

## 障がい者に係る消費生活相談の概要

## 《 1. 相談件数 》

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度 (4～9 月)
障がい者に係る件数	45 件	19 件	29 件	87 件	32 件
相談総件数	6,135 件	6,234 件	5,763 件	6,156 件	3,349 件
総件数に占める割合	0.73%	0.30%	0.50%	1.41%	0.96%

## 《 2. 主な相談対象商品・役務 》

	平成 24 年度		平成 25 年度		平成 26 年度 (4～9 月)	
1	新聞	5	インターネット関連サービス	15	携帯電話関連	7
2	インターネット関連サービス	4	新聞	7	新聞	7
3	携帯電話関連	3	携帯電話関連	6	インターネット関連サービス	2
4	不動産貸借	2	商品一般	5	工事・建築	2
5	インターネット接続回線	1	フリーローン・サラ金	4	不動産貸借	2
6	テレビ放送サービス	1	ふとん類	3	フリーローン・サラ金	1
7	工事・建築	1	テレビ放送サービス	3	テレビ放送サービス	1
8	固定電話サービス	1	工事・建築	3	金融・保険一般	1
9	モバイルデータ通信	1	不動産貸借	3	アクセサリ	1
10	パソコン・ワープロ教室	1	洋服	3	商品一般	1

## 《 3. 主な販売方法 》

販売購入形態		件数		
		平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度 (4～9 月)
店舗購入		7	28	15
無店舗販売	訪問販売	11	15	11
	通信販売	7	27	4
	マルチ・マルチまがい取引	0	1	0
	電話勧誘販売	0	4	1
	ネット型・オプション	0	0	0
訪問購入		0	0	0

《 4. 主な相談の内容（重複有り） 》

	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度 (4～9 月)
解約料や解約拒否など、解約に関する相談	12	23	9
高価格や値上げ、手数料など、商品・サービスの価格・料金に関する相談	11	23	7
判断能力が不十分な者の契約に関する相談	5	32	11
勧誘時に嘘の説明を受けた等、虚偽説明に関する苦情を含む相談（詐欺まがいを含む）	5	4	2
執拗な勧誘や威圧的な言動など、強引な勧誘に関する苦情を含む相談	4	5	4
契約内容や苦情内容に対する説明が足りないなど、説明不足に関する苦情を含む相談	3	8	3
販売態度や苦情申出時の対応など、接客対応に関する相談	2	16	4
勧誘を受けた事業者の信用性に関する相談	2	6	0

《 5. 相談に来られた方 》

	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度 (4～9 月)
本人	12	47	12
配偶者	0	7	3
親	6	10	3
子・孫	4	2	4
兄弟姉妹	2	3	0
親戚	0	0	1
自治会・民生委員・知人 等	2	2	2
ケアマネジャー・ヘルパー・介護事業者 等	3	6	3
行政機関等（区役所・包括支援センター・警察・その他行政窓口）	0	10	4

《 6. 契約当事者について（重複有り） 》

	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度 (4～9 月)
知的障がい	1	12	3
精神障がい	12	21	7
視覚障がい	2	3	2
聴覚障がい	0	6	1
その他身体障がい	5	10	2
その他(詳細を把握できていないもの)	11	34	17