

消費者行政新未来創造ディスカッション・ペーパー・シリーズ No.003

障がい者の消費行動と 消費者事故・消費者トラブルに関する計量分析

谷崎久志・渡辺千夏良

July 2020



消費者行政新未来創造オフィス
the Office of Consumer Policy Frontiers
Consumer Affairs Agency
Tokushima, Japan

消費者行政新未来創造ディスカッション・ペーパー・シリーズは、消費者行政新未来創造オフィスの研究者及び外部研究者によって行われた研究の成果を取りまとめたものです。学界、研究機関等の関係する方々から幅広くコメントを頂き、消費者行政における政策立案の基礎資料として役立てることを意図して発表しております。

論文は、全て研究者個人の責任で執筆されており、消費者庁及び消費者行政新未来創造オフィスの見解を示すものではありません。

障がい者の消費行動と消費者事故・消費者トラブルに関する計量分析*

谷崎 久志[†]・渡辺 千夏良[‡]
大阪大学大学院経済学研究科

概要： 障がい者を対象に「障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査」が、平成 29 年度 (2017 年度) に、徳島県と岡山県の障がい者関連団体・関連施設等の協力で行われた。障がい者は自身の消費行動や消費者事故・消費者トラブル等をアンケートに回答し、同時に、その支援者も障がい者本人の消費行動に関する同じ内容のアンケートに回答した。本稿では、このアンケート調査をもとに、障がい者の消費者事故・消費者トラブルに関する実証分析を行う。消費者事故・消費者トラブルに遭う可能性はどのような要因で高くなるのかなどを、障がい者本人から見た場合と支援者から見た場合の二通りについて調べる。結果として、障がい者も健常者と同様にインターネットで買い物をする人は消費者事故・消費者トラブルに遭う可能性が高い、障がい者はその支援者とコミュニケーションを頻繁に取っていると思われる場合はトラブルに遭う可能性が低い、障がいの種類によって消費者事故・消費者トラブルに遭う可能性が大きく異なるなどが得られた。さらに、障がい者は消費者事故・消費者トラブルと感じている場合でも、その支援者から見るとトラブルではないと思っている場合が多くあるという結果も得られた。支援者の存在が障がい者の消費者事故・消費者トラブルを少なくしているという側面も見られることが分かった。

*本研究は科学研究費補助金・課題番号 17K03657 から一部助成を受けました。本稿の作成に当たって、2020 年 6 月 25 日に消費者庁で開催されたセミナーで、岡山県消費生活センター・矢吹香月先生、鳴門教育大学・坂本有芳先生、その他セミナー参加者の方々から多くの有益なコメントを頂きました。ここに感謝致します。なお、本稿の内容は消費者庁の公式見解を示すものではありません。

[†]大阪府豊中市待兼山町 1-7 大阪大学大学院経済学研究科 (tanizaki@econ.osaka-u.ac.jp)

[‡]大阪大学大学院経済学研究科博士前期課程

1 はじめに

2011年に障害者基本法が改正され、内閣府 障がい者制度改革推進会議(2011)によると、「障害のある人とは、身体障害や知的障害のある人や、発達障害を含めた精神障害のある人、その他の障害のある人で、障害や社会的障壁(社会のかべ)によって、暮らしにくく、生きにくい状態が続いている人」のように定義されている。ここで、社会的障壁(社会のかべ)とは、障害のある人を暮らしにくく、生きにくくする社会にあるもの全部のことで、例えば、「早口で分かりにくい、あいまいな案内や説明」(事柄)、「段差、むずかしい言葉、手話通訳のない講演、字幕のないテレビ番組、音のならない信号」(もの)、「納得していないのに入院させられる、医療費が高くて必要な医療が受けられない、近所のともだちと一緒に学校に行くことが認められないことがあること」(制度)、「障害のある人が結婚式や葬式に呼ばれないこと、障害のある人が子ども扱いされること」(習慣)、「障害のある人は施設や病院で暮らしたほうが幸せだ、障害のある人は施設や病院に閉じ込めるべきだ、障害のある人は結婚や子育てができない」(考え方)など事柄・もの・制度・習慣・考え方に至るまであらゆることが含まれるとされている。

谷(2008)では、消費者問題の代表例である悪質商法と製品安全にかかわる政策に関する議論がなされ、悪質商法・製品事故関連の新聞記事やニュースが1980年代半ばと比べて急速に増えていること、訪問販売による消費者トラブルの高齢者の比率が他の年代に比べて極端に高いことなどが報告されている。さらに、消費者庁(2019)によると、高齢者に関する消費生活相談件数は10年間で約2.2倍(2009年の163,360件から2018年の355,616件に増加)、障がい者に関する消費生活相談件数は10年間で約1.5倍(2009年の13,838件から2018年の20,919件に増加)となっている。また、高齢者・障がい者の消費者被害の特徴の一つとして「被害に遭っていることに気づきにくい」ため、被害が表面化しにくく深刻化することがあるとも報告されている。障がい者の消費行動と消費者事故・消費者トラブルに関する調査のために、平成28年(2016年)10月1日から平成29年(2017年)9月30日までの1年間を調査対象期間として、障がい者本人とその支援者両方を対象に、障がい者の「買物についてのアンケート」が行われた(障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査については、https://www.caa.go.jp/future/project/project_009/を参照)。消費者庁(2017b)が、アンケートに基づいて調査等を実施して、主に障がい者の消費行動について調査・検討し、とりまとめた報告書であり、本人用と支援者用のアンケートの原本が参考資料として掲載されている。また、アンケートの概要、調査方法、障がいの種別ごとの調査結果なども詳細に述べられている。本稿では、このアンケート調査によって得られた調査票情報を用いて、障がい者の消費者事故・消費者トラブルに関する分析を行うこととする。消費者事故・消費者トラブ

ルに遭う可能性はどのような要因で高くなるのかなどを、障がい者本人から見た場合と支援者から見た場合の二通りについて調べる。

吉川・谷崎(2018)では、2016年実施の消費者庁「消費者意識基本調査」の調査票を用いて、消費者事故・トラブルに影響を与える要因が考察された(消費者意識基本調査については、https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/research_report/survey_002/を参照)。その結果、消費者事故・トラブルに遭いやすい個人を表す変数として「衝動買いをする」、「強く勧められると断れない」、「インターネットサイト又はSNSから知識・情報を得る」、「大学・大学院卒ダミー」が得られた。また、消費者事故・トラブルに遭いにくい個人を表す変数として「実際に現物を見て商品を確認してから購入する」、「生活の満足度」、「同居人ダミー」が得られた。また、「衝動買いをする」ことは、どの世代においてもトラブルに遭う確率を増やすが、未成年が他の世代と比較して特に「衝動買いをするためにトラブルに遭う」という特徴があるわけではなかった。

吉川・谷崎(2018)で利用された2016年実施の消費者庁「消費者意識基本調査」の調査票によると、7.7%が消費者事故・消費者トラブルに遭ったことがあると答えている。一方、本稿で用いた障がい者・支援者対象のアンケート調査では、障がい者本人は58%、支援者は66%が対象期間中に何らかの消費者事故・トラブルに遭った経験はないと答えている。言い換えると、障がい者は42%、その支援者は34%が「調査対象期間中に、障がい者本人が消費者事故・トラブルに遭ったことがある」と考えていることになる(数字の差は、障がい者本人とその支援者の事故・トラブルに関する考え方が異なっていることから生じるようである)。いずれにしても、質問項目は若干異なるが、障がい者が消費者事故や消費者トラブルに遭う可能性は圧倒的に高いという結果が得られている。

なお、<https://www.caa.go.jp/publication/>では、消費者庁の白書・年次報告書等、統計情報・調査結果、出版物・パンフレット等、地方自治体向け情報発信などの様々な刊行物が公表されている。また、https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/内の「調査・報告書等」のページの「消費者意識基本調査」の項目では、平成24年度実施分から平成30年度実施分の「消費者意識基本調査」が毎年行われていて、通常の消費者事故・消費者トラブルに関するアンケート結果が蓄積されている。飯田(2018)では、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が行われている。しかし、個々人の障がい者を対象に、消費行動と消費者事故・消費者トラブルに関するアンケート調査は、筆者の知る限り、前述の平成29年度のもの一度限りである。本稿では、相談を受ける側ではなく、障がい者本人側のアンケート調査に基づいて、消費者事故・消費者トラブルの分析を行う。以上のように、吉川・谷崎(2018)でも消費者トラブルの分析を行っているが、本稿では障がい者に焦点を当て

て消費者事故・消費者トラブルの分析を行う。アンケート内容が必ずしも同じではないため、比較が難しい場合もあるが、消費者事故・消費者トラブルに関して一般の消費者と障がい者との比較を行うこととする。

2 データと分析に用いる変数

2.1 データのとり方

徳島県と岡山県にある知的・精神・発達・身体障がい者の関連団体・支援学校・施設などの協力を得て、平成28年(2016年)10月1日から平成29年(2017年)9月30日までの1年間を調査対象期間として「買物についてのアンケート」が行われた。平成29年(2017年)10月から平成30年(2018年)1月に、174の関連団体・支援学校・施設などにアンケートを郵送し、回答を回収した。「買物についてのアンケート」は【ご本人用】と【支援者用】の二つがあり、障がい者本人とその支援者にアンケート調査を行っている。さらに【ご本人用】には、漢字に平仮名を振ったものと平仮名のみの表記のものの二種類が用意されている。【ご本人用】では、障がい者自身が回答している(支援者の協力を得て回答している場合もある)【支援者用】では、買い物について、障がい者本人がどのように行動したかを、本人に成り代わってその支援者が回答するようになっている。支援者とは、家族・親族、福祉サービス従事者など障がいのある方を支援している方を指す。アンケートの内容は、主に、(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などである。具体的なアンケート内容については補論1に載せている。

回答者数・回収率については、全ての設問に無回答の調査票も含めると、本人用アンケートが1,922人・43.0%、支援者用アンケートが1,874人・43.4%となった。本稿では、全ての設問に無回答の調査票を除いて分析することにした。この場合、本人用アンケートは1,858人、支援者用アンケートは1,797人の回答者の調査票を分析の対象とした。また、分析に用いる本人用アンケート1,858人のうち、漢字に平仮名を振ったアンケートに回答した人数は1,438人で、平仮名のみの表記のアンケートに答えた回答者数は420人であった。

2.2 分析に用いる変数

本稿では、障がい者の消費者事故・消費者トラブルの要因を分析することを目的とする。分析に用いるモデルはプロビット・モデルを採用することにする。推定方

法については、3.1 節で解説する。

本節では、プロビット・モデルで被説明変数と説明変数にどのような変数を用いるかを説明する。以下では、平成 28 年（2016 年）10 月 1 日～平成 29 年（2017 年）9 月 30 日の 1 年間を調査対象期間中として買い物に関するアンケートの質問項目とその回答結果を棒グラフとして表現している。棒グラフの横の長さが比較できるように、全ての質問項目の選択肢について縮尺を同じ大きさに統一している。また、棒グラフ中の数字は、対応する選択肢を選んだ人数を表し、この数字は棒グラフの横の長さにも対応している。前述のとおり、本人用アンケートに回答した人 1,858 人、支援者用アンケートに回答した人 1,797 人を分析の対象とした。

また、分析に用いるすべてのデータについて、一般に、アンケート調査の選択肢番号をそのまま数値データとして用いることはできない。そのため、アンケート調査の選択肢に基づいて、0 と 1 の値に変換されたダミー変数を被説明変数・説明変数として用いることにする。ダミー変数の作成の方法は、アンケート結果を示しながら、次節以降で説明する。

2.2.1 被説明変数

障がい者の消費者事故・消費者トラブルの要因を分析するために、平成 28 年（2016 年）10 月 1 日～平成 29 年（2017 年）9 月 30 日の 1 年間で買物する上での困ったことや消費者トラブルの有無を問 3 ①（複数回答可）で尋ねた結果を、3 つに分けてダミー変数を作り、被説明変数とすることにした。アンケート結果を「アンケート問 3 ①とその回答結果」に示している。障がい者本人とその支援者に同様のアンケートを行っている。本節（2.2 節）で示す質問項目自体は【ご本人用】アンケートからのものである。【支援者用】アンケートは、基本的には、アンケートの問の「あなた」を「ご本人」に置き換えればよい。【支援者用】アンケートは障がい者に成り代わって回答したものである。そのため、支援者が障がい者本人のことをよく知っている方であれば、アンケート結果は同じになるはずである。異なる場合は、障がい者本人と支援者の考え方の違い、障がい者本人のことをよく知らない方が支援者になっていると考えてよいだろう。障がい者本人と支援者の考え方に違いがあるかどうか、どういう変数が購入した商品や利用したサービスに満足が得られるかなどを分析する。

「商品・サービスに関するトラブルあり」ダミー： 問 3 ①（複数回答可）で、選択肢 1～3 のいずれかを選択した人を 1、選択肢 1～3 のどれもを選択しなかった人を 0 としたダミー変数である。この 1～3 の選択肢は、商品やサービスが期待外れだった

た、内容が違っていた、怪我しそうになったというトラブルであり、消費者側の不注意によるものも含まれる。

アンケート問3 ①とその回答結果

- 問3 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○)

本人 (回答数：1,858)	
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	142
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	48
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)	11
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)	25
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)	17
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)	46
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)	13
8. その他	314
9. 経験したことがない	1086
無回答	251
支援者 (回答数：1,797)	
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	63
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	26
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
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)	10
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
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)	15
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)	12
8. その他	236
9. 経験したことがない	1187
無回答	274

この質問は「買物についてのアンケート【ご本人用】」から抜粋したものである。「あなた」を「ご本人」に置き換えたものが、「買物についてのアンケート【支援者用】」となる。ただし、基本的には、「ご本人」とは「障がいのある方」のことである。以下の質問項目についても同様である。

本人用アンケートでは161人が選択肢1~3を選んでしたが、支援者用アンケートでは76人が選択肢1~3を選択していた。比率にすると、それぞれ、本人用アンケートでは8.7%(= 161/1858)、支援者用アンケートでは4.2%(= 76/1797)となっていた。比率は非常に少ないが、障がい者本人は支援者の約2倍多くこれらの項目にチェックしていて、障がい者本人と支援者とのずれが生じている。障がい者本人はトラブルと思っていたとしても、支援者側から見るとトラブルとっていないケースが多いということを意味している。障がい者本人とその支援者との認識のずれに関して

は、補論2, 3にも述べている（補論2, 3では、本人と支援者のペアになっている1,647組のデータを用いて、解説している）。

「契約・解約時のトラブルあり」ダミー： 問3 ①（複数回答可）で、選択肢4~7のいずれかを選択した人を1、選択肢4~7のどれも選択しなかった人を0としたダミー変数である。この選択肢は、契約・解約時のトラブル、しつこく勧誘された、高い金額を請求された、だまされて購入したという内容で、一般に「消費者トラブル」と呼ばれるものである。

障がい者自身は80人が選択肢4~7のいずれかを選択していたが、支援者は35人がこの選択肢のいずれかを選んだ。比率にすると、それぞれ、本人用アンケートでは4.3% (= 80/1858)、支援者用アンケートでは1.9% (= 35/1797)となっていた。これも「商品・サービスに関するトラブルあり」と同様に、この選択肢を選んだ人は非常に少ないが、障がい者本人は支援者の約2倍多く選択していて、障がい者本人と支援者とのずれが生じているケースとなっている。障がい者本人が消費者トラブルに遭ったと思っていても、支援者側から見ると消費者トラブルとっていないケースが多いと言える。

「トラブルの経験なし」ダミー： 問3 ①（複数回答可）で、「9. 経験したことがない」のみを選択した人を1、選択肢9を選択しなかった人を0としたダミー変数である。本稿では、障がい者がトラブルに遭いやすいかどうかを検討する。上の質問の選択肢1~3は商品・サービスに関するトラブルであり、選択肢4~7は契約・解約時または購入時のトラブルに関するものである。また、「商品・サービスに関するトラブルあり」、「契約・解約時のトラブルあり」を個別に分析すると、データの数が少なくなり分析を行う上で不正確な結果が出かねない。したがって、本稿では、期間内に購入した商品や利用したサービスについて不満がなかった、または、トラブルにも遭わなかったという選択肢9にも焦点を当てることとする。対象期間中に商品・サービスに不満はなくトラブルもなかった人が、どのような行動を取っているかを分析する。

「9. 経験したことがない」のみを選んだ比率はそれぞれ、本人用アンケートでは58% (= 1086/1858)、支援者用アンケートでは66% (= 1187/1797)となっている。逆に言えば、障がい者本人は42% (= 100 - 58)、その支援者は34% (= 100 - 66)の比率で、何らかのトラブルに遭ったと回答していることになる。この場合も、比率で8%の差があり、支援者はトラブルではないと考えているケースが多く含まれていると解釈できる。

以上のように、本稿では、「商品・サービスに関するトラブルあり」、「契約・解約時のトラブルあり」、「トラブルの経験なし」の3種類を被説明変数として採用する。

説明変数は次節で扱う。

2.2.2 説明変数

アンケート調査で得られた情報をもとにして、可能な限り多くの変数を説明変数として利用する。説明変数はすべて0と1からなるダミー変数に変換される。「商品・サービスに関するトラブルあり」「契約・解約時のトラブルあり」について、説明変数の係数推定値が正ならば消費者事故・消費者トラブルに遭う確率が高くなり、負ならばその確率が低くなることを示す。「トラブルの経験なし」について、説明変数の係数推定値が正ならば消費者事故・消費者トラブル・その他トラブルに遭う確率が低くなり、負ならばその確率が高くなることを示す。

「徳島」ダミー： このアンケート調査が徳島県と岡山県で行われたものであり、徳島県で行われたアンケートであれば1、岡山県であれば0としたダミー変数である。

障がい者本人について、1333人が徳島県、525人が岡山県でアンケートがとられた。障がい者の支援者については、1195人が徳島県、602人が岡山県でアンケートに答えた。このように、「徳島」は徳島県と岡山県で地域差があるかどうかを見るためのダミー変数である。

「買い物好き」ダミー： 問1①で「5. 買物をしなかった」を選んだ人、または、無回答だった人を除いた人を対象に、問1②で買い物が好きかどうかを尋ねている。その結果、「1. すごく好き」または「2. 好き」を選択した人を1、それ以外は0としたダミー変数である。ただし、問1①で「5. 買物をしなかった」を選んだ人、または、無回答の人には、買い物がそれほど好きではないとみなして「買い物好き」では0を割り当てることとした。

アンケート問1②とその回答結果

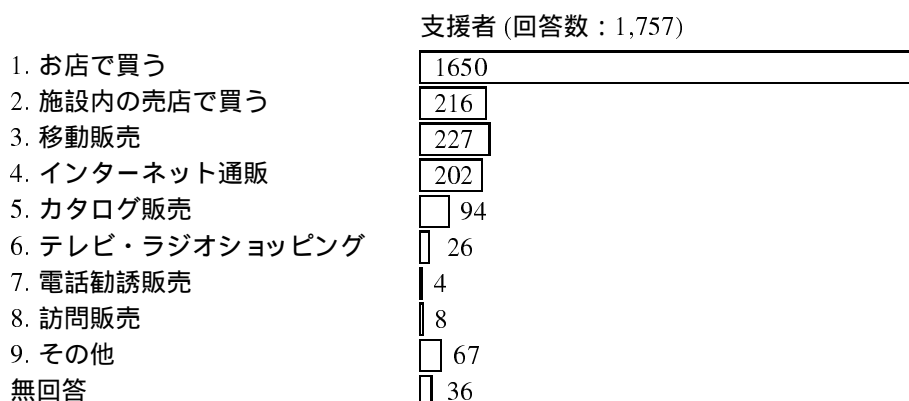
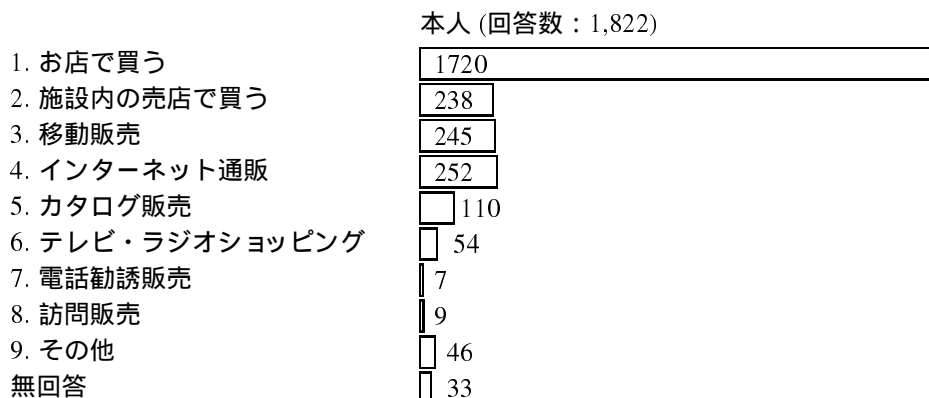
● 問1②（①で1~4，無回答の方のみ）あなたは、買い物が好きですか。（最も当てはまるもの1つに○）		
	本人（回答数：1,822）	支援者（回答数：1,757）
1. すごく好き	558	535
2. 好き	786	779
3. どちらでもない	318	278
4. あまり好きではない	75	83
5. 好きではない	23	17
無回答	62	65

買い物好きの人の比率について、障がい者本人は72% (= (558 + 786)/1858) が「1. すごく好き」または「2. 好き」を選択したのに対して、その支援者は73% (= (535 + 779)/1797) となり、似たような結果となった。「買い物好き」は、買物好きと消費者事故・消費者トラブルとに関連性があるかどうかを調べるためのものである。

「対面で買い物」ダミー： どのような方法で買い物をするのかという問1③（複数回答可）で、「1. お店で買う」、「2. 施設内の売店で買う」、「3. 移動販売」のいずれかのみを選択した人を1、それ以外（すなわち、無回答と選択肢4~9で買うことがある場合）を0としたダミー変数である。選択肢1~3は、障がい者自身が意識的に商品・サービスを購入することを意味している。「8. 訪問販売」も対面で買い物することになるが、選択肢8は自ら意図して買い物をするにはならないので、「対面で買い物」では0とした。さらに、問1①で「5. 買物をしなかった」を選んだ人、または、無回答の人は、「対面で買い物」では0を割り当てた。

アンケート問1③とその回答結果

- 問1③（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○）



回答結果としては、本人用アンケートでは1,383人、支援者用アンケートでは1,364人が、選択肢1~3のいずれかのみを選択した(言い換えると、選択肢4~9を選択しなかった)。したがって、障がい者本人は74% (= 1383/1858)、支援者は76% (= 1364/1797)という割合で、常に対面で買い物をするとなった。この比率については、障がい者本人とその支援者とは似た値となり、両者に認識の違いはないと言える。

この「対面で買い物」を説明変数に選んだのは、

- 店員と対面で買い物をする場合、分からないことがあれば質問もできるので、トラブルにはなりにくい
- 移動販売も含めて店で買い物をする場合、商品を手にとって見て買うことになるので、商品に不満を持ちにくい

という理由からである。したがって、「対面で買い物」は「商品・サービスに関するトラブルあり」に対しては負、「契約・解約時のトラブルあり」に対しては負、「トラブルの経験なし」に対しては正の要因となることが予想される。

「一人で買い物」ダミー： 誰と買物をしていたかという問1④(複数回答可)において、「1. 一人」と答えた人を1、それ以外を0としたダミー変数である。問1①で「5. 買物をしなかった」を選んだ人、または、無回答の人は「一人で買い物」では0を割り当てた。障がい者本人が一人で買い物に行ったことがあるかどうか(言い換えると、一人で買い物に行けるかどうか)の変数である。

アンケート問1④とその回答結果

• 問1④(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○)		
	本人(回答数: 1,822)	支援者(回答数: 1,757)
1. 一人	1006	955
2. ご家族・ご親族	868	821
3. 友人・知人	314	238
4. 福祉サービス	748	841
5. ボランティア	36	33
6. お店の人	13	6
7. その他	9	9
無回答	25	39

障がい者本人は54% (= 1006/1858)、支援者は53% (= 955/1797)の比率で、障がい者の本人自身が一人で買い物をすると答えている。一人で買い物ができる人とそうでない人とで、消費者事故・消費者トラブルに遭う確率が高くなるかどうかをこのダミー変数で見る。

「本人が車運転」ダミー： 買物の交通手段を問う問1⑦（複数回答可）で「6. 車」と答えた人の中で、誰が車を運転していたかという問が問1⑧（複数回答可）である。その回答結果で、「1. 自分」と答えた人を1、それ以外を0としたダミー変数である。問1①で「5. 買物をしなかった」を選んだ人、または、無回答の人は、「本人が車運転」では0を割り当てた。問1⑦で「6. 車」を選択しなかった人にも0を割り当てた。

アンケート問1⑧とその回答結果

- ・ 問1⑧（①で1~4，無回答かつ⑦で6の方）誰が車を運転していましたか。（当てはまるもの全てに○）

	本人 (回答数：1,346)	支援者 (回答数：1,284)
1. 自分	☐ 168	☐ 129
2. ご家族・ご親族	☐ 734	☐ 701
3. 友人・知人	☐ 100	☐ 62
4. 福祉サービス	☐ 683	☐ 732
5. ボランティア	☐ 20	☐ 15
6. その他	☐ 8	☐ 5
無回答	☐ 17	☐ 16

この質問の選択肢は【ご本人用】アンケートから抜粋したものである。支援者用アンケートでは「1. ご本人」「2. ご本人のご家族・ご親族」「3. ご本人の友人・知人」という選択肢となっている。

障がい者本人は9.0% (= 168/1858)，支援者は7.2% (= 129/1797) の比率で、障がい者の本人自身が運転すると答えている。このダミー変数は、障がい者本人が自分で運転して買い物に行ったことがあるかどうか（または、車で買い物に行けるかどうか）の変数である。車を運転できる障がい者は元気で思考能力も十分ということなので、商品に不満やトラブルにも遭いにくいのではないかと考えられる。または、逆の考え方もある。すなわち、車が運転できるということは、障がい者自らが判断できるので、支援者の助けを必要としない人が多いのではないかと考えられる。吉川・谷崎(2018)では同居人がいる場合は消費者トラブルに遭いにくいという結果が出ており、同居人はここでは支援者と同じ意味とすると、相談できる支援者が身近にいれば消費者トラブルが起こりにくいのではないかと考えられる。よって、この場合、車が運転できるということは、支援者と相談しない場合が多く、商品に不満やトラブルにも遭う可能性があるとも考えることができる。したがって、「本人が車運転」は「商品・サービスに関するトラブルあり」に対して負または正「契約・解約時のトラブルあり」に対して負または正「トラブルの経験なし」に対しては正または負と、どちらの符号にもなりうる。

「インターネットで商品購入」ダミー： 問2 ①では，平成28年10月1日から平成29年9月30日までの一年間でインターネットを利用したかどうかを質問している。選択肢は「1. 利用していた」「2. 利用していなかった」の二択である。インターネットを利用していたと答えた人と無回答の人を対象に，問2 ③では複数回答可でインターネットを何に利用したかという質問をしている。そこで，「10. 商品・サービスの購入・予約」の選択肢を選んだ人を1，それ以外（問2 ①でインターネットを利用しなかったと答えた人，この問2 ③に無回答の人も含む）を0としてダミー変数を作成した。

アンケート問2 ③とその回答結果

• 問2 ③（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○）		
	本人（回答数：820）	支援者（回答数：724）
1. 通話	278	234
2. メール	354	295
3. ニュース・情報検索	398	345
4. 動画を見る	485	411
5. SNS・ブログ	185	143
6. ネットバンキング	26	14
7. ゲーム（オンラインゲームを含む）	306	257
8. 競馬・競輪・競艇・オートレース	7	2
9. 仕事・勉強	120	72
10. 商品・サービスの購入・予約	286	220
11. その他	12	10
無回答	116	105

障がい者本人は15%（= 286/1858），支援者は12%（= 220/1797）の比率で，調査対象期間中にインターネットで商品・サービスを購入・予約したことがあると答えている。インターネットで商品の購入・予約は，商品の現物を手に取らないで購入・予約することになるので，商品が思っていたのとは異なるといった不満が多くなるのではないかと考えられる。インターネットでのサービスの購入・予約も同様で，内容を十分理解しないで購入・予約する可能性が高くなるので，消費者事故・消費者トラブルに遭いやすいと考えられる。また，吉川・谷崎（2018）では「インターネットサイト又はSNSから知識・情報を得る」と回答した人は消費者事故・消費者トラブルに遭いやすいという結果が報告されている。したがって，この「インターネットで商品購入」は「商品・サービスに関するトラブルあり」に対しては正「契約・解約時のトラブルあり」に対しては正「トラブルの経験なし」に対しては負の要因となることが予想される。

「20 歳未満」ダミー： 年齢を問う問 4 ① で、19 以下の数字を記入した人を 1、それ以外を 0 としたダミー変数である。

アンケート問 4 ①とその回答結果

• 問 4 ① 年齢		
	本人 (回答数：1,858)	支援者 (回答数：1,797)
20 歳未満	☐ 86	☐ 76
20 歳代	☐ 323	☐ 307
30 歳代	☐ 295	☐ 301
40 歳代	☐ 355	☐ 357
50 歳代	☐ 319	☐ 293
60 歳代	☐ 274	☐ 267
70 歳以上	☐ 81	☐ 81
無回答	☐ 125	☐ 115

ただし、本人用アンケートで、500、323 という回答があったが、それぞれを 50 代、30 代と修正した。

その結果として、本人は 4.6% (= 86/1858)、支援者は 4.2% (= 76/1797) の比率で 20 歳未満と答えた。携帯電話・スマートフォンなどの普及で、ネットショッピングや通信販売が多くなっている。そのため、消費者トラブルの低年齢化の傾向があると言われている (例えば、消費者庁 (2014, 2017a))。障がい者にも消費者トラブルの低年齢化が当てはまるかどうかを検討する。この「20 歳未満」は、未成年者に消費者事故・消費者トラブルがあれば「商品・サービスに関するトラブルあり」に対しては正「契約・解約時のトラブルあり」に対しては正「トラブルの経験なし」に対しては負となることが予想される。

「65 歳以上」ダミー： 年齢を問う問 4 ① で、65 以上の数字を記入した人を 1、それ以外を 0 としたダミー変数である。ただし、本人用アンケートで、500、323 という数字を回答した方がいて、これらを 50 代、30 代として調整した。

上記の棒グラフで、60 歳代は本人用アンケートで 274 人、支援者用アンケートで 267 人となっている。棒グラフには示していないが、65 歳以上 70 歳未満は本人用アンケートで 124 人、支援者用アンケートで 117 人であった。結果として、障がい者本人は 11% (= (124 + 81)/1858)、支援者も 11% (= (117 + 81)/1797) という割合で 65 歳以上となった。高齢者の消費者事故・消費者トラブルも以前から多いと言われている。高齢者の障がい者に消費者事故・消費者トラブルがあるかどうかを検討する。この「65 歳以上」は、高齢者に消費者事故・消費者トラブルがあれば「商品・サービスに関するトラブルあり」に対しては正「契約・解約時のトラブルあり」に対しては正「トラブルの経験なし」に対しては負となることが予想される。

「男性」ダミー： 性別を問う問4②で、「男性」と答えた人を1，それ以外（無回答も含む）は0としたダミー変数である。

アンケート問4②とその回答結果

• 問4② 性別		
	本人 (回答数：1,858)	支援者 (回答数：1,797)
男性	1077	1053
女性	710	674
無回答	71	70

障がい者本人は58% (= 1077/1858)，支援者は59% (= 1053/1797) となった。障がい者の消費行動に男女差があるかどうかを調べるために，このダミー変数を説明変数に加えることにした。

「福祉サービス利用しない」ダミー： 利用している福祉サービスを問う問4③（複数回答可）で，「5. 利用していない」と答えた人を1，それ以外を0としてダミー変数を作った。

アンケート問4③とその回答結果

• 問4③ 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○）		
	本人 (回答数：1,858)	支援者 (回答数：1,797)
1. 訪問系サービス	156	146
2. 通所系サービス	947	955
3. 入所サービス	808	855
4. その他	46	42
5. 利用していない	126	100
無回答	113	88

福祉サービスには，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），その他様々なサービスが含まれる。「福祉サービス利用しない」では，これら様々な福祉サービスを利用するかどうかで，障がい者の消費行動に変化があるかどうかを調べるためのものである。

障がい者本人は6.8% (= 126/1858)，支援者は5.6% (= 100/1797) という比率で，福祉サービスを利用していないと答えている。福祉サービスを利用している人は，福祉サービスに携わっている人との日常会話が増え，相談もしやすくなることから消費者トラブルはなくなるのではないかと考えることもできる。したがって，この「福祉サービス利用しない」は「商品・サービスに関するトラブルあり」に対しては負，「契約・解約時のトラブルあり」に対しては負，「トラブルの経験なし」に対しては正となることが予想される。

「身体障がい」ダミー： 障がいの種別を問う質問が問4 ④（複数回答可）にあり，選択肢は「1. 身体障がい」「2. 精神障がい」「3. 知的障がい」「4. 発達障がい」「5. その他の障がい」の5つで，複数回答が可能というものである。この「身体障がい」では「1. 身体障がい」と答えた人を1，それ以外は0としたダミー変数である。

アンケート問4 ④とその回答結果

• 問4 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○）		
	本人（回答数：1,858）	支援者（回答数：1,797）
1. 身体障がい	309	256
2. 精神障がい	402	438
3. 知的障がい	964	1087
4. 発達障がい	326	284
5. その他の障がい	7	9
無回答	206	101

身体障がい者の比率は，障がい者本人は17%（= 309/1858），支援者は14%（= 256/1797）となった。障がいの種類によって，消費者トラブルの起こり方が異なるかどうかを調べることにする。

「精神障がい」ダミー： 同様に「精神障がい」では，障がいの種別を問う問4 ④（複数回答可）で「2. 精神障がい」と答えた人を1，それ以外は0としたダミー変数である。

障がい者本人は22%（= 402/1858），支援者は24%（= 438/1797）という比率で，対象者本人は精神障がいであるという回答が得られた。

「知的障がい」ダミー： 障がいの種別を問う問4 ④（複数回答可）で「3. 知的障がい」と答えた人を1，それ以外は0としたダミー変数である。

障がい者本人は52%（= 964/1858），支援者は60%（= 1087/1797）という比率で，知的障がいと回答している。障がい者の中で知的障がいの割合が最も多い結果となった。知的障がい者の場合，消費者庁（2017b）によると，買い物には支援者が同行することが多いということなので，他の障がい者よりもトラブルに遭う可能性が低くなるのではないかと考えることもできる。

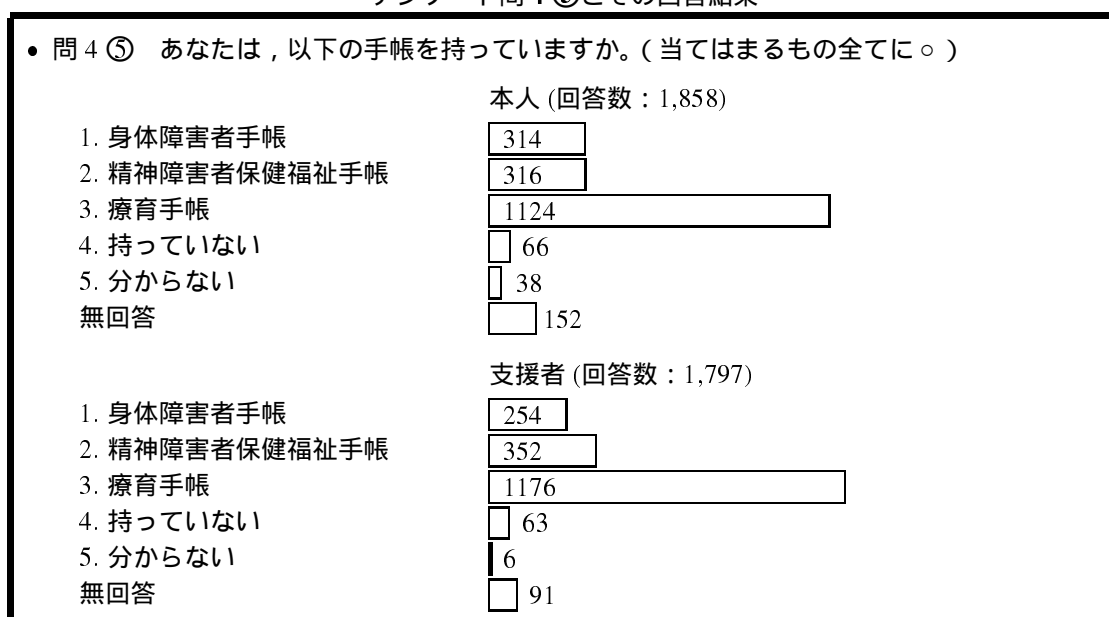
「発達障がい」ダミー： 障がいの種別を問う問4 ④（複数回答可）の中で，この「発達障がい」では「4. 発達障がい」と答えた人を1，それ以外は0としたダミー変数である。

障がい者本人は18%（= 326/1858），支援者は16%（= 284/1797）という割合で，本人は発達障がいであると回答している。消費者庁（2017b）によると，発達障がいの

人は買い物にインターネットを利用する傾向があるようである。そうであれば、消費者事故・消費者トラブルに遭う可能性が高くなると考えられる。

「障がい者手帳等所持」ダミー： 障がい者手帳等を持っているかを問う質問が問4 ⑤（複数回答可）で、「1. 身体障害者手帳」、「2. 精神障害者保健福祉手帳」、「3. 療育手帳」のいずれかを持っていると答えた人を1、それ以外を0としたダミー変数である。障がい者手帳を持つ持たないで、消費行動に影響が出るかどうかを検討するためにこのダミー変数を説明変数に含めることにした。

アンケート問4 ⑤とその回答結果



結果としては、本人用アンケートでは1,602人、支援者用アンケートでは1,637人が障がい者手帳等を所持していると回答した。よって、障がい者本人は86% (= 1602/1858)、支援者は91% (= 1637/1797) という割合で手帳を持っているとなった。障がい者本人の認識とその支援者とは異なるケースが比較的多いという結果となっている。このように、手帳を持つことと消費者事故・消費者トラブルに遭うことの間に関連性があるかどうかを「障がい者手帳等所持」で調べることができる。

「平仮名」ダミー： 本人用アンケートに答えた人のうちで、平仮名のみアンケートに答えた人を1、漢字に平仮名を振ったアンケートに答えた人を0として、「平仮名」ダミーを作った。

前述のとおり、本人用アンケートに答えた1,858人のうち、漢字に平仮名を振ったアンケートに回答した人数は1,438人で、平仮名のみ表記のアンケートに答え

た回答者数は420人であった。問4④で障がいの種類を問う質問があったが、障がいの種類と回答したアンケートの種類との関係を調べたものが下記の表である。

回答した アンケート	障がいの種類					無回答
	身体	精神	知的	発達	その他	
漢字 (1,858 人)	17.9	24.9	45.8	19.9	1.7	11.1
平仮名 (420 人)	12.4	16.2	65.7	8.3	0.7	11.4

単位は%，複数回答可

表中の数字の単位は%を表すものとする。アンケートの質問項目では複数回答を認めているので、横に足し合わせると100を超える。平仮名を選んだ人は知的障害の人が65.7%と多いというのが特徴の一つとなっている。この「平仮名」は、障がい者の中でも、平仮名のみアンケートを選んだ人と漢字に平仮名を振ったアンケートを選んだ人とで、消費者事故・消費者トラブルに遭いやすいかどうかを調べるためのダミー変数である。

「ご本人」ダミー：最後に、本人用アンケートに答えた人を1、支援者用アンケートに答えた人を0として、「ご本人」ダミーを作った。障がい者本人とその支援者の考え方が異なるかどうかを調べるためのものである。

3 推定方法と結果

3.1 推定方法 — 最尤推定法

推定にはプロビット・モデルを用いることとした。 y_i は i 番目の人の被説明変数を表し、0か1の値を取る（2.2.1節参照）。 X_i は i 番目の人の説明変数ベクトルを表し、2.2.2節のダミー変数を用いる。 y_i が1を取る確率を $P(y_i = 1)$ 、 y_i が0を取る確率を $P(y_i = 0) \equiv 1 - P(y_i = 1)$ とそれぞれ表す。このとき、 y_i の期待値 $E(y_i)$ を求めると、 y_i が1を取る確率に等しくなる。すなわち、期待値の定義通りに計算すると、

$$E(y_i) = 0 \times P(y_i = 0) + 1 \times P(y_i = 1) = P(y_i = 1)$$

となる。この y_i が1を取る確率 $P(y_i = 1)$ は分布関数 $F(\cdot)$ に関連付けられ、さらに、どのような変数に依存するか調べるために、下記のモデルを推定する。

$$E(y_i) = P(y_i = 1) = F(X_i\beta)$$

上記の y_i が1を取る確率 $P(y_i = 1)$ の要因と考えられる変数 X_i の係数 β を推定する。 y_i の確率関数 $p(y_i)$ は、

$$p(y_i) = F(X_i\beta)^{y_i} (1 - F(X_i\beta))^{1-y_i}, \quad y_i = 0, 1$$

となる。 n 人からアンケートを取った場合、それぞれの人は独立であると仮定すると、 $y_1, y_2, \dots, y_n$ の結合分布 $p(y_1, y_2, \dots, y_n)$ は、 $p(y_1), p(y_2), \dots, p(y_n)$ の積として表され、

$$p(y_1, y_2, \dots, y_n) = \prod_{i=1}^n p(y_i) = \prod_{i=1}^n F(X_i\beta)^{y_i} (1 - F(X_i\beta))^{1-y_i} \equiv L(\beta)$$

となる。最後の等式は、データ $y_i, X_i, i = 1, 2, \dots, n$ を代入した下では、 β の関数 $L(\beta)$ になることを明示的に示したものである。 $L(\beta)$ は尤度関数と呼ばれ、この尤度関数が最大になるような β を求める。すなわち、 y_i と X_i のデータを与えたもとで、結合分布（すなわち、結合確率）を最大にするような β を求める推定方法は、最尤推定法と呼ばれる。具体的には、両辺に対数を取って、

$$\log L(\beta) = \sum_{i=1}^n (y_i \log F(X_i\beta) + (1 - y_i) \log (1 - F(X_i\beta)))$$

を β について微分して、

$$\begin{aligned} \frac{\partial \log L(\beta)}{\partial \beta} &= \sum_{i=1}^n \left(\frac{y_i f(X_i\beta) X_i'}{F(X_i\beta)} - \frac{(1 - y_i) f(X_i\beta) X_i'}{1 - F(X_i\beta)} \right) \\ &= \sum_{i=1}^n \frac{(y_i - F(X_i\beta)) f(X_i\beta) X_i'}{F(X_i\beta) (1 - F(X_i\beta))} = 0 \end{aligned}$$

となり、最後の等式が成立する β を求めればよい。ただし、分布関数 $F(x)$ は前もって仮定しておく必要がある。 $F(\cdot)$ と $f(\cdot)$ との関係は $F(x) = \int_{-\infty}^x f(z) dz$ 、または、 $f(x) = \frac{dF(x)}{dx}$ である。言い換えると、 $F(x)$ は分布関数、 $f(x)$ は密度関数である。

密度関数 $f(x)$ を標準正規分布と置いた場合、すなわち、

$$f(x) = \frac{1}{\sqrt{2\pi}} \exp\left(-\frac{1}{2}x^2\right)$$

のとき、プロビット・モデルと呼ばれる。また、 $f(x)$ にロジスティック分布を仮定すれば、ロジット・モデルと呼ばれる。 $f(x)$ に他の密度関数を当てはめることもできる。

本稿では、プロビット・モデル（すなわち、 $f(x)$ を標準正規分布とする）を用いて、問3①で選択肢1~3のいずれかのみを選択する確率、選択肢4~7のいずれかのみを選択する確率、選択肢9を選択する確率がどのような要因（すなわち、2.2.2節の変数）によって決まるかを分析する。選択肢1~3のいずれかのみを選択する確率とは思っていた商品・サービスとは違っていたというトラブルに遭う確率であり、選択肢

4~7のいずれかのみを選択する確率とは無理やり買わされそうになったといった消費者トラブルに遭う確率を意味し、選択肢9を選択する確率とは商品に不満を持ったこともトラブルに遭ったこともないという確率ということになる。さらに、それらトラブルに遭ったかどうか、障がい者本人が思っていることと支援者が客観的に見たこととが異なるかどうかも含めて分析を行う。

3.2 推定結果と解釈

このアンケート調査で、障がい者本人とその支援者がペアになっているケースは1,647組である。本人用のアンケート数は1,858なので、211人は障がい者本人のみが回答していることになる。一方、支援者側から見ると、支援者用アンケートの数は1,797であるので、150人は支援者のみが回答していることになる。障がい者本人とその支援者との比較であれば、ペアになっているデータ1,647組のみを使えばよいということもできるが、本稿では、推定精度をあげるためデータを可能な限り多く使うことを考えているので、得られたアンケート全部を分析に用いることにする。本人と支援者の回答がかなり異なったアンケート問3①と問4④の2つについて、1,647組のペアのみのデータを用いて回答結果の棒グラフを補論2に作成した。ペアあり・ペアなしの混在した棒グラフ、すなわち、2.2.1節の問3①と2.2.2節の問4④の棒グラフは、補論2のペアのみの棒グラフとよく似た形となっている。すなわち、ペアあり・ペアなしともに同じ性質のデータであると言え、さらに、上述の通り推定精度を考慮に入れると、より多くのデータ（可能な限りすべてのデータ）を用いるべきであろう。そのため、本稿では、本人用アンケートによる推定では1,858のデータを使い、支援者用アンケートによる推定では1,797のデータを用いる。

推定結果は表1~3に示している。各表の解釈の仕方は、各説明変数の係数推定値の符号が正ならば「商品・サービスに関するトラブルあり」、「契約・解約時のトラブルあり」については消費者事故・消費者トラブルに遭う確率が増え、負ならばその確率が減ることを示す。「トラブルの経験なし」について正ならば消費者事故・トラブルに遭う確率が低くなり、負ならばその確率が高くなることを示す。また t 値において*印のある説明変数は被説明変数に対して有意である、すなわち、消費者事故・トラブルとの関連性が高いことを示し、*印のない説明変数はその関連性が低い（または、関連性がない）ことを示す。

本人用アンケートからの結果： 障がい者自身が回答したアンケートによる結果が表1である。「徳島」は有意ではないので、徳島と岡山の地域差はないと言える。「買い物好き」は有意でないで、買い物の好き嫌いが消費者事故・消費者トラブルに遭う確率には影響を与えないという結果となった。「対面で買い物」も3つのケース

ともに有意ではないので、買い物の方法によってトラブルに遭う確率が増える（または、減る）とは言えないことがわかる。

「一人で買い物」によると、「契約・解約時のトラブルあり」が有意にプラスとなり、無理やり購入させられるなどの契約・解約時または購入時のトラブルに遭う可能性が高くなるという結果が得られた。一人で買い物するということは、支援者や他の誰にも相談することなしに商品・サービスを購入するということである。相談者が近くにいて商品・サービスを購入する場合は、このような消費者トラブルには遭いにくいということになる。この結果は、吉川・谷崎(2018)と整合的であると考えられる。吉川・谷崎(2018)では同居人がいる場合は消費者トラブルに遭いにくいという結果であるが、同居人はここでは支援者と同じ意味で考えることができるだろう。

「本人が車運転」によると、有意水準 5%で、「トラブルの経験なし」の確率が減る（何らかのトラブルに遭う確率が増える）という結果となった。車が運転できるということは、障がい者自らが判断できるので、支援者の助けを必要としない人が多いのではないかと考えられる。「一人で買い物」の結果と同様に、相談できる人がいれば、対象期間中にトラブルに遭った経験がないという可能性は増えると考えられる。これも、前述のように「吉川・谷崎(2018)では同居人がいる場合は消費者トラブルに遭いにくい」という結果と同じ解釈ができる。

特筆すべきことは、一般的に、インターネット通販による消費者トラブルが急増していると言われている（例えば、消費者庁(2014, 2019)）。障がい者の場合も同様に、インターネットを商品・サービスの購入・予約に利用する人（「インターネットで商品購入」）は、商品に不満を持つなどの消費者事故に遭う確率が増加し、消費者トラブルにも遭いやすくなり、さらに、トラブルの経験がない人の確率を減らしている。3つの被説明変数の全部について、両側検定で有意水準 1%の強い有意な結果となった。この結果も吉川・谷崎(2018)と同様の結果である（ただし、吉川・谷崎(2018)では通常の消費者に対するアンケートであり、質問内容も若干異なり、「インターネットサイト又は SNS から知識・情報を得る」という人が消費者トラブルに遭いやすいという結果である）。

一般的には、未成年者や高齢者の消費者トラブルが増加する傾向があると言われているが（例えば、消費者庁(2017a, 2019)）、障がい者自身に対しては、未成年者も高齢者もトラブルとの関連性は低いという結果となった。この結果も吉川・谷崎(2018)と同様である。

さらに、性別も消費者トラブルとの関連性はあまりないという結果が得られた。また、福祉サービスを利用するしないや障がい者手帳等を所持するしないは、消費者トラブルを増やしたり減らしたりする要因にはなっていないことが表 1 の結果から分かる。障がいの種別でトラブルに遭うかどうかを調べた結果、身体障がい者・精

表 1: 本人用アンケートによる推定結果（データ数：1,858）

本人用アンケートによる推定結果（データ数：1,858）		被説明変数ダミー（問3 ㉠）					
説明変数ダミー		商品・サービス に関する トラブルあり		契約・解約時の トラブルあり		トラブルの経験なし	
		係数値	SE	t 値	係数値	SE	t 値
徳島		.1099	.114	0.96	-.1579	.123	-1.28
買い物好き		.0744	.104	0.71	.0609	.128	0.48
対面で買い物		-.0289	.119	-0.24	-.0225	.148	-0.15
一人で買い物		.1773	.108	1.64	.3929	.131	3.00**
本人が車運転		.1988	.134	1.48	.1226	.170	0.72
インターネットで商品購入		.6364	.131	4.87**	.4607	.164	2.82**
20 歳未満		-.0870	.247	-0.35	.3821	.246	1.55
65 歳以上		.0830	.146	0.57	.0298	.183	0.16
男性		-.1575	.095	-1.67	.0078	.114	0.07
福祉サービス利用しない		.1048	.168	0.62	.0209	.207	0.10
身体障がい		.5355	.121	4.43**	.4172	.147	2.83**
精神障がい		.3510	.110	3.18**	.3271	.139	2.36*
知的障がい		-.5403	.124	-4.36**	-.0737	.143	-0.52
発達障がい		.0525	.129	0.41	-.1252	.164	-0.76
障がい者手帳等所持		.1727	.145	1.20	.2121	.194	1.09
平仮名		.1510	.129	1.17	.5287	.135	3.93**
定数項		-1.924	.219	-8.78**	-2.488	.280	-8.89**
対数尤度関数		-452.0			-297.8		
					-1220.7		

SE は標準誤差である。 t 値は z 値とも呼ばれる。*, ** は 5%, 1% の両側検定で漸近的に有意を意味する。

神障がい者は、思った通りの商品でなく不満に思う傾向や消費者トラブルに遭う確率が高くなっている（それぞれの障がいの分類については、補論1のアンケート内容を参照）。一方、知的障がい者は、支援者の助けがあるためと考えられるが、購入した商品に不満を持つ可能性が低くなっているのと同時に、対象期間にトラブルの経験がないという可能性は高くなっている。すなわち、他の障がい者と比べて、知的障がい者はトラブルには遭いにくいと言える。消費者庁(2017b)によると、知的障がい者の買い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いとの結果と整合的である。

振り仮名付き漢字のアンケートに答えた人と平仮名のみアンケートに答えた人とで、消費者事故・消費者トラブルに遭う可能性が高くなるかどうかを調べる。「平仮名」によると、思った通りの商品・サービスでなかったといったトラブルには影響を与えないが、契約・解約時の消費者トラブルには遭う可能性が高いという結果となった。「トラブルの経験なし」へも「平仮名」は強く有意に影響すると結果が出ている。平仮名のアンケートを選択する人は、前述のアンケートの種類と障がいの種類の関係を示す表から、知的障がい者が比較的多いという結果が得られた。「契約・解約時のトラブルあり」で、有意に正になっている理由は、しつこく勧誘やだまされて契約などで、支援者の目の届かないところで知的障がい者が被害に遭っている可能性を示していると考えられる。「トラブルの経験なし」で、有意に負になっている理由は、「契約・解約時のトラブルあり」で有意に正になっているという結果に強く引っ張られているからであろう。一方、「商品・サービスに関するトラブルあり」で、有意な結果とならなかった理由は、支援者が一緒に買い物に行って、障がい者の援助を行っているからではないかと考えることもできる。

支援者用アンケートからの結果： 支援者側から障がい者本人に成り代わって回答した結果が表2に示されている。支援者が障がい者本人のことをよく知っていれば、障がい者本人と支援者のどちらか一方がアンケートに答えていない場合があるにしても、表1と表2はかなり似た結果になるはずである。

「商品・サービスに関するトラブルあり」は商品・サービスに不満のある場合であるが、表1と異なる点は、本人用アンケートでは「精神障がい者は消費者事故に遭いやすい」という結果であったが、支援者は「そうではなく、精神障がいと消費者事故との関連性はあまりない」と考えている点である。

「契約・解約時のトラブルあり」は契約・解約時または購入時にトラブルに遭った場合（いわゆる、通常の消費者トラブル）である。表1との違いは、支援者は、

- 消費者トラブルには地域差がある（すなわち、徳島の方が消費者トラブルに遭う確率は低い）
- インターネットでの商品購入は消費者トラブルの原因ではない

表 2: 支援者用アンケートによる推定結果 (データ数: 1,797)

説明変数ダミー	被説明変数ダミー (問 3 ①)					
	商品・サービスに関する トラブルあり		契約・解約時の トラブルあり		トラブルの経験なし	
	係数値	SE	係数値	SE	係数値	SE
徳島	-.0529	.139	-.3928	.164	.0847	.069
買い物好き	.0549	.140	.3030	.202	.0792	.073
対面で買い物	-.1370	.152	-.2767	.209	-.0138	.085
一人で買い物	.1799	.145	.5573	.215	-.0440	.068
本人が車運転	-.0186	.188	.0885	.228	-.2832	.124
インターネットで商品購入	.8313	.171	.3949	.230	-.3338	.115
20 歳未満	-.2489	.428	.5750	.343	.3889	.176
65 歳以上	-.0231	.213	.1448	.279	.0595	.103
男性	-.1765	.125	.0069	.165	.0776	.064
福祉サービス利用しない	.4043	.222	-.0920	.290	.1265	.147
身体障がい	.3632	.179	.0727	.261	.2409	.100
精神障がい	.1743	.171	.4934	.208	.1362	.089
知的障がい	-.5626	.170	-.0749	.214	.4131	.084
発達障がい	-.4157	.223	-.1662	.252	.2297	.098
障がい者手帳等所持	.4946	.253	.1959	.311	.1724	.113
定数項	-2.191	.339	-2.767	.445	-.1751	.150
対数尤度関数	-246.4		-142.3		-1103.3	

SE は標準誤差である。 t 値は z 値とも呼ばれる。*, ** は 5%, 1% の両側検定で漸近的に有意を意味する。

- 身体障がいとは消費者トラブルの原因ではない

と考えていることである。表1で有意な変数が表2ではかなり減っている。消費者トラブルについては、障がい者本人と支援者との考え方が大きく異なるという結果が得られた。消費者庁(2019)で、障がい者の場合は被害が表面化しにくいと報告されているように、支援者自身も、障がい者本人が実際にはトラブルに遭っているにもかかわらず、認識されていない場合が多いのではないかと予想される。

「トラブルの経験なし」はトラブルに遭った経験がないと答えた場合である。表1との違いは、年齢と障がいの種類である。障がい者本人が未成年の場合、障がい者本人がトラブルに遭わない確率が高くなると支援者は考えている。トラブルに遭わないように自分たちが未成年の障がい者を気を付けて見守っていると、支援者は考えているのではないかと想像される。また、知的障がい者はトラブルに遭わない確率が高いという結果は、表1と表2ともに同じである。しかし、支援者側から見ると、身体障がい者や発達障がい者も同様に、トラブルに遭わない可能性が高いと考えているようである。支援者は「自分たちが障がい者の手助けをしているために、障がい者本人はトラブルの経験がない」と考えているのではないだろうか。

表1と表2から、障がい者本人と支援者との間には認識・考え方の相違が見受けられる。特に、「契約・解約時のトラブルあり」と「トラブルの経験なし」の推定において、係数の有意性の基準で、異なる結果が数か所見られる。また、障がい者本人とその支援者との認識の違いは、1,647組のペアのデータを用いたアンケート問3①と問4④との関係を表す補論3からもわかる。支援者が障がい者本人のことよく知っている人物であれば、障がい者本人のアンケートの回答と支援者の回答はまったく同じになるはずである。しかし、問3①、問4④、この2つの問の関係を表す表は本人と支援者とではかなり異なる。この理由は、誰が支援者となっているかが鍵になると考えられる。支援者には本人とは別に追加的に質問項目があり、その中の一つに誰が支援者になっているのかという問がある。補論4に、具体的な質問項目とその回答結果を掲載している。その結果によると、支援者の66%が障がい者ご本人が利用している福祉サービス従事者と答えている。少なくとも、福祉サービス従事者全員が担当している障がい者本人と親しい間柄になっているというのは想像し難い。そのために、障がい者本人と支援者との間には考え方のずれが生じたものと見られる。

本人用アンケートと支援者用アンケート両方からの結果： ご本人アンケート回答者1,858人と支援者用アンケート回答者1,797人の全部のデータ(すなわち、データ数は3,655)を使い、さらに「ご本人」を加えて、表1,2と同じ推定を行った。ただし、この推定には少し問題があり参考程度のものとする。問題とは、3.1節の推定方法で述べたように、前提として「それぞれの人は独立であると仮定する」というも

のがある。表3の場合、1,647人がペアになっている。支援者用アンケートに答えた1,647人は、本人用アンケートに答えた障がい者1,647人の立場になって、アンケートに答えている。すなわち、ペアになっている障がい者本人とその支援者は強い正の相関を持っているはずであり、「それぞれの人は独立であると仮定する」という前提が既に崩れていることになる。この場合、表3の標準誤差SEは過小に推定され、その右隣の t 値は過大評価され、さらに、その右隣の $*$ 、 $**$ で表される有意性検定の結果は本来なら棄却されないものが過剰に棄却されることが起こる。

一方、表3の係数推定値自体は、ほとんどのケースで表1の係数推定値と表2の係数推定値の間に入り、それほど違いはないように見える。単純な線形の最小二乗法の場合を思い起こすと、誤差項に相関があっても、最小二乗法の推定量は最小分散でないが、不偏推定量であり、一致推定量でもあることはよく知られた事実である。したがって、最小二乗法の推定値自体にはバイアスはない。プロビット・モデルも同様で、個々人が独立でない場合でも、漸近的に一致性はあるが有効性はないことが証明できる。よって、係数推定値自体は妥当な値（すなわち、表1、2と似た値）が得られている。まとめると、表3において、係数推定値の値自体には問題はないが、その右隣の標準誤差SEは過小推定され、したがって、その右隣の $*$ 、 $**$ は過大評価される結果となる。以下では、表3で得られた標準誤差SEに修正を加えた後、「ご本人」に焦点を当てて分析を行う。

障がい者本人とその支援者に違いがあるかどうかを調べるために、「ご本人」を加えることにした。先ほども述べたように、個々人が独立でない場合、係数推定値自体は妥当な値が得られるが、その右隣の標準誤差SEは過小に推定される。事実、表1、2の数字とそれに対応する表3の数字を比べると、表3の数字は小さくなっている。被説明変数が「商品・サービスに関するトラブルあり」のとき、表1、2の標準誤差SEは表3の標準誤差SEの2.06倍以下（表2と表3の「障がい者手帳等所持」の標準誤差SEの比である.253/.123が最大）、「契約・解約時のトラブルあり」のときも2.12倍以下（表2と表3の「身体障がい」の標準誤差SEの比である.261/.123が最大）、「トラブルの経験なし」のときは1.59倍以下（表2と表3の「障がい者手帳等所持」の標準誤差SEの比である.113/.071が最大）となっている。よって、表3の標準誤差SEを、最初の列の推定結果では2.06倍に、真ん中の列の推定結果では2.12倍に、最後の列の推定結果では1.59倍にすれば、大きく見積もった場合の標準誤差SEが得られることになる。このような方法で、標準誤差SEを上方修正した場合、「ご本人」の係数推定値の標準誤差SEは左の列から順番に、.158（ $= .077 \times 2.06$ ）, .202（ $= .095 \times 2.12$ ）, .068（ $= .043 \times 1.59$ ）となる。したがって、 t 値（ z 値と呼ばれることもある）はそれぞれ2.22（ $= .3505/.158$ ）, 2.32（ $= .4105/.202$ ）, 2.43（ $= |-.1652|.068|$ ）となり、どの数字も正規分布表の2.5%点の1.96を上回っている。すなわち、有意水準5%の両側検定で「ご本人」が有意に効いていて、しかも、障がい者本人は消費者

表 3: 本人用 + 支援者用アンケートによる推定結果（データ数：3655） — 参考 —

説明変数ダミー	被説明変数ダミー（問3㉑）					
	商品・サービス に関する トラブルあり		契約・解約時の トラブルあり		トラブルの経験なし	
	係数値	SE	t 値	係数値	SE	t 値
徳島	.0410	.087	0.47	-.2618	.095	-2.75 **
買い物好き	.0752	.083	0.91	.1505	.105	1.43
対面で買い物	-.0655	.093	-0.70	-.0939	.119	-0.79
一人で買い物	.1594	.085	1.87	.3843	.106	3.62 **
本人が車運転	.1304	.107	1.21	.0919	.134	0.68
インターネットで商品購入	.7048	.104	6.81 **	.4312	.132	3.28 **
20 歳未満	-.1547	.213	-0.73	.4036	.198	2.04 *
65 歳以上	.0497	.119	0.42	.0616	.149	0.41
男性	-.1610	.075	-2.15 *	.0065	.091	0.07
福祉サービス利用しない	.2037	.132	1.54	-.0035	.165	-0.02
身体障がい	.4717	.098	4.81 **	.2897	.123	2.35 *
精神障がい	.3199	.090	3.57 **	.3466	.110	3.14 **
知的障がい	-.5194	.097	-5.33 **	-.0458	.115	-0.40
発達障がい	-.0777	.109	-0.71	-.2084	.135	-1.54
障がい者手帳等所持	.2533	.123	2.06 *	.2397	.164	1.46
ご本人	.3505	.077	4.58 **	.4105	.095	4.34 **
定数項	-2.196	.185	-11.9 **	-2.697	.240	-11.2 **
対数尤度関数	-703.8			-452.5		
						-2338.6

SE は標準誤差である。 t 値は z 値とも呼ばれる。*, ** は 5%, 1% の両側検定で漸近的に有意を意味する。

事故・消費者トラブルに遭う確率が高いという結果が出ている。支援者は障がい者のことをアンケートに回答しているので、このずれは考え方の相違によるものだと考えられる（補論 2,3 参照）。言い換えると、障がい者本人は支援者が思うよりもトラブルに遭っていると考えているという結果が得られたことになる（支援者は消費者事故・消費者トラブルとは思っていないが、障がい者本人は消費者事故・消費者トラブルと思っている場合が多い）。解釈によっては、障がい者本人の被害者意識が強いとも言えるだろう。

4 まとめ

平成 29 年度 (2017 年度) に障がい者とその支援者を対象に「障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査」が行われた。障がい者は自身の行動をアンケートに答え、その支援者は障がい者本人の行動をアンケートに答えるという形式のものであった。本稿では、このアンケート調査の結果をもとに、個票データを利用して、消費者事故・消費者トラブルに関する実証分析を行った。個々のアンケートの回答を 0, 1 に変換して、ダミー変数を作成し、プロビット・モデルを用いて分析を行った。消費者事故・消費者トラブルに遭う確率、または、この種のトラブルの経験がない確率は、どのような要因に依存するのかを調べた。

障がい者本人の回答をもとにすると、下記の結果が得られた。

- (i) 一人で買い物をする人は消費者トラブル（無理やり勧められた、だまされて買わされた）に遭いやすい。
- (ii) インターネットで商品・サービスを購入する人は消費者事故・消費者トラブル・その他のトラブルに遭いやすい。
- (iii) 障がいの種類によって、消費者事故・消費者トラブルに遭いやすさ・遭いにくさが大きく異なる。
- (iv) 障がい者本人が自分で車を運転して買い物に行くような人はトラブルに遭いやすくなる傾向がある。
- (v) 平仮名のアンケートを回答した人は消費者トラブルに遭いやすい。

(i) については支援者と一緒に買い物に行くような人であれば（恐らく、性格上の問題）、消費者トラブルに遭いにくい。(ii) については、障がい者に限ったものではなく、通常の消費者（すなわち、健常者）でも似た結果が得られている（吉川・谷崎 (2018)）。(iii) については、特に、知的障がい者の場合はトラブルに遭いにくいという結果で、これは支援者が手助けをしていると考えてよいだろう。一方、(iv) については、車を運転して買い物に行くような人は支援者を必要としていない人と考え

られ、身近に相談できる人がいる場合はトラブルが起こりにくいという吉川・谷崎(2018)と整合的な結果となっている(この結果も、障がい者に限ったものではない)。

支援者が目の届くところで、障がい者が買い物をする場合は、障がい者はトラブルには遭いにくいと結論付けてよいだろう。なぜなら、支援者が目の届かないケース、すなわち、一人で買い物する障がい者、自分で車を運転して買い物に行く障がい者、インターネットで商品等を購入・予約する障がい者はトラブルに遭いやすいという結果が出ているからである。

支援者が障がい者本人の行動にもとづいて回答した場合、上記(i)~(iv)は多少の違いはあるが概ね同様の結果で、加えて下記の結果が得られた。

(vi) 支援者は、消費者トラブルに関して、地域差があると感じている。

(vii) 未成年者の方が他の世代(20歳以上)に比べて、トラブルに遭わない確率が高くなる。

(vii) について、一般には未成年者・高齢者の方がトラブルに遭いやすいと言われているが、障がい者の場合は支援者が気を付けて見ているためか、逆に、トラブルに遭う可能性は低いと支援者は見ている(特に、障がい者が未成年の場合)。知的障がい者がトラブルには遭っていないという結果は、支援者がよく面倒を見ているからだろう(消費者庁(2017b)によると、アンケート結果からも知的障がい者はその支援者と一緒に買い物に行くという結果が出ている)。

さらに、障がい者とその支援者の両方のアンケート結果を利用すると、以下の結果となった。

(viii) 障がい者本人はトラブルと思っている場合でも、その支援者はトラブルとっていない場合がある。障がい者と支援者の温度差が見られる。

(viii) については、障がい者本人は消費者事故・消費者トラブル・その他トラブルに遭っていると感じていたとしても、支援者が傍から客観的に見るとトラブルではないと感じている場合が多いということの意味している。

1節でも述べたが、2016年実施の消費者庁「消費者意識基本調査」の調査票によると、7.7%が消費者事故・消費者トラブルに遭ったことがあると答えている。一方、本稿で用いた障がい者・支援者対象のアンケート調査では、障がい者本人は42%、その支援者は34%が事故・トラブルに遭っていると考えている。障がい者本人とその支援者の考え方の違いで数字が大きく異なるが、障がい者が消費者事故や消費者トラブルに遭う可能性は圧倒的に高いということが言える。それでも、支援者自体が障がい者のトラブルを減らす要因の一つにはなっているとは言えるだろう。

補論1：アンケート内容

消費者行政新未来創造オフィスが買物についてのアンケートを行った。対象期間は平成28年（2016年）10月1日から平成29年（2017年）9月30日までの一年間で、対象は障がい者である。障がい者本人とその支援者に対してアンケートを行っている。すなわち、アンケートには本人用（振り仮名付き漢字版＋ひらがな版）と支援者用の2種類がある。本人用は問1～問4まで（計27問）の質問があり、支援者用は問1～問5まで（計30問）の質問である。支援者は、問1～問4の質問に対して障がい者本人の立場になって、回答する。問5は支援者自身に対する質問である。本稿では、障がい者本人とその支援者に対する同じ質問の問1～問4まで（計27問）を利用して分析を行うことにした。

下記のアンケートは本人用のものである。支援者用のアンケートは、下記の四角で囲った「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。」が「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。」になっていて、太字部分が追加されている。さらに、以降は、基本的には「あなた」を「ご本人」に置き換えると、支援者用アンケートになる。本人用と支援者用では、他にも異なる内容のアンケートの質問項目があるが（例えば、以下の問3⑥、⑦、問4⑦）、本稿で用いた変数には影響しない。

アンケートに関して、詳細は消費者庁(2017b)を参照されたい。本人用と支援者用の原本が掲載されている。また、本人用としても、振り仮名付きの漢字版と平仮名版の両方を見ることができる。

なお、被説明変数（2.2.1節）・説明変数（2.2.2節）として利用した質問項目については、質問番号の数字を白黒反転させている。

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（スーパー、コンビニ、ショッピングモール、デパートなど）
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（パン、日用品、生鮮食品など））
4. インターネット通販（パソコンやスマホを使って買う）
5. カタログ販売（カタログやチラシ、広告を見て買う）
6. テレビ・ラジオショッピング（テレビやラジ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○を付けてください。

1. 日用品・雑貨品（ティッシュ、トイレットペーパー、歯ブラシ、文房具、化粧品、家具・寝具など）
2. 食料品（肉、魚、牛乳、お茶、ジュース、アイスクリーム、健康食品など）
3. 電化製品（テレビ、冷蔵庫など）
4. 衣類・靴類（スカート、ズボン、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、ガス代など）
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、マンガ、ゲーム課金、映画、コンサートチケット代、旅行など）
10. 交通費（ガソリン代、バス賃、電車・汽車賃など）
11. 車、バイク、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○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○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場合，誰と一緒にいらっしゃいましたか。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○を付けてください。

1. 通話

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¹。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、トイレットペーパー、歯ブラシ、文房具、化粧品、家具・寝具など）

2. 食料品（肉、魚、牛乳、お茶、ジュース、アイスクリーム、健康食品など）

3. 電化製品（テレビ、冷蔵庫など）

4. 衣類・靴類（スカート、ズボン、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、ガス代など）

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、マンガ、ゲーム課金、映画、コンサートチケット代、旅行など）

10. 交通費（ガソリン代、バス賃、電車・汽車賃など）

11. 車、バイク、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。

¹「18 ページ」とは、本人用の原アンケートのページのことであるが、本稿では、問4 ⑦のことを指す。

④で「11」を選んだ方にお聞きします。

⑤ あなた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 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、あなたは誰に相談すると思いますか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

1. 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 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。

補論2：アンケートの回答結果（ペアのみ）

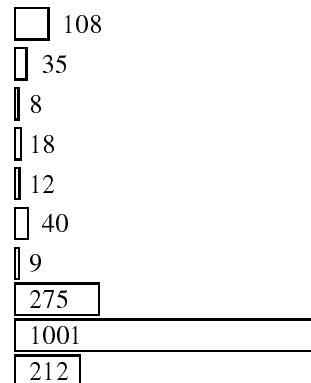
本稿では、推定結果の精度を落とさないように、ペアあり・ペアなし混在のすべてのデータ（本人 1,858 人、支援者 1,797 人）を用いて分析を行った。ここでは、本人と支援者がペアになっている 1,647 組のアンケート調査の回答結果を紹介する。下記は、2.2.1 節のアンケート問3 ① の回答結果と比較可能である。

アンケート問3 ① とその回答結果

- 問3 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○）

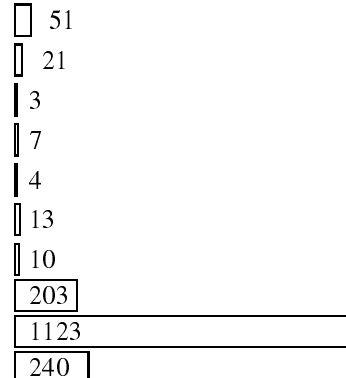
- 本人 (回答数：1,647)
1. 契約・購入した商品や利用したサービスの質が、期待していたものよりかなり劣っていた
 2. 契約・購入前の情報（広告など）と、実際に届いた商品や利用したサービスの内容が違っていた
 3. 契約・購入した商品や利用したサービスによって、怪我や病気をしそうになった（又は、怪我や病気をした）
 4. 契約・解約時のトラブルにより被害に遭いそうになった（又は、被害に遭った）
 5. 断ったにもかかわらず、しつこく勧誘されて契約・購入しそうになった（又は、契約・購入した）
 6. 思っていたよりも高い金額を請求されそうになった（又は、請求された）
 7. だまされて契約・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
 - 無回答

本人 (回答数：1,647)



- 支援者 (回答数：1,647)
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
 - 無回答

支援者 (回答数：1,647)



この質問は「買物についてのアンケート【ご本人用】」から抜粋したものである。「あなた」を「ご本人」に置き換えたものが、「買物についてのアンケート【支援者用】」となる。ただし、基本的には、「ご本人」とは「障がいのある方」のことである。以下の質問項目についても同様である。

棒グラフの形状を 2.2.1 節のアンケート問3 ① の結果と見比べると、それほど差はないように見える。大きな差がないということは、ペアになっていないアンケート結果（本人 1858 - 1647 = 211 人分、支援者 1797 - 1647 = 150 人分）も似たような

ばらつきになっているということの意味する。データが少なければ、推定精度が落ちるというよく知られた事実を考慮に入れると、本稿ではペアあり・ペアなし混在のすべてのデータを用いて分析することが妥当であると考えた。

次に、ペアのみのアンケート結果を用いて、障がいの種類を本人とその支援者に質問をした結果が下記のものである。2.2.2 節のアンケート問4 ④ の回答結果と比較可能である。

アンケート問4 ④ とその回答結果

• 問4 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○）		
	本人（回答数：1,647）	支援者（回答数：1,647）
1. 身体障がい	247	242
2. 精神障がい	331	339
3. 知的障がい	930	1046
4. 発達障がい	282	270
5. その他の障がい	5	8
無回答	173	92

同様に、グラフの形状を2.2.2 節のアンケート問4 ④ の結果と見比べても、大きな違いは見当たらない。すなわち、この結果からも、ペアのみのデータを用いるより、むしろ、ペアあり・ペアなし混在の利用可能なすべてのデータを用いて分析するべきであると考えるのが妥当であろう。

以上、アンケート問3 ① と問4 ④ について、本補論と2.2.1 節・2.2.2 節のグラフを比較すると、

- (i) ペアあり・ペアなし混在のデータから作成された棒グラフとペアのみで作成された棒グラフは同じような形状になっていることから、ペアあり・ペアなし混在のすべてデータを用いる方がより高い精度の推定結果が得られることが明らかである。
- (ii) 本補論の上記2つの表から、ペアの結果を眺めても、本人とその支援者の結果は大きく異なっている。特に、アンケート問3 ① の選択肢「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」、「8. その他」、「9. 経験したことがない」では、本人とその支援者とは50人以上が異なる回答をしている。すなわち、本人は何らかのトラブルに遭ったと想着いても、その支援者はそう考えていないということを意味している。
- (iii) 上記のアンケート問4 ④ の回答結果から、障がいの種類でさえ、本人とその支援者との間の認識に隔たりがあるということが分かる。特に、「3. 知的障がい」では、本人とその支援者では100人以上が異なる回答をしたということを示している。

という結論が導き出される。なお、以下の補論４では、支援者の約 66% が「ご本人が利用している福祉サービス従事者」という事実がある。このことから容易に予想できるが、多くの場合、本人とその支援者はそれほど親しい間柄ではないのではないかと考えることができる。

補論３：トラブルの種類と障がいの種類（ペアのみ）

障がい者本人とその支援者との認識の違いを見るために、1,647 組のペアのデータを用いて、補論２のアンケート問３①と問４④との関係について、下記の表を作成した。

アンケート問３①(縦)とアンケート問４④(横)との関係

本人(回答数：1,647)

	身体	精神	知的	発達	その他	無回答	計
1	35	46 *	21	22	—	9	108 **
2	15	15	3	7	—	1	35
3	3	2	3	2	—	—	8
4	4	8	5	4	—	1	18
5	3	5	5	1	—	2	12
6	13	11	17	5	—	5	40 *
7	2	3	3	2	—	1	9
8	37	64	144 *	45	3	31	275 **
9	134 *	176 **	617 **	175	2	93 **	1,001 **
無回答	28	32	124 *	31	—	35	212 *
計	247	331	930 **	282	5	173 **	1,647

支援者(回答数：1,647)

	身体	精神	知的	発達	その他	無回答	計
1	18	20 *	9	7	—	4	51 **
2	7	9	4	5	—	1	21
3	1	1	2	—	—	—	3
4	1	5	1	2	—	—	7
5	1	2	2	—	—	—	4
6	2	6	5	3	—	—	13 *
7	2	5	5	2	—	1	10
8	24	46	114 *	32	—	21	203 **
9	167 *	222 **	764 **	191	8	30 **	1,123 **
無回答	28	38	144 *	33	—	36	240 *
計	242	339	1,046 **	270	8	92 **	1,647

*, ** はそれぞれ 20~49 人、50 人以上の差が、本人と支援者とで見られるケースを表す。

表の一番左の数字はアンケート問３①の選択肢の数字を表す。特徴として、下記の結果があげられる。

- (i) 精神障がい者について「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」という選択肢を、障がい者本人の方が支援者より多く選んでいる。
- (ii) また、「8. その他」の選択肢については、知的障がいを持つ本人はその支援者よりその他の何らかのトラブルに遭ったと答えている人が多い。
- (iii) 「9. 経験したことがない」の選択肢を選んだ支援者は本人よりも圧倒的に多いことが分かる。特に、身体障がい者、精神障がい者、知的障がい者にとって顕著である。

以上のように、本人とその支援者のペアになったアンケート調査の結果からも、支援者はトラブルとは考えていないが、本人はトラブルだと思っているケースが多いことが分かる。

また、障がい者の種類別のアンケート問3 ①の選択肢2~7については、計量分析を行うには全データの1%程度以下と非常に数が少なく、それぞれの障がい者とトラブルの種類とを関連付ける法則性を見出すことは極端に難しい（というより、むしろ、不可能に近い）。そのために、本稿では、トラブルの種類を商品・サービスに関連する選択肢1~3と契約・解約時または購入時のトラブルに関する選択肢4~7に大別して分析することにした。

補論4：誰が支援者か？

支援者1,797人には問5として、追加的に①~③の質問をしている。そのうちの一つが下記のように、障がい者本人とその支援者との関係を問う質問である。結果は下の表の通りとなっている。

アンケート問5 ②とその回答結果

• 問5 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○）	
	支援者（回答数：1,797）
1. ご家族・ご親族（ご本人と同居）	465
2. ご家族・ご親族（ご本人と別居）	82
3. 友人・知人	5
4. ご本人が利用している福祉サービス従事者	1179
5. 特別支援学校等の教員・職員	4
6. その他	4
無回答	67

約66%（= 1179/1797）が「4. ご本人が利用している福祉サービス従事者」を選択している。福祉サービス従事者の場合、本人とそれほど親しくない人が多いのではな

いかと予想することができる。そのため，本人と支援者との考え方の違いが生じたものと想定される。

参考文献

- [1] 飯田周作 (2018) 「消費生活センターにおける障がい者対応の現況調査：相談対応、啓発事業、地域における連携の現状と課題」『国民生活研究』第 58 巻 第 1 号 pp.78－98（原典は，独立行政法人国民生活センター (2018) 「消費生活センターにおける障がい者対応の現況調査」[http:// www.kokusen.go.jp/ news/ data/n-20180125_2.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180125_2.html) に収録)
- [2] 吉川純平・谷崎久志 (2018) 「消費者事故・トラブルに関する統計分析：「消費者意識基本調査」調査票データを用いて」消費者行政新未来創造オフィス，ディスカッション・ペーパー No.1 ([https:// www.caa.go.jp/ future/ project/ project_014/](https://www.caa.go.jp/future/project/project_014/))
- [3] 消費者庁 (2014) 「情報通信の発達に伴う消費者意識の変化、消費者被害・トラブル等の状況」『平成 26 年版 消費者白書』第 1 部 第 2 章 第 2 節 pp.53－99 ([https:// www.caa.go.jp/ policies/ policy/ consumer_research/ white_paper/ #white_paper_2014](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/#white_paper_2014))
- [4] 消費者庁 (2017a) 「【特集】若者の消費」『平成 29 年版 消費者白書』第 1 部 第 3 章 ([https:// www.caa.go.jp/ policies/ policy/ consumer_research/ white_paper/ pdf/ 2017_whitepaper_0004.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/pdf/2017_whitepaper_0004.pdf))
- [5] 消費者庁 (2017b) 「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—」([https:// www.caa.go.jp/ future/ project/ project_009/ pdf/ project_009_170820_0002.pdf](https://www.caa.go.jp/future/project/project_009/pdf/project_009_170820_0002.pdf))
- [6] 消費者庁 (2019) 「消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果等」『令和元年版 消費者白書』第 2 部 第 1 章 ([https:// www.caa.go.jp/ policies/ policy/ consumer_research/ white_paper/ pdf/ 2019_whitepaper_0005.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/pdf/2019_whitepaper_0005.pdf))
- [7] 谷みどり (2008) 「消費者政策と市場の規範－悪質商法や製品安全に関する文献から抽出した経済社会の発展経路－」RIETI Policy Discussion

Paper Series 08-P-003 ([https:// www.rieti.go.jp/ jp/ publications/ summary/08050004.html](https://www.rieti.go.jp/jp/publications/summary/08050004.html))

- [8] 内閣府 障がい者制度改革推進会議 (2011) 「改正障害者基本法 <わかりやすい版>」平成 23 年 12 月発行 (公益財団法人 日本障害者リハビリテーション協会 情報センターのホームページ [https:// www.dinf.ne.jp/ doc/ japanese/ law/ 6laws/ kihon_easy_no.html](https://www.dinf.ne.jp/doc/japanese/law/6laws/kihon_easy_no.html))