

国と地方における新たな連携 と 戦略本部の今後への期待

令和4年6月20日(月)
岡山県消費生活センター
消費者教育コーディネーター
消費者庁新未来創造戦略本部
客員アドバイザー

矢 吹 香 月

目次

- I. 消費者庁消費者行政新未来創造オフィスの取組みから
 - 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
 - 2. 障がい者の消費行動と消費者トラブル事例集
 - 3. 障がい者の消費行動と消費者トラブル啓発出前講座実践事例集

- II. 消費者庁新未来創造戦略本部の取組みへ
 - 1. 特別支援学校（高等部）向け消費者教育教材の普及
 - 2. 見守りネットワークの更なる活用

* レジюме内のデータ等は消費者庁HPより

I . 消費者庁消費者行政新未来創造オフィスの取組みから

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 —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—

(1) 調査対象地域：徳島県・岡山県

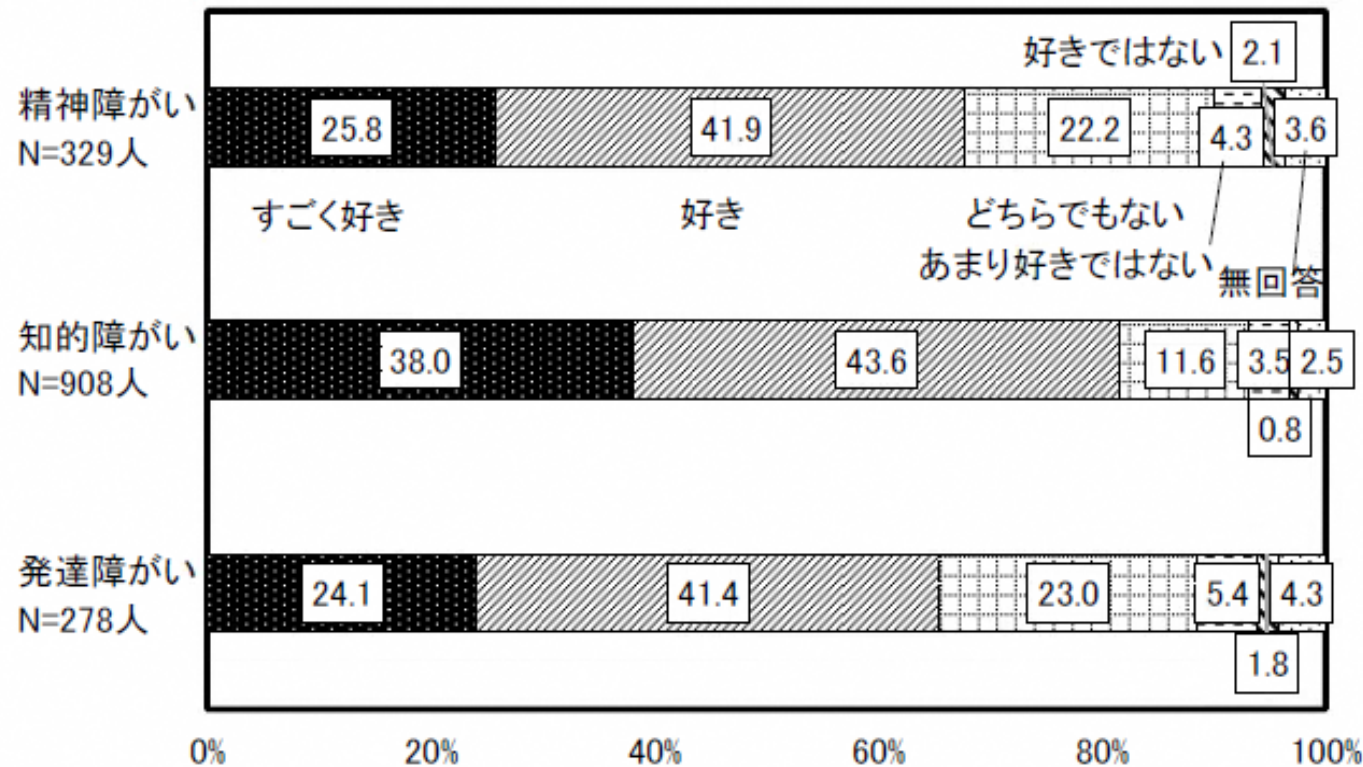
(2) 調査対象者：障がい者及びその家族、施設

(3) 調査期間：平成29年10月10日～平成30年1月20日

(4)	配布枚数：障がい者本人	4,474枚：1,922枚回収（回収率 42.3 %
	支援者用	4,322枚：1,874枚回収（回収率 43.4 %）
	施設・団体	174枚：128枚回収（回収率 45.8 %）

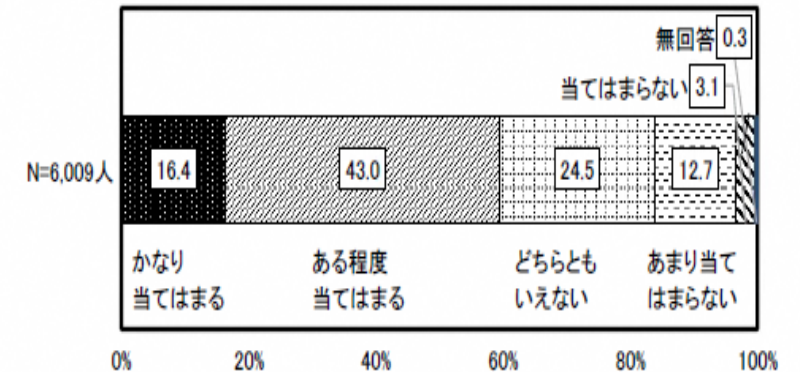
アンケート調査結果概要

全体的に買い物好きな人が多い



(備考) 本人からの回答

図表5-2 買物が好き(消費者意識基本調査)



(備考) 「平成28年度消費者意識基本調査」(消費者庁)における調査対象者(全国の満15歳以上の日本国民)からの回答

(注) 図表5、5-2の両調査は調査項目等が異なるため、厳密な比較が困難であることに留意する必要がある。

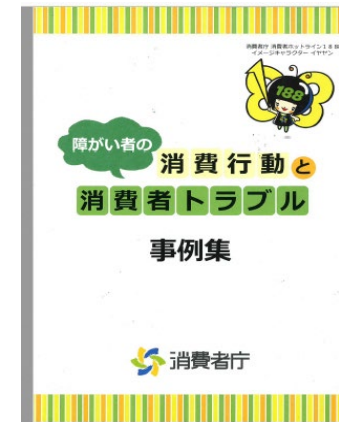
	消費行動	消費者トラブル
精神障がい者	<p>徒歩や自転車等により<u>一人で買物に行くことが多く</u>、家族・親族や福祉サービス職員の運転で車で買物に行くことも多い</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・支援者の認識と比べ、周囲の人々（家族・親族や福祉サービス職員）や店舗に相談する傾向がある一方、誰にも相談しないことがある。 ・支援者の「無回答」が本人と比べて際立って多く、<u>本人がどのような対処をしたか周囲が把握しきれていない可能性もある。</u>
知的障がい者	<ul style="list-style-type: none"> ・入所、通所の施設を利用し、福祉サービス職員が支援を主に担っている。 ・居住する市区町村内で買物をする事が多く、地域で見守っていくことが重要。 ・買物には<u>福祉サービス職員や家族・親族と同行することが多く</u>、特に車で出かける際は同行者の運転がほとんど。 	<ul style="list-style-type: none"> ・既に生じた消費者トラブル、今後生じうる消費者トラブルのいずれも、福祉サービス職員を始めとする<u>周囲の人々に相談をする傾向がある。</u>
発達障がい者	<ul style="list-style-type: none"> ・家族・親族と同居する若者が中心であり、その支援を得ている傾向。 ・居住する市区町村内だけでなく、他の市区町村や県外で買物をする事も多い。 ・<u>インターネットを様々な用途で利用し、買物にも活用している。</u> ・買物では、食料品を始めとする様々な品目を購入するが、インターネット経由で購入するものは「娯楽費・外食費」、「日用品・雑貨品」が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者トラブルの発生に際しては、支援者である家族・親族を中心に相談する傾向。また、支援者が認識する以上に、本人は周囲（家族・親族のほか、福祉サービス職員等）に相談する傾向。 ・「娯楽費・外食費」に関する消費者トラブルも少なくない。インターネット通販による消費行動について留意が必要。 ・<u>消費行動は広範囲に及ぶため、消費者教育は有効と考えられる。</u>

2. 障がい者の消費行動と消費者トラブル事例集 (2019年5月公表)

ヒアリング調査結果 障がいごとの特性

(1) 知的障がい者

- ・ 軽度～中度の知的障がいの方は、基本的なルールが分かれば買物はできる
- ・ 欲しいと思ったものを好きなだけ買ってしまう
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 相談することが苦手で、周囲の人が気付くことが多い



2-2 障がい者の消費者トラブル事例 (知的障がい者の事例①)

太郎さん（仮名）について

性 別	男性
年 齢	50歳代前半
障がい種別 (手帳の種類・等級)	知的障がい (療育手帳・中程度)
関 係 者	B型事業所職員・友人 相談員、ヘルパー

◆太郎さんの性格とふだんの生活

- ・ 一人暮らしをしながら、B型事業所に通っている
- ・ 人当たりがよく温厚であり、これまで大きな問題行動はなし
- ・ 外へ出かけることが好き
- ・ 施設人が洗濯や水道光熱費を管理しており、残りは本人が自分で管理
- ・ お小遣い帳をつけており、入出金が分かるようにしている
- ・ 買物が好きで、ふだんの買物は一人でしている
- ・ CDや写真集を買うのによくお金を使っており、使い過ぎてしまうことも度々ある

2-2 障がい者の消費者トラブル事例 (知的障がい者の事例②)

携帯電話の契約に行ったはずなのに？！

あなたは大丈夫？！

チェックしてみましょう！

- ☐ 商品を持ったものの、何でも欲しいと思いませんか？
- ☐ 買物をし過ぎて、生活に必要なお金が足りなくなっていることはありませんか？
- ☐ 商品についてよく分からないまま購入したことはありませんか？

※チェックが入った人は「要注意」！

買物は自分の収入の範囲内、買物をした後も日常生活に必要なお金が残るように「計画」をすることが大切です。また、店員から説明された内容は分かりましたか？自分で判断が難しいと思ったら、買う前に家族や知り合いに「相談」してからでも構いません。

(2) 精神障がい者

※今回の精神障がいのヒアリング対象者は、統合失調症、アルコール依存症、双極性障がい、うつ病の方である。その中から見えた「特性」を記載している。

- ・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
- ・「今だけ」「あなただけ」「お得」などの言葉に反応してしまい、必要のないものを買ってしまう
- ・「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
- ・インターネットで商品を購入しても要望に合わないことが多い

（３）発達障がい者

※今回の発達障がいのヒアリング対象者は、主に自閉症スペクトラム障がいの方である。その中から見えた「特性」を記載している。

- ・ 外見で障がいがあるとは判断できない方が多く、周りからの理解が得られない
- ・ 興味があるものを時間をかけてじっくり触ったり、見たりして、店員から不審がられてしまう
- ・ 「レジに並ぶ」ということが理解できずパニックを起こすことがある（特に幼少期）
- ・ 売り場のものを食べてしまったり、袋を開けてしまったりと、買物のルールの理解が難しい場合があり、トラブルとなることがある（特に幼少期）
- ・ 声が出たり、跳ねたり・走り回ったり（多動）、奇妙に見える動きが出ることがある
- ・ 苦手な音や感触があるため、騒がしい店内や音の流れる店内に入れないことがある
- ・ 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
- ・ 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ったりと、硬貨や紙幣の扱いに困ることがある
- ・ 計算はできるが、所持金で足りるかどうかという金額の大小が分かりにくい
- ・ 計画的な買物が苦手な人が多く、欲しいと思ったものを好きなだけ買ってしまう
- ・ スマートフォンのゲームなど仮想空間と現実がどのようにつながっているか理解できない
- ・ お金の価値と物の価値が一致しない
- ・ 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

(4) 視覚障がい者

※今回の視覚障がいのヒアリングの対象者は、全盲、弱視、視野障がい(求心性視野狭窄・網膜色素変性症)の方である。その中から見えた「特性」、「現場の声・困っていること」を記載している。

- ・視覚障がい者の点字の識字率は10パーセント程度と高くなく、点字だけでは全ての視覚障がい者に伝わらない
- ・行動範囲が広い傾向にあり、一人で電車やバスを乗り継ぎ、旅行や買物を楽しむことができる
- ・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
- ・音声翻訳ソフトを利用し、パソコンでメールやインターネットをする方が多い
- ・ラジオショッピングを活用している
- ・電話が掛かってきたときに電話番号が分からないので、携帯電話やスマートフォンの着信音を人によって変更している

(5) 聴覚障がい者

※今回の聴覚障がいのヒアリングの対象者は、ろう、難聴（人工内耳の方を含む）の方である。その中から見た「特性」、「現場の声・困っていること」を記載している。

- ・補聴器や人工内耳などの補装具、読唇によって相手の言っていることを理解している方が多い
- ・相手の言っていることを理解しないまま「はい」とうなずくためにトラブルが起きることがある
- ・限られたコミュニティの中で生活する方も多く、マルチまがい商法などでトラブルが起きることがある
- ・耳から入ってくる情報が少ないため、典型的な消費者トラブルや詐欺の手口などに関する知識が不足しがちであるという傾向がある
- ・情報を得るための手段が少なく、言葉の意味を理解できていない場合がある

(6) 肢体不自由

※今回の肢体不自由者のヒアリングの対象者は、下肢不自由の方である。その中から見た「特性」、「現場の声・困っていること」を記載している。

- ・運転免許を取得し、運転補助装置付きの車を運転している
- ・車などを使って、買物に出掛けている
- ・買物も工夫して行っており、余り不便を感じていない
- ・買物に不便を感じている場合は、買いためする傾向がある
- ・荷物が多くなると車椅子が押せない、杖が持てない等の不自由さができてしまう

3. 障がい者の消費行動と消費者トラブル啓発出前講座実践事例集（2020年6月公表）

講座で心がけること

講座は障がいのある方の消費者被害を取りのぞくひとつの手段

- ・ 目的は何か
- ・ 目的を達成する手段は何にするか

対象者に応じた講座

①アクティブラーニング（グループワーキング）の導入

ヒアリング調査を行う中で、消費者トラブルに遭った本人が、「消費者トラブル」ではなく、単に「困ったこと」と認識し、どこにも相談せずに抱え込んでいたり、諦めてしまったという事例が多数見られました。気付きのきっかけとなる些細な出来事なども盛り込んだ実効性のある講座を行う必要性があります。

しかし、講座（事例紹介）では、14事例全てを紹介することは時間的にも難しく、数例をピックアップして行うことになってしまいます。

そこで、紹介する事例だけではなく、実際に身近に起こっている消費者トラブルについて話をしたり、他の参加者の体験談等を聞くことで、消費者トラブルに気付くきっかけや掘り起こしにつながるアクティブラーニング（グループワーキング）を導入することにしました。ピックアップした事例と身近な事例がつながり、消費者トラブルのポイントが明確となりました。



②消費生活センター等の紹介

講座では消費生活センターや、消費者ホットライン「188」についても説明を行いました。消費生活センターについてだけではなく、相談時の準備物や相談方法についても、事例集の参考ページを使って、丁寧に説明しました。

限られた時間では、全てを説明できないかもしれませんが、その場合は、「188」という電話番号だけでも覚えていただけるよう説明を行います。

188の伝え方

? 消費生活センターとは？

消費生活センターは、全国の都道府県・市町村に約850か所あり、各地方公共団体が設置しています。**国家資格を持った消費生活相談員やそれに準じた専門知識・技術を持った人が対応**します。消費者関連の法律に基づき、解決のためのアドバイスをしたり、必要に応じて事業者との間に入ってあっせんを行ったりして被害の回復を図ります。**相談は無料**です。

? 消費者ホットライン **188** のご案内

消費者ホットライン**188**は、**全国共通の電話番号**で、**地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口**をご案内いたします。

年末年始（12月29日～1月3日）を除いて、**原則毎日ご利用いただけます**。

契約や悪質商法におけるトラブル、製品・食品やサービスによる事故等のご相談で、どこに相談してよいか分からない場合には、一人で悩まずに、**消費者ホットライン188番**をご利用ください。



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

「消費者ホットライン」188 御案内の流れ

188を押す のアナウンスが流れます。アナウンスに従って、の操作をお願いします。

「こちらは消費者ホットラインです。最寄りの相談窓口を案内いたしますので、お住まいの郵便番号が分かる方は1を、そうでない方は2を押してください。」

郵便番号が分かる

①を押す

「お住まいの郵便番号を7桁で入力してください。」

郵便番号が分からない

②を押す

「お住まいの地域を選択してください。
〇〇市は①を、〇〇市は②を……押してください。」

「現在相談を受け付けている最寄りの相談窓口へおつなぎいたします。この通話は、〇〇秒ごとに、およそ〇〇円の通話料金でご利用いただけます。」

※窓口が利用していない時間帯などは、窓口の名称、電話番号及び受付時間のアナウンスが流れます

【注】相談窓口へつながった時点から、通話料金の課金が発生します（相談は無料です。）。

最寄りの消費生活センター等

市区町村の窓口が案内していない場合など、都道府県の窓口を案内することもあります。

操作が分からなくなったら……
どのように操作すれば良いのかわからなくなったら、しばらくそのままお待ちください。最寄りの都道府県の消費生活センターはどへご案内します。

わかりやすい伝え方

事例説明の中で言い換えたり説明した表現

購入→買う

店舗→お店

督促状→払わなければいけないお金を決められた時
までに払えなかったとき、「支払ってください」とお知らせがくる

契約→物を買ったり、サービスを受けたりするとき
に、お店の人とする約束

訪問販売→物を売っている人が、家に来て物を売る
こと

法の心とからだ

①法の心：法の世界・原理

②法のからだ

生活支援と連携した相談支援

- ・ 体験が乏しく、イメージしにくい
 - ・ 困ったことを自分から相談することが苦手
- ⇒生活支援の中から困りごとをすくい上げる



わかりやすい情報発信・体験による理解

自己決定の支援

- ・ 自分に自信をもつ
- ・ 寄り添う支援

（成蹊大学：吾妻聡先生より）

Ⅱ．消費者庁新未来創造戦略本部の取組みへ

1．特別支援学校（高等部）向け消費者教育教材の普及

「ショウとセイコと学ぼう！大切な契約とお金の話」

【表1】スライド教材のテーマ一覧

	テーマ	概要
基礎編	テーマ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ぶ。
	テーマ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ぶ。
	テーマ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ぶ。
	テーマ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ぶ。
実践編	テーマ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ぶ。
	テーマ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ぶ。
	テーマ③ 契約トラブルの対策・対処法	身近な契約トラブル事例と、トラブルに遭わないための注意点について学ぶ。

（2021年6月公表）

基礎編

基礎編テーマ①

かい もの けい やく き ほん
買物・契約の基本



ショウ セイコ

消費生活「特別支援学校（高専型）向け消費生活指導教材」

基礎編テーマ②

しょうひん えら ぶた
商品の選び方



ショウ セイコ

消費生活「特別支援学校（高専型）向け消費生活指導教材」

基礎編テーマ③

し ばらい ほう ほう
いろいろな支払方法



ショウ セイコ

消費生活「特別支援学校（高専型）向け消費生活指導教材」

基礎編テーマ④

かね じょう ず
お金の上手なやりくり



ショウ セイコ

消費生活「特別支援学校（高専型）向け消費生活指導教材」

実践編

実践編テーマ①

ネットショッピング



ショウ セイコ

消費生活「特別支援学校（高専型）向け消費生活指導教材」

実践編テーマ②

スマホやネットでのトラブル



ショウ セイコ

消費生活「特別支援学校（高専型）向け消費生活指導教材」

実践編テーマ③

けい やく かい ざく かい しょ ほう
契約トラブルの対策・対処法



ショウ セイコ

消費生活「特別支援学校（高専型）向け消費生活指導教材」

特色

- ・ パワーポイント（カスタマイズ可）
- ・ ワークシート
- ・ 指導書・解説あり
- ・ 学習指導要領との対比表あり

2. 見守りネットワークの更なる活用

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



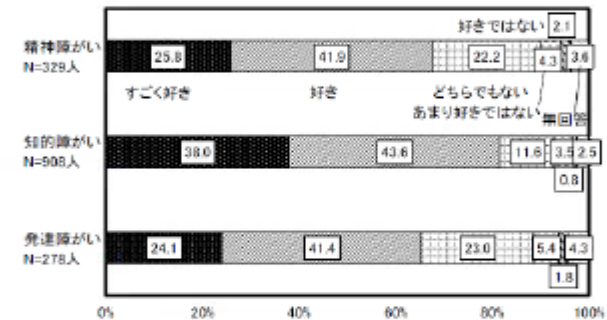
支援者の「見守る力」及び障がい者の「気づく力」の向上

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)^{※1)}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)。

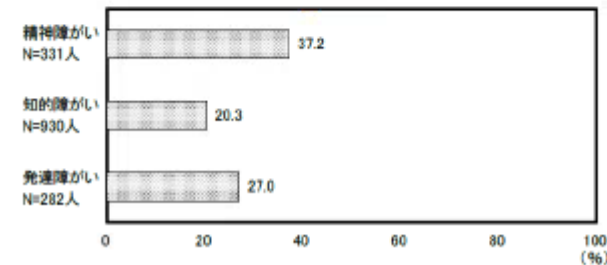
○買物が好きか(図1)

(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)



※1) https://www.caa.go.jp/future/project/project_009/pdf/project_009_170820_0002.pdf

(2021年3月公表)

はじめてのこうぞ

～障がい者向け講座手引書～



付録：分かりやすい言い換え集（参考用）

型欄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 … 商品を買っていないのに、一方的に商品を送り付け、お金を支払うように
書ってくること

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書ってくること

過剰販売 … 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
無に商品を送し、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
会社に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共に、お店の人とする約束

障がい者も消費者

自分のことは自分で決める

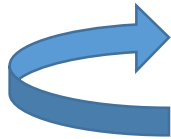
自己決定の主体として尊重する



契約は、障がいのある消費者の自由・自立・責任を象徴する
最も大切な法的仕組み

「見守る力」「気づく力」「相談する力」の育成に向けて

連携



障がい者が社会において「個人として尊重」される社会をめざして

消費生活相談員は、消費者トラブル等に関する専門家



連携

家族・支援者は障がい者の消費生活に関する専門家

人はみんな「消費者」

障がい者も消費者である

障がい者の自己決定を尊重する仕組みの構築

- 法整備
 - 消費者教育
 - 要素：教材・情報・担い手育成
 - ＊ ＊ 障害の特性に配慮 ＊ ＊
 - 相談の環境整備
 - ソフト面
 - ハード面

ご清聴ありがとうございました

トラブル ☎ 1 8 8 (イヤヤ)

公正な社会の構築に向けて
今できることから

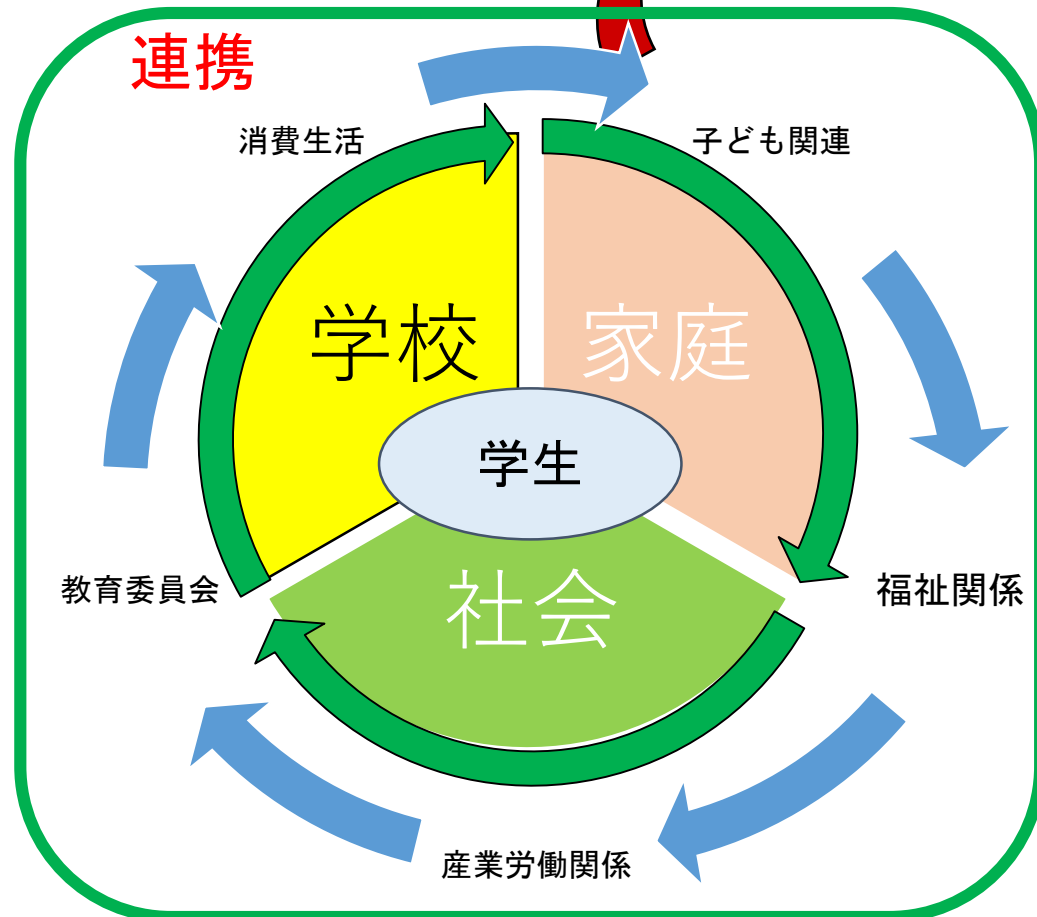
気付き・見守り・連携



地域での学びの場づくり...学生の関与

- ・教材づくり・学校教育
- ・見守りネットワーク

担い手育成



卒業して
社会へ

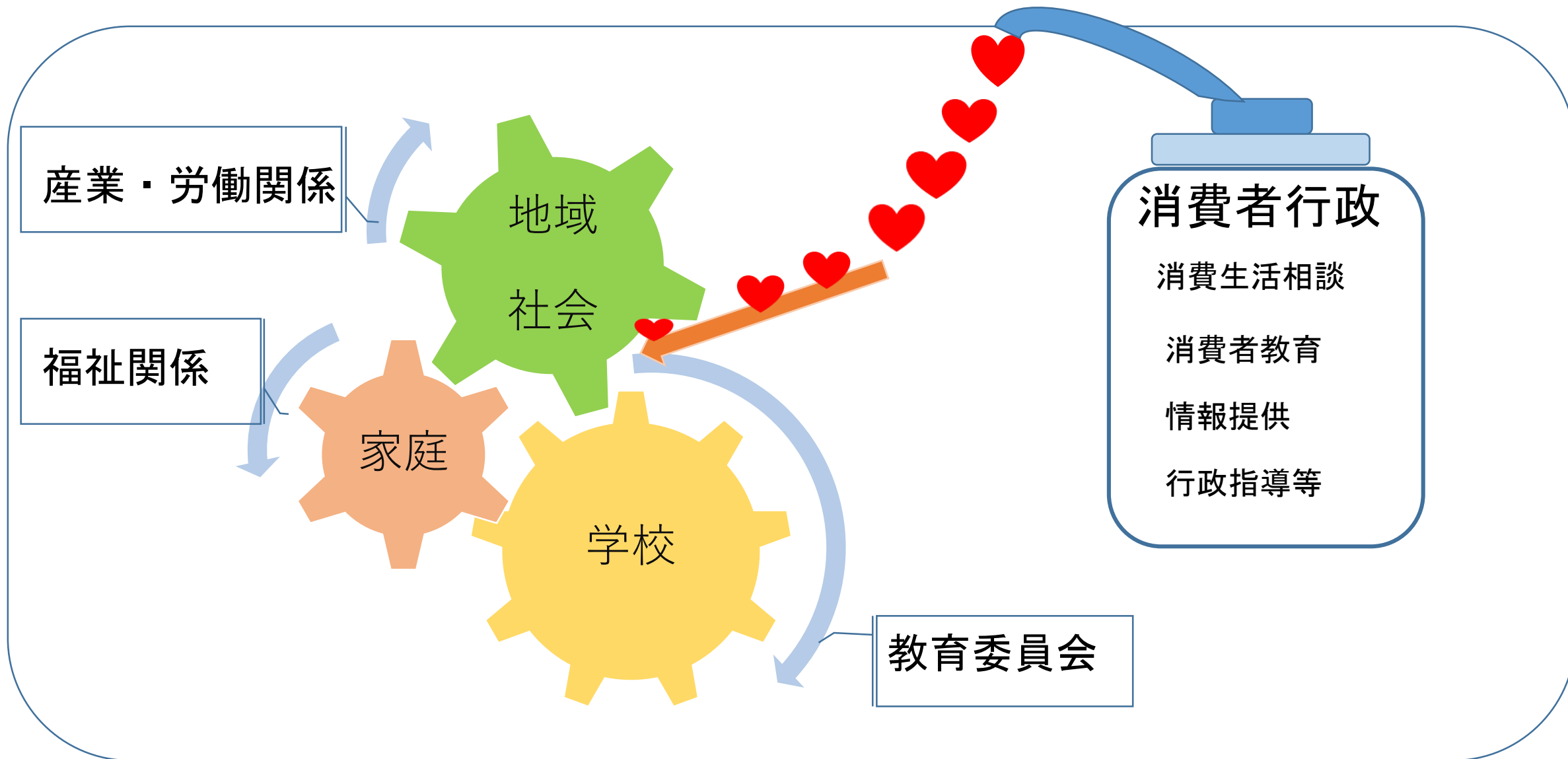


学校の学びを活かした消費者市民育成

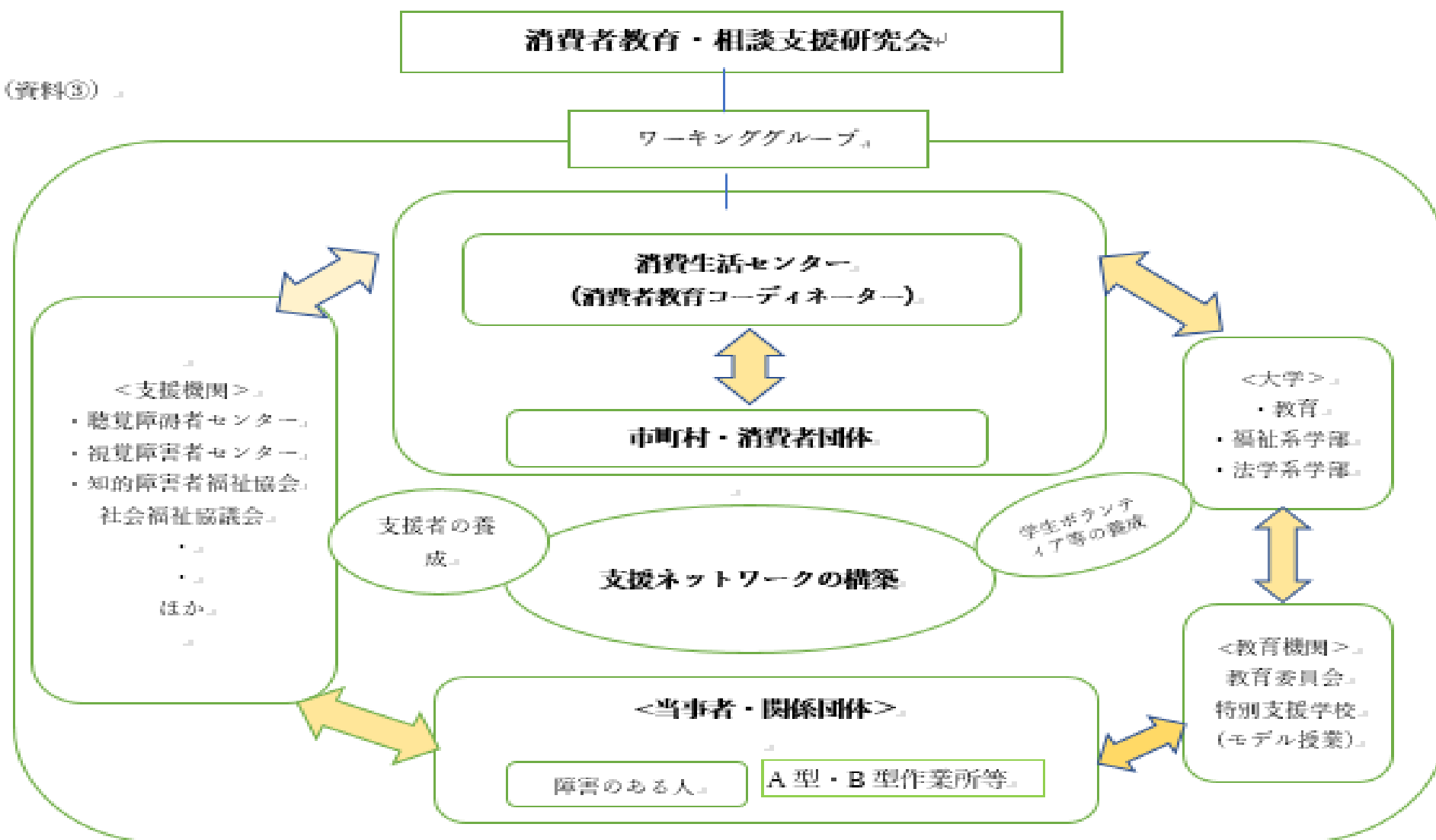
↓
消費生活サポーター

学校での学び⇒自立した消費者

人・情報・資源が連携する仕組みの構築



（資料③）



障害者のしおり

—令和4年度版—



岡 山 市

もくじ

さくいん	3
主な施設の位置図	5
1. 相談窓口	7
★ 福祉事務所	7
★ 障害福祉課	7
★ 岡山市障害者更生相談所	8
★ 岡山市こころの健康センター	8
★ 岡山市こども総合相談所	9
★ 区役所・地域センター	9
★ 保健所・保健センター	10
★ 相談支援	10
★ 相談支援機能強化事業所	11
★ 地域生活支援拠点	11
★ 岡山市児童発達支援センター	11
★ 障害者基幹相談支援センター	12
身体障害者相談員	12
知的障害者相談員	13
★ 民生委員・児童委員	13
★ 障害者センター	13
★ 岡山県身体障害者福祉連合会内相談窓口	13
★ 知的障害児（者）育成相談	13
★ 岡山市発達障害者支援センター（ひか*りんく）	14
ひまわり福祉相談センター	14
岡山県地域生活定着支援センター	14
★ おかやま発達障害者支援センター	15
障害者虐待に関する相談・通報窓口	15
★ 岡山市障害者自立支援協議会	15
★ 障害者差別解消に関する相談窓口	15
★ 視覚障害児・者に関する相談窓口	16
★ 聴覚障害児に関する相談窓口	16
★ 岡山県医療的ケア児支援センター	16
消費生活に関する相談窓口	16
2. 障害者手帳	17
★ 身体障害者手帳	17
★ 療育手帳	17

児童扶養手当	23
★ 岡山市心身障害者扶養共済制度	23
4. 医療	24
★ 自立支援医療	24
心身障害者医療費助成制度	24
後期高齢者医療の適用	25
はり・きゅう・マッサージ施術費の助成	25
産科医療補償制度	26
5. 障害福祉サービス等	27
①障害福祉サービス	27
★ 介護給付・訓練等給付・地域相談支援給付	27
サービス利用・手続きの流れ	28
利用者負担	29
指定事業所名簿	30
②地域生活支援事業	42
地域活動支援センターⅠ型・Ⅱ型・Ⅲ型	42
地域活動支援センター事業所名簿	42
★ 移動支援	43
移動支援事業所名簿	43
★ 日中一時支援	46
日中一時支援事業所名簿	47
生活サポート	50
生活サポート事業所名簿	50
福祉ホーム	51
福祉ホーム事業所名簿	51
★ 訪問入浴サービス	51
訪問入浴サービス事業所名簿	51
更生訓練費の支給	52
中途視覚障害者等生活訓練	52
重度障害者等就労支援	52
③障害児支援	53
★ 障害児通所支援	53
★ 障害児入所支援	53
サービス利用・手続きの流れ	54
利用者負担	55
指定事業所名簿	56
6. 情報・コミュニケーションの支援	61

消費生活に関する相談窓口

県と市町村では、架空請求や訪問販売等に関するトラブル、多重債務、製品安全等、消費者トラブルに関する相談を行っています。

【トラブルに遭わないために】

- 断るときは、キッパリ「いいません」
- 契約を迫られたら、その場で決めない
- 契約する前に名称などを確認して

☆困ったときは、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

☎（局番なし）１８８（イヤヤ） 通話料金が発生します。相談は無料です。

【消費生活相談窓口】

岡山県消費生活センター

〒700-0807 岡山市北区南方二丁目13-1 岡山県総合福祉・ボランティア・NPO会館（きらめきプラザ）5階

○相談日時 火曜日～日曜日 9時～16時30分（年末年始・祝日を除く）

○利用方法 電話相談、来所による面接相談 ☎ 226-0999／FAX 227-3715 電子メール shohi@pref.okayama.lg.jp

岡山市消費生活センター

〒700-8544 岡山市北区大供一丁目1番1号 岡山市役所2階

○相談日時 月曜日～金曜日 9時～16時（年末年始・祝日を除く）

○利用方法 電話相談、来所による面接相談 ☎ 803-1109

障害のある人の消費生活見守りネットワーク通信 NO.1

(岡山県消費生活センター)

障害のある人の消費生活見守りネットワークにご登録いただきありがとうございます。
岡山県消費生活センターの情報紙「センターからのお便り 2021 夏号」をお届けします。

■■目次■■

- 宅配便業者を装った SMS URL にアクセスしないで
- クーリング・オフってなに？
- 消費生活相談事例「若者をねらう 儲け話に注意」
- 新型コロナワクチン接種詐欺に注意
- 令和3年度消費生活講座ご案内

■■センターからのお知らせ■■

●障害のある人のために読みやすく加工修正した「トラブル警戒情報①（ルビ付き） 宅配便業者のふりをした SMS」を添付していますのでご活用ください。

●感染対策でネットを利用する人が増える中で、ネットショッピングの定期購入トラブル（1 回だけのつもりで申し込んだが複数回の購入が条件だった）が増えていますのでご注意ください。

・契約内容をよく確認！定期購入トラブルに注意（独立行政法人国民生活センター「子どもサポート情報第 166 号」）<http://www.kokusen.go.jp/mimamori/pdf/support166.pdf>

トラブル警戒情報①

18歳から大人に！

クレジットカードの使い方を考えよう！

①成人になって、クレジットカードを作ったが、限度額いっぱいまで買い物をしてしまい、支払えなくなった。そのまま放っていたら督促状が届き、その返済のために借金をして返済不能になった。

②パソコンを買うとき、クレジットカードのリボ払いを選んだら、1年以上経って支払残高が80万円もあることに気づいた。

●2022年4月1日から成年年齢が18歳になります。成年になると親の同意なしでクレジットカードが作れるようになります。でも、クレジットカードは、適切に使わないとトラブルになります。

<トラブルにあわないためのポイント>

●期限までに支払いができなくなると延滞となり、個人信用機関に記録が残る。将来、
不利益を被る恐れがあります。クレジットカードを利用する際は、計画を立てて利用