

○『平成28年版 障害者白書』より抜粋

第5章 日々の暮らしの基盤づくり

第1節 生活安定のための施策

1. 利用者本位の生活支援体制の整備

(4) 権利擁護の推進

イ 消費者としての障害者

高齢者及び障害者の消費者トラブルの防止等を目的とし、障害者団体のほか高齢者団体・福祉関係者団体・消費者団体、行政機関等を構成員とする「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」を平成19年から開催し、消費者トラブルに関して情報を共有するとともに、悪質商法の新たな手口や対処の方法などの情報提供等を行う仕組みの構築を図ってきた。

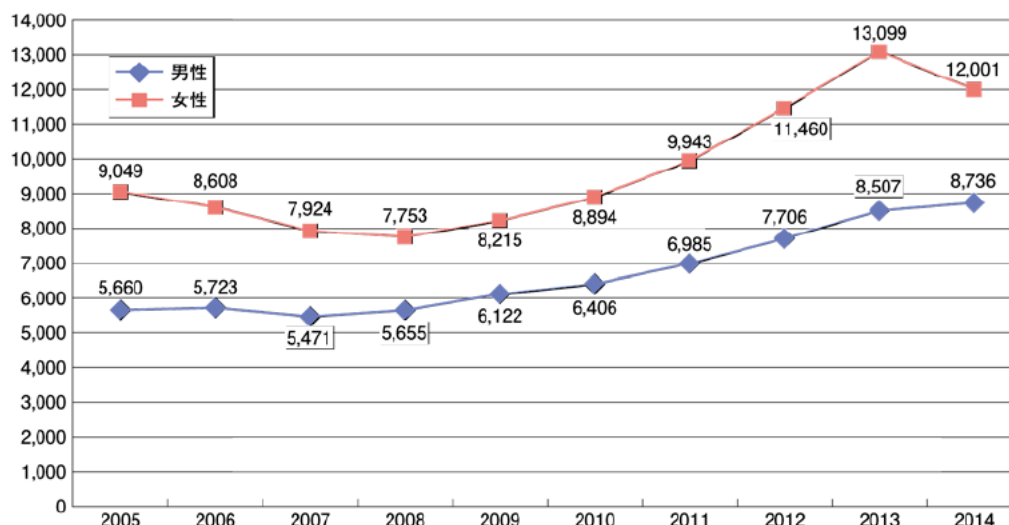
平成27年9月に開催した「第11回高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」では、「高齢者、障害者の消費者トラブル防止のため積極的な情報発信を行う」、「多様な主体が緊密に連携して、消費者トラブルの防止や「見守り」に取り組む」等を申し合わせた。また、更なる多様な主体による見守り活動を推進するために構成団体を追加し、平成28年3月にはフォローアップ会議として第12回会合を開催した。なお、消費者ホットラインの3桁化に伴い、障害者等の消費者トラブル防止のための見守りの担い手向け視聴覚教材（字幕あり）（平成25年度作成）の改訂版を作成した。国民生活センターでは、障害のある人やその周りの人々に悪質商法の手口やワンポイントアドバイス等をメールマガジンや同センターホームページで伝える「見守り新鮮情報」を発行するとともに、最新の消費生活情報をコンパクトにまとめた「2015年版くらしの豆知識」のダイジェスト版を作成し全国の消費生活センター等に配布した。

なお、悪質な手口により消費者被害にあった等として、全国の消費生活センターや国民生活センターなどに寄せられた「認知症高齢者、障害のある人等の相談件数」は、平成20年度から25年度にかけ年々増加している。

また、消費者トラブルの防止及び被害からの救済については、「地方消費者行政活性化交付金」（平成26年度補正予算からは「地方消費者行政推進交付金」）を通じ、被害に遭うリスクの高い消費者（障害者、高齢者、被害経験者等）を効果的・重点的に地域で見守る体制を構築し、消費者トラブルの防止及び早期発見を図る取組等を支援するとともに、障害者の特性に配慮した消費生活相談体制整備を図る取組等を促進している。

加えて、平成26年6月に消費者安全法の改正を一部内容とする「不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律」が成立した。同法では、地方公共団体が、障害者を始めとする消費生活上特に配慮を要する消費者への見守り活動等を目的とした消費者安全確保地域協議会を組織することができることとしている。平成28年4月1日の同法の施行に向け、平成27年3月27日に関係内閣府令及びガイドラインを公表するとともに、都道府県担当課長会議や各都道府県の開催する管区市町村向け説明会、消費者団体等において説明を実施した。

■ 図表 5-8 認知症高齢者、障害のある人等の相談件数（年度別・男女別）（2005～2014年度）



※1：2016年1月末日までの登録分。

※2：「判断不十分者契約」「心身障害者関連」に関する相談についての集計。

資料：独立行政法人 国民生活センター提供

■ 図表 5-9 ① 認知症高齢者、障害のある人等の相談件数（商品・役務別 10位まで）（2005～2008年度（※1、※2、※3））

全体						
	全体	件数	男性	件数	女性	件数
1	フリーローン・サラ金	4,928	フリーローン・サラ金	2,845	フリーローン・サラ金	1,982
2	新聞	2,437	電話情報提供サービス	1,593	新聞	1,599
3	商品一般	2,301	商品一般	785	商品一般	1,417
4	電話情報提供サービス	2,229	新聞	780	ふとん	1,251
5	浄水器	1,667	移動電話サービス	595	浄水器	1,165
6	ふとん	1,559	浄水器	471	他の健康食品	989
7	他の健康食品	1,282	オンライン情報サービス	419	健康食品（全般）	826
8	健康食品（全般）	1,102	電話関連サービス	370	電話情報提供サービス	594
9	移動電話サービス	948	会社生命保険	349	羽毛ふとん	593
10	電話関連サービス	824	ふとん	285	ふとん類（全般）	571

■ 図表 5-9 ② 認知症高齢者、障害のある人等の相談件数（商品・役務別 10位まで）（2009～2014年度（※1、※2、※3））

全体						
	全体	件数	男性	件数	女性	件数
1	フリーローン・サラ金	7,256	フリーローン・サラ金	4,411	新聞	3,903
2	新聞	5,967	新聞	1,910	健康食品（全般）	3,860
3	商品一般	4,762	携帯電話サービス	1,904	他の健康食品	3,277
4	健康食品（全般）	4,682	商品一般	1,765	商品一般	2,817
5	他の健康食品	4,102	出会い系サイト	1,590	フリーローン・サラ金	2,746
6	携帯電話サービス	3,215	アダルト情報サイト	1,407	出会い系サイト	1,559
7	出会い系サイト	3,170	賃貸アパート	810	携帯電話サービス	1,263
8	アダルト情報サイト	1,784	他の健康食品	785	ファンド型投資商品	1,110

9	賃貸アパート	1,657	健康食品（全般）	744	かに	1,019
10	ファンド型投資商品	1,622	携帯電話	688	修理サービス	911

※1 2015年1月末日までの登録分。

※2 「判断不十分者契約」「心身障害者関連」に関する相談についての集計。

※3 2009年度より商品・役務等別分類が改定されたため、2008年度以前との時系列での比較はできません。

資料：独立行政法人 国民生活センター提供