

全肢連情報

ZENSHIREN BULLETIN

□編集・発行

一般社団法人全国肢体不自由児者父母の会連合会

〒170-0013

東京都豊島区東池袋1丁目36番7号

アルテール池袋709号

□Publisher ZENSHIREN

TEL: 03-3971-3666

FAX: 03-3971-6079

E-mail: web-info@zenshiren.or.jp

皆様からのニュースのご提供を
心からお待ちしております。

全肢連情報はホームページ「響(ひびき)」でもご覧になれます。URL: <http://www.zenshiren.or.jp>

SNSで障害児・者、肢体不自由児・者の情報交換を **Facebook** <https://www.facebook.com/ZENSHIREN>

障がい者の消費行動と消費者トラブル事例集（概要）

障がい者の消費生活相談件数は年々増加傾向にあり、平成28年度では9,187件と過去10年間で倍増している。他方で、障がい者が直面する消費者トラブルの実態は、必ずしも詳細に明らかにされてきたわけではなく、障がい者の消費行動の実態についても、具体的な調査の蓄積はいまだ乏しい状況にある。

このようなことを背景として、消費者庁では、障がい者の消費行動及び消費者被害実態等を把握するため、「障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査」を平成29年度から実施してきたところである。

平成30年度においては、障がい者本人が直面している消費者トラブルについて、ヒアリングによる調査を実施した。

調査結果を基に作成した本事例集では、障がい者本人及びその支援者の方に読んでいただくことを念頭に、主要な14の事例についてはイラストや4コマ漫画を使って説明し、言葉遣いもできるだけ平易となるように心掛けるなど、消費行動やトラブルの内容、解決策等を分かりやすく解説している。

また、当事者の属性や消費行動についても紹介し、なぜトラブルになってしまったのか、どのような解決策や未然防止策が有効であるのかについて、有識者の意見も踏まえた上で、障がい者本人と支援者の参考となるよう解説を加えている。

本事例集は、障がい者が直面する全ての消費者トラブル事例を網羅するものではないが、今回のヒアリング調査によって得られた消費者トラブルのポイントは以下のとおりである。

【本事例集における消費者トラブルのポイント】

- 人を信じやすい、疑うことを知らないことが影響していると考えられる事例があった。
- そもそも典型的な消費者トラブルや詐欺の手口等への知識が不足していること、過去の経験を目の前の事態に関連付けたり、応用したりすることが苦手で、繰り返し同じようなトラブルに遭いやすいことも推察された。

- 障がい者に対する周囲の十分な理解や配慮、又は障がい者自身が社会の中で十分な経験を積める環境が整っていれば、防げた事例もあった。
- 事例提供者が、自身のトラブルを「消費者トラブル」ではなく、単に「困ったこと」などと認識し、どこにも相談せず、今回の調査で初めて消費者トラブルとして表面化した事例があった。
- 消費者トラブルとして表面化しづらいことも多く、支援者の方が障がい者本人の様子を少しでもおかしいと感じたときや、障がい者本人が不安を感じたり困ったりしたとき、気軽に相談できる人が身近にいること、消費生活センター等を一層周知していくことが重要と改めて気付かされた。また、過去の経験を応用することが苦手な場合もあり、障がい者の方各々の特性と理解力を踏まえた消費者教育を継続的に実施していく必要性が明らかとなった。

今後は、地方公共団体の消費者行政部門のみならず、福祉部門とも連携し、こうした消費者トラブル事例や、相談できる場所・方法を一人でも多くの方に知っていただくことによって、障がい者の消費者トラブルの未然防止や早期発見・解決につなげていくことが期待される。

障がい者の消費者トラブル事例（身体障がい者の事例①）

◇事例の概要◇

「コンビニにて、購入の制限を受けた」

下肢障がいの50歳代前半の男性の事例です。好きな飲物を買っておこうとコンビニへ出掛けました。好きな飲料のペットボトルを10本レジへ持って行き、支払をしようとしたところ、店員から「他のお客様の分を残しておいて欲しい。商品はすぐには補充できないので、購入は1回当たり2～3本にしてほしい」と言われてしまいました。男性は商品があったところへ、自分で戻しに行きました。

男性は、バックヤードに商品がたくさんあると思っていましたが、違ったようでした。レジまで商品を持って行ってから言われたので、車椅子で戻すのに苦労してしまい、とても嫌な思いをしました。男性は自分の失敗で、自分に落ち度があると思いついており、恥ずかしいことであるとの認識を持ってしまっています。

その後は買いだめなどをする場合、コンビニではなく、ドラッグストアやスーパーマーケットなどで購入するようにしています。

◇解説とアドバイス◇

身体障がいがあり、車椅子での買物なので、商品を売場に戻すことは大きな負担となる中で、店員から売り場に戻すように言われてしまいました。

十郎さんも人前で注意され、自分の落ち度と捉えています。障がい者の方の多くは、トラブルが起きたときに、自己責任と捉えることがあります。日常生活では、多くの不便に遭遇し、自己責任と捉えないと生き辛いからでしょう。

失敗した経験、恥ずかしい経験だと感じてしまうと自分の行動に制限をかけてしまい、人に相談することもためらわれます。周囲の人や事業者のほんの少しの配慮でこのようなトラブルを防ぐことができます。

合理的配慮とは何か、「心のバリアフリー」とはどんなことか、考えていく責務があります。



肢体の障がいがある方が不便に感じることの解決策として、「バリアフリー」の整備が求められます。

●車椅子で出掛ける場合

◇自宅から、目的地までの道路の段差や傾斜

⇒車椅子での通行には、段差をなくしたり、傾斜を緩やかにしたりする必要があります。

◇車椅子より狭い歩道

⇒歩いている人は通れても、車椅子では通れません。

●車椅子で買物をする場合

◇車椅子より狭い通路

⇒車椅子での通行はもちろん、他の買物客とのすれ違いや品物を選び、カゴで運ぶのも大変です。

◇高いレジ台

⇒車椅子でレジ台に品物を置いたり、お金を払ったりするのが大変です。

◇高い品物棚

⇒車椅子に乗って、品物を取るのには、大変です。立った人が届く棚でも、車椅子では届きません。

施設を整えるだけでなく、「心のバリアフリー」も大切です。

◇ヒアリングから見た障がいの特性◇

肢体不自由

※今回の肢体不自由者のヒアリングの対象者は、下肢不自由の方である。その中から見た「特性」、「現場の声・困っていること」を記載。

- 運転免許を取得し、運転補助装置付きの車を運転している
- 車などを使って、買物に出掛けている
- 買物も工夫して行っており、余り不便を感じていない
- 買物に不便を感じている場合は、買いだめする傾向がある
- 荷物が多くなると車椅子が押せない、杖が持てない等の不自由さができてしまう

- *現場の声・困っていること
- 公共交通機関や公道の段差に困ることがある
 - スーパーやコンビニなどで、障がい者への配慮がなく、困ることがある

◇事例集の構成◇

ヒアリング調査によって得た障がい者の消費者トラブルの情報を、事例として詳しく紹介している。事例の紹介だけではなく、当事者の属性や消費行動についても紹介し、なぜトラブルになってしまったのか、また、どういった解決策や未然防止策が有効であるかについて、有識者の意見も踏まえた上で、障がい者本人や支援者の方の参考となるよう解説を加えている。なお、障がい者本人や支援者の方にとって手に取りやすいものになるよう、主要な14事例は4コマ漫画を使って表現し、言葉遣いもできるだけ平易となるよう心掛けて作成。

本調査を進める中で見えてきた障がいごとの特性をまとめ、併せて、実際に障がい者を支援する立場の方からの声を「現場の声」として掲載している。

障がい者の方に消費者トラブルが起こったとき、相談につながるよう、消費生活センター等の説明や、相談に至るまでのフローチャートも掲載している。



▽障がい者の消費行動と消費者トラブル事例集▽

https://www.caa.go.jp/future/project/project_009/pdf/project_009_190517_0002.pdf

▽消費者庁HP▽

https://www.caa.go.jp/future/project/project_009/

多機能トイレ「健常者利用は緊急時に」表示見直しへ

京都市が多機能トイレの表示文を見直す。障害者が長時間待たされるケースが相次いでいるため、利用者の良心に訴え掛ける従来の文章を改め、一般のトイレを利用できる人向けに「一般トイレを御利用ください」と明記する。公園や市営地下鉄駅構内の多機能トイレ588カ所で順次取り換える。

従来の表示文は、車いす利用者や妊婦、身体障害者ら多機能トイレを必要としている人を例示し、「思いやりの心をもって利用しましょう」と記していたが、利用者から「長時間待たされた後、中から健常者が出てきた」との相談が寄せられていたという。

表示文の見直しは、「どなたでも御使用ください」などの表示を外した2015年7月以来。市人権文化推進課は「一般トイレを使える人は一般トイレを使ってほしいとの趣旨が十分伝わっていなかった。緊急時は誰でも使っていただいてもいいが、譲り合う気持ちを持ってほしい」としている。各トイレの機能を絵文字で示したステッカーも作成した。

障害児施設退所後の行き先に「自立援助ホーム」創設を

厚生労働省は5月8日、障害児入所施設の在り方に関する検討会（座長＝柏女霊峰・淑徳大教授）を開き、関係6団体からヒアリングした。その一つ、日本知的障害者福祉協会は、障害児施設を退所した後の行き先として「自立援助ホーム」の創設を提言した。

自立援助ホームは義務教育終了後の15歳から原則20歳未満の、親と暮らせない人が暮らす場で、児童福祉法に位置付けられている。現在、164カ所ある。同協会はそれとは別に、障害児に限定して22歳まで暮らすことのできるホームとしたい考えだ。

また、障害児施設に入所する段階から、措置権限を持つ児童相談所、18歳以上の障害者へのサービス支給決定権を持つ市町村などが施設退所後を見据えて話し合う仕組みをつくるよう要望した。

提言の背景には、18歳を過ぎても障害児施設にいる「加齢児」の存在がある。知的障害児施設で暮らす子どもの7割は行政の措置による。家庭で虐待されたことなどが理由だ。

そうした子どもが退所後の生活基盤を整えるには行政の関与が不可欠だが、現在は児童の制度から障害者の制度につなぐ仕組みが法的に担保されていない。その調整は施設の努力に負う現実があり、同協会はそれを改めたい考えだ。

協会が提言する自立援助ホームはこうした話し合いのシステムを構築した上で、アパート暮らしやグループホームに移る手前の通過型の施設として、少人数での共同生活に慣れることを想定する。

同協会は、5年前の厚労省検討会でも同様の提言をしたが、社会的養護の分野で制度改革が進んだことも踏まえ、再提言した。

親と暮らせない事情のある子どもの育ちを保障する社会的養護の分野では、障害のある子どもが増加。児童養護施設などは生活単位の小規模化が進められている。検討会は今年2月に発足し、12月をめどに報告書をまとめる。

▽第3回障害児入所施設の在り方に関する検討会▽

https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000192312_00004.html

6月の行事予定

3日(月)	第44回内閣府障害者政策委員会	中央合同庁舎第8号館1階講堂
6日(木)	李富鉄事務所スプリングパーティー	テレビ神奈川
8日(土)～9日(日)	第54回東海北陸ブロック岐阜大会	大垣フォーラムホテル
	九州ブロック連絡協議会定例総会	ユインチホテル南城
18日(火)	はげみ編集委員会	日肢協 会議室
26日(水)	第4回障害児入所施設の在り方に関する検討会	中央合同庁舎第4号館
21日(金)	日本肢体不自由児協会評議委員会	日肢協 会議室
29日(土)	第56回関東甲信越ブロック千葉大会	東京ベイ幕張ホール

地域共生社会の実現に向け伴走型支援を強化 ～厚労省

厚生労働省は5月16日、市町村が住民の孤立、困窮、介護といった生活課題に総合的に対応するための方策について検討を始めた。どんな相談も断らないことを目標とする。社会福祉法人や地域住民らが当事者に伴走する支援を強化する。かねて提唱してきた「地域共生社会」の実現に向けて、新事業の創設を視野に入れて年内に報告書をまとめる。

同日、地域福祉の実践者や有識者による「地域共生社会に向けた包括的支援と多様な参加・協働の推進に関する検討会」（座長＝宮本太郎・中央大教授）の初会合で、検討の方向性を示した。

複合的な課題を抱えたケースに対し、制度横断的に対応するようこれまでも市町村に呼び掛けてきたが、高齢者、障害者といった対象者ごとの縦割り制度下で相談機関が対応すると、補助金の目的外使用との批判を受ける場合があるという。

市町村にとってやりづらい現状を改善するため、より制限の緩い補助金の流し方を検討する。どんな相談も宙に浮かないようワンストップで対応したり、複数の相談機関をつなぐ人材を明確にしたりする姿を目指す。

伴走型支援とは、困りごとそのものではなく、困りごとを抱えた「その人」に着目した関わりを指す。「その人」がさまざまな人と出会い、支援される場面と支援する場面が起ることを側面から支えるイメージだ。

「その人」が参加しようと思えるサロンや活動機会を作ることなどが想定される。困りごとを完全に解消することだけでなく、「その人」の生活の幅を広げた結果、困りごとを相対的に小さくすることにも価値を置く。

総合相談や伴走型支援の担い手については、明確にしていない。

厚労省は、新卒時に就職難だった30～40代の「就職氷河期世代」の就労問題、引きこもり、80代の親と50代の子どもが世帯ごと困窮する8050（はちまるごーまる）問題にも対応できるよう、「包括的な支援体制」を2020年代前半に構築することを目指す。

2017年6月公布、2018年4月施行の改正社会福祉法は、「包括的な支援体制の構築」を市町村の努力義務とした。この点は同法の公布後3年をめどとした見直し規定がある。

今回の検討はこの見直し規定を踏まえたもので、厚労省は「市町村による工夫を一層支援する具体的な方策を議論していただきたい」（谷内繁・社会・援護局長）としている。

地域共生社会は、2016年6月閣議決定の「ニッポン1億総活躍プラン」に盛り込まれた目標。サービスの支え手や受け手という立場を固定せず、誰もが地域づくりに参画することを目指すという。

▽地域共生社会に向けた包括的支援と多様な参加・協働の推進に関する検討会▽

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_04612.html

事務局より