

消費者の脆弱性に関連した 団体ヒアリングの結果について

令和6年6月25日
消費者庁

ヒアリングの趣旨・実施方法等について

- ・本専門調査会の検討テーマとして、消費者法制度における“脆弱性”概念の捉え方や、デジタル取引と消費者の「脆弱性」の関係等が挙げられている（第2回・資料1参照）。

- ・当事者やその支援者の問題意識等を把握するために、高齢者、若者、生活困窮者、医療サービス利用者（患者）、障害者及びその家族等を支援する活動を行う団体等のうち、協力を得られた延べ8団体に対して、以下の点についてヒアリングを行った（本年1～3月に対面又はオンラインにより実施）。

（ヒアリング事項）

- ・「典型的な消費者被害としてはどのようなものがあるか」
- ・「どのような『脆弱性』が消費者被害発生の原因となっていると考えるか」
- ・「第三者の介入を必要とすると思われる事例はどのようなものか」 等

団体	典型的な消費者被害
高齢者	・訪問販売によるリフォーム工事・点検商法 ・還付金詐欺 ・詐欺的な定期購入の契約や消費者が認識できていない契約の自動更新 ・スマートフォンアプリ（マッチングアプリを含む）やSNSを介した副業詐欺、投資詐欺 ・スマートフォンを利用したキャッシュレス決済・後払い決済による多重債務 ・ロマンス詐欺
若者	・オンラインゲームへの高額課金 ・ホストクラブ・メンズコンセプトカフェ ・未成年者に対する酒・たばこの高額販売 ・スマートフォンアプリ（マッチングアプリを含む）やSNSを介した副業詐欺、投資詐欺（再掲） ・スマートフォンを利用したキャッシュレス決済・後払い決済による多重債務（再掲） ・ロマンス詐欺（再掲）
生活困窮者	・スマートフォンアプリ（マッチングアプリを含む）やSNSを介した副業詐欺、投資詐欺（再掲） ・スマートフォンを利用したキャッシュレス決済・後払い決済による多重債務（再掲）
医療サービス利用者 （患者）	・美容医療 ・オンライン診療で本来とは異なる用途で薬を処方 ・本来不要な入院セット（衣服、おむつ等）の強制的な購入 ・代替医療（公的に通常医療と見なされていない施術、投薬）の勧誘

消費者被害発生の原因となっている「脆弱性」

●個人特性

- ・ 誘惑への弱さ、発達障害、軽度知的障害
- ・ 判断能力の不足、認知能力の衰え
- ・ 知識や情報の不足
- ・ 金銭的な余裕や健康に関する不安
- ・ 医療制度、疾患に関する知識の不足



<https://www.irasutoya.com/>

●環境要因

- ・ 孤独、身近に相談できる人がいない
- ・ 虐待、いじめ、貧困や家庭環境に起因する社会経験の欠如
- ・ コミュニケーション支援の欠如



<https://www.irasutoya.com/>

※上記分類は、一般社団法人草の根ささえあいプロジェクトから聴取した内容を参考に行った。

第三者の介入を必要とすると思われる事例

●高額・不合理な取引金額

- ・住宅改修工事等で一般常識を超える高額な請求がされている
- ・身の回りの世話をしてくれる知人にお礼名目で高額のお金を支払っている
- ・家のリフォーム工事をする必要があると騙されている

●健康への悪影響

- ・明らかに怪しい食品
- ・認可を受けていない美容医療



<https://www.irasutoya.com/>



<https://www.irasutoya.com/>

ただし、下記のような意見も・・・

- ・障害者支援における意思決定支援の考え方によれば、第三者による介入は明らかな詐欺や本人の身体が危険になるほどの搾取でもなければ難しいと思われる
- ・本人が信じ込んでいる場合に介入するのは、非常に難しい
- ・スマートフォン上の取引は支援者の目から見えにくい
- ・目で直接見えないデジタル上のお金に対する想像力が不足している場合がある（例：発達障害）

消費者の意思決定・消費行動をサポートする技術・サービス

- ・ AIが不審なメッセージを検知して、近親者にアラートが届くシステム
- ・ 詐欺メール、メッセージの自動削除や、送信者の迅速な特定を可能とするシステム
- ・ 支援者が、支援を受ける者のスマートフォン決済の1日の上限を設定できるようにするシステム
- ・ 人には話しづらい相談（消費者被害を含む）にAIが応えてくれるアプリ
- ・ 検索エンジンで「自殺」と検索すると、「こころの健康相談統一ダイヤル」がトップに出てくるように、消費者被害の多いもの（例えば「美容医療」「ホスト」）を検索すると、消費者庁のウェブサイトやアラートが出てくるようにする



<https://www.irasutoya.com/>

ヒアリングに御協力いただいた団体

- ・一般社団法人 生活困窮者自立支援全国ネットワーク
- ・社会福祉法人 全国社会福祉協議会 地域福祉部
- ・社会福祉法人 全国社会福祉協議会 全国地域包括・在宅介護支援センター協議会
- ・社会福祉法人 伊賀市社会福祉協議会
- ・日本障害フォーラム（JDF）
- ・一般社団法人 日本若者協議会
- ・一般社団法人 草の根ささえあいプロジェクト
- ・認定NPO法人 ささえあい医療人権センターCOML