

札幌市における「障がい者の消費者トラブル」 に関するアンケート調査結果

(社)札幌消費者協会では、「暮らしの安全・安心」の為に様々な活動を行っております。

昨今「障がい者を狙った消費者トラブル(悪質商法等)」が増え続けていることから、当協会教育部ではその防止に向けて、お役に立てる部分がないかを模索し検討を進める作業の一環として、札幌市内の障がい者施設・団体における消費者トラブルに関する実態、あるいはその防止啓蒙について、どのようなことを望んでおられるのか等につき、アンケート調査を実施し、このほど結果をまとめました。

ご多忙中にも拘らず、ご協力頂きました関係施設の皆様に感謝申し上げますと共に、当資料が関係各位の皆様にもお役に立てれば幸いです。

(社)札幌消費者協会会長 渋谷絢子

平成21年2月4日



社団法人 札幌消費者協会

<調査概要>

- 1、 調査テーマ 障がい者の消費者トラブルに関するアンケート調査
- 2、 調査目的 障がい者における消費者トラブルの実態を調査し、その防止の為に何が必要かを探り、今後の活動に活かしていく。
- 3、 調査対象 札幌市内障がい者施設 122施設
- 4、 調査方法 郵送による無記名回答（FAX回答が中心）
- 5、 調査期間 平成20年10月16日（木）～10月31日（金）
- 6、 回収状況 有効回収数 68施設（回収率 55.7%）
- 7、 回答のあった68施設の属性

（施設の形態）

聴覚障がい者のみの施設	0施設(0.0%)
視覚障がい者のみの施設	0施設(0.0%)
肢体障がい者のみの施設	1施設(1.5%)
知的障がい者のみの施設	36施設(52.9%)
精神障がい者のみの施設	12施設(17.7%)
重複障がい者*1のみの施設	0施設(0.0%)
上記以外の施設	19施設(27.9%)

（障がい者別施設数～複数回答可）

知的障がい者のいる施設	51施設(75.0%)
精神障がい者のいる施設	21施設(31.3%)
肢体障がい者のいる施設	10施設(14.9%)
重複障がい者*1のいる施設	9施設(13.4%)
視覚障がい者のいる施設	3施設(4.5%)
聴覚障がい者のいる施設	2施設(3.0%)

（障がい者の居住形態別施設数～複数回答可）

独立して生活する対象者がいる施設	17施設(24.4%)
家族と同居している対象者がいる施設	25施設(36.8%)
施設に入所している対象者がいる施設	17施設(25.4%)
グループホーム*2に居住している対象者がいる施設	49施設(72.1%)
その他（ケアホーム*3）に居住している対象者がいる施設	3施設(4.5%)

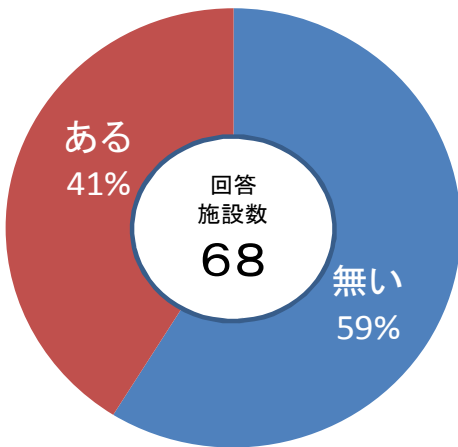
*1 重複障がい者とは、複数の障がいをもっている方です。

*2 自立支援法による障害福祉サービスのグループホームとは世話人による食事提供等の生活援助を受けながら、地域での共同生活を送る暮らしの場です。

*3 自立支援法による障害福祉サービスのケアホームとは、世話人や生活支援者による食事や入浴等の生活介護を受けながら地域での共同生活を送る暮らしの場です。

<結果のあらまし>

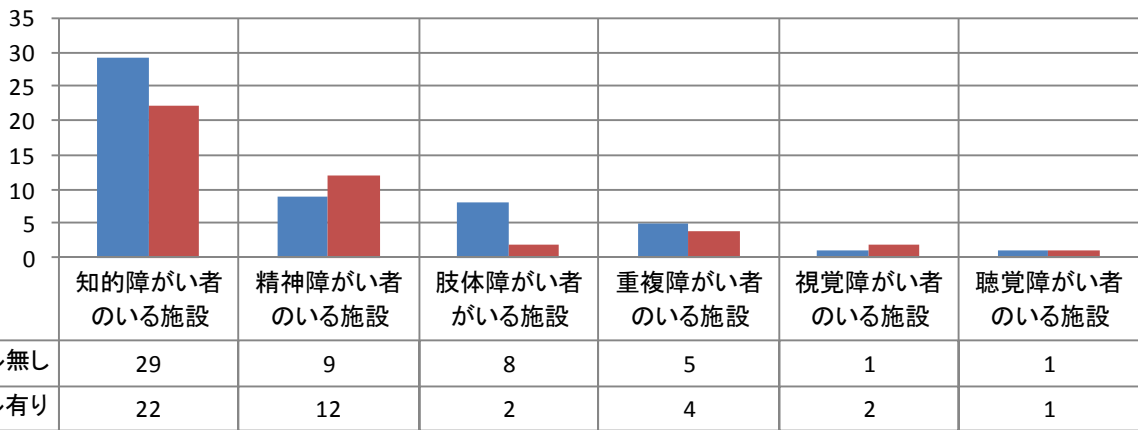
消費者トラブルの有無



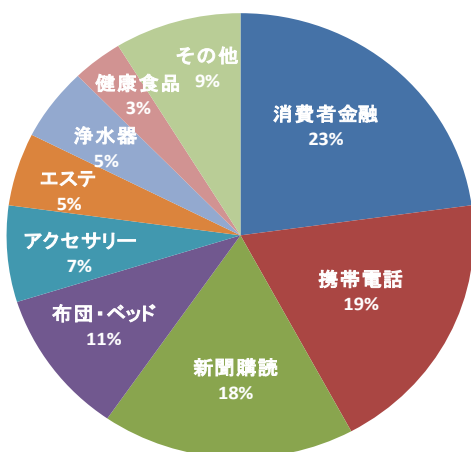
(問) 貴団体・施設での消費者トラブルを聞いたことがありますか。

- ・ 回答施設のうち、4割の28施設で何らかの消費者トラブルを経験している。
- ・ 下表は障がい者施設別にみたものであるが、サンプル数にもよるが「肢体障がい者のいる施設」を除いては、それぞれ半数前後の施設が消費者トラブルを経験していることが判る。

施設別でみた消費者トラブルの有無



消費者トラブルの内容

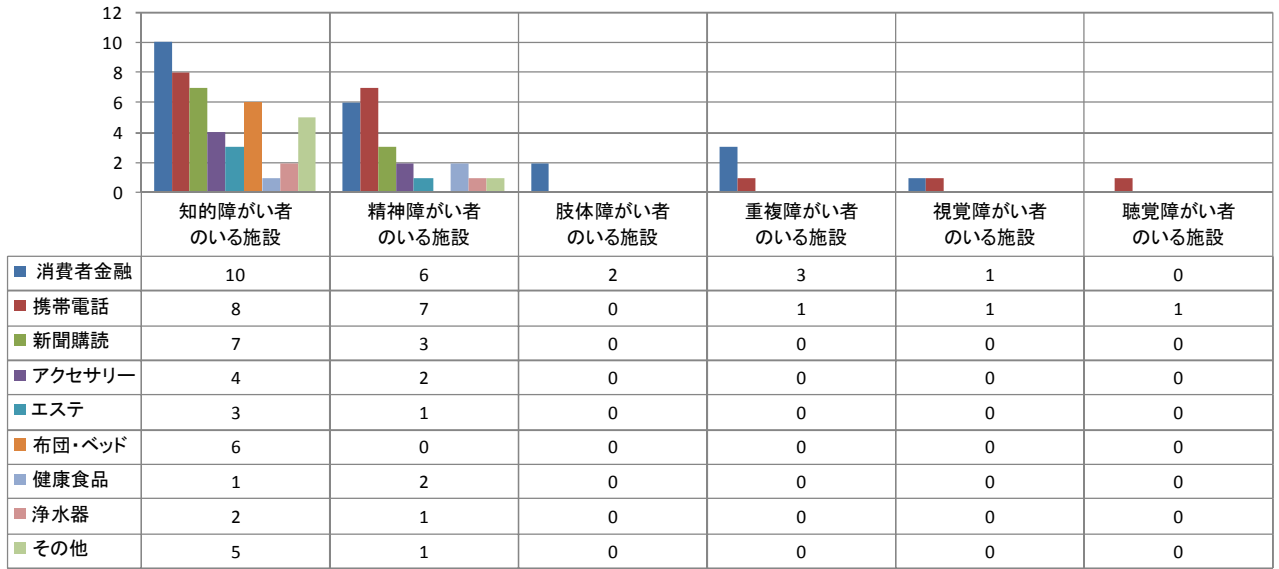


消費者金融	携帯電話	新聞購読	アクセサリ	エステ	布団・ベッド	健康食品	浄水器	その他
13	11	10	4	3	6	2	3	5

(問) 上記で「ある」場合、下記のどれに当てはまりますか。(複数回答可)

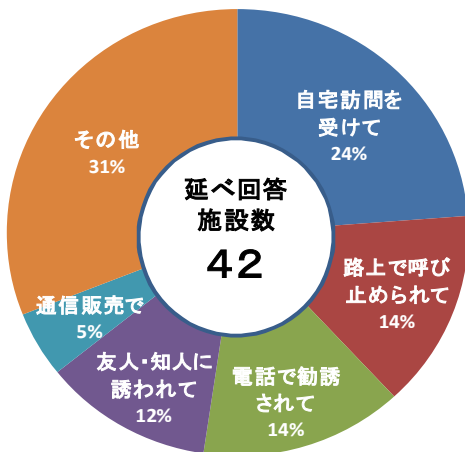
- ・ トラブルのトップ3は、「消費者金融」「携帯電話」「新聞購読」の3つで6割を占める。
- ・ そのあと、「布団・ベッド」「アクセサリ」「エステ」「浄水器」「健康食品」と続く。
- ・ 「その他」には、マルチ商法、パソコン、印鑑・壺・占い、チケット販売、家族との金銭トラブルが挙げられていた。
- ・ また、各障がい者別の消費者トラブルの傾向は次ページの表のとおり。

施設別でみた消費者トラブルの内容



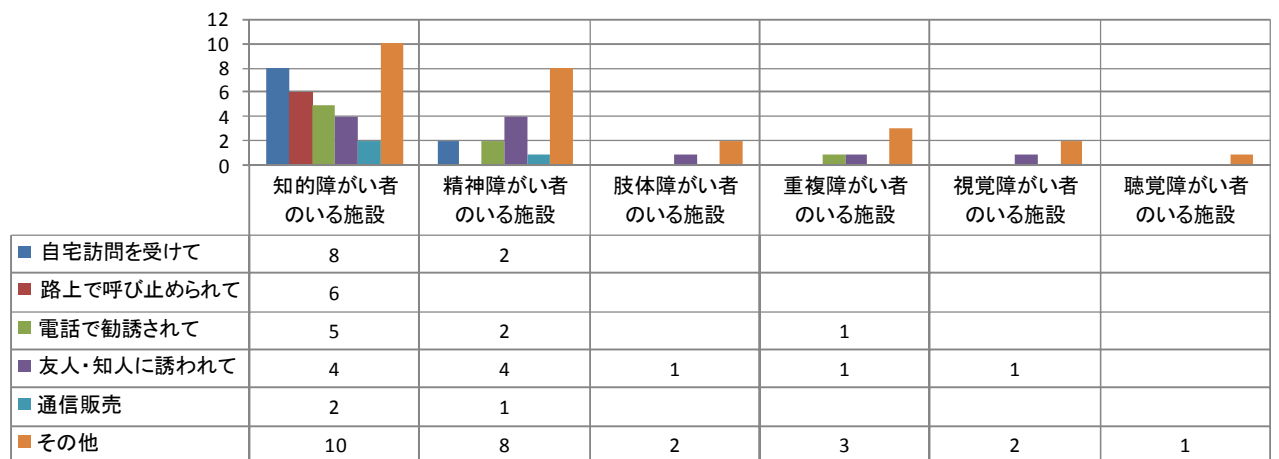
その消費者トラブルのきっかけは

(問) それらのトラブルのきっかけはどのようなものでしたか。(複数回答可)

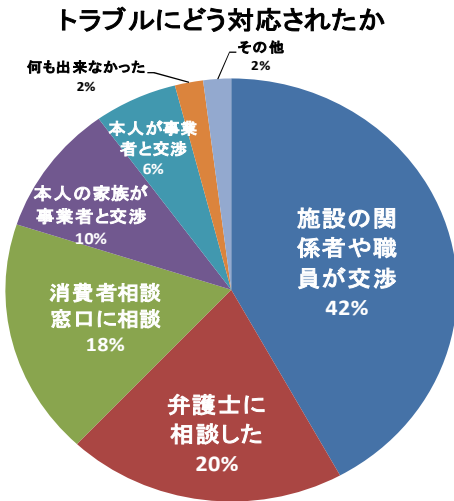


- ・消費者トラブルのきっかけの多い順に並べてみると「自宅訪問を受けて」「路上で呼び止められて」「電話での勧誘」「友人・知人に誘われて」「通信販売」と続く。
- ・「その他」の回答の内容は、携帯サイトに入った為、チラシやハガキ等の広告で本人から申込、店頭で呼び止められて、あるいは自発的になど、多岐にわたる。
- ・これらのきっかけを各障がい者のいる施設別で傾向を見たものが下表である。

施設別でみた消費者トラブルのきっかけ



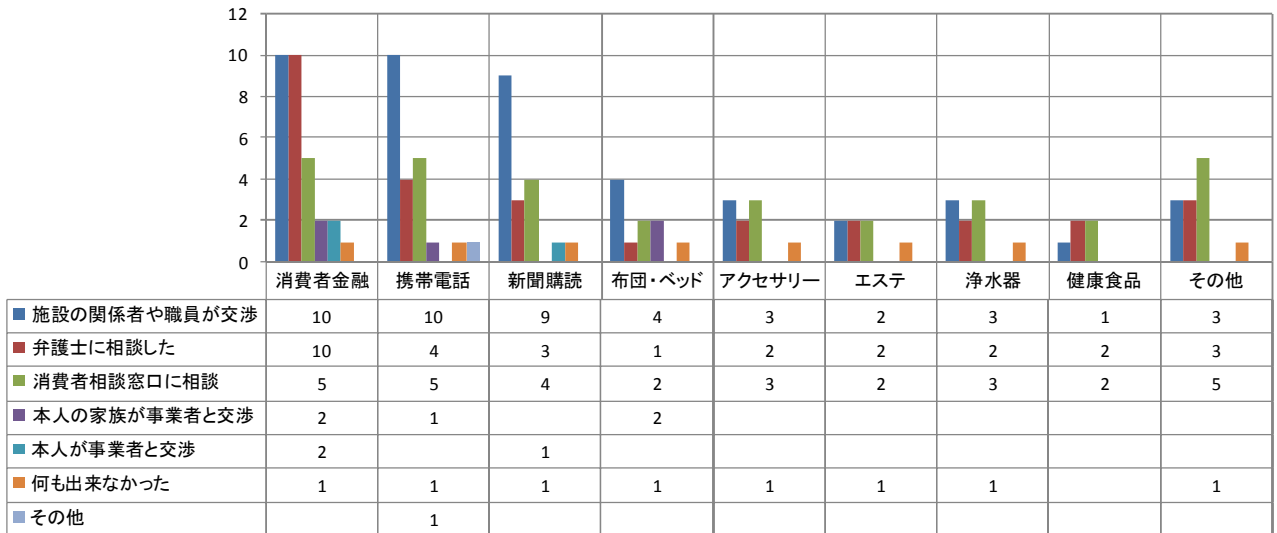
(問) トラブルにどのように対応されましたか。
(複数回答可)



- ・「施設の関係者や職員が対応」が最も多く、4割を超えている。次に「弁護士に相談した」「消費者相談窓口に相談」と続く。
- ・またトラブル別にみると、全体に施設の関係者が中心に動く中でも、消費者金融がらみは弁護士に相談するケースが多く、携帯電話・新聞購読など、消費者相談窓口も活用されている。

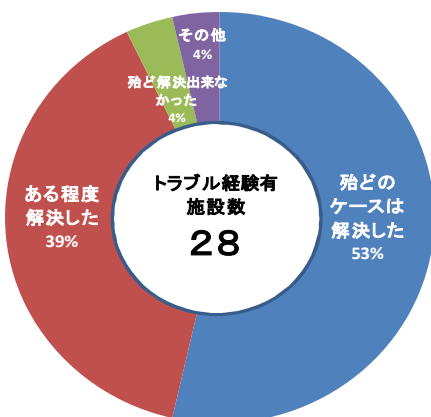
施設の関係者が交渉	した士に相談	弁護士に相談	消費者相談窓	事業者と交渉	本人の家族が	本人が事業者	何も出来な	その他
21	10	9	5	3	1	1	1	1

消費者トラブル別にみた対応の動向



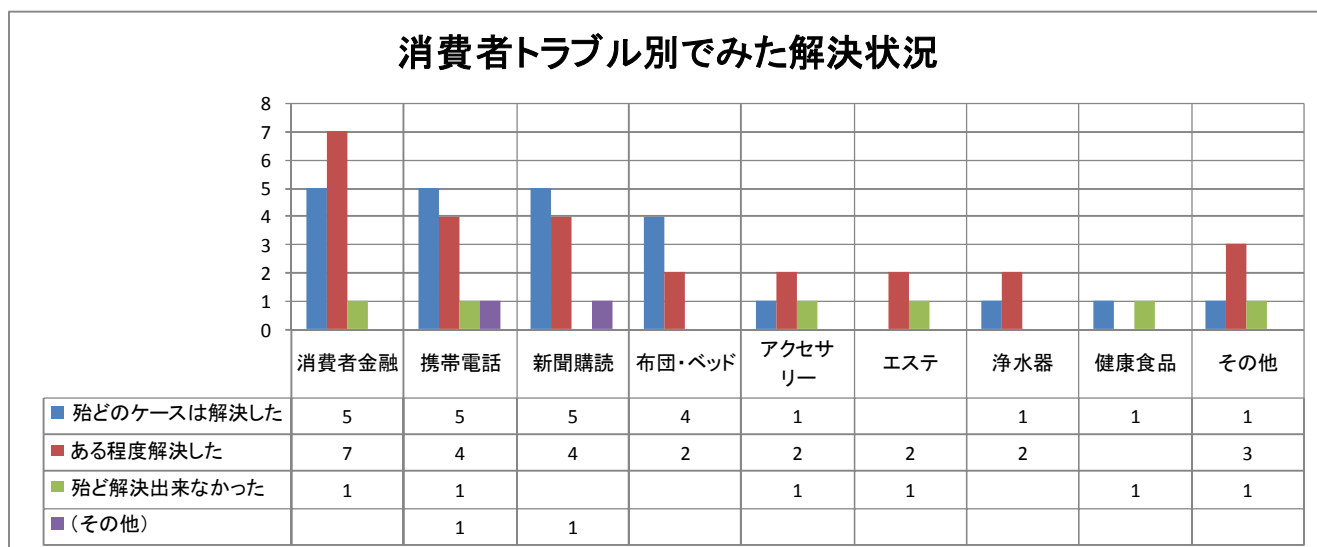
(問) トラブルは解決しましたか。

消費者トラブルの解決状況は



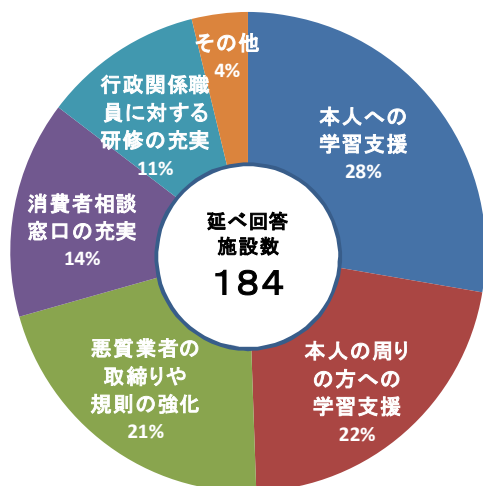
- ・全体でみると「殆どのケースは解決した」は53%、「ある程度解決した」が39%であり、「ほとんど解決出来なかった」は4%、その他（現在解決中）も4%。
- ・トラブル別にみると次ページ表の通りで、消費者金融・アクセサリ・エステ・浄水器などは、「殆ど解決」よりも「ある程度解決」のウエイトが高いのがわかる。

消費者トラブル別でみた解決状況



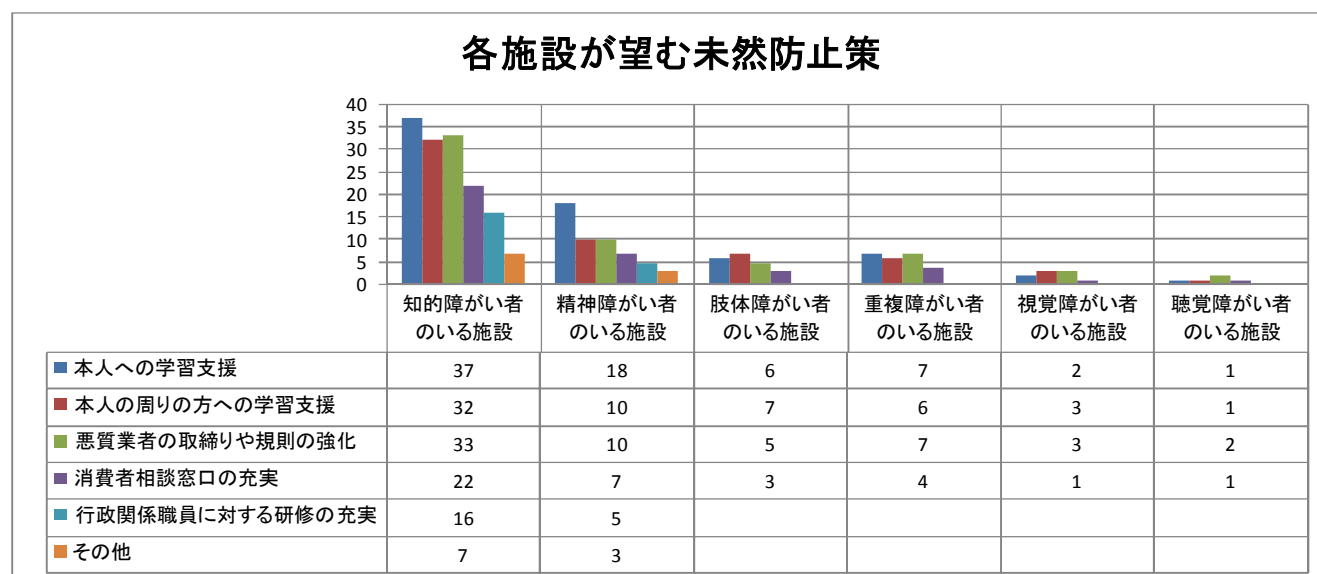
消費者トラブル未然防止には何が必要か

(問) トラブルの未然防止には何が必要と思われますか。(複数回答可)



- ・全体として見た場合、「本人への学習支援」28%、「本人の周りの方(ご家族・職員・民生委員・町内会等)への学習支援」22%、「悪質業者の取り締まりや規則の強化」21%、「消費者相談窓口の充実」14%、「行政関係職員(福祉担当者・手話通訳・盲人ガイドヘルパー等)に対する研修の充実」11%、「その他」4%となっている。
- ・「その他」の意見の中身は、トラブル発生時に解決できる公的システム、障がい者の契約には立会人が必要、個人情報への厳格な管理などを挙げている。
- ・施設別に見た「望む未然防止策」は下表のとおり。

各施設が望む未然防止策



(問) 最後に、こうした問題に対し、現場として臨みたいことがあれば、自由にお書き下さい。

(回答を原文のまま記載)

- 知的障がいの方は、一般の方に比べ理解力が低めです。防止策というPRは中々難しいと思うので、事後対応に力を入れ、対策して頂ければと思います。
- 携帯サイト等の取締りや、消費者相談窓口の対応強化を！
- 障がい者や高齢者を騙すことは簡単なことだと思う。弱者に付け込むことは許されない。騙される方に落度がある訳ではないので、被害者に対しての速やかな救済と、加害者への罰則強化を望みたい。
- こういったトラブルが起こればということ、職員も利用者も家族の方々も知って頂くことによってトラブルを防止していきたい。
- 当施設は身体に障害を持っている方が中心となっておりますが、知的に障害を持っている方の施設の方がトラブルが多いと聞きます。
- 入所前に消費者金融に借り過ぎてしまったトラブルになった例はありますが、現在入所利用中に新たなトラブルになった例はありません。
- 精神障害者＝躁状態・症状悪化時に判断能力が低下、知的障害者＝軽度、発達障害などの方は、目先の利益は理解できるが、その後どうなるかが理解しにくい。殆どの障害者は金銭的にぎりぎりの生活をしているので、何かあってから相談しても、生活の立て直しに、しばらくかかる。さらに金銭的な負担がかかる相談は利用しにくい。区役所などと連携し、学習支援（他の用事で訪問時等に）をお願いしたい。
- 24時間の相談窓口の対応。消費者協会が直接トラブルにならない為の啓蒙、啓発活動をし、施設・事業所等に出向いてほしい。
- 知的障がいのある方の傾向として“やさしい”言葉がけや態度に対し警戒心が薄く、安易に氏名・住所・TEL等を教える。又「断わる」ことが苦手なことからトラブルに巻き込まれることが多い。日常的に消費者トラブルの具体例の説明、発生後の対応（SOSの出し方）、相談することの大切さを伝えている。施設外の在宅者や単身者については①身近に相談する人がいること。②相談を受けた人の対応の在り方 等から、相談する場所・人がいて解決してくれるという広報活動の必要性を強く感じる。
- 何か問題が起こった時に、本人が相談しやすい環境を作りたいと考えています。
- 支援者にとっても経験の無い者にとっては手に負いかねる事例が多く、これまでの報告例の中から使えるものを、障害者向け・支援者向けとしてテキストブックにまとめて欲しい。
- 知的障がい者への支援に携わる中で、数多くの消費者トラブルが発生しています。その多くの解消に消費者センターさんにご協力頂いた経過があります。今後ともよろしくお願ひ致します。

- クーリングオフの 7 日間を過ぎて判明する場合がある。特例を認めるような法整備の充実を願う。
- 日常生活での変化（サインがあります）
- 消費者金融の勧誘対策・クレジットカードの取得・年金の担保による借入等、所得に関係なく簡単に借入できてしまい、その対策として有効な手がなかなか無い。

- 当施設で把握している限り、トラブルは無いと思います。家族と同居している場合トラブルが早めにかかるとも思いますが、GH等に居住している方は、問題が大きくなってから表に出てくるケースが多いと思います。学校・施設等に学習支援は必要だと思います。法律や制度の在り方の検討も必要だと思います。判断能力が乏しい（表現が悪いですが）知的障がい者の方は、クーリングオフの期間を長くするなど。
- 怪しい勧誘には乗らないように本人が気をつけると共に、本人が「騙されているのかな？」「おかしい」と思った時に直ぐ相談を受けられるようにしたいです。
- トラブルがあった場合、連絡等を密にして連携して行けたらいいと思っています。よろしくおねがいします。
- 以前に消費者相談窓口等に相談したことがあるのですが、イマイチ相談に乗ってもらえなかった思いがありましたので対応をよろしく。
- 定期的に本人達に（簡単に）説明しています。知的障がいの人は相手を疑うことをしません。それが障がいなんです。ですから知らない人に付いていくな・名前を書くな・印を押すな、と言っています。
- 障害者に理解できるパンフの作成配布、勉強会（実演等）の実施。環境的には隣近所同士の防犯意識の共有（他人事ではない）。
- その場で現金を払わない、いくらかかったかもわからない（携帯ダウンロードの通信料等）といった取引は、個人の取引としては規制すべき。あるいは支払いの義務を免除すべきでしょう。こんなことが合法的に許されているから、振り込め詐欺も起きるのでしょう。対面で現金で支払うことが当たり前の時代には無かった事です。
- 後見人制度に伴う手続きの簡素化が必要。
- 障がいのある方たちがトラブルにあった時に、相談・保護をする部門を確立して頂きたいと思います。

以上

<まとめ>

札幌市における消費者トラブルの実態については、従来札幌市消費者センターの調査資料が中心であり、高齢者などの弱者が狙われている傾向が増えていることが判明しております。

しかし年齢面だけではなく、障がい者の消費者トラブルの実態を調査した資料は皆無に等しく、今回（社）札幌消費者協会が行った「障がい者の消費者トラブルに関するアンケート」が初めてと言えます。

今回の調査に当たっては、市内の障がい者施設 122 施設にアンケートを郵送し、そのうち 68 施設から無記名で施設内の実態について回答を頂いたもので、障がい者個人レベルまでの調査には至っておりませんが、施設単位での傾向や実態がある程度把握出来たものと判断しております。

いずれにしても今回の調査結果は前頁までの中で述べてきましたが、最後の自由記入欄の内容にも如実に表れているように、実態は非常に深刻であると同時に、特に各施設が望んでいる障がい者トラブルに関する、本人あるいは周りの方に対する学習支援などは、一般市民向けに行われてきた従来の啓発事業と同列ではカバーし難く、障がい者にも理解しやすい新たな、啓発や相談体制についての対策を行っていくことが求められています。

また、平成 20 年に公表された札幌市の消費者基本計画でも、今後の「重点的な実施計画」の中の、「高齢者・若年者・障がい者等の被害救済・防止対策の拡充と啓発の強化」の項目で、障がい者に対しては「高齢者に準じた施策の実施」「各施設・作業所・養護学校との連携強化」「状況に配慮したわかりやすいパンフレット等の作成」「ホームページの充実」などを挙げております。

今回の調査をもとに今後、障がい者の消費者トラブル未然防止対策として何が考えられ、また当協会として何が出来るのか、あるいは札幌市や諸施設・他の機関と連携して対応していく必要があるものは何か等、様々検討していく為の貴重な資料としてまいります。

以上

<ご参考> 今回のアンケート書式

送付先：FAX 011-728-8301 (社)札幌消費者協会行き

【アンケート】

ご記入方法⇒下記の各問に、当てはまる記号に○印をご記入下さい。

1、 貴団体・施設の入所・通所の対象者は以下のどれに当てはまりますか
(複数回答可)

- | | |
|------------|------------|
| ア) 聴覚障がいの方 | エ) 知的障がいの方 |
| イ) 視覚障がいの方 | オ) 精神障がいの方 |
| ウ) 肢体障がいの方 | カ) 重複障がいの方 |

2、 入所・通所者の形態(複数回答可)

- | |
|--------------------|
| ア) 独立して生活(世帯主・単身等) |
| イ) 家族と同居 |
| ウ) 施設に入所 |
| エ) グループホームに居住 |
| オ) その他() |

3、 貴団体・施設での消費者トラブルを聞いたことがありますか。

- | |
|---------------------------|
| ア) ある |
| イ) ない (「ない」場合は、問8にお進み下さい) |

4、 上記で「ある」場合、下記のどれに当てはまりますか。(複数回答可)

- | | |
|-----------|-----------|
| ア) 消費者金融 | カ) 布団・ベッド |
| イ) 携帯電話 | キ) 健康食品 |
| ウ) 新聞購読 | ク) 浄水器 |
| エ) アクセサリー | ケ) その他 |
| オ) エステ | () |

5、 それらのトラブルのきっかけはどのようなものでしたか(複数回答可)

- | | |
|--------------------------------|-----------|
| ア) 友人・知人に誘われて(マルチ・ネットワークビジネス等) | |
| イ) 路上で呼び止められて | |
| ウ) 電話で勧誘されて | オ) 通信販売で |
| エ) 自宅訪問を受けて | カ) その他() |

6、 トラブルにどのように対応されましたか。(複数回答可)

- | | |
|-----------------|----------------|
| ア) 何も出来なかった。 | オ) 弁護士に相談した |
| イ) 本人が事業者と交渉 | カ) 消費者相談窓口等に相談 |
| ウ) 本人の家族が事業者と交渉 | キ) その他 |
| エ) 施設の関係者や職員が交渉 | () |

7、 トラブルは解決しましたか

- | |
|-------------------|
| ア) ほとんどのケースは解決した。 |
| イ) ある程度解決した。 |
| ウ) ほとんど解決出来なかった。 |

8、 トラブルの未然防止には何が必要と思われますか(複数回答可)

- | |
|---|
| ア) 本人への学習支援 |
| イ) 本人の周りの方(ご家族・職員・民生委員・町内会等)への学習支援 |
| ウ) 悪質業者の取り締まりや規制の強化 |
| エ) 行政関係職員に対する研修の充実(例：福祉担当者・手話通訳・盲人ガイドヘルパー等) |
| オ) 消費者相談窓口の充実 |
| カ) その他() |

9、 最後にこうした問題に対し、現場として望みたい事があればご自由にお書き下さい。

お忙しい中ご協力頂き、誠にありがとうございました。



社団法人 札幌消費者協会

北海道札幌市北区北8条西3丁目
札幌エルプラザ2階 (JR 札幌駅北口向い)

電話 : 011-728-8300

FAX : 011-728-8301

URL : <http://www.sapporo-shohisha.or.jp>

(当資料の分析並びに編集文責 : 教育部)