

# 消費生活センターにおける障がい者対応の 現況調査

2018年1月

独立行政法人 国民生活センター

## はじめに

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きている。

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った。

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った。

本調査にご協力いただいた消費生活センター、関係部局・団体の関係者に感謝の意を表したい。本調査が関係各方面において役立つものとなれば幸いである。

2018年1月

独立行政法人国民生活センター



## I. 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

<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）。

## 5. 調査結果のポイント

調査結果の内容を「消費生活センターにおける障がい者対応の現状・課題」「障がい者対応に関して工夫・配慮していることや消費生活センターでの取組例」に分類して整理し、ポイントをまとめると次のとおりとなる。

### 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。

## Ⅱ. 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（問1～問5）

#### （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%。
- ・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%。

障がい者の来訪による相談での聞き取りや、書類の確認などに必要となる特別な準備や設備がセンターにあるか尋ねたところ（複数回答）、「準備や設備がある（計）」という割合は88.0%、「特にない」は12.0%であった（図1、表1）。

準備や設備の内容は、「プライバシーが守られる相談スペース」（78.2%）が最も多く、次いで「車椅子での利用が可能な相談スペース」（69.3%）が多かった。

手話通訳に関しては、「手話通訳者の手配」が21.6%であり、「情報通信技術を利用した遠隔手話通訳システム」は1.0%であった。また、必要な備品に関しては、「拡大鏡」が13.8%、「筆談器」は7.5%であった。

「その他」の自由記述欄の主な回答は、次のとおりであった。

- ・助聴器
- ・会話支援器
- ・活字文書読み上げ装置
- ・サインスタンド（「筆談いたします」などと表記されているもの）

図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の有無

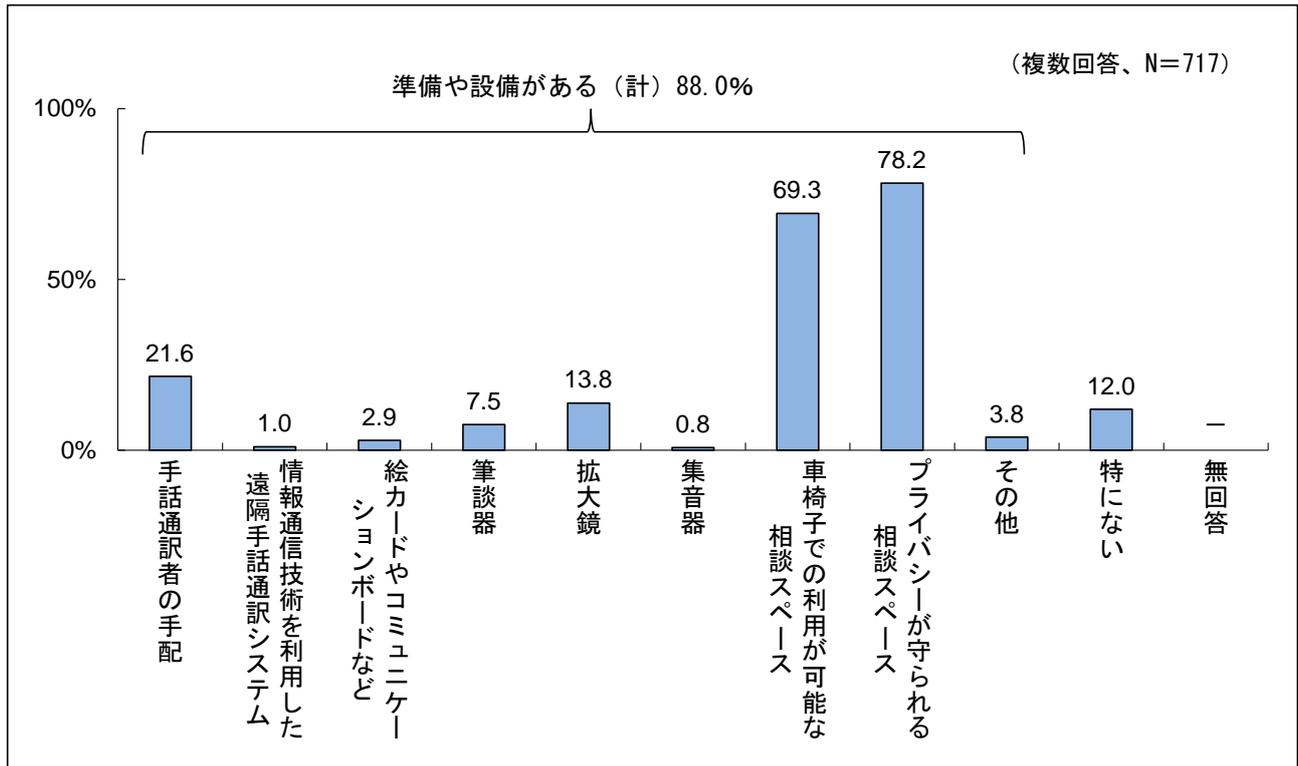


表1 障がい者の来訪による相談に必要な特別な準備や設備の有無 (センター属性別)

	手話通訳者の手配	情報通信技術を利用した遠隔手話通訳システム	ショーンボードやコミュニケーションボードなど	筆談器	拡大鏡	集音器	車椅子での利用が可能な相談スペース	プライバシーが守られる相談スペース	その他	準備や設備がある (計)	特にない	無回答
全体 N=717 (100.0)	155 (21.6)	7 (1.0)	21 (2.9)	54 (7.5)	99 (13.8)	6 (0.8)	497 (69.3)	561 (78.2)	27 (3.8)	631 (88.0)	86 (12.0)	0 (-)
センター属性別												
都道府県立 N=79 (100.0)	9 (11.4)	1 (1.3)	4 (5.1)	9 (11.4)	12 (15.2)	0 (-)	56 (70.9)	60 (75.9)	7 (8.9)	70 (88.6)	9 (11.4)	0 (-)
政令市立 N=22 (100.0)	4 (18.2)	1 (4.5)	0 (-)	1 (4.5)	5 (22.7)	1 (4.5)	22 (100.0)	19 (86.4)	1 (4.5)	22 (100.0)	0 (-)	0 (-)
市立 N=522 (100.0)	132 (25.3)	3 (0.6)	14 (2.7)	36 (6.9)	69 (13.2)	4 (0.8)	360 (69.0)	414 (79.3)	17 (3.3)	463 (88.7)	59 (11.3)	0 (-)
東京特別区立 N=20 (100.0)	7 (35.0)	0 (-)	2 (10.0)	5 (25.0)	5 (25.0)	0 (-)	17 (85.0)	14 (70.0)	1 (5.0)	20 (100.0)	0 (-)	0 (-)
町立・村立 N=65 (100.0)	2 (3.1)	2 (3.1)	1 (1.5)	2 (3.1)	7 (10.8)	1 (1.5)	39 (60.0)	50 (76.9)	0 (0.0)	51 (78.5)	14 (21.5)	0 (-)
広域連合等 N=9 (100.0)	1 (11.1)	0 (-)	0 (-)	1 (11.1)	1 (11.1)	0 (-)	3 (33.3)	4 (44.4)	1 (11.1)	5 (55.6)	4 (44.4)	0 (-)

(複数回答)

(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

(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%。
- ・ 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」が最も多かった。

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、センターとして配慮していることがあるか尋ねたところ（複数回答）、「配慮していることがある（計）」という割合は85.4%、「特にない」は14.2%であった（図2、表2）。

配慮していることの内容は、「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」（66.8%）が最も多く、「相談受付は障がいの状況に配慮し、電話や来所以外でも行っている」は30.4%であった。

相談窓口の周知に関しては、「障がい者福祉担当課などに対し、積極的に消費生活センターの相談窓口を周知」が24.1%、「自治体の広報紙やウェブサイトなどで相談受付体制を案内している」は4.3%であった。

「その他」の自由記述欄の主な回答は、次のとおりであった。

- ・ 必要に応じて障がい者福祉の窓口と連携して対応している。
- ・ 消費生活センターの相談窓口が社会福祉課内にあり、横の連携がすぐにとれている。
- ・ 民生委員や介護・福祉部門のネットワークを可能な限り活用して連絡を密にしている。
- ・ 臨床心理士を消費生活センターに配置し、障がい者に対応する相談員への助言をしてもらっている。
- ・ 障がい者担当課と連携し、相談時に職員が同席している。
- ・ 聴覚障がい者に対し、筆談での対応を行うようにしている。
- ・ 手話通訳者により通訳を通して対応している。

図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

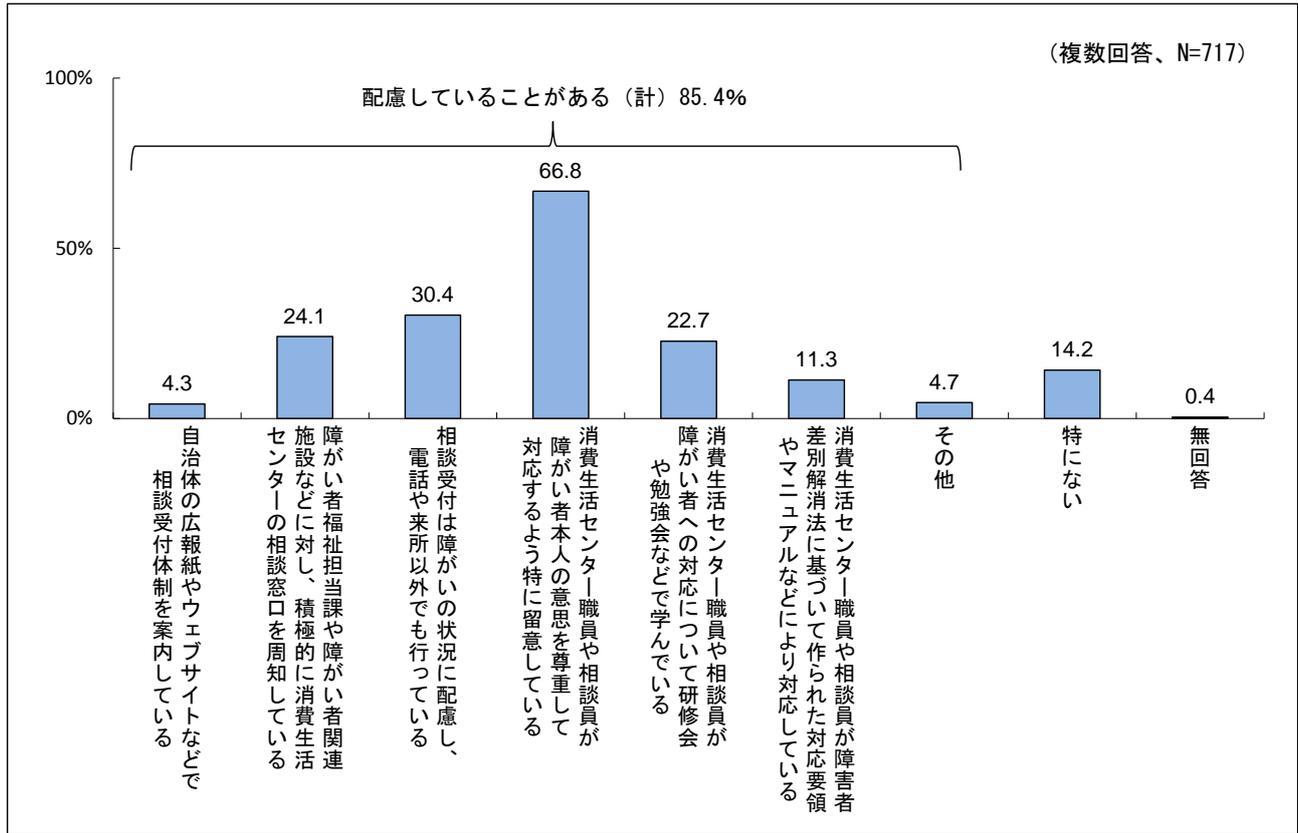


表2 障がい者や支援者への相談窓口の周知や、障がい者への相談対応について配慮していること

(センター属性別)

	自治体の広報紙やウェブサイトなどで相談受付体制を案内している	障がい者福祉担当課や障がい者関連施設などに対し、積極的に消費生活センターの相談窓口を周知している	相談受付は障がいの状況に配慮し、電話や来所以外でも行っている	消費生活センター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している	消費生活センター職員や相談員が障がい者への対応について研修会や勉強会などで学んでいる	消費生活センター職員や相談員が障害者差別解消法に基づいて作られた対応要領やマニュアルなどにより対応している	その他	配慮していることがある (計)	特になし	無回答
全体 N=717 (100.0)	31 (4.3)	173 (24.1)	218 (30.4)	479 (66.8)	163 (22.7)	81 (11.3)	34 (4.7)	612 (85.4)	102 (14.2)	3 (0.4)
センター属性別										
都道府県立 N=79 (100.0)	6 (7.6)	20 (25.3)	28 (35.4)	56 (70.9)	31 (39.2)	9 (11.4)	3 (3.8)	68 (86.1)	11 (13.9)	0 (-)
政令市立 N=22 (100.0)	3 (13.6)	9 (40.9)	8 (36.4)	15 (68.2)	13 (59.1)	2 (9.1)	1 (4.5)	19 (86.4)	3 (13.6)	0 (-)
市立 N=522 (100.0)	19 (3.6)	120 (23.0)	161 (30.8)	354 (67.8)	103 (19.7)	56 (10.7)	21 (4.0)	448 (85.8)	72 (13.8)	2 (0.4)
東京特別区立 N=20 (100.0)	0 (-)	4 (20.0)	6 (30.0)	15 (75.0)	2 (10.0)	6 (30.0)	2 (10.0)	19 (95.0)	1 (5.0)	0 (-)
町立・村立 N=65 (100.0)	3 (4.6)	18 (27.7)	14 (21.5)	34 (52.3)	11 (16.9)	7 (10.8)	6 (9.2)	51 (78.5)	13 (20.0)	1 (1.5)
広域連合等 N=9 (100.0)	0 (-)	2 (22.2)	1 (11.1)	5 (55.6)	3 (33.3)	1 (11.1)	1 (11.1)	7 (77.8)	2 (22.2)	0 (-)

(複数回答)

(3) 障がい者の相談の有無 (問3)

・障がい者の相談を受け付けたというセンターは73.6%。

平成28年度の1年間で障がい者の相談(トラブルや契約の当事者が障がい者である場合や、相談者が障がい者である場合の相談)を受け付けたか尋ねたところ、「受け付けた」という割合は73.6%、「受け付けなかった」は22.5%であった(図3-1、表3-1)。

図3-1 障がい者の相談の有無

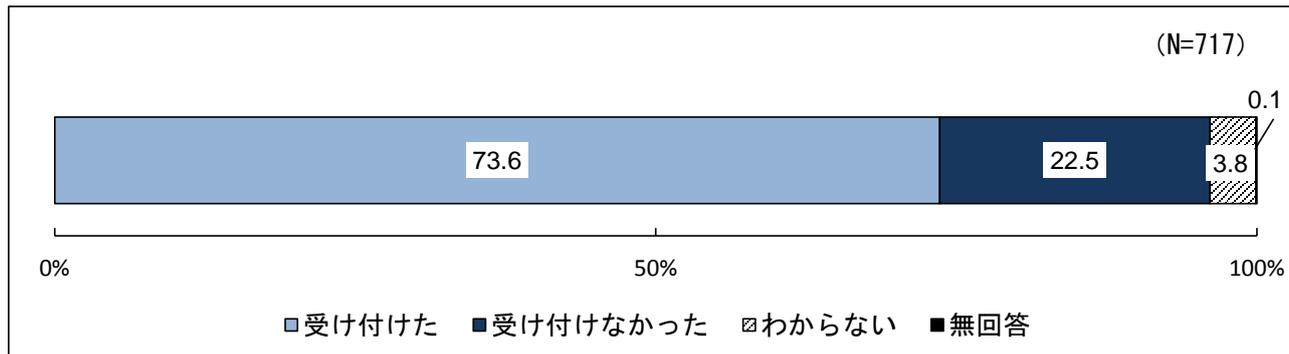


表3-1 障がい者の相談の有無 (センター属性別)

	受け付けた	受け付けなかった	わからない	無回答
全体 N=717 (100.0)	528 (73.6)	161 (22.5)	27 (3.8)	1 (0.1)
センター属性別				
都道府県立 N=79 (100.0)	72 (91.1)	6 (7.6)	1 (1.3)	0 (-)
政令市立 N=22 (100.0)	18 (81.8)	4 (18.2)	0 (-)	0 (-)
市立 N=522 (100.0)	388 (74.3)	111 (21.3)	22 (4.2)	1 (0.2)
東京特別区立 N=20 (100.0)	19 (95.0)	1 (5.0)	0 (-)	0 (-)
町立・村立 N=65 (100.0)	26 (40.0)	36 (55.4)	3 (4.6)	0 (-)
広域連合等 N=9 (100.0)	5 (55.6)	3 (33.3)	1 (11.1)	0 (-)

(4) 契約当事者や相談者の障がいの種類 (問3-1)

- ・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」が多かった。

障がい者の相談を「受け付けた」と回答したセンター (N=528) に、トラブルや契約の当事者、相談者はどのような障がいがある方であったかを尋ねたところ (複数回答)、「精神障がい」(80.3%) が最も多く、次いで「知的障がい」(58.1%)、「肢体不自由」(41.7%)、「聴覚障がい」(40.3%)が多かった (図3-2、表3-2)。

「その他」の自由記述欄の主な回答は、「高次脳機能障がい」「言語障がい」などであった。

図3-2 契約当事者や相談者の障がいの種類

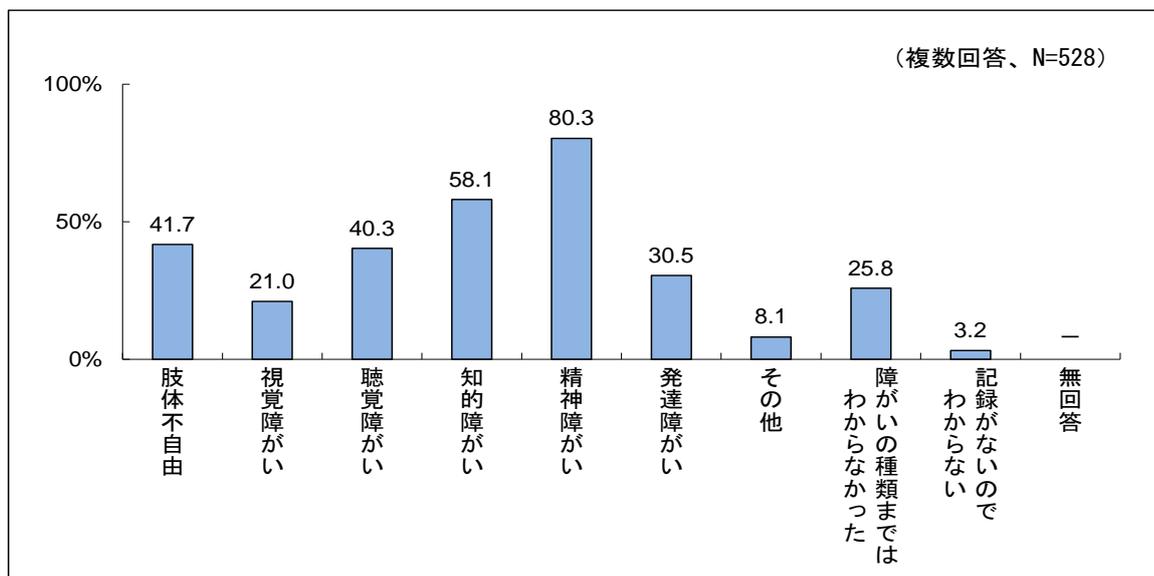


表3-2 契約当事者や相談者の障がいの種類 (センター属性別)

	肢体不自由	視覚障がい	聴覚障がい	知的障がい	精神障がい	発達障がい	その他	障がいの種類まではわからない	記録がないのでわからない	無回答
該当者数 N=528 (100.0)	220 (41.7)	111 (21.0)	213 (40.3)	307 (58.1)	424 (80.3)	161 (30.5)	43 (8.1)	136 (25.8)	17 (3.2)	0 (—)
センター属性別										
都道府県立 N=72 (100.0)	40 (55.6)	25 (34.7)	35 (48.6)	49 (68.1)	62 (86.1)	34 (47.2)	10 (13.9)	26 (36.1)	2 (2.8)	0 (—)
政令市立 N=18 (100.0)	16 (88.9)	11 (61.1)	14 (77.8)	14 (77.8)	16 (88.9)	12 (66.7)	4 (22.2)	8 (44.4)	3 (16.7)	0 (—)
市立 N=388 (100.0)	144 (37.1)	64 (16.5)	143 (36.9)	220 (56.7)	309 (79.6)	101 (26.0)	26 (6.7)	91 (23.5)	12 (3.1)	0 (—)
東京特別区立 N=19 (100.0)	12 (63.2)	6 (31.6)	15 (78.9)	8 (42.1)	14 (73.7)	9 (47.4)	1 (5.3)	7 (36.8)	0 (—)	0 (—)
町立・村立 N=26 (100.0)	5 (19.2)	4 (15.4)	4 (15.4)	12 (46.2)	18 (69.2)	3 (11.5)	2 (7.7)	2 (7.7)	0 (—)	0 (—)
広域連合等 N=5 (100.0)	3 (60.0)	1 (20.0)	2 (40.0)	4 (80.0)	5 (100.0)	2 (40.0)	0 (—)	2 (40.0)	0 (—)	0 (—)

(複数回答)

(5) 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（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%。
- ・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」が最も多かった。

障がい者の相談を「受け付けた」と回答したセンター（N=528）に、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か尋ねたところ（複数回答）、「困ったことや難しいと感じたことがある（計）」という割合は89.0%、「特にない」は8.9%であった（図3-3、表3-3）。

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」（71.8%）が最も多く、次いで「対応時間が長時間にわたることがあった」（59.1%）、「障がいの種類や程度を確認できないことがあった」（40.2%）が多かった。

「その他」の自由記述欄では、主に、助言内容の理解が難しいこと、当事者以外からの相談であることや、当事者本人に被害やトラブルに遭っているという認識がないことによる困難などが挙げられた。

以下、その回答の一部を紹介する。

- ・助言やあっせんの内容を相談者が理解するのが難しく、同様のトラブルを起こす可能性が高いと感じた。
- ・当事者ではなく、家族からの相談であったため、事実関係の確認に時間を要した。
- ・親族が当事者を伴って相談に来たが、当事者本人がトラブルに遭っている認識がなく、解決に向けてセンターが動くことができなかった。
- ・複雑な契約は理解が難しく、契約トラブルを繰り返す。
- ・同じ訴えをくり返し相談される。
- ・大声を上げるなど対応が難しかった。
- ・精神状態により連絡を取れなくなることがある。

図 3-3 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

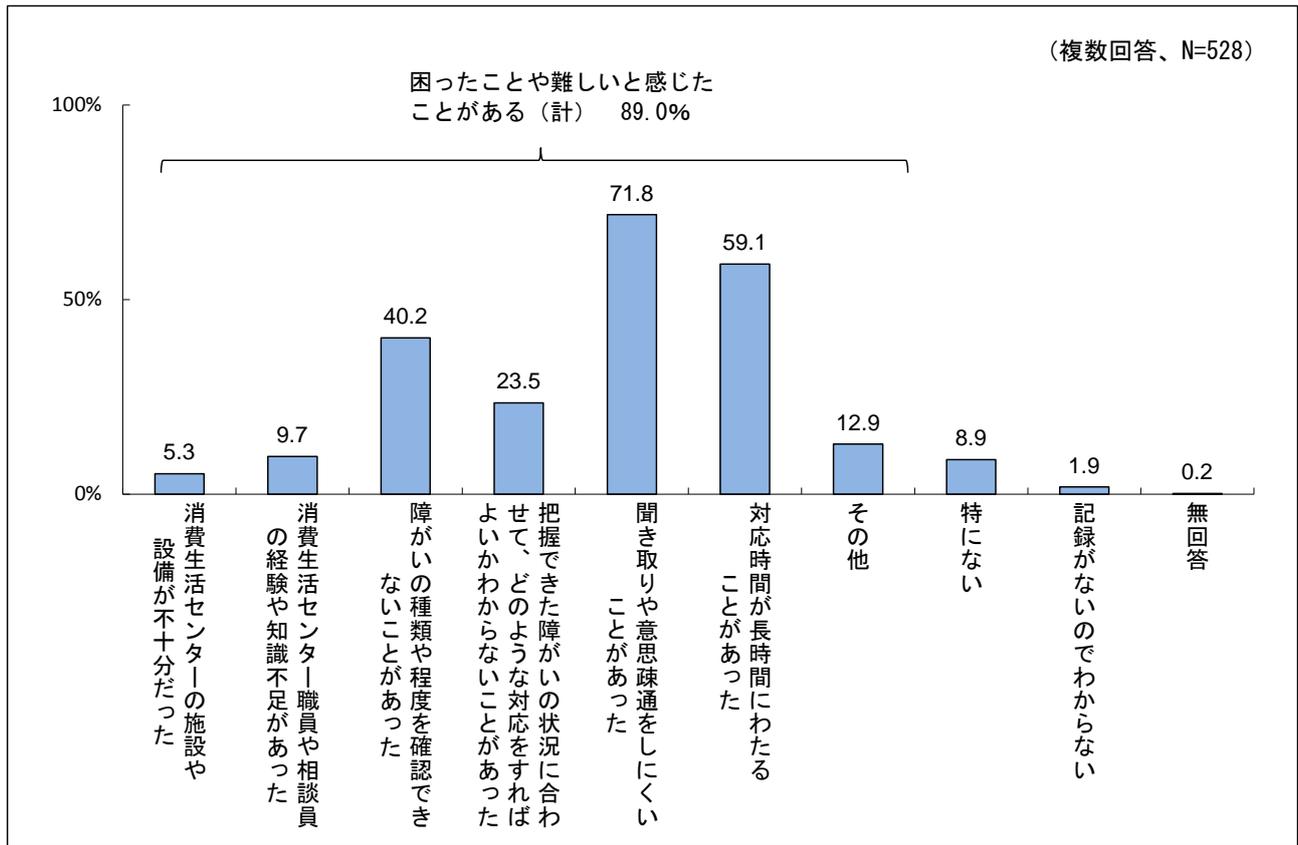


表 3-3 障がい者への相談対応で困ったことや難しいと感じたこと (センター属性別)

	消費生活センターの施設や設備が不十分だった	消費生活センター職員や相談員の経験や知識不足があった	障がいの種類や程度を確認できないことがあった	把握できた障がいの状況に合わせて、どのような対応をすればよいかわからないことがあった	聞き取りや意思疎通をしにくいことがあった	対応時間が長時間にわたることがあった	その他	困ったことや難しいと感じたことがある(計)	特になし	記録がないのでわからない	無回答
該当者数 N=528 (100.0)	28 (5.3)	51 (9.7)	212 (40.2)	124 (23.5)	379 (71.8)	312 (59.1)	68 (12.9)	470 (89.0)	47 (8.9)	10 (1.9)	1 (0.2)
センター属性別											
都道府県立 N=72 (100.0)	3 (4.2)	5 (6.9)	25 (34.7)	16 (22.2)	55 (76.4)	53 (73.6)	12 (16.7)	66 (91.7)	3 (4.2)	3 (4.2)	0 (-)
政令市立 N=18 (100.0)	2 (11.1)	4 (22.2)	10 (55.6)	7 (38.9)	17 (94.4)	13 (72.2)	4 (22.2)	17 (94.4)	0 (-)	1 (5.6)	0 (-)
市立 N=388 (100.0)	22 (5.7)	38 (9.8)	161 (41.5)	94 (24.2)	280 (72.2)	224 (57.7)	45 (11.6)	352 (90.7)	31 (8.0)	5 (1.3)	0 (-)
東京特別区立 N=19 (100.0)	1 (5.3)	2 (10.5)	7 (36.8)	3 (15.8)	14 (73.7)	8 (42.1)	2 (10.5)	15 (78.9)	3 (15.8)	1 (5.3)	0 (-)
町立・村立 N=26 (100.0)	0 (-)	2 (7.7)	7 (26.9)	3 (11.5)	10 (38.5)	10 (38.5)	1 (3.8)	15 (57.7)	10 (38.5)	0 (-)	1 (3.8)
広域連合等 N=5 (100.0)	0 (-)	0 (-)	2 (40.0)	1 (20.0)	3 (60.0)	4 (80.0)	4 (80.0)	5 (100.0)	0 (-)	0 (-)	0 (-)

(複数回答)

(6) 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 (問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があるというセンターは22.3%。

障がい者への相談対応について、消費生活センター職員や相談員が、必要に応じて福祉の専門家(行政の福祉部門の職員、福祉分野の外部の専門職など)から助言を受けられる特別な体制や取組はあるか尋ねたところ、「ある」という割合は22.3%、「ない」は73.6%であった(図4、表4)。

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

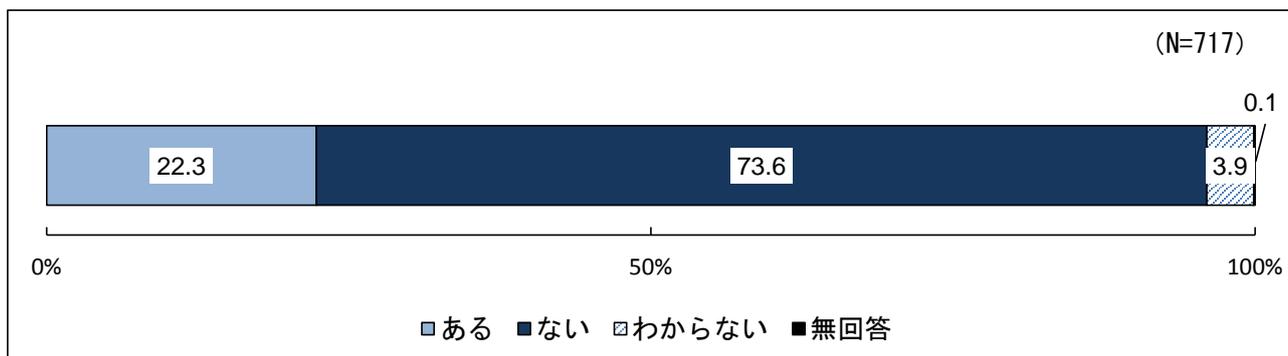


表4 障がい者への相談対応について福祉の専門家から助言を受けられる特別な体制の有無

(センター属性別)

	ある	ない	わからない	無回答
全体 N=717 (100.0)	160 (22.3)	528 (73.6)	28 (3.9)	1 (0.1)
センター属性別				
都道府県立 N=79 (100.0)	16 (20.3)	61 (77.2)	2 (2.5)	0 (-)
政令市立 N=22 (100.0)	3 (13.6)	18 (81.8)	1 (4.5)	0 (-)
市立 N=522 (100.0)	110 (21.1)	388 (74.3)	23 (4.4)	1 (0.2)
東京特別区立 N=20 (100.0)	5 (25.0)	14 (70.0)	1 (5.0)	0 (-)
町立・村立 N=65 (100.0)	26 (40.0)	38 (58.5)	1 (1.5)	0 (-)
広域連合等 N=9 (100.0)	0 (-)	9 (100.0)	0 (-)	0 (-)

(7) 福祉の専門家から助言を受けられる特別な体制や取組の内容 (問4-1)

- ・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た。

特別な体制や取組が「ある」と回答したセンター (N=160) に、体制や取組の具体的な内容を尋ねた (自由記述)。

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、①福祉担当部門との連携や情報交換、②福祉分野の専門職との連携や情報交換などが挙げられた。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た。

以下、その回答の一部を紹介する。

①福祉担当部門との連携や情報交換

- ・障がい福祉係、障がい相談支援系の職員と情報交換や連携ができる体制であり、障がい者から相談を受ける場合は同席してもらうことも可能である。
- ・障がい福祉担当課のケースワーカーや手話通訳者に、助言や相談者との同行を求めることができる。
- ・障がい者福祉担当課の職員や社会福祉協議会の職員との情報交換会を月1回行っている。
- ・福祉担当職員との情報交換会を2カ月に1回程度行っている (情報共有の必要な相談者がいる場合)。
- ・年1回消費生活関係課意見交換会を行い、福祉分野の担当課などと情報交換を行っている。
- ・消費生活センターの相談窓口が社会福祉課内にあるため、障がい福祉担当への相談や障がい福祉担当からセンターへの相談がスムーズに行われている。

②福祉分野の専門職との連携や情報交換

- ・精神保健福祉士を消費生活相談カウンセラーとして委嘱し、相談員等が心理・臨床的知見に基づく助言等を受けられる仕組みを導入している。具体的には、カウンセラーを週1回程度当センターに配置しているほか、研修の実施、派遣等も行っている。
- ・相談員等が精神保健福祉士から助言が得られる相談を月2回程度行っている。
- ・相談員のスキルアップのため年6回臨床心理士より助言、指導を受けている。
- ・臨床心理士を週1回配置し、相談員に対して助言を行っている。必要に応じ相談時の同席も行っている。
- ・3カ月に1回、社会福祉士を交えた情報交換会を行っている。

(8) 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 (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た。
  - 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

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を尋ねた (自由記述)。

ここでは主に、①福祉担当部門との連携、②家族などの支援者との連携、③丁寧な聞き取りやわかりやすい説明、④手話通訳者の手配や筆談等の利用、⑤本人の意思を尊重・確認することなどが挙げられた。

以下、その回答の一部を紹介する。

①福祉担当部門との連携

- ・障がい者福祉担当課と連携し、できる範囲で情報共有している。
- ・相談対応中、行政の福祉部門との連携を要すると判断した場合は、随時連絡を取り合い、迅速に適切な対応ができるようにしている。
- ・行政の福祉部門の職員、関係福祉機関の職員等に相談対応の仲介や見守りなど、相談者の支援、協力を依頼し、相談案件の早期解決、二次被害等の被害拡大防止に努めている。
- ・必要に応じて福祉課職員、包括支援センター職員、福祉課勤務の手話通訳者等の同席による相談対応をする体制が整っており、より専門知識のある各部署や団体と連携を図り、対応している。
- ・障がい者に携わっている社会福祉協議会等の職員がいれば同席を求めて、相談に関係する生活背景等を聞くなどしている。

②家族などの支援者との連携

- ・障がい者の方を日々サポートされている精神保健福祉士や家族等が周囲にいらっしゃれば、本人に了承を得た上で連絡をし、状況や状態、事情等を確認し、進めるようにしている。
- ・聞き取りを行う際、本人からだけでなく、可能な限り支援者や家族を交えるなどして、解決に向けての話し合いを行うようにしている。
- ・相談者を日常的に支援している方の協力を求めるようにしている。相談者の了解を得た上で、相談員から支援者に連絡し、面談や事実確認等における協力を得ている。
- ・単独での対応が困難な方については、なるべく支援者に付き添ってもらい、来所してもらうようお願いしている。

### ③丁寧な聞き取りやわかりやすい説明

- ・障がい者の特性に応じて、丁寧な聞き取り、わかりやすいような言葉で説明するよう配慮している。
- ・聞き取りを丁寧に、わかりやすい言葉で話をするように心掛けている。時には、紙に書いたり、図を書いて説明している。
- ・説明内容等、理解できるまで時間が掛かってしまう場合もあるが、平易な言葉や、図を描いて説明を行う等、理解できるまで丁寧に対応している。
- ・特性に応じて「ゆっくりしゃべる」「時間を十分にとる」「体調の良さそうな時間を選んで電話する」など。
- ・ゆっくり話したり内容を繰り返したりして、理解してもらえよう心掛けている。
- ・ゆっくりと話す。図などを書いて説明する。一度にたくさんのアドバイスをしないようにする。

### ④手話通訳者の手配や筆談等の利用

- ・手話通訳を必要とする聴覚障がい者が来訪した際は、障がい者福祉担当課に協力依頼し、手話通訳者を手配する。
- ・聴覚障がい者の対応では、手話通訳者との情報交換を密にして、事前に聞き取り内容や確認したい事をメモにして、手話通訳者に手渡しておくなどの工夫をした。
- ・聴覚障がい者には、筆談やファックスを利用し、時間をかけて聞きとりをしている。
- ・相談者のペースに合わせて聞き取るように努めている。聴覚障がいを持った相談者の際は、電子メールで相談予約を受け、来所時の相談は筆談用ボードを利用して対応した。

### ⑤本人の意思を尊重・確認すること

- ・他の機関や庁内関係課などにつながる場合は、特に相談者本人の意向に添うような対応を心掛けている。
- ・障がい者本人からの直接相談は少なく、ほとんどが福祉関係等の支援者を介した相談となっているが、本人の意向を可能な限り尊重するよう配慮している。
- ・知的障がいのある方は、付添人との同席が多いが、できるだけ本人に発言してもらうように話を進めている。
- ・本人の意思をその都度確認しながら、本人の意向に沿いながら支援を行うという姿勢で対応するようにしている。
- ・本人がどうしたいのかを本人に理解してもらえよう説明して、意思の確認をする。

### ⑥その他

- ・車椅子での出入りがスムーズにできるよう庁舎内の広い部屋を用意する。
- ・耳の不自由な方には筆談で対応することを示す案内を置いている。
- ・窓口に「耳マークカード」を置き、聴覚障がいを申請しやすいよう配慮している。
- ・精神保健分野の研修会に相談員も参加している。
- ・今後の被害防止を考えて、社会福祉協議会の権利擁護事業の利用、成年後見制度などについて情報提供し、支援する。

## 2. 障がい者や支援者を対象とした啓発事業等（問6～問8）

### （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%。
- ・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」が最も多かった。

平成28年度の1年間で、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か尋ねたところ、「啓発事業を行った（計）」という割合は45.0%、「行っていない」は54.8%であった（図5-1、表5-1）。

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」（30.5%）が最も多く、次いで「特別支援学校や障がい者関連施設等に啓発資料や啓発グッズ、教材を配布した」（10.0%）、「自治体の広報紙で情報提供・注意喚起した」（8.4%）が多かった。

「その他」の自由記述欄では、主に、「民生委員・児童委員の会議等に参加し、相談事例の紹介や消費生活センターの役割の説明をした」といったことなどが挙げられた。

以下、その回答の一部を紹介する。

- ・ 民生・児童委員の会議に参加し、情報提供・注意喚起をした。
- ・ 民生・児童委員協議会および市障がい者相談員連絡会へ参加し、センターの役割や相談事例などを説明した。
- ・ 民生・児童委員の総会に参加し、センターの役割を説明し、パンフレットを配布、困りごとがあれば、センターにつないでほしいと要請した。
- ・ 障がい者団体を構成員とした連絡会議で最近の事例や被害防止策を紹介した。
- ・ 障がい福祉担当部門主催の障がい者向けのイベントにセンターのブースを出展し、啓発活動を行った。
- ・ 特別支援学級をモデル校として授業を実践し、その内容を発表した。

図5-1 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

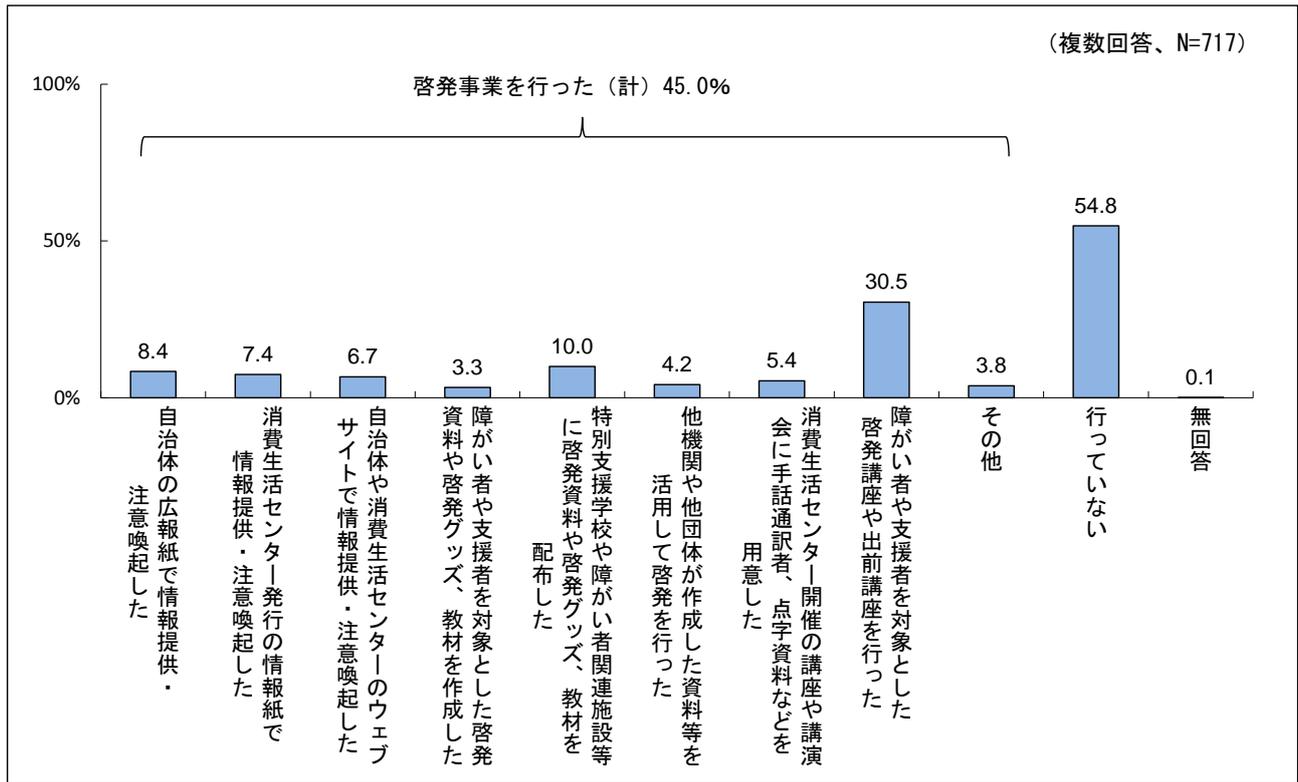


表5-1 障がい者や支援者への消費者トラブル防止のための啓発事業の実施の有無

(センター属性別)

	自治体の広報紙で情報提供・注意喚起した	消費生活センター発行の情報紙で情報提供・注意喚起した	自治体や消費生活センターのウェブサイトで情報提供・注意喚起した	障がい者や支援者を対象とした啓発資料や啓発グッズ、教材を作成した	障がい者や支援者を対象とした啓発資料や啓発グッズ、教材を配布した	特別支援学校や障がい者関連施設等に啓発資料や啓発グッズ、教材を配布した	他機関や他団体が作成した資料等を活用して啓発を行った	消費生活センター開催の講座や講演会に手話通訳者、点字資料などを用意した	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	その他	啓発事業を行った (計)	行っていない	無回答
全体 N=717 (100.0)	60 (8.4)	53 (7.4)	48 (6.7)	24 (3.3)	72 (10.0)	30 (4.2)	39 (5.4)	219 (30.5)	27 (3.8)	323 (45.0)	393 (54.8)	1 (0.1)	
センター属性別													
都道府県立 N=79 (100.0)	1 (1.3)	10 (12.7)	6 (7.6)	8 (10.1)	28 (35.4)	4 (5.1)	5 (6.3)	52 (65.8)	6 (7.6)	62 (78.5)	17 (21.5)	0 (-)	
政令市立 N=22 (100.0)	1 (4.5)	4 (18.2)	4 (18.2)	7 (31.8)	9 (40.9)	5 (22.7)	2 (9.1)	13 (59.1)	2 (9.1)	19 (86.4)	3 (13.6)	0 (-)	
市立 N=522 (100.0)	52 (10.0)	33 (6.3)	35 (6.7)	8 (1.5)	31 (5.9)	14 (2.7)	28 (5.4)	128 (24.5)	17 (3.3)	204 (39.1)	318 (60.9)	0 (-)	
東京特別区立 N=20 (100.0)	0 (-)	4 (20.0)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	2 (10.0)	14 (70.0)	0 (-)	14 (70.0)	5 (25.0)	1 (5.0)	
町立・村立 N=65 (100.0)	5 (7.7)	2 (3.1)	3 (4.6)	1 (1.5)	4 (6.2)	7 (10.8)	2 (3.1)	10 (15.4)	2 (3.1)	21 (32.3)	44 (67.7)	0 (-)	
広域連合等 N=9 (100.0)	1 (11.1)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	2 (22.2)	0 (-)	3 (33.3)	6 (66.7)	0 (-)	

(複数回答)

(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%。
- ・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」が多かった。

平成28年度の1年間で、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(計)」と回答したセンター(N=323)に、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はあるか尋ねたところ(複数回答)、「難しいと感じることがある(計)」という割合は88.2%、「特になし」は10.8%であった(図5-2、表5-2)。

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」(53.6%)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」(49.8%)、「予算や人手が足りない」(19.2%)、「担当できる講師の養成が難しい」(18.6%)が多かった。

「その他」の自由記述欄では、主に、「障がいの種類や程度に応じた講座の開催や啓発が難しいこと」などが挙げられた。

以下、その回答の一部を紹介する。

- ・ 障がいの程度がさまざまであり講座の手法や資料づくりが難しい。
- ・ 障がいの種類に配慮した啓発が難しいと感じた。
- ・ 学校での講座の際、生徒の理解レベルに差があるため、内容について苦慮している。
- ・ 障がいの種類、程度に応じた啓発資料を作成する時間が少ない。
- ・ 場を設けることが難しい。
- ・ 啓発講座を開催する団体が少ない。
- ・ 障がい者用のDVDや啓発物品が少ない。
- ・ 障がい者向けの適切な啓発資料が必要。

図5-2 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

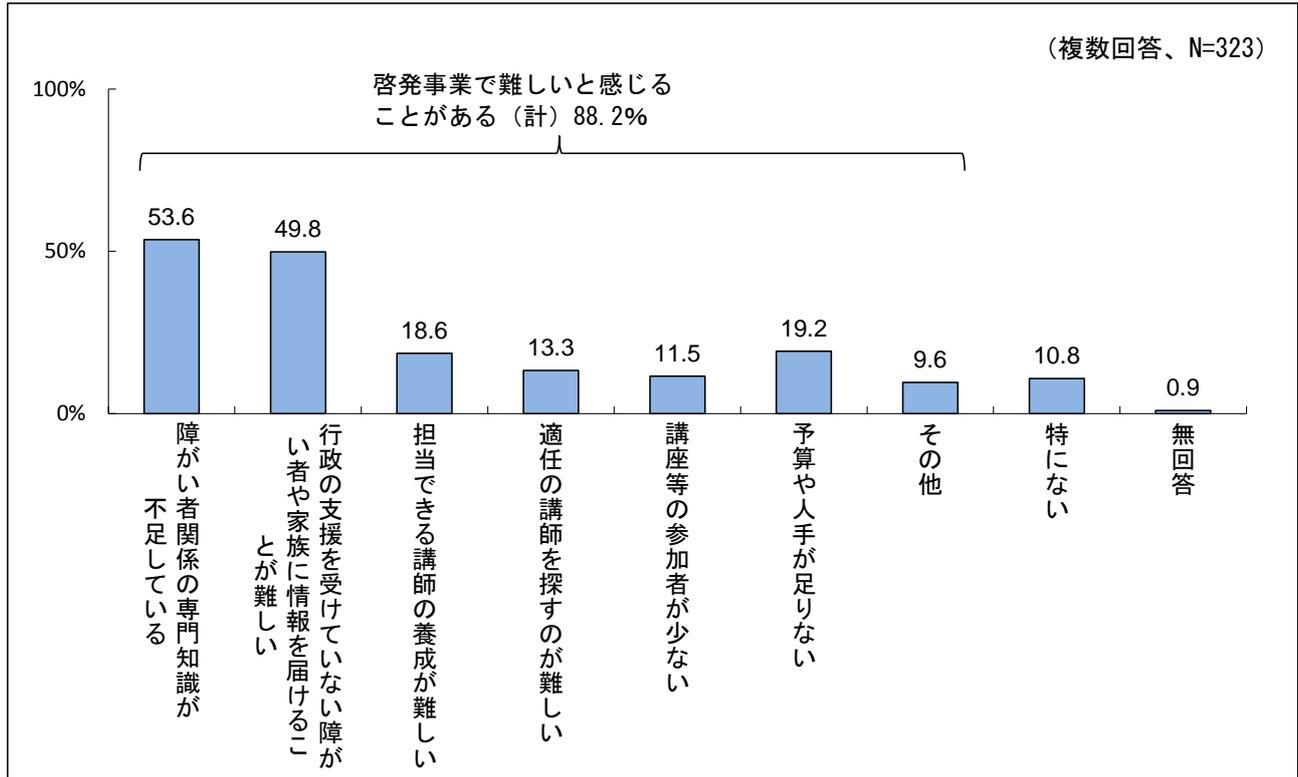


表5-2 障がい者や支援者への啓発事業を実施するうえで難しいと感じること (センター属性別)

	障がい者関係の専門知識が不足している	届けることが難しい障がい者や家族に情報を届けていない	担当できる講師の養成が難しい	適任の講師を探すのが難しい	講座等の参加者が少ない	予算や人手が足りない	その他	啓発事業で難しいと感じることがある (計)	特にない	無回答
該当者数 N=323 (100.0)	173 (53.6)	161 (49.8)	60 (18.6)	43 (13.3)	37 (11.5)	62 (19.2)	31 (9.6)	285 (88.2)	35 (10.8)	3 (0.9)
センター属性別										
都道府県立 N=62 (100.0)	36 (58.1)	36 (58.1)	11 (17.7)	12 (19.4)	3 (4.8)	11 (17.7)	5 (8.1)	56 (90.3)	6 (9.7)	0 (-)
政令市立 N=19 (100.0)	10 (52.6)	6 (31.6)	2 (10.5)	3 (15.8)	4 (21.1)	5 (26.3)	4 (21.1)	18 (94.7)	1 (5.3)	0 (-)
市立 N=204 (100.0)	106 (52.0)	99 (48.5)	39 (19.1)	21 (10.3)	27 (13.2)	41 (20.1)	18 (8.8)	178 (87.3)	23 (11.3)	3 (1.5)
東京特別区立 N=14 (100.0)	7 (50.0)	6 (42.9)	4 (28.6)	5 (35.7)	2 (14.3)	0 (-)	2 (14.3)	12 (85.7)	2 (14.3)	0 (-)
町立・村立 N=21 (100.0)	11 (52.4)	11 (52.4)	2 (9.5)	1 (4.8)	1 (4.8)	5 (23.8)	1 (4.8)	18 (85.7)	3 (14.3)	0 (-)
広域連合等 N=3 (100.0)	3 (100.0)	3 (100.0)	2 (66.7)	1 (33.3)	0 (-)	0 (-)	1 (33.3)	3 (100.0)	0 (-)	0 (-)

(複数回答)

(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%。
- ・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」が最も多かった。

平成28年度の1年間で、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「行っていない」と回答したセンター（N=393）に、啓発事業を行わなかった理由を尋ねたところ（複数回答）、「啓発事業を行わなかった理由がある（計）」というセンターは80.2%、「特に理由はない」は19.8%であった（図5-3、表5-3）。

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」（69.7%）が最も多く、次いで「障がい者関係の専門知識が不足していた」（12.0%）、「予算や人手が足りなかった」（10.2%）が多かった。

「その他」の自由記述欄では、主に、「啓発事業は障がい者や支援者に限定せず、全体を対象としている」といったことなどが挙げられた。

以下、その回答の一部を紹介する。

- ・障がい者や支援者に限定せず、全市民を対象に啓発事業を行っているため。
- ・市民全体への啓発活動に含めた対応となっている。
- ・啓発はすべての消費者へ向けて行っており、障がい者や支援者に特化して行っていない。
- ・センター開設以来、障がい者の相談実績がほとんどなかったため。
- ・障がい者への啓発事業を行う必要性の認識が不足している。
- ・社会福祉協議会や町内の福祉施設とは連携をとっているため、特に啓発事業は行っていない。

図5-3 障がい者や支援者への啓発事業を行わなかった理由

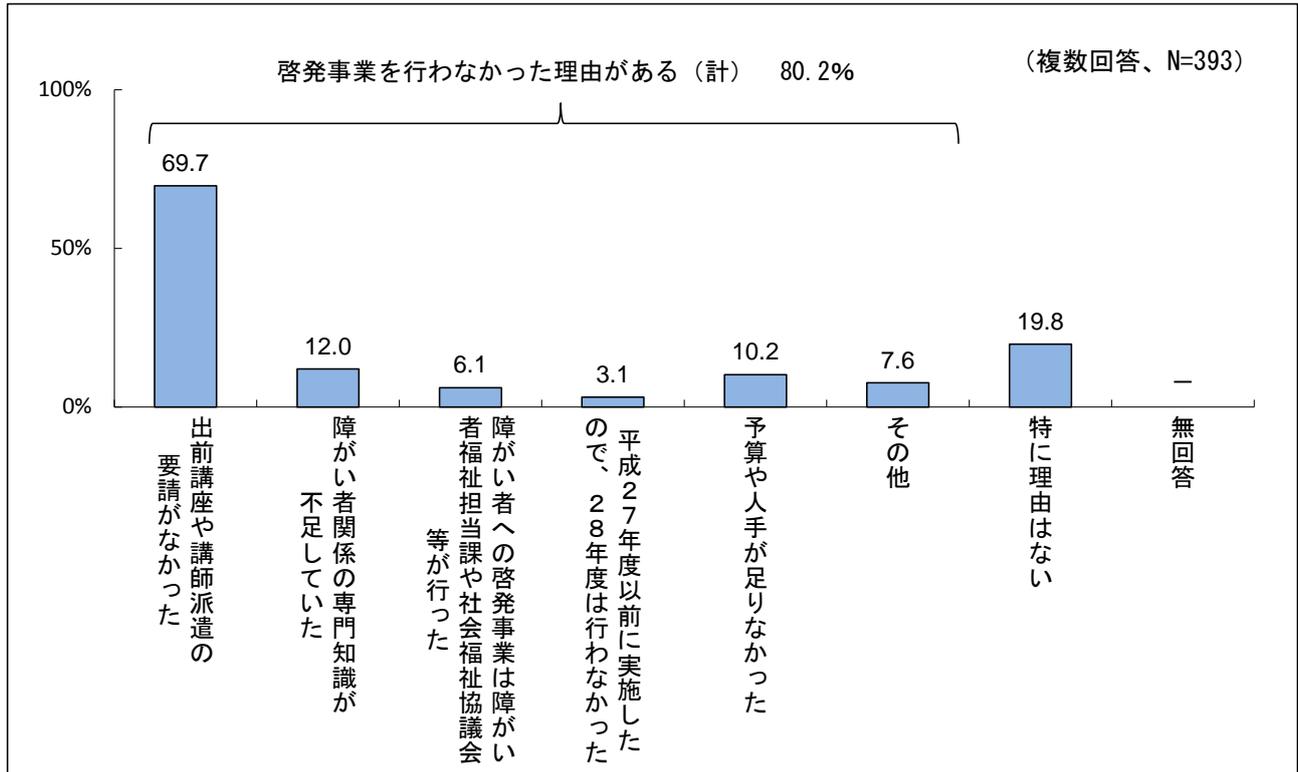


表5-3 障がい者や支援者への啓発事業を行わなかった理由 (センター属性別)

	出前講座や講師派遣の要請がなかった	障がい者関係の専門知識が不足していた	障がい者への啓発事業は障がい者福祉担当課や社会福祉協議会等が行った	平成27年度以前に実施したので、28年度は行わなかった	予算や人手が足りなかった	その他	啓発事業を行わなかった理由がある (計)	特に理由はない	無回答
該当者数 N=393 (100.0)	274 (69.7)	47 (12.0)	24 (6.1)	12 (3.1)	40 (10.2)	30 (7.6)	315 (80.2)	78 (19.8)	0 (—)
センター属性別									
都道府県立 N=17 (100.0)	14 (82.4)	0 (—)	2 (11.8)	0 (—)	1 (5.9)	2 (11.8)	15 (88.2)	2 (11.8)	0 (—)
政令市立 N=3 (100.0)	1 (33.3)	0 (—)	0 (—)	0 (—)	0 (—)	2 (66.7)	2 (66.7)	1 (33.3)	0 (—)
市立 N=318 (100.0)	229 (72.0)	43 (13.5)	20 (6.3)	12 (3.8)	33 (10.4)	20 (6.3)	258 (81.1)	60 (18.9)	0 (—)
東京特別区立 N=5 (100.0)	4 (80.0)	0 (—)	0 (—)	0 (—)	0 (—)	0 (—)	4 (80.0)	1 (20.0)	0 (—)
町立・村立 N=44 (100.0)	24 (54.5)	4 (9.1)	2 (4.5)	0 (—)	6 (13.6)	4 (9.1)	32 (72.7)	12 (27.3)	0 (—)
広域連合等 N=6 (100.0)	2 (33.3)	0 (—)	0 (—)	0 (—)	0 (—)	2 (33.3)	4 (66.7)	2 (33.3)	0 (—)

(複数回答)

(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、次のような点が挙げられた。
  - 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
- ・啓発資料・教材に関しては、聴覚障がい者向けの音声コードを追加することなどが挙げられた。

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、今後実施を予定していることを尋ねた（自由記述）。

ここでは、出前講座等の実施に関して、①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、②講座用説明資料をわかりやすくすること（絵やイラストを多く入れる、ルビをふるなど）、③講座内容をわかりやすくすること（クイズ形式やロールプレイを取り入れるなど）、④手話通訳の手配や手話通訳への配慮をすることなどが挙げられた。

また、啓発資料・教材関係では、聴覚障がい者向けの音声コードを追加することなどが挙げられた。以下、その回答の一部を紹介する。

#### <出前講座等の実施関係>

##### ①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

- ・高等養護学校の生徒への消費者教育を行う際、事前に生徒の実態や卒業生がトラブルに巻き込まれた例などを聞いて参考にする。また、事前に疑問点や質問したいことを各自に書いてもらい、講座の初めに自己紹介を兼ねて発表してもらおう。話の中でそれを取り上げていく。
- ・障がいの種類・程度により、求められる講座内容・構成が異なるため、申込者（先生等）との綿密な打ち合わせを重視し、申込者の要望に沿った講座内容としている。
- ・出前講座の実施に当たっては、事前打ち合わせを綿密に行って参加者の障がいの状況、程度を把握し、理解してもらいやすいように、講座のプログラムや教材を工夫している。
- ・特別支援学校で実施する講座については、事前に担当教員と講師が面接して希望内容等の打ち合わせを行う。それを受けて講座で使用する資料等や流れを作成し、講座の前に教員にチェックをしてもらい、生徒に理解できる内容・仕様になるよう配慮している。

##### ②講座用説明資料をわかりやすくすること（絵やイラストを多く入れる、ルビをふるなど）

- ・知的障がい者の啓発講座の資料は、できるだけ「絵」などのわかりやすいものにした。資料の文字の全てにルビをふった。
- ・出前講座の資料を作成する際、受講者に合わせて、わかりやすい表現を用いたり、イラストを多く取り入れたりして、直感的に危険であることがわかるような内容とするよう心掛けている。
- ・出前講座では、配布資料の文字を大きくする、文字数を減らすなど工夫している。
- ・啓発事業を行う際は、字幕付きのDVDを使用したり、レジュメについてもひらがなを多くしたり、漢字にはふりがなを付けるなどし配慮した。

### ③講座内容をわかりやすくすること（クイズ形式やロールプレイを取り入れるなど）

- ・聴覚障がい者向けの講座では、プレゼンテーション資料を多く使い、視覚から理解ができるようにし、クイズ形式で「○」「×」カードを渡しておき、問題を提示した際は、そのカードを挙げれば回答できるようにする等、参加しやすく工夫した。
- ・特別支援学校の高等部の生徒を対象とした出前講座では、ロールプレイやスゴロク、○×クイズ、替え歌など、生徒の興味と関心を喚起しながら、「遊び感覚」のうちに習得できるよう配慮している。

### ④手話通訳の手配や手話通訳への配慮をすること

- ・出前講座の申込者が聴覚障がい者の場合、行政側が手話通訳を手配するサービスを行っている。
- ・手話サークルからの出前講座の依頼を受け講座を行った際、手話通訳が必要となったが、専門用語が難しいので、1カ月前にレジュメと講話のセリフを文書で伝え、講話のスピードも手話の早さに合わせて行う必要があった。
- ・要約筆記や手話通訳の方の速度に合わせて話し、ひと呼吸間を開けて話す。
- ・手話通訳者、要約筆記者の作業スピードも考慮し、できる限り通訳しやすい文章や流れになるように原稿を作った。

### ⑤その他

- ・出前講座について、ゆっくり話すこと、時間配分では30～40分ごとに休憩を入れること、使用教材をあらかじめ対象者に配付し、予習しておいてもらうこと。
- ・口を大きく開けて発音し、くちびるの動きが明確に伝わるように話す。チャイムやベルで話の区切りを音でわかるようにする。
- ・サポーターがいる場合、サポーターが障がい者に説明できるような内容と時間配分を考える。
- ・健常者の講座に比べて内容量を2分の1から3分の1に減らして、丁寧にゆっくり説明をする。
- ・特別支援学級に出前講座に行く際は、生徒だけではなく、可能な範囲でその保護者にも同席してもらおうようお願いしている。
- ・市が委嘱する消費生活推進員を講師として、障がい者向けに講師派遣講座を実施している。そのために、消費生活推進員が障がいについての知識等を得られるよう、研修を年4回開催し、障がい者対応について能力アップを図っている。
- ・特別支援学校、障がい者施設に対して、出前講座の案内を送付している。

### <啓発資料・教材関係>

- ・「障がい者見守りガイドブック」には、ふりがなを挿入したほか、音声コードの追加など、見守り関係者以外の障がい者本人にも配慮してさまざまな障がいを想定して作成した。
- ・啓発資料への音声コードの設定や文字の拡大、ふりがなの追記により、障がい者本人が情報を得られやすいよう配慮した。
- ・特別支援学校の生徒が自立して安全な生活が送れるように、モデル授業を実施するとともに、若年層の知的障がい者等を対象とした消費者教育教材を作成した。

(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%。
- ・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」が最も多かった。

障がい者への相談対応や啓発事業に関して、国の機関等（国民生活センターを含む）に、今後どのようなことを期待するか尋ねたところ、「期待していることがある（計）」という割合は94.6%、「特にない」は4.7%であった（図6、表6）。

期待することの内容は、「啓発資料や消費者教育用教材の作成・提供」（57.6%）が最も多く、次いで「消費生活センターのための障がい者対応マニュアルの作成」（56.6%）、「障がい者や支援者への情報提供・注意喚起」（53.7%）が多かった。

「その他」の自由記述欄では、主に、啓発用資料や講座に関すること、財政支援に関するなどが挙げられた。

以下、その回答の一部を紹介する。

- ・啓発用DVDに字幕を入れてほしい。
- ・国民生活センターや消費者庁などが作成するチラシ・リーフレットの点字や音読の資料提供（発行済みの文書も含む）。
- ・消費生活相談用の絵カードやコミュニケーションボードを作成して、相談窓口に配布してほしい。
- ・専門講師などの派遣（講座講師として）。
- ・出前講座の講習を実施してほしい。
- ・市が行う啓発・相談業務に対する財政的支援。
- ・障がい者の相談対応に必要な設備の導入にかかる費用を交付金でまかなえるようにしてほしい。

図6 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

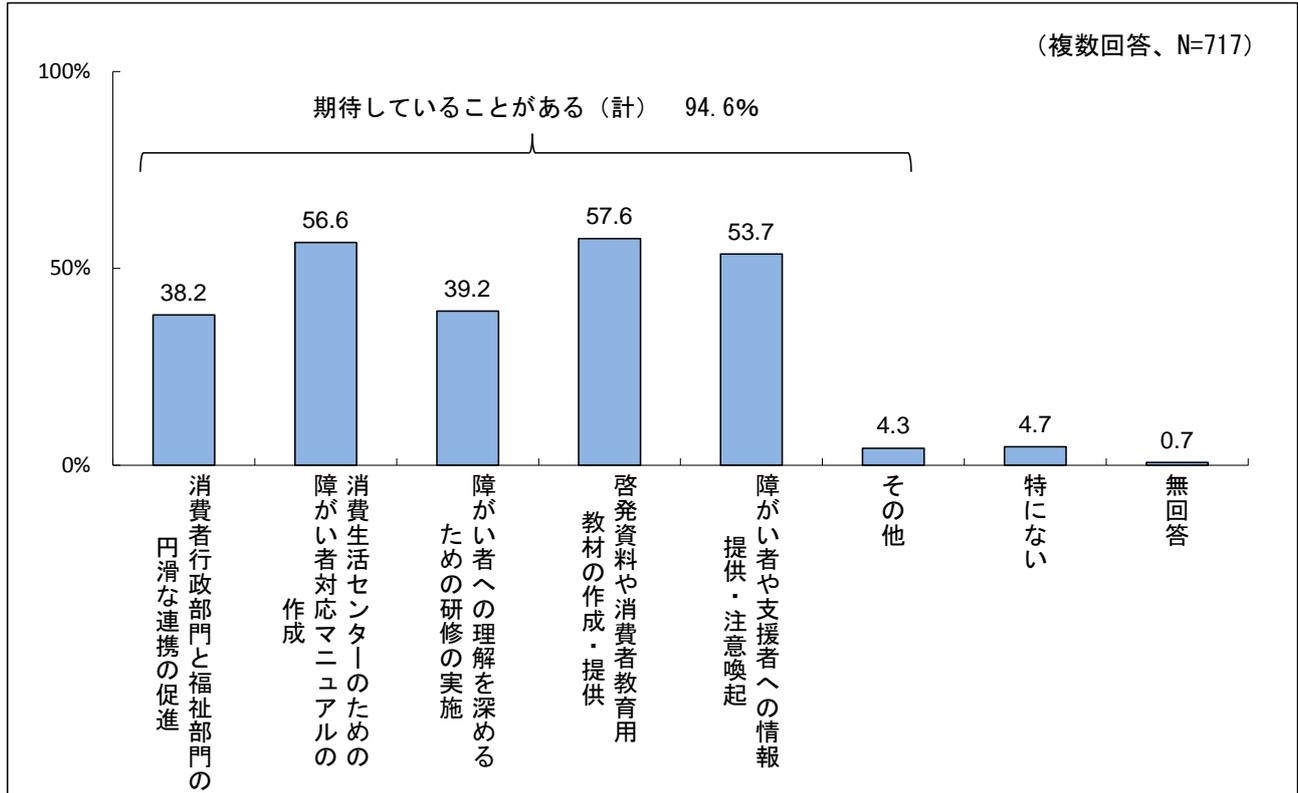


表6 障がい者への相談対応や啓発事業に関する国の機関等への期待 (センター属性別)

	消費者行政部門と福祉部門の円滑な連携の促進	消費生活センターのための障がい者対応マニュアルの作成	障がい者への理解を深めるための研修の実施	啓発資料や消費者教育用教材の作成・提供	障がい者や支援者への情報提供・注意喚起	その他	期待していることがある (計)	特にない	無回答
全体 N=717 (100.0)	274 (38.2)	406 (56.6)	281 (39.2)	413 (57.6)	385 (53.7)	31 (4.3)	678 (94.6)	34 (4.7)	5 (0.7)
センター属性別									
都道府県立 N=79 (100.0)	40 (50.6)	47 (59.5)	38 (48.1)	56 (70.9)	43 (54.4)	2 (2.5)	77 (97.5)	1 (1.3)	1 (1.3)
政令市立 N=22 (100.0)	8 (36.4)	17 (77.3)	7 (31.8)	15 (68.2)	12 (54.5)	1 (4.5)	22 (100.0)	(-)	(-)
市立 N=522 (100.0)	194 (37.2)	296 (56.7)	203 (38.9)	292 (55.9)	283 (54.2)	21 (4.0)	491 (94.1)	29 (5.6)	2 (0.4)
東京特別区立 N=20 (100.0)	9 (45.0)	9 (45.0)	3 (15.0)	11 (55.0)	11 (55.0)	2 (10.0)	18 (90.0)	2 (10.0)	0 (-)
町立・村立 N=65 (100.0)	19 (29.2)	33 (50.8)	25 (38.5)	34 (52.3)	31 (47.7)	3 (4.6)	61 (93.8)	2 (3.1)	2 (3.1)
広域連合等 N=9 (100.0)	4 (44.4)	4 (44.4)	5 (55.6)	5 (55.6)	5 (55.6)	2 (22.2)	9 (100.0)	(-)	(-)

(複数回答)

### 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）

（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%。
- ・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%）が最も多かった。

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はあるか尋ねたところ（複数回答）、「見守りネットワーク等で行っていることがある（計）」という割合は51.2%、「消費者トラブルに対応した見守りネットワークや消費者安全確保地域協議会等はない」は44.4%であった（図7、表7）。

見守りネットワーク等で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、次いで「ネットワークの構成員の間で情報交換している」（14.6%）が多かった。

以下、「その他」の自由記述欄の回答の一部を紹介する。

- ・消費者被害防止ネットワーク加入団体等へ注意を喚起する情報を提供。
- ・消費者トラブル防止のための注意喚起情報を、障がい福祉施設等にも発信している。
- ・消費者基本計画に基づき、障がい者も含めた高齢者等の見守り体制が構築、充実強化されるよう、市町の体制整備等の取組を支援している。

図7 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

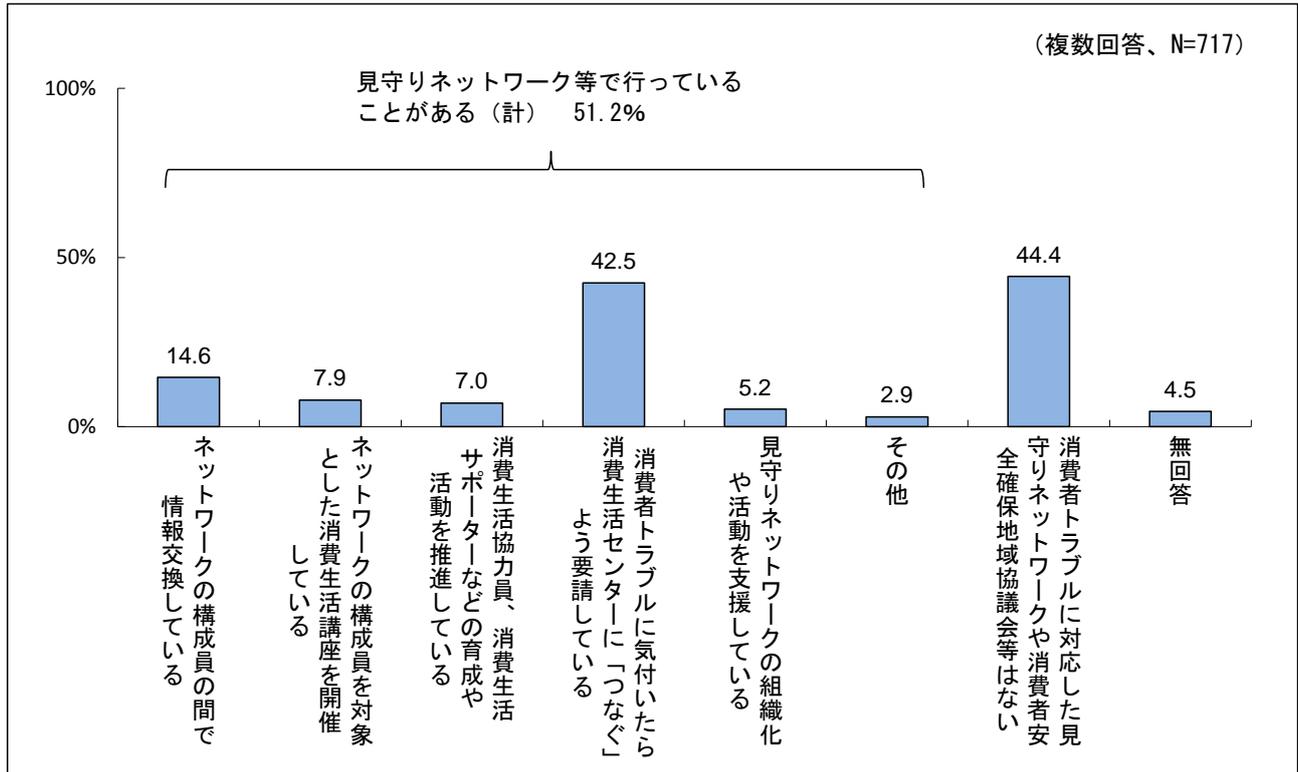


表7 障がい者の消費者トラブル防止のために地域の見守りネットワーク等で行っていること

(センター属性別)

	ネットワークの構成員の間で情報交換している	ネットワークの構成員を対象とした消費生活講座を開催している	消費生活協力員、消費生活サポーターなどの育成や活動を推進している	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	見守りネットワークの組織化や活動を支援している	その他	見守りネットワーク等で行っていないことがある (計)	消費者トラブルに対応した見守りネットワークや消費者安全確保地域協議会等はない	無回答
全体 N=717 (100.0)	105 (14.6)	57 (7.9)	50 (7.0)	305 (42.5)	37 (5.2)	21 (2.9)	367 (51.2)	318 (44.4)	32 (4.5)
センター属性別									
都道府県立 N=79 (100.0)	17 (21.5)	11 (13.9)	15 (19.0)	41 (51.9)	14 (17.7)	3 (3.8)	48 (60.8)	25 (31.6)	6 (7.6)
政令市立 N=22 (100.0)	3 (13.6)	2 (9.1)	3 (13.6)	10 (45.5)	1 (4.5)	0 (-)	10 (45.5)	11 (50.0)	1 (4.5)
市立 N=522 (100.0)	74 (14.2)	40 (7.7)	26 (5.0)	217 (41.6)	17 (3.3)	14 (2.7)	264 (50.6)	238 (45.6)	20 (3.8)
東京特別区立 N=20 (100.0)	3 (15.0)	1 (5.0)	0 (-)	11 (55.0)	1 (5.0)	1 (5.0)	12 (60.0)	6 (30.0)	2 (10.0)
町立・村立 N=65 (100.0)	8 (12.3)	2 (3.1)	6 (9.2)	22 (33.8)	4 (6.2)	3 (4.6)	29 (44.6)	33 (50.8)	3 (4.6)
広域連合等 N=9 (100.0)	0 (-)	1 (11.1)	0 (-)	4 (44.4)	0 (-)	0 (-)	4 (44.4)	5 (55.6)	0 (-)

(複数回答)

(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、次のような点が挙げられた。

- 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
- 構成員等の間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

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、今後取組を予定していることを尋ねた（自由記述）。

具体的な取組や今後の予定については、主に、「気付きや相談を消費生活センターにつなぐよう構成員等に要請・依頼をすること」「構成員等の間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」などが挙げられた。

この他には、消費者安全確保地域協議会等の設置予定や設立支援についての回答もみられた。

以下、その回答の一部を紹介する。

#### <具体的な取組や今後の予定について>

##### ①気付きや相談を消費生活センターにつなぐよう構成員等に要請・依頼すること

- ・平成28年に消費者安全確保地域協議会を設置した。地域の方への見守りを通して気付きや相談があった時には速やかに消費生活センターにつないでもらうよう要請している。
- ・消費者トラブルとみられる事例があれば、積極的に消費生活センターへ一度電話してみるよう薦めてもらっている。
- ・消費者被害防止ネットワーク加入団体等へ情報提供する際に、「消費者トラブルに気付いたら消費生活センターに連絡するように」との趣旨の文言を掲載することを予定している。
- ・民間事業者や団体が行っている地域障がい者宅への配達業務や訪問事業等で、何らかの気付きや発見をした際には、速やかに消費生活センターにつないでもらう見守り体制やネットワークづくりに取り組んでいきたい。

##### ②構成員等の間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

- ・地域の見守りネットワーク会議が年2回開催されるので、それに参加し情報交換を積極的に行っている。
- ・福祉部局の見守りネットワークに、消費生活担当部局の参画が行えるよう調整を進め、互いに情報交換が行えるように努めている。
- ・高齢者等見守りネットワーク会議の構成員に特別支援学校の教員に加入してもらって、意見交換・情報交換する予定。

- ・ネットワーク関係機関向けに、消費者センターに寄せられた関係機関からの相談や情報提供について共有するため、相談内容等を一覧にした報告書を作成し、関係機関に配信している。
- ・消費者被害防止ネットワークの会議を開催する際に、障がい者相談支援センター等に出席してもらいその時々の消費者被害トピックについて共有している。
- ・地域の障がい者ネットワーク協会に被害防止ネットワークに加入してもらい、情報共有をするほか、地域を訪問する保健師等にも周知を行い、異変に気づきやすいよう心掛けてもらっている。
- ・ネットワーク事業の取組として、毎月「みまもり通信」として、直近であった相談事例と対処方法を紹介したチラシを発行し、電子メール等で注意喚起を行っている。

### ③構成員等を対象にした講座や啓発を行うこと

- ・地域包括支援センターや民生委員等の会合において、センターの業務を積極的にPRしたり、職員への講座を繰り返し行ったりすることにより、日頃から障がい者が消費者被害に遭わないよう目を配ってもらうとともに、被害を受けた場合には拡大する前に一緒に来所して相談してもらうなど、より迅速に対応してくれるような態勢づくりをするため、啓発に力を入れている。
- ・これまでも、地域包括支援センターや民生委員を対象とした講座を行ってきたが、要望があればその都度実施していく予定。
- ・県消費生活センターと共催して「見守り者向けセミナー」の開催を計画中である。

### <消費者安全確保地域協議会等の設置予定や設立支援について>

- ・既存の高齢者見守りネットワークを活用した消費者安全確保地域協議会を立ち上げる予定。障がい者に向けた取組も拡充させたい。
- ・策定作業に入っている市の消費者教育推進計画において、見守り体制の充実を図るため、消費者安全確保地域協議会等見守りネットワークの体制づくりに向けた検討を行う予定であり、本検討には障がい者団体等にも参画してもらうこととしている。
- ・市町村における消費者安全確保地域協議会の設立を支援していく。
- ・市町村の消費者安全確保地域協議会の設置支援のための研修等を開催する予定。

#### 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た。

##### <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

消費生活センターにおける障がい者への対応に関して、課題だと感じることを尋ねた（自由記述）。相談対応関係、啓発事業関係、関係機関との連携や地域における見守り関係のそれぞれについて、以下、その回答の一部を紹介する。

#### （1）相談対応関係

##### ①相談の聞き取りや意思疎通が難しい場合がある

- ・障がいのある契約者本人からの聴取ができないことや、意思疎通を図ることが難しい場合が多く、契約時の状況把握等が課題であると感じている。
- ・知的障がい者、精神障がい者、発達障がい者の対応では、主訴をうまく説明できないことなどにより、必要以上に時間を要することがある。
- ・聴覚障がい者に手話の手配がすぐにできず、筆談による相談では内容把握までに時間を要する。
- ・聴覚障がい者に関しては、手話通訳者などを伴わずに相談に来られた場合、聞き取りが筆談になるなどし、意思疎通が困難になり、通常の相談より時間がかかってしまうことがある。

##### ②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

- ・軽度の障がいを持った市民から相談を受けた場合、本人から申し出てもらわないと障がいの有無が分からない場合もある。障がいの有無は、相談結果が変わる重要な要素となり得るため、なるべく事前に把握したい情報だが、本人が障がいの公表を望まない場合、どのように相談を進めていくか、非常に難しい課題であると感じる。
- ・相談者自身が障がいを持っていることを申し出ないと相談員が障がいの程度を把握することが難しく、個人情報保護の問題もあり、苦慮している。
- ・行政とつながっている障がい者や、支援者のいる障がい者であればその人の情報も入りやすいが、つながりのない障がい者の生活環境や特性を知るのが難しい。

### ③相談員や職員に専門知識・経験が不足している

- ・障がい者への対応については、知識や経験が不足していると感じる。今後は、障がい者対応マニュアルや資料、研修等を活用して、障がい者対応についての知識を深めたい。
- ・相談員には、障がい者と接したことがほとんどない者もいる。障がいは、種類も程度もさまざまなため、対応には専門的知識が必要な場合も多く、現在のスタッフでは対応できないケースがある。
- ・精神障がいや発達障がいの相談者の場合で、支援者等の付添なしの相談のときは、相談者の障がいについての知識がないこともあり、相談の進め方に苦慮している。

### ④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

- ・知的障がい者の場合、契約やお金の使い方に関する理解を得るのに難しい面があり、今後のトラブル防止をどのように図っていくかが課題となっている。
- ・判断能力に影響を与える障がいを持っている場合、見守り側が騙されていると気づいて、本人に相談をするように勧めても、本人に騙されているという自覚がなければ、相談させることは非常に困難である。
- ・本人がトラブルに巻き込まれている認識がなかったり、解決の意思やその表示がはっきりと確認できない場合、センターが事業者との間に入ることができなく、支援者への一般的なアドバイス程度にとどまってしまうことが懸念される。

### ⑤相談受付方法や施設・設備が十分ではない

- ・電子メールでは相談を受け付けていないが、障がいによっては、電子メールであれば自ら相談することが可能な場合もあると思われるので、メールでの相談方法を確立できればと思う。
- ・相談室が2階にあり、エレベーターがない。車椅子が不自由なく入るほどのスペースがない。

## (2) 啓発事業関係

### ①啓発事業に必要な知識やノウハウが不足している

- ・相談や啓発に関してのノウハウがなく、必要に応じて手探りでやっている状況。積極的に行っていけるようにすることが課題。より多くの人に周知できるようにしたいと考えている。
- ・障がい者に対する知識や対応の方法でわからないことが多いため、障がい者を対象にした限定的な広報や注意喚起のチラシ等を作成できていないのが現状であり課題。
- ・相談員に障がい者の方の被害がみえにくいので、どのような啓発をすればよいか、どのような話であれば理解してもらえるのかがわからないところがある。

### ②必要な情報や消費生活センターの周知が不十分である

- ・一般的な啓発方法では情報が届かない人もいるのではと感じる。障害福祉課や社会福祉協議会と連携し、関係施設および団体等への周知方法を検討する必要がある。
- ・消費生活センターの認知度を高めることが重要な課題であると感じているが、障がい者本人が相談することはハードルが高いため、見守りを行っている支援者や家族等、周囲の人たちに向けての周知を行うことも必要だと感じる。

### ③その他

- ・啓発活動においては、障がい者を対象とすると集まることが難しく、それぞれの障がいに対応できるか難しい。支援者を対象とした関係者会議などで時間を取ってもらう方法が効果的かと思うが、タイトなスケジュールのなか対応してもらうことが難しい。
- ・法律や制度の整備により、障がい者の自立が増えていくと思われる。学校教育を離れ社会に出た障がい者に対し、さまざまな情報が伝わりにくくなってしまう。学校教育を受けている間に、消費者被害や相談先等について、学校教育に取り入れていくかが重要となる。
- ・出前講座時、障がい者の方の知的レベルにバラツキがある事が多く、内容検討が難しい。講座の内容理解度を図ることが難しい。

### (3) 関係機関との連携や地域における見守り関係

#### ①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

- ・相談者本人との対応が困難な場合は、家族や支援者の協力を得て対応することになる。しかし、相談者が支援者（ケア・マネージャー、ヘルパー等）に連絡を望まないといったケースがあり、福祉部門や関係機関に個人情報を含めた相談概要を伝えることができず、積極的な連携が取れなかった事例があった。相談者本人と周りの事情を考慮するために福祉部門との円滑な連携がとれる体制づくりが重要であると考えます。
- ・今後の見守りが必要かもしれないと思ったとき、障がい者担当課に情報提供やつなぐことについて、本人がそれを拒否した場合や、つないでよいか本人に確認がとれないケースの場合、消費生活センターでの対応のみで止まってしまうこと。

#### ②家族や支援者による見守りを強化する必要がある

- ・行政機関や関係福祉機関からの支援には限界があるなか、再度の消費者被害を防止するため、家族の支援、見守りが必要となることから、家族の理解を深め、一層の協力を求めていくことが課題であると感じる。
- ・障がい者の状況によって、「本人が騙されていることに気付いていない」「発見が遅れ被害が拡大してしまう」などのケースがある。家族など支援者のきめ細かな見守りが行われるよう、関係者への情報提供や福祉関係機関との連携の強化が必要。

#### ③その他

- ・福祉窓口との連携が必要と感じる場面があるが、個人情報保護等の配慮も必要なので、どのように連携を図っていくのかが課題である。
- ・本人から直接言うことができず、潜在しているケースもあり、早期発見が困難であることが多い。関係部署が連携し、状況が明らかになった場合は、すぐに動けるような体制づくりや心構えで相談業務に当たる必要がある。
- ・個々の障がい者によって抱える障がい、特性は異なり、その対応は専門の担当者が不可欠であり、障がい者専門担当者と消費生活相談員が、障がい者が抱える消費者トラブルへの対応や被害の未然防止のため協働できるような現実的な予算、人員が必要だと思ふ。

### Ⅲ. 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、ヒアリング調査を行った。

ヒアリング調査は、熊本県消費生活センター、群馬県消費生活センター、さいたま市消費生活総合センターの3カ所で行った（表8）。

熊本県消費生活センターでは臨床心理士の配置について、群馬県消費生活センターでは特別支援学校等の生徒などを対象とした出前講座について、さいたま市消費生活総合センターでは障がい者向け消費者教育DVDについて、それぞれヒアリング調査を行い、結果を次頁以降にまとめた。

表8 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と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

## 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。

熊本県消費生活センターでは、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るため、毎週1回、臨床心理士を配置している。そこで、同センターで行っている臨床心理士の配置についてヒアリング調査を行った。

### ①臨床心理士配置の概要

- ・毎週1回3時間、1名の臨床心理士をセンターに配置している。
- ・障がい者などからの相談のうち対応困難なケースについて、臨床心理士から専門的・具体的な助言等を受けている。
- ・平成24年度下半期から行っており、当初は障がい者支援を担当している課からの派遣であったが、最近ではセンター独自の取組となっている。

### ②臨床心理士配置のきっかけ

- ・臨床心理士をセンターに配置する以前は、無料相談会など単発の事業の際に派遣依頼を行うことはあったが、平成24年度下半期からはセンターにおいても定期的に対応してもらうことになった。
- ・その当時から、障がい者などからの相談対応に関する専門的な助言や、さまざまな相談に対応する相談員への精神的な支援を行う必要性が感じられていたことから、センターへの配置が始まった。



写真1 熊本県消費生活センターでの相談業務の様子 (平成29年8月撮影)

### ③臨床心理士の活用状況

- ・センターでは、全体で年間6,000件から7,000件程度の相談を受けているが、1日あたり3~5件程度の相談に関して、臨床心理士から相談内容に応じた具体的な対応方法の助言等を受けている。
- ・対応困難なケースを担当している相談員に関して、自身の気持ちの持って行き方のアドバイスを受けるなど、専門的な立場からの精神的な支援によって、相談員の心理的な負担の軽減にもつながっている。
- ・上記のほか、センターの担当職員が相談業務のフォローの仕方などについて助言を受けたり、必要なケースによっては、相談対応の際に臨床心理士に立ち会ってもらい、相談員のバックアップをしてもらうこともある。

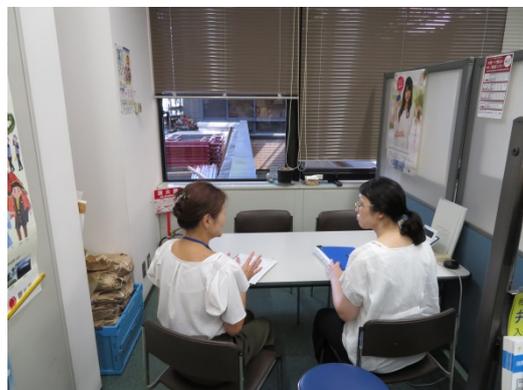


写真2 相談員が臨床心理士から助言を受けている様子 (平成29年8月撮影)

## 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。

群馬県消費生活センターでは、学生や高齢者向けの出前講座やセミナーを例年実施しており、障がい者を対象とした啓発事業として、特別支援学校等の生徒などを対象とした講座についても年間6～7回程度開催している。そこで、同センターで行っている特別支援学校等での出前講座についてヒアリング調査を行った。

### ①出前講座実施の概要

- ・平成27年度は7回、平成28年度は6回の講座を開催しており、特別支援学校の他にろう学校で行うこともある。
- ・1回あたりの受講者数はまちまちだが50～60人程度であることが多く、講座には生徒だけでなく保護者が出席していることが多い。
- ・1コマあたりの時間は40～50分程度で、学校側の希望に応じている。
- ・講座の運営はセンターが直接行っており、講師はセンターの相談員が担当しているが、場合によっては担当の職員が出向くこともある。
- ・講座は1～3月に多く開催しており、高校3年生の卒業前のキャリアセミナーとして行う場合が多い。
- ・講座の案内は県立学校に配布しているほか、ホームページなどで周知したうえで、依頼のあった学校に対応している。

### ②出前講座実施の内容

- ・講座の内容は学校側との事前打ち合わせにより決めている。消費生活センターの紹介をしたり、契約のことやクーリング・オフのことなどについてクイズを出しながら説明したりしている。
- ・具体的な事例を用いてロールプレイングを行ったり、動きのある内容となるよう努めている。事例は、学校側と事前の打ち合わせをして選んでいる。ロールプレイングではできる限り先生にも参加してもらっている。
- ・ロールプレイングでの事例として、例えば、若者がトラブルに遭いやすいマルチ商法による勧誘で、消費者金融から借金をしてお金を支払ってしまったというケースなどを用いている。



写真3 クイズ用ボード

### ③出前講座で気をつけている点や工夫していること

- ・講座で用いる資料にはルビをふったり、イラストを多く取り入れたりしてわかりやすく興味を持てるように工夫している。また字を大きめにして、簡潔な説明を心掛がけている。
- ・講座での話し方としては、できる限りゆっくりと、注意点などのポイントとなるところは繰り返すようにして、難しい言葉は極力使わないように心掛がけている。ろう学校では、手話通訳者による通訳も入るが、唇の動きを読み取りやすいように、できる限りはっきりとした口調で話すようにしている。

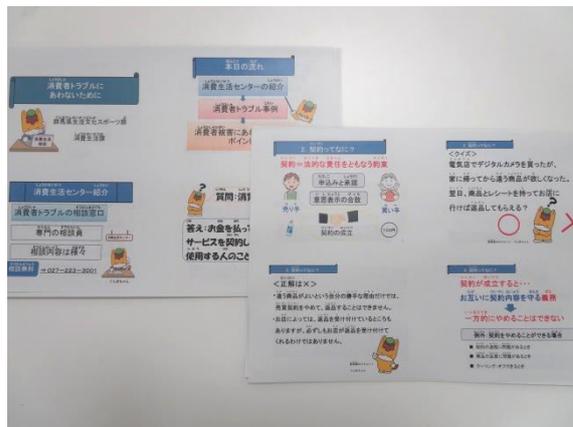


写真4 出前講座での配付資料

### ④出前講座を開催するうえでの課題

- ・講座で話したポイントや伝えたいことが生徒にきちんと伝わっているかわからないことがある。
- ・障がい者向けに作られた既存の講座用研修教材や資料、啓発用リーフレットが十分ではない。講座用の資料は相談員や担当職員が学校からの依頼内容に応じてその都度作成しているが、内容としても十分かどうかわからない面がある。ハンドブックなどのように手元に置いておけるような配付資料があるとよい。

### 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。

さいたま市消費生活総合センターでは、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、市内の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。そこで、同センターで作製した障がい者向け消費者教育DVDについてヒアリング調査を行った。

#### ①DVDの構成や内容

- ・20分程度のアニメーション仕立てとなっており、4つの事例（「ワンクリック請求」「キャッチセールス」「デート商法」「マルチ商法」）とその対策、および家族と支援者に向けた対処法も収録し、見守りのポイントや相談しやすい環境づくりを提案している。
- ・軽度の知的障がい者や発達障がい者などを対象としているが、収録した事例は若者全般に多いケースでもあるため、障がい者だけでなく幅広い方々に見てもらえる内容となっている。
- ・DVDは4つのチャプターに分かれており、一つのチャプターを選んで視聴することも、全てを通して視聴することも可能となっている。
- ・聴覚障がい者向けとしても全編に字幕を入れ、字幕の漢字にはフリガナを付けている。字幕のあり、なしの切り替えもできるようにした。



写真5 DVDのジャケット

#### ②DVD作製に至る経緯

- ・これまでも若者向けと高齢者向けには実写版の消費者教育DVDを作製したことがあるが、障がい者の消費者トラブルへの対応の難しさが従来より課題になっていたことなどから、今回初めて障がい者向けのDVDを作製することになった。

#### ③DVD作製にあたり工夫した点や苦労した点

- ・登場人物のセリフや画面の背景など全般にわたって複雑にならないように工夫した。小学校低学年程度で理解できるレベルを基準として、わかりやすい言葉で説明し、情報が多くなり過ぎないようにした。

に留意した。

- ・登場人物のセリフの言い回しなどに関しては、収録時にも担当職員が立ち会ってイントネーションや声の大きさなども確認しながら進めた。すでにでき上がったアニメーションに合わせてセリフの収録を行うので、台本を見直すタイミングなどに関して実写版とは違った難しさがあった。

#### ④DVDの配布状況や啓発での活用状況

- ・DVDは、これまでに市の関係部署や市内の小・中・高等学校、特別支援学校等に配布した。
- ・今年10月に開催した市の消費生活展では、ステージイベントの各プログラムの合間での上映や、動画投稿サイトでも閲覧できることなどの案内をしている<sup>2</sup>。このほか、5月の消費者月間でのイベントで上映するなど積極的に啓発事業で活用している。

#### ⑤その他の啓発事業

- ・平成28年度には障がい者向けの啓発品（反射チャーム、手帳ケース）も作成し、市内の特別支援学校等に配布した。手帳ケースは、障がい者手帳やお薬手帳・保険証等一式が入るものとなっており、手の力が弱くても開閉が容易になるようにボタンではなくマジックテープを使用したものになっている。
- ・視覚障がい者向けには、点字によるセンターの案内資料を作成している。またリーフレットでは、コントラストのはっきりした色調で、シンプルなレイアウトにするなど、弱視の方が読みやすいようなものを作製している。



写真6 さいたま市消費生活総合センターマスコットキャラクター（右：チョットマッタマン、左：さいたましょうこちゃん）

<sup>2</sup> さいたま市消費生活総合センターホームページ (<http://www.city.saitama.jp/001/012/003/008/003/p053691.html>) 参照。

## IV. 調査結果に関する専門家のコメント

### 1. 障害者差別解消法からみた相談対応の重要性と今後の課題

……佐藤 彰一（国学院大学教授・弁護士、全国権利擁護支援ネットワーク 代表）

#### （1）なぜ被害が多いのか

国民生活センターが2003年に行った消費者被害に関する調査によれば、障がい者、とくに知的障がい者や精神障がい者の消費者被害は、そうでない人たち（いわゆる健常者）の被害にくらべて増加率が高かった。その原因として「消費生活の経験・情報の少なさ」が挙げられていたが、同時に私たち関係者は、障がい者側に抵抗力が弱く、事業者の餌食になりやすいこと、またそもそも被害認識を持つことが難しいことなども原因ではないかと推測していた。本調査でもそのような傾向はうかがわれる。本報告書の10頁にまとめられている問3-2へのセンター職員の相談対応において困ったことの内容がそうした傾向がやはり存在していることを示すものである。

#### （2）相談対応は社会的排除を防ぐために重要だ

障がい者の社会進出が増えてくれば、当然のことながら消費者被害も増える。したがって消費者被害の増加は、障がい者が社会と接して暮らす機会が増えていることを示す指標ともいえる側面があり、かならずしもマイナスイメージだけでとらえる必要はない。とはいえ、実際に被害が生じたときの救済・対応手段が社会の中に存在していなければ、障がい者が社会において独立した一人の人格として遇されることなく、孤立し放置された存在として扱われることを意味するから、消費生活センターにおける相談対応はきわめて重要な意味を持っているといわなければならない。とりわけ障がい者の特性に応じた相談対応が図られなければ、結局、障がい者は相談を受ける機会を失うことになるのであって、消費生活社会の中から排除される結果をもたらすことになる。

#### （3）合理的配慮としての相談対応

特性に応じた相談対応には二種類のものがある。一つは、個々の障がい者の特性に応じた配慮であって、合理的配慮と呼ばれるものである。本調査（問1から問5、本報告書4頁以下）では、身体障がい者に対する配慮という点では、かなりの工夫がみられるものの知的障がい者や精神障がい者への配慮はあまり進んでいないことがうかがわれる。他方で実際の相談者の中では知的障がい者と精神障がい者がかなりの割合を示しており（同9頁）、センター側がこのタイプの障がい者対応で苦慮していることがうかがわれる。合理的配慮は、本人からの要請があつて初めて配慮義務が発生するものと障害者差別解消法では認識されており、そもそも本人に被害意識がない場合や、意思を明確に述べるができないケースの場合に合理的配慮をすべきなのかどうか非常に難しい判断となつて登場していることがうかがわれる。この点、実際の工夫として福祉担当部門や福祉専門職の連携・同席を試みることや、家族や実際の支援者との連携を試みる努力が重ねられており（同14頁）、まだまだ不十分だとはいえ、今後はこの方向をさらに充実すべきである。もっともこの側面では、本人の意向をどこまで現実的に尊重するのかがもっとも重要な課題であり、本調査結果では、センター側ではこの点の認識があるものの具体的にどのようなことが行われているのかは、さらなる検証が必要であろう。とくに権利擁護の観点からみた意思決定支援の具体的手法を関係機関のスタッフにおいて習得する必要がある。

#### (4) 積極的是正措置としての相談対応

特性に応じた相談対応の二つ目は、積極的是正措置である。これは合理的配慮とは異なり、本人の申し出に基づくものではない制度的な対応である。たとえば、障がい者向けの出前講座や研修の実施は、そうした工夫の一つであり、自治体によってはかなりつっこんだ工夫が行われていることがヒアリング調査によって示されている。ただ、多くのセンターでは実施しておらず、その理由として要請がなかったというものが挙げられている(問6-2、同20頁)。中には一般市民向けの講座を行っていることを理由に障がい者に対する講座を実施していないと回答しているところもあり、差別解消について認識がまだまだ浸透していないことを示している。平等な取り扱いだけが差別解消のツールではなく、異別な取り扱いを行うことも同様に重要なツールである。この二つの狙いは同じである。障がい者が参加できる社会を作ることにある。

## 2. 消費生活に関する知的障がい者等への対応と啓発について

……小野由美子（東京家政学院大学准教授、多重債務者問題からみた社会福祉のあり方研究会 代表）

### （1）はじめに

何らかの消費者トラブルを抱える判断不十分者のうち、高齢期等の特定のライフステージに限定されず、生涯を通じて日常的な見守り等の支援が必要な消費者がいる。そうした人を、私は「要支援消費者」と定義し、支援のあり方を探っている。なかでも知的障がいのある人は、認知や言語などにかかわる知的機能や、他人との意思の交換、日常生活や社会生活などについての適応能力が不十分なことから、特別な支援や配慮が必要であるとされている。知的障がいの特徴として、話の内容を理解できずに自分の考えや気持ちを表現することが困難であったり、コミュニケーションを上手く取れなかったり、複雑な話や抽象的な概念の理解、判断や見通しをもつこと、読み書きや計算、自分から助けを求めることが不得手な人もいる。コミュニケーションを取る際には、短い文章でゆっくり、丁寧に、繰り返し説明することや、具体的にわかりやすく説明すること、子ども扱いはせずに、穏やかな口調で声をかけることが推奨されている。

本報告書の巻末には全国の消費生活センター等に寄せられる「心身障がい者関連」の相談件数が掲載されている。その内容をみると「本人が相談を寄せた割合」が60%、「本人とは別の人が相談を寄せた割合」は40%であるのに対して、「全ての消費生活相談」では、本人による相談が82%、本人とは別の人による相談が18%である。これは心身障がい者関連の相談については、見守りをする人が本人に代わって相談を寄せる割合が相対的に高いことを意味している。障がいのある人の消費生活の安定には、本人に加えて、見守りをする家族や支援者、地域と一緒に「消費者力」を高めることが大切なのである。

### （2）相談への対応について

消費生活センターにおける障がい者対応の現況調査（以下、「本調査」）では、障がい者の相談への対応で「家族からの相談であったため、事実関係の確認に時間を要した」「本人がトラブルに遭っている認識がなく、解決に向けてセンターが動くことができなかった」「複雑な契約は理解が難しく、契約トラブルを繰り返す」といった回答が寄せられており、福祉の専門家や部門との連携を図ったり、相談対応への工夫を重ねているセンターもある。

関連して私がヒアリング調査をした熊本県玉名市は、生活保護、生活困窮者自立支援事業、消費生活センターを同一課に置いている。家計管理の支援は生活困窮者自立支援事業担当、消費生活相談員（多重債務問題関連）、社会福祉協議会（日常生活自立支援事業関連）の3つで担当しており、そのノウハウを共有している。消費生活相談員が月に1回を目安に継続して家計管理の支援を実施している人は30人以上で、そのうち統合失調症、双極性障がい、発達障がい、知的障がい、そしてギャンブルや買い物依存のある人などが全体の4割強を占めている。長時間の面談が難しいなか、相談者の状況を「見える化」するために、可動式のホワイトボードを複数枚使用して、家計の状況や関係窓口と担当者を図解したり、その内容をスマートフォンで撮影して情報を共有しているケースもある。誰に何を相談すればよいかを整理して図解しておくことは、見守る人と見守られる人の両方にとってメリットは大きく、解決のための方針を迅速に立てたり、協力者を得ることに役立っている。当事者と消費生活相談員の間、支援者や専門家といった「応援団」が入ってもらうことで、対応がスムーズに進むことも多い。

### (3) 啓発事業について

本調査では、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が45.0%あった一方で、啓発事業を実施していないセンターも54.8%を占めた。その理由には「障がい者関係の専門知識が不足している」「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」という回答が半数近くあった。一方で、障がい者や支援者を対象にした啓発事業について、事前の打ち合わせ、資料の工夫や配慮をしている回答は大いに参考になる。

特別支援学校の生徒や、障がいのある若者を対象にした消費者教育教材を作成している自治体も増えており、消費者庁の消費者教育ポータルサイトに登録されているものであれば「障害」という言葉でフリーワード検索すると情報が入手できる。私が代表を務める「多重債務者問題からみた社会福祉のあり方研究会」(おたふくけん)でも、働く知的障がい者などの当事者や家族、支援者を対象に、携帯電話・スマートフォン、買い物、家計管理に焦点を当てた講座を担当するなどの取組を継続している。消費者問題を知的障がいのある人に学習してもらうためには、優先度を明確にして情報量を絞り込み、説明を文章で完結させるよりは、視覚や聴覚といった感覚も大切にする工夫が有効である。ロールプレイングでは、トラブルにあったところで終わるのではなく、問題を解決するところまで疑似体験したり、それぞれの断り方を披露して、そこから自分に合った断り方を繰り返して練習するとよい。集中力を継続させるためにも、話の構成を複雑にせず、結論を先にして解説は後にするといった簡潔な情報の伝え方も心掛けている。さらに、「気をつけましょう」といった注意喚起だけでなく、相談することの大切さも伝えたいところである。講座の内容と相談先の情報を記載した資料に、それぞれにとっての相談者の名前と連絡先を記入する欄を設けて時間を取って記入させ、家族や支援者に学習した内容の報告を兼ねて持ち帰ってもらい、彼らの「応援団」にも情報提供できることを期待している。

### (4) おわりに—障がい者の消費生活の質の向上を目指して

障がい者の法定雇用率は現在、民間企業では2.0%、2018年4月からは2.2%となり、特別支援学校高等部の卒業生の中には給与生活をスタートする人もいる。20歳を迎えると障害基礎年金を受給したり、消費生活においては契約主体としての責任が求められるようになり、消費者トラブルを防ぐといった「自己防衛力」を養うだけでなく、「私はこうした生活をしてみたい。だからお金をこう使いたい」という思いを家族や支援者に伝え、周囲のサポートを活用しながら生活できる地域づくりが期待される。

本調査で明らかになった現状と課題を再確認し、すでに実施している取組から学ぶことは重要である。消費者には支援があってはじめて日常的な消費生活が成り立つ人がいることを前提に、相談の現場で関連知識と技術を共有して実施することは、消費者政策の基本理念の1つである消費者の自立支援を、より多くの人に実現することにつながるのである。

## V. まとめ

### 1. 消費生活センターにおける障がい者対応の現状と課題

本調査の結果をもとに、消費生活センターにおける障がい者対応に関する現状と課題について、①相談対応、②啓発事業、③地域における連携の3つに分類して表9にまとめた。

表9 消費生活センターにおける障がい者対応に関する現状と課題

	現 状	課 題
①相談対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 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。</li> <li>➢ 相談スペースに関して準備があるというセンターは7～8割程度。他方、手話通訳者の手配に関する準備があるというセンターは約2割。</li> <li>➢ 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（福祉担当部門や支援者との連携など）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 聞き取りや意思疎通をしにくいことがある。</li> <li>➢ 障がいの有無・程度などの確認が難しいことがある。</li> <li>➢ 相談員の専門知識や経験の不足。</li> <li>➢ 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。</li> <li>➢ 相談受付方法や施設・設備に関することなど。</li> </ul>
②啓発事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 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。</li> <li>➢ 啓発事業を行わなかった理由では、出前講座や講師派遣の要請がなかったことが約7割。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 専門知識の不足や啓発のノウハウ不足。</li> <li>➢ 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。</li> <li>➢ センターの周知不足など。</li> </ul>
③地域における連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 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。</li> <li>➢ 行っていることの内容では、「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」が最多。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 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。</li> <li>➢ 家族や支援者による見守りを強化する必要があるなど。</li> </ul>

#### ①相談対応

「平成28年度に障がい者の相談を受け付けた」というセンターは全体の約7割を占め（問3）、障がいの種類では「精神障がい」が最も多かった（問3-1）。

「相談スペースに関して準備がある」というセンターは7～8割程度であったが、「手話通訳者の手配に関する準備がある」というセンターは約2割であった（問1）。また、「福祉の専門家から助言を受けられる特別な体制や取組がある」というセンターも約2割であり（問4）、特別な体制や取組の具体的な内容としては「福祉担当部門や支援者との連携」などが挙げられた（問4-1）。

課題としては、「聞き取りや意思疎通をしにくいことがある」という点を挙げるセンターが多かった。その他には、「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が不足している」「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」「相談受付方法や施設・設備が不十分である」といったことなどが課題として挙げられた（問3-2、問11）。

#### ②啓発事業

「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割であった。啓発事業の内容では、「障がい者や支援者を対象とした啓発講座や出前講座の実施」が最も多かった（問6）。

啓発事業を行わなかった理由については、「出前講座や講師派遣の要請がなかった」ということが約7割であった（問6-2）。

課題としては、「障がい者関係の専門知識や啓発のノウハウが不足している」「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」といったことや、「センターの周知不足」などが挙げられた（問6-1、問11）。

### ③地域における連携

「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割であった（問9）。

行っていることの内容では、「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」が最も多かった。その他、地域の見守り事業で行っていることとして、「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」などが挙げられた（問9、問10）。

課題としては、「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」などが挙げられた（問11）。

## 2. 障がい者対応に関して工夫・配慮していることや取組例

障がい者対応に関して工夫や配慮をしていることおよび消費生活センターでの取組例についても、上記と同様の分類で表10にまとめた。

表10 障がい者対応について工夫・配慮していることや取組例

	工夫・配慮していることや取組例
①相談対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 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していることを挙げたセンターが多い。</li> <li>▶ その他、福祉担当部門や支援者と連携して対応すること、丁寧な聞き取りやわかりやすい説明をすること、手話通訳者の手配や筆談等の利用など。</li> <li>▶ 相談対応の方法について助言等を受けるため、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（熊本県消費生活センターなど）。</li> </ul>
②啓発事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 出前講座等の実施に関すること               <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 事前に受講者の状況などについて打ち合わせをする。</li> <li>□ 講座用説明資料をわかりやすくする（絵やイラストを多く入れる、ルビをふるなど）。</li> <li>□ 講座内容をわかりやすくする（クイズ形式やロールプレイを取り入れるなど）。</li> <li>□ 手話通訳の手配や手話通訳への配慮をする など。</li> </ul> </li> <li>▶ 啓発資料・教材に関しては、聴覚障がい者向けの音声コードを追加することなど。</li> <li>▶ アニメーションを使って障がい者向け消費者教育DVDを作製した例もある（さいたま市消費生活総合センター）。</li> </ul>
③地域における連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 気付きや相談を消費生活センターにつなぐよう構成員等に要請・依頼をすること。</li> <li>▶ 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。</li> <li>▶ 構成員等を対象にした講座や啓発を行うこと など。</li> <li>▶ その他、消費者安全確保地域協議会等の設置予定や設立支援についての取組も挙げられた。</li> </ul>

### ①相談対応

相談対応について配慮していることでは、「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している」ということを挙げたセンターが多かった（問2）。

その他に工夫・配慮していることとして、「福祉担当部門や家族などの支援者と連携して対応すること」「丁寧な聞き取りやわかりやすい説明をすること」などが挙げられた。また、聴覚障がい者の対応については、「手話通訳者を手配したり、筆談等を利用したりすること」などが挙げられた（問5）。

他方、熊本県消費生活センターなどのように、相談対応について専門家から助言等を受けるための取組として、臨床心理士などの専門家をセンターに定期的に配置している例もあった（34頁）。

### ②啓発事業

障がい者や支援者を対象とした啓発事業のうち、出前講座等の実施に関して工夫・配慮していることとしては、「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」「講座用説明資料をわかりやすくすること（絵やイラストを多く入れる、ルビをふるなど）」「講座内容をわかりやすくすること（クイズ形式やロールプレイを取り入れるなど）」「手話通訳の手配や手話通訳への配慮をすること」などが挙げられた（問7）。出前講座についてヒアリング調査を行った群馬県消費生活センターでも同じような点が挙げられた（35頁）。

他方、啓発資料・教材に関しては、「聴覚障がい者向けの音声コードを追加すること」などが挙げられた（問7）。また、さいたま市消費生活総合センターのように、アニメーションを使った障がい者向け消費者教育DVDを作製した例があった（37頁）。

### ③地域における連携

地域の見守り事業に関する取組では、「気付きや相談を消費生活センターにつなぐよう構成員等に要請・依頼をすること」「構成員等の間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」などが挙げられた。

その他、消費者安全確保地域協議会等の設置予定や設立支援についての取組も挙げられた（問9、問10）。

### 3. 今後の展望

#### (1) 障がい者や支援者を対象とした啓発・消費者教育の推進

全国の消費生活センターを対象とした本調査では、障がい者への相談対応や啓発事業に関して、国の機関等（国民生活センターを含む）に今後どのようなことを期待するかについても尋ねており、期待することの内容としては、「啓発資料や消費者教育用教材の作成・提供」が最も多かった（問8）。

実際、啓発事業に関しては、「必要な知識やノウハウが不足している」といったことが本調査の別の設問に対する回答でも課題として挙げられており（問6-2、問11）、またヒアリング調査でも、「障がい者向けに作られた既存の講座用研修教材や資料、啓発用リーフレットが十分ではない」といった意見が聞かれた（36頁）。

他方、平成24年に施行された消費者教育推進法では、その基本理念として「消費者教育は、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行われるとともに、年齢、障害の有無その他の消費者の特性に配慮した適切な方法で行われなければならない」（同法第3条第3項）と規定されている。

加えて、同法第13条は、国、地方公共団体および国民生活センターに対して、地域において高齢者や障がい者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、高齢者や障がい者等の支援を行う者に対し、研修の実施や情報の提供などをするよう求めており、近年、障がい者本人だけでなく、支援者も対象とした啓発や消費者教育を推進していくことが重要な課題となっている。

この点、国民生活センターでは、地方公共団体の消費者行政職員および消費生活相談員等を対象とした研修として、平成29年度に「消費者教育に携わる講師養成講座」を新設し、障がい者や支援者に向けた消費者教育講座を行う際のポイントなどについて専門家による講義などを行っている。

障がい者や支援者を対象とした啓発・消費者教育を全国的に推進していくためには、啓発事業に必要な知識やノウハウの不足を補うことも必要であり、国民生活センターで行われているような講師養成のための研修講座の実施といった取組も今後ますます重要になってくる。

#### (2) 障がい者への相談対応に関する専門家による支援体制の拡大

本調査の結果をみると、障がい者への相談対応における課題として、「相談の聞き取りや意思疎通が難しい場合があること」や、「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」が挙げられており（問3-2、問11）、こうした課題の背景としても、相談対応をする相談員や職員に、障がいに関する専門的な知識や経験が不足している現状がうかがえる。

本調査で尋ねた「国の機関等に今後期待すること」についての回答でも、「消費生活センターのための障がい者対応マニュアルの作成」が「啓発資料や消費者教育用教材の作成・提供」に次いで2番目に多く（問8）、障がい者対応における専門的知識や経験の不足を補うための方策が求められている。

こうした状況のもと、本調査でヒアリングを行った熊本県消費生活センターでは、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るため、定期的に臨床心理士を配置する取組が継続されている。同センターでは、臨床心理士から相談内容に応じた具体的な対応方法の助言等を受けているほか、専門的な立場から精神的な支援を受けることによって、相談員の心理的な負担の軽減にもつながっているという（34頁）。本報告書の「調査結果に関する専門家のコメント」の中で佐藤教授は、個々の障がい者の特性に応じた「合理的配慮」の観点から、今後このような取組を充実させる必要性を指摘する（39頁）。

他方、本調査の結果では、「福祉分野などの専門家から助言を受けられる特別な体制がある」というセンターは全体の約2割にとどまっており（問4）、相談員や職員の専門的知識や経験の不足を補い、

相談の聞き取りや意思疎通など、障がい者への相談対応が円滑に行われるための取組として、今後、相談員などが専門家による支援を受けられる体制づくりが広がることを期待する。

### （3）関係部門・機関や地域との連携強化

本調査で尋ねた「国の機関等に今後期待すること」として、「消費者行政部門と福祉部門の円滑な連携の促進」とする回答も全体の約4割あった（問8）。実際、本調査で課題として挙げられた自由記述の回答の中にも、「相談者が支援者に連絡を望まない」といったケースなどで、「消費生活センターと福祉部門との間で積極的な連携が取れなかった」という例が報告されており（問11）、福祉部門など関係する部門や関係機関との連携に課題があることがうかがえる。

他方、障がい者の消費者トラブルを早期に発見し、被害の未然防止や拡大防止を図るためには、地域の見守りネットワークなどの取組も大変重要になってくるが、この点についても、本調査において「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はあるか」を尋ねたところ、「見守りネットワーク等で行っていることがある」という割合は全体の約5割にとどまった（問9）。

このように、本調査の結果では、関係部門や関係機関との連携に関するもののほか、地域の見守りネットワークの取組状況についても課題がみられたが、現時点では「消費者トラブルに対応した見守りネットワーク等はない」というセンターにおいても、「体制づくりに向けた検討を行う予定がある」など、今後、見守りネットワークや消費者安全確保地域協議会等を設立する予定があると回答したところもある（問10）。

本報告書の「調査結果に関する専門家のコメント」の中で小野准教授は、障がい者の消費生活の安定には、本人だけでなく、見守りをする家族や支援者、地域と一緒に「消費者力」を高めることが大切であると指摘する（41頁）。今後、障がい者の消費者トラブルや被害の防止に向けて、調査結果の中でもみられたような、関係部門や関係機関、地域との連携強化の動きがますます活発になることが期待される。

## VI. 調査票

# 消費生活センターにおける障がい者対応の現況調査 調査票

平成 29 年 6 月  
独立行政法人国民生活センター

### [調査の目的とご協力をお願い]

国民生活センターでは、障がいのある方の消費生活相談の受け入れ体制や消費者被害の防止事業の充実に向けて、全国の消費生活センター\*の取り組み状況をうかがい、基礎資料を整えたいと考えております。ご回答の内容は、すべて統計的に処理したうえで本調査のみに利用し、調査結果の公表後は破棄します。ご多用のところ恐れ入りますが、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

※消費者安全法の規定に基づく消費生活センター

#### <記入上のお願ひ>

- ◆ご記入は、消費者行政担当職員の方にお願いいたします。
- ◆メインセンター等での取りまとめはせず、本調査票を受け取られた消費生活センターにおいて、それぞれの状況をお答えください。
- ◆調査の一環として、ご記入いただいた内容について国民生活センターよりお尋ねする場合があります。
- ◆ご記入済の調査票は、同封の返信用封筒に入れて、7月10日(月)までにご投函ください。

以下をお読みいただき、2～8ページの質問にお答えください。

- ・本調査では、障がいのある方を「障がい者」と表記します。
- ・本調査での「障がい者」とは、身体障がい、知的障がい、精神障がい、発達障がい、難病などの心身の機能の障がいがある方のことをいいます。ただし、本調査では、加齢に伴い発症することの多い高齢者の認知症は対象に含めません。
- ・本調査での「支援者」とは、例えば家族、民生委員・児童委員、障がい者相談員、障がい者施設の職員、ホームヘルパー、ケースワーカーなど、障がい者が日常生活または社会生活を営むことができるように必要な支援を行う方をいいます。

◆はじめに、貴組織についてうかがいます。

センター名 部課室名等			
センターの属性	1 都道府県立	2 政令指定都市立	3 市立（2以外）
	4 東京特別区立	5 町立・村立	6 広域連合、一部事務組合等
連絡先	電話（ ）	—	FAX（ ）
			—
ご担当者氏名			

◆障がい者の消費生活相談（以下「相談」といいます）の対応体制についてうかがいます。

（全員の方に）

問1 貴センターには、障がい者の来訪による相談での聞き取りや書類の確認などに必要となる特別な準備や設備はありますか。（○はいくつでも）

- 1 手話通訳者の手配
- 2 情報通信技術を利用した遠隔手話通訳システム
- 3 絵カードやコミュニケーションボードなど（イラストなどを指し示して意思の伝達を図る道具）
- 4 筆談器
- 5 拡大鏡
- 6 集音器
- 7 車椅子での利用が可能な相談スペース
- 8 プライバシーが守られる相談スペース
- 9 その他（具体的に：.....）
- 10 特にない

（全員の方に）

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、貴センターとして配慮していることはありますか。（○はいくつでも）

- 1 自治体の広報紙やウェブサイトなどで相談受付体制を案内している  
（例：手話通訳の有無、施設のバリアフリー化状況の案内など）
- 2 障がい者福祉担当課や障がい者関連施設などに対し、積極的に消費生活センターの相談窓口を周知している
- 3 相談受付は障がいの状況に配慮し、電話や来所以外でも行っている  
（例：文書、メール、ファクスによる相談受付など）
- 4 消費生活センター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している
- 5 消費生活センター職員や相談員が障がい者への対応について研修会や勉強会などで学んでいる
- 6 消費生活センター職員や相談員が障害者差別解消法に基づいて作られた対応要領やマニュアルなどにより対応している
- 7 その他（具体的に：.....）
- 8 特にない

(全員の方に)

問3 平成28年度の1年間で、貴センターでは障がい者の相談を受け付けましたか。(〇はひとつ)

この設問における「障がい者の相談」とは、トラブルや契約の当事者が障がい者である場合や、相談者が障がい者である場合をいいます\*。

※PIO-NET における内容キーワード「心身障がい者関連」を付与した相談がこれに該当します  
(「PIO-NET 分類・キーワードマニュアル (2015年度版)」参照)。

1 受け付けた

2 受け付けなかった

3 わからない



[問3-1～問3-2へお進みください]

【問3で「1」に〇を付けた方にうかがいます】

問3-1 トラブルや契約の当事者、相談者はどのような障がいがある方でしたか。

(〇はいくつでも)

※2件以上の相談がある場合や、1件の相談で複数あてはまる場合は、「1」から「9」のうちあてはまるものすべてに〇をしてください。

- |         |                    |
|---------|--------------------|
| 1 肢体不自由 | 6 発達障がい            |
| 2 視覚障がい | 7 その他(具体的に:.....)  |
| 3 聴覚障がい | 8 障がいの種類まではわからなかった |
| 4 知的障がい | 9 記録がないのでわからない     |
| 5 精神障がい |                    |

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はありましたか。

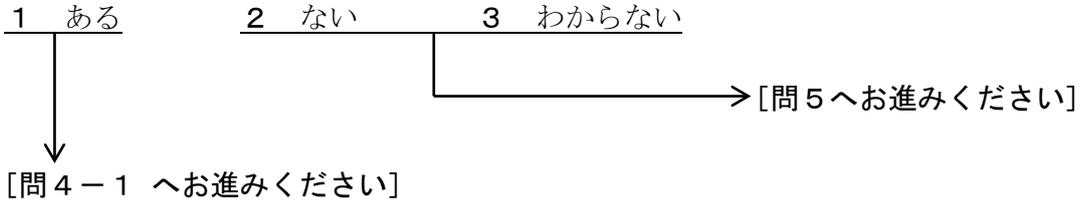
(〇はいくつでも)

※困ったことや難しいと感じたことがある場合は、「1」から「7」のうちあてはまるものすべてに〇をしてください。特にない場合は「8」のみに、記録がないのでわからない場合は「9」のみに〇をしてください。

- 1 消費生活センターの施設や設備が不十分だった
- 2 消費生活センター職員や相談員の経験や知識不足があった
- 3 障がいの種類や程度を確認できないことがあった
- 4 把握できた障がいの状況に合わせて、どのような対応をすればよいかわからないことがあった
- 5 聞き取りや意思疎通をしにくいことがあった
- 6 対応時間が長時間にわたることがあった
- 7 その他(具体的に:.....)
- 8 特にない
- 9 記録がないのでわからない

(全員の方に)

問4 障がい者への相談対応について、消費生活センター職員や相談員が、必要に応じて福祉の専門家（行政の福祉部門の職員、福祉分野の外部の専門職など）から助言を受けられる特別な体制や取り組みはありますか。（○はひとつ）



【問4で「1」に○を付けた方にうかがいます】

問4-1 助言を受けられる特別な体制や取り組みを具体的にお書きください。

(例) 障がい者福祉担当課の職員との情報交換会を月1回程度行っている。

社会福祉士、臨床心理士などを週1回相談窓口に配置している。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(全員の方に)

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があれば、ご自由にお書きください。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

◆障がい者や支援者を対象とした啓発事業についてうかがいます。

(全員の方に)

問6 平成28年度の1年間で、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いましたか。(〇はいくつでも)

- 1 自治体の広報紙で情報提供・注意喚起した
- 2 消費生活センター発行の情報紙で情報提供・注意喚起した
- 3 自治体や消費生活センターのウェブサイトで情報提供・注意喚起した
- 4 障がい者や支援者を対象とした啓発資料や啓発グッズ、教材を作成した  
(例：平易な日本語や点字の資料、朗読録音 CD 等のデージー図書、ユニバーサルデザインの配布品など)
- 5 特別支援学校や障がい者関連施設等に啓発資料や啓発グッズ、教材を配布した
- 6 他機関や他団体が作成した資料等を活用して啓発を行った
- 7 消費生活センター開催の講座や講演会に手話通訳者、点字資料などを用意した
- 8 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
- 9 その他(具体的に：.....)
- 10 行っていない

[問6-1へお進みください]

[問6-2へお進みください]

【問6で「1」～「9」に〇を付けた方  
うかがいます】

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はありますか。(〇はいくつでも)

- 1 障がい者関係の専門知識が不足している
- 2 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
- 3 担当できる講師の養成が難しい
- 4 適任の講師を探すのが難しい
- 5 講座等の参加者が少ない
- 6 予算や人手が足りない
- 7 その他(具体的に：.....)
- 8 特にない

【問6で「10」に〇を付けた方  
うかがいます】

問6-2 平成28年度の1年間で、障がい者や支援者への啓発事業を行わなかった理由は何ですか。(〇はいくつでも)

- 1 出前講座や講師派遣の要請がなかった
- 2 障がい者関係の専門知識が不足していた
- 3 障がい者への啓発事業は障がい者福祉担当課や社会福祉協議会等が行った
- 4 平成27年度以前に実施したので、28年度は行わなかった
- 5 予算や人手が足りなかった
- 6 その他(具体的に：.....)
- 7 特に理由はない

(全員の方に)

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、今後実施を予定していることがあれば、ご自由にお書きください。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(全員の方に)

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（国民生活センターを含む）に、今後どのようなことを期待しますか。（○はいくつでも）

- 1 消費者行政部門と福祉部門の円滑な連携の促進
- 2 消費生活センターのための障がい者対応マニュアルの作成
- 3 障がい者への理解を深めるための研修の実施
- 4 啓発資料や消費者教育用教材の作成・提供
- 5 障がい者や支援者への情報提供・注意喚起
- 6 その他（具体的に： .....  
.....）
- 7 特にない

◆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についてうかがいます。

(全員の方に)

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はありますか。(〇はいくつでも)

- 1 ネットワークの構成員の間で情報交換している
- 2 ネットワークの構成員を対象とした消費生活講座を開催している
- 3 消費生活協力員、消費生活サポーターなどの育成や活動を推進している
- 4 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
- 5 見守りネットワークの組織化や活動を支援している
- 6 その他(具体的に： ..... )
- 7 消費者トラブルに対応した見守りネットワークや消費者安全確保地域協議会等はない

(全員の方に)

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、具体的に取り組んでいることや、今後取り組みを予定していることがあれば、ご自由にお書きください。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## 【参考資料】 PIO-NETにおける障がい者関連の消費生活相談の概要<sup>3</sup>

全国の消費生活センター等には、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の相談が寄せられている。以下では、このような「心身障がい者関連」の消費生活相談（以下「障がい者関連の相談」という）の概要をまとめた。

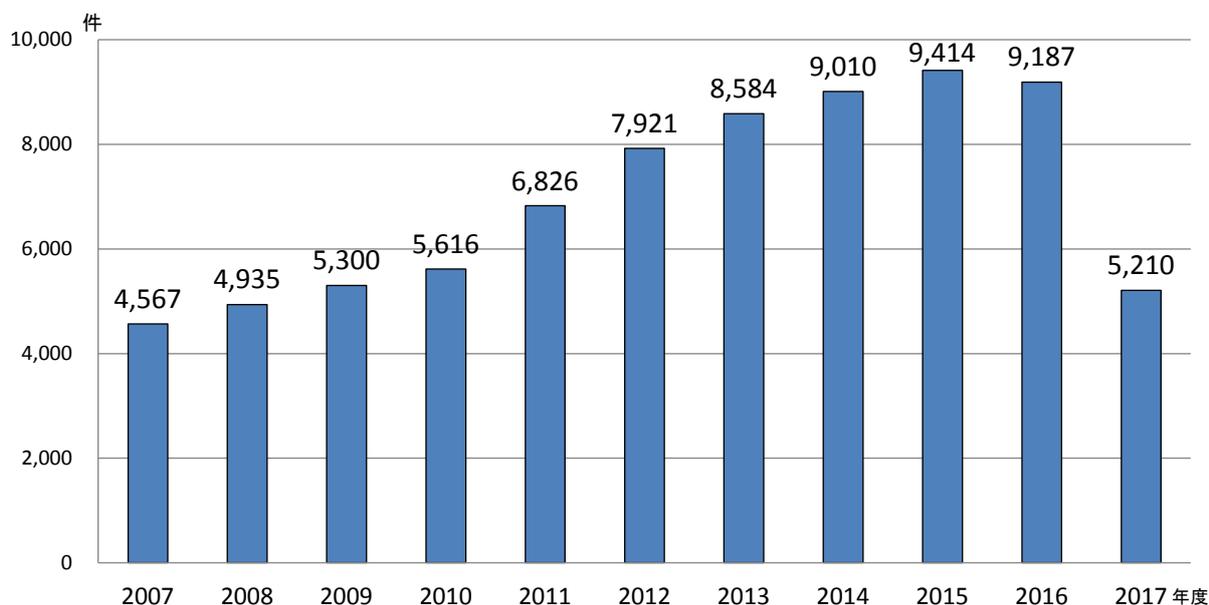
なお、障がい者関連の相談以外にも含む消費生活相談の全体（以下「全相談」という）とも適宜比較して示した。

### 1. 年度別相談件数の推移

全国の消費生活センター等に寄せられた障がい者関連の相談は、2007年度以降増加傾向にあり、2016年度では前年度に比べて減少したが9,000件以上の相談が寄せられた（図 I）。

以下では、特に注記がない限り、2016年度に寄せられた障がい者関連の相談について述べる。

図 I 年度別相談件数の推移（障がい者関連の相談、2007～2017 年度相談受付分）



<sup>3</sup> PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。2017年10月末日までのPIO-NET登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。この資料では、「心身障がい者関連」の消費生活相談を「障がい者関連の相談」としており、心身障がい者ゆえに発生した相談だけでなく、障がい者からの相談であればこれに含まれる。割合は、小数点以下を四捨五入しているため合計が100にならないことがある。内訳は、不明・無回答等を除いて集計した。

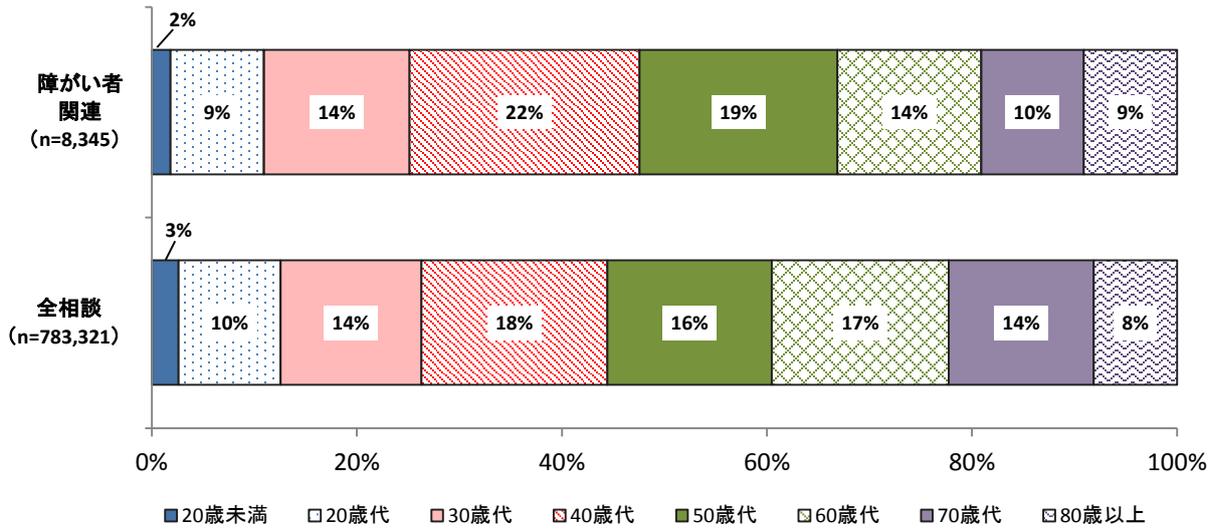
## 2. 契約当事者属性の内訳

### (1) 年代と職業

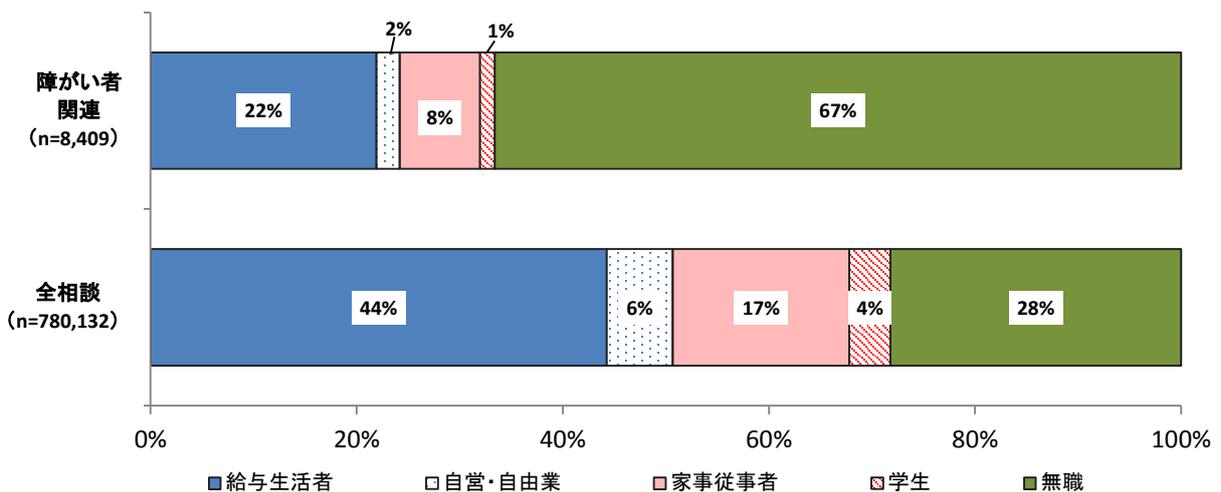
2016年度に寄せられた障がい者関連の相談に関して、契約当事者の属性別に内訳をみた。年代別では40歳代、50歳代が多く、それぞれ約2割を占めた（図Ⅱ）。

職業別では無職が最も多く約7割を占めた（図Ⅲ）。全相談の場合と比べて、障がい者関連の相談では無職が占める割合が大きかった。

図Ⅱ 契約当事者年代別割合（障がい者関連の相談および全相談、2016年度相談受付分）



図Ⅲ 契約当事者職業別割合（障がい者関連の相談および全相談、2016年度相談受付分）



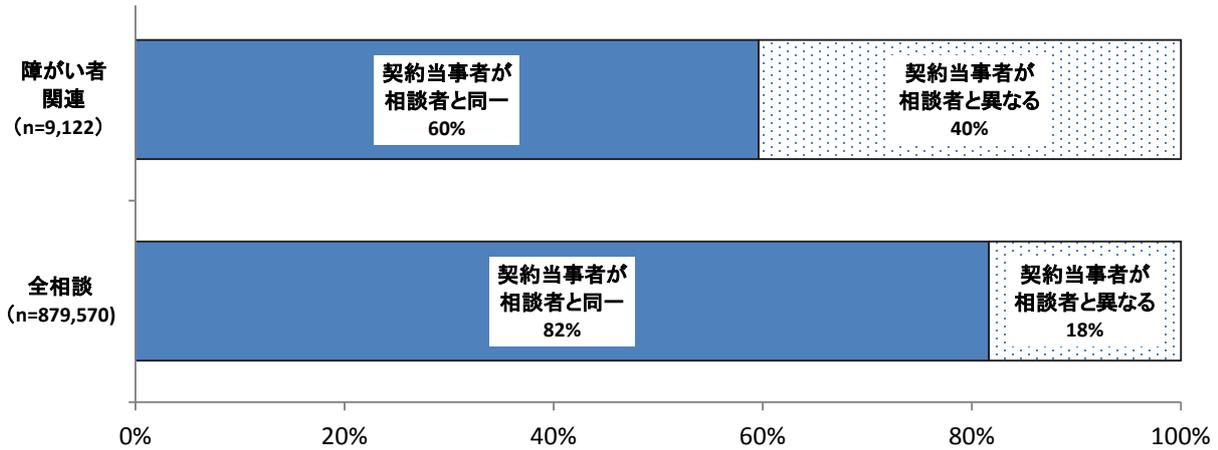
## (2) 契約当事者と相談者の同一性

契約当事者と相談者の同一性（契約当事者と相談者が同一か、または異なるか）の内訳をみると、「契約当事者が相談者と同一」（当事者本人が相談をしてきたケース）が約6割、「契約当事者が相談者と異なる」（当事者の家族や支援者などが相談をしてきたケース）が約4割だった（図Ⅳ）。

全相談の場合と比べると、障がい者関連の相談では、「契約当事者が相談者と異なる」というケースの割合が大きかった。

図Ⅳ 契約当事者と相談者の同一性の内訳

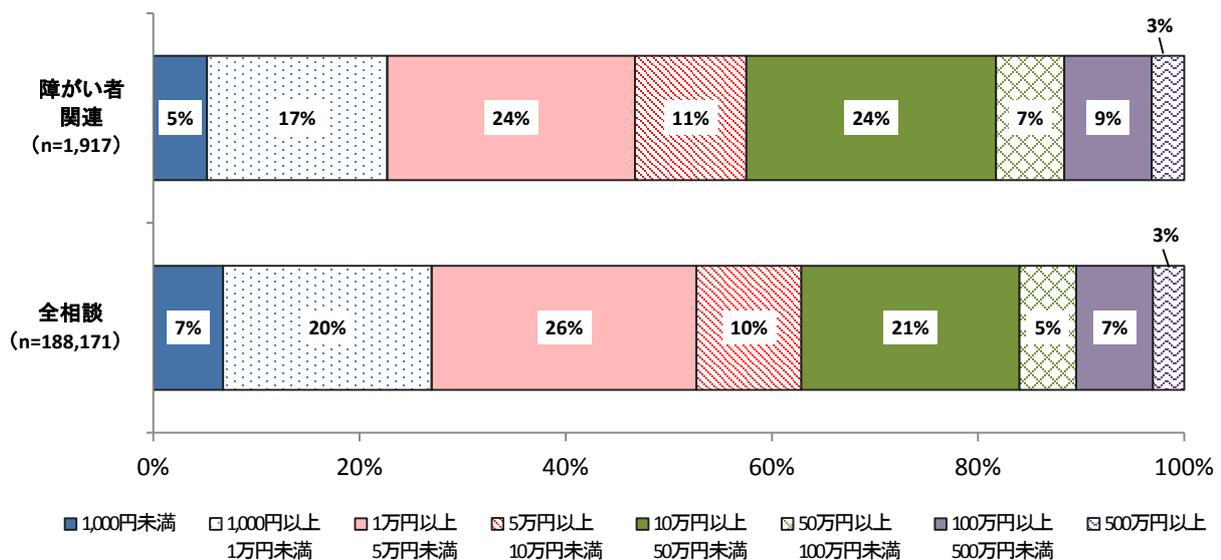
（障がい者関連の相談および全相談、2016年度相談受付分）



## 3. 既支払金額別の割合

既支払金額別では、「1万円以上5万円未満」のケースと「10万円以上50万円未満」のケースが多かった。障がい者関連の相談における平均既支払金額は約75万円であった<sup>4</sup>（図Ⅴ）。

図Ⅴ 既支払金額別割合（障がい者関連の相談および全相談、2016年度相談受付分）



<sup>4</sup> 既支払金額が1円以上であることが判明しているものを集計対象とした。

#### 4. 相談の多い商品・サービスの特徴

商品・サービス別では、「フリーローン・サラ金」に関する相談が最も多く、「借金の返済ができない」などといった、消費者金融からの借り入れなどによる多重債務に関する相談が多くみられた。

次いで、「携帯電話サービス」に関する相談が多く、「携帯電話サービスの契約をしたが解約したい」などといった、契約後の解約をめぐる相談が目立った（表 I）。

表 I 上位商品・サービス別相談件数と相談内容の特徴

（障がい者関連の相談、2016 年度相談受付分）<sup>5</sup>

順位	商品・サービス	相談件数 (n=9,187)	相談内容の特徴
1	フリーローン・サラ金	918	「借金の返済ができない」などといった、消費者金融からの借り入れなどによる多重債務に関する相談が多い。
2	携帯電話サービス	558	「携帯電話サービスの契約をしたが解約したい」などといった、契約後の解約をめぐる相談が目立つ。
3	商品一般	453	「クレジットカードで買い物をしたが残債が支払えない」などといった、クレジットカード残債の支払いをめぐる相談が目立つ。
4	賃貸アパート	325	「賃貸アパートの退去時に高額な原状回復費用を請求され納得できない」などといった、退去時のトラブルをめぐる相談が目立つ。
5	出会い系サイト	305	「出会い系サイトに登録し高額な料金を支払ったが返金してほしい」などといった、サイト利用料金の返金をめぐる相談が目立つ。

<sup>5</sup> 相談件数は「商品キーワード」（小分類）により集計した。

2018年 1月

発行 独立行政法人国民生活センター

教育研修部 上席調査研究員

〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22

TEL : 03-3443-9118