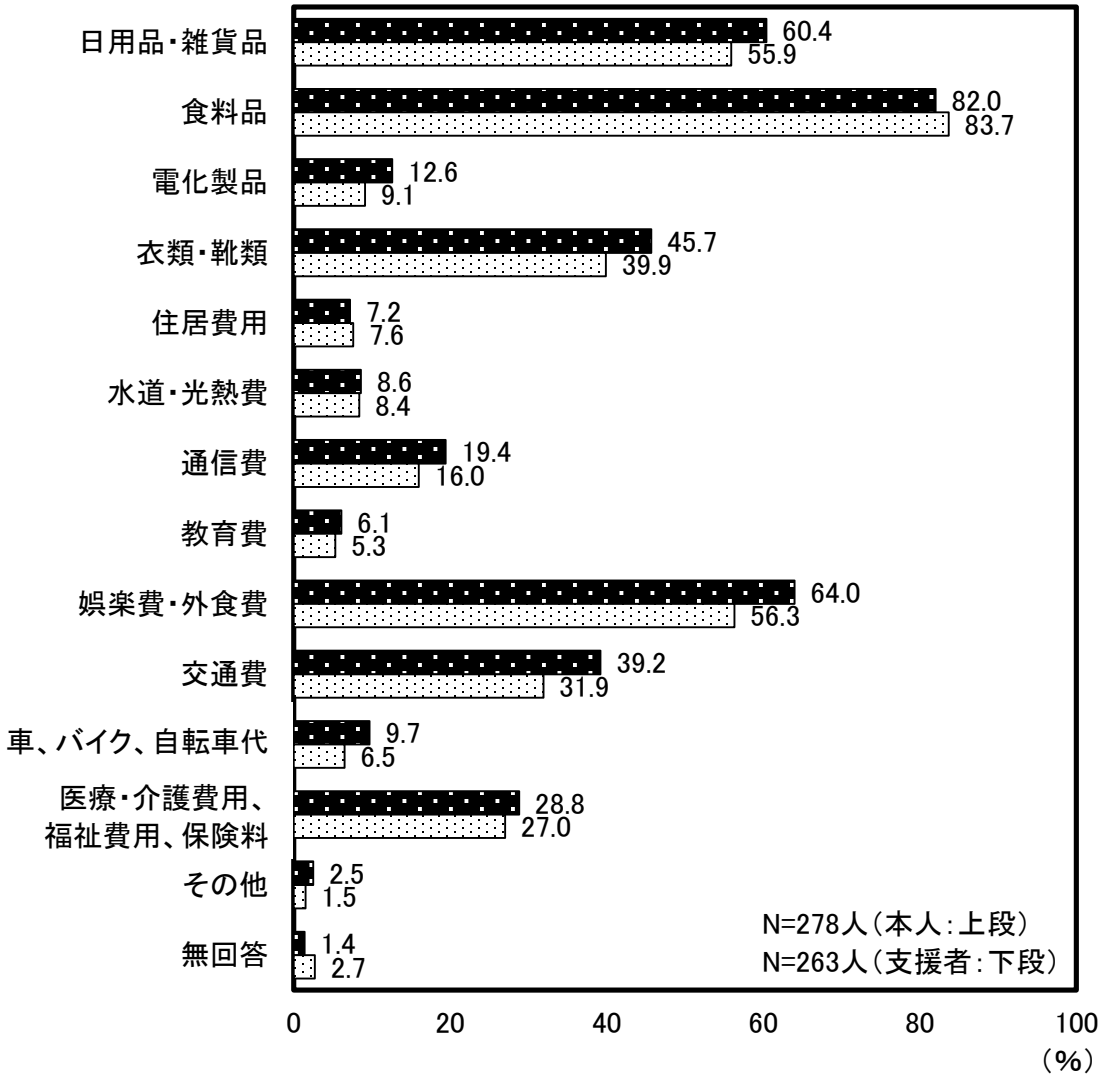
○　「自分が住んでいる市区町村内」が最も多く、次いで「自分が住んでいる県内（上記を除く）」の順となった。



⑥自分で買ったもの・支払ったものについて（複数回答）

○　「食料品」が最も多く、次いで「日用品・雑貨品」と「娯楽費・外食費」がおおむね同じとなった。

問1⑥ 自分で買ったもの・支払ったもの（発達障がい者）



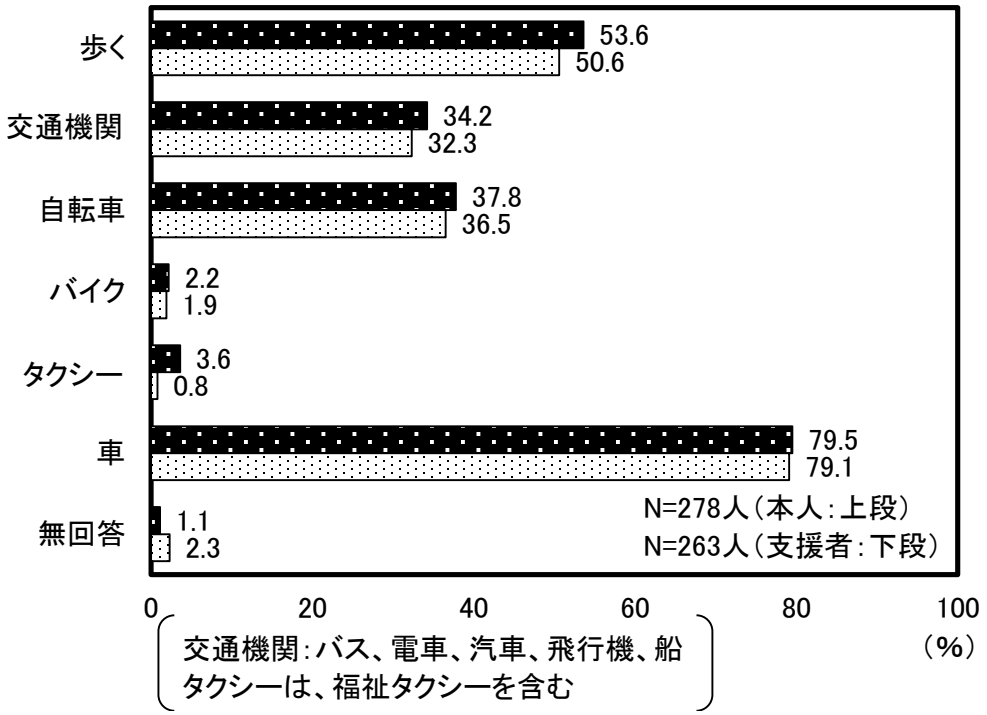
⑦どのような交通手段で買物に行っていたか（複数回答）

○　「車」が最も多かった。

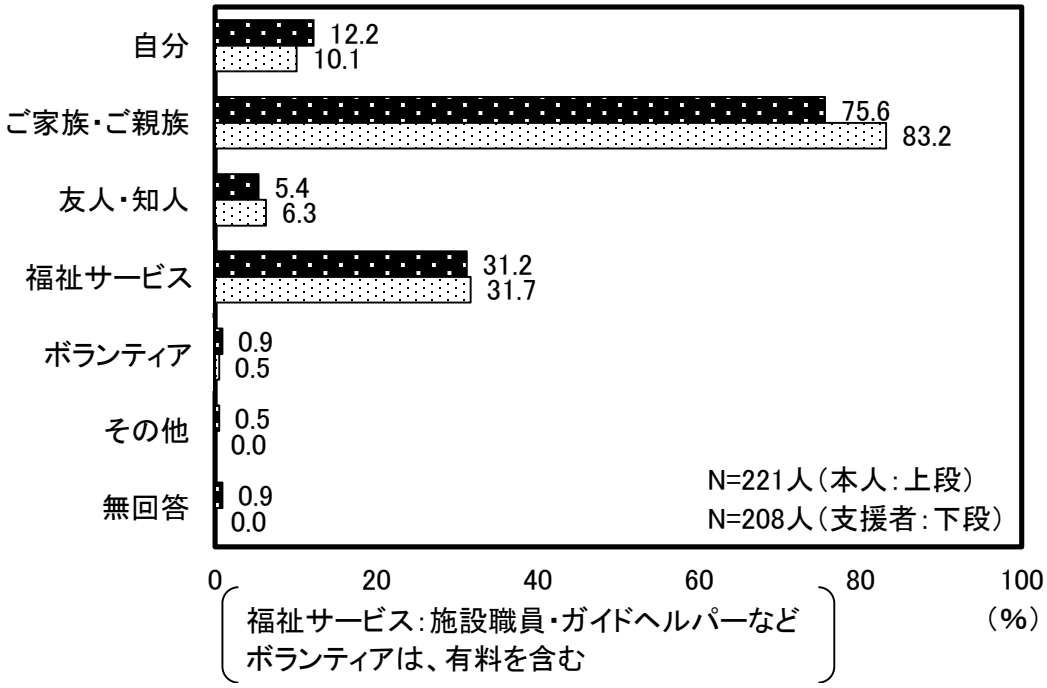
⑧車で買物に行った場合、誰が車を運転していたか（複数回答）
⑨車で買物に行った場合、誰と行っていたか（複数回答）

○　いずれも「家族・親族」が最も多かった。より身近な人による運転で共に出かけることが多いことが伺える。

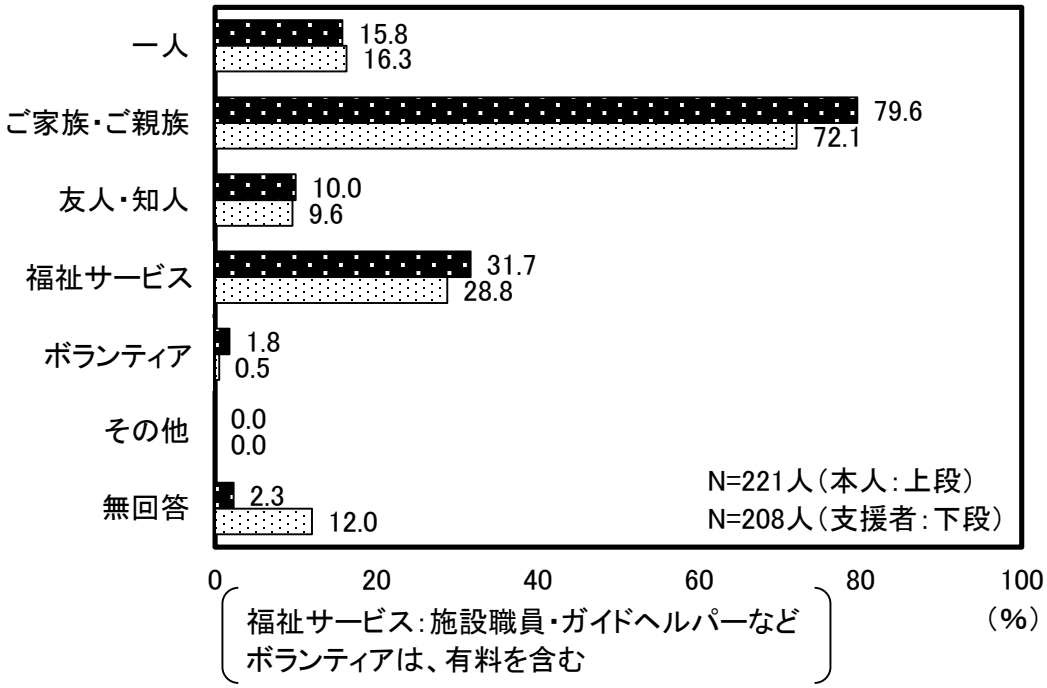
問1⑦　買物の交通手段（発達障がい者）



問1⑧ 車で買物に行った場合、誰が運転していたか
（発達障がい者）



問1⑨ 車で買物に行った場合、誰と行っていたか
（発達障がい者）

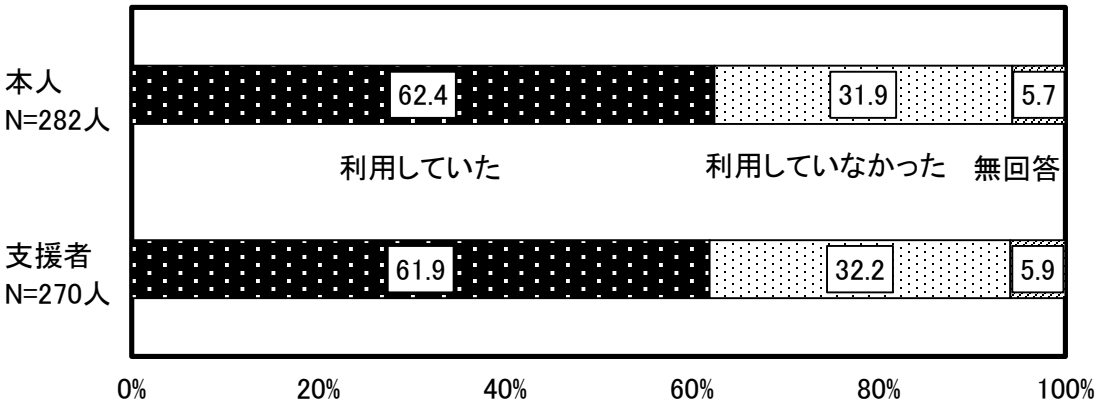


問２

①インターネットを利用していたか。

○　インターネットを利用していたとの回答が、６割強となった。

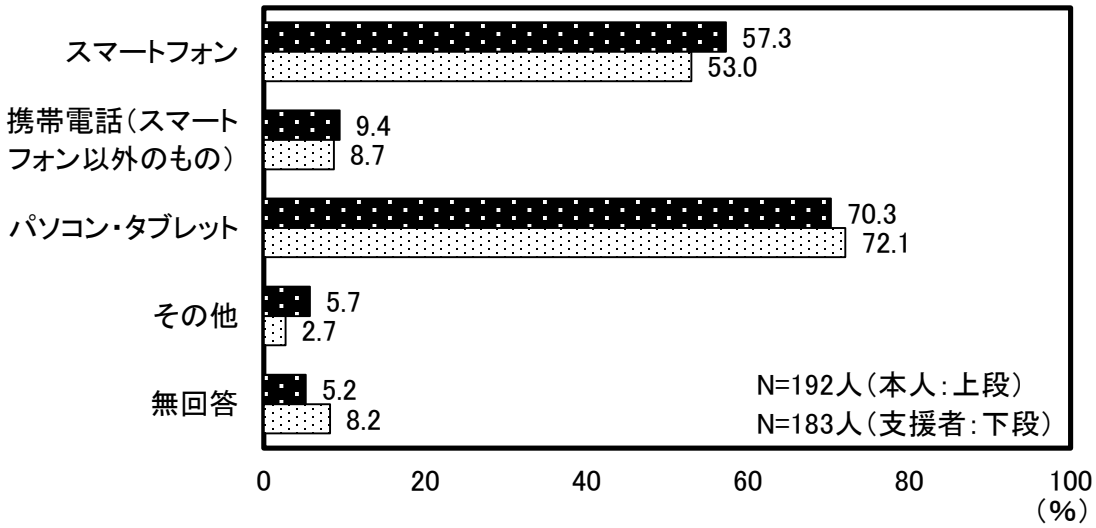
問2①　インターネットを利用していたか（発達障がい者）



②どのような機器を使って、インターネットを利用していたか（複数回答）

○　「パソコン・タブレット」が最も多く、次いで「スマートフォン」の順となった。

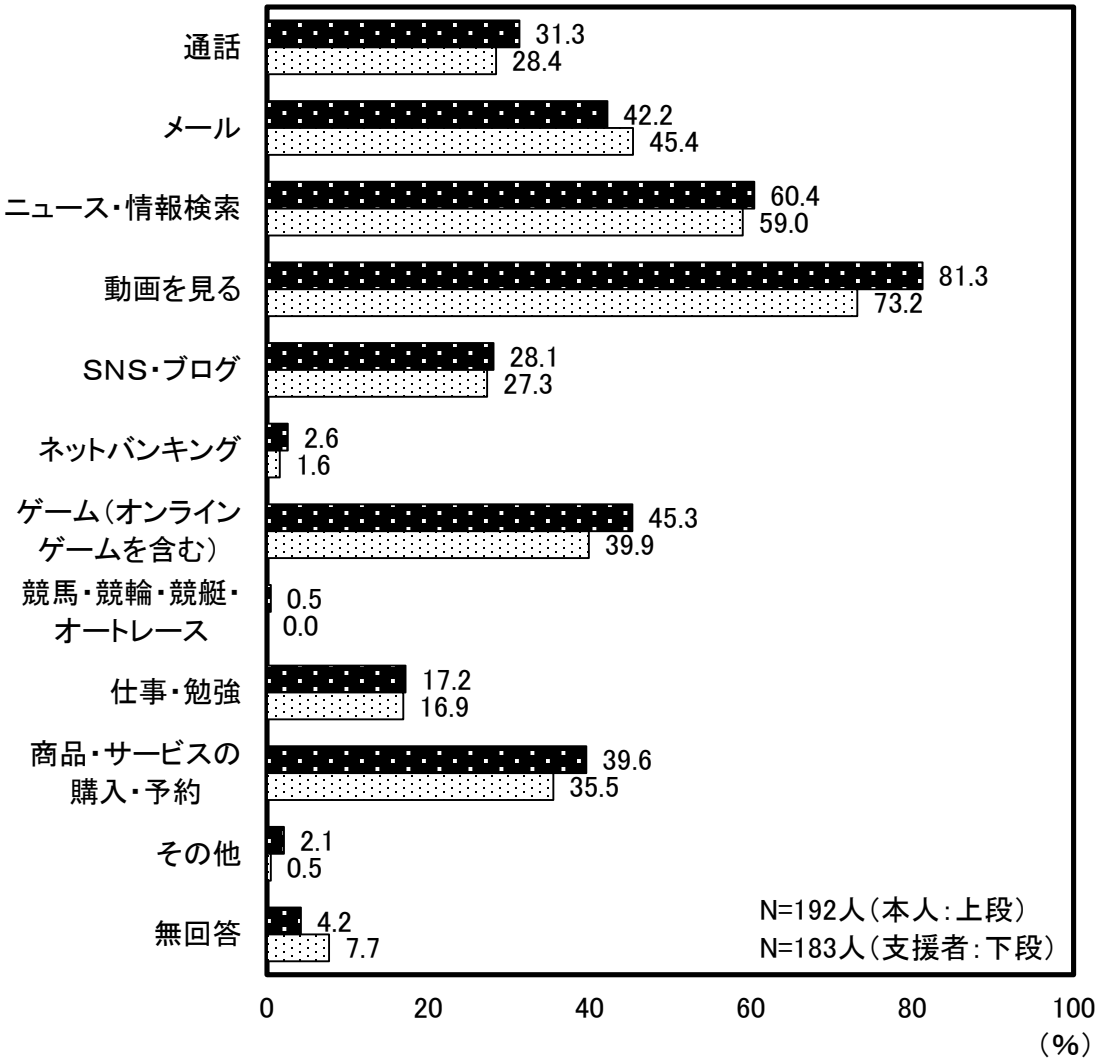
問2②　インターネット利用機器（発達障がい者）



③インターネットの利用目的について（複数回答）

○　「動画を見る」を始め、利用目的は多岐にわたった。「ゲーム（オンラインゲームを含む）」や「商品・サービスの購入・予約」など、支払を伴う利用も少なくなかった。

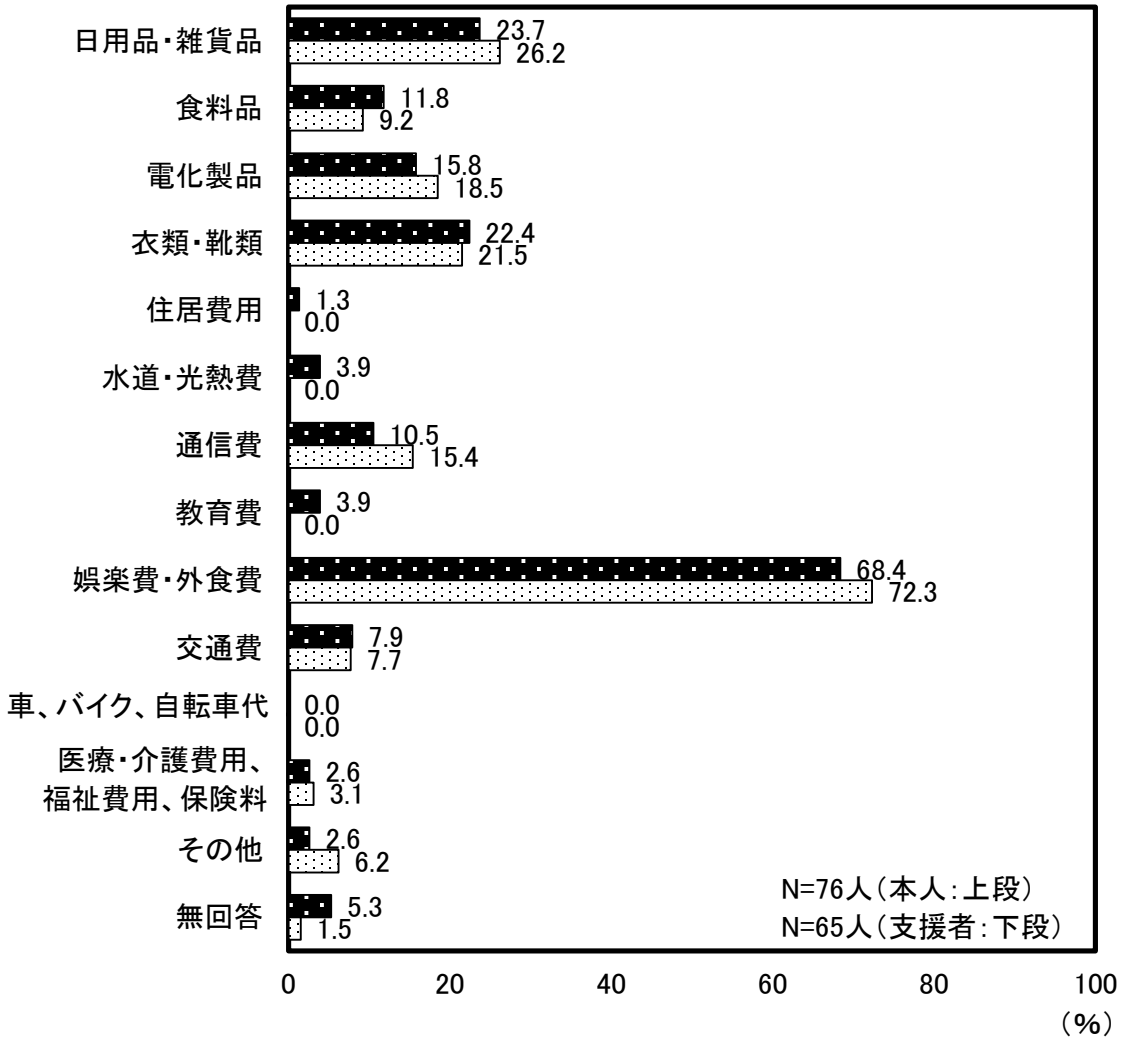
問2③　インターネットの利用目的（発達障がい者）



④インターネットを使って買ったもの・支払ったものについて（複数回答）

○　「娯楽費・外食費」が最も多く、次いで「日用品・雑貨品」、「衣類・靴類」、の順となった。ただし、全体の回答数の少なさには留意する必要がある。

問2④　インターネットを使って買ったもの・支払ったもの
（発達障がい者）

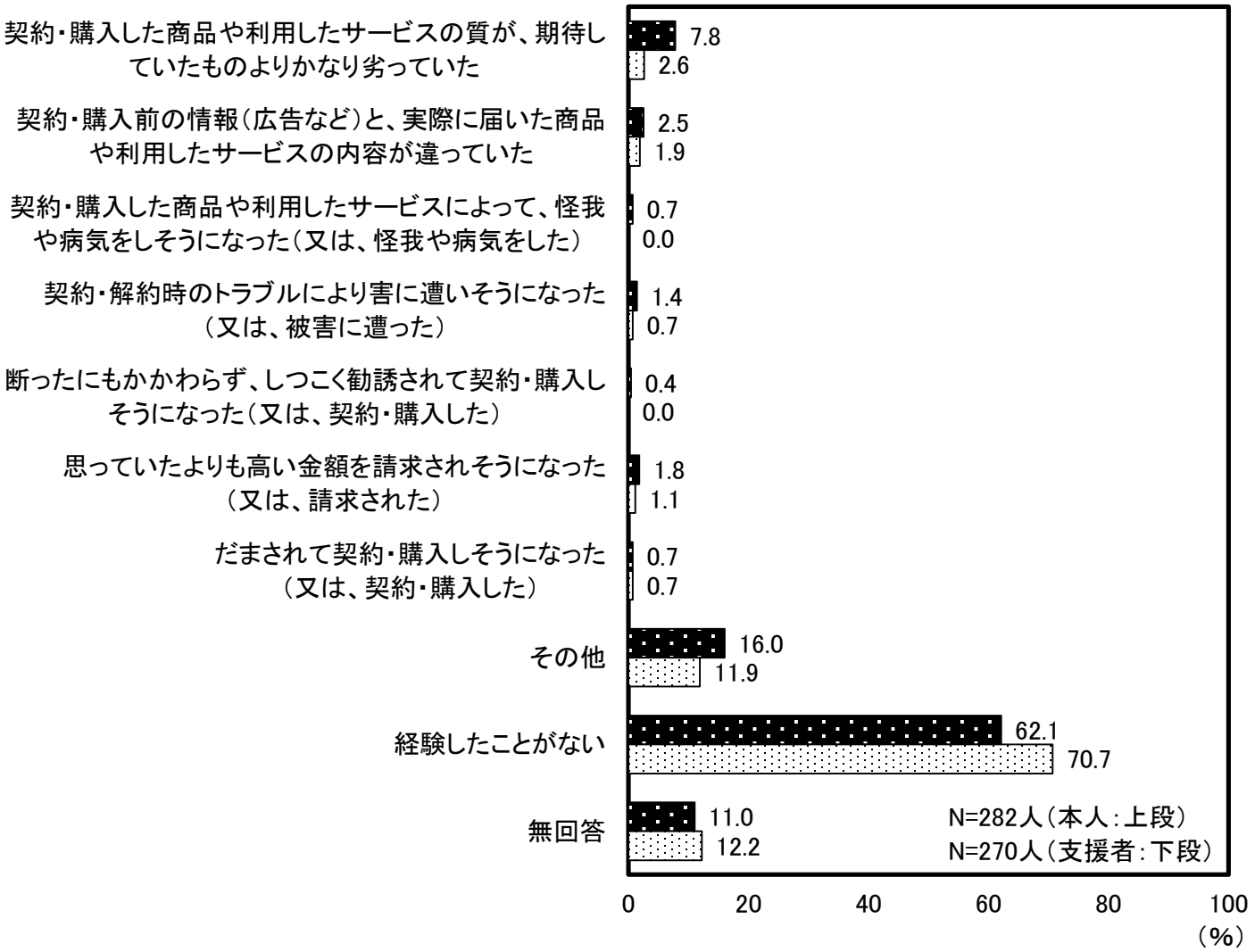


問３

①購入した商品や利用したサービスについて消費者トラブルの経験をしたことがあるか（複数回答）

○　「経験したことがない」が最も多かった。

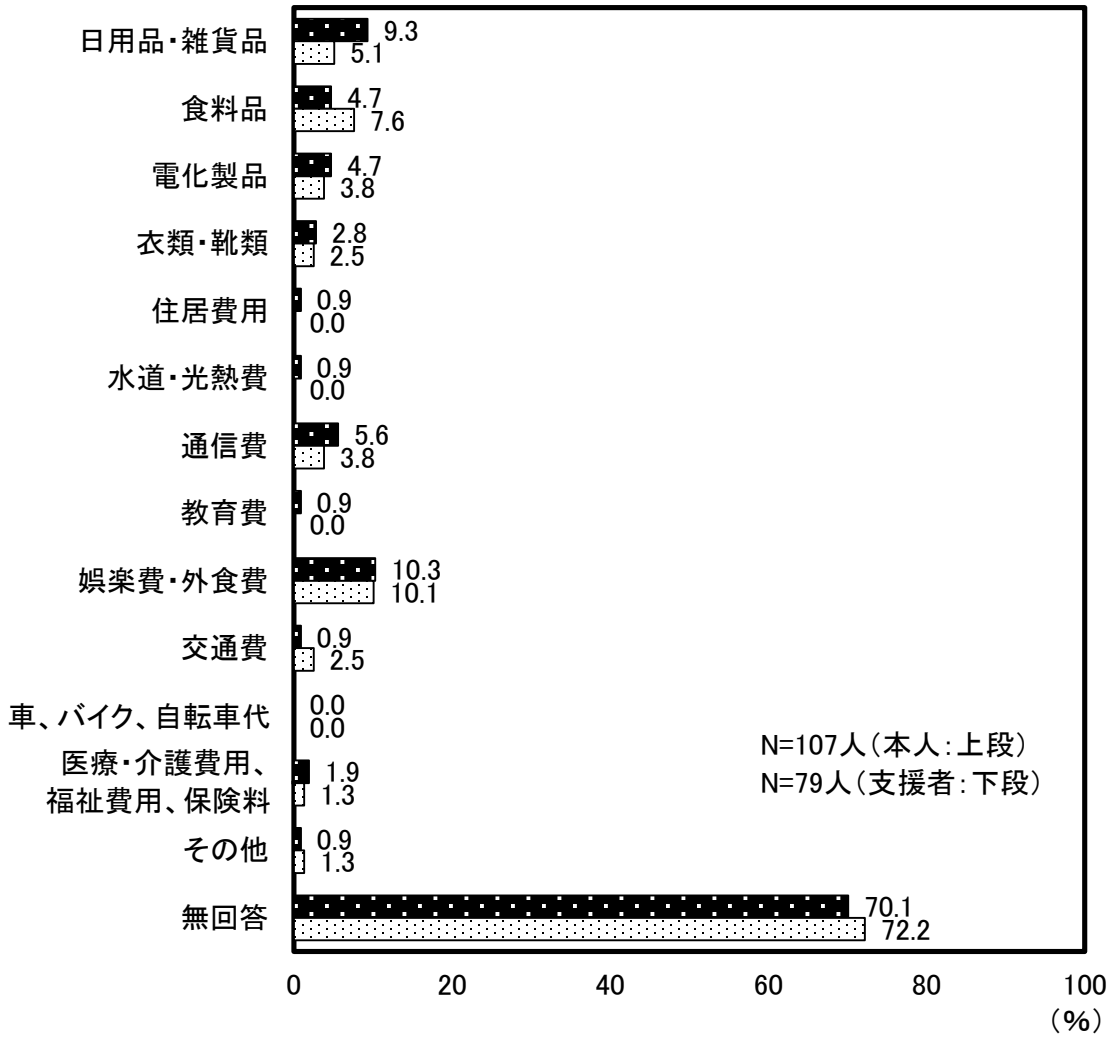
問3①　消費者トラブルについて（発達障がい者）



②消費者トラブルを経験した人に対し、その原因となった商品・サービスについて（複数回答）

○　「無回答」を除くと「娯楽費・外食費」、「日用品・雑貨品」が多かった。

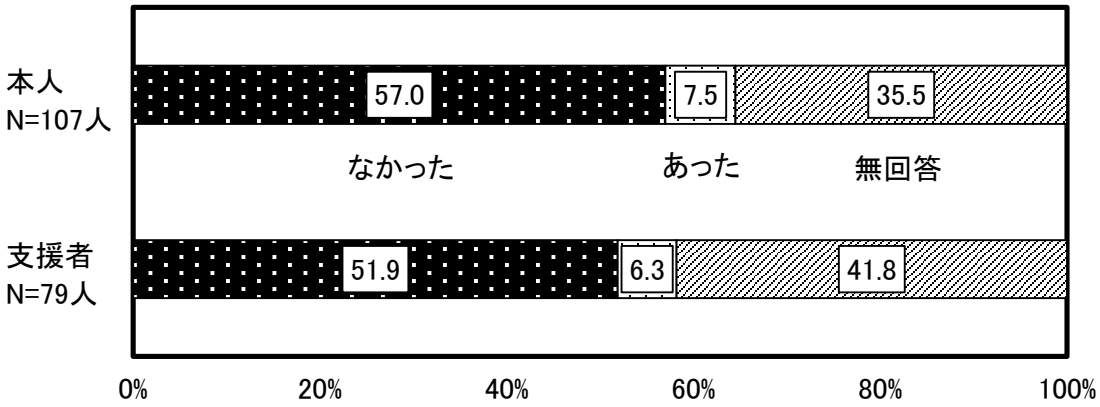
問3②　消費者トラブルの原因となった商品・サービス
（発達障がい者）



③消費者トラブルを経験した人に対し、金銭の被害の有無について

○　金銭の被害について、「なかった」が「あった」を大きく上回った。

問3③　金銭の被害の有無（発達障がい者）



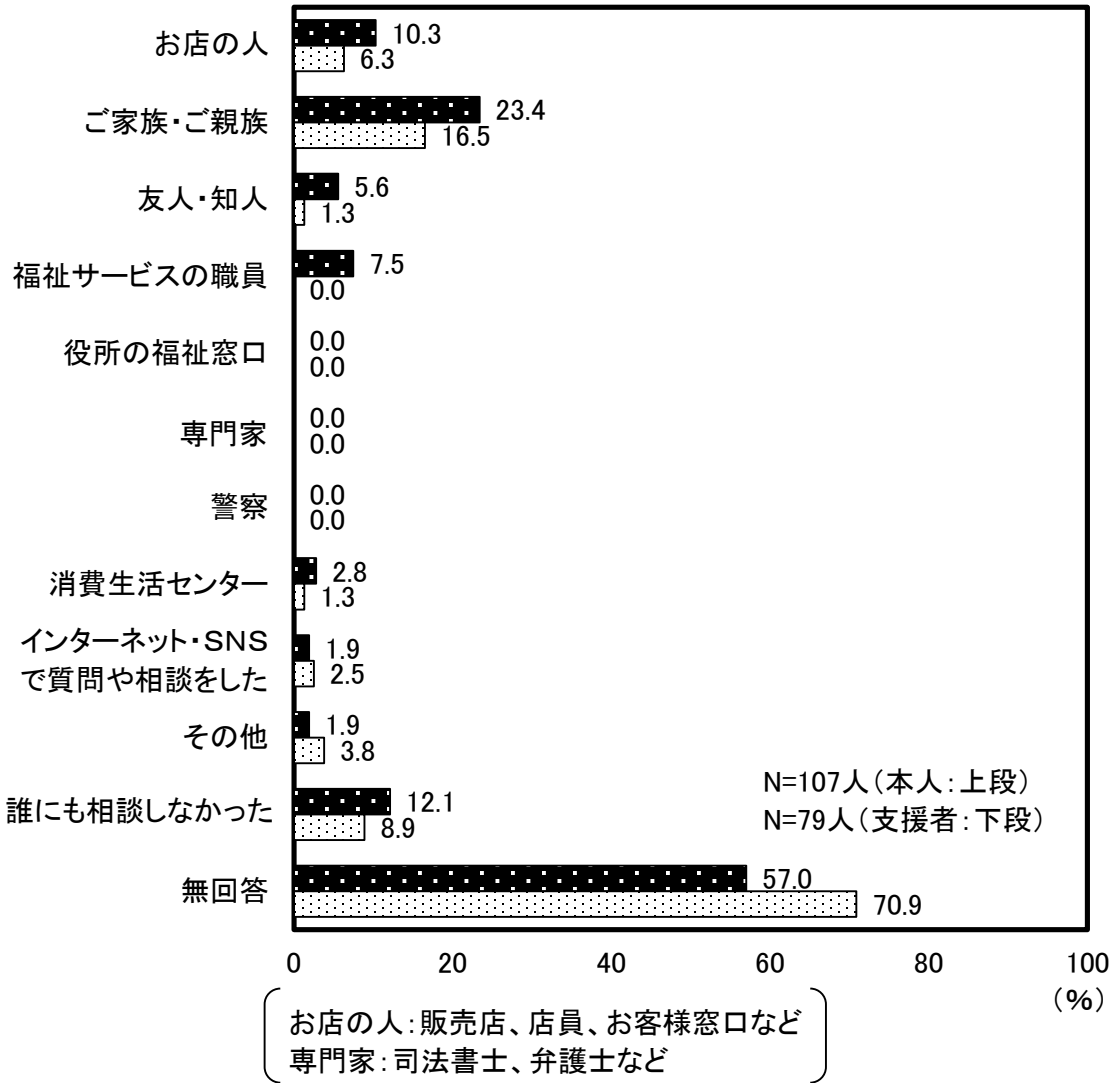
④消費者トラブルを経験した人に対し、誰に相談したか（複数回答）

○　「無回答」を除くと「家族・親族」が最も多かった。

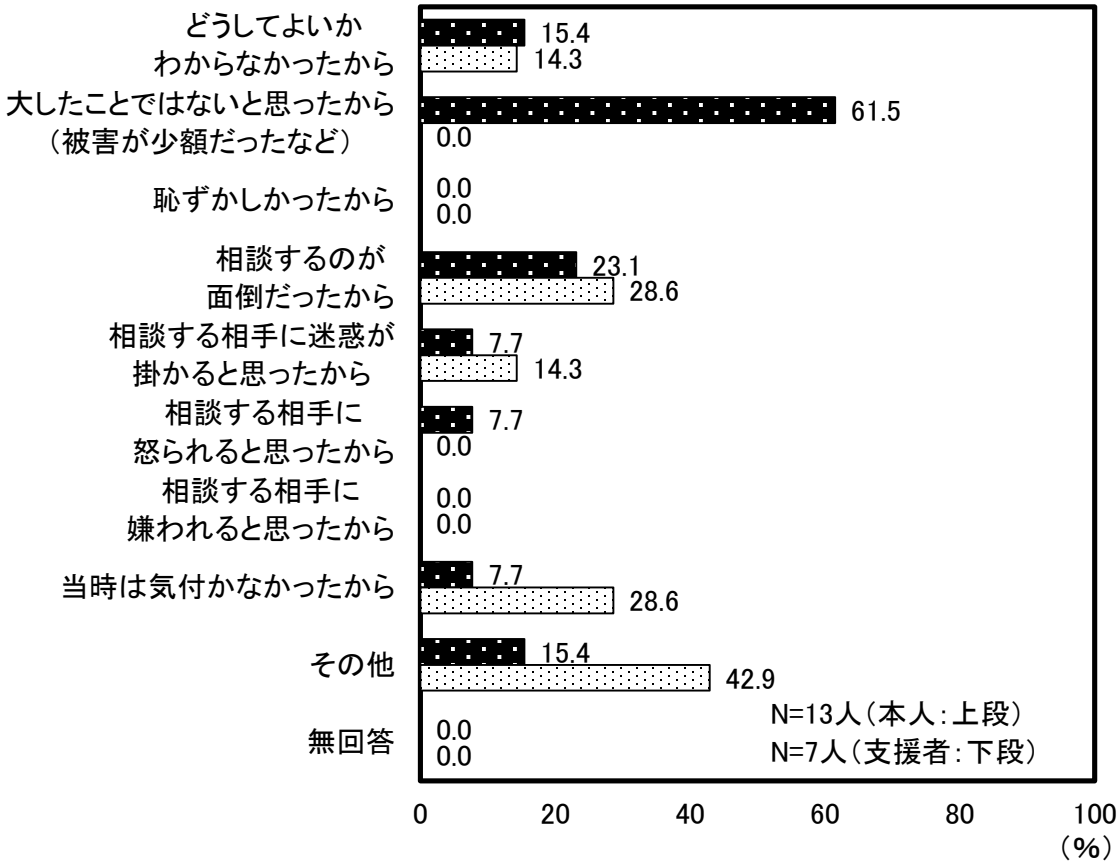
⑤誰にも相談しなかった理由について（複数回答）

○　本人からの回答では「大したことではないと思ったから（被害が少額だったなど）」が最も多かった。支援者からの回答では「その他」が最も多かった。ただし、全体の回答数の少なさには留意する必要がある。

問3④　誰に相談をしたか（発達障がい者）



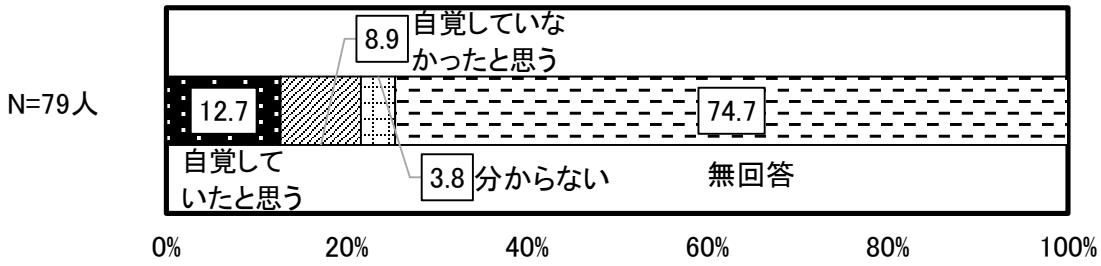
問3⑤　誰にも相談しなかった理由（発達障がい者）



⑥支援者に対し、本人がトラブルに遭ったことを自覚していたかについて（支援者のみへの質問）

○　「自覚していたと思う」と「自覚していなかったと思う」との間で大きな違いは見られなかった。

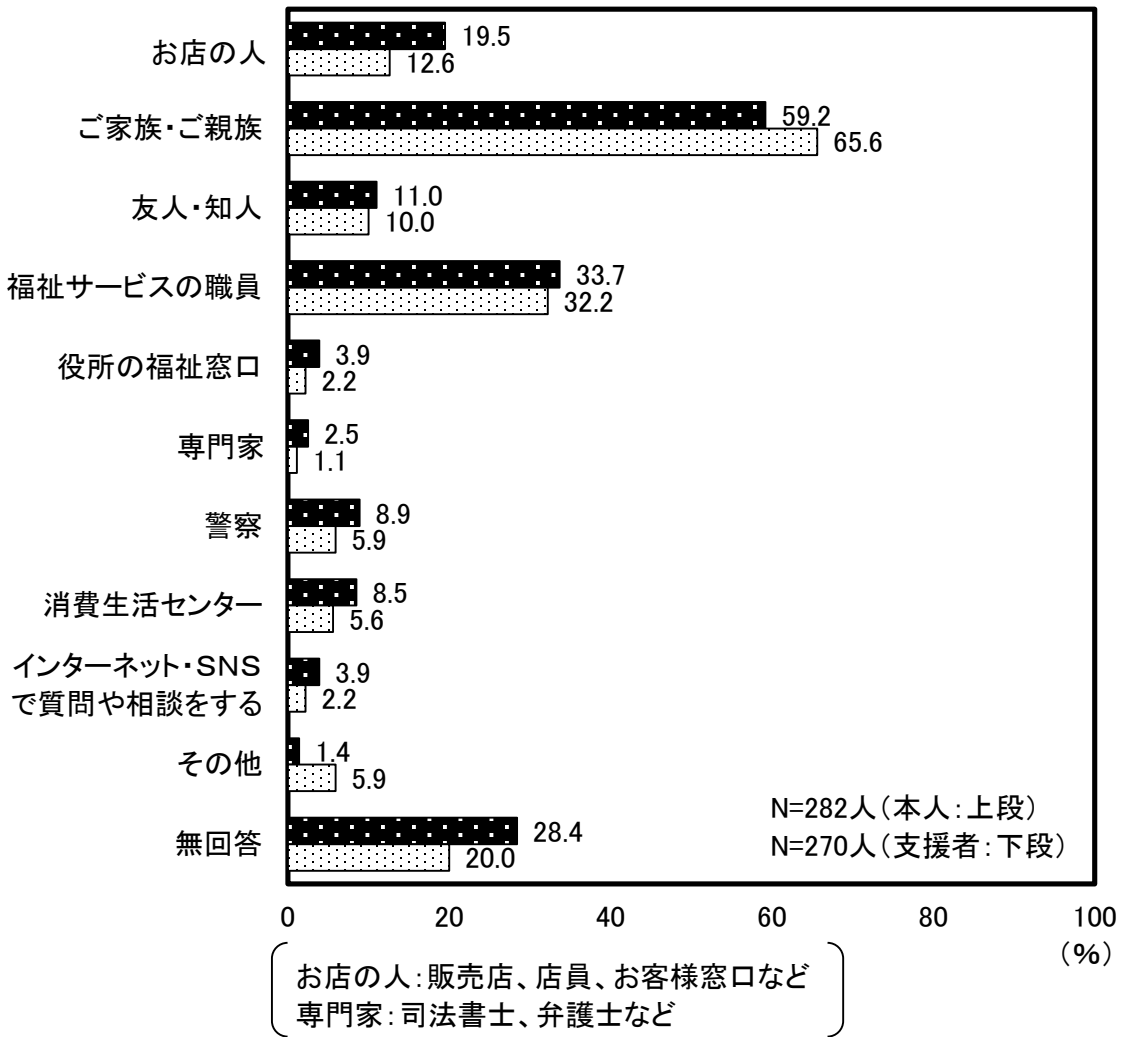
問3⑥　トラブルにあったことを自覚していたか（支援者のみ）
（発達障がい者）



⑦今後、トラブルにあった場合、相談する人について（複数回答）

○　本人、支援者とも、「家族・親族」が最も多かった。発達障がい者にとっては、同居していることの多い家族・親族が身近な存在であることが伺える。

問3⑦　トラブルにあった場合、誰に相談するか
（発達障がい者）



発達障がい者の消費行動のおおまかな傾向

・家族・親族と同居する若者が中心であり、その支援を得ている傾向。

・居住する市区町村内だけでなく、他の市区町村や県外で買物をすることも多い。

・インターネットを様々な用途で利用し、買物にも活用している。

・買物では、食料品を始めとする様々な品目を購入するが、インターネット経由で購入するものは「娯楽費・外食費」、「日用品・雑貨品」が多かった。

発達障がい者の直面する消費者トラブル

・消費者トラブルの発生に際しては、支援者である家族・親族を中心に相談する傾向。また、支援者が認識する以上に、本人は周囲（家族・親族のほか、福祉サービス職員等）に相談する傾向。

・「娯楽費・外食費」に関する消費者トラブルも少なくない。インターネット通販による消費行動について留意が必要。

・消費行動は広範囲に及ぶため、消費者教育は有効と考えられる。

（４）「平成 28 年度消費者意識基本調査」との比較

消費者庁では毎年度、全国の満 15 歳以上の日本国籍を有する者を対象に、「消費者意識基本調査」を実施している。本節（１）～（３）の結果について、平成 28 年度消費者意識基本調査の調査結果と比較すると、次のような傾向が見られる。なお、両調査は調査項目等が異なるため、厳密な比較が困難であることに留意する必要がある。

○　買物が好きか

本調査では、買物が好きである旨の回答（「すごく好き」及び「好き」の合計）が、精神障がい者にあっては 67.8%、知的障がい者にあっては 81.6%、発達障がい者にあっては 65.5%となっている（いずれも本人からの回答）。一方、平成 28 年度消費者意識基本調査では、「買物が好き」との質問に「かなり当てはまる」又は「ある程度当てはまる」と回答した割合を合わせると、59.4%となっている（グラフ１参照）。

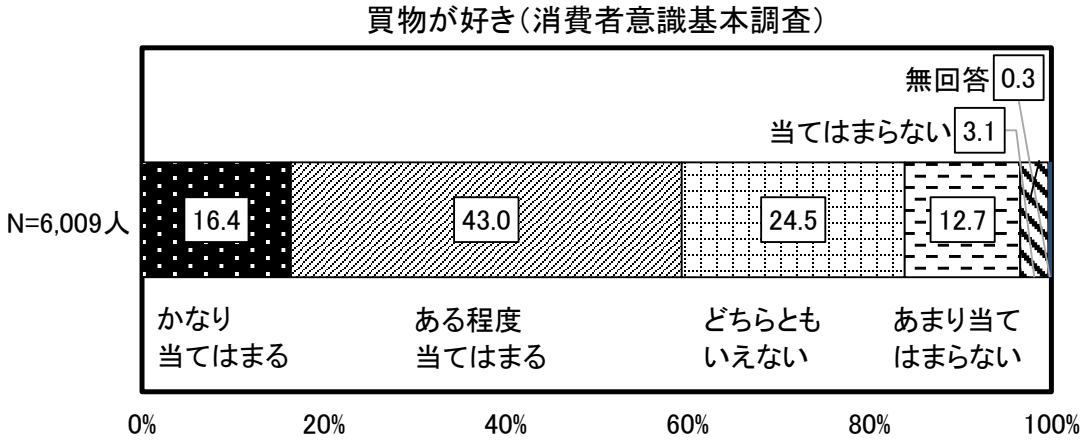
買物の頻度も合わせて考えると、障がい者が買物に関心を持ち、積極的に消費活動をしていることが伺える。

○　消費者トラブルの経験

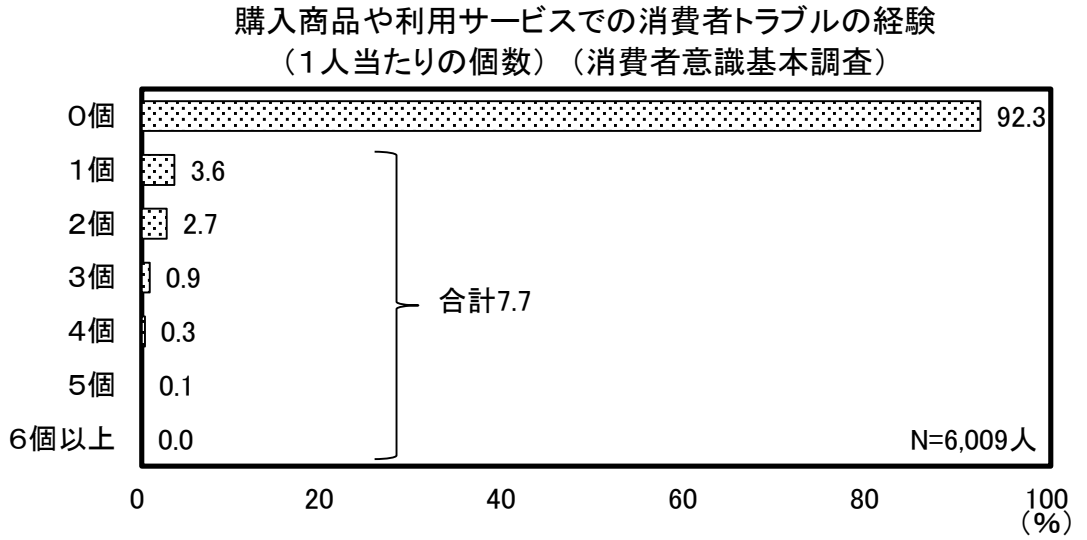
本調査では、購入した商品や利用したサービスについて消費者トラブルを１つ以上経験した者の割合は、精神障がい者にあっては 37.2%、知的障がい者にあっては 20.3%、発達障がい者にあっては 27.0%に上る（いずれも本人からの回答）。一方、平成 28 年度消費者意識基本調査では、「購入商品や利用サービスでの消費者被害の経験（１人当たりの個数）」が１個以上の者は、7.7%となっている（グラフ２参照）。

障がい者が比較的多くの消費者トラブルに直面している可能性が伺える。

【グラフ１】買物が好きか



【グラフ２】消費者トラブルの経験数



（備考）いずれも、「平成 28 年度消費者意識基本調査」（消費者庁）における調査対象者（全国の満 15 歳以上の日本国民）からの回答。

なお、グラフ２は、次の８項目の経験について聞いたものである。

（ア）けが、病気をする等、安全性や衛生面に問題があった

（イ）商品の機能・品質やサービスの質が期待よりかなり劣っていた

（ウ）思っていたよりかなり高い金額を請求された

（エ）表示・広告と実際の商品・サービスの内容がかなり違っていた

（オ）問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した

（カ）契約・解約時のトラブルにより被害に遭った

（キ）詐欺によって事業者にお金を払った（又はその約束をした。）

（ク）その他の消費者被害の経験

第３章　アンケート調査（施設対象）

３－１．概要

（１）調査項目

〇施設の種類

〇施設利用者の情報、金銭管理等について

〇調査対象期間中の施設利用者の消費者トラブルについて

〇施設での「消費者ホットライン」の認知率について

〇施設利用者の買物での困ったことについて

（２）調査対象期間：平成 28 年 10 月１日～平成 29 年９月 30 日の１年間

（３）調査期間：平成 29 年 10 月 10 日～平成 30 年１月 20 日

（４）調査方法

郵送調査法（徳島県及び岡山県から紹介された障がい者施設及び団体に、訪問・電話・メールにより依頼した上で、障がい者本人及び支援者へのアンケートに同封する形で発送し、返送いただく形で行った。）

（５）調査対象数及び回収結果

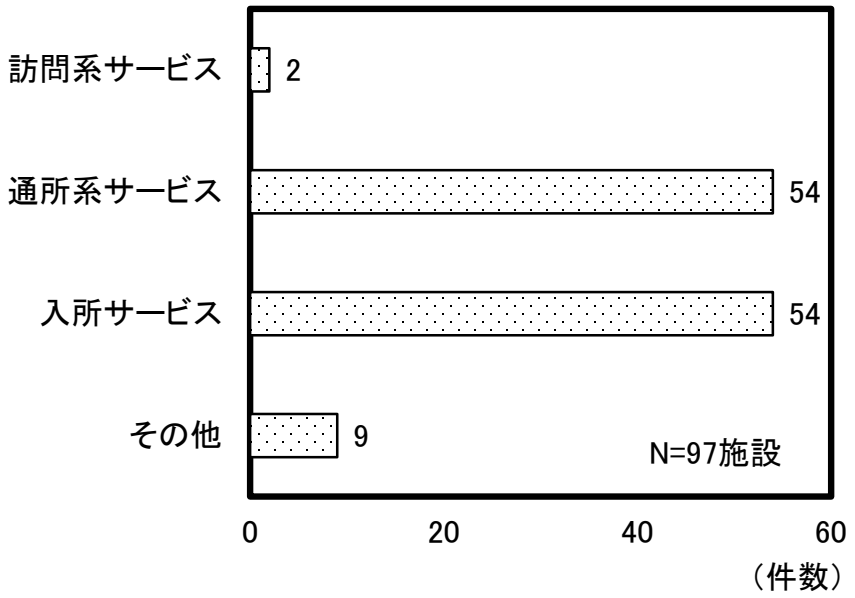
	施設数	回収数	回収率
徳島県	95	63	66.3%
岡山県	71	34	47.9%
合計	166	97	58.4%

３－２．アンケート結果（事業所）

①　貴事業所（施設）の種類について、当てはまるものに○を付けてください。

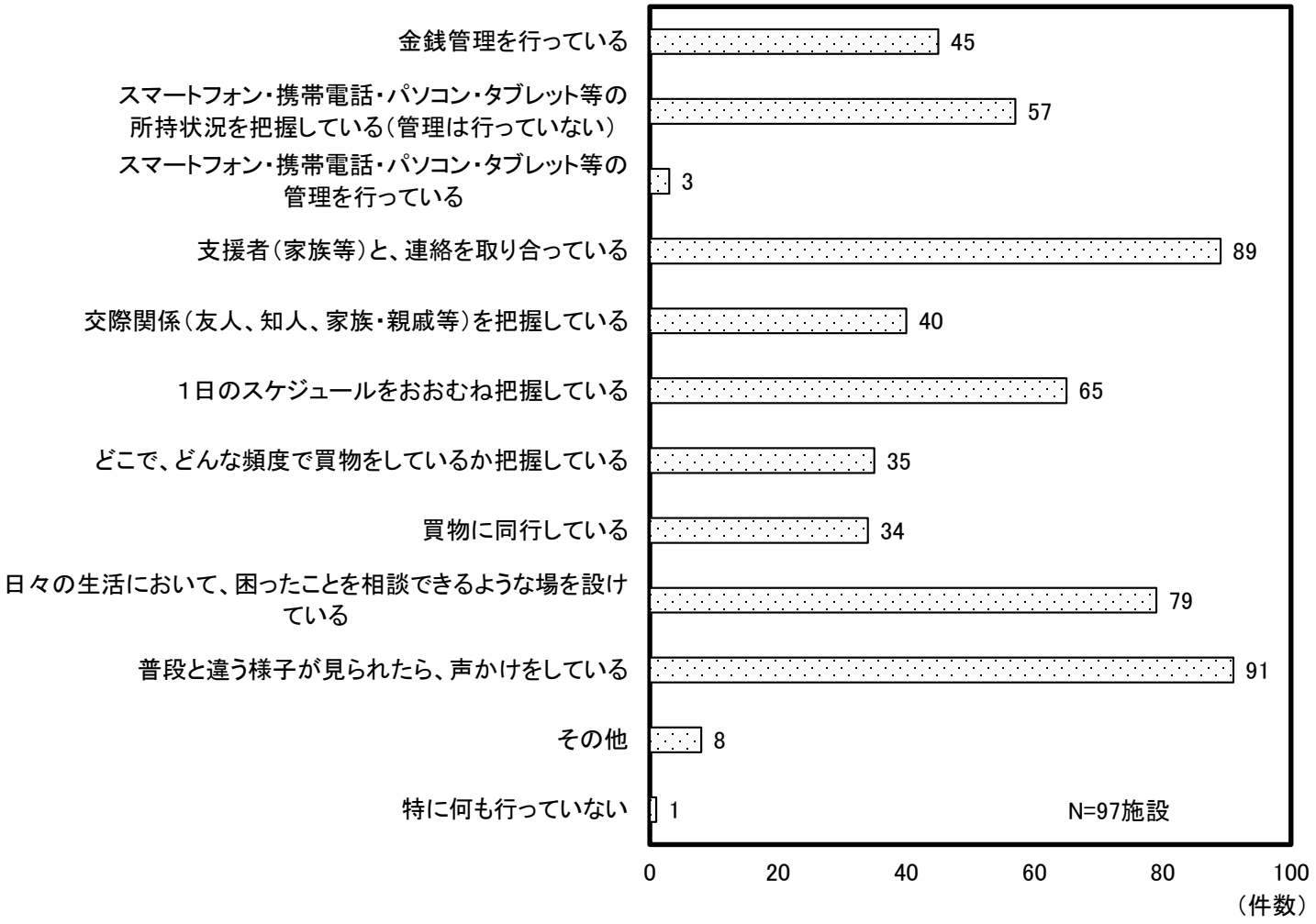
調査対象である事業所（施設）の種類について尋ねたところ、通所系サービス（デイサービス、作業所、地域活動支援センター）と入所系サービス（入所施設、ショートステイ、グループホーム）が 54 施設で同数となった。

なお、通所系サービスの中では作業所が最も多く、入所系サービスの中ではグループホームが最も多かった。



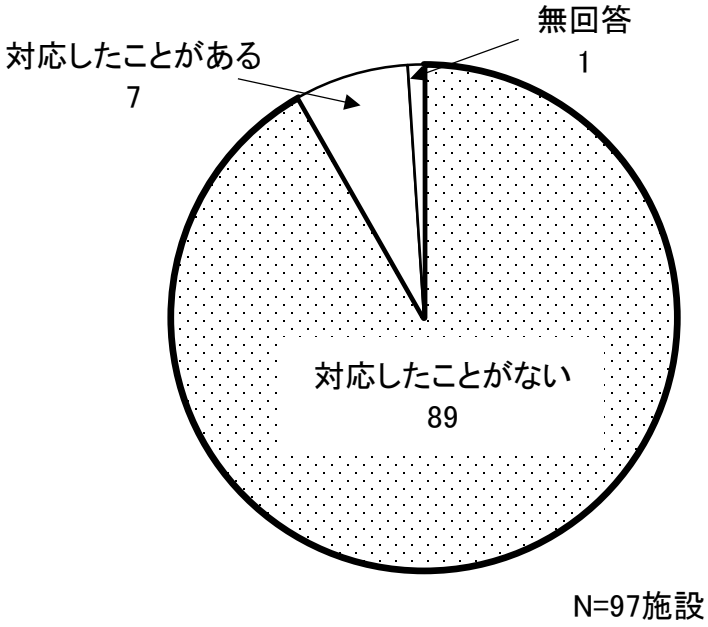
② 貴事業所（施設）で、行っていることはありますか。当てはまるもの全てに〇を付けてください。

サービスの利用者について事業所（施設）で行っていることについて尋ねたところ、「普段と違う様子が見られたら、声かけをしている」が 91 件と最も多く、次いで「支援者（家族等）と、連絡を取り合っている」が 89 件、「日々の生活において、困ったことを相談できるような場を設けている」が 79 件となった。



③　貴事業所（施設）で、ここ一年（平成 28 年 10 月 1 日～平成 29 年９月 30 日）の間に利用者の消費者トラブルについて、対応したことはありますか。当てはまるもの１つに〇を付けてください。

サービス利用者の消費者トラブルに対応したことがあるかどうか尋ねたところ、89 施設（全体の 91.8%）が「対応したことがない」と回答した。



④－１　消費者トラブルの内容はどのようなものか、記入してください。

消費者トラブルの内容について尋ねたところ、主に次のような回答があった。

・携帯電話に架空請求のメールが届き、連絡先に電話してしまった。

・展示会で体験利用した高額のマッサージチェアを購入したいと言った。展示会の人から何度も電話があったが、本人の貯金を全て使うことになるので反対し、説得して購入を諦めてもらった。

・本人の所持金不足にもかかわらず、携帯電話によるゲームやその他アプリの購入を繰り返し支払が滞ってしまった。

・架空請求詐欺、ワンクリック詐欺について、携帯電話の使用によるものが多く、本人自身が理解されていない。

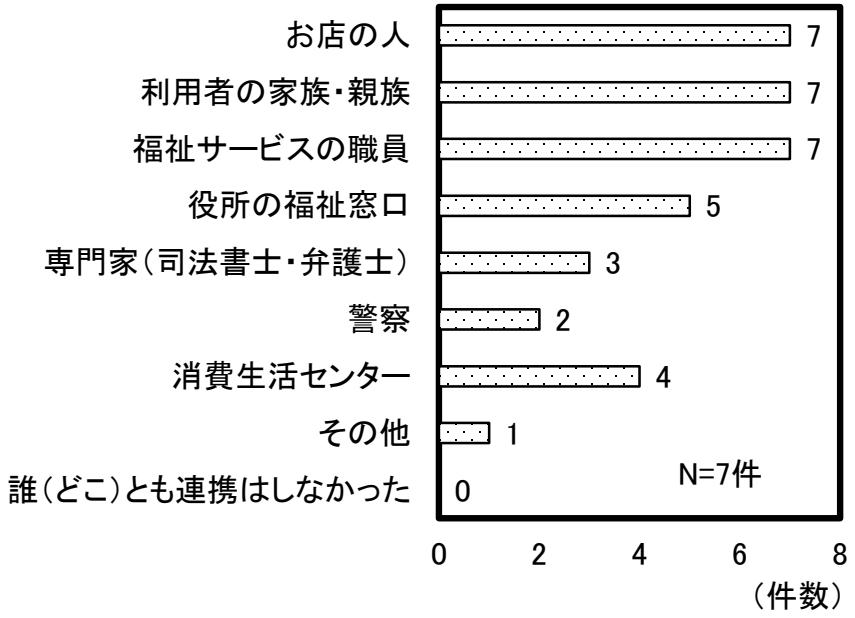
・ネガティブオプション（送りつけ商法）について、本人は無料でもらえると思い込んでいた。

・悪徳リフォームについて、必要があると契約をさせられて、高額の工事費を騙されかけた。

・本人が使うことの出来ないタブレットを含む携帯電話の契約を行った。本人担当の訪問看護師が付き添っての契約であった。

④－２　消費者トラブル対応時に、連携した人・機関について、当てはまるもの全てに〇を付けてください。

消費者トラブルに対応したときに連携した人や機関について尋ねたところ、７件全てのトラブルについて、「お店の人」（販売店、店員、お客様窓口など）、「利用者の家族・親族」及び「福祉サービスの職員」と連携したと回答した。連携をしなかった事業所（施設）はなかった。



④－３　消費者トラブルの対応方法について、記入してください。

消費者トラブルの対応方法について尋ねたところ、主に次のような回答があった。

・専門家に相談し、本人、家族と話し、対応の意思決定を委ねる。

・職員が代わりに電話を出るとすぐに切れた。その後、迷惑メールの対応等について、助言を行う。

・購入先にまずは相談を行い、対応によっては消費生活センターに相談をする。場合によっては専門家に相談する。

・利用者の居住地である社会福祉協議会への相談、福祉課、その他窓口へ同行するようにしている。

・ご両親と協議し、ご本人の了解をいただいた上で、購入に必要な携帯電話上のパスワード設定を変更し、パスワードはご両親が管理し、本人のみでは直接購入ができないような仕組みに変えるなどして対応した。

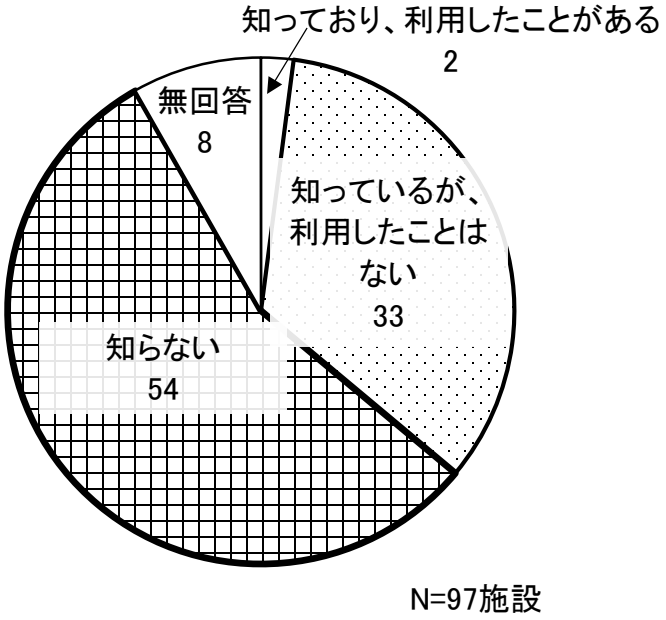
・関係機関との情報共有。トラブル内容により、相手にしない（放置した）こともある。クーリングオフ制度の利用。初期契約解除制度の利用。

・本人の障がい特性を理解しながら専門機関と連携を図る。

⑤　貴事業所（施設）では、消費者ホットライン「１８８（いやや！）」※を知っていますか。当てはまるもの１つに〇を付けてください。

※「消費者ホットライン」は、全国共通の電話番号「１８８」番で、最寄の消費生活相談センター等を御案内するものです。

消費者ホットライン「１８８（いやや！）」を知っているかどうか尋ねたところ、「知らない」という回答が 54 施設（55.7%）と最も多く、次いで「知っているが、利用したことはない」という回答が 33 施設（34.0%）となった。「知っており、利用したことがある」は２施設にとどまった。



⑥　買物について、貴事業所（施設）利用者が困っていたことがあれば、記入してください。

買物について、サービス利用者が困っていたことについて尋ねたところ、主に買物の際の判断や買物の交通手段等について、次のような回答があった。

（買物の際の判断）

・休日に単独でコンビニに買物に行き、ポイントカードを作り、電子マネーに入金したが充分理解できず、使用方法を説明した。キャンペーンなどで過度な勧誘はどうかと思う。

・言われるまま署名し、保証人となり、請求が何度もきた。

・ネットショッピングの個人取引で、トラブルになりかけていた。

・大きな買物（５万円とか）をした時に、周囲から疑われる。

・困ってはいないが、利用者が通信販売で品物を注文し買っていた。まだきちんと考えて購入していたから良いが、高額で支払い困難になった時にどうするのかと考えた事がある。

・一人で買物をすると買いすぎてしまう。

・予算内での買物が難しい場合があり、声かけと確認を行った。

・障がい特性にもよるが、こだわりのものしか希望されず必要物品の購入説明に苦慮している点と、買物同行、代行するスタッフが長時間の支援になるため、人件費と人材不足に困っている。

・商品の金額の表示（大きくしている額）が店によって消費税込みと抜きの所があり、利用者がレジでとまどう事がよくあるので、統一してほしい。

（買物の交通手段、場所）

・買物に行きたいが自力で外出できない方は世話人や生活支援員が引率するが、世話人は高齢になり生活支援員の人数も足りず（配置基準は満たしている）利用者の希望を叶えられないことがある。

・社会資源が不足しており、交通機関を通じた適切な買物が不便であり、充実、満足感は低いと思われる。

・独居の障がい者の場合のみ、訪問販売の出入等を気にかけ、利用者に定期的に話をしている。

・在宅の利用者においては、保護者が高齢化していくにつれて消費者トラブルに巻き込まれていていく可能性があり、また、保護者自身も発信しやすい環境を作っていくことが必要であると感じる。

第４章　意見交換会

４－１．意見交換会の概要

前章では、障がい者の消費行動等に係るアンケート調査について紹介した。買物が好きな障がい者は多く、また支出する品目も日用品・雑貨品から娯楽に関するものまで多岐に渡っており、買物を楽しんで行っていることが伺える。

その一方で、消費者トラブルに関する実態も浮き彫りになった。何らかの消費者トラブルの経験があるという回答や、トラブルに遭っても誰にも相談しなかったという回答は、支援者よりも、障がい者本人において多くなっている。後者の回答の背景には、トラブルを大したことではないと考えたり、「相談するのが面倒」といった手間の問題や相談相手からのネガティブな反応（迷惑がかかる、叱責される等）を考慮したりするといったことが考えられる。いずれにせよ、周囲には把握しきれない消費者トラブルがあることが伺える。

このような現状に鑑み、アンケート調査からは把握しきれない障がい者の消費行動や消費者トラブル、トラブルの防止策等について話し合うため、２回にわたり意見交換会を開催した。本節ではその概要を、次節以降では会合の模様や出された意見等を紹介する。

（日時、場所）

・第１回：平成29年11月17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）

・第２回：平成29年11月24日（金）

岡山県総合福祉・ボランティア・NPO会館（きらめきプラザ）

（参加者）

両回とも、消費者庁客員主任研究官の矢吹香月岡山県消費者教育コーディネーター及び消費者庁のほか、有識者と団体が参加した（次節２項で紹介）。

（議事）※両回とも共通

〇講演

矢吹客員主任研究官から「消費者被害の現状-障がいの視点から考える-」という議題で、1950年代から現在までの消費者問題の歴史や、法律、岡山県の消費者被害の件数と、障がい者や高齢者に分けた時の件数を交え講演いただいた。

〇グループワーキング

３つのグループに分かれてグループワーキングを行った。共通のテーマである「消費者トラブルの事例・傾向」と共に、消費者トラブルの「気づきのポイント」、「本人の消費者トラブルの回避に向けた意識向上策」、「消費者トラブルの未然防止のため、本人や周囲にできること」を話し合った上で、１グループにつき１テーマでその結果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、様々な意見等を出された。

（写真）矢吹客員主任研究官の講演の様子

（写真）グループワーキングの様子

４－２．第１回意見交換会（徳島）の概要

（１）出席者

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

出席者：徳島県身体障害者連合会、徳島県身体障がい者施設協議会、徳島県立視覚支援学校、徳島県立聴覚支援学校、視聴覚障がい者支援センター、徳島県手をつなぐ育成会、ワークサポートやまなみ、地域活動センターことじ、徳島県自閉症協会、発達障がい総合支援センター、オーティの会、徳島県危機管理部消費者くらし安全局新未来消費生活課・保健福祉部健康増進課、消費者庁

（２）グループワーキング資料

グループワーキング【とりまとめ用】

＊グループワーキングでは、以下の項目を発表していただきます。

（共通）　消費者トラブルの事例・傾向

各事例を踏まえて、どんな消費者トラブルが多いか。

１．気付きのポイント（グループＡがメインで発表）

「本人からの相談」「周囲の人の気付き」など、消費者トラブルに気付くためにはどうすればよいか。

２．本人の消費者トラブルの回避に向けた意識向上策（グループＢがメインで発表）

本人の消費者トラブルについての知識を育て、本人が消費者トラブルに遭わないようにするための方法。

３．消費者トラブルの未然防止のため、本人や周囲にできること（実際に取り組んでいるもの含む）はなにか。（グループＣがメインで発表）

（３）グループワーキング・意見発表の記録

グループワーキングは、Ａ、Ｂ、Ｃの３グループに分かれ意見交換会を行った。意見交換の内容は、まず、【事例】について各々紹介していただき、紹介した【事例】について、Ａグループは【気づきのポイント】、Ｂグループは【消費者トラブルの回避に向けた意識の向上策】、Ｃグループは【消費者トラブルの未然防止のため、本人や周囲にできること】とそれぞれ与えられたテーマについて意見交換をしていただいた。今回、グループワーキング・意見発表の記録としてグループ別に【事例】と各グループの与えられたテーマについて記載し、最後に矢吹客員主任研究官の講評を記載している。

１．Ａグループ

【事例】

①精神障がい者

宗教へ入信しており、数千万円分の財産を全て寄付してしまった。自分の財産はもちろん、親から受け継いだ土地や家など、全てお金に換えて寄付している。本人は精神状態が悪化しており、正常な判断が難しい状態だった。

家族から相談を受けたグループホーム職員が宗教団体へ連絡をとり、本人の障がいや病状について説明し返金を依頼したが、返金されなかった。

②知的障がい者

スマートフォンのフリマアプリを利用して商品を売ったがお金が振り込まれないと本人から相談があった。本人と一緒にスマートフォンからメール等の確認したところ、実際は振り込まれていたが、本人が理解できていなかった。

③療育手帳Ａ２所持の施設利用者

業者から電話があり、１時間ほど話をし、「飲んだらやせる、元気になる」等の言葉に騙されて健康茶を商品総額は16万円も購入していることが発覚した。これまでも甘い言葉に騙され、被害に遭ったことが２～３回あった。本人は身体にいいものを買ったと思っているので、トラブルにあった自覚はない。定期的に自宅を訪問しているヘルパーから、障がい者相談支援センターに相談があり発覚した。障がい者相談支援センターの担当者が同行して法律事務所に相談し、契約不履行の手続をし入金済みの金額を取り戻した。

【気づきのポイント】

本人からの相談は少なく、家族や支援センター、ヘルパーなどがトラブルに気付いた例が多くあった。周囲の人が気付くには、変化をこまめに読み取るということ、お金の流れや個人の管理能力を把握することが大事である。

２．Ｂグループ

【事例】

①精神障がい者

携帯電話会社に関するクレジットカードの作成や、携帯電話のオプション機能の追加によって多額の請求金額が発生した。本人の入院となったとき、施設職員が一時的に郵便物を預かった。その際、関知していない銀行口座の存在と、その口座の引き落としが滞っている旨の通知を発見し、発覚した。本人は新しく口座を作ったことは理解しているが、携帯電話のオプション追加等については理解できていなかった。社会福祉協議会担当者と施設職員が携帯電話販売店に赴き、課金となっていた不要なサービスの解約手続をし、

本人の病状について説明した。今後本人が直接店舗に来訪した際には連絡をもらえるよう依頼した。

②発達障がい

携帯電話のゲーム課金や、インターネットで電化製品等を買うことを覚え、好きなものに対して購入意欲が止められず、次々に購入してしまう。自宅に高額な請求書が来て発覚した。一回の購入額がさほど大きくなく、何回も繰り返していくうちに自分が１か月にどれだけ購入したか、合計金額の大きさが分からない。また、分かっても自制できずに購入していた。就職して一人暮らしを始め、金銭管理を本人にさせるようになり、やりくりをさせていくうちに、無理な買物はしなくなっていった。

③発達障がい

仕事帰りにスーパーで買物をし、歩いていると警察に職務質問をされた。独り言を言いながら歩いていたため不審者扱いされ通報されたようである。ここで買物をしないという念書を書かされた。色々な場所に相談したが、その念書について解決できないままである。

【消費者トラブルの回避に向けた意識の向上策】

まずは、当事者、保護者、関係者の話合いの場を作り、精神的な抑制を図れるような居場所をつくる。また、教育関係について、特に保護者への消費者教育の推進や情報提供等が必要ではないか。本人の金銭の使い方に関して、使ってもいい限度を決めた上で、お小遣い帳などを作り、どのようなものに使っていたのかを本人と共に確認できるように支援する。警察への啓発、スーパー等

の商店に対して、障がい者への理解を求めることも必要ではないか。

３．Ｃグループ

【事例】

①発達障がい

　親の携帯電話を勝手に使いゲームをし、親が見ていないところや知らないところでゲームのアイテムを購入している。高額請求が来て、初めて気付いた。また、使用料が毎月定額のゲームもあり、ゲームをしていないにもかかわらず、数百円～1,000円程度の使用料を継続して請求された。

②障がいの程度が軽い方、独居している障がい者

　ワンクリック詐欺に次々と引っ掛かってしまう。新たに引っ掛かった詐欺について消費生活センターに相談し、相談員から、以前引っ掛かった詐欺と同じパターンであるという説明を受けても、再びワンクリック詐欺に引っ掛かってしまう。

　健康器具のお試しが出来る体験会などで、「この健康器具がすごく効く」という紹介を受け、数十万円の健康器具を購入していた。この体験会は、無料でいろいろな家庭用品を配布したり、すごく楽しそうな雰囲気をつくりだしたりしている。家族が、「騙されている」と本人にアドバイスしても、本人は体に良く効くと信じており、家族の話を聞かない。また、独居の方は、御家族が会いに来た段階でトラブルが発覚するというような話が多い。

【消費者トラブルの未然防止のため、本人や周囲にできること】

障がい者関係の相談支援専門員は沢山の案件を抱えている。相談支援専門員個人が責任を持って対処するのも一つの方法なのかもしれないが、難しい案件だと思ったら、消費生活センターに早めにつなぐというのも一つなのではないかと思う。クーリング・オフなどの時間に制限があるものがあるので、決断を早めにすることで問題が解決できるかもしれない。

もう一つ、後見人制度の活用を勧めると、生活に制約がかかるので本人が嫌がる場合がある。後見人制度をより使い勝手がいい制度変更ができるといい、という意見があった。

また、社会福祉協議会を通じて、日常生活自立支援事業を活用する方法がある。計画的に日常的金銭管理ができるので、有効だと思う。

【矢吹客員主任研究官　講評】

障がいがある方は優しい。人から「ありがとう。」と言われたり、自分が頼りにされているということが嬉しいから、宗教でお金を寄付したり、誰かが携帯電話を購入したい時に名義を貸したりしてしまう。その優しい気持ちを残しながら、自分の大事なお金だということを理解してもらうような教育が必要ではないかと思う。

インターネット社会が進行する中で、クレジットカードなどの目に見えないお金が社会の中に生まれている。その目に見えないお金をどのように理解してもらえばいいのか、お小遣い帳であったり、そのようなことで繰り返し学んでいくということが必要ではないかと思う。消費者トラブルの事案があったときには、消費生活センターに相談してお手伝いをしていただくことがあるかもしれないし、もしお金が返ってこなくても、一緒に何かをするという体験を積み

重ねることで被害に遭わないようにしていけたらと思う。

４－３．第２回意見交換会（岡山）の概要

（１）出席者

有識者：吾妻　聡　　成蹊大学法学部法律学科教授
　　吉川　萬里子　公益社団法人全国消費生活相談員協会常務理事
　　矢吹　香月　　消費者庁客員主任研究官

出席者：岡山県手をつなぐ育成会、岡山県知的障害者福祉協会、岡山県精神障害者家族会連合会、岡山県視覚障がい者協会、岡山県消費生活センター、岡山県県民生活部くらし安全安心課、独立行政法人国民生活センター、消費者庁

（２）グループワーキング資料

グループワーキング【とりまとめ用】

＊グループワーキングでは、以下の項目を発表していただきます。

（共通）　消費者トラブルの事例・傾向

各事例を踏まえて、どんな消費者トラブルが多いか。

１．気付きのポイント（グループＡがメインで発表）

「本人からの相談」「周囲の人の気付き」など、消費者トラブルに気付くためにはどうすればよいか。

２．本人の消費者トラブルの回避に向けた意識向上策（グループＢがメインで発表）

本人の消費者トラブルについての知識を育て、本人が消費者トラブルに遭わないようにするための方法。

３．消費者トラブルの未然防止のため、本人や周囲にできること（実際に取り組んでいるもの含む）はなにか。（グループＣがメインで発表）

（３）グループワーキング・意見発表の記録

グループワーキングは、Ａ、Ｂ、Ｃの３グループに分かれ意見交換会を行った。意見交換の内容は、まず、【事例】について各々紹介していただき、紹介した【事例】について、Ａグループは【気づきのポイント】、Ｂグループは【消費者トラブルの回避に向けた意識の向上策】、Ｃグループは【消費者トラブルの未然防止のため、本人や周囲にできること】とそれぞれ与えられたテーマについて意見交換をしていただいた。今回、グループワーキング・意見発表の記録としてグループ別に【事例】と各グループの与えられたテーマについて記載し、最後に矢吹客員主任研究官と吾妻成蹊大学法学部法律学科教授の講評を記載している。

１．Ａグループ

【事例】

①知的障がい、弱視

携帯電話を取り扱うショップで、本来の目的とは違うミネラルウォーターサーバーを契約させられた。本人からグループホームの世話人に相談があり、世話人から施設職員に報告があった。

携帯電話の販売員からミネラルウォーターサーバーの契約について説明は受けたと思われるが、知的障がい者の特性として、難しい話を聞くのが苦手なところがある。また、分からなくても分かったと言ってしまったりする。そのようなことから契約に至ってしまったのではないかと推測される。

②知的障がい

貴金属店で、貴金属を買って４件のローンを組んでいた。本人は都市部か

ら遠方の場所に住んでおり、都市部の店へ行き契約をしていたようである。店からＤＭ等で案内があるたびに、交際相手が車で店まで連れて行き、契約をしていた。交際相手にも障がいがあり、支援が必要である。ローンは全て別の会社と契約しており、月の支払い金額は合計で20万円ほどになっていた。店も過剰なローン契約をさせている認識があったのではないか。

【気付きのポイント】

携帯電話とウォーターサーバーの契約については、世話人が報告したことで、施設職員が知ることになった。世話人が毎月通帳記帳をしていることが気付くきっかけとなった。

また、障がい者施設のほうでも半年に一度、通帳をチェックしている。このようなきっかけで契約内容等の状況把握が出来るのではないか。

施設等に入所している障がい者については、支援している人のチェック機能があって比較的早めに過剰な契約等が発覚するが、在宅で支援者が週に何度か通っているような場合は、近くで見守る人の存在が大きくなってくる。そういったところから気付いてもらうことが大切である。

２．Ｂグループ

【事例】

①知的、精神障がい

単身で暮らしており、訪問販売で、あいまいな返事をしている内に、布団を買わされた。また、光回線について営業の電話がかかってきて今の契約より安価になると契約してしまったが、請求書を見ると、元の金額より高いものになっていた。

②双極性障がい

躁状態のときに多重債務をしてしまった。家族がそれに気付き、本人が落ち着いたタイミングで消費生活センターに相談へ行った。

【本人の消費者トラブルの回避に向けた意識向上策】

障がい者に関わっている支援者の方が、まずどのようなトラブルであるかを認識し、その意識のもと当事者にかかわっていくという流れを作っていく必要がある。支援者に対して障がい者の消費者トラブル等を研修する機会を設けることが大切である。

また、実際の消費者トラブル当事者に対して、見守りをするネットワークが必要ではないか。愛育委員や、民生委員の方などにも協力をしていただきながら作っていく必要がある。そのために障がい者の消費者トラブルの傾向を把握し、それを踏まえて対応していく必要がある。

３．Ｃグループ

【事例】

視覚障がい者

①口座開設、クレジットカード等作成

銀行口座を開設しようとしたが、その場で書くことができないので断られた。申込用紙を持って帰り記載しようとしたが、それも断られた。最終的にヘルパーの人に一緒に来てもらい代筆をして申込みができたが、口座を開設するまでに、通常よりかなりの日数がかかった。また、百貨店のクレジット機能付きのメンバーズカードも作ろうとすると断られ、現在も認められていない。

②バリアフリー面

百貨店のエレベーターに音声案内が無いために、今何階にいるのか認知できない。基本的には店員に声をかけて一緒にエレベーターへ乗ってもらうようにしているが、声をかけてみると店員ではなく百貨店の客であり、客に手伝ってもらったこともある。自分で判断し、自分の力で動きたいという気持ちが強いが、そういった環境が整っていない場面が多い。タクシーを利用した際、盲導犬がいることなどを理由として乗車を拒否された経験や、運転手が道に詳しくなかったために目的地と全く違うところで降ろされてしまった経験がある。

【消費者トラブルの未然防止のため、本人や周囲にできること】

障がい者には、自分の力で行動したいという気持ちが強いが、バリアフリーを含めた環境によってどうしても限界がある。例えば視覚障がいの場合、商品を触って確認することになる。シャンプーとコンディショナーとの区別であれば容器の凹凸で判断できる。しかし、ジャムは、点字で「ジャム」としか表示されておらず、ジャムの「味」までは分からない。企業には、商品化するときに、障がい者の意見を取り入れ、様々な情報が把握できるような表示を進めていただきたい。

岡山市の消費生活センターでは、トラブル未然防止のため、事故等の情報が送られてくる登録制のメールマガジンがある。音声で読み上げることも可能である。事故やトラブルについてはこのような情報から予見できることもあり、活用されている。

【矢吹客員主任研究官　講評】

障がい者が前向きになれるような解決方法について、皆が連携し、社会全体の問題として解決していくことは、今、求められていることではないか。様々な機関が関係し、地域が連携する「共助」によって解決していけるということだと思う。

複数のグループで研修について意見があった。岡山県作成の教材を参考にしていただきたい。携帯電話やスマートフォンのトラブルが一番多いため、携帯電話等を中心とし、ＳＮＳや名義貸しといった事例を扱った教材となっている。

見守りネットワークについての意見をいただいた。消費者庁で進めている見守りネットワークについては、高齢者のイメージが強い。障がい者に対しても、地域で見守っていくことが必要ではないかと考えている。

百貨店の会員カードが作れない、銀行口座が開設できないという意見もあった。今、消費者志向が言われている。一般の消費者の意見だけでなく、障がい者の意見を聞く機会を設けるということは、今後も必要ではないかと思う。

「毎日の生活で困ったとき　どうすればいいかな？」
（岡山県消費生活センター作成）
http://www.pref.okayama.jp/site/syohi/book-index.html

【吾妻成蹊大学法学部法律学科教授　講評】

視覚障がいのある参加者が、「これはトラブルではないかもしれないが」と前置きしながら話をされていたのがとても印象的だった。日常が困難の連続で、これらをいちいち重く受け止めていると生活がかえって苦しくなるから深刻には捉えない、という心理の表れであるように思う。しかし、私たちの観点からすれば、全てトラブルであると言ってよいものばかりで、「これはトラブルである」という認知構造を作らないと、そもそも議論の俎上に上がるのが難しいことがよく分かった。

障がいのある方には、ドラブルかどうか分からなくても「トラブルかもしれない」と強く思っていただき、声を上げていただきたい。障がい者の消費活動上の困難は、障がい者の当たり前に生きる権利が関わる大きな社会問題であると強く考えていただきたい。そうすれば、政策を作る側・組織を作る側がその声を受けて問題の所在を認識し、少しずつ良い方向に進めて行く出発点となると思う。障がいの問題に関しては、障がいのある方と私たちが共に問題を発見し、その特徴について一緒に学んで行くという段階にある。

おわりに

この報告書は、徳島県と岡山県から紹介いただいた主に障がい者施設等を利用する精神障がい者本人、知的障がい者本人、発達障がい者本人、及び支援者を対象としたアンケート調査や施設へのアンケート調査、関係者との意見交換会を通じて、その消費行動や直面する消費者トラブルの一端を明らかにすることを目的とするものであった。これまで見てきたように、消費行動は、限られた生活圏内で必要最小限のものを付き添いの人と共に行うというようなものばかりではなく、車で買物に出かけたり、インターネット等を積極的に活用して様々な支出を行うなど、様々な消費行動も垣間見えた。まさに「自立した消費者」としての一面を、この報告書を通じて明らかにできたのではないかと考えている。

一方、平成 29 年度調査は、主に障がい者施設等を利用する精神障がい者、発達障がい者、知的障がい者を対象としたものであったため、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）障がい者の消費行動や消費者トラブルに関しては、ほとんど捉えていない。また、障がいの程度別等の検討についても今後の課題である。

平成 30 年度以降においては、今回の調査で得られたアンケート調査結果から消費行動について更なる検討を行うとともに、消費者トラブルの具体的な事例等について障がい者や支援者等にヒアリングを実施するなど、引き続きプロジェクトを推進し、別の機会に報告してまいりたい。

参考資料

参考資料１.
障がい者の消費行動及び消費者トラブルに係る
これまでの調査・研究の事例

障がい者の消費行動及び消費者トラブルの動向については、これまで、少なくとも次のような調査・研究等が確認できる。トラブルの現状を把握するだけでなく、これに対する具体的な取組についても述べているものも多いが、ここでは、主にトラブルの現状についての記述について紹介する。

①知的障害者、精神障害者、痴呆性高齢者の消費者被害と権利擁護に関する調査研究（国民生活センター、平成 15 年度）

ＰＩＯ－ＮＥＴ[1]に蓄積された相談を分析するとともに、知的障がい者や精神障がい者等の生活･就労支援業務や権利擁護事業等にかかわる方々を対象にヒアリング調査を実施している。主なポイントは次のとおり。

〇平成９年度～平成 13 年度の５年間で相談件数が 2.6 倍に増加していること

〇特に 70 歳代の女性の被害が多いこと

〇契約した本人は事情を説明できない場合が多く、事業者名が分からないこともあること

〇被害の態様として、業者が障がいを知った上で、クレジットカードを作らせ障害基礎年金や障害者手当を狙うケースあるいはサラ金利用を促され多重債務に陥るケースがあること、知的障がいの場合は、障がいの軽い人が被害に遭う傾向がみられること、被害を受けたという認識がなく、満足しているように見える場合があること

②平成 26 年版消費者白書（消費者庁、平成 26 年６月）

「高齢者・障害者の見守り」として、障がい者の消費者トラブルについて取

[1] 全国消費生活情報ネットワーク・システム。消費生活に関して消費者から消費生活センター等に寄せられた相談情報が登録されている。

り上げている。主なポイントは次のとおり。

〇相談件数が年々増加傾向にあること

〇本人が相談する割合が小さいこと

〇相談内容について販売購入形態別に見ると、「新聞」等の訪問販売の割合が大きいこと

③消費生活センターにおける障がい者対応の現況調査（国民生活センター、平成30年１月）

全国の消費生活センターを対象に、障がい者の消費生活相談への対応や啓発事業の実施などに関する現況調査を行うとともに、特徴的又は先進的な取組を行っている消費生活センターに協力を依頼してヒアリング調査を行い、それらの結果をまとめている。主なポイントは次のとおり。

〇現状として、障がい者の相談を受け付けたというセンターが約７割（障がいの種類では「精神障がい」が最多）、また、福祉の専門家から助言を受けられる特別な体制があるというセンターは約２割

〇課題として、聞取りや意思疎通、障がいの有無・程度などの確認が難しい場合があること、相談員の専門知識や経験の不足、本人の理解力や被害に遭っていることの認識が不足している場合があること、本人が関係機関への情報提供等を望まないケースがあること

参考資料２.
精神障がい、知的障がい、発達障がいについて

第１章では「障害・障害者の定義」について述べたところ、関連して、精神障がい、知的障がい及び発達障がいについて、次のように紹介する。

（１）精神障がい

〇精神保健及び精神障害者福祉に関する法律（昭和 25 年法律第 123 号）第５条では、精神障がい者について「統合失調症、精神作用物質による急性中毒又はその依存症、知的障害、精神病質その他の精神疾患を有する者」と定義されているところ、このうち知的障害者福祉法（昭和 35 年法律第 37 号）にいう知的障がい者を除いた者を、ここでいう精神障がい者とした。

〇アンケート調査票で挙げた精神障がいの種別は次のとおり。

統合失調症	脳の様々な働きをまとめることが難しくなるために、幻覚や妄想などの症状が起こる病気
自律神経失調症	自律神経がストレスによって正常に機能しないことによって起こる様々な症状の総称
心身症	ストレスなど心理的な要因で体に症状が現れる病気
躁うつ病（双極性障害）	ハイテンションで活動的な躁状態と、憂うつで無気力なうつ状態を繰り返す
うつ病	精神的ストレスや身体的ストレスが重なることなど、様々な理由から脳の機能障害が起きている状態
不安神経症	精神疾患の中で、不安を主症状とする疾患群の総称
ＰＴＳＤ	強烈なショック体験、強い精神的ストレスが、心のダメージとなって、時間が経ってからも、その経験に対して強い恐怖を感じる
適応障害	ある特定の状況や出来事が、その人にとってとても辛く耐え難く感じられ、そのために気分や行動面に症状が現れる

〇一定程度の精神障がいの状態にあることを認定する「精神障害者保健福祉手帳制度」がある。手帳の等級は次表のとおり。

障害等級	精神障害の状態
一級	日常生活の用を弁ずることを不能ならしめる程度のもの
二級	日常生活が著しい制限を受けるか、又は日常生活に著しい制限を加えることを必要とする程度のもの
三級	日常生活若しくは社会生活が制限を受けるか、又は日常生活若しくは社会生活に制限を加えることを必要とする程度のもの

（２）知的障がい

〇知的障害者福祉法には、知的障がい者について規定はなく、療育手帳制度に関する通知・要綱の中の規定が用いられている。

〇知的障がい者に対して一貫した指導・相談を行うとともに、これらの者に対する各種の援助措置を受けやすくするため、「療育手帳制度」がある。重度の場合を「Ａ」、その他の場合を「Ｂ」と表示し、障がいの程度は次表のとおり。

程度	判定基準
重度	①知能指数が概ね３５以下であって、次のいずれかに該当する者 〇食事、着脱衣、排便及び洗面等日常生活の介助を必要とする。 〇異食、興奮などの問題行動を有する。 ②知能指数が概ね５０以下であって、盲、ろうあ、肢体不自由等を有する者
それ以外	重度のもの以外

（３）発達障がい

〇発達障害者支援法（平成 16 年法律第 167 号）第２条第１項に定義されている。

〇アンケート調査票で挙げた発達障がいの種別は次のとおり。

ＡＳＤ （自閉症スペクトラム･アスペルガー症候群）	・自閉症スペクトラムは、多くの遺伝的な要因が複雑に関与して起こる生まれつきの脳機能障害 ・アスペルガー症候群は、広い意味での「自閉症」に含まれる一つのタイプで、幼児期に言語発達の遅れがなく比較的分かりにくいが、成長と共に対人関係の不器用さがはっきりすることが特徴
ＡＤＨＤ （注意欠如多動性障害）	「不注意」と「多動・衝動性」を主な特徴とする発達障害の概念の一つ
ＬＤ（学習障害）	読み書き能力や計算力など算数機能に関する特異的な発達障害の一つ

（出典）厚生労働省ウェブサイトを参照して作成

参考資料３.
アンケート調査票原本（本人）

団体等	タイプ	連番
	1	

消費者行政新未来創造オフィス

買物についてのアンケート

【ご本人用】

【調査上の留意点】

○ このアンケートは、障がいのある方の、ここ１年間（平成28年10月１日～平成29年９月30日）の買物について調査するものです。

○ このアンケート調査票は、障がいのある方ご本人がお答えください。

○ 答えたくない質問には、答えなくても構いません。

○ 記入が難しい場合は、どなたかに補助をしていただいて、お答えください。

【アンケートの回答を補助してくださる方へ】

○ ご本人から、聞き取りにより回答をいただける場合は、補助者が質問を読み上げ、ご本人から回答を聞き取り、アンケートに記入してください。なお、補助者が質問を読み上げるに当たり、ご本人が理解しやすいように言い換える等しても構いません。ご本人の意思を十分に尊重できるよう、配慮いただきますようお願いします。

このアンケートは問１～問４まで（計28問）の質問があります。
それぞれ当てはまるものに　○　を付けてください。

問１　ここ１年間（平成28年10月１日～平成29年９月30日）の買物について、お聞きします。

①　あなたは、どれくらい買物をしていましたか。最も当てはまるもの１つに○を付けてください。

１．ほぼ毎日
２．週に２～３回
３．月に２～３回
４．月に１回か、それより少ない
５．買物をしなかった

※「５」を選んだ方は、問２へ進んでください。

①で「１」～「４」を選んだ方にお聞きします。

②　あなたは、買物が好きですか。最も当てはまるもの１つに○を付けてください。

１．すごく好き
２．好き
３．どちらでもない
４．あまり好きではない
５．好きではない

③　あなたは、どのような方法で買物をしていましたか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

１．	お店で買う	ｽｰﾊﾟｰ、ｺﾝﾋﾞﾆ、ｼｮｯﾋﾟﾝｸﾞﾓｰﾙ、ﾃﾞﾊﾟｰﾄなど
２．	施設内の売店で買う	入所施設の中にある売店
３．	移動販売	車で販売するお店（ﾊﾟﾝ、日用品、生鮮食品など）
４．	インターネット通販	ﾊﾟｿｺﾝやｽﾏﾎを使って買う
５．	カタログ販売	ｶﾀﾛｸﾞやﾁﾗｼ、広告を見て買う
６．	テレビ・ラジオショッピング	ﾃﾚﾋﾞやﾗｼﾞｵの放送を見たり聞いたりして買う
７．	電話勧誘販売	電話が掛かってきて勧められて買う
８．	訪問販売	家に来た事業者から勧められて買う
９．	その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）	

④　あなたは、誰と買物をしていましたか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

１．一人
２．ご家族・ご親族
３．友人・知人
４．福祉サービス（施設職員・ガイドヘルパーなど）
５．ボランティア（有料を含む）
６．お店の人
７．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

⑤　あなたは、どこで買物をしていましたか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

１．自分が住んでいる市区町村内
２．自分が住んでいる県内（「１」を除く）
３．県外
４．海外（旅行を含む）

⑥　あなたが、自分で買ったもの・支払ったものは何ですか。当てはまるもの全てに〇を付けてください。

1.	日用品・雑貨品	ﾃｨｯｼｭ、ﾄｲﾚｯﾄﾍﾟｰﾊﾟｰ、歯ﾌﾞﾗｼ、文房具、化粧品、家具・寝具など
2.	食料品	肉、魚、牛乳、お茶、ｼﾞｭｰｽ、ｱｲｽｸﾘｰﾑ、健康食品など
3.	電化製品	ﾃﾚﾋﾞ、冷蔵庫など
4.	衣類・靴類	ｽｶｰﾄ、ｽﾞﾎﾞﾝ、Ｔｼｬﾂ、ｽﾆｰｶｰ、下着など
5.	住居費用	家賃、ﾘﾌｫｰﾑ代など
6.	水道・光熱費	水道代、電気代、ｶﾞｽ代など
7.	通信費	電話代、携帯代、ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ利用料など
8.	教育費	習い事、通信教育代、ｶﾙﾁｬｰｽｸｰﾙなど
9.	娯楽費・外食費	理容・美容、ﾏﾝｶﾞ、ｹﾞｰﾑ課金、映画、ｺﾝｻｰﾄﾁｹｯﾄ代、旅行など
10.	交通費	ｶﾞｿﾘﾝ代、ﾊﾞｽ賃、電車・汽車賃など
11.	車、ﾊﾞｲｸ、自転車代	購入費、車の維持費、ﾚﾝﾀｶｰ代など
12.	医療・介護費用、福祉費用、保険料	市販の医薬品代、病院代、保険料 福祉サービスの自己負担
13.	その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）	

⑦　あなたは、どのような交通手段で買物に行っていましたか。当てはまるもの全てに〇を付けてください。

１．歩く
２．交通機関（バス、電車、汽車、飛行機、船）
３．自転車
４．バイク
５．タクシー（福祉タクシーを含む）
６．車

※「６」を選ばなかった方は、問２へ進んでください。

⑦で「６」を選んだ方にお聞きします。

⑧　誰が車を運転していましたか。当てはまるもの全てに〇を付けてください。

１．自分
２．ご家族・ご親族
３．友人・知人
４．福祉サービス（施設職員やガイドヘルパーなど）
５．ボランティア（有料を含む）
６．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

⑨　あなたが車で買物に行ったとき、誰と一緒に行っていましたか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

１．一人
２．ご家族・ご親族
３．友人・知人
４．福祉サービス（施設職員・ガイドヘルパーなど）
５．ボランティア（有料を含む）
６．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

問２　ここ１年間（平成28年10月１日～平成29年９月30日）の、インターネットの利用状況についてお聞きします。

①　あなたは、インターネットを利用していましたか。当てはまるもの１つに○を付けてください。

１．利用していた
２．利用していなかった
※「２」を選んだ方は、問３へ進んでください。

①で「１」を選んだ方にお聞きします。

②　あなたは、どのような機器を使って、インターネットを利用していましたか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

１．スマートフォン
２．携帯電話（スマートフォン以外のもの）
３．パソコン・タブレット
４．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

③　あなたは、何をするためにインターネットを利用していましたか。当てはまるもの全てに〇を付けてください。

１．通話

２．メール

３．ニュース・情報検索

４．動画を見る

５．ＳＮＳ・ブログ

６．ネットバンキング

７．ゲーム（オンラインゲームを含む。）

８．競馬・競輪・競艇・オートレース

９．仕事・勉強

10．商品・サービスの購入・予約

11．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

※「１」～「９」、「11」を選んだ方は、問３へ進んでください。

③で「10」を選んだ方にお聞きします。

④　あなたが、インターネットを使って買ったもの・支払ったものは何ですか。当てはまるもの全てに〇を付けてください。

1.	日用品・雑貨品	ﾃｨｯｼｭ、ﾄｲﾚｯﾄﾍﾟｰﾊﾟｰ、歯ﾌﾞﾗｼ、文房具、化粧品、家具・寝具など
2.	食料品	肉、魚、牛乳、お茶、ｼﾞｭｰｽ、ｱｲｽｸﾘｰﾑ、健康食品など
3.	電化製品	ﾃﾚﾋﾞ、冷蔵庫など
4.	衣類・靴類	ｽｶｰﾄ、ｽﾞﾎﾞﾝ、Ｔｼｬﾂ、ｽﾆｰｶｰ、下着など
5.	住居費用	家賃、ﾘﾌｫｰﾑ代など
6.	水道・光熱費	水道代、電気代、ｶﾞｽ代など
7.	通信費	電話代、携帯代、ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ利用料など
8.	教育費	習い事、通信教育代、ｶﾙﾁｬｰｽｸｰﾙなど
9.	娯楽費・外食費	理容・美容、ﾏﾝｶﾞ、ｹﾞｰﾑ課金、映画、ｺﾝｻｰﾄﾁｹｯﾄ代、旅行など
10.	交通費	ｶﾞｿﾘﾝ代、ﾊﾞｽ賃、電車・汽車賃など
11.	車、ﾊﾞｲｸ、自転車代	購入費、車の維持費、ﾚﾝﾀｶｰ代など
12.	医療・介護費用、福祉費用、保険料	市販の医薬品代、病院代、保険料福祉サービスの自己負担
13.	その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）	

問３　ここ１年間（平成28年10月１日～平成29年９月30日）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。

①　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。

１．契約・購入した商品や利用したサービスの質が、期待していたものよりかなり劣っていた
２．契約・購入前の情報（広告など）と、実際に届いた商品や利用したサービスの内容が違っていた
３．契約・購入した商品や利用したサービスによって、怪我や病気をしそうになった（又は、怪我や病気をした）
４．契約・解約時のトラブルにより被害に遭いそうになった（又は、被害に遭った）
５．断ったにもかかわらず、しつこく勧誘されて契約・購入しそうになった（又は、契約・購入した）
６．思っていたよりも高い金額を請求されそうになった（又は、請求された）
７．だまされて契約・購入しそうになった（又は、契約・購入した）
８．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）
９．経験したことがない

※「９」を選んだ方は、⑥へ進んでください。

※18 ページにも自由記入欄があります。ご意見がございましたら、そちらに記入してください。

①で「１」～「８」を選んだ方にお聞きします。

② 原因となった商品・サービスは、次のうちどれですか。当てはまるもの全てに〇を付けてください。

１.	日用品・雑貨品	ﾃｨｯｼｭ、ﾄｲﾚｯﾄﾍﾟｰﾊﾟｰ、歯ﾌﾞﾗｼ、文房具、化粧品、家具・寝具など
２.	食料品	肉、魚、牛乳、お茶、ｼﾞｭｰｽ、ｱｲｽｸﾘｰﾑ、健康食品など
３.	電化製品	ﾃﾚﾋﾞ、冷蔵庫など
４.	衣類・靴類	ｽｶｰﾄ、ｽﾞﾎﾞﾝ、Ｔｼｬﾂ、ｽﾆｰｶｰ、下着など
５.	住居費用	家賃、ﾘﾌｫｰﾑ代など
６.	水道・光熱費	水道代、電気代、ｶﾞｽ代など
７.	通信費	電話代、携帯代、ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ利用料など
８.	教育費	習い事、通信教育代、ｶﾙﾁｬｰｽｸｰﾙなど
９.	娯楽費・外食費	理容・美容、ﾏﾝｶﾞ、ｹﾞｰﾑ課金、映画、ｺﾝｻｰﾄﾁｹｯﾄ代、旅行など
10.	交通費	ｶﾞｿﾘﾝ代、ﾊﾞｽ賃、電車・汽車賃など
11.	車、ﾊﾞｲｸ、自転車代	購入費、車の維持費、ﾚﾝﾀｶｰ代など
12.	医療・介護費用、福祉費用、保険料	市販の医薬品代、病院代、保険料 福祉サービスの自己負担
13.	その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）	

③　お金の被害（損害）はありましたか。当てはまるもの１つに○を付けてください。「２」に○を付けた場合は、分かる範囲で被害（損害）が最も大きかった金額を記入してください。

１．なかった

２．あった　（約＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿円）

④　あなたは、誰に相談をしましたか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

１．お店の人（販売店、店員、お客様窓口など）

２．ご家族・ご親族

３．友人・知人

４．福祉サービスの職員

５．役所の福祉窓口

６．専門家（司法書士、弁護士など）

７．警察

８．消費生活センター

９．インターネット・ＳＮＳで質問や相談をした

10．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

11．誰にも相談しなかった

※「1」～「10」を選んだ方は、⑥へ進んでください。

※「11」を選んだ方は、⑤へ進んでください。

④で「11」を選んだ方にお聞きします。

⑤　誰にも相談しなかった理由は何ですか。当てはまるもの全てに〇を付けてください。

１．どうしてよいかわからなかったから
２．大したことではないと思ったから（被害が少額だったなど）
３．恥ずかしかったから
４．相談するのが面倒だったから
５．相談する相手に迷惑が掛かると思ったから
６．相談する相手に怒られると思ったから
７．相談する相手に嫌われると思ったから
８．当時は気付かなかったから
９．その他

（ご自由に記入してください）

⑥　その他，困ったときのことについて、覚えていることや感じたことがあればご自由に記入してください。

⑦　もし、今後、①の「１」～「８」のようなトラブルにあった場合、あなたは誰に相談しますか。当てはまるもの全てに〇を付けてください。

１．お店の人（販売店、店員、お客様窓口など）
２．ご家族・ご親族
３．友人・知人
４．福祉サービスの職員
５．役所の福祉窓口
６．専門家（司法書士、弁護士など）
７．警察
８．消費生活センター
９．インターネット・ＳＮＳで質問や相談をした
10．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

問４　あなたのことについて、教えてください。

①　あなたの年齢を教えてください。　（満＿＿＿＿＿＿歳）

②　あなたの性別を教えてください。　（　男性　・　女性　）

③　あなたが利用している福祉サービスはどれですか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

１．訪問系サービス
２．通所系サービス
（デイサービス、作業所、地域活動支援センターなど）
３．入所サービス
（入所施設、ショートステイ、グループホームなど）
４．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）
５．利用していない

④　あなたの障がいの種別について、当てはまるもの全てに○を付けてください。

1．	身体障がい		
	a．肢体不自由　（ア．上肢　イ．下肢　ウ．体幹）		
	b．視覚障がい		
	c．聴覚または平衡機能の障がい		
	d．内部障がい		
	e．音声機能・言語障がい・そしゃく機能障がい		
	f．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）		
2．	精神障がい		
	a．統合失調症	b．自律神経失調症	c．心身症
	d．気分障がい（ア．躁うつ病（双極性障害）　イ．うつ病）		
	e．不安神経症	f．ＰＴＳＤ	g．適応障害
	h．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿）		i．分からない
3．	知的障がい		
4．	発達障がい		
	a．ＡＳＤ（自閉症スペクトラム・アスペルガー症候群）		
	b．ＡＤＨＤ（注意欠如多動性障害）		
	c．ＬＤ（学習障害）		
	d．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）		
	e．分からない		
5．	その他の障がい（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）		

⑤　あなたは、以下の手帳を持っていますか。当てはまるもの全てに○を付けてください。また、「１」「２」に○をつけた場合は、当てはまる等級にも○を付けてください。答えたくない場合は、答えなくて構いません。

１．身体障害者手帳
（１級・２級・３級・４級・５級・６級・７級）
２．精神障害者保健福祉手帳
（１級・２級・３級）
３．療育手帳
４．持っていない
５．分からない

⑥　あなたが普段使っている補装具（日常生活用具）は何ですか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

１．車いす　（電動車いすを含む）
２．歩行補助つえ（白杖以外のもの）
３．白杖
４．眼鏡
５．補聴器
６．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）
７．使っていない

⑦　ご意見等がございましたらご自由に記入してください。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

参考資料４.
アンケート調査票原本（ひらがな）

団体等（だんたいなど）	タイプ	連番（れんばん）
	3	

しょうひしゃ　ぎょうせい　しんみらい　そうぞう　おふぃす

おかいもの に ついて の あんけーと

○　いちねんかん　（きょねん　の　１０がつ　１にち　から　ことし　の　９がつ　３０にち　まで）の　おかいもの　に　ついて、こたえてください。

○　ないよう　が　わからない　とき　は、まわり　の　ひと　に　てつだって　もらって ください。

○　こたえたくない　しつもん　には　こたえなくても　かまいません。

この　あんけーと　は　しつもん１　から　しつもん４　まで
（ぜんぶ　で　２８もん）あります。
それぞれ　あてはまる　もの　に　○（まる）　を　つけて　ください。

しつもん１　いちねんかん　（きょねん　の　１０がつ　１にち　から　ことし　の　９がつ　３０にち　まで）の　おかいもの　に　ついて　おききします。

①　あなた　は、どれくらい　かいもの　を　していましたか。
いちばん　あてはまる　と　おもう　もの　１つ　に　○（まる）　を　つけてください。

１．ほぼ　まいにち
２．しゅう　に　２かい　から　３かい
３．つき　に　２かい　から　３かい
４．つき　に　１かい　か、　それより　すくない
５．かいもの　を　しない

※「５」に　○（まる）　を　つけた　ひと　は　しつもん２　へ　すすんで　ください。

①で　「1」「2」「3」「4」に　○(まる)　を　つけた　ひと　に　しつもん　します

②　あなた　は、かいもの　が　すき　ですか。いちばん　あてはまる　と　おもう　もの　1つ　に　○(まる)　を　つけて　ください。

1．すごく　すき

2．すき

3．どちらでも　ない

4．あまり　すきでは　ない

5．すきでは　ない

③　あなた　は　どのような　ほうほう　で　かいもの　を
していましたか。あてはまる　もの　ぜんぶ　に　○（まる）　を
つけて　ください。「９．そのた」　に　○（まる）　を　つけた
とき　は　どのような　ほうほう　で　かいもの　を
していたか　かっこ　の　なか　に　かいて　ください。

１．	おみせ　で　かう	すーぱー、こんびに、しょっぴんぐもーる、でぱーと　など
２．	しせつ　の　なか　の　ばいてん　で　かう	にゅうしょ　しせつ　の　なか　に　あるばいてん
３．	いどう　はんばい	くるま　で　はんばい　する　おみせ（ぱん、さかな、やきいも、ふだん　つかうもの）
４．	いんたーねっと　つうはん	ぱそこん　や　すまーとふぉん　を　つかって　かう
５．	かたろぐ　はんばい	かたろぐ　や　ちらし、こうこく　を　みて　かう
６．	てれび・らじお　しょっぴんぐ	てれび　や　らじお　を　みたり　きいたり　して　かう
７．	でんわ　かんゆう　はんばい	でんわ　が　かかって　きて　すすめられて　かう
８．	ほうもん　はんばい	いえ　に　やってきた　ひと　から　すすめられて　かう
９．	その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）	

④　あなた　は、だれ　と　かいもの　を　していましたか。
あてはまる　もの　ぜんぶ　に　○（まる）　を　つけて　ください。
「７．そのた」　に　○（まる）　を　つけた　とき　は　だれ　と
かいもの　を　していたか　かっこ　の　なか　に　かいて
ください。

１．ひとり
２．かぞく・しんせき
３．ともだち　や　しりあい
４．ふくし　さーびす　の　ひと
５．ぼらんてぃあ　の　ひと　（ゆうりょう　も　ふくむ）
６．おみせ　の　ひと
７．そのた（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

⑤　あなた　は、どこ　で　かいもの　を　していましたか。
あてはまる　もの　ぜんぶ　に　○（まる）　を　つけて　ください。

１．じぶん　が　すんでいる　し・く・まち・むら　の　なか
２．うえ　の　「１」　いがい　の　けん　の　なか
３．じぶん　が　すんでいる　けん　の　そと
４．がいこく

⑥　あなた　は　なに　に　おかね　を　つかって　いましたか。

つぎ　の　ページ　の　ひょう　の　あてはまる　もの　ぜんぶ　に　○（まる）　を　つけて　ください。「13. そのた」　に　○（まる）　を　つけた　とき　は　なに　に　おかね　を　つかって　いたか　かっこ　の　なか　に　かいて　ください。

つぎ　の　ページ

１．	まいにち　つかうもの	てぃっしゅ、はぶらし、ふとん　など
２．	しょくりょうひん	にく、さかな、ぎゅうにゅう　など
３．	でんかせいひん	てれび、れいぞうこ、そうじき　など
４．	ふく・くつ	すかーと、ずぼん、したぎ　など
５．	やちん・りふぉーむ	あぱーと　だい、まんしょん　だい、いえの　しゅうり　だい、きっちんのりふぉーむだい　など
６．	でんき　だい、すいどう　だい、がす　だい	
７．	でんわ　だい・けいたい　だい・いんたーねっと　りようだい、けーぶる　てれび　だい　など	
８．	ならいごと、つうしん　きょういく　だい　など	
９．	しゅみ　に　つかう　もの	とこや、びよういん、まんが、げーむ　かきん、こんさーと　の　ちけっと、りょこう　など
10.	こうつうひ	がそりん　だい　、ばす　ちん、でんしゃ・きしゃ　ちん、ひこうき　だい、ふなちん　など
11.	くるま　だい ばいく　だい じてんしゃ　だい	しゃけん　だい、ちゅうしゃじょう　だい、れんたかー　だい　など
12.	いりょう・かいご　ひ ふくし　ひ・ほけんだい	びょういん　だい、くすり　だい、ふくし　さーびす、ほけん　りょう　など
13.	その他（　　）	

⑦　あなた　は、どうやって　かいもの　に　いって　いましたか。
あてはまる　もの　ぜんぶ　に　○（まる）　を　つけて　ください。

１．あるく
２．ばす、でんしゃ、きしゃ、ひこうき、ふね
３．じてんしゃ
４．ばいく
５．たくしー（ふくし　たくしー　を　ふくむ）
６．くるま

*※「６」を　**えらばなかった**　ひと　は　しつもん２　へ　すすんでください*

⑦　で　「６．くるま」　に　○（まる）　を　つけた　ひと　に　しつもん　します。

⑧　その　くるま　は、　だれ　が　うんてん　していましたか。
あてはまる　もの　ぜんぶ　に　○（まる）　を　つけて　ください。
「６．そのた」　に　○（まる）　を　つけた　とき　は　だれ　が　うんてん　していたか　かっこ　の　なか　に　かいて　ください。

１．じぶん
２．かぞく・しんせき
３．ゆうじん　や　ともだち
４．ふくし　さーびす　の　ひと
５．ぼらんてぃあ　の　ひと　（ゆうりょう　も　ふくむ）
６．そのた（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

⑨　あなた　が　くるま　で　かいもの　に　いった　とき、だれ　と　いっしょ　に　いって　いましたか。あてはまるもの　ぜんぶ　に　○（まる）　を　つけて　ください。「６．そのた」に　○（まる）　を　つけた　とき　は　だれ　と　いっしょ　に　いっていたか　かっこ　の　なか　に　かいて　ください。

１．ひとり

２．かぞく・しんせき

３．ともだち　や　しりあい

４．ふくし　さーびす　の　ひと

５．ぼらんてぃあ　の　ひと　（ゆうりょう　も　ふくむ）

６．そのた（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

しつもん２　ここ　いちねんかん　（きょねん　の　１０がつ　1にち　から　ことし　の　9がつ　３０にち　まで）　の　いんたーねっと　に　ついて　しつもん　します。

①　あなた　は、いんたーねっと　を　して　いましたか。
あてはまる　もの　１つ　に　○（まる）　を　つけて　ください。

１．していた

２．していなかった

※「2」に　○（まる）　を　つけた　ひと　は　しつもん３　へ　すすんでください。

①で「1．していた」に　○（まる）　を　つけた　ひと　に　しつもん　します。

②　あなた　は　なに　を　つかって　いんたーねっと　を　していましたか。あてはまる　もの　ぜんぶ　に　○（まる）　を　つけて　ください。「４．そのた」　に　○（まる）　を　つけた　とき　は　なに　を　つかって　いんたーねっと　を　していたか　かっこ　の　なか　に　かいて　ください。

１．すまーとふぉん

２．けいたいでんわ（すまーとふぉん　いがい　の　もの）

３．ぱそこん、たぶれっと

４．そのた（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

③　あなた　は、いんたーねっと　で　なに　を　して　いましたか。
あてはまる　もの　ぜんぶ　に　○（まる）　を　つけて　ください。
「11．そのた」　に　○（まる）　を　つけた　とき　は　なに　を
していたか　かっこ　の　なか　に　かいて　ください。

１．でんわ

２．めーる

３．にゅーす　を　よむ、なにか　を　しらべる、

４．どうが　を　みる

５．えすえぬえす、ぶろぐ

６．ねっと　ぎんこう

７．げーむ（おんらいん　げーむ　を　ふくむ）

８．けいば・けいりん・きょうてい・おーとれーす

９．しごと・べんきょう

10．かいもの・しはらい

11．そのた（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

※「１」、「２」、「３」、「４」、「５」、「６」、「７」、「８」、「９」、「11」を　えらんだ　ひと　は　しつもん３　へ　すすんで　ください。

③　で　「10. かいもの・しはらい」　に　○(まる)　を　つけた　ひと　に　しつもん　します。

④　いんたーねっと　で　かった　もの　や　おかね　を　しはらった　もの　は　なんですか。　**つぎの　ページ　の　ひょう**　の　あてはまる　もの　ぜんぶ　に　○(まる)　を　つけて　ください。「13. そのた」　に　○(まる)　を　つけた　とき　は　おかね　を　しはらった　もの　を　かっこ　の　なか　に　かいて　ください。

つぎ　の　ページ　に　つづく

１．	まいにち　つかうもの	てぃっしゅ、はぶらし、ふとん　など
２．	しょくりょうひん	にく、さかな、ぎゅうにゅう　など
３．	でんかせいひん	てれび、れいぞうこ、そうじき　など
４．	ふく・くつ	すかーと、ずぼん、したぎ　など
５．	やちん・りふぉーむ	あぱーと　だい、まんしょん　だい、いえの　しゅうり　だい、きっちんのりふぉーむだい　など
６．	でんき　だい、すいどう　だい、がす　だい	
７．	でんわ　だい・けいたい　だい・いんたーねっと　りようだい、けーぶる　てれび　だい　など	
８．	ならいごと、つうしん　きょういく　だい　など	
９．	しゅみ　に　つかう　もの	とこや、びよういん、まんが、げーむ　かきん、こんさーと　の　ちけっと、りょこう　など
10.	こうつうひ	がそりん　だい　、ばす　ちん、でんしゃ・きしゃ　ちん、ひこうき　だい、ふなちん　など
11.	くるま　だい ばいく　だい じてんしゃ　だい	しゃけん　だい、ちゅうしゃじょう　だい、れんたかー　だい　など
12.	いりょう・かいご　ひ ふくし　ひ・ほけんだい	びょういん　だい、くすり　だい、ふくし　さーびす、ほけん　りょう　など
13.	そのた（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）	

しつもん３　ここ　いちねんかん　（きょねん　の　１０がつ　1にち　から　ことし　の　9がつ　３０にち　まで）　の　おかいもの　で　こまった　ことに　ついて　しつもん　します。

①　あなた　が、かったもの　や　りよう　した　さーびすに　ついて、　した　の　「1」　から　「8」　の　ようなこまった　こと　は　ありましたか。あてはまる　ものぜんぶ　に　○（まる）　を　つけて　ください。「8．そのた」に　○（まる）　を　つけた　とき　は　どんな　こと　で　こまったかかっこ　の　なか　に　かいて　ください。

1．かった　もの　や　りよう　した　さーびす　の　ないようが　おもっていた　もの　と　ちがった
2．かった　もの　が、かう　まえ　の　じょうほう（こうこくなど）と　ちがった
3．かった　もの　や　りよう　した　さーびす　に　よってけが　や　びょうき　を　した
4．けいやく　したとき　（かった　とき）　こまりそうに　なった（または　こまった）
5．ことわった　が、しつこく　さそわれて　かって　しまった

つぎ　の　ページ　に　つづく

６．おもって　いた　よりも　おかね　が　たかかった

７．だまされて　かい　そうに　なった　（かって　しまった）

８．そのた（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

９．こまった　こと　が　なかった

※「９」に　○（まる）　を　つけた　ひと　は　⑦　へ　すすんでください。

※18ページ　にも　じゆう　に　いけん　を　かくこと　が　できます。

①　で　「1」　から　「8.そのた」　に　○(まる)　を　つけた　ひと　に　しつもん　します。

②　こまった　のは　なに　を　かった　（　しはらった　）　とき　でしたか。つぎ　の　ページ　の　ひょう　の　あてはまる　もの　ぜんぶ　に　○(まる)　を　つけて　ください。

「13. そのた」　に　○(まる)　を　つけた　とき　は、なに　を　かった　（　しはらった　）　とき　に　こまった　か　かっこ　の　なか　に　かいて　ください。

つぎ　の　ページ　に　つづく

１．	まいにち　つかうもの	てぃっしゅ、はぶらし、ふとん　など
２．	しょくりょうひん	にく、さかな、ぎゅうにゅう　など
３．	でんかせいひん	てれび、れいぞうこ、そうじき　など
４．	ふく・くつ	すかーと、ずぼん、したぎ　など
５．	やちん・りふぉーむ	あぱーと　だい、まんしょん　だい、いえの　しゅうり　だい、きっちんのりふぉーむだい　など
６．	でんき　だい、すいどう　だい、がす　だい	
７．	でんわ　だい・けいたい　だい・いんたーねっと　りようだい、けーぶる　てれび　だい　など	
８．	ならいごと、つうしん　きょういく　だい　など	
９．	しゅみ　に　つかう　もの	とこや、びよういん、まんが、げーむ　かきん、こんさーと　の　ちけっと、りょこう　など
10.	こうつうひ	がそりん　だい　、ばす　ちん、でんしゃ・きしゃ　ちん、ひこうき　だい、ふなちん　など
11.	くるま　だい ばいく　だい じてんしゃ　だい	しゃけん　だい、ちゅうしゃじょう　だい、れんたかー　だい　など
12.	いりょう・かいご　ひ ふくし　ひ・ほけんだい	びょういん　だい、くすり　だい、ふくし　さーびす、ほけん　りょう　など
13.	そのた（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）	

③　あなた　は、いくら　そん　を　しましたか。あてはまるもの　１つ　に　○（まる）　を　つけて　ください。「２．あった」に　○（まる）　を　つけた　とき　は　そんを　した　きんがくを　かいて　ください。

１．そん　を　しなかった

２．そん　を　した　　（やく　　えん）

④　こまった　こと　が　あった　とき、だれか　に　はなし
を　しましたか。
あてはまる　もの　ぜんぶ　に　○（まる）　を　つけて　ください。
「10. そのた」に　○（まる）　を　つけた　とき　は、だれ　に
はなし　を　したか　かっこ　の　なか　に　かいて
ください。

１．おみせ　の　ひと　（　かった　おみせ、　てんいん　）
２．かぞく・しんせき
３．ともだち、しりあい
４．ふくし　さーびす　の　ひと
５．やくしょ　の　ふくし　まどぐち
６．せんもんか　（　べんごし　）
７．けいさつ
８．しょうひせいかつ　せんたー
９．いんたーねっと　・　えすえぬえす　で　しらない　ひと
に　そうだん　した
10. そのた（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）
11. はなし　を　しなかった

※「１」、「２」、「３」、「４」、「５」、「６」、「７」、「８」、「９」
「10」　に　○（まる）　を　つけた　ひと　は、　⑥　へ
すすんで　ください。
※「11」　に　○（まる）　を　つけた　ひと　は、　⑤　へ
すすんで　ください。

④　で　「11. はなし　を　しなかった」　に　○（まる）　を　つけた　ひと　に　しつもん　します。

⑤　はなし　を　しなかった　のは　なんで　ですか。

あてはまる　もの　ぜんぶ　に　○（まる）　を　つけて　ください。

「９．そのた」　に　○（まる）　を　つけた　とき　は、くわしく　かいて　ください。

１．どうしたら　いいのか　わからなかった　から

２．たいした　こと　では　ない　と　おもった　から

（　すこし　しか　そん　を　していなかった　など　）

３．はずかしかった　から

４．はなし　を　する　のが　めんどう　だった　から

５．はなし　を　する　ひと　を　こまらせる　と　おもった　から

６．はなし　を　する　ひと　に　おこられる　と　おもった　から

７．はなし　を　する　ひと　に　きらわれる　と　おもった　から

８．そのとき　は　きづかなかった　から

９．その他

じゆう　に　かいて　ください

⑥　ほか　に　こまった　とき　の　こと　に　ついて　おぼえて　いる　こと　や　かんじた　こと　が　あれば　じゆう　に　かいて　ください。

⑦　もし　これから　①　の　「1」　から　「8」　の　ようなこまった　こと　が　あった　とき　、だれ　に　はなし　をしますか。あてはまる　もの　ぜんぶ　に　○（まる）　を　つけてください。「10. そのた」に　○（まる）　を　つけた　とき　はだれに　はなし　を　するか　かっこ　の　なか　に　かいてください。

１．おみせ　の　ひと　（　かった　おみせ、　てんいん　）
２．かぞく・しんせき
３．ともだち、しりあい
４．ふくし　さーびす　の　ひと
５．やくしょ　の　ふくし　まどぐち
６．せんもんか　（　べんごし　）
７．けいさつ
８．しょうひせいかつ　せんたー
９．いんたーねっと　・　えすえぬえす　で　しらない　ひとに　そうだん　する
10. そのた（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

しつもん４　あなた　の　こと　を　おしえて　ください。

①　あなた　は　なんさい　ですか。

（　　さい）

②　あなた　の　せいべつ　に　ついて　あてはまる　もの　に　○（まる）　を　つけて　ください。

（　おとこ　・　おんな　）

③　あなた　は　した　の　ような　ふくし　さーびす　を　りよう　して　いますか。　あてはまる　もの　ぜんぶ　に　○（まる）　を　つけて　ください。「４．そのた」　に　○（まる）　を　つけた　とき　は　どんな　さーびす　を　りよう　しているか　かっこ　の　なか　に　かいて　ください。

１．ほうもん　けい　さーびす（　がいどへるぱー　など　）

２．つうしょ　けい　さーびす

（　でいさーびす、さぎょうしょ、ちいき　かつどう　せんたー　）

３．にゅうしょ　さーびす

（　にゅうしょしせつ、しょーとすてい、ぐるーぷほーむ　）

４．そのた（　　）

５．りよう　していない

④　あなた　の　しょうがい　に　ついて　あてはまる　もの　ぜんぶ　に　○（まる）　を　つけて　ください。「６．そのた」　に　○（まる）　を　つけた　とき　は、どのような　しょうがい　か　かっこない　に　かいて　ください。

１．	しんたい　しょうがい
	ａ．したいふじゆう　（ア．じょうし　イ．かし　ウ．たいかん）
	ｂ．しかくしょうがい
	ｃ．ちょうかく　また　は　へいこう　きのう　の　しょうがい
	ｄ．ないぶ　しょうがい
	ｅ．おんせい　きのう・げんご　しょうがい・そしゃく　きのう　しょうがい
	ｆ．そのた（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）
２．	せいしん　しょうがい
	ａ．とうごう　しっちょうしょう
	ｂ．じりつ　しんけい　しっちょうしょう
	ｃ．しんしんしょう
	ｄ．きぶん　しょうがい （ア．そううつ　びょう(そうきょくせいしょうがい) イ．うつびょう）
	ｅ．ふあんしんけいしょう
	ｆ．ぴーてぃーえすでぃー
	ｇ．てきおうしょうがい
	ｈ．そのた（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）
	ｉ．わからない

３．	ちてき　しょうがい
４．	はったつ　しょうがい
	ａ．えーえすでぃー （じへいしょう　すぺくとらむ・あすぺるがー　しょうこうぐん）
	ｂ．えーでぃーえいちでぃー （ちゅうい　けつじょ　たどうせい　しょうがい）
	ｃ．えるでぃー（がくしゅう　しょうがい）
	ｄ．そのた（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）
	ｅ．わからない
５．	そのた　の　しょうがい （　　） ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

⑤　あなたは、てちょう　を　もって　いますか。あてはまる　もの
ぜんぶ　に　○（まる）　を　つけて　ください。また、「１」、「２」
に　○（まる）を　つけた　とき　は、かっこ　の　なか　の
とうきゅう　にも　○（まる）　を　つけて　ください。

１．しんたい　しょうがいしゃ　てちょう
（　１きゅう　・　２きゅう　・　３きゅう　・　４きゅう・
５きゅう　・　６きゅう　・　７きゅう　）

２．せいしん　しょうがいしゃ　ほけん　ふくし　てちょう
（　１きゅう　・　２きゅう　・　３きゅう　）

３．りょういく　てちょう

４．もっていない

５．わからない

⑥　あなた　が　ふだん　つかっている　ほじょ　ようぐ
（　にちじょう　せいかつ　ようぐ　）は　なんですか。
あてはまる　もの　ぜんぶ　に　○（まる）　を　つけて　ください。
「６．そのた」に　○（まる）　を　つけた　とき　は　つかっている
ほじょ　ようぐ　（　にちじょう　せいかつ　ようぐ　）を
かっこ　の　なか　に　かいて　ください。

１．くるまいす（　でんどう　くるまいす　も　ふくむ　）
２．つえ（はくじょう　いがい　の　もの）
３．はくじょう
４．めがね
５．ほちょうき
６．そのた（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）
７．つかっていない

⑦　ごいけん　が　ありましたら　じゆう　に　かいて　ください。

（　　）

あんけーと　は　これで　おわり　です。
ありがとう　ございました。

参考資料５.
アンケート調査票原本（支援者）

団体等	タイプ	連番
	2	

消費者行政新未来創造オフィス

買物についてのアンケート

【支援者用】

【調査上の留意点】

○ このアンケートは、障がいのある方の、ここ１年間（平成28年10月１日～平成29年９月30日）の買物について調査するものです。

○ このアンケート調査票は、支援者が、支援者から見た、障がいのある方の買物についてお答えください。なお、支援者とは、御家族・親族、福祉サービス従事者等、障がいのある方を支援している方をいいます。

○ 障がいのある方１名につき１部の回答をお願いします。

○ 答えたくない質問には、答えなくても構いません。

このアンケートは問１～問５まで（計３１問）の質問があります。
それぞれ当てはまるものに　〇　を付けてください。

問１　障がいのある方（以下「ご本人」という。）の、ここ１年間（平成28年10月１日～平成29年９月30日）の買物について、お聞きします。

①　ご本人は、どれくらい買物をしていましたか。最も当てはまるもの１つに〇を付けてください。

１．ほぼ毎日
２．週に２～３回
３．月に２～３回
４．月に１回か、それより少ない
５．買物をしなかった

※「５」を選んだ方は、問２へ進んでください。

①で「１」～「４」を選んだ方にお聞きします。

②　ご本人は、買物が好きですか。最も当てはまるもの１つに〇を付けてください。

１．すごく好き
２．好き
３．どちらでもない
４．あまり好きではない
５．好きではない

③　ご本人は、どのような方法で買物をしていましたか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

１．	お店で買う	ｽｰﾊﾟｰ、ｺﾝﾋﾞﾆ、ｼｮｯﾋﾟﾝｸﾞﾓｰﾙ、ﾃﾞﾊﾟｰﾄなど
２．	施設内の売店で買う	入所施設の中にある売店
３．	移動販売	車で販売するお店（ﾊﾟﾝ、日用品、生鮮食品など）
４．	インターネット通販	ﾊﾟｿｺﾝやｽﾏﾎを使って買う
５．	カタログ販売	ｶﾀﾛｸﾞやﾁﾗｼ、広告を見て買う
６．	テレビ・ラジオ　ショッピング	ﾃﾚﾋﾞやﾗｼﾞｵの放送を見たり聞いたりして買う
７．	電話勧誘販売	電話が掛かってきて勧められて買う
８．	訪問販売	家に来た事業者から勧められて買う
９．	その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）	

④　ご本人は、誰と買物をしていましたか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

１．一人
２．ご本人のご家族・ご親族
３．ご本人の友人・知人
４．福祉サービス（施設職員・ガイドヘルパーなど）
５．ボランティア（有料を含む）
６．お店の人
７．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

⑤　ご本人は、どこで買物をしていましたか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

１．ご本人が住んでいる市区町村内
２．ご本人が住んでいる県内（「１」を除く）
３．県外
４．海外（旅行を含む）

⑥　ご本人が、自分で買ったもの・支払ったものは何ですか。当てはまるもの全てに〇を付けてください。

1.	日用品・雑貨品	ﾃｨｯｼｭ、ﾄｲﾚｯﾄﾍﾟｰﾊﾟｰ、歯ﾌﾞﾗｼ、文房具、化粧品、家具・寝具など
2.	食料品	肉、魚、牛乳、お茶、ｼﾞｭｰｽ、ｱｲｽｸﾘｰﾑ、健康食品など
3.	電化製品	ﾃﾚﾋﾞ、冷蔵庫など
4.	衣類・靴類	ｽｶｰﾄ、ｽﾞﾎﾞﾝ、Ｔｼｬﾂ、ｽﾆｰｶｰ、下着など
5.	住居費用	家賃、ﾘﾌｫｰﾑ代など
6.	水道・光熱費	水道代、電気代、ｶﾞｽ代など
7.	通信費	電話代、携帯代、ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ利用料など
8.	教育費	習い事、通信教育代、ｶﾙﾁｬｰｽｸｰﾙなど
9.	娯楽費・外食費	理容・美容、ﾏﾝｶﾞ、ｹﾞｰﾑ課金、映画、ｺﾝｻｰﾄﾁｹｯﾄ代、旅行など
10.	交通費	ｶﾞｿﾘﾝ代、ﾊﾞｽ賃、電車・汽車賃など
11.	車、ﾊﾞｲｸ、自転車代	購入費、車の維持費、ﾚﾝﾀｶｰ代など
12.	医療・介護費用、福祉費用、保険料	市販の医薬品代、病院代、保険料 福祉サービスの自己負担
13.	その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）	

⑦　ご本人は、どのような交通手段で買物に行っていましたか。当てはまるもの全てに〇を付けてください。

１．歩く
２．交通機関（バス、電車、汽車、飛行機、船）
３．自転車
４．バイク
５．タクシー（福祉タクシーを含む）
６．車

※「６」を選ばなかった方は、問２へ進んでください。

⑦で「６」を選んだ方にお聞きします。

⑧　誰が車を運転していましたか。当てはまるもの全てに〇を付けてください。

１．ご本人
２．ご本人のご家族・ご親族
３．ご本人の友人・知人
４．福祉サービス（施設職員やガイドヘルパーなど）
５．ボランティア（有料を含む）
６．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

⑨　ご本人が車で買物に行った場合、誰と一緒に行っていましたか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

１．一人
２．ご本人のご家族・ご親族
３．ご本人の友人・知人
４．福祉サービス（施設職員・ガイドヘルパーなど）
５．ボランティア（有料を含む）
６．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

問２　ここ１年間（平成28年10月１日～平成29年９月30日）の、インターネットの利用状況についてお聞きします。

①　ご本人は、インターネットを利用していましたか。当てはまるもの１つに○を付けてください。

１．利用していた
２．利用していなかった
※「２」を選んだ方は、問３へ進んでください。

①で「１」を選んだ方にお聞きします。

②　ご本人は、どのような機器を使って、インターネットを利用していましたか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

１．スマートフォン
２．携帯電話（スマートフォン以外のもの）
３．パソコン・タブレット
４．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

③　ご本人は、何をするためにインターネットを利用していましたか。当てはまるもの全てに〇を付けてください。

１．通話

２．メール

３．ニュース・情報検索

４．動画を見る

５．ＳＮＳ・ブログ

６．ネットバンキング

７．ゲーム（オンラインゲームを含む。）

８．競馬・競輪・競艇・オートレース

９．仕事・勉強

10．商品・サービスの購入・予約

11．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

※「１」～「９」、「11」を選んだ方は、問３へ進んでください。

③で「10」を選んだ方にお聞きします。

④　ご本人が、インターネットを使って買ったもの・支払ったものは何ですか。当てはまるもの全てに〇を付けてください。

1.	日用品・雑貨品	ﾃｨｯｼｭ、ﾄｲﾚｯﾄﾍﾟｰﾊﾟｰ、歯ﾌﾞﾗｼ、文房具、化粧品、家具・寝具など
2.	食料品	肉、魚、牛乳、お茶、ｼﾞｭｰｽ、ｱｲｽｸﾘｰﾑ、健康食品など
3.	電化製品	ﾃﾚﾋﾞ、冷蔵庫など
4.	衣類・靴類	ｽｶｰﾄ、ｽﾞﾎﾞﾝ、Ｔｼｬﾂ、ｽﾆｰｶｰ、下着など
5.	住居費用	家賃、ﾘﾌｫｰﾑ代など
6.	水道・光熱費	水道代、電気代、ｶﾞｽ代など
7.	通信費	電話代、携帯代、ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ利用料など
8.	教育費	習い事、通信教育代、ｶﾙﾁｬｰｽｸｰﾙなど
9.	娯楽費・外食費	理容・美容、ﾏﾝｶﾞ、ｹﾞｰﾑ課金、映画、ｺﾝｻｰﾄﾁｹｯﾄ代、旅行など
10.	交通費	ｶﾞｿﾘﾝ代、ﾊﾞｽ賃、電車・汽車賃など
11.	車、ﾊﾞｲｸ、自転車代	購入費、車の維持費、ﾚﾝﾀｶｰ代など
12.	医療・介護費用、福祉費用、保険料	市販の医薬品代、病院代、保険料 福祉サービスの自己負担
13.	その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）	

問３　ここ１年間（平成28年10月１日～平成29年９月30日）で、ご本人が経験した、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。

①　ご本人が、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。

１．契約・購入した商品や利用したサービスの質が、期待していたものよりかなり劣っていた

２．契約・購入前の情報（広告など）と、実際に届いた商品や利用したサービスの内容が違っていた

３．契約・購入した商品や利用したサービスによって、怪我や病気をしそうになった（又は、怪我や病気をした）

４．契約・解約時のトラブルにより被害に遭いそうになった（又は、被害に遭った）

５．断ったにもかかわらず、しつこく勧誘されて契約・購入しそうになった（又は、契約・購入した）

６．思っていたよりも高い金額を請求されそうになった（又は、請求された）

７．だまされて契約・購入しそうになった（又は、契約・購入した）

８．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

９．経験したことがない

※「９」を選んだ方は、⑧へ進んでください。

※18ページにも自由記入欄があります。ご意見がございましたら、そちらに記入してください。

①で「１」～「８」を選んだ方にお聞きします。

② 原因となった商品・サービスは、次のうちどれですか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

１.	日用品・雑貨品	ﾃｨｯｼｭ、ﾄｲﾚｯﾄﾍﾟｰﾊﾟｰ、歯ﾌﾞﾗｼ、文房具、化粧品、家具・寝具など
２.	食料品	肉、魚、牛乳、お茶、ｼﾞｭｰｽ、ｱｲｽｸﾘｰﾑ、健康食品など
３.	電化製品	ﾃﾚﾋﾞ、冷蔵庫など
４.	衣類・靴類	ｽｶｰﾄ、ｽﾞﾎﾞﾝ、Ｔｼｬﾂ、ｽﾆｰｶｰ、下着など
５.	住居費用	家賃、ﾘﾌｫｰﾑ代など
６.	水道・光熱費	水道代、電気代、ｶﾞｽ代など
７.	通信費	電話代、携帯代、ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ利用料など
８.	教育費	習い事、通信教育代、ｶﾙﾁｬｰｽｸｰﾙなど
９.	娯楽費・外食費	理容・美容、ﾏﾝｶﾞ、ｹﾞｰﾑ課金、映画、ｺﾝｻｰﾄﾁｹｯﾄ代、旅行など
10.	交通費	ｶﾞｿﾘﾝ代、ﾊﾞｽ賃、電車・汽車賃など
11.	車、ﾊﾞｲｸ、自転車代	購入費、車の維持費、ﾚﾝﾀｶｰ代など
12.	医療・介護費用、福祉費用、保険料	市販の医薬品代、病院代、保険料 福祉サービスの自己負担
13.	その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）	

③　お金の被害（損害）はありましたか。当てはまるもの１つに○を付けてください。「２」に○を付けた場合は、分かる範囲で被害（損害）が最も大きかった金額を記入してください。

１．なかった

２．あった　（約　　円）

④　ご本人は、誰に相談をしましたか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

１．お店の人（販売店、店員、お客様窓口など）

２．ご家族・ご親族

３．友人・知人

４．福祉サービスの職員

５．役所の福祉窓口

６．専門家（司法書士、弁護士など）

７．警察

８．消費生活センター

９．インターネット・ＳＮＳで質問や相談をした

10．その他（　　）

11．誰にも相談しなかった

※「1」～「10」を選んだ方は、⑥へ進んでください。

※「11」を選んだ方は、⑤へ進んでください。

④で「11」を選んだ方にお聞きします。

⑤　ご本人が誰にも相談しなかった理由は何だと思いますか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

１．どうしてよいかわからなかったから
２．大したことではないと思ったから（被害が少額だったなど）
３．恥ずかしかったから
４．相談するのが面倒だったから
５．相談する相手に迷惑が掛かると思ったから
６．相談する相手に怒られると思ったから
７．相談する相手に嫌われると思ったから
８．当時は気付かなかったから
９．その他

（ご自由に記入してください）

⑥　ご本人は、トラブルに遭ったことを自覚していたと思いますか。当てはまるもの１つに○を付けてください。

１．自覚していたと思う
２．自覚していなかったと思う
３．分からない

⑦　あなたが、ご本人がトラブルに遭ったことに気付いたきっかけは何ですか。ご自由に記入してください。

※ご本人の様子など、覚えている範囲で記入していただけますと幸いです。

⑧　もし、今後、①の「１」～「８」のようなトラブルにあった場合、ご本人は誰に相談すると思いますか。当てはまるもの全てに〇を付けてください。

１．お店の人（販売店、店員、お客様窓口など）
２．ご本人のご家族・ご親族
３．ご本人の友人・知人
４．福祉サービスの職員
５．役所の福祉窓口
６．専門家（司法書士、弁護士など）
７．警察
８．消費生活センター
９．インターネット・ＳＮＳで質問や相談をした
10．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

問４　ご本人のことについて、教えてください。

①　ご本人の年齢を教えてください。　（満＿＿＿＿＿＿歳）

②　ご本人の性別を教えてください。　（　男性　・　女性　）

③　ご本人が利用している福祉サービスをはどれですか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

１．訪問系サービス

２．通所系サービス

（デイサービス、作業所、地域活動支援センターなど）

３．入所サービス

（入所施設、ショートステイ、グループホームなど）

４．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

５．利用していない

④　ご本人の障がいの種別について、当てはまるもの全てに○を付けてください。

1．	身体障がい		
	a．肢体不自由　（ア．上肢　イ．下肢　ウ．体幹）		
	b．視覚障がい		
	c．聴覚または平衡機能の障がい		
	d．内部障がい		
	e．音声機能・言語障がい・そしゃく機能障がい		
	f．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）		
2．	精神障がい		
	a．統合失調症	b．自律神経失調症	c．心身症
	d．気分障がい（ア．躁うつ病（双極性障害）　イ．うつ病）		
	e．不安神経症	f．ＰＴＳＤ	g．適応障害
	h．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿）		i．分からない
3．	知的障がい		
4．	発達障がい		
	a．ＡＳＤ（自閉症スペクトラム・アスペルガー症候群）		
	b．ＡＤＨＤ（注意欠如多動性障害）		
	c．ＬＤ（学習障害）		
	d．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）		
	e．分からない		
5．	その他の障がい（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）		

⑤　ご本人は、以下の手帳を持っていますか。当てはまるもの全てに○を付けてください。また、「１」「２」に○をつけた場合は、当てはまる等級にも○を付けてください。答えたくない場合は、答えなくて構いません。

１．身体障害者手帳
（１級・２級・３級・４級・５級・６級・７級）
２．精神障害者保健福祉手帳
（１級・２級・３級）
３．療育手帳
４．持っていない
５．分からない

⑥　ご本人が普段使っている補装具（日常生活用具）は何ですか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

１．車いす　（電動車いすを含む）
２．歩行補助つえ（白杖以外のもの）
３．白杖
４．眼鏡
５．補聴器
６．その他（＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）
７．使っていない

問５　あなたのことについて、教えてください。

①　あなたの年齢を教えてください。　（満　　歳）

②　あなたとご本人の関係について、当てはまるもの全てに○を付けてください。

１．ご家族・ご親族（ご本人と同居）
２．ご家族・ご親族（ご本人と別居）
３．友人・知人
４．ご本人が利用している福祉サービス従事者
５．特別支援学校等の教員・職員
６．その他（　　）

③　ご意見等がございましたらご自由に記入してください。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

参考資料６.
アンケート調査票（施設）

アンケート（事業所（施設）用）

事業所（施設）名			
担当者		連絡先	

①　貴事業所（施設）の種類について、当てはまるものに〇を付けてください。

１．訪問系サービス
２．通所系サービス（ａ．デイサービス　ｂ．作業所　ｃ．地域活動支援センター）
３．入所サービス（ａ．入所施設　ｂ．ショートステイ　ｃ．グループホーム）
４．その他【　　】

②　以下のうち、貴事業所（施設）で、行っていることはありますか。当てはまるもの全てに〇を付けてください。

１．金銭管理を行っている
２．スマートフォン・携帯電話・パソコン・タブレット等の所持状況を把握している（管理は行っていない）
３．スマートフォン・携帯電話・パソコン・タブレット等の管理を行っている
４．支援者（家族等）と、連絡を取り合っている
５．交際関係（友人、知人、家族・親戚等）を把握している
６．１日のスケジュールをおおむね把握している
７．どこで、どんな頻度で買物をしているか把握している
８．買物に同行している
９．日々の生活において、困ったことを相談できるような場を設けている
10．普段と違う様子が見られたら、声かけをしている
11．その他（ご自由に記入してください）
（　　）
12．特に何も行っていない

③　貴事業所（施設）で、ここ一年（平成 28 年 10 月 1 日～平成 29 年９月 30 日）の間に利用者の消費者トラブルについて、対応したことはありますか。当てはまるもの１つに〇を付けてください。

１．対応したことがない
２．対応したことがある

※裏面へお進みください。

※③で、「２．対応したことがある」と答えた事業所（施設）にお聞きします。

④－１　消費者トラブルの内容はどのようなものでしたか。差し支えのない範囲で、以下の枠内に記入してください。

④－２　消費者トラブル対応時に、連携した人・機関について、当てはまるもの全てに〇を付けてください。

１．お店の人（販売店、店員、お客様窓口など）
２．利用者の家族・親族
３．福祉サービスの職員
４．役所の福祉窓口
５．専門家（司法書士・弁護士）
６．警察
７．消費生活センター
８．その他【　　】
９．誰（どこ）とも連携はしなかった

④－３　消費者トラブルの対応方法について、以下の枠内に記入してください。

⑤　貴事業所（施設）では、消費者ホットライン「１８８（いやや！）」※を知っていますか。当てはまるもの１つに〇を付けてください。

※「消費者ホットライン」は、全国共通の電話番号「１８８」番で、最寄の消費生活相談センター等を御案内するものです。

１．知っており、利用したことがある
２．知っているが、利用したことはない
３．知らない

⑥　買物について、貴事業所（施設）利用者が困っていたことがあれば、以下の枠内に記入してください。

＊アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。＊

参考資料７.
アンケート調査票たたき台

●あなたのことについて教えてください

１．年齢はおいくつですか。（　　歳）

２．あなたの性別を教えてください。当てはまるものに〇をつけてください。　（　男　・　女　）

３．あなたは施設を利用していますか。当てはまるものに〇をつけてください。利用している方は、利用形態に〇をつけてください。

ア．施設を利用していない

イ．施設を利用している

→①通所　②入所　③その他【　　】

●あなたの障がいについて教えてください。

１．あなたの障がいの種別について、あてはまるものすべてに〇をつけてください。

ア．肢体不自由　イ．視覚障がい　ウ．聴覚障がい

エ．言語障がい　オ．精神障がい　カ．知的障がい

キ．発達障がい　ク．その他の障がい（　　）

１．あなたは、主にどのような場所（手段）で、また、どれくらいの頻度で買物をしていますか。ア～カのうち当てはまる手段すべてに、下の枠の中の①～⑦を選んで、() 内に書いてください。

ア．店　舗　販　売（　　）イ．施設内の購買　（　　）
ウ．移動スーパー（　　）エ．ネット通販　（　　）
オ．カタログ通販（　　）カ.テレビショッピング（　　）
キ．電話勧誘での販売（　　）ク．訪問による買物や修理（　　）
ケ．家族・友人・知人に買物をしてもらう(　　)
コ．買物をするときは、施設の職員や家族と一緒に行く（　　）
カ．その他【具体的に

①１日複数回	②１～３日に１回程度
③１週間に１回程度	④２週間に１回程度
⑤１ヶ月に１回程度	⑥２～３ヶ月に１回程度
⑦それ以下の頻度	

２．あなたはスマートフォン、携帯、パソコンを持っていますか。また、どのような用途で利用しますか。（１）の場合は、当てはまるもの全てに〇をつけ、ア～キの中から当てはまる用途に〇をつけてください。

（１）持っている【 スマートフォン／携帯(スマートフォン以外)／パソコン／その他 】

（２）持っていない（　　）

ア．インターネット（閲覧）　　イ．ネット通販

ウ．ＳＮＳ（twitter、Instagram、Facebook 等）

エ．ゲーム　　オ．メール　　カ．電話・ビデオ通話

キ．その他【具体的に　　】

３．あなたは、買物や外食をするとき、もし困ったことが起きたら、誰に相談をしますか。当てはまるものに〇をつけてください。

ア．家族

イ．友人

ウ．施設や団体の職員

エ．県・市・町の消費生活センター

オ．その他（　　）

４．あなたがこの１年間に買ったものや利用したサービスについて、枠内に書いてあるようなことがありましたか。「ある」「ない」いずれか当てはまるものに〇をつけてください。

ア．買ったものや利用したサービスによって、けがをしたり、病気をした。	(ある ・ ない)
イ．買ったものの機能や利用したサービスの内容が、思っていたものと違った。	(ある ・ ない)
ウ．思っていたよりかなり高い金額を請求された。	(ある ・ ない)
エ．買う前にネットや広告で見ていたものと、	

実際に届いた商品がかなり違っていた。	(ある ・ ない)
オ. 本当は買いたくなかったが、話をしているうちに買ってしまった。	(ある ・ ない)
カ. 契約や解約の内容がよくわからないまま買ってしまった。	(ある ・ ない)
キ. だまされて買ってしまった。（または、買う約束をしてしまった。）	(ある ・ ない)
ク. その他（　　）	(ある ・ ない)

（４の追加質問）

４で当てはまるものがあった場合、どこかに相談しましたか。また、その内容について差し支えのない範囲で具体的な内容をお答えください。

相談した相手（　　） 被害額　　（　　）
（具体的な内容）

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

参考資料８.
調査結果数値

		問1 ① あなたはどれくらい買物をしていましたか。（最も当てはまるもの1つに○）							問1 ②（①で1-4 、無回答の方のみ）あなたは、買物が好きですか。（最も当てはまるもの1つに○）						
		全体	ほぼ毎日	週に2～3回	月に2～3回	月に1回か、それより少ない	買物をしなかった	無回答	全体	すごく好き	好き	どちらでもない	あまり好きではない	好きではない	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（本人）	331	80	131	66	43	2	9	329	85	138	73	14	7	12
		100.0	24.2	39.6	19.9	13.0	0.6	2.7	100.0	25.8	41.9	22.2	4.3	2.1	3.6
	知的障がい（本人）	930	115	266	294	208	22	25	908	345	396	105	32	7	23
		100.0	12.4	28.6	31.6	22.4	2.4	2.7	100.0	38.0	43.6	11.6	3.5	0.8	2.5
	発達障がい（本人）	282	51	91	79	49	4	8	278	67	115	64	15	5	12
		100.0	18.1	32.3	28.0	17.4	1.4	2.8	100.0	24.1	41.4	23.0	5.4	1.8	4.3

		問1 ③（①で1-4 、無回答の方のみ）あなたは、どのような方法で買物をしていましたか。（当てはまるもの全てに○）										
		全体	お店で買う	施設内の売店で買う	移動販売	インターネット通販	カタログ販売	テレビ・ラジオショッピング	電話勧誘販売	訪問販売	その他	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（本人）	329	313	56	43	57	23	18	4	5	8	5
		100.0	95.1	17.0	13.1	17.3	7.0	5.5	1.2	1.5	2.4	1.5
	知的障がい（本人）	908	877	92	118	38	34	10	2	2	25	8
		100.0	96.6	10.1	13.0	4.2	3.7	1.1	0.2	0.2	2.8	0.9
	発達障がい（本人）	278	269	26	26	69	13	2	1	－	5	3
		100.0	96.8	9.4	9.4	24.8	4.7	0.7	0.4	－	1.8	1.1

		問1 ④（①で1-4 、無回答の方のみ）あなたは、誰と買物をしていましたか。（当てはまるもの全てに○）									問1 ⑤（①で1-4 、無回答の方のみ）あなたは、どこで買物をしていましたか。（当てはまるもの全てに○）					
		全体	一人	ご家族・ご親族	友人・知人	福祉サービス（施設職員・ガイドヘルパーなど）	ボランティア（有料を含む）	お店の人	その他	無回答	全体	自分が住んでいる市区町村内	自分が住んでいる県内（「1」を除く）	県外	海外（旅行を含む）	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（本人）	329	227	130	72	114	1	2	1	2	329	292	119	63	1	5
		100.0	69.0	39.5	21.9	34.7	0.3	0.6	0.3	0.6	100.0	88.8	36.2	19.1	0.3	1.5
	知的障がい（本人）	908	428	429	142	482	15	1	2	5	908	823	342	141	4	13
		100.0	47.1	47.2	15.6	53.1	1.7	0.1	0.2	0.6	100.0	90.6	37.7	15.5	0.4	1.4
	発達障がい（本人）	278	169	188	46	77	1	2	4	2	278	254	124	77	3	2
		100.0	60.8	67.6	16.5	27.7	0.4	0.7	1.4	0.7	100.0	91.4	44.6	27.7	1.1	0.7

		問1 ⑥（①で1～4、無回答の方のみ）あなたが、自分で買ったもの・支払ったものは何ですか。（当てはまるもの全てに○）														
		全体	日用品・雑貨品	食料品	電化製品	衣類・靴類	住居費用	水道・光熱費	通信費	教育費	娯楽費・外食費	交通費	車、バイク、自転車代	医療・介護費用、福祉費用、保険料	その他	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（本人）	329	255	285	86	222	86	105	131	12	217	125	57	150	1	5
		100.0	77.5	86.6	26.1	67.5	26.1	31.9	39.8	3.6	66.0	38.0	17.3	45.6	0.3	1.5
	知的障がい（本人）	908	578	714	105	482	97	110	141	31	492	222	47	259	7	24
		100.0	63.7	78.6	11.6	53.1	10.7	12.1	15.5	3.4	54.2	24.4	5.2	28.5	0.8	2.6
	発達障がい（本人）	278	168	228	35	127	20	24	54	17	178	109	27	80	7	4
		100.0	60.4	82.0	12.6	45.7	7.2	8.6	19.4	6.1	64.0	39.2	9.7	28.8	2.5	1.4

		問1 ⑦（①で1～4 、無回答の方のみ） あなたは、どのような交通手段で買物に行っていましたか。（当てはまるもの全てに○）								問1 ⑧（①で1～4 、無回答&⑦で6の方のみ ） 誰が車を運転していましたか。（当てはまるもの全てに○）							
		全体	歩く	交通機関（バス、電車、汽車、飛行機、船）	自転車	バイク	タクシー（福祉タクシーを含む）	車	無回答	全体	自分	ご家族・ご親族	友人・知人	福祉サービス（施設職員やガイドヘルパーなど）	ボランティア（有料を含む）	その他	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（本人）	329	157	94	111	16	24	235	5	235	54	108	36	112	4	－	5
		100.0	47.7	28.6	33.7	4.9	7.3	71.4	1.5	100.0	23.0	46.0	15.3	47.7	1.7	－	2.1
	知的障がい（本人）	908	406	222	230	8	45	689	9	689	23	364	16	432	11	5	7
		100.0	44.7	24.4	25.3	0.9	5.0	75.9	1.0	100.0	3.3	52.8	2.3	62.7	1.6	0.7	1.0
	発達障がい（本人）	278	149	95	105	6	10	221	3	221	27	167	12	69	2	1	2
		100.0	53.6	34.2	37.8	2.2	3.6	79.5	1.1	100.0	12.2	75.6	5.4	31.2	0.9	0.5	0.9

		問1 ⑨（①で1～4、無回答 &⑦で6の方のみ ）あなたが、車で買物に行ったとき、誰と一緒に行っていましたか。（当てはまるもの全てに○）								問2 ①あなたは、インターネットを利用していましたか。（当てはまるもの１つに○）				問2② （①で1、無回答の方のみ）あなたは、どのような機器を使ってインターネットをしていましたか。（当てはまるもの全てに○）					
		全体	一人	ご家族・ご親族	友人・知人	福祉サービス（施設職員やガイドヘルパーなど）	ボランティア（有料を含む）	その他	無回答	全体	利用していた	利用していなかった	無回答	全体	スマートフォン	携帯電話（スマートフォン以外のもの）	パソコン・タブレット	その他	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（本人）	235	65	120	53	108	2	－	3	331	124	176	31	155	81	25	62	4	26
		100.0	27.7	51.1	22.6	46.0	0.9	－	1.3	100.0	37.5	53.2	9.4	100.0	52.3	16.1	40.0	2.6	16.8
	知的障がい（本人）	689	51	371	53	430	13	3	14	930	214	641	75	289	107	29	142	4	67
		100.0	7.4	53.8	7.7	62.4	1.9	0.4	2.0	100.0	23.0	68.9	8.1	100.0	37.0	10.0	49.1	1.4	23.2
	発達障がい（本人）	221	35	176	22	70	4	－	5	282	176	90	16	192	110	18	135	11	10
		100.0	15.8	79.6	10.0	31.7	1.8	－	2.3	100.0	62.4	31.9	5.7	100.0	57.3	9.4	70.3	5.7	5.2

		問2③（①で1、無回答の方のみ）あなたは、何をするためにインターネットを利用していましたか。当てはまるもの全てに○）												
		全体	通話	メール	ニュース・情報検索	動画を見る	SNS・ブログ	ネットバンキング	ゲーム（オンラインゲームを含む）	競馬・競輪・競艇・オートレース	仕事・勉強	商品・サービスの購入・予約	その他	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（本人）	155	64	68	81	83	42	4	54	1	24	70	3	23
		100.0	41.3	43.9	52.3	53.5	27.1	2.6	34.8	0.6	15.5	45.2	1.9	14.8
	知的障がい（本人）	289	88	95	99	170	48	2	102	－	13	43	6	57
		100.0	30.4	32.9	34.3	58.8	16.6	0.7	35.3	－	4.5	14.9	2.1	19.7
	発達障がい（本人）	192	60	81	116	156	54	5	87	1	33	76	4	8
		100.0	31.3	42.2	60.4	81.3	28.1	2.6	45.3	0.5	17.2	39.6	2.1	4.2

		問2④（①で1、無回答＆③で10の方のみ）あなたが、インターネットを使って買ったもの・支払ったものは何ですか。（当てはまるもの全てに○）														
		全体	日用品・雑貨品	食料品	電化製品	衣類・靴類	住居費用	水道・光熱費	通信費	教育費	娯楽費・外食費	交通費	車、バイク、自転車代	医療・介護費用、福祉費用、保険料	その他	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（本人）	70	22	15	15	23	2	3	12	3	40	2	1	4	1	3
		100.0	31.4	21.4	21.4	32.9	2.9	4.3	17.1	4.3	57.1	2.9	1.4	5.7	1.4	4.3
	知的障がい（本人）	43	8	6	4	11	－	1	4	－	24	－	－	1	－	2
		100.0	18.6	14.0	9.3	25.6	－	2.3	9.3	－	55.8	－	－	2.3	－	4.7
	発達障がい（本人）	76	18	9	12	17	1	3	8	3	52	6	－	2	2	4
		100.0	23.7	11.8	15.8	22.4	1.3	3.9	10.5	3.9	68.4	7.9	－	2.6	2.6	5.3

		問3①　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○）										
		全体	契約・購入した商品や利用したサービスの質が、期待していたものよりかなり劣っていた	契約・購入前の情報（広告など）と、実際に届いた商品や利用したサービスの内容が違っていた	契約・購入した商品や利用したサービスによって、怪我や病気をしそうになった（又は、怪我や病気をした）	契約・解約時のトラブルにより害に遭いそうになった（又は、被害に遭った）	断ったにもかかわらず、しつこく勧誘されて契約・購入しそうになった（又は、契約・購入した）	思っていたよりも高い金額を請求されそうになった（又は、請求された）	だまされて契約・購入しそうになった（又は、契約・購入した）	その他	経験したことがない	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（本人）	331	46	15	2	8	5	11	3	64	176	32
		100.0	13.9	4.5	0.6	2.4	1.5	3.3	0.9	19.3	53.2	9.7
	知的障がい（本人）	930	21	3	3	5	5	17	3	144	617	124
		100.0	2.3	0.3	0.3	0.5	0.5	1.8	0.3	15.5	66.3	13.3
	発達障がい（本人）	282	22	7	2	4	1	5	2	45	175	31
		100.0	7.8	2.5	0.7	1.4	0.4	1.8	0.7	16.0	62.1	11.0

		問3②（①で1～8、無回答の方のみ）原因となった商品・サービスは、次のうちどれですか。（当てはまるもの全てに○）														
		全体	日用品・雑貨品	食料品	電化製品	衣類・靴類	住居費用	水道・光熱費	通信費	教育費	娯楽費・外食費	交通費	車、バイク、自転車代	医療・介護費用、福祉費用、保険料	その他	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（本人）	155	14	20	12	19	1	1	7	1	11	2	3	4	2	93
		100.0	9.0	12.9	7.7	12.3	0.6	0.6	4.5	0.6	7.1	1.3	1.9	2.6	1.3	60.0
	知的障がい（本人）	313	16	14	1	5	－	－	8	－	9	1	－	1	4	262
		100.0	5.1	4.5	0.3	1.6	－	－	2.6	－	2.9	0.3	－	0.3	1.3	83.7
	発達障がい（本人）	107	10	5	5	3	1	1	6	1	11	1	－	2	1	75
		100.0	9.3	4.7	4.7	2.8	0.9	0.9	5.6	0.9	10.3	0.9	－	1.9	0.9	70.1

		問3③（①で1～8、無回答の方のみ）お金の被害（損害）はありましたか。（当てはまるもの１つに○）				問3③（①で1～8、無回答＆③で2の方のみ）お金の被害（損害）の金額					
		全体	なかった	あった	無回答	全体	１０，０００円未満	１００，０００～５００，０００円未満	５０，０００円～１００，０００円未満	１００，０００円以上	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（本人）	155	96	14	45	14	5	5	1	－	3
		100.0	61.9	9.0	29.0	100.0	35.7	35.7	7.1	－	21.4
	知的障がい（本人）	313	140	11	162	11	4	2	－	1	4
		100.0	44.7	3.5	51.8	100.0	36.4	18.2	－	9.1	36.4
	発達障がい（本人）	107	61	8	38	8	3	3	－	－	2
		100.0	57.0	7.5	35.5	100.0	37.5	37.5	－	－	25.0

		問3④（①で1～8、無回答の方のみ）あなたは、誰に相談をしましたか。（当てはまるもの全てに○）												
		全体	お店の人（販売店、店員、お客様窓口など）	ご家族・ご親族	友人・知人	福祉サービスの職員	役所の福祉窓口	専門家（司法書士、弁護士など）	警察	消費生活センター	インターネット・ＳＮＳで質問や相談をした	その他	誰にも相談しなかった	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（本人）	155	20	28	12	21	2	3	3	4	3	2	21	72
		100.0	12.9	18.1	7.7	13.5	1.3	1.9	1.9	2.6	1.9	1.3	13.5	46.5
	知的障がい（本人）	313	21	34	8	39	1	2	2	－	1	3	21	218
		100.0	6.7	10.9	2.6	12.5	0.3	0.6	0.6	－	0.3	1.0	6.7	69.6
	発達障がい（本人）	107	11	25	6	8	－	－	－	3	2	2	13	61
		100.0	10.3	23.4	5.6	7.5	－	－	－	2.8	1.9	1.9	12.1	57.0

問3⑤（①で1～8、無回答＆④で11の方のみ）
誰にも相談しなかった理由は何ですか。（当てはまるもの全てに○）

		全体	どうしてよいかわからなかったから	大したことではないと思ったから（被害が少額だったなど）	恥ずかしかったから	相談するのが面倒だったから	相談する相手に迷惑が掛かると思ったから	相談する相手に怒られると思ったから	相談する相手に嫌われると思ったから	当時は気付かなかったから	その他	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（本人）	21	1	11	1	4	1	－	－	3	3	1
		100.0	4.8	52.4	4.8	19.0	4.8	－	－	14.3	14.3	4.8
	知的障がい（本人）	21	4	5	1	－	－	1	－	4	3	3
		100.0	19.0	23.8	4.8	－	－	4.8	－	19.0	14.3	14.3
	発達障がい（本人）	13	2	8	－	3	1	1	－	1	2	－
		100.0	15.4	61.5	－	23.1	7.7	7.7	－	7.7	15.4	－

問3⑦もし、今後、①の1～8 のようなトラブルにあった場合、あなたは誰に相談しますか。（当てはまるもの全てに○）

		全体	お店の人（販売店、店員、お客様窓口など）	ご家族・ご親族	友人・知人	福祉サービスの職員	役所の福祉窓口	専門家（司法書士、弁護士など）	警察	消費生活センター	インターネット・SNSで質問や相談をする	その他	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（本人）	331	79	131	51	138	23	14	30	28	10	6	93
		100.0	23.9	39.6	15.4	41.7	6.9	4.2	9.1	8.5	3.0	1.8	28.1
	知的障がい（本人）	930	80	348	52	439	21	14	43	19	2	21	296
		100.0	8.6	37.4	5.6	47.2	2.3	1.5	4.6	2.0	0.2	2.3	31.8
	発達障がい（本人）	282	55	167	31	95	11	7	25	24	11	4	80
		100.0	19.5	59.2	11.0	33.7	3.9	2.5	8.9	8.5	3.9	1.4	28.4

		問4①あなたの年齢を教えてください。									問4 ②あなたの性別を教えてください。			
		全体	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答	全体	男性	女性	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（本人）	331	7	28	57	74	79	62	14	10	331	192	134	5
		100.0	2.1	8.5	17.2	22.4	23.9	18.7	4.2	3.0	100.0	58.0	40.5	1.5
	知的障がい（本人）	930	39	181	163	195	149	126	39	38	930	557	358	15
		100.0	4.2	19.5	17.5	21.0	16.0	13.5	4.2	4.1	100.0	59.9	38.5	1.6
	発達障がい（本人）	282	46	112	53	34	17	12	3	5	282	199	80	3
		100.0	16.3	39.7	18.8	12.1	6.0	4.3	1.1	1.8	100.0	70.6	28.4	1.1

		問4 ③　あなたが利用している福祉サービスはどれですか。（当てはまるもの全てに○）							問4 ④あなたの障がい種別について（当てはまるもの全てに○）						
		全体	訪問系サービス	通所系サービス（デイサービス、作業所、地域活動支援センターなど）	入所サービス（入所施設、ショートステイ、グループホームなど）	その他	利用していない	無回答	全体	身体障がい	精神障がい	知的障がい	発達障がい	その他の障がい	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（本人）	331	45	192	136	6	16	15	331	38	331	63	44	1	－
		100.0	13.6	58.0	41.1	1.8	4.8	4.5	100.0	11.5	100.0	19.0	13.3	0.3	－
	知的障がい（本人）	930	51	485	517	16	28	24	930	72	63	930	116	2	－
		100.0	5.5	52.2	55.6	1.7	3.0	2.6	100.0	7.7	6.8	100.0	12.5	0.2	－
	発達障がい（本人）	282	23	154	86	7	52	9	282	18	44	116	282	－	－
		100.0	8.2	54.6	30.5	2.5	18.4	3.2	100.0	6.4	15.6	41.1	100.0	－	－

		問4④（身体障がいの方のみ） 身体障がいの種別								問4④（身体障がいの部位で、「ａ．肢体不自由」を選択した方のみ） 不自由な部位				
		全体	肢体不自由	視覚障がい	聴覚または平衡機能の障がい	内部障がい	音声機能・言語障がい・そしゃく機能障がい	その他	無回答	全体	上肢	下肢	体幹	無回答
問4④障がい種別	精神障がい（本人）	38	11	6	5	5	3	4	4	11	2	8	－	2
		100.0	28.9	15.8	13.2	13.2	7.9	10.5	10.5	100.0	18.2	72.7	－	18.2
	知的障がい（本人）	72	38	15	14	5	9	2	4	38	14	27	7	7
		100.0	52.8	20.8	19.4	6.9	12.5	2.8	5.6	100.0	36.8	71.1	18.4	18.4
	発達障がい（本人）	18	6	－	4	2	4	4	1	6	2	3	1	－
		100.0	33.3	－	22.2	11.1	22.2	22.2	5.6	100.0	33.3	50.0	16.7	－

		問4④（精神障がいの方のみ） 精神障がいの種別											問4④（精神障がいで、「ｄ．気分障害」を選択した方のみ） 気分障がいの種別			
		全体	統合失調症	自立神経失調症	心身症	気分障がい	不安神経症	ＰＴＳＤ	適応障害	その他	分からない	無回答	全体	躁うつ病（双極性障害）	うつ病	無回答
問4④障がい種別	精神障がい（本人）	331	166	15	7	67	24	2	13	30	33	15	67	19	35	15
		100.0	50.2	4.5	2.1	20.2	7.3	0.6	3.9	9.1	10.0	4.5	100.0	28.4	52.2	22.4
	知的障がい（本人）	63	26	1	2	6	4	－	7	10	9	4	6	2	3	1
		100.0	41.3	1.6	3.2	9.5	6.3	－	11.1	15.9	14.3	6.3	100.0	33.3	50.0	16.7
	発達障がい（本人）	44	11	3	2	11	4	1	－	8	14	1	11	4	6	1
		100.0	25.0	6.8	4.5	25.0	9.1	2.3	－	18.2	31.8	2.3	100.0	36.4	54.5	9.1

		問4④（発達障がいの方のみ）発達障がいの種別							問4 ⑤　あなたは、以下の手帳を持っていますか。（当てはまるもの全てに○）						
		全体	ＡＳＤ（自閉症スペクトラム・アスペルガー症候群）	ＡＤＨＤ（注意欠如多動性障害）	ＬＤ（学習障害）	その他	分からない	無回答	全体	身体障害者手帳	精神障害者保健福祉手帳	療育手帳	持っていない	分からない	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（本人）	44	19	4	3	2	16	1	331	34	191	98	18	7	21
		100.0	43.2	9.1	6.8	4.5	36.4	2.3	100.0	10.3	57.7	29.6	5.4	2.1	6.3
	知的障がい（本人）	116	91	6	3	2	9	13	930	73	24	873	1	12	34
		100.0	78.4	5.2	2.6	1.7	7.8	11.2	100.0	7.8	2.6	93.9	0.1	1.3	3.7
	発達障がい（本人）	282	191	18	13	8	42	24	282	11	63	197	19	7	7
		100.0	67.7	6.4	4.6	2.8	14.9	8.5	100.0	3.9	22.3	69.9	6.7	2.5	2.5

		身体障害者手帳の等級									精神障害者保健福祉手帳の等級				
		全体	1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	無回答	全体	1級	2級	3級	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（本人）	34	7	11	3	2	3	1	－	7	191	17	108	46	20
		100.0	20.6	32.4	8.8	5.9	8.8	2.9	－	20.6	100.0	8.9	56.5	24.1	10.5
	知的障がい（本人）	73	21	19	9	3	3	3	－	15	24	3	13	2	6
		100.0	28.8	26.0	12.3	4.1	4.1	4.1	－	20.5	100.0	12.5	54.2	8.3	25.0
	発達障がい（本人）	11	5	－	－	－	1	－	－	5	63	6	32	20	5
		100.0	45.5	－	－	－	9.1	－	－	45.5	100.0	9.5	50.8	31.7	7.9

		問4⑥　あなたが普段使っている補装具（日常生活用具）は何ですか。（当てはまるもの全てに○）								
		全体	車いす（電動車いすを含む）	歩行補助つえ（白杖以外のもの）	白杖	眼鏡	補聴器	その他	使っていない	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（本人）	331	7	8	2	107	4	16	141	59
		100.0	2.1	2.4	0.6	32.3	1.2	4.8	42.6	17.8
	知的障がい（本人）	930	23	15	2	133	12	28	575	159
		100.0	2.5	1.6	0.2	14.3	1.3	3.0	61.8	17.1
	発達障がい（本人）	282	4	－	－	74	2	16	156	37
		100.0	1.4	－	－	26.2	0.7	5.7	55.3	13.1

		問1 ① ご本人はどれくらい買物をしていましたか。（最も当てはまるもの1つに○）							問1 ②（①で1-4 、無回答の方のみ）あなたは、買物が好きですか。（最も当てはまるもの1つに○）						
		全体	ほぼ毎日	週に2～3回	月に2～3回	月に1回か、それより少ない	買物をしなかった	無回答	全体	すごく好き	好き	どちらでもない	あまり好きではない	好きではない	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	339	84	135	73	36	3	8	336	87	141	78	17	5	8
		100.0	24.8	39.8	21.5	10.6	0.9	2.4	100.0	25.9	42.0	23.2	5.1	1.5	2.4
	知的障がい（支援者）	1,046	135	322	311	232	27	19	1,019	381	456	121	32	6	23
		100.0	12.9	30.8	29.7	22.2	2.6	1.8	100.0	37.4	44.7	11.9	3.1	0.6	2.3
	発達障がい（支援者）	270	42	91	81	42	7	7	263	55	121	58	15	5	9
		100.0	15.6	33.7	30.0	15.6	2.6	2.6	100.0	20.9	46.0	22.1	5.7	1.9	3.4

		問1 ③（①で1-4 、無回答の方のみ）あなたは、どのような方法で買物をしていましたか。（当てはまるもの全てに○）										
		全体	お店で買う	施設内の売店で買う	移動販売	インターネット通販	カタログ販売	テレビ・ラジオショッピング	電話勧誘販売	訪問販売	その他	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	336	326	48	30	58	24	10	3	3	8	3
		100.0	97.0	14.3	8.9	17.3	7.1	3.0	0.9	0.9	2.4	0.9
	知的障がい（支援者）	1,019	981	117	133	58	43	6	1	2	42	13
		100.0	96.3	11.5	13.1	5.7	4.2	0.6	0.1	0.2	4.1	1.3
	発達障がい（支援者）	263	255	17	22	61	12	1	－	－	4	3
		100.0	97.0	6.5	8.4	23.2	4.6	0.4	－	－	1.5	1.1

		問1 ④（①で1-4 、無回答の方のみ）あなたは、誰と買物をしていましたか。（当てはまるもの全てに○）									問1 ⑤（①で1-4 、無回答の方のみ）あなたは、どこで買物をしていましたか。（当てはまるもの全てに○）					
		全体	一人	ご家族・ご親族	友人・知人	福祉サービス（施設職員・ガイドヘルパーなど）	ボランティア（有料を含む）	お店の人	その他	無回答	全体	自分が住んでいる市区町村内	自分が住んでいる県内（「1」を除く）	県外	海外（旅行を含む）	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	336	243	141	61	142	1	3	1	2	336	314	137	55	1	3
		100.0	72.3	42.0	18.2	42.3	0.3	0.9	0.3	0.6	100.0	93.5	40.8	16.4	0.3	0.9
	知的障がい（支援者）	1,019	497	482	141	584	15	3	3	13	1,019	941	440	170	5	13
		100.0	48.8	47.3	13.8	57.3	1.5	0.3	0.3	1.3	100.0	92.3	43.2	16.7	0.5	1.3
	発達障がい（支援者）	263	161	192	46	75	2	－	1	5	263	243	108	62	2	6
		100.0	61.2	73.0	17.5	28.5	0.8	－	0.4	1.9	100.0	92.4	41.1	23.6	0.8	2.3

		問1 ⑥（①で1～4、無回答の方のみ）あなたが、自分で買ったもの・支払ったものは何ですか。（当てはまるもの全てに○）														
		全体	日用品・雑貨品	食料品	電化製品	衣類・靴類	住居費用	水道・光熱費	通信費	教育費	娯楽費・外食費	交通費	車、バイク、自転車代	医療・介護費用、福祉費用、保険料	その他	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	336	268	301	68	233	104	119	127	14	213	138	53	172	2	5
		100.0	79.8	89.6	20.2	69.3	31.0	35.4	37.8	4.2	63.4	41.1	15.8	51.2	0.6	1.5
	知的障がい（支援者）	1,019	692	870	106	541	112	127	149	36	544	255	40	306	8	20
		100.0	67.9	85.4	10.4	53.1	11.0	12.5	14.6	3.5	53.4	25.0	3.9	30.0	0.8	2.0
	発達障がい（支援者）	263	147	220	24	105	20	22	42	14	148	84	17	71	4	7
		100.0	55.9	83.7	9.1	39.9	7.6	8.4	16.0	5.3	56.3	31.9	6.5	27.0	1.5	2.7

		問1 ⑦（①で1～4 、無回答の方のみ） あなたは、どのような交通手段で買物に行っていましたか。（当てはまるもの全てに○）								問1 ⑧（①で1～4 、無回答&⑦で6の方のみ ） 誰が車を運転していましたか。（当てはまるもの全てに○）							
		全体	歩く	交通機関（バス、電車、汽車、飛行機、船）	自転車	バイク	タクシー（福祉タクシーを含む）	車	無回答	全体	自分	ご家族・ご親族	友人・知人	福祉サービス（施設職員やガイドヘルパーなど）	ボランティア（有料を含む）	その他	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	336	158	91	115	13	31	247	3	247	55	122	23	138	1	－	1
		100.0	47.0	27.1	34.2	3.9	9.2	73.5	0.9	100.0	22.3	49.4	9.3	55.9	0.4	－	0.4
	知的障がい（支援者）	1,019	448	257	254	11	46	784	17	784	26	415	26	515	13	2	7
		100.0	44.0	25.2	24.9	1.1	4.5	76.9	1.7	100.0	3.3	52.9	3.3	65.7	1.7	0.3	0.9
	発達障がい（支援者）	263	133	85	96	5	2	208	6	208	21	173	13	66	1	－	－
		100.0	50.6	32.3	36.5	1.9	0.8	79.1	2.3	100.0	10.1	83.2	6.3	31.7	0.5	－	－

		問1 ⑨（①で1～4、無回答 &⑦で6の方のみ ）あなたが、車で買物に行ったとき、誰と一緒に行っていましたか。（当てはまるもの全てに○）								問2 ①ご本人は、インターネットを利用していましたか。（当てはまるもの１つに○）				問2② （①で1、無回答の方のみ）あなたは、どのような機器を使ってインターネットをしていましたか。（当てはまるもの全てに○）					
		全体	一人	ご家族・ご親族	友人・知人	福祉サービス（施設職員やガイドヘルパーなど）	ボランティア（有料を含む）	その他	無回答	全体	利用していた	利用していなかった	無回答	全体	スマートフォン	携帯電話（スマートフォン以外のもの）	パソコン・タブレット	その他	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	247	66	118	43	133	－	－	8	339	131	192	16	147	80	25	65	－	14
		100.0	26.7	47.8	17.4	53.8	－	－	3.2	100.0	38.6	56.6	4.7	100.0	54.4	17.0	44.2	－	9.5
	知的障がい（支援者）	784	59	396	66	493	11	2	56	1,046	259	721	66	325	138	44	152	5	61
		100.0	7.5	50.5	8.4	62.9	1.4	0.3	7.1	100.0	24.8	68.9	6.3	100.0	42.5	13.5	46.8	1.5	18.8
	発達障がい（支援者）	208	34	150	20	60	1	－	25	270	167	87	16	183	97	16	132	5	15
		100.0	16.3	72.1	9.6	28.8	0.5	－	12.0	100.0	61.9	32.2	5.9	100.0	53.0	8.7	72.1	2.7	8.2

		問2③（①で1、無回答の方のみ）あなたは、何をするためにインターネットを利用していましたか。当てはまるもの全てに○）												
		全体	通話	メール	ニュース・情報検索	動画を見る	ＳＮＳ・ブログ	ネットバンキング	ゲーム（オンラインゲームを含む）	競馬・競輪・競艇・オートレース	仕事・勉強	商品・サービスの購入・予約	その他	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	147	65	79	82	80	41	5	54	－	16	62	3	11
		100.0	44.2	53.7	55.8	54.4	27.9	3.4	36.7	－	10.9	42.2	2.0	7.5
	知的障がい（支援者）	325	104	118	138	203	51	2	115	－	19	54	2	55
		100.0	32.0	36.3	42.5	62.5	15.7	0.6	35.4	－	5.8	16.6	0.6	16.9
	発達障がい（支援者）	183	52	83	108	134	50	3	73	－	31	65	1	14
		100.0	28.4	45.4	59.0	73.2	27.3	1.6	39.9	－	16.9	35.5	0.5	7.7

		問2④（①で1、無回答&③で10の方のみ）あなたが、インターネットを使って買ったもの・支払ったものは何ですか。（当てはまるもの全てに○）														
		全体	日用品・雑貨品	食料品	電化製品	衣類・靴類	住居費用	水道・光熱費	通信費	教育費	娯楽費・外食費	交通費	車、バイク、自転車代	医療・介護費用、福祉費用、保険料	その他	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	62	16	9	11	18	－	－	9	3	40	2	1	4	2	2
		100.0	25.8	14.5	17.7	29.0	－	－	14.5	4.8	64.5	3.2	1.6	6.5	3.2	3.2
	知的障がい（支援者）	54	8	7	4	16	－	－	7	－	29	－	－	1	－	5
		100.0	14.8	13.0	7.4	29.6	－	－	13.0	－	53.7	－	－	1.9	－	9.3
	発達障がい（支援者）	65	17	6	12	14	－	－	10	－	47	5	－	2	4	1
		100.0	26.2	9.2	18.5	21.5	－	－	15.4	－	72.3	7.7	－	3.1	6.2	1.5

		問3①　ご本人が、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○）										
		全体	契約・購入した商品や利用したサービスの質が、期待していたものよりかなり劣っていた	契約・購入前の情報（広告など）と、実際に届いた商品や利用したサービスの内容が違っていた	契約・購入した商品や利用したサービスによって、怪我や病気をしそうになった（又は、怪我や病気をした）	契約・解約時のトラブルにより害に遭いそうになった（又は、被害に遭った）	断ったにもかかわらず、しつこく勧誘されて契約・購入しそうになった（又は、契約・購入した）	思っていたよりも高い金額を請求されそうになった（又は、請求された）	だまされて契約・購入しそうになった（又は、契約・購入した）	その他	経験したことがない	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	339	20	9	1	5	2	6	5	46	222	38
		100.0	5.9	2.7	0.3	1.5	0.6	1.8	1.5	13.6	65.5	11.2
	知的障がい（支援者）	1,046	9	4	2	1	2	5	5	114	764	144
		100.0	0.9	0.4	0.2	0.1	0.2	0.5	0.5	10.9	73.0	13.8
	発達障がい（支援者）	270	7	5	－	2	－	3	2	32	191	33
		100.0	2.6	1.9	－	0.7	－	1.1	0.7	11.9	70.7	12.2

		問3②（①で1～8、無回答の方のみ）原因となった商品・サービスは、次のうちどれですか。（当てはまるもの全てに○）														
		全体	日用品・雑貨品	食料品	電化製品	衣類・靴類	住居費用	水道・光熱費	通信費	教育費	娯楽費・外食費	交通費	車、バイク、自転車代	医療・介護費用、福祉費用、保険料	その他	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	117	8	9	9	8	－	－	8	－	11	1	3	3	2	76
		100.0	6.8	7.7	7.7	6.8	－	－	6.8	－	9.4	0.9	2.6	2.6	1.7	65.0
	知的障がい（支援者）	282	15	13	1	10	－	1	7	1	11	－	－	3	2	237
		100.0	5.3	4.6	0.4	3.5	－	0.4	2.5	0.4	3.9	－	－	1.1	0.7	84.0
	発達障がい（支援者）	79	4	6	3	2	－	－	3	－	8	2	－	1	1	57
		100.0	5.1	7.6	3.8	2.5	－	－	3.8	－	10.1	2.5	－	1.3	1.3	72.2

		問3③（①で1～8、無回答の方のみ）お金の被害（損害）はありましたか。（当てはまるもの１つに○）				問3③（①で1～8、無回答＆③で2の方のみ）お金の被害（損害）の金額					
		全体	なかった	あった	無回答	全体	１０，０００円未満	１０，０００～５０，０００円未満	５０，０００円～１００，０００円未満	１００，０００円以上	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	117	63	14	40	14	3	2	1	3	5
		100.0	53.8	12.0	34.2	100.0	21.4	14.3	7.1	21.4	35.7
	知的障がい（支援者）	282	124	12	146	12	4	3	－	－	5
		100.0	44.0	4.3	51.8	100.0	33.3	25.0	－	－	41.7
	発達障がい（支援者）	79	41	5	33	5	1	3	－	－	1
		100.0	51.9	6.3	41.8	100.0	20.0	60.0	－	－	20.0

		問3④（①で1～8、無回答の方のみ）あなたは、誰に相談をしましたか。（当てはまるもの全てに○）												
		全体	お店の人（販売店、店員、お客様窓口など）	ご家族・ご親族	友人・知人	福祉サービスの職員	役所の福祉窓口	専門家（司法書士、弁護士など）	警察	消費生活センター	インターネット・ＳＮＳで質問や相談をした	その他	誰にも相談しなかった	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	117	11	19	8	12	2	2	3	4	3	2	8	74
		100.0	9.4	16.2	6.8	10.3	1.7	1.7	2.6	3.4	2.6	1.7	6.8	63.2
	知的障がい（支援者）	282	7	23	3	29	－	1	－	－	－	3	17	216
		100.0	2.5	8.2	1.1	10.3	－	0.4	－	－	－	1.1	6.0	76.6
	発達障がい（支援者）	79	5	13	1	－	－	－	－	1	2	3	7	56
		100.0	6.3	16.5	1.3	－	－	－	－	1.3	2.5	3.8	8.9	70.9

		問3⑤（①で1～8、無回答＆④で11の方のみ） 誰にも相談しなかった理由は何ですか。（当てはまるもの全てに○）											問3④（①で1～8、無回答の方のみ） ご本人は、トラブルに遭ったことを自覚していたと思いますか。（当てはまるもの1つに○）				
		全体	どうしてよいかわからなかったから	大したことではないと思ったから（被害が少額だったなど）	恥ずかしかったから	相談するのが面倒だったから	相談する相手に迷惑が掛かると思ったから	相談する相手に怒られると思ったから	相談する相手に嫌われると思ったから	当時は気付かなかったから	その他	無回答	全体	自覚していたと思う	自覚していなかったと思う	分からない	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	8	1	4	－	－	－	－	－	1	2	1	117	23	5	5	84
		100.0	12.5	50.0	－	－	－	－	－	12.5	25.0	12.5	100.0	19.7	4.3	4.3	71.8
	知的障がい（支援者）	17	2	5	1	－	1	4	－	3	4	－	282	22	19	8	233
		100.0	11.8	29.4	5.9	－	5.9	23.5	－	17.6	23.5	－	100.0	7.8	6.7	2.8	82.6
	発達障がい（支援者）	7	1	－	－	2	1	－	－	2	3	－	79	10	7	3	59
		100.0	14.3	－	－	28.6	14.3	－	－	28.6	42.9	－	100.0	12.7	8.9	3.8	74.7

		問3⑦もし、今後、①の1～8 のようなトラブルにあった場合、ご本人は誰に相談しますか。（当てはまるもの全てに○）											
		全体	お店の人（販売店、店員、お客様窓口など）	ご家族・ご親族	友人・知人	福祉サービスの職員	役所の福祉窓口	専門家（司法書士、弁護士など）	警察	消費生活センター	インターネット・ＳＮＳで質問や相談をする	その他	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	339	72	146	59	207	24	7	19	22	8	8	62
		100.0	21.2	43.1	17.4	61.1	7.1	2.1	5.6	6.5	2.4	2.4	18.3
	知的障がい（支援者）	1,046	95	425	63	621	19	11	28	21	－	56	220
		100.0	9.1	40.6	6.0	59.4	1.8	1.1	2.7	2.0	－	5.4	21.0
	発達障がい（支援者）	270	34	177	27	87	6	3	16	15	6	16	54
		100.0	12.6	65.6	10.0	32.2	2.2	1.1	5.9	5.6	2.2	5.9	20.0

		問4①ご本人の年齢を教えてください。									問4 ②ご本人の性別を教えてください。			
		全体	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答	全体	男性	女性	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	339	3	27	63	71	84	65	11	15	339	198	135	6
		100.0	0.9	8.0	18.6	20.9	24.8	19.2	3.2	4.4	100.0	58.4	39.8	1.8
	知的障がい（支援者）	1,046	49	211	182	214	160	145	47	38	1,046	620	411	15
		100.0	4.7	20.2	17.4	20.5	15.3	13.9	4.5	3.6	100.0	59.3	39.3	1.4
	発達障がい（支援者）	270	43	107	53	36	10	9	2	10	270	188	78	4
		100.0	15.9	39.6	19.6	13.3	3.7	3.3	0.7	3.7	100.0	69.6	28.9	1.5

		問4 ③　ご本人が利用している福祉サービスはどれですか。（当てはまるもの全てに○）							問4 ④ご本人の障がい種別について（当てはまるもの全てに○）						
		全体	訪問系サービス	通所系サービス（デイサービス、作業所、地域活動支援センターなど）	入所サービス（入所施設、ショートステイ、グループホームなど）	その他	利用していない	無回答	全体	身体障がい	精神障がい	知的障がい	発達障がい	その他の障がい	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	339	42	224	153	7	12	9	339	23	339	78	28	1	－
		100.0	12.4	66.1	45.1	2.1	3.5	2.7	100.0	6.8	100.0	23.0	8.3	0.3	－
	知的障がい（支援者）	1,046	58	573	588	19	26	20	1,046	93	78	1,046	136	6	－
		100.0	5.5	54.8	56.2	1.8	2.5	1.9	100.0	8.9	7.5	100.0	13.0	0.6	－
	発達障がい（支援者）	270	18	159	75	6	49	8	270	13	28	136	270	3	－
		100.0	6.7	58.9	27.8	2.2	18.1	3.0	100.0	4.8	10.4	50.4	100.0	1.1	－

		（身体障がいの方のみ） 身体障がいの種別								（身体障がいの部位で、「ａ．肢体不自由」を選択した方のみ） 不自由な部位				
		全体	肢体不自由	視覚障がい	聴覚または平衡機能の障がい	内部障がい	音声機能・言語障がい・そしゃく機能障がい	その他	無回答	全体	上肢	下肢	体幹	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	23	12	3	4	1	3	2	－	12	3	9	2	2
		100.0	52.2	13.0	17.4	4.3	13.0	8.7	－	100.0	25.0	75.0	16.7	16.7
	知的障がい（支援者）	93	52	13	16	6	13	1	5	52	17	38	12	5
		100.0	55.9	14.0	17.2	6.5	14.0	1.1	5.4	100.0	32.7	73.1	23.1	9.6
	発達障がい（支援者）	13	5	－	3	1	6	1	－	5	3	3	1	－
		100.0	38.5	－	23.1	7.7	46.2	7.7	－	100.0	60.0	60.0	20.0	－

		（精神障がいの方のみ） 精神障がいの種別											（精神障がいで、「ｄ．気分障害」を選択した方のみ） 気分障がいの種別			
		全体	統合失調症	自立神経失調症	心身症	気分障がい	不安神経症	ＰＴＳＤ	適応障害	その他	分からない	無回答	全体	躁うつ病（双極性障害）	うつ病	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	339	198	5	3	57	23	1	12	33	7	23	57	18	30	11
		100.0	58.4	1.5	0.9	16.8	6.8	0.3	3.5	9.7	2.1	6.8	100.0	31.6	52.6	19.3
	知的障がい（支援者）	78	33	1	2	13	8	－	5	8	5	9	13	3	6	4
		100.0	42.3	1.3	2.6	16.7	10.3	－	6.4	10.3	6.4	11.5	100.0	23.1	46.2	30.8
	発達障がい（支援者）	28	8	－	－	10	6	－	2	5	1	2	10	4	5	1
		100.0	28.6	－	－	35.7	21.4	－	7.1	17.9	3.6	7.1	100.0	40.0	50.0	10.0

		（発達障がいの方のみ）発達障がいの種別							問4 ⑤　ご本人は、以下の手帳を持っていますか。（当てはまるもの全てに○）						
		全体	ＡＳＤ（自閉症スペクトラム・アスペルガー症候群）	ＡＤＨＤ（注意欠如多動性障害）	ＬＤ（学習障害）	その他	分からない	無回答	全体	身体障害者手帳	精神障害者保健福祉手帳	療育手帳	持っていない	分からない	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	28	19	5	2	1	2	3	339	24	221	90	19	2	14
		100.0	67.9	17.9	7.1	3.6	7.1	10.7	100.0	7.1	65.2	26.5	5.6	0.6	4.1
	知的障がい（支援者）	136	118	9	2	1	5	10	1,046	87	31	1,005	6	2	19
		100.0	86.8	6.6	1.5	0.7	3.7	7.4	100.0	8.3	3.0	96.1	0.6	0.2	1.8
	発達障がい（支援者）	270	217	21	11	10	11	18	270	7	60	198	19	1	2
		100.0	80.4	7.8	4.1	3.7	4.1	6.7	100.0	2.6	22.2	73.3	7.0	0.4	0.7

		身体障害者手帳の等級									精神障害者保健福祉手帳の等級				
		全体	1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	無回答	全体	1級	2級	3級	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	24	6	8	2	3	3	1	－	1	221	22	138	42	19
		100.0	25.0	33.3	8.3	12.5	12.5	4.2	－	4.2	100.0	10.0	62.4	19.0	8.6
	知的障がい（支援者）	87	22	23	13	7	3	7	－	12	31	5	17	5	4
		100.0	25.3	26.4	14.9	8.0	3.4	8.0	－	13.8	100.0	16.1	54.8	16.1	12.9
	発達障がい（支援者）	7	5	1	1	－	－	－	－	－	60	6	33	20	1
		100.0	71.4	14.3	14.3	－	－	－	－	－	100.0	10.0	55.0	33.3	1.7

		問4⑥　ご本人が普段使っている補装具（日常生活用具）は何ですか。（当てはまるもの全てに○）									問5①　支援者の方の年齢を教えてください。							
		全体	車いす（電動車いすを含む）	歩行補助つえ（白杖以外のもの）	白杖	眼鏡	補聴器	その他	使っていない	無回答	全体	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	339	8	9	－	101	2	9	180	42	339	28	77	80	65	53	20	16
		100.0	2.4	2.7	－	29.8	0.6	2.7	53.1	12.4	100.0	8.3	22.7	23.6	19.2	15.6	5.9	4.7
	知的障がい（支援者）	1,046	28	20	1	137	18	40	689	140	1,046	85	195	211	299	168	30	58
		100.0	2.7	1.9	0.1	13.1	1.7	3.8	65.9	13.4	100.0	8.1	18.6	20.2	28.6	16.1	2.9	5.5
	発達障がい（支援者）	270	3	2	－	49	－	11	170	41	270	15	31	57	92	44	18	13
		100.0	1.1	0.7	－	18.1	－	4.1	63.0	15.2	100.0	5.6	11.5	21.1	34.1	16.3	6.7	4.8

		問5②　あなたとご本人の関係について（当てはまるもの全てに○）							
		全体	ご家族・ご親族（ご本人と同居）	ご家族・ご親族（ご本人と別居）	友人・知人	ご本人が利用している福祉サービス従事者	特別支援学校等の教員・職員	その他	無回答
問4 ④障がい種別	精神障がい（支援者）	339	54	16	1	256	1	1	11
		100.0	15.9	4.7	0.3	75.5	0.3	0.3	3.2
	知的障がい（支援者）	1,046	236	20	3	770	1	1	20
		100.0	22.6	1.9	0.3	73.6	0.1	0.1	1.9
	発達障がい（支援者）	270	169	26	－	77	－	－	2
		100.0	62.6	9.6	－	28.5	－	－	0.7