

# 障害者の消費者トラブルを防ぎましょう

ご本人の意思と、まわりの 方々の見守りが大切です。



被害にあっても抱えこんでしまい、周囲に相談しない



判断に支援が必要な場合、だまされたことに気づきにくい



判断に必要な情報が不十分だったり、相談のために特別な支援を必要とする



事例⑥  
精神保健福祉士  
(8ページ)



事例⑤  
民生委員・児童委員  
(7ページ)



事例④  
グループホーム、  
通所施設の職員  
(6ページ)



事例③  
家族  
(5ページ)



事例②  
ホームヘルパー  
(4ページ)



事例①  
障害者相談員  
(3ページ)



どのように声をかけたらいいか、注目してね

次ページ以降は、家族や支援者が問題を発見し対応した事例をご紹介します。

※事例は実例を参考に内容を再構成しています。

## はじめに

全国の消費生活センター（消費生活相談窓口）には、障害者を狙った消費者トラブルの相談が数多く寄せられています。その数は年々増加し、高額な被害の相談も相次いでいます。

障害者の消費者トラブルは、①判断に必要な情報が不十分だったり、相談のために特別な支援を必要とするため未然防止・問題解決が難しいこと、②判断に支援が必要な場合、だまされていることに気づきにくいこと、また③全般に、被害にあっても抱えこんでしまい周囲に相談しないことなどの傾向があり、深刻な被害拡大に繋がっています。

このような消費者トラブルを食い止めるためには、ご本人への情報提供を十分に行うと共に、ご家族やまわりの方々に日頃から様子を気にかけていただくことが大切です。

本ガイドブックでは、障害者のまわりの方々に対し、「どのような場面で」「何を」していただきたいのかを例示しています。障害者の消費者トラブルを防ぐため、今後、全国各地の関連機関が連携し、障害者の見守り体制を幅広く検討していただくきっかけになることを願っています。

## 目次

問題の発見と対応 (6事例) .....	03
トラブル対応のフローチャート .....	09
消費生活センターについて .....	11
参考：クーリング・オフ、関連制度 .....	13
よくあるご質問 Q&A .....	15
ロールプレイング .....	17
困ったときの相談先 .....	裏表紙