

はじめてのこうざ

～障がい者向け講座手引書～



消費者庁 消費者ホットライン 188
イメージキャラクター イヤヤン

目次

1. 始めに・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2. 障がいの特性と消費行動・・・・・・・・	5
3. チェックリスト・・・・・・・・	8
4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント・・・	9
STEP 1. 講座の企画	
STEP 2. 講座先との打合せ	
STEP 3. 教材の作成	
STEP 4. 講座の実施	
STEP 5. 講座の実施後	
5. 終わりに・・・・・・・・	31
付録・・・・・・・・	33
分かりやすい言い換え集（参考用）	
障がい者向け講座資料	

1. 始めに

消費者庁が令和3年6月に公表した「令和3年版 消費者白書」によれば、全国の消費生活センター等に寄せられる消費生活相談件数のうち、障がい者本人及び支援者からの相談は、2020年には、21,506件と過去10年間に於いて2番目に多い件数となっています。

相談内容をみると、契約者の判断力の不足や契約内容への理解不足からトラブルになっている事例が目立ちます。また、消費生活相談全体で、障がいのない人の場合は、契約者本人が相談する割合が約8割であるのに対し、障がい者の相談においては約4割となっています。したがって、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の様々な主体が、障がい者を見守り、異変にいち早く気づき、心配なことや不安なことがあれば、消費生活センター等に相談することが大切です。

このような背景から、令和2年度に消費者庁新未来創造戦略本部職員及び消費生活相談員が講師を務め、障がい者の支援者及び知的障がい者、発達障がい者、精神障がい者本人に消費者トラブルに関する障がい者向け講座を実施しました。

その講座において、障がい者向けに講座を実施するには、講座の内容及びその時間配分や、資料作成時に注意すべき点がありました。また、受講者への配慮の方法など、講師側にも技術と工夫が必要であることが分かりました。実際に障がい者を対象とした講座の講師経験がない消費生活相談員に話を聞くと、「障がい者向け講座は、講師を担うハードルが高い」という声がありました。

以上を踏まえて、今年度新たに作成した本手引書では、講師経験がない者であっても障がい者向け講座が実施できるように、企画から講座実施までの注意点や、配慮事項等をまとめています。

本手引書の講座対象者は主に、知的障がい者、発達障がい者、精神障がい者向けとなっていますが、伝わり方は個人によって違います。講座を実施してみると、障がいのない人向けに講座をするより、想定していたよりも伝えたい内容が対象者に伝わらなかったり、進行が思い通りにならない等の場面が出てくるかと思います。一度講座を実施してみて、「私には向いていない」などとすぐに判断せず、本手引書を読み返したり、講座の回数を重ねたりすることでスキルアップしていきましょう。

本手引書は、消費生活相談員などの消費者トラブルに知見のある方が講師を担うことを想定して作成しておりますが、障がい者施設職員や障がい者の保護者などの支援者等にも御活用いただける仕様となっています。消費生活相談員を始め、支援者等の障がい者の身近にいます方が障がい者向け講座の講師を担えるようになることで、地域の「見守る力」、「気づく力」や、障がい者自身の「気づく力」、「相談する力」、「断る力」の向上を図ることができると考えます。本手引書が広く活用されることによって講師を務められる方が増えること、ひいては障がいのある方の消費者トラブルの防止につながることを期待しています。

1. 始めに

講師の心構え

講座対象者（受講者）に障がい者が含まれている場合でも、気負う必要はありません。障がい者といっても、障がいによっては様々な特性があることを理解し、自然体で接することで、スムーズに講座を進めることができますでしょう。

障がい者の消費行動として

知的障がい者・・・基本的なルールが分かれば買物ができるが、欲しいと思ったものをたくさん買ってしまう

発達障がい者・・・クレジットカードや電子マネー、仮想通貨などの金額に実感が持てず、使い過ぎてしまう

精神障がい者・・・気持ちの浮き沈みで、買物行動が変わり、興味のあるもの、好きなものをたくさん買ってしまう

といった傾向があります。

このような行動が多く見られるので、講座では、「断り方を覚える」、「名前を書くときにためらうことを覚える」、「周囲にすぐ相談することを覚える」などの目標を設定し、講座を進めると受講者の理解が深まるでしょう。

また、障がい者や支援者が、消費生活センター等に相談することに慣れていなければ、どのような内容で相談していいのか、どのようなタイミングで相談すればいいのか、判断に迷ってしまうと思います。「頼んでもいないのに家によく業者が来る」、「身に覚えのない請求メールが来た」など、些細なことでも消費生活センター等に相談する、といったことを受講者に伝え、消費生活センター等が身近な存在であることを知ってもらうことも大切です。

1. 始めに

「講座」とは

ここでの講座とは、障がい者が消費者トラブルに遭わないようにするために学習する機会を設けることです。また、講座を実施するときには講座名を設定しましょう。講座名は、受講者の受講意欲を高めるために大切であり、受講者の興味や関心に気を付けながら設定すると良いでしょう。

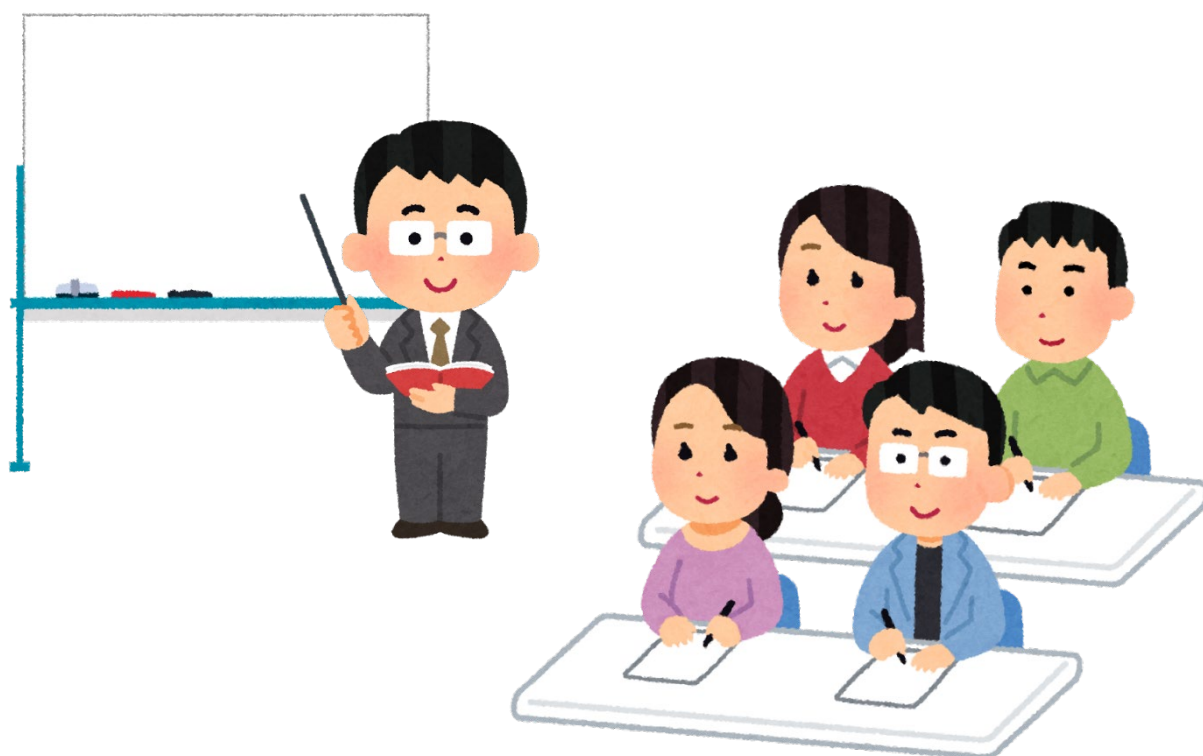
講座の内容と教材の準備は念入りに

受講者にとって有意義な講座にするためには、講座の内容が受講者の障がいの状況や生活スタイルに合っていることが大切です。また、講座で1つのテーマについて説明するための所要時間は、受講者の反応等によって異なってくるため、予定より早く進んでしまうこともあります。紹介する事例や説明に使うイラストなどは多めに用意し、時間が余り過ぎないようにしておく良いでしょう。

講座は柔軟性と余裕をもって

受講者の障がいの状況によっては、用意していた講座内容を急遽変更せざるを得ない場合もあります。ある程度、柔軟性と余裕を持って講座を行うことが大切です。

また、教材を多めに用意してきたからといって、事例を全部紹介する必要はありません。ただし、「受講者にこれだけは知っておいてもらいたい内容」は必ず扱しましょう。講座が盛り上がり、受講者から質問や発言がたくさんできた場合等には、それを止めてまで次のテーマに移る必要はなく、その場の雰囲気的大事にして講座を進めましょう。



2. 障がいの特性と消費行動

障がいの特性や消費行動について関係資料より一部抜粋しましたので、障がい者向け講座を実施する際の参考にしてください。

なお、障がいの分け方は、行政、医学、教育、実支援の場、それぞれの立場で違い、また、個人の状況によって、消費生活の経験も様々です。下記はあくまでも参考であり、この分け方や特性が必ずしも全てのケースに当てはまるというわけではありませんので、御留意ください。

※以下、障がいの特性、配慮するポイントについては、厚生労働省「政策レポート（発達障害の理解のために）」、「発達障害の特性（代表例）」、「精神障害（精神疾患）の特性（代表例）」、「障害者福祉『わかりやすい情報提供に関するガイドライン』」、内閣府「ユースアドバイザー養成プログラム（第3章第2節若者の抱える問題（コンプレックスニーズを持つ若者の理解のために）」、消費者庁「障がい者の消費行動と消費者トラブル」（2019年5月公表）から一部を抜粋し、まとめたものです。

知的障がい

知的障がいとは、行動や思考の深さや複雑さなどの点で年齢相応の能力を持っていないと考えられる、すなわち知的能力と適応行動の水準が同年代の平均的水準と比べて著しく未熟であることを特徴とする障がいである。

知的障がいの主な特性

- ・ 周囲から求められる様々な要求や指示を十分に理解できないことに強い不安と劣等感を持ちやすい（軽度～中等度）
- ・ 知的障がいの若者は周囲に圧倒されやすく、不安が強く引っ込み思案になりがち（軽度）

消費行動

- ・ 軽度～中等度程度の知的障がい者は、基本的なルールが分かれば買物ができる
- ・ 欲しいと思ったものをたくさん買ってしまいがち
- ・ 今持っているお金と支出を考えた買物が苦手
- ・ 小銭を使った支払が苦手で、お札を出して支払うため、小銭が増えてしまう

配慮するポイント

- ・ 手順のある内容は、番号をつけて箇条書きで記述する
- ・ なるべく簡単な単語・言い回しで、必要な情報を絞り込んで伝える
- ・ 主語は省かず一文は一つの内容にする。内容が二つある場合は文章を分ける
- ・ 伝えたい情報を示すイラストや写真、絵記号などを効果的に組み合わせて、視覚的な情報伝達を行う
- ・ 読解能力、聞く能力には個人差があるため、読み手の特性を考慮し媒体を作成する
- ・ 対象者の年齢を尊重し、年齢に相応しい言葉を使う

2. 障がいの特性と消費行動

発達障がい

発達障がいとは、発達障害者支援法において、「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」と定義されている。

《診断名》

- ・自閉症スペクトラム ASD
(自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障がい)
- ・限局性学習障がい SLD (学習障がい LD)
- ・注意欠如多動性障がい ADHD

▶ 発達障がいの特性

- ・相手の表情や態度などよりも、文字や図形、物の方に関心が強い（自閉症スペクトラム）
- ・「話す」「理解」は普通にできるのに、「読む」「書く」「計算する」ことが、努力しているのに極端に苦手（限局性学習障がい）
- ・次々と周囲のものに関心を持ち、周囲のペースよりもエネルギーに様々なことに取り組むことが多い（注意欠如多動性障がい）

▶ 消費行動

- ・小銭を使った支払が苦手で、お札でばかり支払ったり、反対に、ぴったりの金銭でしか払えず、大きめのお札で支払うことができなかつたりと、硬貨や紙幣の扱いに困ることがある
- ・クレジットカードや電子マネー、仮想通貨などの金額に実感が持てず、使い過ぎてしまう

▶ 配慮するポイント

- ・肯定的、具体的、視覚的な伝え方の工夫（「〇〇をしましょう」といったシンプルな伝え方、その人の興味関心に沿った内容や図・イラストなどを使って説明するなど）（自閉症スペクトラム）
- ・苦手な部分について、課題の量・質を適切に加減する、柔軟な評価をする（限局性学習障がい）
- ・気の散りにくい座席の位置の工夫、分かりやすいルール提示などの配慮（注意欠如多動性障がい）
- ・本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く（自閉症スペクトラム、限局性学習障がい、注意欠如多動性障がい）

2. 障がいの特性と消費行動

精神障がい

精神障がいとは、「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律」では「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。」と定義されている。一方、精神障がい者であることを示す「精神障害者保健福祉手帳」の障害等級判定基準における対象者には「認知症、高次脳機能障がい、発達障がい」が含まれている。

※ここでの「精神障がい」の取扱いは、「認知症、発達障がい、知的障がい」は除く。

＜精神障がい（精神疾患）の例＞

- ・統合失調症
- ・気分障がい（うつ病、躁うつ病）・てんかん・依存症
- ・高次脳機能障がい

▶ 精神障がい（精神疾患）の主な特性

- ・ 相手の話の内容がつかめず、周囲にうまく合わせることができない（統合失調症）
- ・ 気分の波が主な症状として表れる（気分障がい《うつ病、躁うつ病》）
- ・ すぐに忘れてしまったり、新しい出来事を覚えたりすることが苦手なため、何度も同じことを繰り返したり質問したりする（高次脳機能障がい）
- ・ 集中力が続かなかったり、ぼんやりしてしまい、何かをするとミスをしたりすることが多く見られる（高次脳機能障がい）

▶ 消費行動

- ・ 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、好きなものをたくさん買うことが多い
- ・ 「初回無料」などの言葉を使ったテレビの通信販売や電話勧誘では、「無料」の言葉だけが印象に残ってしまい、お金は要らないと思い込んでしまう傾向がある

▶ 配慮するポイント

- ・ 一度に多くの情報が入ると混乱するので、伝える情報は紙に書くなどして整理してゆっくり具体的に伝えることを心掛ける（統合失調症）
- ・ 短時間なら集中できる場合もあるので、こまめに休憩を取るなどする（高次脳機能障がい）
- ・ 一つずつ順番にやる（高次脳機能障がい）
- ・ 段取りを決めて目に付くところに提示する（高次脳機能障がい）

3. チェックリスト

STEP 1 講座の企画	9ページ～
<input type="checkbox"/> 講座の実施先と講師の選定をする	
<input type="checkbox"/> 消費者トラブル事例の収集と講座の計画を立てる	
STEP 2 講座先との打合せ	12ページ～
<input type="checkbox"/> 講座の開催日時、休憩の有無を決定する	
<input type="checkbox"/> O×クイズ等の問題数や問題の難易度を設定する	
<input type="checkbox"/> 教材の内容を決定する	
<input type="checkbox"/> 受講者が受講しやすい机の配置や支援者のサポート体制を確認する	
STEP 3 教材の作成	17ページ～
<input type="checkbox"/> 分かりやすい教材を作成する	
<input type="checkbox"/> 伝え方の工夫をする	
<input type="checkbox"/> 読み原稿や配布資料を作成する	
<input type="checkbox"/> 作成した教材の内容を講座先に確認してもらう	
STEP 4 講座の実施	24ページ～
<input type="checkbox"/> 受講者に講座の時間を提示し、講座内容を説明する	
<input type="checkbox"/> 受講者の様子を観察し、コミュニケーションを取りながら進める	
<input type="checkbox"/> 要点を絞り、短い文章で説明する	
<input type="checkbox"/> 受講者の意見を肯定的に受け止める	
<input type="checkbox"/> 講座の内容が変わるタイミングで理解度を確認する	
STEP 5 講座の実施後	29ページ
<input type="checkbox"/> 講座先と講座の振り返りを行う	
<input type="checkbox"/> 支援者に、受講者の復習の場を設定してもらう	

4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

STEP 1. 講座の企画

障がい者を対象に消費者トラブルに関する講座を実施する場合、まず講座内容について企画し、その上で講座先（障がい者就労支援施設等の講座先施設）との打合せに臨みましょう。

やることリスト

① 講座の実施先と講師の選定をする

▶ 講座の実施先の選定

▶ 講師の選定

② 消費者トラブル事例の収集と講座の計画を立てる

▶ 地域で実際にあった障がい者の消費者トラブル事例を収集する

▶ 計画書の作成

ポイント

1. 積極的に講座を計画しよう

障がい者本人、又は保護者から消費者トラブルに関する相談を受けたことがある障がい者施設等の職員にアンケートを実施したところ、「消費生活センター等に出前講座を依頼できることを知らなかった」という回答が多くありました。

そのため、施設からの依頼を待つだけでなく、講座実施に向けた積極的な働き掛けが大切です。

2. 障がい者本人に講座をすることが大切

施設へのアンケートからは、「消費者トラブルに遭わないように支援者が見守るのは限界があり、障がい者本人に知識をつけることが重要だと考えている」という回答が比較的多くみられました。

障がい者の消費者トラブルを未然に防ぐためには、周囲の人がいち早く気付き、心配なことがあれば消費生活センター等に相談することも重要ですが、障がい者本人に消費者トラブルについて学んでもらうことも重要です。そのため、障がい者本人向けの講座も積極的に検討するとよいでしょう。

※ 障がい者施設の職員に「消費者トラブル出前講座に関するアンケート」を実施。（106 施設中 54 施設回収）

4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

① 講座の実施先と講師の選定をする

講座の実施先の選定

講座の実施先を選定しましょう。迷った場合や分からない場合は、市町村の福祉行政担当部局等に問い合わせると良いでしょう。その際は、どのような方を対象とするのかや、就労継続支援事業所や特別支援学校等で講座を実施することを考えているのか、などといった要望を伝えておきましょう。

講師の選定

講座で誰が講師を担うか決めておきましょう。また、講師の補助をする人も決めておくとう良いでしょう。他の消費生活相談員等に講師を依頼する場合は、日程の調整に時間が掛かることもあるので、余裕を持って依頼しましょう。

- 相談員の場合・・・講師のほかに補助者も決めておきましょう。補助者は講座先の支援者又は、相談員が担うことも考えられます。
- 支援者の場合・・・自分たちが講師を務めるほか、消費生活センター等の消費生活相談員との協働も考えられます。

② 消費者トラブル事例の収集と講座の計画を立てる

地域で実際にあった障がい者の消費者トラブル事例を収集する

講座先の地域で実際にあった障がい者の消費者トラブルの事例や、全国的に被害が増えている事例等について調べておきましょう。

- 相談員の場合・・・講座先の自治体に問い合わせると良いでしょう。
- 支援者の場合・・・地域の消費生活センター等に相談すると良いでしょう。

ポイント

地域の消費者トラブルの事例を紹介する場合は、居住地域や個人が特定されないよう配慮が必要です。

4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

▶ 計画書の作成

講座先と打合せをする前に、講座の進め方を整理し、計画案を作成しましょう。

例えば、〇×クイズをする場合 1 問に対して何分必要であるかは、受講者数や講座時間、障がいの状況やこれまでの経験によって異なるので、講座先に確認してから決めることになります。

〈参考事例 令和2年度消費者庁新未来創造戦略本部障がい者向け講座カリキュラム〉

	就労継続支援B型 リーフ (就労継続支援B型)	障がい者就労支援センター アスカ (就労継続支援B型)	障がい者就労支援センター かがやき (就労継続支援B型)
受講者数	5人	17人	43人
講座時間	35分	60分	60分
講座内容	<ul style="list-style-type: none">・挨拶、スマートフォンの利用状況確認(5分)・〇×クイズ(3問・15分)・断り方講座(1事例・15分)	<ul style="list-style-type: none">・挨拶、スマートフォンの利用状況確認(10分)・〇×クイズ(6問・30分)・断り方講座(1事例・20分)	<ul style="list-style-type: none">・挨拶、スマートフォンの利用状況確認(10分)・〇×クイズ(3問・15分)・ロールプレイング(1事例・15分)・断り方講座(1事例・20分)

4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

STEP 2. 講座先との打合せ

講座を実施する前に、講座先と事前にしっかりと打合せを行いましょう。障がいの特性や程度、これまでの経験などによって、配慮すべきポイントが異なります。事例や説明に使うイラストなど、どのような教材を用意するかは、講座先と相談してから決めましょう。打合せを行う際には、以下の点について、確認しておくことが大切です。

やることリスト

① 講座の開催日時、休憩の有無を決定する

② ○×クイズ等の問題数や問題の難易度を設定する

▶ 受講者数

▶ 受講者の属性(障がいの状況、年代)

③ 教材の内容を決定する

▶ 講座先で支援者が相談を受けた事例の有無

▶ 使用してはいけない言葉の有無

④ 受講者が受講しやすい机の配置や支援者のサポート体制を確認する

▶ 講座先の支援者によるサポート体制

▶ 座席配置や使用設備

4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

① 講座の開催日時、休憩の有無を決定する

計画書を基に、講座の開催日時を決めましょう。講座の実施先によっては、日程の調整に時間が掛かることもあるので、余裕を持って企画すると良いでしょう。

受講者の中には、普段と違うことに対応することが難しい人もいますので、受講者が講座を受講しやすい日程を確認した上で決めましょう。

また、講座の時間が長くなると聞くことに集中できなくなる人もいますため、講座時間は、受講者の集中力が続く範囲内で決めるようにしましょう。講座時間の長さに関わらず、休憩が必要かどうかや休憩を取るタイミングについても相談しておきましょう。

ポイント

- 受講者が受講しやすい日程を確認しましょう。
- 講座時間は、受講者が集中できる時間の長さに配慮しましょう。
- 途中で休憩を入れるかなど、休憩するタイミングも確認しましょう。

② ○×クイズ等の問題数や問題の難易度を設定する

▶ 受講者数

受講者の知識・理解を深めるため、講座の中に○×クイズ等の問題を取り入れましょう。しかし、理解度には個人差があるため、受講者数が多いと、問題の難易度を設定するのが難しくなります。

また、受講者の中には、大勢の前だと緊張して発言しづらくなる人もいます。そのため、受講者が発言しやすい人数が望ましいでしょう。講師や支援者が、受講者の様子を確認できる範囲、例えば、講座先で決まっている作業チームごとで受講することも考えられます。

ポイント

受講者数は、講師や支援者が、受講者の様子を確認できる程度にしましょう。例えば、講座先で決まっている作業チームごとで受講するなどが考えられます。

4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

▶ 受講者の属性(障がいの状況、年代)

問題の難易度や問題数が受講者の理解度等とあまりにかけ離れていると、負担を感じてやる気を失ったり、逆に簡単すぎてやるまでもないと感じてしまったりすることがあります。受講者が分かりやすい講座とするため、問題の難易度や問題数は、受講者の障がいの状況に応じて設定することが大切です。

また、質問や受け答えを通して、受講者の講座への興味・関心を高めることが欠かせませんが、興味・関心を持つ内容は受講者の年代等によっても異なります。そのため、あらかじめ性別や年代を把握しておき、質問や受け答えの内容を考えておくといいでしょう。

③ 教材の内容を決定する

▶ 講座先で支援者が相談を受けた事例の有無

講座先で支援者が受講者から相談を受けた消費者トラブル事例について確認し、それを基に紹介する事例や説明に使うイラストなどの教材を作成すると良いでしょう。

受講者に身近な事例であれば、受講者も具体的にイメージしやすく、興味を持ちやすいので、最後まで集中して講座を受講できるでしょう。

▶ 使用してはいけない言葉の有無

障がいの特性や程度によっては、ある特定の言葉(単語等)を聞くとその言葉に強く反応したり、急に不安になったりするなどの場合もあります。事前に、使用してはいけない言葉があるかどうか確認し、教材の中ではもちろん、講座中にも使用しないように注意しましょう。

4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

④ 受講者が受講しやすい机の配置や支援者のサポート体制を確認する

講座先の支援者によるサポート体制

障がい者を対象に講座を行うに当たっては、支援者のサポートが欠かせません。受講者の中には、配布資料がめくれなかったり、書くことが苦手で、サポートが必要な人もいます。そのため、講座先の受講者のことをよく知っている支援者にサポートしてもらえよう依頼しておきましょう。

また、講座を実施するときの支援者数や受講者へのサポートの仕方についても講座先に確認しておきましょう。

- (サポート例)
- ・ 講座の進行に合わせて資料をめくってもらう
 - ・ O×クイズの回答の札を挙げるなどの動作を促す
 - ・ 講師の説明が伝わっていない時に、受講者が理解しやすいように、より具体的に説明してもらう
 - ・ 集中力が続かず、講座中に急に立ち上がったたり発言したりする人に声を掛けてもらう等

座席配置や使用設備

講座を実施するときは、座席の配置や講師の立ち位置、グループ編成などの環境作りも大切です。

受講者数や会場の規模によって、講座を16ページにあるようなグループ形式で実施するか、スクール形式で実施するかを決めましょう。

講座の会場が決まったら会場の設備を確認しましょう。

受講者の中には、講座の指示や講座の進行に合わせて資料をめくることが苦手な人がいるので、配布資料を最小限にするためにも、プロジェクターやホワイトボードなどの会場設備を有効に活用しましょう。

ポイント



- グループ形式で講座を実施するときは、座席の配置や、グループメンバー(障がいの状況によってグループを分ける)などの工夫をして、受講者がより話しやすいグループ編成となるように心がけましょう。
- 使用する教材を拡大コピーして掲示したり、プロジェクターを使用して投影するなど、会場に合わせた工夫をしましょう。

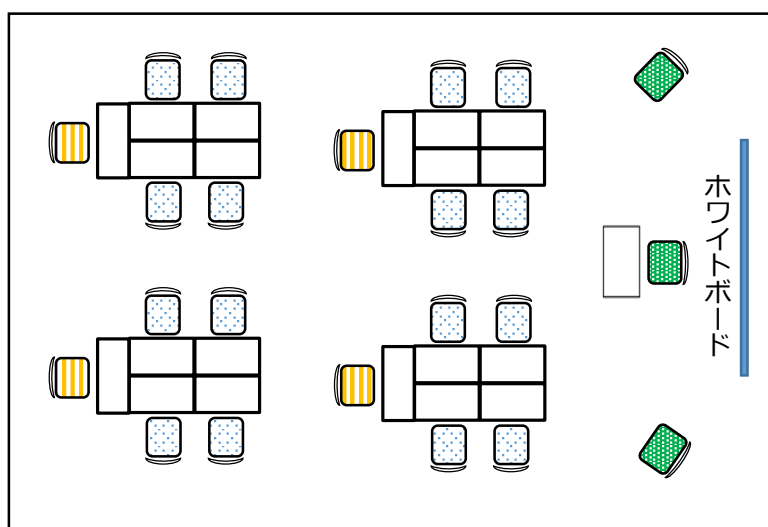
4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

【会場レイアウト図の例】

講師や支援者は、必要に応じて受講者のそばに近付いて講座を進めましょう。



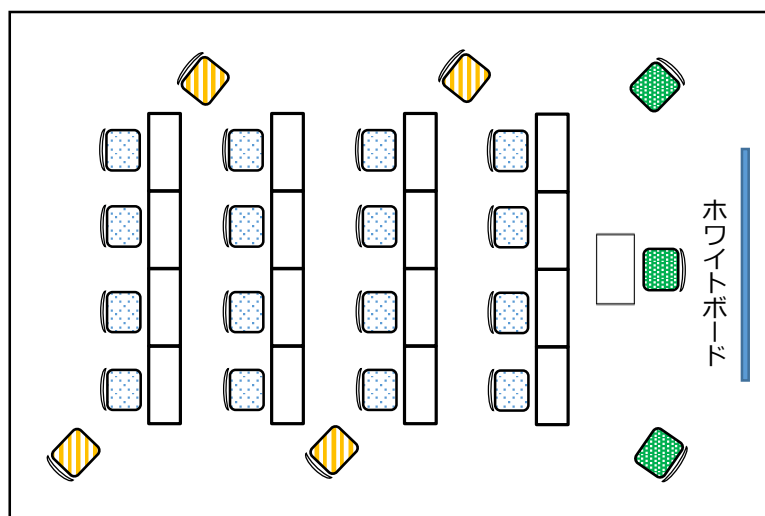
〈グループ形式〉



〈参考〉グループ形式での講座の様子



〈スクール形式〉



〈参考〉スクール形式での講座の様子



4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

STEP 3. 教材の作成

教材は、なるべく講座先から提供のあった消費者トラブル事例や、その地域で拡大している事例等を用いて、作成しましょう。

講座先の要望や受講者のことを踏まえて、受講者の障がいの状況によって教材を作成すると良いでしょう。

やることリスト

① 分かりやすい教材を作成する

- ▶ 補助教材を作成する
- ▶ 曖昧な表現は避ける
- ▶ 問題や事例に合ったイラストや写真を使用する
- ▶ 一文を短くし、全体の文字数も少なめにする

② 伝え方の工夫をする

- ▶ 講座の中で、様々な動作を取り入れる工夫をする
- ▶ 配役が明確になるような工夫をする

③ 読み原稿や配布資料を作成する

④ 作成した教材の内容を講座先に確認してもらう

4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

① 分かりやすい教材を作成する

▶ 補助教材を作成する

講座を実施するに当たっては、教材はもちろんですが、受講者を飽きさせない工夫として補助教材を用いることが有効です。

教材を作成する前に、使用する教材や補助教材等をリスト化しておくとう分かりやすいでしょう。

«補助教材の例»

かるた、動画、パネルシアター、紙芝居（体験談等）、お断りカード

（例）お断りカード



▶ 曖昧な表現は避ける

教材は、難しい言葉の使用や曖昧な表現は避け、平易で具体的な言葉で作成しましょう。ただし、どこまで平易なものにするのかについては、受講者の障がいの特性や程度による部分も大きく、講師が見極めることは難しいです。判断に迷うときには、講座先に相談してみると良いでしょう。

なお、平易な言葉への言い換えについては、別添の付録に記載しているので、参考にしてください。

4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

問題や事例に合ったイラストや写真を使用する

直接目に見える情報の方がイメージしやすいため、問題や事例に合ったイラストや写真を大きく使って作成しましょう。

イラストや写真に文字を重ねたり、多色使用は集中力の散漫や文字を読むことに時間が掛かることにつながるので控えましょう。

ポイント

- シンプルな資料が良いでしょう。
- 色を使用する場合は、背景は白色、又は薄いクリーム色を使用し、文字は黒色、赤色、青(紺)色で書くと良いでしょう。
- 受講者に経験したことのない事例の説明時に、表情の付いたイラストを用いて、どういう気持ちになるかを説明しましょう。

例：表情の付いたイラスト



喜ぶ表情のイラスト



悲しい表情のイラスト

4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

▶ 一文を短くし、全体の文字数も少なめにする

問題や事例を作成する際は、文章の一文が長くなり過ぎないようにし、用紙やスライドに記す全体の文字数も少なくしましょう。

ポイント



- 文章の一文は長くなり過ぎないようにしましょう。
- 文字はなるべく大きくしましょう。
- ひらがな以外には漢字やカタカナにもルビを振りましょう。
- ルビは「ひらがな」で振りましょう。
- 文節ごとに斜線やスペースを入れて、言葉をまとまりとして捉えられる工夫をしましょう。

すまー と ふおん りょうきん み のう めっせーじ
スマートフォンに / 料金未納の / メッセージが /
とど
届いた。
めっせーじ きょう じゅう れんらく
メッセージには / 「今日中に / 連絡しないと /
さいばん か
裁判になる」 / と書かれている。
ふ あん おも か ぞく とう
不安に / 思ったので / 家族等に /
そう だん
相談した。



(資料例)「〇×クイズ：架空請求(迷惑メール)の事例」

4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

② 伝え方の工夫をする

▶ 講座の中で、様々な動作を取り入れる工夫をする

受講者が飽きないように講座の中で様々な動作を取り入れたり、ゲーム感覚で楽しみながら講座を受講してもらえる工夫をしてみましょう。

ポイント

具体例

- ○×クイズの補助教材として○×の札(A5サイズ程度)を用意し、受講者に札を挙げてもらう。
- 断り方講座で、両手を広げる動作と一緒に、「いりません」と言ってもらう。
- 表現することが苦手な人には、「いりません」と意思を示したカードを相手に提示する練習を取り入れる。
- 人気の曲を替え歌にして歌う。

例：断る動作



▶ 配役が明確になるような工夫をする

ロールプレイングや断り方講座では、誰がどの配役を担当するか受講者に明確になるよう、配役の名前を書いた名札等を作成しておくといいでしょう。

なお、配役については、事前に講座先と相談しておきましょう。例えば、支援者や受講者本人がロールプレイングの出演者になることで、より興味を持って講座を受講してもらうことができます。

4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

③ 読み原稿や配布資料を作成する

講座に慣れないうちは、読み原稿や解説のポイントをまとめたものを作成すると良いでしょう。読み原稿などを作成することで、講座の見通しを立てやすくなります。

講座のときに使用する配布資料については、講師の指示や進行に合わせて資料を探せない人もいため、必要なもののみを配布するようにしましょう。

また、消費者トラブルの未然・拡大防止のためには、受講者の御家族に消費者トラブルについて知っていただくことも大切です。

そのため、講座後に御家族に渡していただく資料として、講座で使用した資料を配布すると良いでしょう。

ポイント



- 読み原稿は、1分間に200～250文字程度のゆっくりしたスピードを想定して作成しましょう。
- 読み上げる文章の一文が長くなりすぎていないか、伝わりにくい言葉や、使用してはいけない言葉を使っていないかなどを確認しましょう。

④ 作成した教材の内容を講座先に確認してもらう

教材を作成したら、教材の内容を講座先に確認し、講座実施前の最終の打合せをしましょう。文字の量や問題の内容が受講者にとって適切なものになっているか、受講者に伝わりにくい言葉や使用してはいけない言葉を使っていないか、などを確認してもらいましょう。

ポイント



教材、読み原稿、御家族への配布用資料など、全ての資料を、必ず講座先に確認してもらいましょう。

4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント



消費者庁新未来創造戦略本部では、下記のような障がい者向け講座資料や、特別支援学校（高等部）消費者教育教材を作成しました。付録にもまとめているので、是非参考にしてください。

【消費者庁障がい者向け講座資料に掲載されている消費者トラブル事例】

- × ク イ ズ : 架空請求(迷惑メール)、ワンクリック詐欺、インターネットでの定期購入、送り付け商法(ネガティブ・オプション)、身に覚えのない「不在通知」等
- ロールプレイング : 名義貸し、デート商法 等
- 断 り 方 講 座 : キャッチセールス、訪問販売 等

掲載URL :

https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_007/



【特別支援学校（高等部）消費者教育教材】

基礎編テーマ : 買物・契約の基本、商品の選び方、いろいろな支払方法、お金の上手なやりくり

実践編テーマ : ネットショッピング、スマホ・ネットでのトラブル、契約トラブルの対策・対処

掲載URL :

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/material_010/special_school.html



4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

STEP 4. 講座の実施

講座を実施するに当たっては、いかに講座の内容を分かりやすく伝えるか、最後まで集中して聞いてもらうための工夫が施されているかが重要です。そのため、準備した補助教材を活用し、受講者と積極的にやり取りしながら、講座を進めていきましょう。

また、講座を始める前に、支援者のサポート体制(講座先の支援者が受講者のうち誰をサポートするのか、サポート内容など)や、講師に「自分の考えを表に出すことが苦手な人がいる」かどうかを伝えておくほか、講師の立つ位置などの環境作りに関しても、講座先に確認しておきましょう。そうすることで、講座の進行がよりスムーズにいくでしょう。

やることリスト

① 受講者に講座の時間を提示し、講座内容を説明する

② 受講者の様子を観察し、コミュニケーションを取りながら進める

▶ 受講者に話しかけてから、講座を始める

▶ 挙手や指差しなどの非言語的コミュニケーションを取り入れる

▶ 受講者の様子をよく観察する

▶ 受講者の集中力を切らさない工夫をする

③ 要点を絞り、短い文章で説明する

④ 受講者の意見を肯定的に受け止める

⑤ 講座の内容が変わるタイミングで理解度を確認する

4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

① 受講者に講座の時間を提示し、講座内容を説明する

講座の内容に入る前に、あらかじめ講座時間や講座で何を学ぶのか等を受講者に示しましょう。そうすることで、受講者が見通しを持って講座を受講しやすくなります。また、急な時間変更等に対応することが難しい人もいますので、講座は事前に決めた時間内に終わらせるようにしましょう。

(例)「買物をしている時やスマートフォンを使っている困ったと思うこと、不安なことについて学びます。●時●分までの60分間の時間を使って一緒に学んでいきましょう。」

② 受講者の様子を観察し、コミュニケーションを取りながら進める

▶ 受講者に話し掛けてから、講座を始める

講座の内容に入る前に、きっかけとして受講者に講座の内容に関する質問をしてみると良いでしょう。講座の内容が実際に自分が経験したことであったり、興味を持てるような内容であれば、より集中して講座を受講できます。そのため、質問や受け答えを通して、受講者が興味を持って講座を受講できるように促すことが大切です。

(例)スマートフォンに関する消費者トラブル(架空請求メール等)の問題を出題する場合

- ・「スマートフォンや携帯電話を持っていますか？」
- ・「スマートフォンで何をしていますか？」
- ・「スマートフォンのゲームでお金を払ったことがありますか？」 等

ポイント

スマートフォンを持っていない受講者がいる場合には、自分の周りにいる人がスマートフォンに関する消費者トラブルに遭った時に、アドバイスできるように、という形で、受講者が自分事として考えられるように促しましょう。

(例)「スマートフォンを持っていない人には、少し分かりにくい部分があるかもしれません。

しかし、家族や友達でスマートフォンを持っている人いますよね？その人たちが、消費者トラブルに遭った時に、相談に乗ってあげたり、アドバイスできるように、講座で学びましょう。」

4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

▶ 挙手や指差しなどの非言語的コミュニケーションを取り入れる

受講者の中には、口頭で発言することに苦手意識を持っていたり、どのように答えたら良いかわからない人もいます。

また、講師としても、言葉で伝えることが難しい局面もあります。

そこで、選択肢を提示したり、挙手、相づち、身振り、指差し等の非言語的コミュニケーションでの返答を取り入れましょう。そうすることで、負担感を抱かずに自分の意見を表現することにつながります。

ポイント



単に選択肢を選んで答えてもらうだけでなく、可能であれば、なぜその選択肢を選んだのかについても答えてもらうようにしましょう。
そうすることで、受講者の問題に関する理解も深まるでしょう。

▶ 受講者の様子をよく観察する

受講者が説明内容をしっかり理解できているかどうか、観察しながら講座を進めましょう。
受講者の中には、自分の意見を表に出すことに時間が掛かる人もいるため、質問等をした後は、「考える時間」を取り、反応を待つことも大切です。

また、受講者からの反応がなかったり、説明が理解できていない様子が見られた場合には、再度説明をしたり、意見を表に出すことができるよう、「はい」「いいえ」や身振り、指差し等で答えられるよう、質問の仕方を変えてみましょう。

ポイント



- 説明内容を理解できているか観察しましょう。
- 質問の後には「考える時間」を取って、反応を待ちましょう。
- 反応がない場合は、「はい」「いいえ」や、「身振り」、「指差し」などで答えられるよう質問の仕方を変えましょう。

質問によっては、回答できていたとしても理解しているとは限らないので、受講者の様子を講座先の支援者と確認しながら進めましょう。

4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

▶ 受講者の集中力を切らさない工夫をする

講座の中で、言葉の抑揚を付けたり、話す速度を変えるなど、メリハリを付けて話すことで、受講者もより集中して講座を受けることにつながります。

特に大事なことを伝える際には、注目を促すように声を掛けたり身振りを付けるなど、受講者の注意を引き、聞く姿勢が整ってから話をするすることで、聞き逃しが軽減することがあります。

(例)・「今から大切な話をします。」
・「これだけは絶対に覚えてください。」

受講者の集中力が落ちてきたように感じた際には、短い時間で良いので、受講者同士で話し合う時間を作るなど、自分たちで考える方向に切り替えるなどの工夫を試みるのも良いでしょう。また、休憩を入れるタイミングを調整するなど有効です。

資料や教材を一度に複数配布すると、集中力が散漫することにつながるため、説明する内容ごとに使用する資料や教材を配布するようにしましょう。

ポイント

- 話すときは、声の抑揚や速さなど、メリハリを付けましょう。
- 特に大事なことを話すときには、受講者の注意を引くようにしましょう。
- 受講者の集中力が切れたと感じたときの対策も考えておきましょう。
- 資料は、説明する内容ごとに配布して、一度にまとめて配布しないようにしましょう。

③ 要点を絞り、短い文章で説明する

説明が長くなると、聞くことに集中できなくなる人もいます。そのため、講座の内容が伝わるように短い文章で端的に説明することを心掛けましょう。

聞いているだけでは集中できない受講者もいるので、写真やイラストで示したり、要点をホワイトボードに書くなど、可視化することで集中を持続させることができるでしょう。

ポイント

- 短い文章で端的に説明するようにしましょう。
- 写真やイラストを使ったり、ホワイトボードを使うなど可視化して受講者の集中が持続できるようにしましょう。

4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

④ 受講者の意見を肯定的に受け止める

受講者が自分の意見を述べた際や、問題に正解した場合には、肯定的な反応(同意)をしたり、「何が良かったか」等、具体的に褒めるようにしましょう。

(例)〇×クイズ(架空請求メール)の場合

- ① クイズに正解した場合
 - ・「大正解です！」
 - ・「凄いですね。よく知っていますね。」
- ② クイズに間違えた場合
 - ・「メールが届いて、払うように言われたのに払わないのは、悪いことじゃないのか不安ですね。ただ、身に覚えがないのに、お金を払ってもいいのでしょうか？」
- ③ クイズに関係ない話をする場合
 - ・「そういう事まで知っているんですね。物知りですね。それじゃあ、〇×クイズの問題については、〇だと思いますか、それとも×だと思いますか？」

ポイント



受講者が講座の内容と関係のない話をし始めたり、間違えた場合でも、否定的な言葉を投げ掛けないことが大切です。

⑤ 講座の内容が変わるタイミングで理解度を確認する

講座の内容のポイントを短くまとめ伝えることが大切です。知識の定着の観点から、講座の内容が変わるタイミングで講座の内容を短くまとめ、簡単におさらいを行うようにしましょう。

4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

STEP 5. 講座の実施後

消費者トラブルの未然・拡大防止のためには、定期的に消費者トラブルに関する講座を実施することが大切です。なお、消費者トラブルの手口は年々形を変えることから、注意するポイント等もそれに合わせて変わります。

そのため、講座で前回と同じテーマを取り上げるとしても、随時教材を更新した方がより受講者の理解が深まるでしょう。

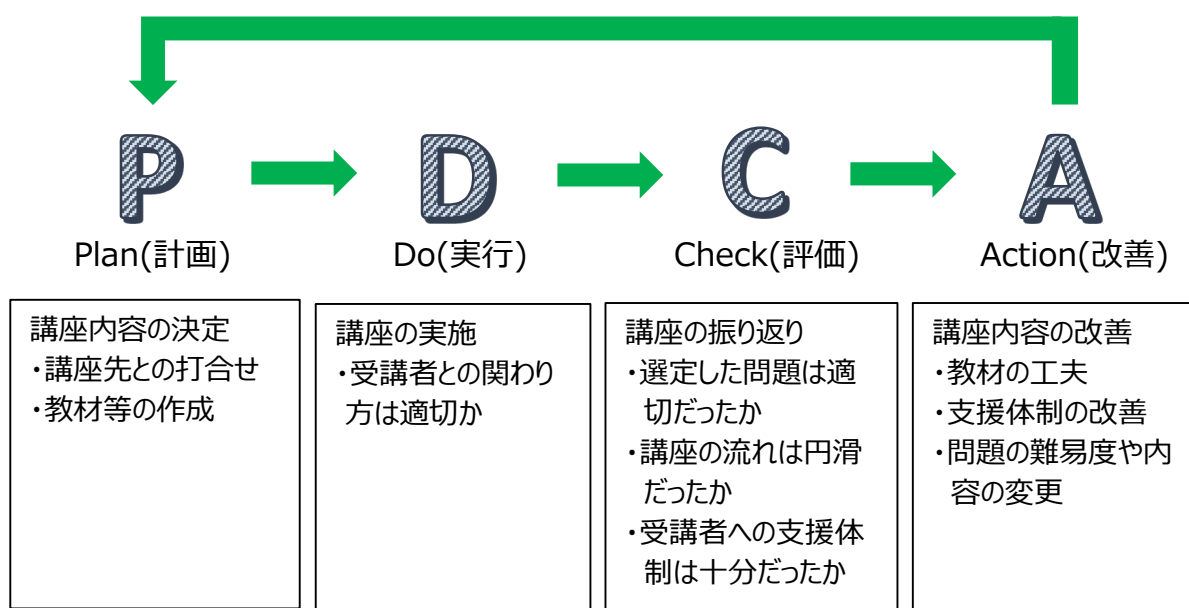
やることリスト

- ① 講座先と講座の振り返りを行う
- ② 支援者に、受講者の復習の場を設定してもらう

4. 障がい者向け講座実施に当たってのポイント

① 講座先と講座の振り返りを行う

次の講座をより良いものにするためには、Plan(計画)Do(実行)Check(評価)Action(改善)サイクルの考え方が有効です。講座を実施するだけでなく、講座後に講座の内容や受講者の反応を振り返り、うまくいった点を確認したり、うまくいかなかった点を改善するなどして次の講座につなげましょう。



ポイント

講座の評価方法として、受講者や講座先の支援者にアンケートを実施してみるのも良いでしょう。
アンケートにより、講座の改善点や良かった点が見えてきますので、その結果を基に、講座の教材作りや進め方を改善し、講座内容の向上につなげましょう。

② 支援者に、受講者の復習の場を設定してもらう

講座実施後に、朝礼やミーティング等の時間を利用するなどして、支援者から受講者に、講座の復習を行ってもらうことで、知識の定着が図られ、障がい者の「気づく力」「相談する力」「断る力」の向上が期待されます。

さらに、支援者が講師を担うことで、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、支援者の「気づく力」「見守る力」の向上も期待されます。

5. 終わりに

感染症対策

施設での講座実施に当たっては、「感染症対策」を行う必要があります。新型コロナウイルスを含むいずれかの感染症が流行する時期である場合、講座を実施するかどうかは、公的機関の最新の情報を踏まえて、講座先と相談しながら判断しましょう。

講座を実施する場合でも講座先と連携し、講師と受講者が共に「3密」を避けて、手指の消毒、マスク着用などの感染症対策をしっかりと行いましょう。また、講師や受講者、講座場所については、下記の留意点にも注意しましょう。

講師・受講者

- 当日の検温、健康チェックをする
- 講座時のマスクの着用をする
- 受講者に感染者がいた場合に備え、参加者の氏名、連絡先の把握をする
- 石鹸での手洗いや手指消毒をする

講座場所

- 参加人数に応じてゆとりのある会場にする（人同士の間隔が2メートル確保できるなど）
- 会場は換気ができる場所を選び、こまめに換気をする



感染症対策 へのご協力をお願いします

新型コロナウイルスを含む感染症対策の基本は、「手洗い」や「マスクの着用を含む咳エチケット」です。

① 手洗い

正しい手の洗い方

- 手洗いの前に
・爪は短く切っておきましょう
・時計や指輪は外しておきましょう
- 1 流水でよく手をぬらした後、石けんをつけ、手のひらをよくこすります。
 - 2 手の甲をのばすようにこすります。
 - 3 指先・爪の間を念入りにこすります。
 - 4 指の間を洗います。
 - 5 親指と手のひらをなじり洗います。
 - 6 手首も忘れずに洗います。
- 石けんで洗い終わったら、十分に水で流し、清潔なタオルやペーパータオルでよく拭き取って乾かします。

② 咳エチケット

3つの咳エチケット

電車や職場、学校など人が集まる
ところでやろう

- マスクがない時
咳をする時
- マスクを着用する（口・鼻を覆う）
ティッシュ・ハンカチで口・鼻を覆う
袖で口・鼻を覆う
- 何もせずに咳やくしゃみをする
- #### 正しいマスクの着用
- 1 鼻と口の両方を確実に覆う
 - 2 ゴムひもを耳にかけ
 - 3 隙間がないよう鼻まで覆う
- 咳やくしゃみを手でおさえる



■ 詳しい情報はこちら

厚生労働省

検索



出典：厚生労働省発表資料

5. 終わりに

この手引書は、消費者庁新未来創造戦略本部職員及び消費生活相談員が講師を務め、障がい者本人や障がい者の支援者向けに講座を実践した内容を踏まえ作成したものです。障がい者向け講座の講師が未経験の者でも障がい者向け講座が実施できるように、企画から講座実施までの注意点や、配慮事項等をまとめています。手引書を作成するに当たり、障がい者施設などを対象に行ったアンケートやヒアリングでは、「消費生活センター等で障がい者向け出前講座を実施していることを知らなかった。」という回答が多くありました。

悪質な商法の手口は年々巧妙化しています。また、特定商取引法の改正など、時代に応じて消費者を取り巻く環境は、日々変化しています。障がい者が消費者トラブルに巻き込まれないためにも、定期的に学習機会を設けることが大切です。障がい者向け講座の講師を担える人材が増え、学習機会を増やすことができれば、障がい者自身の「気づく力」、「相談する力」、「断る力」が向上し、障がい者の消費者トラブルが減少していくと思われます。

本手引書が消費生活相談員、障がい者施設職員や障がい者の保護者などの支援者、地方公共団体の消費者行政部局、福祉行政部局などが実施する消費者教育や啓発活動に少しでも役立ちますと幸いです。

最後になりますが、手引書作成に当たり御指導いただいた四国大学 上岡義典教授、鳴門教育大学 大谷博俊教授、岡山県消費者教育コーディネーター 矢吹香月様にこの場をお借りして御礼申し上げます。



付録：分かりやすい言い換え集（参考用）

受講者が講座の内容をより理解できるよう、障がいの特性や程度によっては、なるべく平易な言葉を使って、講座を進めていく必要があります。

よくある消費者トラブルの事例などの説明に使われる言葉の言い換えについて一例を、下記のとおり掲載していますので、講座を実施する際の参考にしてください。

あ

一括払い … 代金を一回で支払う方法

Webサイト … インターネットで見られる文書ファイルのこと

SMS … 携帯電話番号宛てに、短い文章でやり取りができるサービス

送り付け商法 … 商品を頼んでいないのに、一方的に商品を送り付け、お金を支払うように言ってくること

か

解約 … お店の人とした約束(契約)をやめる

課題金 … オンラインゲームのアイテムを買うなど、サービスの利用に対してお金を支払うこと

架空請求 … ハガキやメールで、使っていないサービスのお金を支払うよう言ってくること

過量販売 … 必要以上の量の商品、サービスの契約を迫り、結果としてお金の額が大きい約束(契約)をさせること

キャッチセールス … 街中などで声を掛け、お店などに連れて行き、商品を買うよう勧めてくること

クーリング・オフ … 「商品を買ったけど、やっぱりいらない」と思った時に、一定期間であれば事業者の商品を返し、お金を返してもらうことができる制度

クレジットカード … 買物の代金をカード会社が、売っている人に代わりに支払い、後からカード会社を買物の代金を支払うことができるカード

契約 … 商品を買ったり、サービスを受けたりするときに、お店の人とする約束

付録：分かりやすい言い換え集（参考用）

さ

- 催眠商法 …… 会場に人を集め、無料の商品を配って、面白い話を聞かせるなどしてからお金の額が大きい商品を買わせること
(S F 商 法)
- サクラサイト商法 …… 芸能人や占い師などになりすました者が、インターネット上の有料サービスを利用させることで、お金をだまし取るもの
- 資格商法 …… 「この教材で勉強すれば絶対に資格(仕事などをするのに必要な条件)が取れる」など、大げさな表現や嘘によって、お金の額が大きい教材を買わせたりすること
- 消費者トラブル …… 商品を買った時に、不正な取引のため損をしたり、使ったときに商品が壊れて困ったことが生じたりすること
- 消費生活センター …… 消費者トラブルについて相談・解決してくれるところ
- スマホ決済 …… スマートフォンを使って、お金の支払をすること

た

- 代引き手数料 …… 宅配業者などが商品を届けるときに受取人から代金を回収し、販売者に振り込む手間を掛けたことに対する報酬として支払うお金
- ダウンロード …… インターネット上にあるデータ（アプリなど）を、自分のスマートフォンに移し替えて保存すること
- チャージ …… あらかじめ専用の機械などを使ってカードや携帯電話にお金を入れること
- 通信販売 …… お店ではなく、テレビやインターネットを利用して商品を展示し、それを見た人から電話やインターネットで注文を受け、商品を買わせること
- 出会い系サイト …… インターネット上で、色々な人が出会うことを目的としたWebサイト
- 定期購入 …… 商品を買った人に、「1か月に1回」など一定の間隔で同じ商品が続けて届き、支払が続くこと
- デート商法 …… 街中での声掛けなどから知り合い、デートを重ねて、恋愛感情を持たせてから宝石などを売りつけてくること

付録：分かりやすい言い換え集（参考用）

デビットカード … 買物の代金を、銀行口座にあるお金から即時に支払をするカード

点検商法 … 屋根や壁などを「無料で点検する」と言って家を訪れ、点検後に必要のない、あるいは、お金の額が大きすぎる工事などをさせること

電話勧誘販売 … 商品売る人が、自宅や携帯電話に電話を掛けてきて、その電話で商品を買わせること

投資 … 利益を得る目的で、会社等にお金を提供すること

は

配当金 … 会社にお金を提供している人(株主)に、会社が利益をあげた時に支払われるお金

不在通知 … 宅配便が自宅等に届いた際に、留守にしている時などにポストに投函される通知

プリペイドカード … 前もってお金を預けておくと、そのお金を引き出すことができるカード

分割払い … 買物で使ったお金を何回かに分けて支払う方法

訪問販売 … 商品売る人が、直接家に来て商品売ることを

ま

マルチ商法 … 会員が新しい人を会員登録をさせることで、会員を増やしながら商品売っていくもの

未成年者契約 … 18歳未満の人が契約(約束)すること（親の同意が必要）

未成年取消し … 18歳未満の人が親の同意なく契約(約束)した場合に、契約(約束)を取り消すことができること

名義貸し … 他の人の契約(約束)の際に自分の名前を貸すこと

付録：分かりやすい言い換え集（参考用）

や

U R L ア ド レ ス … Webサイト(インターネットで見られる文書ファイルのこと)の場所を示す住所のようなもの

ら

利 殖 商 法 … 「必ずもうかる」などと誘って、お金をだまし取る方法

リボルビング払い … 毎月あらかじめ決めた一定のお金の額を返済していく方法

利 用 規 約 … サービスを提供する事業者が利用者向けにサービスの利用上のルールをまとめたもの

靈感商法・開運商法 … 「悪い霊がついている」「この壺を買えば運気が上がる」などと言って、不安や悩みに付け込み、高い商品を買わせる方法

わ

ワンクリック詐欺 … インターネット上のサイト（例：出会い系サイト・占いサイト・成人向けサイト等）上の画像などを1回クリックしただけなのに、「登録完了(会員等になるための手続きが終わったこと)」といったメッセージが表示され、お金を支払うよう言うてくること

※本用語集で記載している単語は、主に消費者庁新未来創造戦略本部で作成した障がい者本人及び支援者向け講座教材や、特別支援学校(高等部)向け消費者教育用教材で使用されている用語から抜粋しています。

言葉の言い換えや説明などで困った場合には「小学生向けの国語辞典」や「やさしい日本語」などの書物を参考にすると分かりやすいでしょう。

付録：障がい者向け講座資料

消費者庁新未来創造戦略本部で作成した教材を消費者庁ホームページで公開していますので、講座を実施する際の参考にしてください。

障がい者本人及び支援者向け講座教材（消費者庁、2020年）

本教材は、消費者庁が精神障がい者、知的障がい者、発達障がい者向けに消費者被害に関する講座を実施した際に作成した講座資料です。

消費者トラブルや詐欺の手口等について学んだり、必要のない商品・サービスは断ることを学ぶことができるように〇×クイズ、ロールプレイング、断り方講座などを掲載しています。

【消費者庁障がい者向け講座資料に掲載されている消費者トラブル事例】

〇 × ク イ ズ：架空請求(迷惑メール)、ワンクリック詐欺、インターネットでの定期購入、送り付け商法(ネガティブ・オプション)、身に覚えのない「不在通知」等

ロールプレイング：名義貸し、デート商法 等

断り方講座：キャッチセールス、訪問販売 等

掲載URL：

https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_007/



① 架空請求 (迷惑メール)

スマートフォンに料金未納のメッセージが届いた。

メッセージには「今日中に連絡しないと

裁判になる。」と書かれている。

不安に思ったので、家族等に相談した。



家族等に相談するのは正しいので、答えは「〇」です。

身に覚えのないメッセージが届いても慌てて相手に連絡

してはいけません。

お金を請求されても支払ってはいけません。

不安なときは、家族等の周りの人や、消費生活センター等に相談しましょう。

(引用元)【資料4】障がい者・支援者向け講座資料：〇×クイズ

(表)



(裏)



(引用元)【資料7】障がい者・支援者向け講座資料：お断りカード

付録：障がい者向け講座資料

特別支援学校(高等部)向け消費者教育用教材（消費者庁、2021年）

本教材は、特別支援学校(高等部)の知的障がいのある生徒を主な対象とする消費者教育用教材で、(1)スライド教材(基礎編・実践編)、(2)活用の手引、(3)ワークシート、(4)イラスト集から構成されています。

スライド教材は7つのテーマが設定されており、「基礎編」で生徒に身近な買物・契約の仕組みや注意点などを扱い、「実践編」でスマホやネットでのトラブル事例の対処法などを扱っています。

【特別支援学校(高等部)向け消費者教育用教材に掲載されているテーマ事例】

○基礎編テーマ：

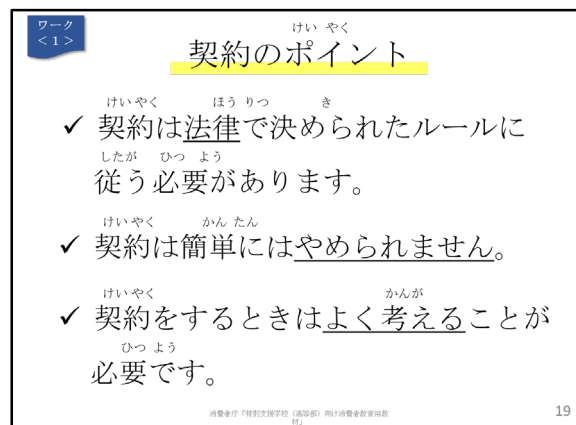
- ・基礎編① 買物・契約の基本
…売買契約の仕組みや、契約には権利と共に義務が生じることなどを学びます。
- ・基礎編② 商品の選び方
…買物をするときの手順や、購入目的に応じて商品を選ぶポイントについて学びます。
- ・基礎編③ いろいろな支払方法
…現金、カード、スマホ決済を使った支払方法の特徴と注意点について学びます。
- ・基礎編④ お金の上手なやりくり
…収入と支出のバランスや、お金のやりくりが大切なことについて学びます。

○実践編テーマ：

- ・実践編① ネットショッピング
…ネットショッピングの特徴や、トラブル事例から利用上の注意点や対処方法を学びます。
- ・実践編② スマホ・ネットでのトラブル
…スマホ、ネットでのトラブル事例と、トラブルに遭わないための注意点について学びます。
- ・実践編③ 契約トラブルの対策・対処
…身近な契約トラブルの事例と、トラブルに遭わないための注意点について学びます。

掲載URL：

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/material_010/special_school.html



(引用元) 特別支援学校(高等部)向け消費者教育用教材
基礎編テーマ【1】買物・契約の基本 スライド教材

付録：障がい者向け講座資料

障がい者の消費行動と消費者トラブル事例集（消費者庁、2019年）

本事例集は、実際に障がい者本人が直面した消費者トラブルについてヒアリングによる調査を行い、その効果を消費者トラブルの内容や解決策等を交えて詳しく紹介しています。消費者トラブルの事例だけではなく、障がい者の属性や消費行動についても紹介し、なぜトラブルになってしまったのか、また、どのような解決策や未然防止策が有効であるか、障がい者本人と支援者の参考となるようイラストや4コマで漫画を用いて分かりやすく解説しています。

【障がい者の消費行動と消費者トラブル事例集に掲載されている事例】

○知的障がい者の消費者トラブル事例：

- ・携帯電話販売店での契約「携帯電話の契約に行ったはずなのに？！」
- ・迷惑メールへの対応「『あなただけ』『今だけ』のお得な話！？」
- ・スマホゲームの課金「スマホゲームの課金があつという間に高額に！」
- ・電話勧誘と定期購入「健康食品の定期購入に気を付けて！」

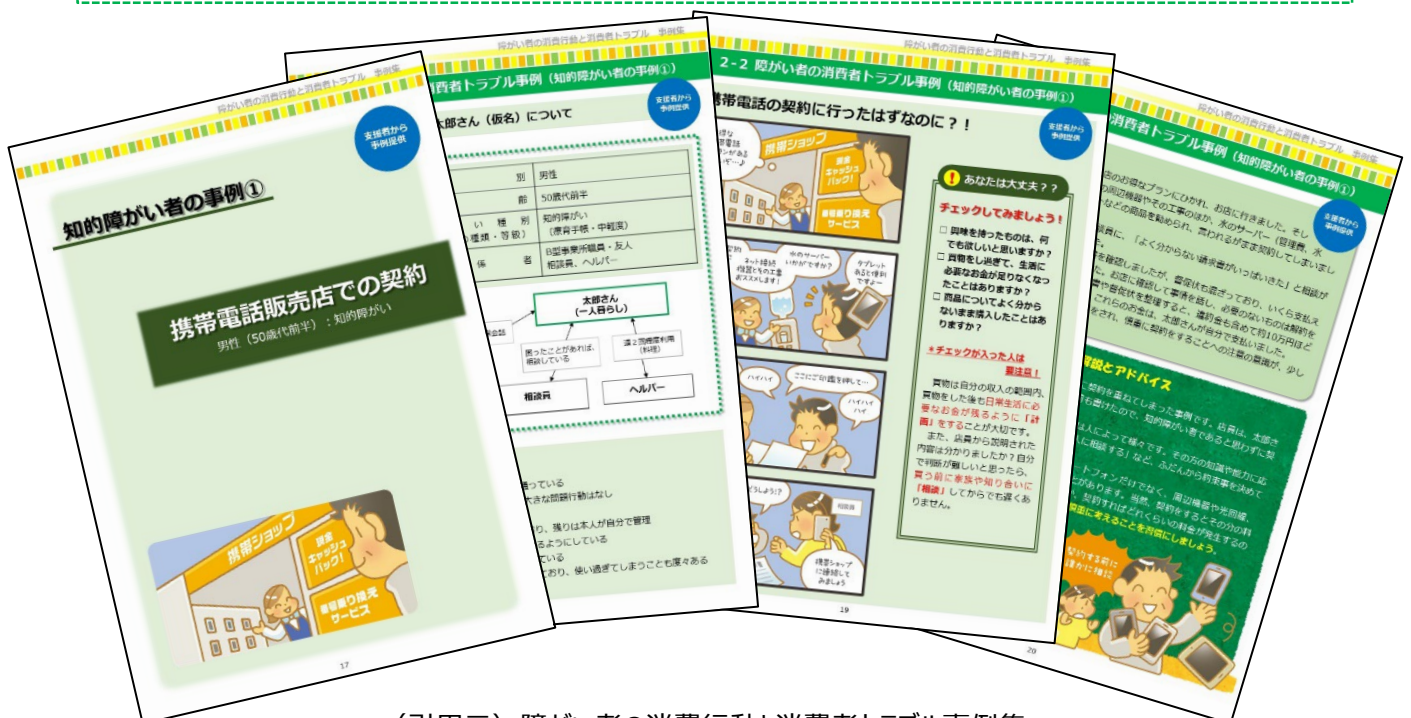
○精神障がい者の消費者トラブル事例：

- ・訪問販売「訪問販売で必要のない布団を買っていた」
- ・サービスの複数契約「フィットネスクラブなどで100万円の借金」
- ・占いサイトの課金「携帯電話を使って占いサイトで次々課金！」
- ・お試し購入「お試し購入？定期購入？」

○発達障がい者の消費者トラブル事例：

- ・SNSから起こるトラブル「これを売れば簡単にもうかる！？」
- ・試供品の持ち帰り「お菓子を“ご自由”に持ち帰ってしまった！？」

掲載URL：https://www.caa.go.jp/future/project/project_009/



（引用元）障がい者の消費行動と消費者トラブル事例集
知的障がい者の消費者トラブル事例①：携帯電話販売店での契約