

障害者の消費者トラブル 見守り ガイドブック



障害者の
消費者トラブルを
なくそう!

見守るくん

おかしいな、困ったなと思ったら 一人で悩まず相談しましょう。



.....消費者ホットライン.....

ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを!
0570-064-370

消費者ホットラインは、消費生活相談への最初の一步をお手伝いします。
一人で悩まずに消費者ホットラインをご利用ください。

あなたの地域の身近な相談者

名前



最寄りの消費生活センター・消費生活相談窓口



最寄りの消費生活センター・消費生活相談窓口がわからないときは、
お住まいの都道府県消費生活センターにお尋ねください。

都道府県の消費生活センター



お住まいの都道府県の消費生活センターは国民生活センターホームページでもご確認いただけます。
<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

制作／(財)消費者教育支援センター 著作／消費者庁

本ガイドブックは消費者庁ホームページ「消費者教育ポータルサイト」でもご覧いただけます。

<http://www.caa.go.jp/kportal/index.html>

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

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



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)



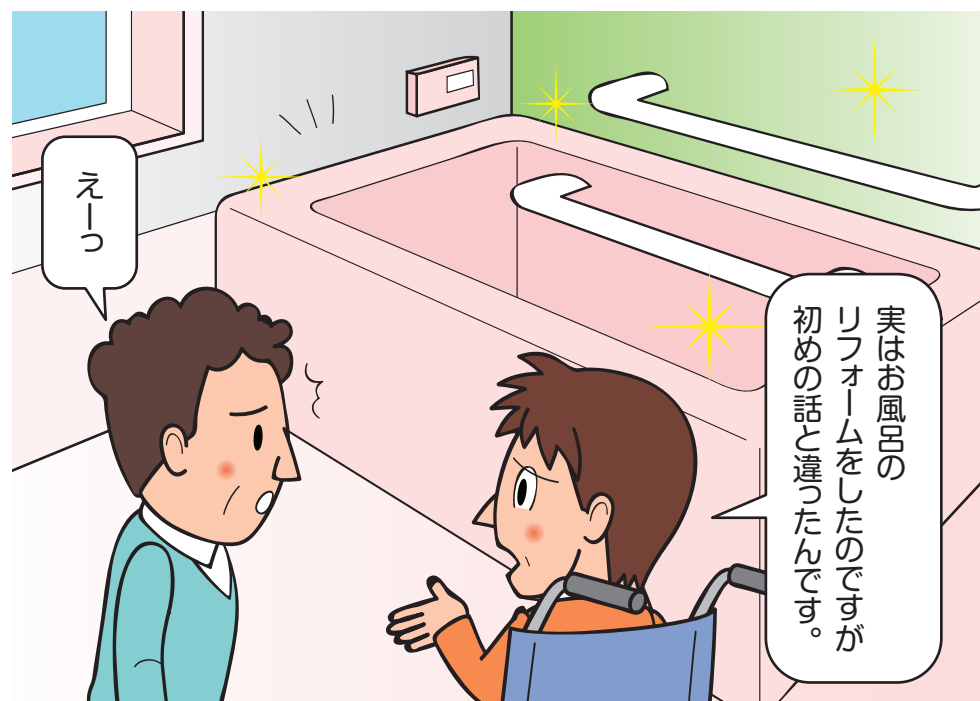
どのように
声をかけたらいいか、
注目してね

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。

事例①

電話で相談された際に
思い詰めている様子だった…



佐藤 健二さん(仮名)

私は身体障害者相談員※をしています。ある日、山田さん(仮名40代男性・肢体不自由)から「少し気になることがあるのですが」と私のところに電話が入りました。電話の様子から思い詰めているように感じましたので、気になってお宅を訪問しました。最初はなかなか話してくれませんでした。少しすると、「実は最近、お風呂のリフォーム契約をしたものの、当初の話以上に高額な代金を請求され、業者に対して不信感を抱いている」と打ち明けてくれました。

山田さんは、すでに工事が終了しているので諦めていましたが、このままではいけないと思い、消費生活センターに相談するよう勧めました。しかし、一人では難しいということでしたので、私が付き添って行くことにしました。

気づきと対応のポイント

- ①被害に気づいていても、相談に抵抗がある場合もあるので、日ごろから何でも話せる信頼関係を構築することが大切です。
- ②クーリング・オフ期間を過ぎても、解約できることがあります。諦めずに消費生活センターに相談してください。

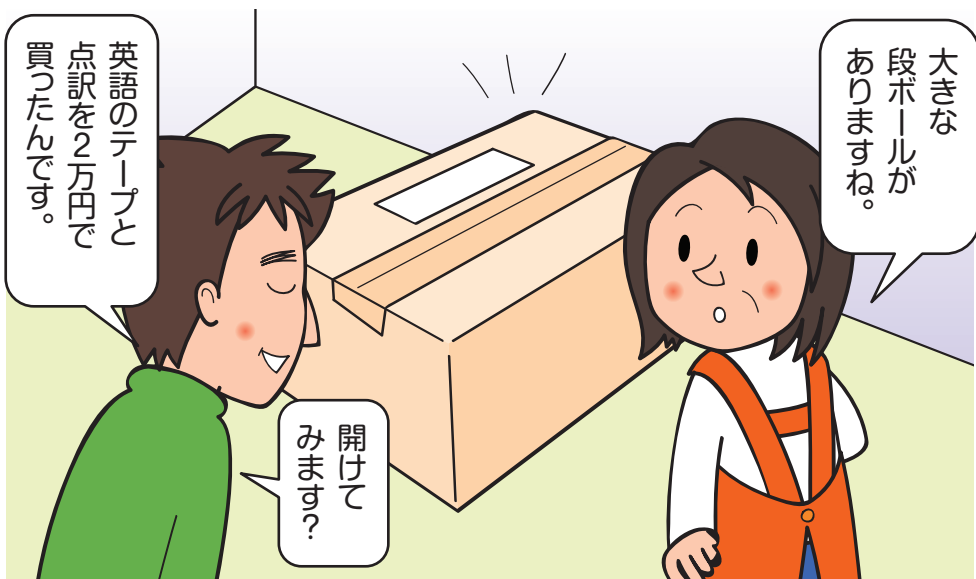
※障害者相談員とは、各都道府県等から委嘱され、身体・知的障害者の各種相談に応じ、必要な指導助言、行政との連携を図る方です。

事例②

部屋に見慣れない
大きな段ボール箱が…



田中 圭子さん(仮名)



私はホームヘルパーとして、一人暮らしの石田さん(仮名30代男性、視覚障害)の家事援助をしています。ご自宅につかがったとき、部屋に「英語教材」と書かれたダンボールが置いてありました。気になって聞いてみると、ご本人は海外旅行に行きたいので、英語の勉強をしたいと思っていたところ、業者から電話があり、テープによる英会話と点訳を2万円で購入できると言われたので、電話口で契約をしたようです。

確認のために一緒に開けてみると、中にテープと教材以外に、テープを聞く機械や辞書が入っており、30万円近くの請求になっていました。契約書も細かい字でびっしりと書かれ、点訳もされていません。解約したいという意思を確認した私は所属の事業所に連絡しました。事業所から連絡を受けたケアマネジャーは、ご本人に付き添って消費生活センターで一緒に話を聞きました。

気づきと対応のポイント

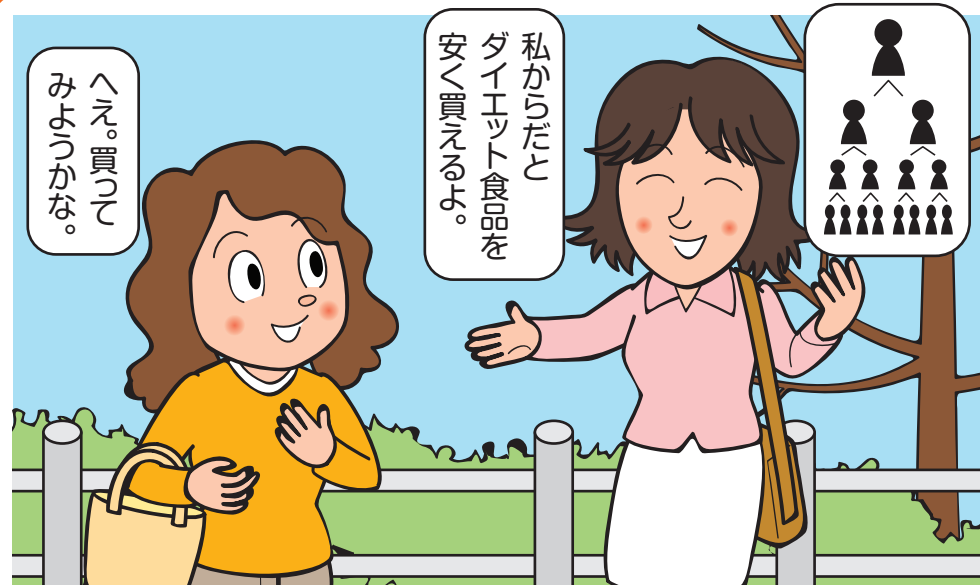
- ①視覚障害者の場合、契約内容等の情報を確認することが困難なため、ご本人の意思と契約内容に相違がないか一緒に確認するなど、支援が必要ことがあります。
- ②ホームヘルパーがかかわる場合、所属の事業所の判断に従い、ケアマネジャーを通じて消費生活センターに相談するようになりましょう。

事例③

いきなり送られてきた
大量の商品と請求書…



鈴木 弥生さん(仮名)



先日、娘の華子(仮名20代女性、聴覚障害)あてに大量の商品と請求書が送られてきました。私はびっくりして、会社から帰ってきた娘に話を聞くと、同じ聴覚障害の仲間からダイエット商品を買ったというのです。娘は友だちに薦められたこともあり、この問題について話したくないと部屋に閉じこもっていました。

私はすぐに消費生活センターに連絡をして娘の様子を相談したところ、親身に話を聞いてくれ、アドバイスをしてくださいました。娘にこの話をすると、娘も実は気になっていたようなのですが、友だちとの関係を崩したくないために話しづかったとのことでした。翌日、私は娘と一緒に消費生活センターに行き、クーリング・オフの手続きをしました。

気づきと対応のポイント

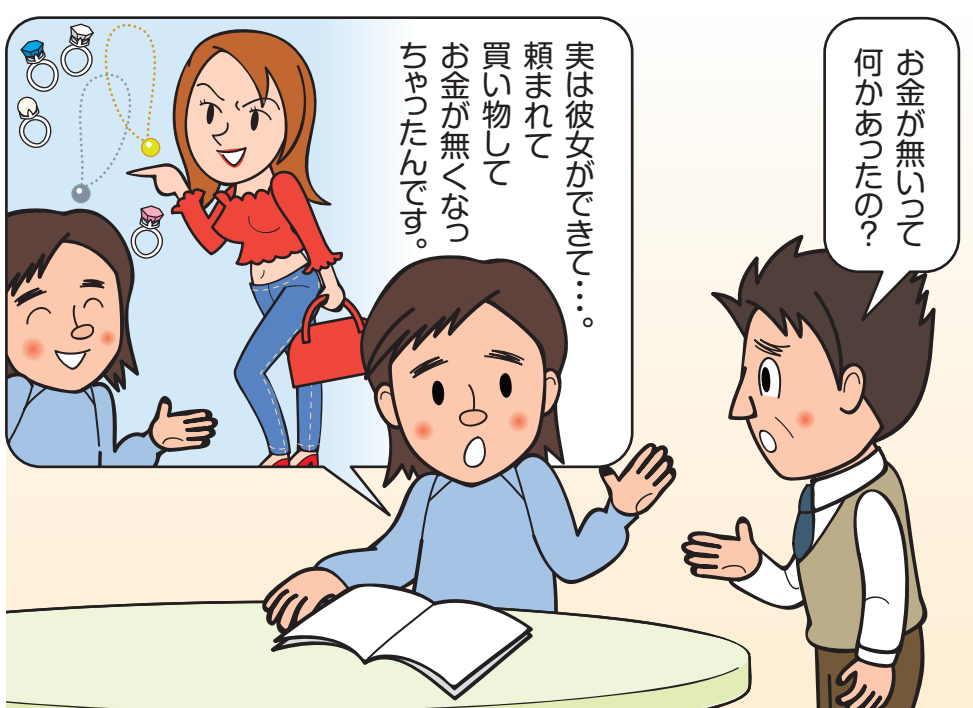
- ①聴覚障害によってコミュニケーションが困難な場合、家族と、消費生活センターが連携して対応することが大切です。(16ページ参照)
- ②ご本人が相談に消極的でも、周囲の人が相談機関へいつでも相談できる体制を作っておくことが、その後の解決を迅速にします。

事例④

グループホームの利用料を
滞納し始めた…



藤原 正さん(仮名)



野村さん(仮名20代男性、知的障害)は最近街で声をかけられ、彼女が出来たことを嬉しそうに話してくれます。しかし、ある時からグループホームの利用料を滞納するようになってきました。そのことについて聞いてみると、「今はお金がない」と言っばかりです。利用料を払わないと、ここを出なければいけないことを話し、なぜお金がないのかを聞いてみました。すると、彼女に頼まれて指輪やアクセサリを購入していたことが分かりました。

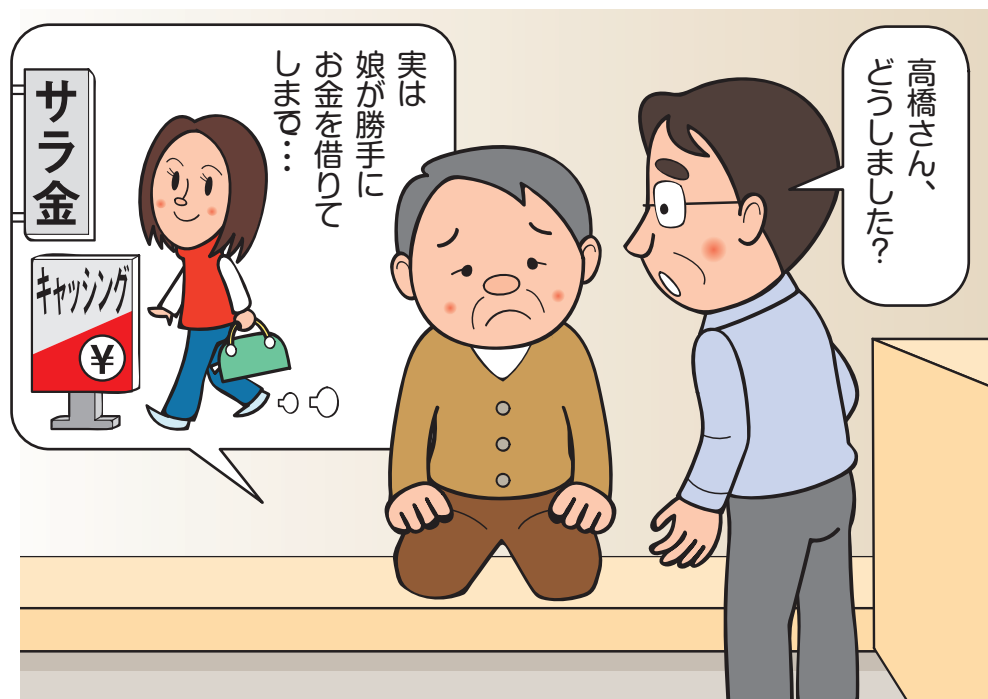
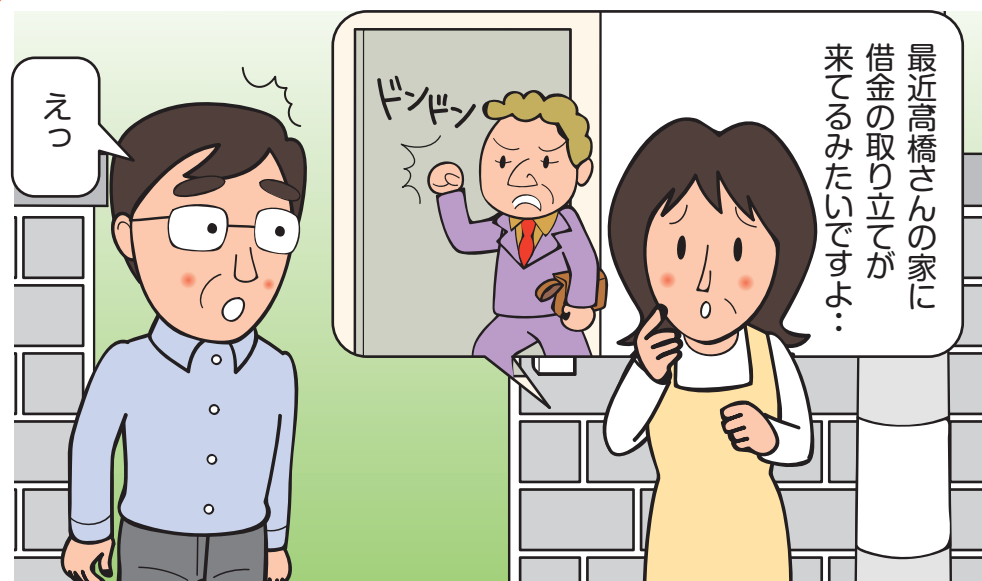
野村さんは彼女に50万円近く支払っているため、貯金通帳にも全額お金がありませんでした。しかし野村さんは騙されたと思っていないようです。これではいけないと思い、私はすぐに消費生活センターに相談をしました。

気づきと対応のポイント

- ①公共料金や必要なお金の支払が滞った場合は、金銭トラブルに巻き込まれている可能性があります。
- ②被害が深刻な場合には、ご本人の意思を尊重しながら消費生活センター等の問題解決機関に繋がるよう見守り体制を整えることが大切です。(14ページ上段参照)
- ③日常の金銭の管理が不安な場合は、日常生活自立支援事業や成年後見制度(14ページ下段参照)を検討することが必要です。

事例⑤

借金の取立てを受けて
いるみたいと通報を受けて…



山村 一郎さん(仮名)

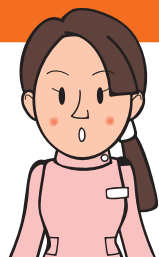
私は民生委員・児童委員をしています。先日私が担当している地区の方から、高橋さんのご自宅から借金の取り立てと思われる怒鳴り声が頻繁に聞こえてくるという話を聞きました。
気になって高橋さんのご自宅に伺うと、娘の由紀さん(仮名30代女性、知的障害)が複数の消費者金融から借金をしてしまい、その返済を迫られているとのことでした。金額は数百万円もあり、とても払えない、取立てが怖くて仕方ないと言っていました。お父さんも知的障害があるようで、対応の仕方がわからず困り果てていました。
急いで地元の社会福祉協議会に相談をしてみると、消費生活センターを紹介され、私は由紀さんと一緒に消費生活センターに行きました。

気づきと対応のポイント

- ①金銭トラブルは第三者に話しづらいため、家族内に問題が温存する可能性があります。被害の発見、解決にとって、近隣住民は重要な情報源です。
- ②多重債務は被害と認識されづらい面もありますが、まずは消費生活センターに相談しましょう。
- ③金銭管理が難しい場合には、日常生活自立支援事業や成年後見制度(14ページ下段参照)を検討することが必要です。

事例⑥

病気はもうすぐ
直りますと言いだした…



伊藤 宏子さん(仮名)

私は精神保健福祉士です。私が勤務している病院に通院している村田さん(仮名40代女性、精神障害)から「自分の病気はもうすぐ良くなるからここには来ない」と言われました。話を聞いてみると、知人からこの病気は先祖の祟りだから、壺を買えば治ると言われ、200万円で買ってしまったようです。

私は国民生活センターのメールマガジン「見守り新鮮情報」で同ような情報があったことを話したところ、「自分のケースと似ている」と感じ、騙されていたことに気づいたようです。最初は落ち込んでいましたが、「あなたは悪くない、悪いのは騙す方だ」というと、村田さんも元氣を取り戻しました。私は村田さんに消費生活センターの電話番号を知らせ、ご本人が相談をしました。

気づきと対応のポイント

- ①家庭や作業所等の就労の場合など、気づきの場面は様々ですが、精神障害がある方はおおむね通院しているため、ソーシャルワーカー等との会話も重要です。
- ②ご本人の問題解決に結びつくよう、「悪いのは騙す方だ」などできるだけ具体的な声かけを行うことが大切です。
- ③判断に支援が必要な場合、日常生活自立支援事業や成年後見制度(14ページ下段参照)を検討することが必要です。

トラブル対応のフローチャート

対応の一例を紹介します。地域の

実情に応じて参考にしてください。



家族・支援者の方へ
被害にあっていることに気づいた場合、早急に消費生活センターへ相談することが大切です。ご本人が相談を望む場合、事情をわかつているご本人からの相談が一番ですが、家族・支援者の方が付き添ったり、障害者相談員などの支援を受けたたりすることもできます。
ご本人が相談を望まない場合、ご本人の意思を尊重することが大切ですが、被害の事実を客観的に伝えたり、本人支援プログラム（17ページ）への参加を検討するなどして、関連機関とともに連携して問題解決および再発防止に努めることが大切です。

解説

国民生活センター発行 メールマガジン 見守り新鮮情報

全国各地から寄せられた「高齢者・障害者の消費生活に関するトラブル情報」を収集・編集し、高齢者や障害者の周りの方々に「見守り新鮮情報」としてお届けします（毎月2回程度発行）。内閣府のホームページから簡単に登録することができ、登録の電子メール（パソコンもしくは携帯電話）に最新情報を配信します。



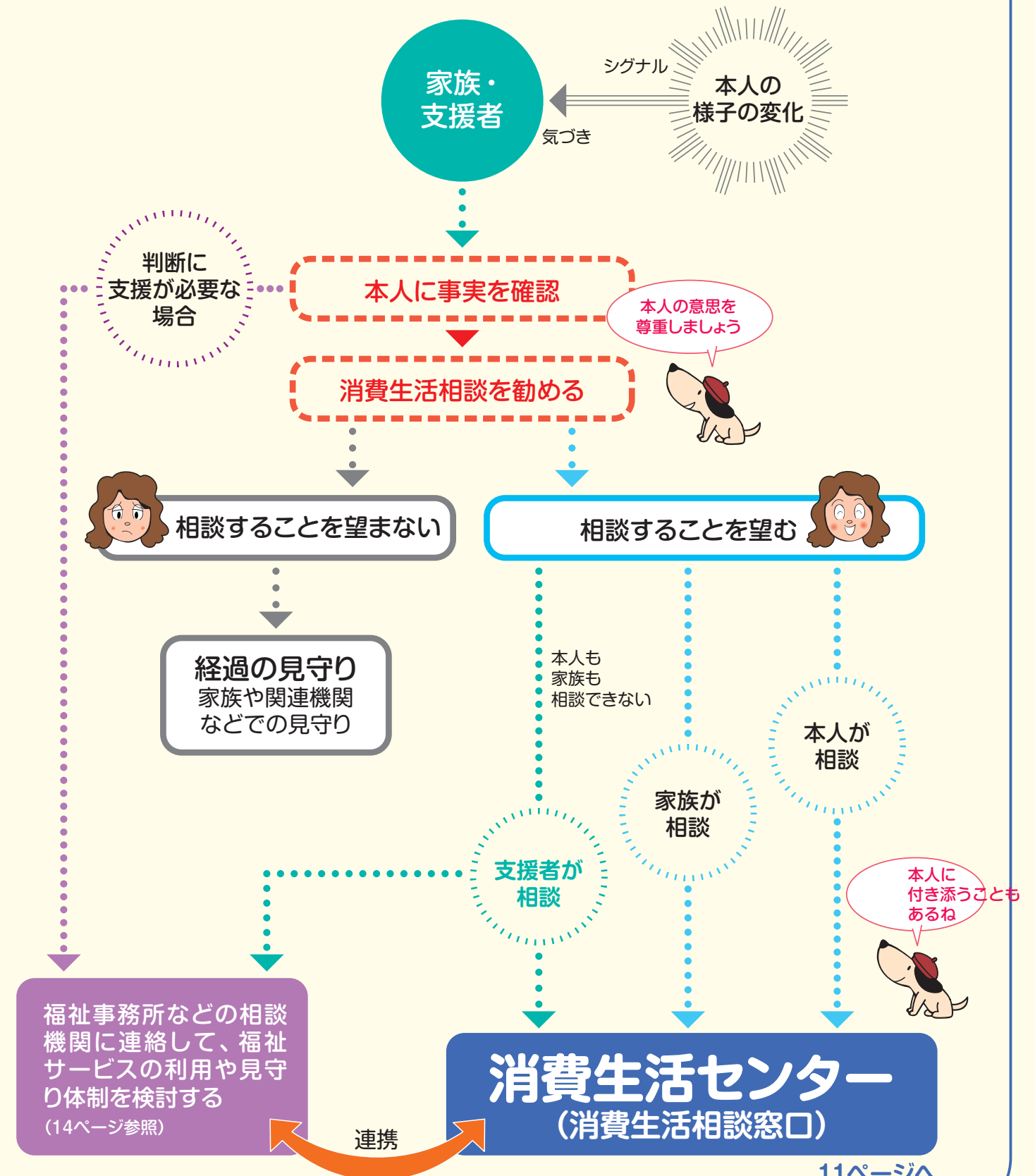
登録方法
メルマガジンの

見守り新鮮情報

検索

- パソコンからアクセスされる方
http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mgtop.html
- 携帯電話からアクセスされる方
下記のメールアドレス宛に空のメールを送信
空メールの送信先：mimamori@mlreg.tricorn.net

気づきのチェック項目
本人の様子の変化には、次のようなケースが考えられます。
□ セールスマンから連絡が入り、電話口で困っている様子を見せる。
□ 恋人ができるなど生活に変化が生じ、隠し事が増える。
□ 見慣れない段ボールや商品が部屋に置かれている。
□ 訪問者や電話に対し、そわそわしている。
□ 急に節約をはじめめる。
□ なかなか言い出せずに困っている様子がある。
□ 突然、本人宛の郵便物が増える。 など



11ページへ



消費生活センター※(消費生活相談窓口)では、消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための助言やあつせん等を行っています。

※地域によって、名称が異なる場合があります。例：消費者センター・生活科学センター・生活センターなど

自主交渉の助言

「訪問販売で買った物を解約したいのですが…」
期間内であればクーリング・オフ(13ページ参照)の方法を助言します。できるだけご自身で解決できるように支援します。



あつせん

「契約してから時間が経ってしまったのですが、やはり解約したいのですが…」
クーリング・オフ期間が過ぎてもあきらめないで下さい。契約に問題があったとき、必要に応じて業者との間であつせん等を行うこともあります。適切な解決方法を探して、相談員は努力をいたします。

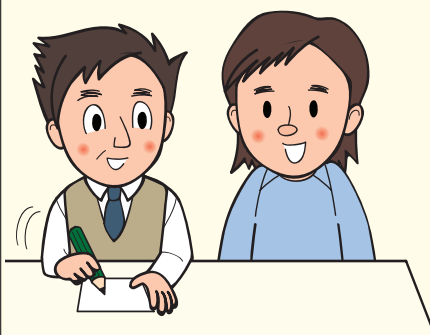


情報提供

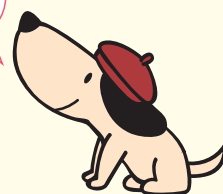
消費者からの問い合わせに対し情報提供を行います。
また、弁護士や司法書士等の専門家の支援が必要な場合は、適切な機関を紹介します。



相談をするときには、左のような項目について事前にメモをしておくと便利です。実際に書いてみることで問題を整理することができます。



紙に書くと話がわかりやすくなるよ



〈参考〉そう だん べん り 相談便利メモ

けいやく 契約をしたのはいつですか?

例 4月10日ごろ

なに けいやく 何を契約しましたか?

例 ふとん

いくらですか?

例 30万円ぐらい

か どこから買いましたか?

例 O×健康株式会社

かんゆう どんなふうに勧誘されましたか?

例 業者が訪ねてきた



業者が発行した契約書や領収書やメモなどがあれば、用意しましょう。スムーズに相談を進めることができます。

すぐに発見できた場合には
クーリング・オフ

訪問販売などで契約してしまつた場合、一定期間内であれば無条件で解除できる「クーリング・オフ」(頭を冷やす)という制度があります。

契約書面を受け取った日から、**8日間以内**に書面で通知をします（いわゆるマルチ商法・内職商法は20日間）。

はがきを両面コピーして、**簡易書留**にし、送付した証拠を残します（以下の記載例参照）。

クレジット契約があるときは、クレジット会社にも同様にがきで通知します。

もし、被害の発見がクーリング・オフ期間を過ぎ
ても、あきらめないで、すぐに消費生活センター
(消費生活相談窓口)へ相談をしてください。

契約解除通知

契約年月日	平成〇年〇月〇日
金額	〇〇〇〇〇〇〇〇
金銀	〇〇〇〇〇〇〇〇
販売会社名	〇〇〇円
・右契約と解除しす。	株式会社
・支払た〇〇〇〇円を早速にお返下さう。	
・商品はすみやかにお引き取り下さい。	
平成〇年〇月〇日	
住所	〇〇〇〇〇〇〇〇
氏名	〇〇〇〇〇〇〇〇

郵便はがき

☐☐☐☐☐☐☐

〇〇県
〇市
〇町

〇丁目〇番〇号

株式会社
代表者
様



書いてみよう!クーリングオフはがき

幅広い 見守り体制の検討

障害者の消費者トラブルを確実に消費生活センターにつなぐためには、既存の相談機関の連携が欠かせません。

既存の相談機関

地域の福祉事務所、相談支援事業者、障害者の中核的支援機関等は、発生した消費者被害に関する一次相談窓口として重要な存在です。本人または発見した支援者等から相談を受けたら、消費者被害とその他の支援ニーズとに区分して、対応方針を決めます。

被害者を支える

消費者トラブルは、障害者の経済面だけでなく、日常生活面や就労面、心理面等にも大きな打撃を与えます。新たに派生した問題への対応や心理的支援を行いながら、消費者トラブル

新たなネットワーク

の解決を図るためには、消費者生活センターと既存の障害者相談機関等との連携が欠かせません。

障害者の消費者トラブルを見逃さずに、確実に解決していくためには、ご本人、家族、近隣住民、既存の障害者関連機関等が、消費者トラブルが発生した場合の自分の役割を明確に知っておくことが重要です。障害者の支援ネットワークは地域によって特性があるため、それぞれの地域で消費者トラブルに取り組むための新たな連携方法と役割分担を確認しておきましょう。

日常の金銭管理や
財産管理のために

金銭管理等に支援が必要な場合や、被害者としての自覚がなく相談に結びつかない場合には、次のような制度の活用も検討しましょう。

日常生活自立支援事業

判断に支援が必要な方に、福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理などの援助を行うことにより、在宅で自立して地域生活を営めるように支援する制度です。地域の社会福祉協議会にご相談下さい。

成年後見制度

判断に支援が必要な方の、財産管理や身上監護に関する契約などの法律行為の援助を行う制度です。家庭裁判所へ申し立てることにより、後見人などを選任する「法定後見制度」と、判断能力が衰えたときに備えて、あらかじめ任意後見人を決め

公正証書による契約を行う「任意後見制度」があります。


このような制度は、それ単独では力を発揮することができません。既存の支援者・機関及び消費生活センター等との連携によつて初めてトラブルの解決や再発防止への有効な力になるのです。

またこれらの制度活用は障害者の権利を制限する一面も持っているため、障害者を支援する長期的な見通しの中で、その活用を検討することが重要です。

通知する内容	
契約年月日	
契約した商品名	
契約した金額	
契約した業者	
契約を解除する主旨	
ハガキを記入した日	
契約した本人の住所・氏名	

郵便はがき

50
nippon

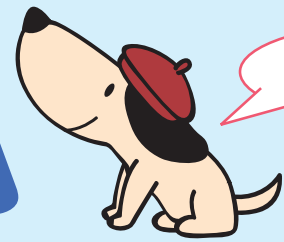


宛先は業者。クレジット契約がある場合はクレジット会社にも。

業者の住所

家族・支援者の方からの よくあるご質問

Q&A



参考にしてね

Q1 被害にあっているようです。どのようにご本人に伝えたらよいでしょうか？

A まず、近隣で発生している消費者トラブルの具体的な手口をお話して、似たような誘いがなかったか情報提供・協力を求めるような態度で最初の声かけをするとよいでしょう。次に、被害者のトラブルが増えていること、誰でも引くかか可能性があるもので、決して恥ずかしくはないことを客観的に伝え、事情をよく聞きます。ご本人の気持ちを尊重しながら意思を確認しましょう。



大丈夫
気に
しないで

Q2 消費生活相談を勧めてよいトラブルなのか迷うのですが。

A 消費者トラブルは、事業者と消費者間の問題です（家庭内の相続問題などは含みません）。

相談内容が消費者トラブル以外の問題も含まれた複雑な場合には、福祉事務所や障害関連機関等にまず相談して、消費者トラブルとそれ以外の支援が必要な問題とを整理した上で、消費生活センターが対応できる問題にしぼって相談するとよいでしょう。



問題点を
しぼって
みよう

Q4 ご本人から、自分に代わって消費生活センターに電話をして欲しいと言われました。可能ですか？

A 消費生活センターへの相談は、一番事情が分かっているご本人からが原則です。ご本人に代わって電話を頼まれた場合は、事前によく話を聞き、ご本人の隣で電話をするとうよいでしょう。

Q5 消費生活センターへ相談に行きたいのですが、手話通訳者が必要ですか？

A 消費生活センターに手話通訳者が配置されていることが理想ですが、配置されていない場合には自治体のろうあ者相談員や社会福祉協議会等で相談日に合わせて手話通訳者の手配をするとうよいでしょう（地域の実情に応じて連絡

Q6 ご本人が消費者トラブルについての相談を望んでいないのですが、繰り返し被害にあっています。

A 障害者が消費者トラブルに積極的に対応しようとするしない理由は様々です。特に判断能力が不十分な方の場合には、生活支援や金銭管理支援を充実させるなどの見守り体制を強化することが必要です。また本人支援プログラム等の利用を通して、時間をかけて情報提供や啓発を行う方法もよいでしょう。同じような被害にあい、問題解決をした経験を持つ障害者の話を聞くこともまた効果的です。

Q3 個人情報の守秘義務等が気になり、通報や相談を戸惑ってしまうのですが・・・

A 個人情報保護法の施行後、情報提供に慎重になる傾向が見られます。それはとても大事なことです。消費者トラブルの解決は、被害者の生活を守るために必要な緊急度の高い問題であると捉えることが重要です。ご本人の心理面やプライドに配慮しながら、福祉事務所等の障害者の相談機関へ連絡することだけでも同意してもらいましょう。

また、連絡を受けた相談機関は、障害者の権利擁護の立場から、問題解決の支援や、親族等への連絡をご本人の同意の中で積極的に進めることが大切です。

Q7 悪質商法についてももう少し詳しく知りたいのですが。

A 今回は、スペースの関係上多くの事例を取り上げることができませんでしたが、実際は、この他に数多くの事例が報告されています。詳しくは、国民生活センターの出版物「くらしの豆知識」やホームページ（www.kokusen.go.jp/）などを参考に消費者問題全般への理解を深めて下さい。



パソコンで
みてみよう

ロールプレイング

登場人物

マルオ 24歳・男性
知的障害者

ハナコ 20歳
マルオの彼女？
(実はセールスマン)

世話人
マルオの
グループホームで
働く女性

マルオはグループホームに住む24歳の男性。知的障害のある彼に声をかけたのは、街でアンケートを行っていたハナコ。自分が働く店で二人きりで話をしたいと言われ、事務所の二室に連れて行かれました。恋人気分のマルオですが・・・

ハナコのお店

ハナコ (アンケート用紙を見ながら) マルオ君っていいんだ。いい名前だね♪

マルオ うん。↓

その2ヶ月後・・・

グループホーム

マルオ ただいま。

世話人 お帰り。マルオくん今日は何してたの？

マルオ ハナちゃんに会ってた。

世話人 ハナちゃん？だれ？

マルオ 彼女だよ。

世話人 そう。マルオ君、彼女が出来たんだあ。どこで知り合った人？

マルオ 街で声をかけられた。ハナちゃんは運命って言うてた。

世話人 へえ、いい人なの？

マルオ うん。ハナちゃんはかわいいうい、僕のことを優しくして言ってくれるんだ。↓

ハナコ ねえ、マルオ君って、彼女いる？

マルオ いない。

ハナコ えーっ、うそー、マルオ君の彼女になる人って、うらやましいなあ。

マルオ (まんざらでもない顔)

ハナコ 今日ね、私が働いているお店で指輪を安く売っているの。マルオ君の彼女になる人にプレゼントしたらどうか、って思っ

マルオ うん。

ハナコ 私なら、この指輪をもう一つ、すぐぐっれい☆

マルオ うん。↓

世話人 そうなのお、よかったわね。あ、ところでマルオ君、今月のグループホームの利用料、6万円を払ってくれる？

マルオ ...やだ。

世話人 どうして？利用料は、ここに住んでいる人はみんな払ってるんだよ。マルオ君は先月も払ってないから、本当はもつと払わなくちゃいけないのよ。

マルオ ...今はお金がない。

世話人 どうしてお金がないの？ちゃんとお仕事しているでしょ？貯金は？

マルオ つかった。

世話人 何に？

マルオ 指輪。↓

ハナコ いつもは100万円以上するんだけど、今日だけ特別50万円。一生大切に使えるから、損はないと思うな。

マルオ いいよ。

ハナコ わーっ。うれしい♪マルオ君に勇気を出して声をかけてみて、よかったーじゃあ、ここにサインして。

マルオ うん、わかった。

ハナコ マルオ君は運命の人のような気がする。また、わたしから電話してもいい？

マルオ いいよ。

ハナコ マルオ君って、優しいね。じゃあ、また今度ね。

マルオ バイバイ。↓

世話人 指輪？指輪なんてしてないじゃない。

マルオ あっ！もしかして、彼女に指輪を買ってあげて、お金がなくなったの？

マルオ そうなのかなあ・・・

世話人 そつかもしれないよ。ちやうと、貯金通帳を見せてごらん？

貯金通帳を世話人に渡すマルオ

世話人 やっぱり・・・ほとんど残ってない。だまされて

マルオ ふん。そつなんだ。

こんな時、どうしたらいいのかな？

ロールプレイングなどを活用したトラブル対策

主に知的障害者を対象に、ロールプレイングを中心とした消費者被害防止の本人支援プログラムが全国各地で実施されはじめています。

プログラムの進め方は様々ですが、ワークショップで被害を疑似体験する形式がよく行われています。例えば支援者によるロールプレイングの実演によって問題認識を共有した後、本人参加のロールプレイングを行い、被害の予防や解決のためにどうすればよいのか考えさせるなどの形式があります。

ワークショップは一度参加したからといって、確実に問題解決能力を身に付けることができるわけではありません。重要なのは、参加している本人同士お互いに語り合い、認識を共有し、相談できる窓口を確認することです。また、障害者の被害を潜在化させないためには、消費者トラブルは地域生活において、誰もが

経験し、乗り越えていく生活課題であり、相談してよいのだということを確認することが重要です。

特に判断に支援が必要な障害者の場合には、上記のロールプレイング等を参考に本人支援プログラムを実施し、地域のなかで消費者トラブルについて語り合う場面を幅広く設定するといでしょう。地域にこのようなプログラムがない場合は、各機関が連携し、プログラムの作成を検討しましょう。

制作 財団法人消費者教育支援センター
著作 消費者庁
制作協力 東 珠実 福山女学園大学 現代マネジメント学部 教授
木間 昭子 国民生活センター 相談調査部 調査室長
金谷内 徹 筑波大学 大学院教育研究科 2年
名川 勝 筑波大学 大学院 人間総合科学研究科 講師
堀江 まゆみ 白梅学園短期大学 教授
渡邊 一郎 足立区中部福祉事務所
財団法人全国精神障害者家族会連合会・財団法人全日本聾唖連盟・社会福祉法人全日本手をつなぐ育成会・社会福祉法人日本身体障害者団体連合会・社会福祉法人日本盲人会連合・社団法人全国消費生活相談員協会
事務局 柿野 成美 (財)消費者教育支援センター 主任研究員
中川 壮一 (財)消費者教育支援センター 主任研究員
イラストレーション/みつき