



# 障害者の 消費生活見守り 推進講座

## 開催報告書



# 開催概要

**開催日時** : 第1回 2021年12月10日(金) 16:00~17:00  
**テーマ** : 障害者の消費者トラブル 現状と見守りの重要性  
**講師** : 川崎市消費者行政センター 消費生活相談員

**開催日時** : 第2回 2022年01月14日(金) 16:00~17:00  
**テーマ** : 障害者の消費者トラブル 具体的な事例と対処方法  
**講師** : 川崎市消費者行政センター 消費生活相談員  
※いずれか1日の参加も可能

**対象者** : 川崎市内の障害者相談支援センター、地域活動支援センター、  
その他障害者向けサービスを提供する事業所の職員の方

**参加方法** : Zoomオンライン

**募集人数** : 各回先着50名程度

**募集期間** : 2021年11月12日(金) から

**申込方法** : 専用申込フォーム

**参加費** : 無料

**収録場所** : 〒210-0007

川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階  
消費者行政センター内研修室

**開催目的** : 障害者の消費者トラブルは「被害にあっても相談できない」  
「だまされたことに気づきにくい」等の傾向があり、契約当事者  
ではなく周囲からの相談により気づくケースが多くあります。  
障害者の被害を未然に防ぐ、あるいは早期発見して被害拡大を  
防ぐためには、障害者の身近にいる人の見守りが欠かせません。  
本講座は日常的に障害者等と接点のある障害福祉サービス事業所  
の職員等に対して、障害者に多い消費者トラブル情報の提供や  
消費生活の見守りのポイント等について、川崎市消費者行政セン  
ター消費生活相談員が2日間に分けて講座を行い、必要な知識を  
正しく身につけてもらうことを目的としています。

# 当日の流れ

## 第1回 12月10日（金）、第2回 1月14日（金）ともに同じ

15:45 Zoom入室受付開始

16:00 オンライン講座開始

開会の挨拶、本日の流れ説明（消費者行政センター 職員）

16:05 講師講座（消費者行政センター 消費生活相談員）

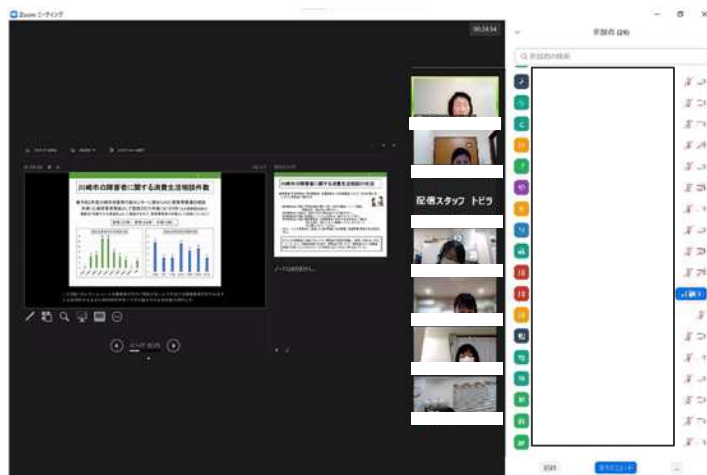
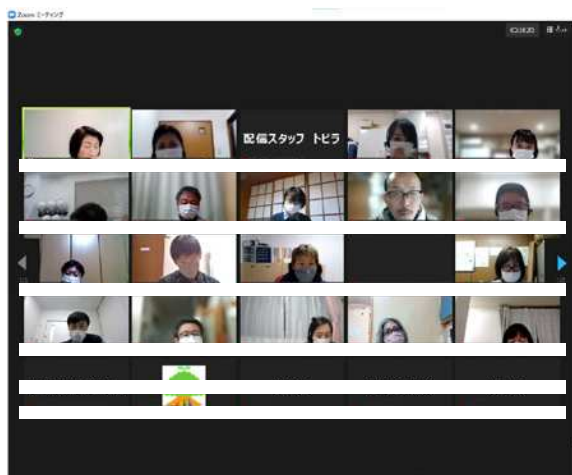
16:50 質疑応答

17:00 講座終了

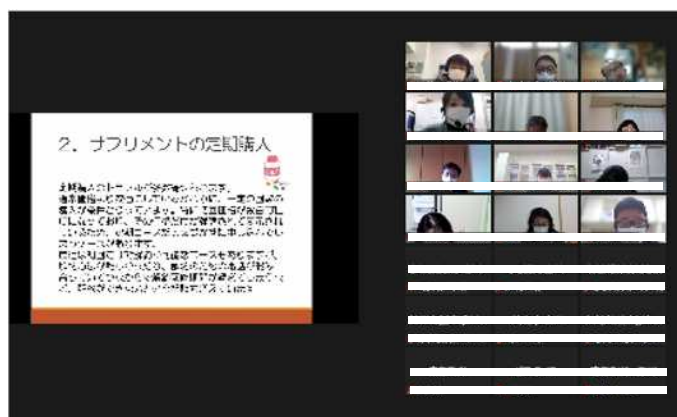
閉会の挨拶、今後の講座のご案内（消費者行政センター 職員）

# 当日の様子

## 第1回



## 第2回



## 運営体制

運営スタッフ2名（委託先 トビラ株式会社）

司会進行（消費者行政センター 職員）

講師（消費者行政センター 消費生活相談員）



Colors, Future!  
COLORS, FUTURE!  
川崎市

受講者募集  
参加無料



## 障害者の 消費生活見守り 推進講座

オンライン



川崎市消費者行政センターは  
日頃から障害者の見守りをされている方を対象に  
障害者の消費者トラブルの現状と見守りの重要性  
具体的な事例と対処法について、2回にわたり講座を開催します。

**第1回**

**2021年  
12月10日(金)**  
16:00～17:00

講師：川崎市消費者行政センター  
消費生活相談員

テーマ 障害者の消費者トラブル  
現状と見守りの重要性

**第2回**

**2022年  
1月14日(金)**  
16:00～17:00

講師：川崎市消費者行政センター  
消費生活相談員

テーマ 障害者の消費者トラブル  
具体的な事例と対処方法



講座内容に関するお問合せ 川崎市消費者行政センター啓発係 TEL:044-200-3864  
受付時間 8:30～17:15(土・日・祝日除く)

申込み、参加方法に関するお問合せ トビラ株式会社 TEL:044-400-1069  
受付時間 10:00～18:00(日・祝日除く)

### カリキュラム

※いずれか1日のご参加も可能です。

第1回

2021年12月10日(金)  
16:00～17:00

障害者の消費者トラブル  
現状と見守りの重要性

講師：川崎市消費者行政センター  
消費生活相談員

- 最近の消費者トラブルの傾向
- 障害者の消費者トラブルの特徴
- 見守りのチェックポイント
- 消費者行政センターに相談する前に  
(トラブル対応の流れ)

第2回

2022年1月14日(金)  
16:00～17:00

障害者の消費者トラブル  
具体的な事例と対処方法

講師：川崎市消費者行政センター  
消費生活相談員

- 障害者の消費者トラブル事例
- 事例別 気づきのポイントと対処方法
- 消費者被害救済のための制度  
(特定商取引法・消費者契約法)

### お申込みについて

対象者

川崎市内の障害者相談支援センター、地域活動支援センター、  
その他障害者向けサービスを提供する事業所の職員の方

募集人数

各50名程度

申込期間

**11月12日(金)～12月3日(金)**

参加費

無料

参加方法

Zoom  
(パソコンまたはタブレット、スマートフォンから)



申込方法

下記の申込ページよりお申し込みください。  
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQL5fgFW7srp\\_QT3CCkx10KuN7ACgkaOYORm7ifqS2LJGtn7MA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQL5fgFW7srp_QT3CCkx10KuN7ACgkaOYORm7ifqS2LJGtn7MA/viewform)



こちらのQRコードからもお申し込みいただけます。

主催：川崎市消費者行政センター（委託先：トビラ株式会社）

# アンケート①

第1回申込者22名 内受講者22名（関係者除く） 回答者 18名  
第2回申込者28名 内受講者29名（関係者除く、当日参加有り） 回答者 17名  
回答者計 35名

## Q1.ご所属の事業所種類 （回答者35名）

障害者相談支援センター（地域型）	17件（48.6%）
地域活動支援センター	5件（14.3%）
就労継続支援B型事業所	3件（8.7%）
行政機関	2件（5.8%）
障害者就労援助センター	2件（5.8%）
多機能通所事業所（就労継続B型、生活介護）	2件（5.8%）
以下1件（各2.9%）	
障害者相談支援センター（基幹型）、共同生活援助、生活介護、作業所	

## Q2.ご自身の職種 （回答者35名）

現場職	28件（80.0%）
事務職	4件（11.4%）
以下1件（各2.9%）	
経営者・施設長、施設長、事務職兼相談支援専門員	

## Q3.この講座を知ったきっかけ （回答者32名）

※ 1回目で回答された方は2回目は回答不要と案内

障害者相談支援センター等合同連絡会で知って	15件（46.9%）
事業所内で回覧されたチラシをみて	7件（21.9%）
上司や同僚から聞いて	5件（15.6%）
障害者福祉情報サービスかながわ(らくらく)のメルマガをみて	2件（6.3%）
以下1件（各3.1%）	
地域包括ケア推進室からの研修お知らせメール、市からのメール、メール	

## Q4.講座に参加した理由（複数回答） （回答者31名）

※ 1回目で回答された方は2回目は回答不要と案内

業務上必要な情報・知識だから	22件（71.0%）
関心がある内容だったから	16件（51.6%）
消費者被害にあっている当事者がいたから	8件（25.8%）
職場で勧められたから	4件（12.9%）
その他2件（各3.2%）	

## Q5.講座に参加した感想 （回答者35名）

参加してよかった	34件（97.1%）
どちらでもない	1件（2.9%）



## アンケート②

Q6.「参加してよかった」理由（複数回答）（回答者34名）  
役に立つ内容だった 27件（79.4%）  
わかりやすかった 18件（52.9%）

Q7.障害者の消費者トラブルを防ぐため、消費者行政センターの事業でどのような支援があれば活用したいですか。（複数回答）（回答者32名）

※1回目で回答された方は2回目は追加があれば回答と案内

- |                  |            |
|------------------|------------|
| ①講座の実施           | 28件（87.5%） |
| ②事務所職員の勉強会への講師派遣 | 13件（40.6%） |
| ③イベントへの出展        | 2件（6.3%）   |
| ④啓発グッズの配布        | 6件（18.8%）  |

Q7.で③、④を回答した方は具体的にどのようなものがあれば活用したいかもご記入をお願いします。

- ③消費者トラブルのケースを知ってもらうための小さなお祭りのようなもの。  
明るい雰囲気の中で、実例を知れるようなもの。  
レクとして参加できるようなもの。
- ④知的障害者の方が見ても理解できるような啓発パンフレット
- ④支援者向けの事例集
- ④ボールペン、静電気除去グッズなど、いつも目に入るもの。相談先がわかる  
マグネットシートなど。
- ④障害者施設で製作された作品
- ④障害者施設の自主製品

Q8.障害者の消費者トラブルを防ぐために講座を実施する場合、どのような方を対象に、どのような内容で実施することが有効と考えますか。

※1回目で回答された方は2回目は追加があれば回答と案内

- ・障害者本人を対象に
- ・家族・関係者を対象に
- ・職員を対象に
- ・事業所職員、相談支援員などを対象に
- ・相談支援専門員 生活支援員を対象に
- ・グループホーム職員、通所先職員、相談支援センター、成年後見人を対象に
- ・新成人を迎える障害者本人(今年度成人となる18歳、19歳含む)を対象に、
  
- ・ネット購入トラブル、スマホ契約等
- ・これはトラブルであるということを知って頂くためのわかりやすい事例
- ・よくあるトラブルからの予防方法
- ・お金の価値、物を買うということ
- ・本人も含め関係者みんなと一緒に参加し一緒に気づき考えられる機会
- ・被害を自覚できるようにすることを目的とした啓発講座

### Q8.つづき

- ・軽度知的障害者の金銭管理をどこまでするか
- ・本人に対しては気をつけなければならないこと、支援者には被害にあっていることに気づく方法と解決する方法の具体例を解説する
- ・通所施設での障害者本人向け出張講座で被害に合いそうな事例の紹介、こういうメールに注意しようなど
- ・障害者本人と職員と一緒に参加できる易しいものと、職員のみ対象の専門的なもの
- ・キャッチセールス
- ・ゲーム課金、LINEペイなどの支払いについて
- ・新成人が自分で契約を結べるようになることで遭遇し得る消費者トラブルについての知識や注意点、クレジットカードの使い方等消費者教育
- ・スマホゲームでの課金、迷惑メールでのログイン
- ・知的障害者を対象に、SNSでの消費者トラブル対策講座。女性に勧誘されて有料サイトを利用してしまふ、友達になろうと言われて勧誘等を受ける事例。

など