

資料 4-2

神奈川県内における障がい者の消費生活相談の状況

(令和4年度の件数は令和5年4月30日時点における速報値)

1 件数の推移

単位：件

年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
障がい者の 苦情相談件数 (A)	609	595	630
全体の苦情相談件数 (B)	61,745	55,229	59,289
全体の苦情相談件数に占める 障がい者の相談の割合 (A) / (B)	1.0%	1.1%	1.1%

2 相談者属性

単位：件

区 分		令和2年度		令和3年度		令和4年度	
本人からの相談 (相談者と契約者が同じ)		373	61.2%	356	59.8%	370	58.7%
本人以外からの相談 (相談者と契約者は別の人)		234	38.4% (100.0%)	237	39.8% (100.0%)	258	41.0% (100.0%)
内 訳	団体等(ヘルパー、地域包 括支援センターなど)	39	(16.7%)	51	(21.5%)	38	(14.7%)
	家族・知人	195	(83.3%)	186	(78.5%)	220	(85.3%)
不明等		2	0.3%	2	0.3%	2	0.3%
合 計		609	100.0%	595	100.0%	630	100.0%

3 商品・役務別上位品目

年度	令和2年度 苦情相談件数 609		令和3年度 苦情相談件数 595		令和4年度 苦情相談件数 630		
	順位	品目	件数	品目	件数	品目	件数
	1	健康食品	80	携帯電話サービス	42	化粧品	62
	2	デジタルコンテンツ(※)	56	商品一般	35	商品一般	47
	3	商品一般	44	健康食品	31	健康食品	37
	4	携帯電話サービス	31	化粧品	30	異性交際関連サービス	30
	5	不動産貸借	28	異性交際関連サービス	25	フリーローン・サラ金	26

※ 令和3年度にPIO-NETの分類が改定され、当該品目は、令和4年度以降、コンテンツの内容にあわせた分類へ変更となった。

【主な相談事例】

○ 本人からの相談＜定期購入＞

契約者：60歳代 女性

(相談内容) インターネット通販でファンデーションを購入した。初回は2,000円で安価だったが、その後4回の購入が必要な定期購入であることが分かった。高額で支払えないので初回のみで解約したい。なお、精神的に不安定であり、障害者手帳を交付されている。

(対応) インターネット通販の定期購入トラブルについて情報提供した。返品・キャンセルの項目に「病による理由」があった。相談者は、精神障がいがあることを事業者伝えてもよいとのことだったので、相談者の状況をセンターより事業者申し入れたところ、初回のみで解約に応じると回答があった。

○ 本人からの相談＜出会い系サイト＞

契約者：50歳代 女性

(相談内容) 最近複数のメールが届いており、その内の一つのメールに記載のURLを開くと、よく分からないサイトにつながり、そこで男性とのやり取りが始まった。やり取りしている内に男性から「あなたに大金を渡したい。」というメッセージが届いた。金額は、やり取りしていたサイトから振り込まれるが、受け取るには当該サイトに対し、手数料の支払が必要とのことだったので支払ったが、結局お金は受け取れず、その後も口座登録費用など様々な名目でお金を請求され、詐欺だと気が付いた。現在、精神科に通院中であり、支払いが困難である。

(対応) サイトや男性とのやり取りは保存し、サイトに対し返金を、期限を区切って求める。対応されない場合は、クレジットカード会社等に相談するよう助言した。また、経緯を書いた書面を送ってもらえれば、当センターから事業者への連絡も可能と伝えたが、経緯を思い出すのがつらく、相談をやめるとの申出があり相談終了となった。

○ 親からの相談＜投げ銭＞

契約者：10歳代 男性

(相談内容) 障がいがある息子が、私のクレジットカードで、動画配信者に対して高額な「投げ銭」をしていたことが分かった。以前、クレジットカード番号を教えたことがあり、その時の番号を覚えていたのかもしれない。総額は、数十万円になりとても支払えない。請求を取り消してほしい。

(対応) 相談者は、障害者手帳を交付されているとのことだったので、その旨事業者へ伝え、請求の取消しを求めてみてはどうかと助言した。