

報道発表資料

平成30年1月25日  
独立行政法人国民生活センター

消費生活センターにおける障がい者対応の現況調査＜結果・概要＞

平成23年に改正された障害者基本法では、「消費者としての障がい者の保護」が新たに規定され、平成28年には、障がい者に対する合理的配慮の提供などを国や地方公共団体等に義務付けた障害者差別解消法が施行されました。

他方、全国の消費生活センター等に寄せられる消費生活相談では、トラブルや契約の当事者が障がい者であるケースや、相談者自身が障がい者であるケースもあり、関連法の整備が進むなか、消費生活センターにおける障がい者対応の重要性がますます高まっています。

そこで国民生活センターでは、消費生活センターにおける障がい者対応に関する課題を検討するうえでの基礎資料とするため、全国の消費生活センターを対象に、障がい者の消費生活相談への対応や啓発事業の実施などに関する現況調査を行いました。

また、上記アンケート調査に加えて、実際にどのような取組が行われているかを把握するために、特徴的または先進的な取組を行っている消費生活センターに協力を依頼し、ヒアリング調査を行いました。

この資料では、アンケート調査およびヒアリング調査の結果について概要をまとめています。詳細については、報告書本文を参照してください。

調査結果のポイント

障がい者対応の現状

- 平成28年度に障がい者の相談を受け付けたというセンターは約7割。障がいの種類では「精神障がい」が最多。福祉の専門家から助言を受けられる特別な体制があるというセンターは約2割。
- 平成28年度に障がい者や支援者への啓発事業を行ったというセンターは約5割。啓発事業の内容では啓発講座や出前講座の実施が最多。
- 障がい者の消費者トラブル防止・発見のために、地域の見守りネットワーク等において行っていることがあるというセンターは約5割。

障がい者対応の課題

- 聞き取りや意思疎通、障がいの有無・程度などの確認が難しいことがある。
- 相談員の専門知識や経験の不足、啓発事業のノウハウの不足。
- 本人の理解力や被害に遭っていることの認識が不足している場合がある。
- 本人が関係機関への情報提供等を望まないケースがある。

工夫・配慮していることや取組例

- 障がい者本人の意思を尊重して対応するよう特に留意しているというセンターが多い。センターに臨床心理士などの専門家を配置している例もある。
- 出前講座等の実施では、事前に受講者の状況などについて打ち合わせをする、講座用説明資料をわかりやすくすることなど。
- 地域における連携では、気付きや相談を消費生活センターにつなぐよう要請・依頼をすること、相談事例などに関する情報交換や情報共有を行うことなど。

## 1. 調査概要

### (1) 調査の目的

全国の消費生活センターにおける、障がい者の消費生活相談への対応や啓発事業の実施に関する現況を把握し、対応上の課題、障がい者福祉部局等との連携のあり方などを検討するうえでの基礎資料とするため、平成28年度における消費生活センターでの障がい者への対応や取組について調査しました。

### (2) 調査対象、調査方法等

- ①調査地域・対象：全国の消費生活センター 796カ所<sup>1</sup>
- ②調査方法：調査対象の消費生活センターに調査票を郵送し、郵送にて回収
- ③有効回収数：717、有効回収率：90.1%
- ④調査時期：2017年6月

(調査票の郵送・回収および回答の集計は、一般社団法人中央調査社に委託しました。)

※上記アンケート調査に加え、消費生活センターへのヒアリング調査を実施しました。

### (3) 調査項目

- ①障がい者の相談への対応や相談の受付状況等（問1～問5）
- ②障がい者や支援者を対象とした啓発事業等（問6～問8）
- ③障がい者の消費者トラブル防止のための地域における連携等（問9～問10）
- ④障がい者への対応に関する課題（問11）

### (4) 調査対象および回答消費生活センターの属性

#### ①調査対象の消費生活センター数

都道府県（うち サブセンター数）	94 (47)
政令指定都市（うち サブセンター数）	31 (11)
市区町村（政令指定都市を除く）、 広域連合、一部事務組合等	671
合計	796

※ 消費者庁「平成28年度地方消費者行政の現況調査」（平成28年11月）「消費生活センターの数」より作成。

#### ②回答のあった消費生活センター数

	都道府 県立	政令指定 都市立	市立（政令 市立以外）	東京 特別区立	町立・村立	広域連合、 一部事務組合等	全体
有効回収数	79	22	522	20	65	9	717
(%)	11.0	3.1	72.8	2.8	9.1	1.3	100.0

#### 調査結果を読む際の注意

- ・結果数値（%）は表章単位未満を四捨五入しているため、内訳の合計が計に一致しないこともある。
- ・結果数値（%）の — は、回答者がいないものである。
- ・図表中の選択肢の表記は、一部省略している場合がある。
- ・「消費生活センター」を「センター」と表記している場合がある。

<sup>1</sup> 消費者庁「平成28年度地方消費者行政の現況調査」（平成28年11月）による平成28年4月1日現在の設置数（平成29年5月までに廃止が確認された箇所を除く）。

## 2. 調査結果

### (1) 障がい者の相談への対応や相談の受付状況等

#### ①特別な準備や設備の有無（問1）

- ・障がい者の来訪による相談に必要な特別な準備や設備があるというセンターは88.0%でした。
- ・準備や設備の内容では、「プライバシーが守られる相談スペース」や「車椅子での利用が可能な相談スペース」が多く、「手話通訳者の手配」は21.6%でした。

#### ②相談窓口の周知や相談対応について配慮していること（問2）

- ・障がい者や支援者への相談窓口の周知や、障がい者への相談対応について配慮していることがあるというセンターは85.4%でした。
- ・配慮していることの内容では、「職員や相談員が障がい者本人の意思を尊重して対応するよう特に留意」が最も多くなっています。

#### ③障がい者の相談の有無と障がいの種類（問3、問3-1）

- ・障がい者の相談を受け付けたというセンターは73.6%でした（図1）。
- ・契約当事者や相談者の障がいの種類は「精神障がい」が最も多く、次いで「知的障がい」「肢体不自由」「聴覚障がい」が多くなっています（図2）。

図1 障がい者の相談の有無

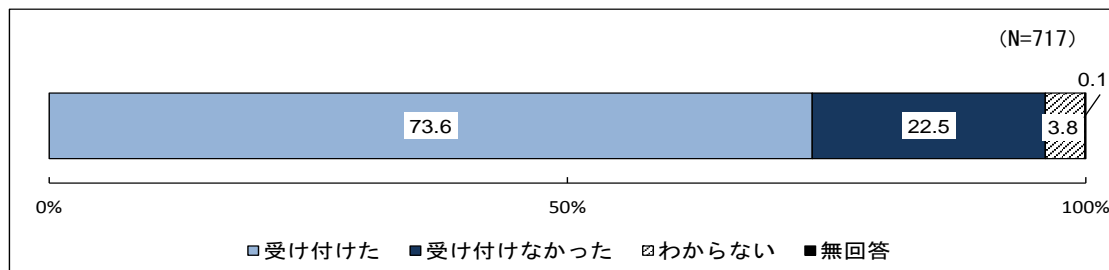
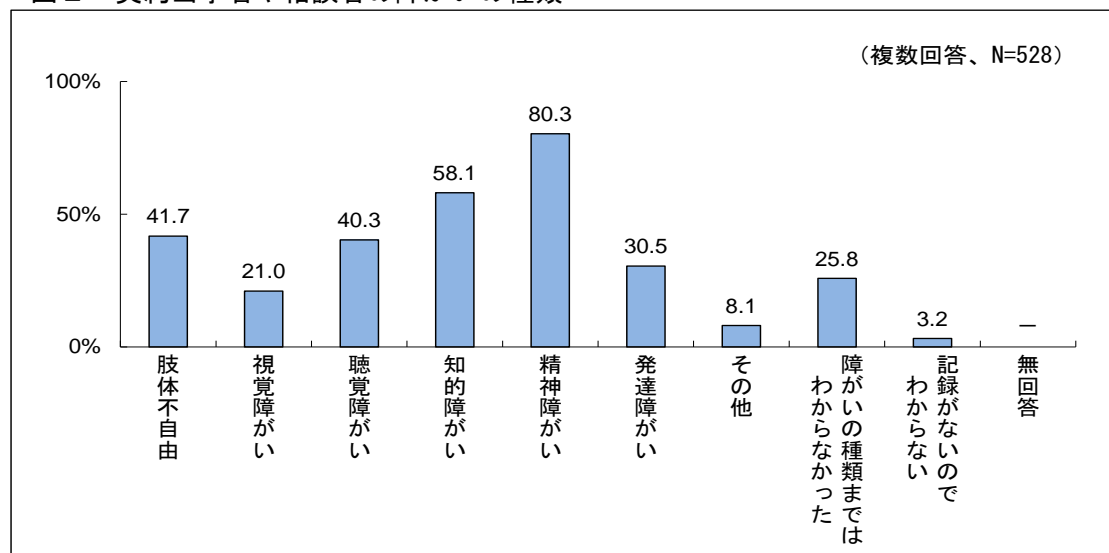


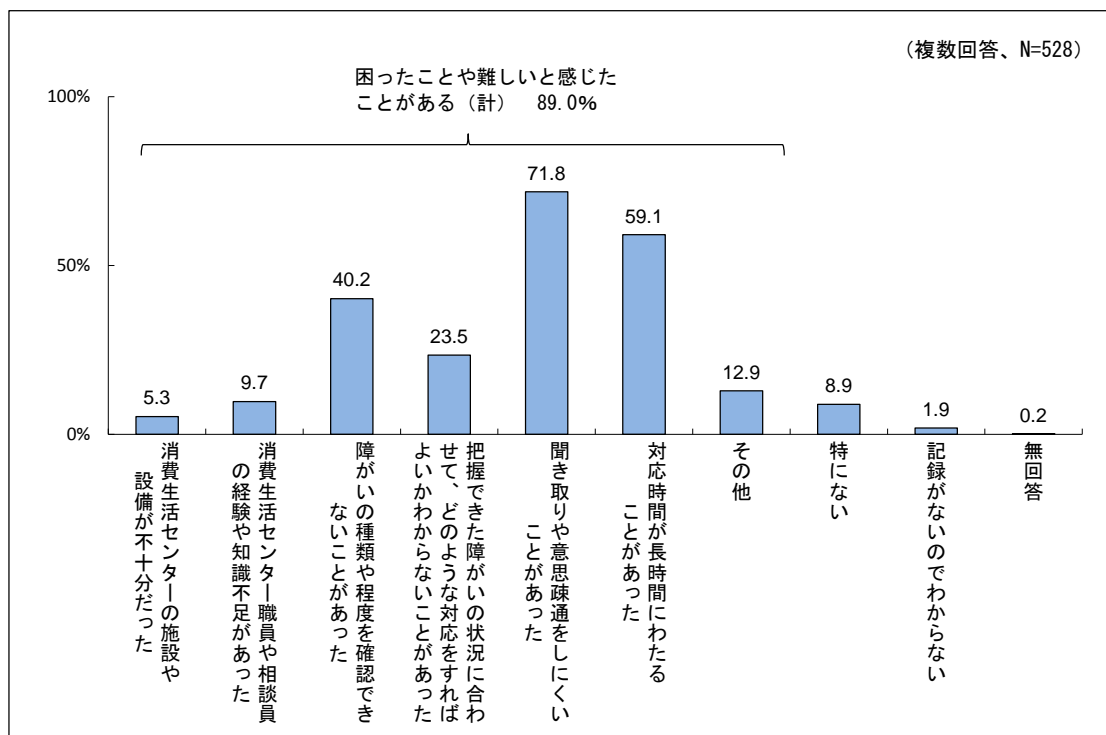
図2 契約当事者や相談者の障がいの種類



④相談対応で困ったことや難しいと感じたこと（問3-2）

- ・障がい者への相談対応で困ったことや難しいと感じたことがあるというセンターは89.0%でした。
- ・困ったことや難しいと感じたことの内容は、「聞き取りや意思疎通をしにくいことがあった」が最も多くなっています（図3）。

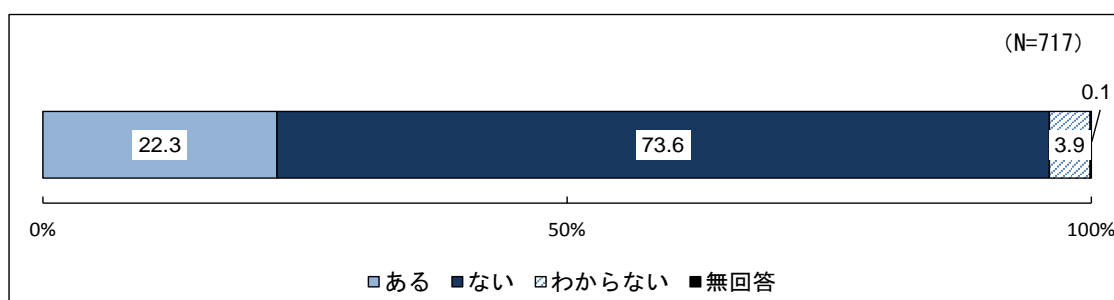
図3 障がい者への相談対応で困ったことや難しいと感じたこと



⑤福祉の専門家から助言を受けられる特別な体制（問4、問4-1）

- ・障がい者への相談対応について福祉の専門家から助言を受けられる特別な体制があるというセンターは22.3%でした（図4）。
- ・福祉の専門家から助言を受けられる特別な体制や取組として、福祉担当部門や福祉分野の専門職との連携・情報交換などが挙げられました。また、助言を受けられる専門職として、精神保健福祉士、臨床心理士などが挙げられました（自由記述）。

図4 障がい者への相談対応について福祉の専門家から助言を受けられる特別な体制の有無



## ⑥工夫や配慮をしていること（問5）

- ・障がい者への相談対応について工夫や配慮をしていることとして、次のような点が挙げられました（自由記述）。

- ▶ 福祉担当部門や支援者との連携
- ▶ 丁寧な聞き取りやわかりやすい説明
- ▶ 手話通訳者の手配や筆談等の利用
- ▶ 本人の意思を尊重・確認すること など

## （2）障がい者や支援者を対象とした啓発事業等

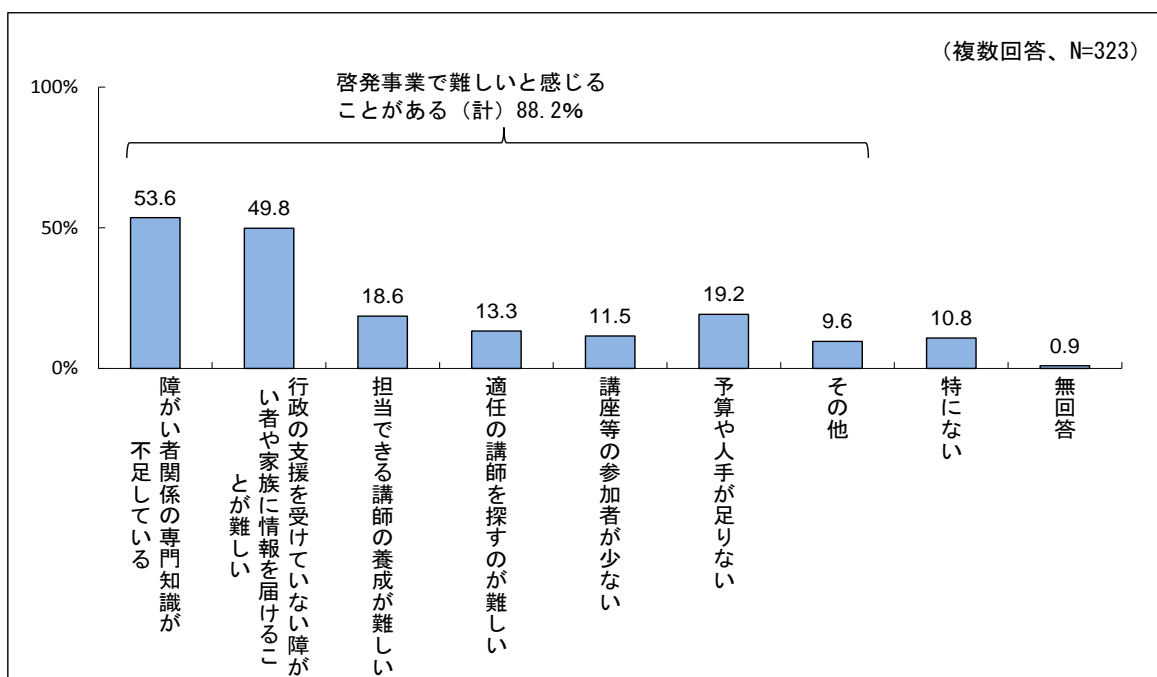
### ①障がい者や支援者への消費者トラブル防止のための啓発事業の実施の有無（問6）

- ・障がい者や支援者への消費者トラブル防止のための啓発事業を行ったというセンターは45.0%でした。
- ・啓発事業の内容は、「障がい者や支援者を対象とした啓発講座や出前講座を行った」が最も多くなっています。

### ②障がい者や支援者への啓発事業を実施するうえで難しいと感じること（問6-1）

- ・障がい者や支援者への啓発事業を実施するうえで、難しいと感じることがあるというセンターは88.2%でした。
- ・難しいと感じることの内容は、「障がい者関係の専門知識が不足している」が最も多く、次いで「行政の支援を受けていない障がい者や家族に情報を届けることが難しい」が多くなっています（図5）。

図5 障がい者や支援者への啓発事業を実施するうえで難しいと感じること



③障がい者や支援者への啓発事業を行わなかった理由（問6-2）

- ・障がい者や支援者への啓発事業を行わなかった理由があるというセンターは80.2%でした。
- ・啓発事業を行わなかった理由は、「出前講座や講師派遣の要請がなかった」が最も多くなっています。

④障がい者や支援者を対象とした啓発事業について工夫や配慮をしていること、今後の実施予定（問7）

- ・障がい者や支援者を対象とした啓発事業について工夫や配慮をしていることとして、出前講座等の実施に関しては、次のようなことが挙げられました（自由記述）。

- 事前に受講者の状況などについて打ち合わせをすること
- 講座用説明資料や講座内容をわかりやすくすること
- 手話通訳の手配をすること など

⑤障がい者への相談対応や啓発事業に関する国の機関等への期待（問8）

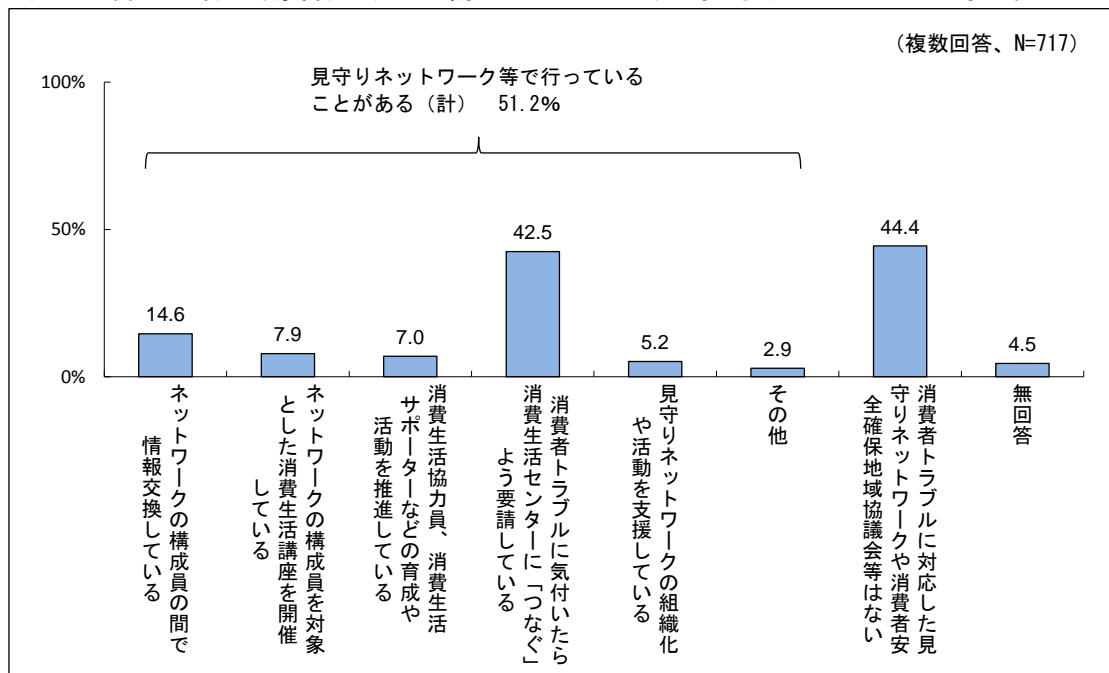
- ・障がい者への相談対応や啓発事業に関して、国の機関等への期待があるというセンターは94.6%でした。
- ・期待する内容では、「啓発資料や消費者教育用教材の作成・提供」が最も多くなっています。

（3）障がい者の消費者トラブル防止のための地域における連携等

①障がい者の消費者トラブル防止のために地域の見守りネットワーク等で行っていること（問9）

- ・障がい者の消費者トラブル防止・発見のために、地域の見守りネットワークや消費者安全確保地域協議会等において行っていることがあるという割合は51.2%でした。
- ・行っていることの内容は、「消費者トラブルに気付いたら消費生活センターに『つなぐ』よう要請している」（42.5%）が最も多くなっています（図6）。

図6 障がい者の消費者トラブル防止のために地域の見守りネットワーク等で行っていること



②見守りネットワーク等における障がい者の消費者トラブルの防止・発見について、具体的に取  
り組んでいることや、今後取組を予定していること（問10）

・見守りネットワークや消費者安全確保地域協議会等における障がい者の消費者トラブルの防  
止・発見について、具体的に取組んでいることや今後の予定として、次のようなことが挙げ  
られました（自由記述）。

- ▶ 構成員等に気付きや相談を消費生活センターにつなぐ要請・依頼をすること
- ▶ 構成員等の中で相談事例などに関する情報交換や情報共有を行うこと
- ▶ 構成員等を対象にした講座や啓発を行うこと など

#### （4）障がい者への対応に関する課題（問11）

・消費生活センターにおける障がい者への対応に関して、次のような課題が挙げられました（自  
由記述）。

##### <相談対応関係>

- ▶ 相談の聞き取りや意思疎通が難しい場合があること
- ▶ 障がいの有無、障がいの程度などの確認が難しい場合があること
- ▶ 相談員や職員に専門知識・経験が不足していること
- ▶ 理解力や被害に遭っていることの認識が不足している場合があること
- ▶ 相談受付方法や施設・設備が十分ではないこと など

##### <啓発事業関係>

- ▶ 啓発事業に必要な知識やノウハウが不足していること
- ▶ 必要な情報や消費生活センターの周知が不十分であること など

##### <関係機関との連携や地域における見守り関係>

- ▶ 当事者本人が関係機関への情報提供等を望まないケースがあること
- ▶ 家族や支援者による見守りを強化する必要があること など

### 3. 消費生活センターにおける障がい者対応の取組例（ヒアリング調査）

上記アンケート調査の結果を踏まえ、障がい者の消費生活相談への対応や啓発事業の実態を把握するために、特徴的または先進的な取組を行っている消費生活センターに協力を依頼し、3カ所でヒアリング調査を行いました（表）。調査結果の概要は次のとおりです。

#### ①熊本県消費生活センター

- ・ 毎週1回、センターに臨床心理士を配置。
- ・ 障がい者などからの相談に関して、相談員や職員が対応方法の助言等を受けている。

#### ②群馬県消費生活センター

- ・ 特別支援学校等の生徒などを対象にした出前講座を例年実施し、センターの相談員や担当職員

を講師として派遣している。

- ・イラストを多く入れたわかりやすい資料や動きのある講座の内容とすること、生徒だけでなく保護者にも参加してもらうことなどにより効果的な啓発に努めている。

### ③さいたま市消費生活総合センター

- ・平成28年度に障がい者向け消費者教育DVD（アニメ）を作製し、特別支援学校等に配布するとともに、各種の啓発事業に活用している。
- ・作製にあたって、わかりやすい言葉で説明することや、情報が多くなりすぎないようにすることなどに留意し、全編に字幕をつけた。

表 ヒアリング調査を行った消費生活センターと調査時期等の内容

ヒアリング調査を行った消費生活センター	調査時期	取組内容	ヒアリング項目
熊本県消費生活センター	平成29年8月	毎週1回、センターに臨床心理士を配置	①臨床心理士配置の概要 ②臨床心理士配置のきっかけ ③臨床心理士の活用状況
群馬県消費生活センター	平成29年9月	特別支援学校等の生徒などを対象にした出前講座を例年実施	①出前講座実施の概要 ②出前講座実施の内容 ③出前講座で気をつけている点や工夫していること ④出前講座を開催するうえでの課題
さいたま市消費生活総合センター	平成29年10月	障がい者向け消費者教育DVD（アニメ）を作製し、特別支援学校等に配布	①DVDの構成や内容 ②DVD作製に至る経緯 ③DVD作製にあたり工夫した点や苦労した点 ④DVDの配布状況や啓発での活用状況 ⑤その他の啓発事業

## 4. 情報提供先

消費者庁消費者教育・地方協力課（法人番号 5000012010024）

内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）