

第1回小委員会の後半で扱う論点について

グループ番号 ③ 委員名 石野富志三郎

論点案① 27条 障害者の消費者被害の事前防止及び被害からの保護

「施設から地域生活へ」「共生社会」というインクルージョンの理念の下、どんな障害があっても地域で暮らすという動きが各地で始まっていますが、同時に障害者・高齢者の悪質商法による被害が急増しています。ホームヘルプサービス等を始め、福祉の分野にも多様なサービスを提供する事業者が参入しており、その多様化はとどまるところを知りません。障害者の消費者としての契約に関する被害を事前に防止するシステムや救済を可能とするシステムの整備・拡充が重要となります。また、障害者本人が、そのような問題を回避できるよう、それらを学習する機会を保障し、消費者問題に関する情報（例：窓口へのアクセス等）へのアクセスについても国として十分保障をする必要があります。

新しい障害者基本計画には、以下の件についても問題を含めていただきたい。

1．障害者の消費者被害の予防も含め障害の特性に通じ専門性を備えた相談員を消費生活センター・当事者を含む福祉関係者の両方で養成する仕組みの構築

消費者被害に遭った障害者が被害を周囲に伝えたい場合であっても、その問題をうまく表現または説明できないことにより、障害者の消費者被害は表面に出てこないことが数多くあります。これらの予防も含め、障害の特性に通じた専門の相談員の存在が、消費生活センター・当事者を含む福祉関係者の両方に必要不可欠であり、その養成の仕組みの構築が急がれます。

2．被害に遭った際のセーフティネット作りの推進

介護・福祉サービス事業者と日常生活を支援する機関（組織）との連携強化を図り、身近な地域の中でこれらの支援業務を担える人材とその育成の財源確保を明記する必要があります。

また、消費者被害発生後に消費生活センターと関係の福祉団体等が連絡しあうケースはみられますが、未然防止のために連携しているケースはまだまだ少ない状況です。既存の組織に加え地域の支援者とも連携し、消費者被害未然防止・救済のセーフティネット作りが求められます。

3．消費生活センターとしての出張相談事業の確立

当事者を含む福祉関係者が消費生活センターに相談に行く場合、被害者である障害者本人が同行できない状態にある場合であっても、消費生活センターによっては本人同行が必須であるため、相談を断念せざるを得ない事例もあります。

消費生活センターからの出張相談事業の確立、またそれに対する国及び地方行政からの予算措置を明記することが必要です。

4. 消費生活センターへのアクセスのバリアフリー化の推進

聴覚障害者の場合、相談時にも手話通訳・要約筆記などの情報保障を必要とするため、都道府県の消費生活センターへの情報アクセスについても制限があります。視覚障害者、知的障害者等も同様にアクセス制限を受けます。

消費生活センターへの情報・相談アクセスについてもあらゆる障害者が自由にアクセスできるように、情報のバリアフリー化が求められます。（ファックス番号・メールアドレスの公開、手話通訳・要約筆記者等が常駐する相談事業、ホームページの音声読み上げブラウザの提供など）

5. 障害者本人の支援のため関係各所の連携

これまで消費者問題は、事業者とのトラブルが中心であり、それを法律的に解決することに重きが置かれてきました。しかし、消費者問題を解決すると同時に、その後の生活においても、再び消費者被害に遭わないよう本人の特性を考慮し、生活を支援できるように、消費生活センター関係者と福祉関係者とが連携し考えていく必要があります、そのことを明記する必要があります。

6. 当事者を含む福祉関係者への消費者問題の教育・啓発事業の整備、拡充

福祉関係者と消費者問題の関係機関との連携について、問題発生時に対応できる仕組みがまだ構築されていないため、最終的に消費生活センターでの相談に至ったとしても、その相談の過程で必要な情報がなく、本人に不利な対応がなされる可能性もあります。

そのようなことを防ぐためにも、消費生活センター及び当事者を含む福祉関係者の情報共有・ケース検討も含めた教育・啓発事業を消費生活センターの事業の柱として位置づける必要があります。

7. 障害者本人が力をつけるための教育・啓発事業の整備、拡充

障害者の中には判断能力が十分でない人もおり、被害に遭いやすい状況にあります。そのため周囲の人や支援者が早い段階で被害に気づき、救済の対応ができるようなシステムを確立する必要があります。しかし例え障害があっても障害者自身が自分自身を守ることを学ぶ機会を得れば、問題を回避する力を得ることもまた同時に可能です。

障害者の消費者被害問題は、障害者本人を保護することだけではなく、被害に遭わないようにする防止する力の獲得を目指す支援事業を、当事者を含む福祉関係だけでなく消費生活センターでも事業の柱として考えていく必要があります。

8. 本人確認について柔軟な対応の推進

電話での相談・問い合わせの際、本人確認が行われますが、障害者の中には、本人による電話での対応に困難を抱える人に対する配慮がまだなされていない状況です。

音声による意思表示・意思伝達に困難を抱える人からの対応について、本人の意思を伝える介助者（手話通訳等）からの連絡は本人からの連絡であることを考慮の上、柔軟な対応を可能とするよう明記してください。