

# 消費者安全確保地域協議会 (見守りネットワーク) 令和2年度 プロジェクト報告書

## プロジェクトテーマ

1. 支援者の「見守る力」及び障がい者の「気づく力」の向上

令和3年3月



消費者庁  
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

新未来創造戦略本部

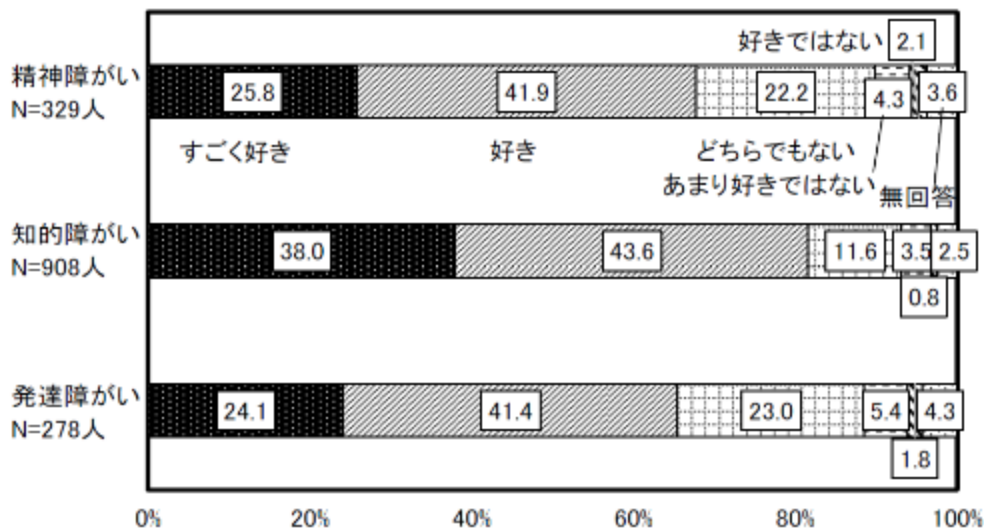
# 支援者の「見守る力」及び障がい者の「気づく力」の向上

## 1. 目的

「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」（平成 30 年 3 月、消費者庁）<sup>注1）</sup>では、障がい者の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」は 67.7%、「知的障がい者」は 81.6%、「発達障がい者」は 65.5%であり、また消費者トラブルを経験したことのある「精神障がい者」は 37.2%、「知的障がい者」は 20.3%、「発達障がい者」は 27.0%となっていることから、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示唆されている（図 1、図 2 参照）。

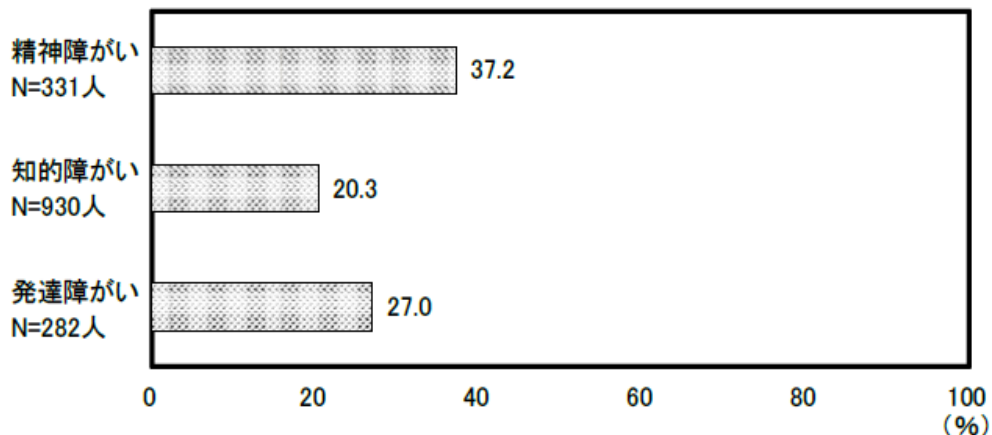
### ○買物が好きか（図 1）

（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）



### ○消費者トラブルを経験したことがある人の割合（図 2）

（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）



注 1) [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)

また、「障がい者の消費行動と消費者トラブル事例集」（令和元年5月、消費者庁）<sup>注2）</sup>では、障がいの特性として以下の点が分かっており、障がい者は、購入・契約時に消費者トラブルに遭いやすい傾向があると考えられる。

- ・知的障がい者…人を疑うことを知らない。店員の説明が分からなくても「はい」と返事をしてしまう。
- ・精神障がい者…気持ちが高ぶっているときや、落ち込んでいるときに買物に依存してしまう。気持ちの浮き沈みで、買物行動が変わり、興味のあるもの、好きなものを大量に買う。
- ・発達障がい者…言葉の裏や、相手の思い（悪意を含めて）を察することが苦手なため、相手の言葉どおりに受け取ってしまう。店員の説明が分からなくても「はい」と返事をしてしまう。
- ・視覚障がい者…外見で障がいがあると判断できるため、店員などから声を掛けられ助かることも多いが、悪質な業者からも声を掛けられることがある。
- ・聴覚障がい者…相手の言っていることを理解しないまま「はい」となすくためにトラブルが起きることがある。

さらに、「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」によれば、障がい者がトラブルを大したことではないと考えたり、相談するのが面倒だと考えたりするほか、障がい者の家族や、障がい者施設に従事する職員等（以下「支援者」という。）に迷惑がかかるのではないかと、叱責されるのではないかとという気持ちから、支援者への相談がなく、周囲が把握しきれない消費者トラブルがあることもうかがえる。

また、「令和2年版 消費者白書」（令和2年6月、消費者庁）<sup>注3）</sup>によれば、全国の消費生活センターや消費生活相談窓口（以下「消費生活センター等」という。）に寄せられる消費生活相談件数全体のうち約8割が、本人から寄せられた相談であるのに対し、障がい者に関する相談では、約4割という状況である（図3参照）。

○障がい者等に関する消費生活相談件数（図3）（令和2年版 消費者白書）



注2） [https://www.caa.go.jp/future/project/project\\_009/pdf/future\\_cms\\_201\\_200729\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/future/project/project_009/pdf/future_cms_201_200729_01.pdf)

注3） [https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_research/white\\_paper/assets/consumer\\_research\\_cms201\\_201005\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/assets/consumer_research_cms201_201005_01.pdf)

これらのことから、障がい者の消費者トラブルを減少させるためには、障がい者本人が消費生活センター等に相談するのを待つのではなく、支援者を始め、障がい者を取り巻く地域における様々な主体が、障がい者を見守り、異変にいち早く気づき、心配な事や不安な事など何かあれば、消費生活センター等に相談することが大切である。この仕組みを構築したものとして、消費者安全確保地域協議会（消費者安全法第 11 条の 3）（以下「地域協議会」という。）があり、消費者庁としても全国的な設置を推進しているところである。

新未来創造戦略本部では、徳島県内の地域協議会の協力を得て、支援者の「見守る力」と、障がい者の消費者トラブルに「気づく力」の向上を目的として本件取組を行う。

## 2. 取組内容

新未来創造戦略本部では、実際に障がい者や支援者から消費者トラブルに関する相談が寄せられている阿波市と板野町において、見守りの担い手である支援者の見守りスキル向上を目的とした「支援者向け講座」を実施する。また、障がい者本人の消費者トラブルへの意識を向上させることで、支援者による消費者トラブルの早期発見が期待できることから、障がい者本人の消費者教育を目的とした「障がい者向け講座」についても実施する。

なお、障がい者のうち、特に精神障がい者、知的障がい者、発達障がい者は、障がいがあることによって、判断能力が不十分であり、財産管理等を行うことが難しく、自身にとって不利益・不必要な内容でも、よく判断できずに契約を結んでしまう傾向があるため、主にこれらの障がいを持つ方を「障がい者向け講座」の対象とする。また、障がい者が消費者トラブルに遭っていると気付いていない時に、支援者や消費生活センター等から障がい者へ気づきを与えることも大切であるため、今後、障がい者へ啓発する際の参考資料となるように「障がい者向け講座」を実施する。

障がい者の消費者トラブルの未然防止、早期発見・解決のためには、支援者及び障がい者の双方が、①消費者トラブルや詐欺の手口等について学ぶ、②必要のない商品・サービスは断る、③不安なこと、困ったことがあれば周りに相談する、といったことを伝えるとともに、消費者トラブルを解決するための相談先として、④消費生活センター等があることや、消費者ホットライン 1 8 8（いやや）の周知を行うことが大切である。そのため、講座を実施するにあたっては、①～④の内容を踏まえて、以下のカリキュラムを作成する。その上で、それぞれの受講対象者の特性を踏まえて、カリキュラムを組み替えて講座を行うこととする。また、カリキュラムの内容については、新未来創造戦略本部の客員主任研究官である矢吹香月（岡山県消費生活センター）からアドバイスを頂くこととする。

なお、講座の開催に当たっては、新型コロナウイルスの感染拡大を受けて「新しい生活様式」<sup>注4)</sup>を参考に手指消毒の徹底、マスク着用、検温等の対策を行った上で実施する。

注 4) [https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431\\_newlifestyle.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_newlifestyle.html)

## 【カリキュラム】

### ① 消費者トラブルや詐欺の手口等について学ぶ

#### ・障がい者等に係る消費者トラブルの現状及び地域協議会について（支援者のみ）

受講の動機付けとして、消費生活センター等に寄せられている障がい者等に係る消費生活相談件数の推移や、どのような相談内容が多いか等を学ぶ。また、消費者トラブルを発見した際に、消費生活センター等に確実につなぐ仕組みを構築する（＝地域協議会の設置）ことの重要性等も併せて学ぶ。

#### ・〇×クイズ（障がい者・支援者向け）

〇×クイズにより、消費者トラブルの具体例を学ぶ。

#### ・ロールプレイング（障がい者・支援者向け）

ロールプレイングにより、消費者トラブルにおける具体的なやり取りを学ぶ。

#### ・グループワーク（支援者のみ）

キャッシュレス決済の活用などを題材に話し合いを行い、そこから派生する消費者トラブルについて考える。

#### ・障がい者の見守り及びクーリング・オフ制度について（支援者のみ）

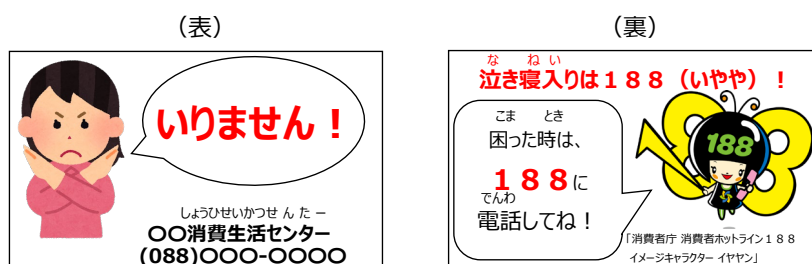
障がい者が消費者トラブルに遭っていないか気付くためのポイントや、気付いた時にどのように声を掛けるかの他、クーリング・オフ制度について学ぶ。

### ② 必要のない商品・サービスは断る

#### ・断り方講座（障がい者・支援者向け）

障がい者の中には、必要のない商品・サービスを勧められたときであっても、思わず「はい」と返事をしまい、買ってしまう方がいるため、はっきり断ることの大切さについて学ぶ。必要のない商品・サービスを勧められたが、自分ではっきりと断れないときは、「お断りカード」（図４参照）を相手に見せて、断るよう説明する。

#### 〇お断りカード（図４）



### ③ 不安なこと、困ったことがあれば周りに相談する

①のうち、〇×クイズ、ロールプレイング、断り方講座の解説の際に、相談先として消費生活センター等があることを伝える。

### ④ 消費生活センター等及び消費者ホットライン188の周知

講師が、障がい者・支援者向け講座の中で、188への電話を実演する。そうすることで、実際に消費者トラブルに遭って188に電話を掛けたとなった際に、こういったアナウンスが流れ、どのようにすれば消費生活センター等につながるかがイメージしやすい。



### 3. 講座を実施するに当たって（障がい者施設との事前打合せ）

障がいの特性や程度は、人によって様々であるため、講座を実施する際の配慮すべきポイントも異なってくる。そのため、障がい者を対象に講座を実施する際には、配慮すべきポイントをよく理解されている障がい者施設と事前に打合せを行うことが重要である。打合せでは、以下の事項について確認し、講座の内容や時間等を決定した。

#### ① 確認事項

##### ・講座時間、休憩の有無

障がいの種類や程度によって、集中できる時間が異なるので、集中できる範囲で時間を設定するとともに、必要があれば、適宜休憩を挟む。

##### ・受講者数、障がいの種類・程度、性別、年齢

受講者数や開催場所によっては、作業毎のチームに分ける等し、講座を複数回行う。

##### ・使ってはいけない言葉の有無

人によっては、ある言葉を聞くと気分が落ち込んだり、パニックを起こしてしまう場合がある。（例：閉店した商業施設の名前等）

##### ・障がい者やその家族から寄せられた消費者トラブル事例

障がい者にとって身近な消費者トラブルの方が、より集中して講座を受講できる傾向にあるため、講座の問題や事例は、実際にあった事例に近いものを選択する。

##### ・支援者のサポート体制

配布資料がある場合には、講座の進行具合によって資料をめくってもらう等のサポートをしてもらう。障がい者1人に対して、何名支援者が必要かは障がいの特性や程度によって異なる。

##### ・カリキュラムの内容

○×クイズの問題の選抜、ロールプレイングの配役、グループワークのグループ分けについては、障がい者施設と相談の上で決定する。また、断り方講座でワークシートを用いることが可能か、障がいの特性や程度によっては、自分の考えを書くことが苦手な方もいるため確認する。

#### ② 依頼事項

##### ・筆記用具、マイク、プロジェクター（あれば）等の用意

##### ・ロールプレイング及び断り方講座の配役

##### ・グループワークのグループ分け

##### ・当日の配席


支援者が誰をサポートするのか、障がい者にどこに座ってもらうのか事前に決めておいてもらう。その際、配席図を作成しておくと、当日誰がどこに座ればいいのかイメージしやすい。

#### 4. 障がい者及び支援者向け講座の実施

新未来創造戦略本部職員及び消費生活センター等の消費生活相談員が講師となり、阿波市及び板野町の障がい者施設において講座を実施した。なお、本件取組の趣旨から、障がい者向け講座よりも先に支援者向け講座を行い、また、支援者が障がい者をサポートしやすいよう、〇×クイズ、ロールプレイング、断り方講座については、両講座で同様の内容を選択した。

##### (1) 阿波市

##### ①社会福祉法人共生会（障がい者就労支援センターかがやき/就労継続支援 B 型）

	支援者向け	障がい者向け
講座風景		
日時	2020年11月5日（木） 14:00～15:10	2020年11月12日（木） 14:15～15:15
受講者	11人 （施設職員、相談支援専門員 <sup>注5</sup> ）	43人（知的、精神、発達、身体） ※施設職員7人がサポート
備考	・グループ形式（1グループ3～4人）。	・教室形式（1つの長机に障がい者2人）。長机3つ毎に施設職員1人。 ・ロールプレイングでは、障がい者に身近な施設職員が役を演じていたからか、随所で笑いがあり、楽しんでいる様子がうかがえた。

注5) [https://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/fukushiworkguide/jobguidejobtype/jobguide\\_job18.html](https://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/fukushiworkguide/jobguidejobtype/jobguide_job18.html)

②特定非営利活動法人アスカ（障がい者就労支援センターアスカ/就労継続支援 B 型）

	支援者向け	障がい者向け
講座風景		
日時	2020 年 11 月 21 日（土） 13 : 30～14 : 40	2020 年 11 月 28 日（土） 10 : 00～11 : 00
受講者	11 人 （施設職員、保護者）	17 人（知的、精神、自閉症） ※施設職員 5 人がサポート
備考	・グループ形式（1 グループ 5 ～ 6 人）。	・グループ形式（障がい者 3 ～ 4 人に対して、施設職員 1 人）。 ・断り方講座では、ワークシートは使用せず、いらない商品を勧められたときは、顔の前で両手をクロスして（×を作って）「いらないです」と言って断る練習を行った。



(2) 板野町

①特定非営利活動法人リーフ（就労継続支援 B 型リーフ）

	支援者向け	障がい者向け
講座風景		
日時	2020 年 11 月 6 日（金） 10：00～11：10	2020 年 11 月 10 日（火） 11：25～12：00
受講者	24 人 （施設職員、放課後等デイサービス利用者（児童）の保護者）	5 人（知的、精神、難病） ※施設職員 2 人がサポート
備考	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グループ形式（1 グループ 4 ～ 5 人）。</li> <li>・〇×クイズの解説の際に、板野町消費生活相談所の相談員から、板野町で実際にあった相談事例について説明があり、消費者トラブルをより身近なものとして感じたのか、集中して講座を受講されている様子がうかがえた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ロの字形式（障がい者 5 人に対して、施設職員 2 人）。</li> <li>・〇×クイズのワングリック詐欺の問題で、「お金を請求されたが、身に覚えがなかったので、無視した。この行動は正しかったか？」と障がい者本人に問いかけたところ、「<u>警察や友人等に相談するというのは無視したことになるのか？</u>」との声があった。そのため、「無視した」という表現をやめ、「相手に連絡しなかった」「家族や施設職員等周りの人に相談した」という表現に変更して解説した。</li> </ul>

## 5. アンケート結果

### (1) 調査対象者

障がい者・支援者向け講座を受講した（予定含む）者を対象に、事前・事後アンケートを実施した。

### (2) 調査方法

- ・事前アンケート：障がい者・支援者向け講座を実施する障がい者施設に、訪問により依頼した上で、施設職員から、障がい者及び支援者へアンケートを送付、返送いただく形で行った。
- ・事後アンケート：講座の際に、障がい者及び支援者へアンケートを配布、その場で回収した。なお、講座時間内にアンケート記入時間を設けられなかった場合には、後日、障がい者施設から返送いただいた。

### (3) 回収枚数

	講座受講者数	事前アンケート	事後アンケート
障がい者	65 人	75 人	55 人
支援者	46 人	55 人	46 人

### (4) 備考

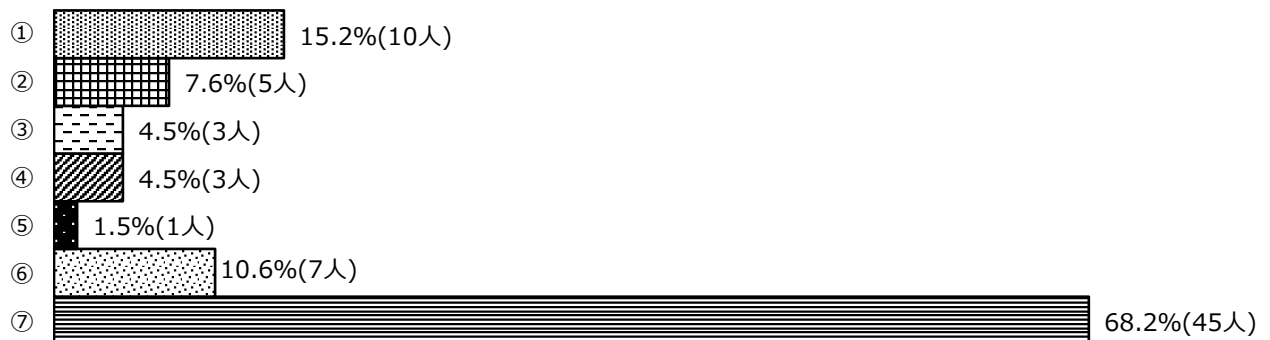
本報告書においては、「無回答」は無効なものとして、集計していない。

### (5) 調査結果

#### ① 障がい者

##### 事前アンケート

★ 普段の暮らしの中で、選択肢のようなことはありましたか。（いくつでも）（N=66 人）



- ① 身に覚えのない「くじに高額当選しました」というメールや、芸能人を名乗る人からメールが届いた
- ② 身に覚えのないアダルトサイト登録料等について「お金を支払わないと訴える」というメールが届いた
- ③ 欲しくなかったが、強く勧められて断ることができずに商品を買ってしまった
- ④ スマートフォンでサイトを見ていると、お金を請求するメッセージが表示された
- ⑤ 注文した覚えのない商品が届いた
- ⑥ その他
- ⑦ 選択肢のようなことはなかった

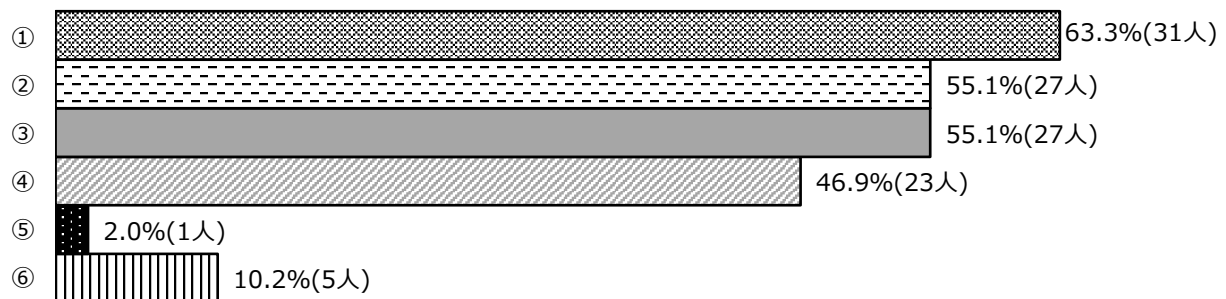
★ 「消費生活センター」及び「消費者ホットライン 1 8 8（いやや）」について聞いたことはありますか。（N=73 人）



- ① 両方とも聞いたことがある  
 ② 消費生活センターは聞いたことがある  
 ③ 消費者ホットライン 1 8 8（いやや）は聞いたことがある  
 ④ 両方とも聞いたことがない

### 事後アンケート

★ 講座を聞いて良かったことはありましたか。（いくつでも）（N=49 人）



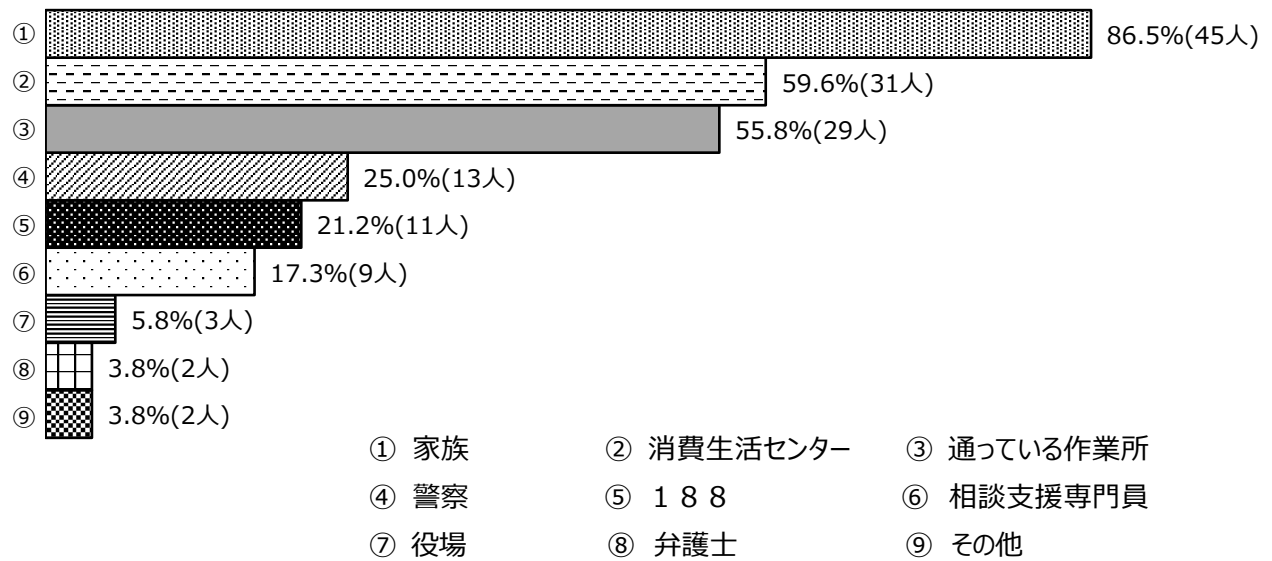
- ① いらない商品を勧められたときの断り方を学ぶことができた  
 ② 講座を聞いて消費生活センターや 1 8 8 に相談しやすくなったこと  
 ③ 消費者トラブルにあったときにどこに相談すればいいか分かったこと  
 ④ 身近な消費者トラブルについて知れたこと  
 ⑤ その他  
 ⑥ 特になし

★ いらない商品を勧められたときに自分ではっきりと断ることはできそうですか。又は、「お断りカード」を見せて断ることはできそうですか。（N=51 人）



- ① 自分ではっきりと断ることができる  
 ② 自分で断ることができないが、「お断りカード」を見せて断ることができる  
 ③ 両方ともできない

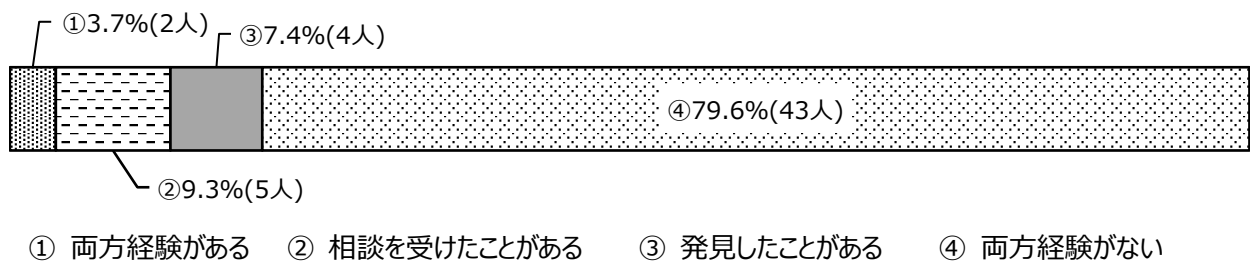
★ 不安なこと、困ったことがあったときに誰に相談できますか。（いくつでも）（N=52 人）



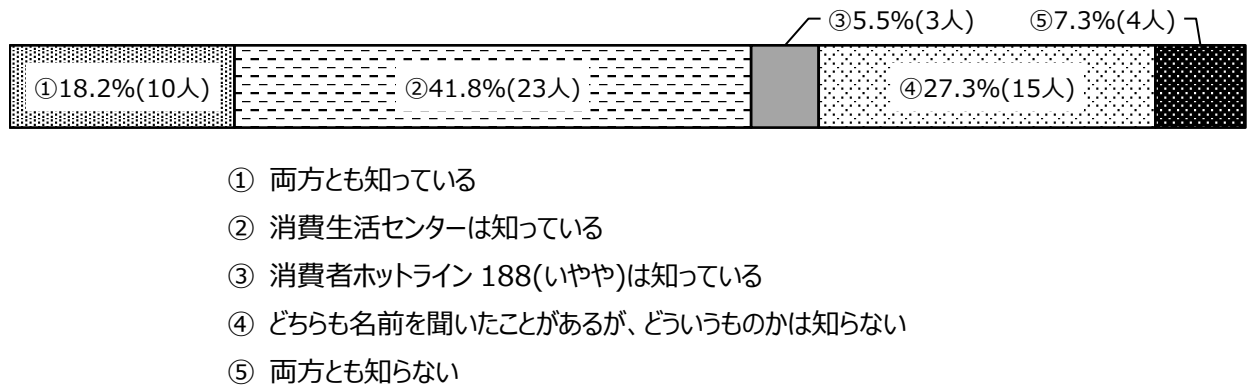
## ② 支援者

事前アンケート

★ 日頃の生活や業務の中で、消費者トラブル（消費者トラブルかもしれない場合も含む。例：開封していない商品が積まれている。お金に困っている様子がある。など）を発見したことがありますか。又は、障がい者ご本人やご家族から相談を受けたことがありますか。（N=54 人）

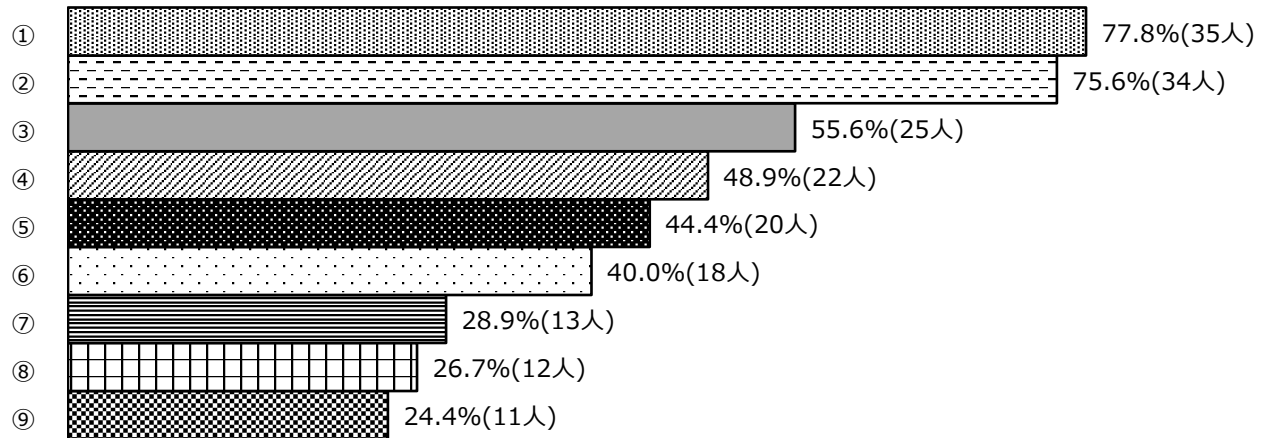


★ 「消費生活センター」及び「消費者ホットライン 188（いやや）」について知っていますか。（N=55 人）



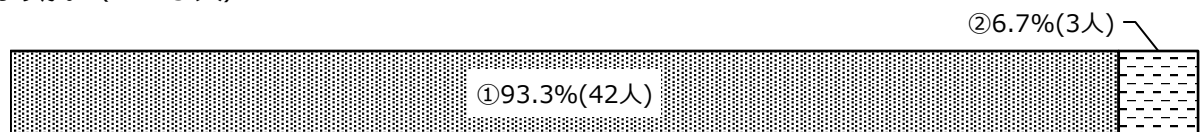
事後アンケート

★ 講座を受講して良かった点についてお聞かせください。（いくつでも）（N=45 人）



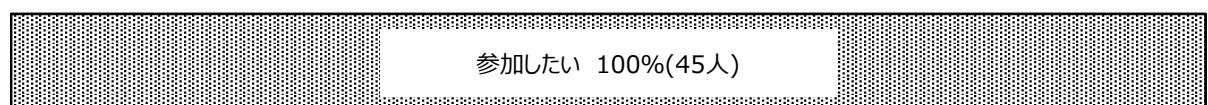
- ① 消費者トラブルの具体的な内容やパターンを知ることができた
- ② 消費生活センター等連絡先が分かった
- ③ クーリング・オフ制度に関する理解が深まった
- ④ 不要な商品を勧められた時の断り方を学ぶことができた
- ⑤ 身近な消費者トラブル、スマホやキャッシュレス決済の利用に関して参加者同士で話し合うことができた
- ⑥ 消費者トラブル毎に分かりやすいクイズやロールプレイングで気を付けるポイント等を知ることができた
- ⑦ 消費者トラブルに遭っていないかチェックするポイントが分かった
- ⑧ 国や地域が行っている見守り活動の内容を知ることができた
- ⑨ 声掛けの仕方が分かった

★ 消費者トラブルを発見したときに、「消費生活センター」及び「消費者ホットライン 1 8 8（いやや）」に相談できますか。（N=45 人）



- ① 相談できる
- ② どちらともいえない
- ③ 相談できない

★ 今後もこのような講座があれば参加したいですか。（N=45 人）





### ③ まとめ

事前アンケート調査によれば、障がい者の 31.8%が、日常生活の中で消費者トラブルに遭ったことがあると回答しており、支援者の 20.4%が消費者トラブルに遭った、障がい者やその家族から相談を受けたことがあると回答（「両方経験がある」、「相談を受けたことがある」及び「発見したことがある」の合計）している。その一方で、支援者の 34.6%が消費生活センター及び消費者ホットライン 1 8 8 について知らないと回答（「どちらも名前を聞いたことはあるが、どういうものか知らない」及び「両方とも知らない」の合計）しており、障がい者に至っては、69.9%が知らないと回答している。つまり、消費者トラブルに遭ったとしても、消費生活センター等に相談がつかない可能性が高いことが示唆されている。

しかし、講座を受講したことで、消費者トラブルを発見した際には、支援者の 93.3%が消費生活センター及び 1 8 8 に相談できると回答しており、どちらにも相談できないとの回答は 0 であった。障がい者においても、不安なこと、困ったことがあったときには、家族（86.5%）に次いで、消費生活センター（59.6%）に相談できると回答している。今後、講座を受講した障がい者が消費者トラブルに遭った際には、障がい者が直接消費生活センター等に相談、あるいは、障がい者から相談を受けた支援者が消費生活センター等に相談するという形でつながっていくものと考えられる。

また、障がい者においては、講座を受講したことで、必要のない商品・サービスを勧められたときの断り方を学ぶことができたのがよかったとの回答が最も多くなっている（63.3%）。障がいの特性により、必要のない商品・サービスを勧められても、自分ではっきりと断ることが難しく、思わず「はい」と返事をしてしまう傾向にある障がい者もいるが、講座で断り方を学んだことで、障がい者の 94.1%が、必要のない商品・サービスを勧められたときには、断ることができると回答している（「自分ではっきりと断ることができる」及び「自分で断ることはできないが、『お断りカード』を見せて断ることができる」の合計）など、断ることに自信を持っていることがうかがえる。

さらに、支援者においては、受講者全員から、消費者トラブルに関する講座があれば参加したいとの声をいただいっており、障がい者向けだけでなく、支援者向け講座の実施についてもニーズが高いことがうかがえる。

## 6. 講座参加者の講座実施後の感想

### （1）阿波市

#### ① 社会福祉法人共生会（障がい者就労支援センターかがやき/就労継続支援 B 型）

・障がい者向け講座について、支援者の数に対して受講者数が多く、サポートが不十分なところがあった。グループ形式の方がサポートに入りやすかったかもしれない。60 分の講座は長いと思ったが、O×クイズやワークシートなど、動作が入る時間があったので、ちょうど良かった。

#### ② 特定非営利活動法人アスカ（障がい者就労支援センターアスカ/就労継続支援 B 型）

・障がい者向け講座では、消費者トラブルに遭う可能性が高そうな方、自閉症の方、スマートフォンを持っている方のように障がいの特性等に配慮した上でグループを分け、また、施設職員がどのグループの誰をサポートするかも事前に決めていたので、講座の進行に合わせてサポートすることができた。

・障がい者の多くは、言葉で聞くよりも視覚から入ってきた方が伝わりやすいので、仮定の話だと理解するのが難しい場合がある。そのため、断り方講座でも、「間違った断り方をするとこうなる」というように、ロールプレイング形式で説

明した方が障がい者もイメージしやすかったように思う。

- ・受講した障がい者の中には、言葉で断れないときに見せて断れるよう、「お断りカード」を携帯ケースに入れている方がいた。
- ・支援者からは、「困った時は一人で抱え込まず、相談することが大切だと思った」、「保護者にも講座への参加をもっと強く勧めれば良かった」との声があった。

### ③ 阿波市消費生活センター

- ・講座全体を通して、受講者のリアクションを確認しながら、講師がアクティブ形式で飽きさせない工夫がされており、障がい者向け講座では、〇×クイズの途中で振り返り復習を行っていたのがとても良かった。なお、〇×クイズやロールプレイング等の問題や事例は、受講者が住んでいる地域で実際にあった相談事例を基に作成した方が、より集中して聞けると思う。

## (2) 板野町

### ① 特定非営利活動法人リーフ（就労継続支援 B 型リーフ）

- ・障がい者の中には、大勢の前だと発言を躊躇（ちゅうちょ）したり、恥ずかしがったりする方もいるが、少人数だったので、発言しやすかったと思う。実際、仕事のときよりもしっかり答えている印象があり、自分の考えを発言することが好きだという施設職員が知らない一面を見ることができた。
- ・講座の時間が長くなると集中力が落ちてくるほか、短い時間でも気分の浮き沈みがある方もいるので、講座時間は 30 分で十分だった。

### ② 板野町消費生活相談所

- ・障がい者向け講座については、講師が障がい者に寄り添った説明をしており、発言しやすい雰囲気を作られていたのが良かった。障がい者もリラックスして楽しんでいたように感じた。ただ、障がい者の中には、自分の考えをワークシートに書くのが難しそうの方がいたようにも見受けられた。
- ・短い時間の中で、講座の組立て方や、伝えたいことを端的に分かりやすく伝えることの難しさを感じた。

## 7. プロジェクト担当所感

今回、講座を実施したことで、消費者トラブルに関する障がい者の「気づく力」及び支援者の「見守る力」向上の一助になったと感じている。また、講座の中で、消費者トラブルに遭った際には、一人で抱え込まず、すぐに支援者や消費生活センター等周りの人に相談することの大切さについて繰り返し伝えたことで、障がい者の「相談する力」も高まったと考える。今回の講座は、阿波市及び板野町にある一部の障がい者施設で実施したが、支援者に対する事後アンケートにおいて、受講者全員が今後も消費者トラブルに関する講座があれば参加したいと回答していることを踏まえると、支援者自身の「見守る力」を高めたいとの意欲は、全国的にも高いと推定される。この意欲は、支援者や相談支援専門員など、障がい者を日頃から見守っている方々が、実際に障がい者が消費者トラブルに遭っているのを近くで見ているからこそ、消費者トラブルに関する情報を切に求めているためであると考えられる（P16「コラム」参照）。この支援者等の意欲に応じる形で、地域協議会から、支援者や構成員を対象とした支援者向けの講座を実施したり、構成員間で地域における消費者トラブルの事例を共有するなどして、実際に障がい者に日々接している方々に情報を届けることができれば、地域協議会のより一層の強化につながるものと考え。また、支援者等の意欲を効果的に見守りにつなげるためにも、障がい者施設や相談支援事業所などに地域協議会の構成員として参画いただくことが重要である。

また、障がい者においては、講座を受講したことで、必要のない商品・サービスを勧められても断ることができるようになったとの声が多くあり、講座を通じて、障がい者の消費者トラブルの未然防止に貢献できたと考えている。講座は、消費者トラブルに関する知識の定着の観点から、1回開催すれば終わりということではなく、何度も繰り返し実施することが大切である。そのため、常日頃から障がい者を見守っている支援者や消費者トラブルの相談先である消費生活相談員等が、定期的に障がい者に講座を行える体制を構築することが望ましい。様々な見守りの担い手が講師となることで、障がい者の「気づく力」の向上が図られると同時に、支援者から声を掛け、障がい者の気付きを促せるようになるなど、支援者等の「見守る力」の向上にも資するものとも考える。講座実施の際には、是非今回使用した教材等を参考に、講座内容を御検討いただければ幸いである。

なお、障がい者向け講座の実施に当たっては、配慮すべきポイントが多く、講師となるのはハードルが高いとの声を頂いたことがあるが、今回、講座を実施した障がい者施設職員及び消費生活相談員からは、「講座で使用した教材を用いれば、講師となって、障がい者向けに講座を実施することはできる」とのお言葉を頂いており、他の地方公共団体においても障がい者向け講座を行う際には、今回の講座資料を是非御活用いただきたい。

なお、令和2年12月1日時点で、阿波市消費生活センター及び板野町消費生活相談所に障がい者や支援者から、消費者トラブルに関する相談は寄せられていないとのことだが、講座を通じて、消費生活センター等の認知度が上がり、障がい者や支援者にとって身近なものとなったことで、消費者トラブルに遭ったとしても、そのトラブルが埋もれることなく、消費生活センター等につながるようになったことを期待している。

## ～ コラム ～

当初、板野郡自立支援協議会（板野郡(松茂町・北島町・藍住町・板野町・上板町)に居住する障がい児・者に対し、福祉、保健、医療、教育、就労等の各種サービスの提供について、総合的に調整、推進し、障がいのある人が普通に暮らせる地域づくりをめざすことを目的としたもの。<sup>注6)</sup>）の場をお借りし、令和2年11月中に支援者向け講座を実施する予定としていたが、新型コロナウイルス感染拡大を受けて、実施延期となったため、板野郡自立支援協議会に参画している団体に所属する相談支援専門員に障がい者に係る消費者トラブルの現状等についてヒアリングを実施した。

### 【ヒアリング概要】

- ・日頃の業務において、障がい者やその家族等から相談を受けている中で、多くはないが、消費者トラブルに関する相談を受けている。相談内容によって、福祉部局や消費生活センター、法テラス、弁護士等に相談している。
- ・消費生活センターに相談した際には、丁寧に対応してもらえたので、相談して良かったと思っている。また、法テラスや弁護士に相談するよりも費用等の面でハードルが低いのも良い。
- ・相談支援専門員としても、その地域でどのような消費者トラブルが多いかなどを把握していることは大切だと思う。パンフレットやチラシ、メールという形で情報を頂けると非常にありがたい。
- ・特に、一人暮らしの方に情報を伝えるには、訪問する相談支援専門員にパンフレットやチラシ等を直接渡して、障がい者に伝えてもらうのが一番良いと思う。そうすれば、資料を見ただけでは伝わらない方にも、かみ砕いて説明し理解を促すことができる。

### ●相談支援専門員が実際に発見・相談を受けた障がい者の消費者トラブル事例●

- ・契約内容をよく理解しないまま、何百万円もするソーラーパネルを購入してしまった。
- ・スマートフォンに身に覚えのない高額な利用料金を請求するメールが届いた。
- ・スマートフォンに「粗品をプレゼントします」という内容のメールが届き、指定された場所に行くと、高額なネックレスを購入するよう勧められた。ネックレスを購入するまで帰してくれなさそうだったので、ローンを組んで購入してしまった。
- ・通販で同じ商品を大量に購入していた。
- ・携帯電話の名義貸し。

注6) [https://www.town.kitajima.lg.jp/reiki/reiki\\_honbun/o025RG00000213.html](https://www.town.kitajima.lg.jp/reiki/reiki_honbun/o025RG00000213.html)