

消費者庁 令和２年度「地方消費者行政に関する先進的モデル事業」

消費生活センターにおける 障がい者からの相談対応手法の開発 報告書

2021 年 2 月

公益社団法人全国消費生活相談員協会

はじめに

本協会、公益社団法人全国消費生活相談員協会は、今年度、消費者庁の「地方消費者行政に関する先進的モデル事業」の一つとして、「消費生活センターにおける障がい者からの相談対応手法の開発」事業を受託いたしました。この事業は、消費者教育の充実や、消費者ホットライン 188 の普及に伴い、障がい者からの消費生活相談は今後増加すると思われ、障がいの特性に応じた消費生活相談の環境を整備することが求められていることから、行政の窓口として相談対応手法のソフト面とハード面の整備として何が必要かを調査することを目的としています。

国民生活センターが実施した「消費生活センターにおける障がい者対応の現況調査」（平成 30 年 1 月）によりますと、平成 28 年度の障がい者からの消費生活相談件数は 9,187 件であり、過去 10 年間で相談件数は増加しています。また、同調査では平成 28 年度に障がい者の相談を受け付けた消費生活センターは約 7 割あり、「精神障がい」のある人からの相談が最多で、知的障がい、肢体不自由、聴覚障がいなどが続いています。障がい者から相談を受ける場合の課題として、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や、相談員の障がい者に関する専門知識不足などが挙げられています。

一方、平成 25 年 6 月、障害者基本法の基本原則を具体化する「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」が制定され、行政機関等に対し、障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止するとともに、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮の提供が義務（事業者にあつては努力義務）付けられています。しかし、消費者相談窓口の対応は障がい者に対する専門知識や経験の不足もあり、十分な対応がなされているとはいえない状況ではないかと推察されるところです。

そこで、消費生活相談現場の現状を把握するためにアンケート調査を実施し、先進的モデル事業の実証フィールドとして、岡山県と岡山県内の消費生活センターにご対応いただきました。

アンケートでは実証フィールドでの実証と同時に、障がい者からの相談にどのような対応が求められるのかなどについて現場の声をお聞きし、それを基に障がい者からの相談対応手法の開発に着手したいと考えています。

アンケートは調査目的に記したように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、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。

調査は全国の消費生活センター 858 か所に調査票を郵送し、759 か所から調査票を郵送にて回収しました。アンケート調査をもとに 5 つの消費生活センターへのヒアリング調査を実施しました。

新型コロナウイルス感染症拡大で多くの制約のあるなか、真摯にご対応いただいたことに感謝申し上げます。

2021 年 2 月 25 日

公益社団法人全国消費生活相談員協会
消費者教育研究所 所長 吉川萬里子

目次

第一部

【Ⅰ】調査概要

1. 調査の目的
2. 調査対象、調査方法等
3. 調査項目
4. 調査対象および回答消費生活センターの属性

【Ⅱ】調査結果

1. 地方公共団体における「障害者差別解消法第10条第1項の規定」に基づく「職員対応要領」について（問1）
2. 消費生活センター独自の「職員対応要領」について（問2）
3. 障がい者の相談への配慮や相談の受付状況等（問3～問6）
4. 障がい種別配慮と設備（問7～問11）
5. 障がい者への見守り支援（問12）
6. 障がい者への対応に関する課題や期待（問13～問15）

【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）

1. 札幌市消費者センター（北海道）
2. 東京都消費生活総合センター
3. 名古屋市消費生活センター（愛知県）
4. 枚方市消費生活センター（大阪府）
5. 宮崎県消費生活センター延岡支所

【Ⅳ】消費生活センターにおける障がい者対応について専門家との意見交換の実施

1. 精神障害及び知的障害者について
川崎医療福祉大学特任教授 稲田 正文 氏（臨床心理士・公認心理師）
2. 身体不自由者について
淑徳短期大学兼任講師 中野 佐世子 氏（手話通訳者）
3. 精神障害及び知的障害者について一事例を中心に意見交換—
川崎医療福祉大学特任教授 稲田 正文 氏

【Ⅴ】調査結果に関する所感

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
2. 今後の展望

【Ⅵ】調査票

調査結果を読む際の注意 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。
- ・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。

第二部

○障がい者からの相談手法開発プロジェクトについて（岡山県消費生活センター所長）

【Ⅰ】岡山県における実証フィールドでの検証

1. 実証フィールドにおけるハード面の支援
 - （１）障がいの特性に応じた相談対応機器
 - （２）使用結果
2. 実証フィールドにおけるソフト面の支援
 - （１）消費生活相談員に向けた相談対応等の研修
 - ①聴覚障がいについて
講師 大岡 雅恵 岡山県聴覚障害者センター 専任手話通訳手話通訳士（主任）
 - ②視覚障がいについて
講師 木本 陽一 NPO法人岡山県視覚障害者自立支援センター 理事
 - ③障がい者の環境・精神障がい・知的障がいについて
講師 稲田 正文 臨床心理士・公認心理師
川崎医療福祉大学医療福祉学部子ども医療福祉学科特任教授
 - （２）消費生活相談員に向けた相談対応支援

【Ⅱ】相談を受けるにあたっての基礎知識

はじめに

1. 相談を受けるときの心構え
2. 障害について
 - （１）身体障害
 - （a）視覚障害
 - （b）聴覚障害
 - （２）知的障害
 - （３）発達障害
 - （４）精神障害
 - （a）統合失調症
 - （b）うつ病
 - （c）双極性障害（躁うつ病）
3. まとめ
4. 実証フィールドに寄せられた相談事例から

第一部

【I】調査概要

1. 調査目的

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等を検討するうえでの基礎資料とするため、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 858 カ所
- (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： 759、有効回収率：88.5%
- (4) 調査時期：2020 年 7 月

※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) 地方公共団体における「障害者差別解消法第 10 条第 1 項の規定」に基づく「職員対応要領」について（問 1）
- (2) 消費生活センター独自の「職員対応要領」について（問 2）
- (3) 障がい者の相談への配慮や相談の受付状況等（問 3～問 6）
- (4) 障がい種別配慮と設備（問 7～問 11）
- (5) 障がい者への見守り支援（問 12）
- (6) 障がい者への対応に関する課題や期待（問 13～問 15）

4. 調査対象および回答

消費生活センターの属性	調査対象数	有効回答数	割合（%）
都道府県	47	47	100.0%
サブセンター	41	33	80.5%
政令指定都市	20	19	95.0%
サブセンター	11	0	0.0%
市	615	559	90.9%
区	23	22	95.7%
町村	78	61	78.2%
広域	23	18	78.3%
合計	858	759	88.5%

※調査対象数は、消費者庁「2019 年度地方消費者行政の現況調査」（平成 31 年 4 月 1 日現在）
「消費生活センターの数」より作成

※政令指定都市のサブセンターからの有効回答数は 0 であったため、これ以降の調査結果の表上からは除外した。

(参考) 都道府県別センター属性別有効回答数

都道府県 コード	都道府県名	都 道 府 県	サ ブ セ ン ター	政 令 指 定 都 市	市	区	町村	広域	合計
01	北海道	1	0	1	23	0	9	1	35
02	青森県	1	0	0	7	0	0	0	8
03	岩手県	1	0	0	9	0	0	1	11
04	宮城県	1	6	1	8	0	2	0	18
05	秋田県	1	2	0	11	0	0	0	14
06	山形県	1	3	0	9	0	0	0	13
07	福島県	1	0	0	7	0	0	0	8
08	茨城県	1	0	0	29	0	5	0	35
09	栃木県	1	0	0	13	0	5	1	20
10	群馬県	1	0	0	10	0	6	1	18
11	埼玉県	1	1	1	36	0	9	0	48
12	千葉県	1	0	1	28	0	0	0	30
13	東京都	1	0	0	22	22	0	0	45
14	神奈川県	1	0	3	15	0	0	0	19
15	新潟県	1	0	1	10	0	1	0	13
16	富山県	1	1	0	6	0	0	0	8
17	石川県	1	0	0	7	0	1	1	10
18	福井県	1	0	0	9	0	0	0	10

都道府県 コード	都道府県名	都道府 県	サブセ ンター	政令指 定都市	市	区	町村	広域	合計
19	山梨県	1	0	0	5	0	0	0	6
20	長野県	1	3	0	18	0	0	0	22
21	岐阜県	1	0	0	16	0	6	0	23
22	静岡県	1	2	2	15	0	2	1	23
23	愛知県	1	0	1	24	0	1	2	29
24	三重県	1	0	0	4	0	0	1	6
25	滋賀県	1	0	0	11	0	0	0	12
26	京都府	1	4	1	10	0	0	1	17
27	大阪府	1	0	2	28	0	1	0	32
28	兵庫県	1	1	1	25	0	9	0	37
29	奈良県	1	1	0	8	0	0	0	10
30	和歌山県	1	1	0	2	0	0	0	4
31	鳥取県	1	0	0	3	0	0	1	5
32	島根県	1	0	0	6	0	0	0	7
33	岡山県	1	0	1	9	0	0	0	11
34	広島県	1	0	1	8	0	0	0	10
35	山口県	1	0	0	12	0	0	0	13
36	徳島県	1	0	0	8	0	2	1	12
37	香川県	1	4	0	1	0	0	0	6
38	愛媛県	1	0	0	7	0	0	0	8
39	高知県	1	0	0	2	0	0	1	4
40	福岡県	1	0	1	14	0	1	4	21
41	佐賀県	1	0	0	5	0	0	0	6
42	長崎県	1	0	0	10	0	0	0	11
43	熊本県	1	0	1	13	0	0	0	15
44	大分県	1	0	0	11	0	0	0	12
45	宮崎県	1	2	0	4	0	1	1	9
46	鹿児島県	1	1	0	17	0	0	0	19
47	沖縄県	1	1	0	4	0	0	0	6
合計		47	33	19	559	22	61	18	759

【Ⅱ】調査結果

1. 地方公共団体における「障害者差別解消法第10条第1項の規定」に基づく「職員対応要領」について

問1 貴自治体では、障害者差別解消法第10条第1項の規定に基づき、職員が障害を理由とする差別（不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供）を行うことのないよう、基本的な考え方その他必要な事項について定める「職員対応要領」等がありますか。（単一回答）

「職員対応要領」等の有無については、都道府県は100%、政令指定都市は89.5%、市は69.8%、区は77.3%と、7割以上が「1. ある」と回答している。しかし、町村と広域については「2. ない」と答えた地方公共団体が4～5割あり、改善が必要と考えられる。

※なお、都道府県が「1. ある」と回答し、サブセンターが「2. ない」と回答していたアンケート結果は、整合性の観点から「1. ある」に修正した。

表 1-1

（単一回答）

項目	1. ある	2. ない	3. わからない	未回答
都道府県 n=47(100%)	47 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
サブセンター n=33(100%)	29 (87.9%)	0 (0%)	3 (9.1%)	1 (3%)
政令指定都市 n=19(100%)	17 (89.5%)	1 (5.3%)	0 (0%)	1 (5.3%)
市 n=559(100%)	390 (69.8%)	135 (24.2%)	28 (5%)	6 (1.1%)
区 n=22(100%)	17 (77.3%)	2 (9.1%)	2 (9.1%)	1 (4.5%)
町村 n=61(100%)	31 (50.8%)	25 (41%)	4 (6.6%)	1 (1.6%)
広域 n=18(100%)	6 (33.3%)	10 (55.6%)	2 (11.1%)	0 (0%)
合計 n=759(100%)	537 (70.8%)	173 (22.8%)	39 (5.1%)	10 (1.3%)

- 「職員対応要領」の作成年は、「障害者差別解消法」施行年の2016年が多い。

表 1-2

作成年	件数
2015 年	10
2016 年	382
2017 年	95
2018 年	34
2019 年	9
2020 年	7
合計	537

- 「職員対応要領」をホームページに掲載している自治体は353件と65.7%が掲載している。

表 1-3

項目	件数
a. 掲載している	353
b. 掲載していない	154
未回答	30
合計	537

2. 消費生活センター独自の「職員対応要領」について

問2 貴消費生活相談窓口には障がい者対応要領はありますか。(単一回答)

消費生活相談窓口独自の障がい者対応要領等は、95%がないと答え、ほとんどの消費生活センターが、独自の対応要領を作成していない。地方公共団体が作成している「職員対応要領」等を窓口で活用していると思われる。

表 2-1

(単一回答)

項目	1. ある	2. ない	3. わからない	未回答
都道府県 n=47(100%)	0 (0%)	47 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
サブセンター n=33(100%)	2 (6.1%)	29 (87.9%)	2 (6.1%)	0 (0%)
政令指定都市 n=19(100%)	0 (0%)	19 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
市 n=559(100%)	11 (2%)	536 (95.9%)	5 (0.9%)	7 (1.3%)
区 n=22(100%)	1 (4.5%)	20 (90.9%)	1 (4.5%)	0 (0%)
町村 n=61(100%)	1 (1.6%)	58 (95.1%)	1 (1.6%)	1 (1.6%)
広域 n=18(100%)	1 (5.6%)	12 (66.7%)	2 (11.1%)	3 (16.7%)
合計 n=759(100%)	16 (2.1%)	721 (95%)	11 (1.4%)	11 (1.4%)

●「職員対応要領」の作成年は、2016 年

表 2-2

作成年	件数
2016 年	2
未回答	14
合計	16

●「職員対応要領」をホームページに掲載している自治体はない。

表 2-3

項目	件数
a. 掲載している	0
b. 掲載していない	2
未回答	14
合計	16

3. 障がい者の相談への配慮や相談の受付状況等

問3 貴消費生活相談窓口で、2019年度に受け付けた障がい者からの相談件数（問合せ、苦情）についてお聞きします。（単一回答）

（この設問における「障がい者からの相談」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。件数を計測していない場合は、おおよその件数でお答えください）

消費生活相談窓口で、2019年度に受け付けた障がい者からの相談件数（問合せ、苦情）全体で見ると、相談件数は年間「2. 1～10件」が47.6%で最も多く、年間10件程度を受け付けている。それ以上の相談件数だが、政令指定都市の最多は「6. 100件～」が42.1%、区は「3. 11件～30件」が40.9%、都道府県が「4. 31件～50件」が36.2%と、地方公共団体の規模の大きさに比例していると思われる。

都道府県は区市町村に対応を任せていることもあり、相談件数は政令指定都市や区よりも少なくなっていると思われる（ヒアリング(2)より推定）。

表3-1

（単一回答）

項目	1. ない	2. 1件～10件	3. 11件～30件	4. 31件～50件	5. 51件～100件	6. 100件～	未回答
都道府県 n=47(100%)	1 (2.1%)	1 (2.1%)	10 (21.3%)	17 (36.2%)	10 (21.3%)	7 (14.9%)	1 (2.1%)
サブセンター n=33(100%)	4 (12.1%)	14 (42.4%)	10 (30.3%)	3 (9.1%)	1 (3%)	1 (3%)	0 (0%)
政令指定都市 n=19(100%)	0 (0%)	1 (5.3%)	4 (21.1%)	2 (10.5%)	3 (15.8%)	8 (42.1%)	1 (5.3%)
市 n=559(100%)	51 (9.1%)	297 (53.1%)	147 (26.3%)	36 (6.4%)	17 (3%)	5 (0.9%)	6 (1.1%)
区 n=22(100%)	0 (0%)	6 (27.3%)	9 (40.9%)	5 (22.7%)	1 (4.5%)	1 (4.5%)	0 (0%)
町村 n=61(100%)	24 (39.3%)	32 (52.5%)	4 (6.6%)	1 (1.6%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
広域 n=18(100%)	2 (11.1%)	10 (55.6%)	4 (22.2%)	1 (5.6%)	0 (0%)	1 (5.6%)	0 (0%)
合計 n=759(100%)	82 (10.8%)	361 (47.6%)	188 (24.8%)	65 (8.6%)	32 (4.2%)	23 (3%)	8 (1.1%)

問4 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。（複数回答）

「4. 意思疎通がしにくい」77.9%、「5. 相談時間が長時間になる」59.2%と回答した地方公共団体の多い。意思が疎通しにくいために、聞き取りに時間がかかるということになっているのであろう。

表4-1

（複数回答）

項目	1. 消費生活相談窓口の施設や設備が不十分だった	2. 障がい者相談に必要なと思われたが、障がいの種別や程度を確認できないことがあった	3. 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	4. 聞き取りや意思疎通がしにくいことがあった	5. 対応時間が長時間にわたることがあった	6. その他	7. 特になし	未回答
都道府県 n=47	5 (10.6%)	22 (46.8%)	21 (44.7%)	42 (89.4%)	34 (72.3%)	6 (12.8%)	0 (0%)	0 (0%)
サブセンター n=33	1 (3%)	14 (42.4%)	10 (30.3%)	26 (78.8%)	19 (57.6%)	3 (9.1%)	4 (12.1%)	0 (0%)
政令指定都市 n=19	2 (10.5%)	12 (63.2%)	8 (42.1%)	17 (89.5%)	16 (84.2%)	2 (10.5%)	0 (0%)	1 (5.3%)
市 n=559	47 (8.4%)	187 (33.5%)	140 (25%)	437 (78.2%)	327 (58.5%)	31 (5.5%)	52 (9.3%)	3 (0.5%)
区 n=22	1 (4.5%)	7 (31.8%)	3 (13.6%)	18 (81.8%)	17 (77.3%)	2 (9.1%)	0 (0%)	0 (0%)
町村 n=61	3 (4.9%)	15 (24.6%)	9 (14.8%)	37 (60.7%)	28 (45.9%)	9 (14.8%)	15 (24.6%)	1 (1.6%)
広域 n=18	1 (5.6%)	5 (27.8%)	2 (11.1%)	14 (77.8%)	8 (44.4%)	3 (16.7%)	1 (5.6%)	0 (0%)
合計 n=759	60 (7.9%)	262 (34.5%)	193 (25.4%)	591 (77.9%)	449 (59.2%)	56 (7.4%)	72 (9.5%)	5 (0.7%)

問5 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、貴消費生活相談窓口では配慮されていることはありますか。(単一回答)

消費生活相談窓口で配慮していることが「1. ある」と回答した地方公共団体が 79.8%と多いが、町村と広域では「2. ない」と回答した地方公共団体も3割から4割程度ある。

表 5-1

(単一回答)

項目	1. ある	2. ない	3. わからない	未回答
都道府県 n=47 (100%)	44 (93.6%)	3 (6.4%)	0 (0%)	0 (0%)
サブセンター n=33 (100%)	25 (75.8%)	4 (12.1%)	4 (12.1%)	0 (0%)
政令指定都市 n=19 (100%)	19 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
市 n=559 (100%)	450 (80.5%)	85 (15.2%)	22 (3.9%)	2 (0.4%)
区 n=22 (100%)	21 (95.5%)	1 (4.5%)	0 (0%)	0 (0%)
町村 n=61 (100%)	37 (60.7%)	20 (32.8%)	4 (6.6%)	0 (0%)
広域 n=18 (100%)	10 (55.6%)	7 (38.9%)	1 (5.6%)	0 (0%)
合計 n=759 (100%)	606 (79.8%)	120 (15.8%)	31 (4.1%)	2 (0.3%)

問5-1 問5で「1. ある」と回答した方にお聞きします。

どのような配慮をされましたか。(複数回答)

問5で「1. ある」と回答 (n=606) した消費生活相談窓口で配慮をした内容は、「⑥プライバシーが守られる相談スペースを用意している」が70.6%で、ハード面で配慮をしている地方公共団体が多い。ソフト面としては、「④消費生活相談窓口の職員や相談員が、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」が67.3%となっている。

表 5-1-1

(複数回答)

項目	①地方公共団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	②障がい者福祉担当課や障がい者関連設備などに対し、積極的に消費生活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 ^{*1}	④消費生活相談窓口の職員や相談員が、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消費生活相談窓口等の職員や相談員が、障害者差別解消法に基づいて作られた障がい者対応要領やマニュアルなどにより対応している	⑥プライバシーが守られる相談スペースを用意している	⑦その他 ^{*2}	未回答
都道府県 n=44	4 (9.1%)	11 (25%)	26 (59.1%)	28 (63.6%)	10 (22.7%)	33 (75%)	6 (13.6%)	3 (6.8%)
サブセンター n=25	4 (16.0%)	5 (20.0%)	10 (40.0%)	18 (72.0%)	6 (24.0%)	19 (76.0%)	3 (12.0%)	8 (32.0%)
政令指定都市 n=19	3 (15.8%)	5 (26.3%)	13 (68.4%)	10 (52.6%)	7 (36.8%)	11 (57.9%)	3 (15.8%)	0 (0%)
市 n=450	28 (6.2%)	115 (25.6%)	117 (26%)	302 (67.1%)	49 (10.9%)	314 (69.8%)	41 (9.1%)	111 (24.7%)
区 n=21	4 (19%)	4 (19%)	8 (38.1%)	18 (85.7%)	6 (28.6%)	17 (81%)	0 (0%)	1 (4.8%)
町村 n=37	0 (0%)	9 (24.3%)	8 (21.6%)	26 (70.3%)	4 (10.8%)	27 (73%)	5 (13.5%)	24 (64.9%)
広域 n=10	0 (0%)	3 (30.0%)	2 (20.0%)	6 (60.0%)	0 (0%)	7 (70.0%)	2 (20.0%)	8 (80.0%)
合計 n=606	43 (7.1%)	128 (25.1%)	184 (30.4%)	302 (67.3%)	82 (13.5%)	428 (70.6%)	60 (9.9%)	155 (25.6%)

*1 ③の相談受付について障がいの状況に配慮し、電話や来所以外にどのようなことを行っているかの問に対し、次の回答があった。

表 5-1-2

実施内容	件数	詳細
a. 文書	2	
b. メール	6	
c. ファックス	3	
d. その他	15	ネット、訪問相談、障がい者専門窓口への連携、代理相談、IP告知放送機器と具体的に指摘されていた。その中で「出向く、訪問相談」というのが9件あった。

*2 ⑦その他、具体的な記載があったのは47件、内、

✓ 障がい福祉課職員（手話通訳者）と情報共有、同席など手話通訳者等との連携 20件

東京都のように事業者と契約していて、常に手話通訳者が対応できるようになっている地方公共団体や事前に分かっていたら依頼できるようになっている地方公共団体など対応の状況はいろいろではあるものの手話通訳者の同席が可能としている地方公共団体がかなりあった。

✓ 筆談可能との対応 7件

筆談のやり方は、紙に書いての筆談が多いが、筆談用の白板を用意しているところもあった。

問6 障がい者からの相談対応について、消費生活相談員を対象とした支援をされていますか。

「3. 消費生活相談員が、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体制がある」が44.5%と最も多い。一方で、相談員を対象とした「5. 支援は特にない」と答えた地方公共団体も42.6%あり、支援体制があると答えた地方公共団体の数と同程度存在している。

また、「1. 消費生活相談員等を対象に障がいについての講座（障がいの基礎・特性など）を実施している」地方公共団体は4%と極めて少なく、「2. 消費生活相談員等を対象に障がいについての講座への参加を相談員に促している」地方公共団体はあるが、市や町村、広域では、10%台と少なく、研修に参加できる人的な余裕がないためと思われる。

表6-1

（複数回答）

項目	1. 消費生活相談員等を対象に障がいについての講座（障がいの基礎・特性など）を実施している	2. 消費生活相談員等を対象に障がいについての講座（障がいの基礎・特性など）への参加を促している	3. 消費生活相談員が、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体制がある	4. その他	5. 特にない	未回答
都道府県 n=47	8 (17%)	12 (25.5%)	9 (19.1%)	4 (8.5%)	24 (51.1%)	0 (0%)
サブセンター n=28	1 (3.6%)	8 (28.6%)	7 (25%)	0 (0%)	16 (57.1%)	2 (7.1%)
政令指定都市 n=19	2 (10.5%)	5 (26.3%)	5 (26.3%)	2 (10.5%)	7 (36.8%)	0 (0%)
市 n=559	12 (2.1%)	82 (14.7%)	269 (48.1%)	8 (1.4%)	230 (41.1%)	9 (1.6%)
区 n=22	5 (22.7%)	5 (22.7%)	11 (50%)	1 (4.5%)	6 (27.3%)	1 (4.5%)
町村 n=61	1 (1.6%)	7 (11.5%)	25 (41%)	1 (1.6%)	31 (50.8%)	1 (1.6%)
広域 n=18	1 (5.6%)	2 (11.1%)	9 (50%)	0 (0%)	8 (44.4%)	0 (0%)
合計 n=759	30 (4%)	123 (16.2%)	338 (44.5%)	16 (2.1%)	323 (42.6%)	13 (1.7%)

4. 障がい種別配慮と設備

問7 視覚障がい者について

問7-1 コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。(単一回答)

コミュニケーションの方法の配慮が「1. ある」46%と「2. ない」42.3%で拮抗している。「1. ある」との回答が一番多いのは「政令市」78.9%、次いで「区」68.2%、「都道府県」53.2%となっており、町村や広域になると「2. ない」と答えたところが50%以上と多くなっている。障がい者対応への配慮が政令市や区は高いと同時に、サービスが受けやすい環境が整っているのではないかと推測される。

表7-1

(単一回答)

項目	1. ある	2. ない	3. わからない	未回答
都道府県 n=47(100%)	25 (53.2%)	17 (36.2%)	4 (8.5%)	1 (2.1%)
サブセンター n=33(100%)	15 (45.5%)	11 (33.3%)	7 (21.2%)	0 (0%)
政令指定都市 n=19(100%)	15 (78.9%)	3 (15.8%)	1 (5.3%)	0 (0%)
市 n=559(100%)	256 (45.8%)	239 (42.8%)	63 (11.3%)	1 (0.2%)
区 n=22(100%)	15 (68.2%)	6 (27.3%)	1 (4.5%)	0 (0%)
町村 n=61(100%)	17 (27.9%)	36 (59%)	8 (13.1%)	0 (0%)
広域 n=18(100%)	6 (33.3%)	9 (50%)	3 (16.7%)	0 (0%)
合計 n=759(100%)	349 (46%)	321 (42.3%)	87 (11.5%)	2 (0.3%)

問7 視覚障がい者について

問7-1-1 問7-1で「1. ある」と回答した人にお聞きします。

コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。(複数回答)

問7-1で「1. ある」と回答 (n=349) した消費生活相談窓口の、配慮内容については、「7. 理解できるように説明を工夫している」が 82.2%と一番多いが、視覚障がいといっても、その障がいの度合いが異なるので様々な工夫が求められ、対応しているのであろうと思われる。

「8. その他」の意見は 24 件あり、「点字によるセンター案内を用意している」地方公共団体や、「盲導犬同伴を可としている」、「筆談用に電子メモパッド (ブギーボードなど) を用意している」地方公共団体もある。点字案内や盲導犬に関しては、実際は対応しているものの、アンケートに記載をしていない地方公共団体もあるのではないかと推測される。

表 7-1-1

(複数回答)

項目	1. 希望する場合、ガイドヘルパーを手配している、手配できる体制がある	2. 相談前に設備面、相談室などの周囲の状況等を丁寧に説明している	3. 視覚機能に応じて ICT 機器の活用を図っている (読み上げソフトウェアなど、拡大鏡含む)	4. 拡大コピーや拡大文字を用いた資料を用意している	5. 色の判別を要する表示を用いる場合は、識別しやすい配色で構成し、アンダーラインや囲み文字などの色以外の情報も加える工夫をしている	6. まぶしさの調整のためのブラインド、カーテン、スタンドを用意している	7. 理解できるように説明を工夫している	8. その他
都道府県 n=25	0 (0%)	6 (24%)	3 (12%)	2 (8%)	1 (4%)	6 (24%)	20 (80%)	3 (12%)
サブセンター n=15	0 (0%)	4 (26.7%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (20%)	11 (73.3%)	2 (13.3%)
政令指定都市 n=15	1 (6.7%)	2 (13.3%)	1 (6.7%)	0 (0%)	1 (6.7%)	2 (13.3%)	15 (100%)	2 (13.3%)
市 n=256	33 (12.9%)	39 (15.2%)	10 (3.9%)	20 (7.8%)	16 (6.3%)	43 (16.8%)	212 (82.8%)	16 (6.3%)
区 n=15	2 (13.3%)	3 (20%)	6 (40%)	2 (13.3%)	3 (20%)	0 (0%)	10 (66.7%)	0 (0%)
町村 n=17	1 (5.9%)	1 (5.9%)	1 (5.9%)	1 (5.9%)	1 (5.9%)	4 (23.5%)	14 (82.4%)	1 (5.9%)
広域 n=6	2 (33.3%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (16.7%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (83.3%)	0 (0%)
合計 n=349	39 (11.2%)	55 (15.8%)	21 (6%)	26 (7.4%)	22 (6.3%)	58 (16.6%)	287 (82.2%)	24 (6.9%)

問7 視覚障がい者について

問7-2 設備面について配慮はされていることはありますか（単一回答）

設備面について配慮はされていることについて、「1. ある」と回答した地方公共団体が 57.4%と多い。

表 7-2

（単一回答）

項目	1. ある	2. ない	3. わからない	未回答
都道府県 n=47 (100%)	37 (78.7%)	8 (17%)	2 (4.3%)	0 (0%)
サブセンター n=33 (100%)	18 (54.5%)	10 (30.3%)	5 (15.2%)	0 (0%)
政令指定都市 n=19 (100%)	16 (84.2%)	3 (15.8%)	0 (0%)	0 (0%)
市 n=559 (100%)	308 (55.1%)	216 (38.6%)	30 (5.4%)	5 (0.9%)
区 n=22 (100%)	17 (77.3%)	5 (22.7%)	0 (0%)	0 (0%)
町村 n=61 (100%)	33 (54.1%)	28 (45.9%)	0 (0%)	0 (0%)
広域 n=18 (100%)	7 (38.9%)	9 (50%)	2 (11.1%)	0 (0%)
合計 n=759 (100%)	436 (57.4%)	279 (36.8%)	39 (5.1%)	5 (0.7%)

問7 視覚障がい者について

問7-2-1 問7-2で「1. ある」と回答した人にお聞きします。

コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。(複数回答)

問7-2-1 問7-2で「1. ある」と回答 (n=436) した消費生活相談窓口に対し、設備面についての配慮の内容は「②相談窓口までバリアフリーになっている」の回答が92.4%で最も多い。「障害者差別解消法」の施行に合わせて役所全体のバリアフリー化が進んだ結果と思われる。

「③その他」として「相談室以外の場所で相談を受ける」というものもあった。落ち着いて相談対応ができるよう配慮しているからであろう。

表 7-2-1

(複数回答)

項目	①視覚障害者用誘導ブロックなどで相談窓口への場所がわかるようにしている	②相談窓口までバリアフリーになっている	③その他
都道府県 n=37	8 (21.6%)	34 (91.9%)	1 (2.7%)
サブセンター n=18	5 (27.8%)	16 (88.9%)	1 (5.6%)
政令指定都市 n=16	3 (18.8%)	14 (87.5%)	1 (6.3%)
市 n=308	29 (9.4%)	291 (94.5%)	12 (3.9%)
区 n=17	1 (5.9%)	15 (88.2%)	1 (5.9%)
町村 n=33	6 (18.2%)	26 (78.8%)	2 (6.1%)
広域 n=7	1 (14.3%)	7 (100%)	0 (0%)
合計 n=436	53 (12.2%)	403 (92.4%)	18 (4.1%)

問8 聴覚障がい者について

問8-1 コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。(単一回答)

視覚障がい者対応では「ある」が 57.4%であったのに対し、聴覚障がい者では「1. ある」が 79.6%と20%も多くなっている。

表 8-1

(単一回答)

項目	1. ある	2. ない	3. わからない	未回答
都道府県 n=47(100%)	42 (89.4%)	5 (10.6%)	0 (0%)	0 (0%)
サブセンター n=33(100%)	23 (69.7%)	6 (18.2%)	4 (12.1%)	0 (0%)
政令指定都市 n=19(100%)	19 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
市 n=559(100%)	459 (82.1%)	70 (12.5%)	29 (5.2%)	1 (0.2%)
区 n=22(100%)	19 (86.4%)	2 (9.1%)	1 (4.5%)	0 (0%)
町村 n=61(100%)	32 (52.5%)	24 (39.3%)	5 (8.2%)	0 (0%)
広域 n=18(100%)	10 (55.6%)	6 (33.3%)	2 (11.1%)	0 (0%)
合計 n=759(100%)	604 (79.6%)	113 (14.9%)	41 (5.4%)	1 (0.1%)

問8 聴覚障がい者について

問8-1-1 問8-1で「1. ある」と回答した人にお聞きします。

コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。(複数回答)

問8-1で「1. ある」と回答 (n=604) した消費生活相談窓口に対し、配慮した内容は最も多いのは「⑥話をするときは、口形をはっきり示したり、音量に配慮している」60.9%で、次いで多いのは「①希望する場合、手話通訳者を手配している、手配できる体制がある」が53.6%、3番目に「⑦内容を印刷して渡すなどの配慮を行っている」52.3%となっている。また、都道府県、政令市、区は配慮している率が高い。話をするときは口形をはっきり示したり、内容を印刷して渡したりと、聴覚障がい者対応の相談員の努力が感じられる。

⑤の「耳マーク表示」のある地方公共団体が40件(23.2%)と意外に少ないように感じるが、実際は地方公共団体内のどこかに表示がなされているのではないかとも思われる。

「⑨その他」として、相談員が独自で、対応のために手話講習会に参加しているという地方公共団体もあった。

表8-1-1

(複数回答)

項目	①希望する場合、手話通訳者を手配している、手配できる体制がある	②聴覚機能に応じてICT機器の活用を図っている(FM式補聴器や集音器の用意がある)	③情報通信技術を利用した遠隔手話通訳システムがある	④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がある	⑤「耳マーク表示」を掲示し、筆談を申し出やすい環境を整えている	⑥話をするときは、口形をはっきり示したり、音量に配慮している	⑦内容を印刷して渡すなどの配慮を行っている	⑧業者と交渉した場合などは、交渉の内容を書いて提示している	⑨その他
都道府県 n=42	11 (26.2%)	2 (4.8%)	1 (2.4%)	4 (9.5%)	10 (23.8%)	26 (61.9%)	24 (57.1%)	21 (50%)	7 (16.7%)
サブセンター n=23	5 (21.7%)	0 (0%)	1 (4.3%)	3 (13%)	4 (17.4%)	13 (56.5%)	11 (47.8%)	9 (39.1%)	7 (30.4%)
政令指定都市 n=19	10 (52.6%)	0 (0%)	1 (5.3%)	3 (15.8%)	7 (36.8%)	17 (89.5%)	10 (52.6%)	10 (52.6%)	5 (26.3%)
市 n=459	280 (61%)	20 (4.4%)	4 (0.9%)	39 (8.5%)	108 (23.5%)	278 (60.6%)	239 (52.1%)	188 (41%)	48 (10.5%)
区 n=19	4 (21.1%)	0 (0%)	2 (10.5%)	2 (10.5%)	4 (21.1%)	13 (68.4%)	11 (57.9%)	10 (52.6%)	5 (26.3%)
町村 n=32	5 (15.6%)	1 (3.1%)	0 (0%)	5 (15.6%)	7 (21.9%)	19 (59.4%)	17 (53.1%)	12 (37.5%)	5 (15.6%)
広域 n=10	9 (90%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (20%)	0 (0%)	2 (20%)	4 (40%)	6 (60%)	2 (20%)
合計 n=604	324 (53.6%)	23 (3.8%)	9 (1.5%)	58 (9.6%)	140 (23.2%)	368 (60.9%)	316 (52.3%)	256 (42.4%)	79 (13.1%)

問 8 聴覚障がい者について

問 8-2 設備面について配慮はされていることはありますか（単一回答）

設備面について配慮について、「1. ある」と回答した地方公共団体が 58.6%と多い。

表 8-2

（単一回答）

項目	1. ある	2. ない	3. わからない	未回答
都道府県 n=47 (100%)	38 (80.9%)	7 (14.9%)	1 (2.1%)	1 (2.1%)
サブセンター n=33 (100%)	19 (57.6%)	7 (21.2%)	4 (12.1%)	3 (9.1%)
政令指定都市 n=19 (100%)	13 (68.4%)	6 (31.6%)	0 (0%)	0 (0%)
市 n=559 (100%)	322 (57.6%)	194 (34.7%)	33 (5.9%)	10 (1.8%)
区 n=22 (100%)	17 (77.3%)	4 (18.2%)	1 (4.5%)	0 (0%)
町村 n=61 (100%)	31 (50.8%)	27 (44.3%)	3 (4.9%)	0 (0%)
広域 n=18 (100%)	5 (27.8%)	11 (61.1%)	0 (0%)	2 (11.1%)
合計 n=759 (100%)	445 (58.6%)	256 (33.7%)	42 (5.5%)	16 (2.1%)

問 8 聴覚障がい者について

問 8-2-1 問 8-2 で「1. ある」と回答した人にお聞きします。

コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。(複数回答)

問 8-2 で「1. ある」と回答 (n=445) した消費生活相談窓口に対し、設備面として配慮している内容は、ほぼ 100%に近い地方公共団体が「① 落ち着いて相談できる施設 (スペースや部屋等) を整備している」と回答している。

表 8-2-1

(複数回答)

項目	①落ち着いて相談できる施設 (スペースや部屋等) を整備している	②椅子のノイズ軽減を図っている	③その他
都道府県 n=38	37 (97.4%)	0 (0%)	1 (2.6%)
サブセンター n=19	17 (89.5%)	0 (0%)	1 (5.3%)
政令指定都市 n=13	13 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
市 n=322	318 (98.8%)	12 (3.7%)	6 (1.9%)
区 n=17	17 (100%)	2 (11.8%)	0 (0%)
町村 n=31	31 (100%)	2 (6.5%)	2 (6.5%)
広域 n=5	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
合計 n=445	438 (98.4%)	16 (3.6%)	10 (2.2%)

問9 肢体不自由者について

問9-1 コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。(単一回答)

コミュニケーションの方法について、配慮されていることはあるかの問いに、「1. ある」が49.3%と多いが、「2. ない」「3. わからない」と半数が回答している。

表 9-1

(単一回答)

項目	1. ある	2. ない	3. わからない	未回答
都道府県 n=47 (100%)	28 (59.6%)	14 (29.8%)	5 (10.6%)	0 (0%)
サブセンター n=33 (100%)	13 (39.4%)	9 (27.3%)	11 (33.3%)	0 (0%)
政令指定都市 n=19 (100%)	15 (78.9%)	4 (21.1%)	0 (0%)	0 (0%)
市 n=559 (100%)	281 (50.3%)	198 (35.4%)	73 (13.1%)	7 (1.3%)
区 n=22 (100%)	14 (63.6%)	6 (27.3%)	2 (9.1%)	0 (0%)
町村 n=61 (100%)	23 (37.7%)	30 (49.2%)	8 (13.1%)	0 (0%)
広域 n=18 (100%)	4 (22.2%)	9 (50%)	4 (22.2%)	1 (5.6%)
合計 n=759 (100%)	378 (49.8%)	270 (35.6%)	103 (13.6%)	8 (1.1%)

問 9 肢体不自由者について

問 9-1-1 問 9-1 で「1. ある」と回答した人にお聞きします。

コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。(複数回答)

問 9-1 で「1. ある」と回答 (n=378) した消費生活相談窓口に対し、配慮内容で一番多いのは「④休憩などを設けながら対応している」が 71.4%で、ゆっくり時間をかけて疲れないように配慮しながら対応していることが分かる。

「⑤その他」の意見として、設備面として、車イスを常備している。窓口で車イスのまま対応できるようにしているというように車イスでの対応に備えている地方公共団体がある。さらには地方公共団体から自宅を訪問するという対応をとっているところもある。

表 9-1-1

(複数回答)

項目	①希望する場合、ガイドヘルパーを手配している、手配できる体制がある	②機能に応じて I C T 機器の活用を図っている (文字盤や音声出力型の機器)	③片手で書類を記入する方には、滑りにくいマットや文鎮を置くことなど記入に支障がないようにしている	④休憩などを設けながら対応している	⑤その他	未回答
都道府県 n=28	1 (3.6%)	1 (3.6%)	7 (25%)	23 (82.1%)	3 (10.7%)	20 (71.4%)
サブセンター n=13	0 (0%)	0 (0%)	4 (30.8%)	11 (84.6%)	2 (15.4%)	20 (153.8%)
政令指定都市 n=15	1 (6.7%)	0 (0%)	8 (53.3%)	11 (73.3%)	1 (6.7%)	4 (26.7%)
市 n=281	24 (8.5%)	4 (1.4%)	99 (35.2%)	196 (69.8%)	39 (13.9%)	279 (99.3%)
区 n=14	0 (0%)	1 (7.1%)	5 (35.7%)	7 (50%)	4 (28.6%)	8 (57.1%)
町村 n=23	0 (0%)	1 (4.3%)	8 (34.8%)	19 (82.6%)	3 (13%)	38 (165.2%)
広域 n=4	0 (0%)	0 (0%)	1 (25%)	3 (75%)	1 (25%)	14 (350%)
合計 n=378	26 (6.9%)	7 (1.9%)	132 (34.9%)	270 (71.4%)	0 (0%)	0 (0%)

問9 肢体不自由者について

問9-2 設備面について配慮はされていることはありますか（単一回答）

設備面について配慮が「1. ある」と回答した地方公共団体が70.9%と多い。

表9-2

（単一回答）

項目	1. ある	2. ない	3. わからない	未回答
都道府県 n=47(100%)	41 (87.2%)	5 (10.6%)	1 (2.1%)	0 (0%)
サブセンター n=33(100%)	21 (63.6%)	8 (24.2%)	4 (12.1%)	0 (0%)
政令指定都市 n=19(100%)	16 (84.2%)	3 (15.8%)	0 (0%)	0 (0%)
市 n=559(100%)	396 (70.8%)	137 (24.5%)	14 (2.5%)	12 (2.1%)
区 n=22(100%)	18 (81.8%)	4 (18.2%)	0 (0%)	0 (0%)
町村 n=61(100%)	37 (60.7%)	21 (34.4%)	0 (0%)	3 (4.9%)
広域 n=18(100%)	9 (50%)	7 (38.9%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)
合計 n=759(100%)	538 (70.9%)	185 (24.4%)	20 (2.6%)	16 (2.1%)

問9 肢体不自由者について

問9-2-1 問9-2で「1. ある」と回答した人にお聞きします。

コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。(複数回答)

問9-2で「1. ある」と回答（n=538）した消費生活相談窓口に対し、配慮内容は「③スロープや手すり、開き戸や自動ドア、エレベーター、障害者用トイレの設置等をしている」が、83.1%となっている。地方公共団体の建物自体が障害者差別解消法に基づき設備面の充実が図られていると推察される。

表 9-2-1

(複数回答)

項目	①相談室やカウンターは、低くして車いすが入るようにしている	②掲示物などは車いすの目線に合わせて掲示している	③スロープや手すり、開き戸や自動ドア、エレベーター、障害者用トイレの設置等をしている	④その他
都道府県 n=41	17 (41.5%)	2 (4.9%)	36 (87.8%)	4 (9.8%)
サブセンター n=21	4 (19%)	1 (4.8%)	20 (95.2%)	0 (0%)
政令指定都市 n=16	11 (68.8%)	1 (6.3%)	12 (75%)	2 (12.5%)
市 n=396	203 (51.3%)	27 (6.8%)	325 (82.1%)	20 (5.1%)
区 n=18	12 (66.7%)	3 (16.7%)	17 (94.4%)	0 (0%)
町村 n=37	21 (56.8%)	3 (8.1%)	30 (81.1%)	2 (5.4%)
広域 n=9	4 (44.4%)	0 (0%)	7 (77.8%)	1 (11.1%)
合計 n=538	272 (50.6%)	37 (6.9%)	447 (83.1%)	29 (5.4%)

問 10 知的障がい者について

問 10-1 コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。(単一回答)

コミュニケーションの方法についての配慮についての問に、80%の地方公共団体は「1. ある」と回答している。

表 10-1

(単一回答)

項目	1. ある	2. ない	3. わからない	未回答
都道府県 n=47(100%)	42 (89.4%)	4 (8.5%)	1 (2.1%)	0 (0%)
サブセンター n=33(100%)	26 (78.8%)	1 (3%)	6 (18.2%)	0 (0%)
政令指定都市 n=19(100%)	19 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
市 n=559(100%)	450 (80.5%)	72 (12.9%)	35 (6.3%)	2 (0.4%)
区 n=22(100%)	21 (95.5%)	0 (0%)	1 (4.5%)	0 (0%)
町村 n=61(100%)	36 (59%)	18 (29.5%)	7 (11.5%)	0 (0%)
広域 n=18(100%)	13 (72.2%)	3 (16.7%)	0 (0%)	2 (11.1%)
合計 n=759(100%)	607 (80%)	98 (12.9%)	50 (6.6%)	4 (0.5%)

問 10 知的障がい者について

問 10-1-1 問 10-1 で「1. ある」と回答した人にお聞きします。

コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。(複数回答)

問 10-1 で「1. ある」と回答 (n=607) した消費生活相談窓口に対し、配慮内容は「⑦急がしたりせず、『明確に』『ゆっくり』『ていねいに』『くり返し』説明している」が 96.9%と最も多く、「⑥曖昧な表現を避け、具体的かつ端的な話し方(文の長さを調整するなど)を工夫している」、「⑤身振り・手振り・顔の表情等により、意思の疎通が図れるようにしている」、「⑧説明のポイントはメモ書きして渡している」等、対応の仕方に工夫をしていることが分かる。

中には「アメ玉を用意し相談者がリラックスして話することができるよう雰囲気作りをしている」、「相談員が発達障害コミュニケーション初級指導者資格を取得している」といった地方公共団体もあった。

表 10-1-1

(複数回答)

項目	①印刷物の文字の拡大、読み仮名をつけている	②必要に応じて、ICT機器等を用いている	③簡潔な表現かつ絵や写真の入った資料を用意している	④心理的な不安を和らげるため、動物のぬいぐるみなどを用意している	⑤身振り・手振り・顔の表情等により、意思の疎通が図れるようにしている	⑥曖昧な表現を避け、具体的かつ端的な話し方(文の長さを調整するなど)工夫している	⑦急がしたりせず、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明している	⑧説明のポイントはメモ書きして渡している	⑨絵・写真などを使用して分かりやすく説明している	⑩その他
都道府県 n=42	5 (11.9%)	2 (4.8%)	3 (7.1%)	4 (9.5%)	18 (42.9%)	27 (64.3%)	41 (97.6%)	19 (45.2%)	6 (14.3%)	4 (9.5%)
サブセンター n=26	3 (11.5%)	1 (3.8%)	3 (11.5%)	0 (0%)	15 (57.7%)	17 (65.4%)	26 (100%)	13 (50%)	6 (23.1%)	2 (7.7%)
政令指定都市 n=19	4 (21.1%)	1 (5.3%)	3 (15.8%)	0 (0%)	14 (73.7%)	18 (94.7%)	19 (100%)	11 (57.9%)	5 (26.3%)	0 (0%)
市 n=450	48 (10.7%)	6 (1.3%)	25 (5.6%)	15 (3.3%)	240 (53.3%)	289 (64.2%)	434 (96.4%)	234 (52%)	78 (17.3%)	26 (5.8%)
区 n=21	1 (4.8%)	2 (9.5%)	0 (0%)	1 (4.8%)	11 (52.4%)	17 (81%)	21 (100%)	7 (33.3%)	2 (9.5%)	1 (4.8%)
町村 n=36	1 (2.8%)	1 (2.8%)	5 (13.9%)	0 (0%)	22 (61.1%)	25 (69.4%)	34 (94.4%)	18 (50%)	5 (13.9%)	5 (13.9%)
広域 n=13	1 (7.7%)	0 (0%)	1 (7.7%)	0 (0%)	5 (38.5%)	6 (46.2%)	13 (100%)	4 (30.8%)	2 (15.4%)	0 (0%)
合計 n=607	63 (10.4%)	13 (2.1%)	40 (6.6%)	20 (3.3%)	325 (53.5%)	399 (65.7%)	588 (96.9%)	306 (50.4%)	104 (17.1%)	38 (6.3%)

問 10 知的障がい者について

問 10-2 設備面について配慮はされていることはありますか（単一回答）

設備面について配慮されていることはあるかについて、「1. ある」と回答した地方公共団体が 62.7%と多い。

表 10-2

（単一回答）

項目	1. ある	2. ない	3. わからない	未回答
都道府県 n=47(100%)	38 (80.9%)	8 (17%)	1 (2.1%)	0 (0%)
サブセンター n=33(100%)	22 (66.7%)	5 (15.2%)	4 (12.1%)	2 (6.1%)
政令指定都市 n=19(100%)	13 (68.4%)	6 (31.6%)	0 (0%)	0 (0%)
市 n=559(100%)	345 (61.7%)	175 (31.3%)	31 (5.5%)	8 (1.4%)
区 n=22(100%)	17 (77.3%)	5 (22.7%)	0 (0%)	0 (0%)
町村 n=61(100%)	33 (54.1%)	24 (39.3%)	4 (6.6%)	0 (0%)
広域 n=18(100%)	8 (44.4%)	7 (38.9%)	0 (0%)	3 (16.7%)
合計 n=759(100%)	476 (62.7%)	230 (30.3%)	40 (5.3%)	13 (1.7%)

問 10 知的障がい者について

問 10-2-1 問 10-2 で「1. ある」と回答した人にお聞きます。

コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。(複数回答)

問 10-2 で「1. ある」と回答 (n=476) した消費生活相談窓口に対し、設備面についての配慮内容は、99.4%の地方公共団体が「①落ち着いて相談できる施設 (スペースや部屋等) を整備している」と回答している。

表 10-2-1 (複数回答)

項目	①落ち着いて相談できる施設 (スペースや部屋等) を整備している	②その他
都道府県 n=38	38 (100%)	0 (0%)
サブセンター n=22	22 (100%)	0 (0%)
政令指定都市 n=13	13 (100%)	0 (0%)
市 n=345	343 (99.4%)	2 (0.6%)
区 n=17	16 (94.1%)	1 (5.9%)
町村 n=33	33 (100%)	0 (0%)
広域 n=8	8 (100%)	0 (0%)
合計 n=476	473 (99.4%)	3 (0.6%)

問 11 精神障がい者について

問 11-1 コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。(単一回答)

コミュニケーションの方法について、配慮されていることについての問に、84.8%の地方公共団体が「1. ある」と回答している。

表 11-1

(単一回答)

項目	1. ある	2. ない	3. わからない	未回答
都道府県 n=47 (100%)	44 (93. 6%)	1 (2. 1%)	2 (4. 3%)	0 (0%)
サブセンター n=33 (100%)	28 (84. 8%)	2 (6. 1%)	3 (9. 1%)	0 (0%)
政令指定都市 n=19 (100%)	19 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
市 n=559 (100%)	474 (84. 8%)	53 (9. 5%)	30 (5. 4%)	2 (0. 4%)
区 n=22 (100%)	21 (95. 5%)	0 (0%)	1 (4. 5%)	0 (0%)
町村 n=61 (100%)	43 (70. 5%)	12 (19. 7%)	6 (9. 8%)	0 (0%)
広域 n=18 (100%)	15 (83. 3%)	1 (5. 6%)	1 (5. 6%)	1 (5. 6%)
合計 n=759 (100%)	644 (84. 8%)	69 (9. 1%)	43 (5. 7%)	3 (0. 4%)

問 11 精神障がい者について

問 11-1-1 問 11-1 で「1. ある」と回答した人にお聞きします。

コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。(複数回答)

問 11-1 で「1. ある」と回答 (n=644) した消費生活相談窓口に対し、配慮内容は、「②「ゆっくり」「ていねいに」「穏やかに」応対するようにしている」が 93%、「④何度もくり返し同じ話をしたり、つじつまの合わない話をされる方には、話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、応対している」が 81.2%と多くなっている。相談員が対応にいろいろ工夫を凝らして対応していることが分かる。

表 11-1-1

(複数回答)

項目	①抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に文字や絵を用いている	②「ゆっくり」「ていねいに」「穏やかに」応対するようにしている	③口頭での説明の理解が難しい場合は、メモ書きして渡すなどの工夫をしている	④何度もくり返し同じ話をしたり、つじつまの合わない話をされる方には、話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、応対している	⑤その他
都道府県 n=44	7 (15.9%)	37 (84.1%)	19 (43.2%)	37 (84.1%)	4 (9.1%)
サブセンター n=28	8 (28.6%)	27 (96.4%)	14 (50%)	23 (82.1%)	1 (3.6%)
政令指定都市 n=19	4 (21.1%)	19 (100%)	14 (73.7%)	18 (94.7%)	0 (0%)
市 n=474	108 (22.8%)	442 (93.2%)	298 (62.9%)	380 (80.2%)	23 (4.9%)
区 n=21	3 (14.3%)	21 (100%)	11 (52.4%)	20 (95.2%)	1 (4.8%)
町村 n=43	14 (32.6%)	38 (88.4%)	24 (55.8%)	32 (74.4%)	4 (9.3%)
広域 n=15	3 (20%)	15 (100%)	11 (73.3%)	13 (86.7%)	2 (13.3%)
合計 n=644	147 (22.8%)	599 (93%)	391 (60.7%)	523 (81.2%)	0 (0%)

問 11 精神障がい者について

問 11-2 設備面について配慮はされていることはありますか（単一回答）

設備面について配慮されていることはあるかについて、「1. ある」と回答する地方公共団体が 63.1%と多い。

表 11-2

（単一回答）

項目	1. ある	2. ない	3. わからない	未回答
都道府県 n=47 (100%)	36 (76. 6%)	8 (17%)	2 (4. 3%)	1 (2. 1%)
サブセンター n=33 (100%)	23 (69. 7%)	6 (18. 2%)	2 (6. 1%)	2 (6. 1%)
政令指定都市 n=19 (100%)	13 (68. 4%)	6 (31. 6%)	0 (0%)	0 (0%)
市 n=559 (100%)	349 (62. 4%)	168 (30. 1%)	30 (5. 4%)	12 (2. 1%)
区 n=22 (100%)	18 (81. 8%)	4 (18. 2%)	0 (0%)	0 (0%)
町村 n=61 (100%)	33 (54. 1%)	22 (36. 1%)	4 (6. 6%)	2 (3. 3%)
広域 n=18 (100%)	7 (38. 9%)	8 (44. 4%)	2 (11. 1%)	1 (5. 6%)
合計 n=759 (100%)	479 (63. 1%)	222 (29. 2%)	40 (5. 3%)	18 (2. 4%)

問 11 精神障がい者について

問 11-2-1 問 11-2 で「1. ある」と回答した人にお聞きします。

コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。（複数回答）

問 11-2 で「1. ある」と回答（n=479）した消費生活相談窓口に対し、設備面についての配慮内容は、問 10 の知的障がい者に対するのと同じように、ほぼ全ての相談窓口で「①落ち着いて相談できる施設（スペースや部屋等）を整備する」と回答している。

表 11-2-1 (複数回答)

項目	①落ち着いて相談できる施設（スペースや部屋等）を整備する。	②その他
都道府県 n=36	35 (97.2%)	0 (0%)
サブセンター n=23	23 (100%)	0 (0%)
政令指定都市 n=13	13 (100%)	0 (0%)
市 n=349	347 (99.4%)	2 (0.6%)
区 n=18	17 (94.4%)	1 (5.6%)
町村 n=33	32 (97%)	0 (0%)
広域 n=7	7 (100%)	0 (0%)
合計 n=479	474 (99%)	3 (0.6%)

5. 障がい者への見守り支援

問 12 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との連携はありますか。(複数回答)

問 12 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との連携はあるかについての問に、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」よう要請していると回答する地方公共団体が 59.9%と多い。一方で、「5. 見守りネットワークなどはあるが、障がい者に対する連携はしていない」も 13.2%あり、「6. 見守りネットワークなど連携するものがない」という地方公共団体が約 2 割ある。

ヒアリングした地方公共団体の一つ、大阪府枚方市消費生活センターでは、「消費者安全確保地域協議会の設置は大変な作業であったが、高齢者や障がい者への対応に果たす役割は大きい」と述べており、今後も消費者安全確保地域協議会が障がい者の消費者トラブル防止などに果たす役割の大きいことが分かる。また、「権利擁護センターの設置と地域連携ネットワークの構築のメンバーに入り、定期的な会議や勉強会などに参加している」という地方公共団体もあり、同じように見守りネットワークとの連携を希望すると記している地方公共団体がかなりあるので今後に期待したい。

表 12

(複数回答)

項目	1. ネットワークの構成員や協議会の担当者を対象とした消費生活講座を開催している	2. 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	3. 見守りネットワークの組織化や活動を支援している	4. その他	5. 見守りネットワークなどはあるが、障がい者に対する連携はしていない	6. 見守りネットワークなど連携するものがない	未回答
都道府県 n=47	14 (29.8%)	24 (51.1%)	17 (36.2%)	8 (17%)	7 (14.9%)	5 (10.6%)	0 (0%)
サブセンター n=33	11 (33.3%)	18 (54.5%)	2 (6.1%)	3 (9.1%)	7 (21.2%)	5 (15.2%)	0 (0%)
政令指定都市 n=19	5 (26.3%)	12 (63.2%)	1 (5.3%)	6 (31.6%)	3 (15.8%)	1 (5.3%)	0 (0%)
市 n=559	98 (17.5%)	335 (59.9%)	94 (16.8%)	52 (9.3%)	68 (12.2%)	107 (19.1%)	7 (1.3%)
区 n=22	7 (31.8%)	16 (72.7%)	4 (18.2%)	0 (0%)	5 (22.7%)	2 (9.1%)	0 (0%)
町村 n=61	11 (18%)	38 (62.3%)	9 (14.8%)	1 (1.6%)	10 (16.4%)	15 (24.6%)	1 (1.6%)
広域 n=18	6 (33.3%)	12 (66.7%)	4 (22.2%)	1 (5.6%)	0 (0%)	4 (22.2%)	1 (5.6%)
合計 n=759	152 (20%)	455 (59.9%)	131 (17.3%)	71 (9.4%)	100 (13.2%)	139 (18.3%)	9 (1.2%)

6. 障がい者への対応に関する課題や期待

問 13 障がい者からの相談対応に必要と思われることは何ですか。(複数回答)

問 13 障がい者からの相談対応に必要と思われることは、「4. 消費生活相談員に対する障がいについての講座の実施と支援」が必要であると地方公共団体の規模に関係なく多くの地方公共団体が答えている。次いで「5. 専門家との連携システムの構築」、「3. 障がい内容別の受付マニュアルの作成」となっている。ただ、「パターン化したマニュアル対応はあまりよくないだろう。相談者に対する個々の特性を考慮した個別の現場での対応。それに対する信頼を得られれば、相談はスムーズになると思うから」という意見もあった。さらに相談員が余裕を持って対応できるよう十分な相談員数の確保と職員の支援という意見も寄せられていた。

また、「1. 機器の準備」として具体的にはタブレット端末、音声出力機の設置、集音器 拡大鏡、B 4 か A 3 くらいの高さのホワイトボード、音声変換器、凹凸のある説明書、点字、要約筆記のパソコン、「よむべえ」などいろいろな機器があげられている。

表 13-1

(複数回答)

項目	1. 障がい種別に対応できる機器の準備(文字盤や音声出力型の機器など)	2. 障がい者からの相談対応のための施設の確保、または改善など	3. 障がい内容別の受付対応マニュアルの作成	4. 消費生活相談員等を対象にした障がいについての講座の実施、および講座へ参加の支援	5. 専門家との連携システムの構築	6. 障がい担当部署との連携	7. 見守りネットワークや消費者安全確保地域協議会との連携	8. その他	9. 特にない
都道府県 n=47	13 (27.7%)	9 (19.1%)	24 (51.1%)	30 (63.8%)	30 (63.8%)	35 (74.5%)	23 (48.9%)	1 (2.1%)	1 (2.1%)
サブセンター n=33	5 (15.2%)	10 (30.3%)	13 (39.4%)	21 (63.6%)	22 (66.7%)	26 (78.8%)	14 (42.4%)	3 (9.1%)	1 (3%)
政令指定都市 n=19	6 (31.6%)	2 (10.5%)	9 (47.4%)	13 (68.4%)	11 (57.9%)	17 (89.5%)	11 (57.9%)	1 (5.3%)	0 (0%)
市 n=559	106 (19%)	83 (14.8%)	180 (32.2%)	258 (46.2%)	235 (42%)	439 (78.5%)	216 (38.6%)	10 (1.8%)	10 (1.8%)
区 n=22	6 (27.3%)	6 (27.3%)	7 (31.8%)	11 (50%)	8 (36.4%)	18 (81.8%)	9 (40.9%)	0 (0%)	0 (0%)
町村 n=61	8 (13.1%)	15 (24.6%)	20 (32.8%)	29 (47.5%)	31 (50.8%)	41 (67.2%)	20 (32.8%)	4 (6.6%)	1 (1.6%)
広域 n=18	5 (27.8%)	3 (16.7%)	8 (44.4%)	8 (44.4%)	7 (38.9%)	16 (88.9%)	8 (44.4%)	0 (0%)	1 (5.6%)
合計 n=759	149 (19.6%)	128 (16.9%)	261 (34.4%)	370 (48.7%)	344 (45.3%)	592 (78%)	301 (39.7%)	19 (2.5%)	14 (1.8%)

問 14 障がい者への相談対応に関して、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。（複数回答）

問 14 障がい者への相談対応に関して、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、「4. 障がい者や支援者への情報提供・注意喚起が欲しい」が 61.5%と、障がい者に提供できる適切な情報の提供を望む意見が多かった。次いで問 13 の回答と同じように「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」が 57.8%、「3. 障がい者への理解を深めるための研修の実施」が 54.9%となっている。

表 14

（複数回答）

項目	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. 障がい者や支援者への情報提供・注意喚起	5. その他	6. 特にない
都道府県 n=47	25 (53.2%)	32 (68.1%)	32 (68.1%)	30 (63.8%)	1 (2.1%)	1 (2.1%)
サブセンター n=33	24 (72.7%)	21 (63.6%)	20 (60.6%)	20 (60.6%)	1 (3%)	0 (0%)
政令指定都市 n=19	10 (52.6%)	15 (78.9%)	13 (68.4%)	14 (73.7%)	0 (0%)	0 (0%)
市 n=559	293 (52.4%)	312 (55.8%)	297 (53.1%)	348 (62.3%)	9 (1.6%)	14 (2.5%)
区 n=22	10 (45.5%)	11 (50%)	12 (54.5%)	14 (63.6%)	0 (0%)	0 (0%)
町村 n=61	32 (52.5%)	35 (57.4%)	36 (59%)	32 (52.5%)	1 (1.6%)	1 (1.6%)
広域 n=18	11 (61.1%)	13 (72.2%)	7 (38.9%)	9 (50%)	0 (0%)	1 (5.6%)
合計 n=759	405 (53.4%)	439 (57.8%)	417 (54.9%)	467 (61.5%)	12 (1.6%)	17 (2.2%)

「5. その他」の自由意見

- ① 「くらしの豆知識」の点字版、指文字表の作成。
- ② 支援者、見守り者向けの「高齢者・障がい者の消費者トラブル 見守りガイドブック」や「障がい者の消費行動と消費者トラブル」等、いずれも消費者庁発行のものはあるが、障がい当事者向けの資料はほとんどないため作成を希望。また、「見守り新鮮情報」や「子どもサポート情報」は、ルビがないことや文字の量が多いことから、障がい者に配るには、内容が難しい。
- ③ 厳しい現状で対応している地方公共団体への資金援助。
- ④ 各センターに障がい者対応が可能な職員（相談員）を配置できる予算の交付金化を要望など障がい者対応の人員確保のための予算を付けることを希望するといった具体的な内容の意見があった。

問 15 障がい者からの相談対応について考えておられることがあれば自由にお書きください。

127 の地方公共団体から意見をいただいている。これまでのアンケート項目と重なる内容の意見が多く寄せられており、中でも相談窓口の現状報告という内容が多かった。その現状として、「障がい者対応は時間がかかる。障がい者かどうかわからないケースが多く、その対応に苦労している。障がい者対応のための何らかの対策が欲しい」18 件、「安心して相談できるような雰囲気作り。さらに体制の整備の充実、そのような体制への支援が欲しい」といった意見が 17 件あった。

最も多かったのは、現状は厳しいものがあるが、やはり「福祉部局との連携と支援団体の方々との連携が必要である」という意見が 35 件寄せられていた。

また、厳しい状況打破のために「相談員向け研修の実施」を望む意見が 18 件、「相談対応マニュアルの作成」を希望する意見が 11 件あった。ただ、「マニュアルといっても障がいの状況により対応が異なるためマニュアル化は難しい」と考える意見も 3 件あった。

さらに、「障がい者への消費者教育の必要性を述べるとともに、障がい者向けの啓発資料がないので、その作成を希望する。そして、障がいのある人にセンターを周知させる必要性」を説く意見が 15 件寄せられていた。

「見守り体制の充実の希望。消費者安全確保地域協議会の設置の準備中」という地方公共団体もあった。相談員向け研修の実施障がい者からの相談を受けたことが無いので分からないという意見も 6 件あった。

意見	件数
対応マニュアルの作成	11
相談員向け研修の実施	18
障がい者への消費者教育 障がいのある人へのセンターの周知	15
安心して相談できるような雰囲気作り。さらに体制の整備の充実 そのような体制への支援 (設備面の充実も含む)	34
障がい者対応は時間がかかる。障がい者かどうかわからないケースが多く、その対応に苦労している。障がい者対応のための何らかの対策が欲しい。	17
福祉課や支援団体等との連携	40
見守り体制の充実 消費者安全確保地域協議会の設置の準備	6
その他 受けたことがないので、分からない。	11
障がいの状況により対応が異なるためマニュアル化は難しいと考える	3

ご記入いただいた自由意見

【見守り体制の充実・福祉部局との連携の必要性】

(東北地方A市)

軽度の知的障がい者の方など、施設に通っておらず、社会とのつながりが薄い場合、孤立化してしまい被害が深刻化してしまう。また、相談後に見守りをお願いできる体制が十分に整っていないため、同様の被害にくり返しあってしまう傾向がある。そのような障がい者への見守り体制の充実が必要と感じます。

(関東地方B県)

ケースワーカーなど福祉関連の担当者や家族同伴で相談されるケースは今後のフォローが期待できるが、本人が一人で相談される場合はあっせんして被害回復が可能であってもその場限りになってしまうため担当者との連携が必須。特に知的障がいや精神障がいの相談者の場合、連携しやすい体制整備を望みます。

(関東地方D市)

障がい者に付き添う方が、単なる同行者ではなく、その方の家庭の事情などにも詳しい福祉の専門家であると助かります。消費生活相談員が研修を受講しても個別に寄り添った対応は困難であると考えます。

(北陸地方A市)

障がい者の相談の場合、本人が何に対して不安を感じているかが明確でない時がある。しかし、自分たちの気持ちを理解してもらいたいと思っていることが多い。何に困っているのかを健常者以上に一緒に感じ、考えていくことが必要だと思います。本人との関係づくりが大切になるかと思いますが、専門でない人間では限界があり、職務を遂行していくためには、連携プレーが重要となり、実行するための手法をしっかりと取り決めていくことが大切になるのだろうと思います。

(関西地方A市)

障がい者に対する消費者トラブルに関しては障がい者と信頼関係が築けている福祉担当者やケアマネージャーと消費生活センター等が協力して対応に当たる必要があると思います。

(中国地方B市)

- ① 障がい者の相談は年々増加している。特に精神障がい者や知的障がい者の相談が多い。(約9割) ゆっくり時間をかけて聞き取り説明をしているが、理解しているようでわかっていない場合が多く、繰り返し同じようなトラブルにあいやすい。福祉の担当者と何回もケース会議を開いているので、情報共有はできるが、解決のために時間がかかってしまう。消費生活センターがどこまで関わればよいのか考えてしまう。
- ② 令和2年3月に消費者安全確保域協議会が設置できたので、福祉部門や地域の人たちと連携を取りながら障がい者の見守り支援をしていきたいと考えている。

(四国地方A市)

障がい者からの相談は同一の相談者が繰り返しトラブルに巻き込まれるケースが多いため、未然防止のため社会福祉協議会担当課、福祉事業者との連携が重要と思われる。高齢者の場合、地域包括支援センターができ連携が行いやすくなったので、同様のセクションが障がい者でも形成されると良いと思う。

【マニュアルや研修の充実】

(北海道A市)

相談受付件数の少ない地方の窓口の場合、障がいのある方と直接お話しする機会は多くなく、経験を積むことがなかなかできません。障がいの種類も様々で、圧倒的に知識が不足しています。研修などで学ぶ機会も少ないため、いざという時に適切な対応ができるか不安を感じます。詳しい対応マニュアルがあると、大変心強くまたオンライン研修などあれば遠隔地でも利用しやすいと思います。

(関東地方A県)

身体的な障がいについてはマニュアル化、専門相談窓口を設けるなどの対応もしやすいと思います。しかし、消費生活相談の現場で圧倒的に多いのは、精神障がい、知的障がい、発達障がいと思われる方々です。(キーワード「シンショウシャカンレン」と入力、または相談概要に障がいありと入力するのは、相談者が自ら申し出る等、よほど明確でないと躊躇する相談員が多いと考えられ、統計は事実とかけはなれています。) 障がいのために、被害にあいやすく、救済されにくい現状です。上記の障がいの方々は、相談現場で日常的に相談を受けています。そのため、相談員と職員の研修と、余裕を持って相談できるような体制が必須です。

(関東地方A町)

障がい者であっても差別をせず寄り添い相談を受け解決に導きたいと思います。平成30年に社会福祉協議会で実施された「手話教室」に参加し、理解を深めることができましたが、もう少し深く知りたいと思いますので、国民生活センター等の研修講座を設けて欲しいと思います。

【ICT機器の導入等、ハード面の整備】

(関東地方A区)

障がい者と言っても個人差が相当ある。身体障がい者の場合は障がい分かりやすく、相談者のお困りの点が分かりやすいので、その点を踏まえながら、話を聞いて対応している。精神障がいの場合、本人が障がいを言いたくない場合や、最初からオープンの場合もある等、相談者の個性を尊重しながら聞き取りを進めていく。大切なことは障がいを持っている以前に困っていることが何かを突き止め、解決できる案件かを見極めて、相談者に安心してもらえるよう努力することだと思う。

(中国地方A県)

特別支援教育(教育委員会、学校)との連携を図り、出前講座等を通じて消費者トラブルや消費者ホットライン「188」等の情報提供を行っている。今年度は、教員による研究会に委託し、障がい児(者)のための消費者教育教材開発に取り組む予定。

【消費者被害情報の発信や相談窓口の周知について】

(中部地方A市)

相談を受ける際は、相談者の状況に応じて説明の仕方を工夫していますが、消費生活に関するチラシやパンフレットは視覚的にしか分からないものばかりなので、視覚障がい者に向けた情報発信が不十分な点など、改善が必要だと感じています。

(中国地方A市)

障がい者の特性に合った注意喚起や相談窓口周知などのチラシや音声・動画などによる広報素材や講座の教材などは、地方公共団体独自では作成が困難なので、消費者庁や国センで積極的に作成し、配布してほしい。

【消費者教育教材開発】

(中国地方A県)

特別支援教育(教育委員会、学校)との連携を図り、出前講座等を通じて消費者トラブルや消費者ホットライン「188」等の情報提供を行っている。今年度は、教員による研究会に委託し、障がい児(者)のための消費者教育教材開発に取り組む予定。

【対応方法の工夫等】

(関東地方A市)

相談者が自らの障がいをどのように捉えているか推察するのに苦労する。

障がいがあることをオープンにしている方の場合は、その障がいによって引き起こされたトラブルだと斡旋中に業者に伝えたりもするが、オープンにされていない場合、また市役所等公的機関が一切関わっていない方の場合、どこまでプライバシーに踏み込むか、ケースバイケースなので、相談の度に苦慮する。障がいであるが故、トラブルになるケースも多い。うつ病の場合は、相談者が言いたくないことも聞き取らないと斡旋できない場合もあり、相談自体もストレスになるのではないかと憂慮する。また解決できなければ更に症状が悪化してしまうのではないかと憂慮する。

(関東地方A区)

障がい者と言っても個人差が相当ある。身体障がい者の場合は障がい分かりやすく、相談者のお困りの点が分かりやすいので、その点を踏まえながら、話を聞いて対応している。精神障がいの場合、本人が障がいを言いたくない場合や、最初からオープンの場合もある等、相談者の個性を尊重しながら聞き取りを進めていく。大切なことは障がいを持っている以前に困っていることが何かを突き止め、解決できる案件かを見極めて、相談者に安心してもらえるよう努力することだと思う。

【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）

アンケートを実施し、その結果から障がい者対応をさらにヒアリングして、詳しく内容を知りたいと考えた機関を、地域も考慮して選択したのが以下の5つの地方公共団体である。

ヒアリング先

1. 札幌市消費者センター(北海道)
2. 東京都消費生活総合センター
3. 名古屋市消費生活センター(愛知県)
4. 枚方市消費生活センター(大阪府)
5. 宮崎県消費生活センター延岡支所

ヒアリング（１） 札幌市消費者センター(北海道)

～ 聴覚障がい者にはタブレット端末を利用した手話相談を実施 ～

ヒアリング先：札幌市消費者センター

ヒアリング日：2020年11月25日 15:00～16:45

場 所：札幌市消費者センター

対 応 者：札幌市消費生活課 職員2名

札幌市消費者センター業務受託者(公社) 札幌市消費者協会 2名

ヒアリング者：全国消費生活相談員協会消費者教育研究所 2名

1. 基礎情報

【札幌市】人口 1,973,432人(2020年9月1日時点)

- ・政令指定都市。
- ・札幌市民は、札幌市消費者センターと、北海道立消費生活センターのいずれかに相談が可能。

【札幌市消費者センター】

※啓発と相談の2つの部署に分かれている。

- ・相談室：相談員12名+主任2名・課長1名。
- ・組織課（啓発担当）：啓発指導員4名+課長1名・主任1名。

2019年度 相談件数 11,803件 うち 障がい者からの相談 361件。

2018年度 相談件数 12,501件 うち 障がい者からの相談 342件。

障がい者(342件)の内訳 視覚障がい10名 聴覚障がい24名。

肢体不自由51名 知的障がい23名 精神障がい156名 その他78名。

2. 障がい者対応について

(1) 障がい者全般の対応

- ①電話相談が主。障がいの有無については申告ベースであり実際にはもっと該当者がいる可能性がある。
- ②メール相談も行っており、来訪が難しい障がい者がメール相談している可能性もある。ただ、メールで相談できる内容を限定しており、相談概要も500文字としているため相談内容によっては一般的回答に

留まる。➡ 詳細な聞き取りが必要な場合は電話相談を再度案内している。

③障がい者対応の施設面での配慮

パーティションで仕切られた面談ブースが4つありその奥に、車いすで相談できるスペースを広く取ったブースがある。

(2) 障がい者別の対応

①視覚障がい者

来訪はあまりなく、電話相談が多いと思われる。盲導犬を連れて対処相談をされたケースがあるが、会話に困ることはなく相談に支障はない。

②聴覚障がい者

タブレット端末を用いての相談対応をホームページに掲載している。

***手話相談システム（パソコンによるテレビ通話）：タブレット端末による手話相談は、iPad にある FaceTime のアプリを利用した一般的なビデオ通話で、この手話相談システムは、タブレット端末を用いて相談員、手話通訳者、聴覚障がい者の3者が映るように端末を設置して相談を受けている。**



※手話通訳者は聴覚障がい者の個人的な情報を扱うことになるため、誓約書を書いて業務にあたっている（信頼関係で成り立っている部分がある）。

システムの利用状況

2018 年 手話相談 5 件 （タブレット端末利用 2 件/手話通訳者派遣 3 件）

2019 年 手話相談 7 件 （タブレット端末利用 6 件/手話通訳者派遣 1 件）

③知的障がい者

- ・同じトラブルを繰り返し、相談中に別のトラブルに巻き込まれ、他のセンターに相談していることがあった。
- ・支払えなくなって相談に来るが、契約したことを認めないことがあり、対応に苦慮する。

④精神障がい者

順序だてて説明できないことがあるため、スムーズな聞き取りのため、家族、ケアマネージャー、ケースワーカーの同席を勧めている。グループホーム入所者には世話人に協力を求める。

⑤複数（精神、知的、高齢）の障がいを持つ障がい者

- ・障がい認定を拒む場合があり、障がいを理由とした解約ができず事業者交渉に苦慮することがある。

3. 障がい者対応における他機関との連携について

(1) 札幌市消費者センターでは、「消費者被害防止ネットワーク事業」という「みまもり活動」を行っている。札幌市は10区あり、それぞれの区に2、3の包括支援センターが設置されている。年に一度、区ごとに情報交換会を行っており、高齢者を見守る情報提供、情報交換を行っている。

(2) 地域包括支援センター主催のイベントで消費者トラブルの情報を広めてもらう。

地域包括支援センターが消費者トラブルにあっている高齢者を相談室につなぐ取組を行っている。

(3) 高齢者のネットワーク、フローと同様に、障がい者のネットワークを構築できるよう進めている。

具体的には、相談支援事業所をまわり、消費者被害防止の周知のため説明を始めている。障がい者施設との会議を通して、そこから相談に繋げるための関係づくりを行っている。事前防止＋早期救済を目指している。障がい者施設担当者が、消費者相談窓口が、障がい者に対応していることについて知らないケースもあり、周知を目指している。また、相談の際には支援者の同席を求めることも付言している。

（連携を薦める、同行を求めることでクッション的役割を果たしてもらうことが目標）

- (4) 年に一度、消費者センターと聴覚障がい者代表数名、聴覚障がい者協会代表、手話通訳者、相談課長、相談員、啓発相談員、札幌市職員で会議を行っている。

4. その他消費者庁等に臨むこと

- (1) 障がいの特性に応じた相談マニュアルの作成。
(2) 障がい者の種類に応じた聞き取りスキル習得のための研修講座の開催。
(3) 事業者側の障がい者対応の窓口設置の条件付け。

※事業者カスタマーサービスも障がいの特性を知り、障がいに合わせた顧客サービスをするよう望む。

- (4) 可能であれば音声認識機材の提供希望。

音声情報を文字情報に転換、出力できる音声認識機材（ソフト）があると、視力障がいや加齢により聞き取りが難しくなった方、コロナで相談者との間隔をあけて行っている聞き取りが今よりスムーズになる。

5. まとめ

- (1) 聴覚障がい者対応のために手話相談システムを導入しており、他のセンターでも活用できるのではないかと思われた。
(2) 障がいの種類や程度によっては、消費生活センターだけでは対応が難しい場合がある。その意味で、既存の消費者被害防止のネットワークを、障がい者対応にも同様に広げる活動を始めており、今後の広がりが期待できると思われた。

ヒアリング（２） 東京都消費生活総合センター（東京都）

～ 聴覚障がい者には遠隔手話通訳サービスの利用とメール相談で対応 ～

ヒアリング先：東京都消費生活総合センター

ヒアリング日：2020年11月30日 10:00～11:30

場 所：東京都消費者総合センター（JR・東京メトロ飯田橋駅ほぼ直結） 16階会議室

対 応 者： 東京都消費生活総合センター職員1名 消費生活相談員（主任相談員）1名

ヒアリング者：全国消費生活相談員協会 消費者教育研究所 2名

1. 基礎情報

【東京都】人口 1396万3751人（2020年11月1日現在）

【東京都消費生活総合センター】

消費生活相談員44名。専門制をとり、10グループ（指導育成、法制度、サイドビジネス、通信デジタルコンテンツ、金融・多重債務、不動産、旅行等、美容等、高齢者支援、安全表示）に分け（1グループ3人～6人ほど）相談対応している。

相談室（個室）は6室、すべて内線電話が設置されている。（机の下に緊急ブザー有）

相談件数 年間2万8000件～3万2000件

- ・相談者から障がい者だと申告があった相談は100件程度。
- ・障がい者の特性ごとにカウントはしていない。

2. 障がい者対応について

(1) 一般の来所相談の対応

予約は必要ない。1回30分を目安にしているが、時間制限は設けていない。

①来所は原則1回だけで、あとは電話・FAXで対応する。

② 新型コロナウイルス感染における来所

新規に相談者が来所した場合は、個室で、原則内線電話で対応する。

(2) 障がい者別の対応

①聴覚障がい者

- ・遠隔手話通訳サービスを利用するために、視覚障害用のタブレットを備えている。
タブレットからインターネットで遠隔地にいる手話通訳者につなぎ、手話通訳を介して相談を行う。
いつでも利用でき、年間5件程度利用している。
手話通訳者の疲労を考慮し、1回30分とし何回かに分けて対応している。
高齢者の利用が多い。
- ・メール相談も受けている。原則回答は1回。
回答内容は慎重に行っている。(トラブル等の詳細がわからない中で回答するため)
返答は課長決裁が必要である。回答は1週間ほど要する。
- ・集音器の設置はなく、高齢の相談者は自身で集音器を持ってくる方もいる。
- ・状況により区市町村等に相談するようにと伝えることもある。
- ・同じ障がいをもつ仲間から誘われて契約する者も多い。
- ・マルチ業者が他のマルチの契約について相談者と一緒に来訪してきたことある。

②視覚障がい者

- ・全盲の人が一人で来所してくるケースは、ここ数年ではなかったと思われる。
- ・弱視の人で、一人で相談に来る人はいる。
- ・クーリング・オフの書き方など、都で電話対応が難しい場合は、相談者に区市町村の福祉担当にサポートを依頼し、区市町村等の消費生活センターに相談するようにと伝えることもある。
- ✓ 設備 誘導ブロック。(飯田橋駅(東京メトロ、JR)から誘導)
- ✓ 読み上げアプリを利用する「相談案内」の掲示。
⇒ 2次元コードを、スマートフォンでかざし、読み上げアプリをスマートフォンにインストールして利用する。

③精神障がい者

- ・障がい者であることを申告されることはあまりない。
- ・コミュニケーションをとるのが難しいと感じている。
- ・何度も電話をかけてくることが多い。
- ・同じトラブルを繰り返すことがある。

④知的障がい者

- ・障がい者であることを申告されることはあまりない。
- ・相談員がゆっくり、丁寧に話して対応している。
- ・絵や写真を使っただけの対応はしていないが、状況に合わせた対応を行う。
- ・クーリング・オフなどの場合は、補助者や保護者と一緒に来る。

⑤肢体不自由者

- ・肢体不自由者の来所相談は、ほとんどない。

- ・車いすで来所される相談者はほとんどない。区市町村を利用しているのではないかな。
- ・相談室（個室）内への車いすでの入室が難しいこともある。
- ・机の高さなどの障がいの特性への対応はないが、状況に合わせた対応を行う。

3. 障がい者対応における他機関との連携等について

（1）精神保健福祉士（2人）による業務のフォロー

- ・相談対応への助言と相談員の心理的なケアのため、週に1度、カウンセリングコーナーを設置。
- ・相談員の心のケアと相談対応手法の気づきの機会を確保するため、全ての相談員が3か月に1度位のペースで精神保健福祉士と話す機会を設けている。
- ・対応困難者への対応、心のケアなどを相談している。
- ・相談者に対しても相談者が望んだ場合は、カウンセリングを受けることができる。

（買い物依存・攻撃的な人等）

2日に1回電話をかけてきた相談者がカウンセリングを受けたら、その後電話が来なくなったなどのケースもある。

- ・区市町村の相談員も利用可能。
- ・苦情対応した行政職員も相談できる。

（2）消費生活相談員の研修

- ・消費生活に関する研修は年に5回（300人）、都と区市町村の相談員が受講。
- ・区市町村支援として都専門グループによる相談処理マニュアル等の作成、及びミニ講座（45分間）を実施。
- ・精神保健福祉士による障がい者への接し方などについて学習する機会もある。

（3）見守り支援

- ・今は判断力が低下した高齢者の支援を中心に行っている。
- ・相談を1件処理では終わらせず、相談員が日常生活に支援が必要と判断した場合は、高齢者支援グループが窓口になり、地域包括支援センターに情報提供を行っている。

4. その他消費者庁等に望むこと

- ・相談時間と対応回数について、P I O - N E Tの独自項目欄を用いて、入力している。
- ・相談員の定着（採用から短期間でやめる人多い）が必須の課題。

5. まとめ

- ・設備面では充実しているとまでいえないが、そのニーズも少ないように思えた。
- ・障がい者に来所は少なく、区市町村等で対応しているのではないかな。
- ・区市町村等から、障がい者対応について相談されることはない。

ヒアリング（３） 名古屋市消費生活センター（愛知県）

～ 聴覚障がい者から「電話リレーサービス」を利用して相談も。メール相談にも対応 ～

ヒアリング先：名古屋市消費生活センター

ヒアリング日：2020 年 10 月 28 日 14:00～16:00

場 所：名古屋市消費生活センター

対 応 者：消費生活センター 職員 2 名 指導員 2 名 消費生活相談員

ヒアリング者：全国消費生活相談員協会消費者教育研究所 2 名

1. 基礎情報

【名古屋市】 人口は総数 2,328,138 人(2020 年 10 月 1 日現在推計)

【名古屋市消費生活センター】

消費生活相談員 19 人（指導員 3 人含む。相談対応は 16 人で週 4 日勤務）

平日 11 人～13 人、土曜日 2 人体制。消費生活相談係職員 7 人（うちテスト係 3 人）

2019 年度の相談件数 12,794 件（2018 年度 14,294 件）

2019 年度に受け付けた障がい者からの相談 460 件（アンケート提出数）

2. 障がい者対応について

（１）障がい者全般の対応

①電話相談が主。電話に出た途端、自分は障がい者だと主張され、特別対応を求める方もいる。相談中のやり取りの中で必要に応じて手帳の有無を確認している。本人の状況・事情、障害の程度により、ケースバイケースで対応している。担当相談員 1 人ではなく、指導員、職員とも情報を共有して相談しながら進めている。

②メール相談を行っており通常、メールで受付け後、電話相談に移るが、聴覚障がい者や言語障がいの方には、メールや F A X で相談対応している。

③障害者差別解消法に基づき作成された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領」がある。障がい者に対して適切に対応するための基本的事項を定めている。合理的配慮として考えられる事例として、窓口対応など対象者別に細かく記載したものであり、取組の参考にしている。
→受付カウンターに耳マーク、老眼鏡、拡大鏡の設置。

④障がい者の来所時には、センターの場所、最寄り駅のエレベーターの有無、センターがあるビルの入り口やエレベーターなど、きめ細かく説明している。通常、相談受付はハイカウンターで行うが、障がい者や高齢者の場合はカウンター横の相談ブースで座ってもらって対応している。

⑤設備

相談ブースは 3 つ。車いすも利用可能。今後、タブレットを導入予定。

センターフロアに多機能トイレの設置あり。

（２）障がい者別の対応

①視覚障がい者

・来所相談もある。友人に同行を頼んでいたが友人の都合で来所できず相談が長引き困ったことはあった。

②聴覚障がい者

- ・市役所で手話通訳者を派遣する仕組みがある。しかし、筆談で相談を希望されることが多い。説明や、やり取りを書いた紙を持ち帰られるので、渡す前提でわかりやすく書くように心がけている。
- ・「電話リレーサービス*」を利用して電話で相談してきた方もいる。ただ、電話リレーサービスは障がい者本人しか利用できないため、センターから本人への連絡には対応していない。
- ・メール相談の場合、メールやFAXで対応している。

***電話リレーサービスとは**、手話通訳者などがオペレータとして聴覚や発話に障害のある方による手話・文字を通訳し、電話をかけることにより、聴覚や発話に障害のある方と聴覚障害者等以外の方の意思疎通を仲介するサービスです。聴覚障害者による電話の利用の円滑化のため、公共インフラとしての電話リレーサービスの適正かつ確実な提供を確保するなどの必要があることから、「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」（令和2年法律第53号）が成立し、2020年12月1日に施行されました。



総務省 https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/telephonerelay/index.html

③知的障がい者

- ・家族など周囲の方からの相談がきっかけで対応することが多い。

④精神障がい者

- ・センターで対応できない相談や相談終了後も何度も電話をかけてきたり、来所して同じ話を繰り返す方もいる。いずれも相談員、職員全員で協力して対応している。

3. 障がい者対応における他機関との連携等について

- (1) センターは、市役所本庁や各16区役所とは離れているため、すぐに他課と行き来して連携ができる状況にはないが、各専門機関へつなぐ役割もしている。消費生活以外の相談も多く、人権についての来所相談時にはセンター上階にある人権啓発センターへ確認したうえで案内する等、たらい回しにならないよう気をつけている。他に精神保健福祉センター、障害者・高齢者権利擁護センター、障害者基幹相談支援センター、障害者差別相談センターなど名古屋市各専門機関と連携している。
- (2) 相談内容や状況により、本人の了解を得てソーシャルワーカーやケアマネージャーへ連絡して解決に向けて、協力、連携している。

4. その他消費者庁等に望むこと

- (1) 障がいの特性の理解、どういう声かけをすればよいかなど相談員が勉強する機会が必要。専門家による研修の充実。
- (2) タブレット、集音器などハード面の充実

5. まとめ

障がい者対応の特別な機器等は導入されていない。基本は健常者と同様に接しているが、障がいに応じて、丁寧にきめ細やかな対応を心掛けている。相談者について相談員と職員全員で情報共有して一貫した対応をしている。相談者の家族やソーシャルワーカー、ケアマネージャー等、見守る方々とも協力・連携してマンパワーで解決を図っている。

ハード面が整備されていなくても多数の相談に応じている現状があるが、「電話リレーサービス」が双方向に利用できるようになったり、機器が揃ったりするならば、相談員の負担も減り、相談者も相談しやすくなると考えられた。

ヒアリング（４） 枚方市立消費生活センター（大阪府）

～ 消費者安全確保地域協議会の活用と聴覚障がい者への対話支援機器の活用 ～

ヒアリング先：枚方市立消費生活センター

ヒアリング日：2020年11月11日 14:00～16:00

場 所：枚方市立消費生活センター

対 応 者：消費生活センター職員1名 消費生活相談員1名

ヒアリング者：全国消費生活相談員協会消費者教育研究所 2名

1. 基礎情報

【枚方市】人口 399,923人(2020年10月1日現在)

【枚方市消費生活センター】

消費生活相談員7人

2019年度の相談件数 3150件

2019年度に受け付けた障がい者からの相談 38件

2. 障がい者対応について

(1) 障がい者全般対応

障がい者対応は基本的には健常者の対応と同じである。

ただ、枚方市にある様々な障がい者対応（窓口における障害のある市民に対する配慮マニュアル）を活用している。

(2) 障がい者別対応

①聴覚障がい者

- ・聴覚障がい者の場合に聞こえる人と聞こえない人をつなぐ「電話リレーサービス」を相談者が自ら利用していた。

(*) 参考資料 <https://www.jfd.or.jp/trs/files/pdf/trs-pamphlet2020.pdf>

・対話支援機器の活用

2015年に地方消費者行政活性化基金で「comuoon（コミュニケーション）」を購入。

高齢者だけでなく、聴覚障がい者にも利用。実物を利用させていただいた。

コミュニケーションサポートシステム「comuoon」（参考資料）

聴こえに悩む人が自ら工夫するのではなく、話す側から聴こえの改善に歩み寄るという逆転の発想から生まれた対話支援機器。



難聴者側で補聴器を装用し聴こえを改善するのではなく、話をする側で聴こえを改善する、逆転の発想から生まれた卓上型聴こえ支援機器です。

https://u-s-d.co.jp/pickup/about_comuoon.shtml

②発達障がい者の場合

- ・親にサポートしてもらっている場合はよい。
- ・障がい者支援センターに通っている人の場合は、信頼関係のある方と一緒に来ていただく。しかし、反対に一緒に相談を受けていただいたために、その方との信頼関係が壊れてしまう恐れがあるなど気を使う。

相談の過程で事業者側に、相談者に手帳があることをあまり知らせたくない。それよりは、「相談内容で問題点を指摘していきたい。」との相談姿勢で対応している。

「お話ができない人であること」を伝えているにも関わらず、事業者によっては、本人確認などのために、「本人に代わってください」と言われることがある。人権問題ではないかと思うことがある。

3. 障がい者対応における他機関との連携について

(1) いきいきネット相談支援センター

平成18年度から「CSW＝コミュニティソーシャルワーカー（福祉相談員）配置促進事業」を実施している。事業内容は①福祉に関する相談の実施 ②支援ネットワークの構築 ③地域づくりの支援→支援のために各エリアにCSWの2人体制

(2) 「枚方市消費者安全確保地域協議会」

消費者安全確保地域協議会を2019年4月1日に設置。

事務局：枚方市立消費生活センター。

構成員：枚方警察署、交野警察署、大阪弁護士会、枚方市老人クラブ連合会、枚方市地域包括支援センター、枚方市社会福祉協議会、枚方市民生委員児童委員協議会、枚方市危機管理室、市民生活部消費生活センター、健康福祉部地域健康福祉室（地域包括ケアに関する事務、生活保護に関する事務、障がい者福祉に関する事務）、子ども未来部子ども青少年政策課

●「枚方市消費者安全確保地域協議会」設置の成果

枚方市消費者安全確保地域協議会では、健康福祉部地域健康福祉室が構築、運用している徘徊高齢者SOSネットワーク（以下、SOSネットワーク）」を活用した情報発信を行っている。SOSネットワークは、

徘徊高齢者を 早期発見するためのもの（高齢者の生命と安全を守るためのネットワーク）で、地域包括支援センターだけでなく、市内の全介護事業所（約 800 か所）へ一斉に情報発信することができ、高齢者だけでなく障がい者の消費者被害の未然防止に役に立っている。

→ 事務局として設置準備は大変だったが、それ以上の効果があり良かった。

（3）福祉部局と連携した相談体制の実現

相談者が、聴き取りの中で生活保護受給者と申し出があった場合でも、これまでは生活状況や病状などが分からないまま対応をしてきたが、現在では、生活保護のケースワーカーや生活困窮者自立支援制度の相談員と連絡を取り合い、生活状況や病状を聴き取った上で対応することができるようになった。相談の内容、相談者の状態によっては、担当のケースワーカー等が同席して相談対応を行うこともある。

こうした体制が整うことで、消費生活相談員が消費者トラブルをあっせん解決した後も、ケースワーカー等の協力を得ることで相談者の出口支援を行うことができる。

4. その他

- ・窓口における障がいのある市民に対する配慮マニュアル活用。
- ・月間くらしの赤信号発行し、「枚方市消費者安全確保地域協議会」メンバー等関係機関に毎月届けている。
- ・社協が実施している研修への参加。→違う立場での研修で参考になった。

ヒアリング（5） 宮崎県消費生活センター延岡支所

～ クレジットカード会社の障がい者対応（手話サービス）を活用して解決 ～

ヒアリング先：宮崎県消費生活センター延岡支所

ヒアリング日：2020 年 10 月 27 日 14:00～16:00

場 所：宮崎県消費生活センター延岡支所

対 応 者：宮崎県消費生活センター延岡支所 支所長、消費生活相談員 4 名

ヒアリング者：全国消費生活相談員協会 消費者教育研究所 2 名

1. 基礎情報

【宮崎県】人口 1,095,903 人（2020 年 1 月 1 日現在）

【宮崎県消費生活センター】

- ・本センター19 名（相談担当相談員 5 名、啓発員 1 名）
宮崎市、日南市、串間市、西都市、東諸県郡、児湯郡の住民
- ・都城支所 5 名（支所長、相談担当相談員 3 名、啓発員 1 名）
都城市、小林市、えびの市、北諸県郡、西諸県郡の住民
- ・延岡支所 6 名（支所長、相談担当相談員 4 名、啓発員 1 名）
延岡市、日向市、東臼杵郡、西臼杵郡の住民の相談対応

2019 年度 消費生活相談件数

区 分	県センター	都城支所	延岡支所	合 計
苦 情	2,791	1,174	1,066	5,031
問合せ・要望	162	116	133	411
合 計	2,953	1,290	1,199	5,442

2019 年度 消費者啓発講座

区 分	県センター	都城支所	延岡支所	合 計
実施回数	84	132	150	366
参加者数	4,175	6,673	5,179	16,027

2. 延岡支所の障がい者対応について

(1) 障がい者全般の対応

- ・2018 年 13 件、2019 年 16 件、2020 年 4 月から 10 月現在まで 18 件
- ・聴覚障がい者 2018 年から 10 月現在まで 4 件
※宮崎県全体 2018 年 71 件、2019 年 60 件、2020 年 4 月～10 月 38 件
- ・施設：スロープ、手すり、自動ドア、身障者用トイレ、相談窓口までバリアフリー

◎宮崎県下の市消費生活センターでの障がい者対応の状況

延岡市：手話ができる人が 2 人いる、弁護士を交えての相談対応

西都市、日向市、日南市、宮崎市、都城市：福祉課に繋ぐ

小林市：筆談ボードを購入。

(2) 障がい者別の対応

- ・アンケートの記載欄に「聴覚障がい者の相談にリモートによる手話と筆談を活用して、解決に導いた」との記載あり。どのような経過で解決に至ったのか詳しく聞きたいということからヒアリングを申し入れた参照事例。
- ・精神障がい者の相談を受けた際、本人の了解を得て親族に相談内容を話し、解決に向けて、当事者・親族・相談員で話を進めることができた。あくまでも当事者の意思を確認する必要があるが、家族を巻き込んで話し合うことは必要と感じる。
- ・障がい者だからということではなく、個々の相談者の特性、多様性に応じて相談対応の工夫をすべきと考える。同じ障がい種別で、同じ対応とはならないことを踏まえた上で理解を深めるための研修が必要であり、知らないことも多いのでよりよい対応につながる講座等を希望。

3. 宮崎県消費生活センター延岡支所における相談事例（アンケート記載）について

◎相談内容 （相談者：聴覚障がいがある女性）

センターに F A X が届き、F A X 内容からメールで受付。

相談概要： 突然の SNS のメッセージをきっかけに出会い系サイトに誘導された。相手から優しい言葉をかけられ、メールでやり取りをした。メールでのやり取りによってポイント購入のためクレジットカードで 30 万円を決裁したが、高額過ぎて支払えない。

センター対応： あっせんするには、より具体的な聴き取りが必要だったので、来所を促し筆談と口唇読

み取り（相談者）で相談にあたった。

当初、相談者は相手を信じていた。騙されていることを伝えたと、本人も騙されていたことに気づき「お金を取り戻したい」と言ったので、クレジット会社へ送付する手紙を書いてもらった。手紙に聴覚障がい者であることも書いてもらった。

その後の相談者とのやり取りは、センターの相談者専用のメールで行った。

相談者がこれまでのやり取りに関わるメールを全て消去していたので、クレジットカード会社はわからず、カード会社名がわかるまでに時間を要し、交渉時は支払いから3か月を過ぎていた。センターからカード会社へ電話をしたが繋がらず、カードのチャージバック期限を考えると時間がないので、相談員が何か手立てはないかとカード会社のHPを調べていたら聴覚障がい者の対応窓口を見つけた。そこではリモートでの相談に対応しており、相談者は手話ができたので、まずは相談者本人がリモートで手話による問い合わせをした。

その後センターに来所してもらい、相談者のスマートフォンを使い、相談員が筆談で相談者に助言しながら、手話で相談をし、業者からの回答はボードで画面に表示された。相談者と相談員が交代でテレビ電話に向かって経緯を伝えたと、決済代行業者と交渉するように言われ、連絡先を教えてもらった。改めて決済代行業者への手紙を相談者に作成してもらい、発信。センターであっせん交渉した結果、その後全額返金された。

※障がい者対応を実施しているカード会社

楽天カード、ヤフーカード、三井住友VISAカード、JCB、ジャックスなど。

◎相談対応した相談員の意見から

コロナにより事業者との連絡が難しい状況にある中、カード会社が設けていた障がい者対応窓口の手話通訳サービスを利用することができたのは大変よかった。事業者の手話通訳サービスは事業者と相談者の2者間で利用するものですが、消費生活相談窓口は相談者の意向を受けて事業者との交渉をする必要があり、2者間だけで会話が進むと消費生活センターに相談に来られた意味がなくなる。そこで、今回は相談員も相談者のスマートフォンを使い、相談員が筆談で相談者に助言しながら、相談者が手話で事業者に話し、事業者からの回答はボードで画面に表示されることによって3者間で相談対応ができたことである。

今回の経験から、相談者と相談員が交代でテレビ電話に向かって会話できるリモート等のシステムが構築されることを望む。スマートフォンではなくタブレットでの対応ができればさらに便利だと思った。

今までに盲導犬と一緒に相談もあった。本センターは相談員同士で議論を交わしながら、解決方法を導き出すようにしているので、他の障がい者にもできるだけ時間をかけて手厚く対応している。タブレットの利用など相談対応のために必要なツールは積極的に取り入れていくべきだと思う。

◎ヒアリングした調査員の感想

今回の相談が解決できたのは、業者が提供しているリモートシステムをうまく利用できたことに起因する。相談者のために何とか解決したいと考え、事業者が提供している手話通訳サービスを探し出し、相談者に寄り添った処理をした相談員の熱意が何よりも大きい。

★事業者が提供している手話通訳サービスを利用する場合の注意点

事業者が提供する手話サービスは、聴覚障がい者との会話ツールであるが、消費生活センターが、どのようにかわって消費生活相談として活用していくかを理解しておかなければならない。あるセンターで

あったこととして、『事業者の手話サービスがあることを相談者に伝えたところ、相談者と事業者（手話サービス提供者）だけで話が進んでしまい、消費生活センターが相談にかかわることなく、終わってしまったというケースもあった』があげられる。このような場合に結果が相談者の意向に沿って解決できていれば問題はないのだが、手話通訳者が消費者問題に精通しておられる方ばかりでなければ、必ずしも相談者の意向に沿った解決に至らないこともあるのではないかと懸念が残る。結果的に当該センターの行為は「消費生活相談をした」のではなく「手話通訳サービスを紹介した」だけのことと言わざるを得ない。宮崎県消費生活センター延岡支所の相談対応は障がい者の消費生活相談対応の参考になるものであろう。

4. 消費者庁等に望むこと

障がい者だからということではなく、個々の相談者の特性、多様性に応じて相談対応の工夫をすべきと考える。同じ障がい種別で、同じ対応とはならないことを踏まえた上で理解を深めるための研修が必要であり、よりよい障がい者対応につながる研修講座等の開催を希望。

5. まとめ

- ① 宮崎県消費生活センター延岡支所の相談事例をきっかけにクレジットカード会社や保険会社等が聴覚障がい者対応として手話通訳サービスを提供していることが判明。こうしたサービスは今のところ一部の事業者が提供しているに過ぎないが、多くの事業者が積極的に提供するようになることを望む。
- ② 一方で、事業者が提供する障がい者対応の手話通訳サービスを消費生活センターが利用する場合、事業者が提供する手話サービスは、聴覚障がい者との会話ツールであり、消費生活相談はそのツールを利用して対応するものであることを認識しなければならない。相談者へのサポートは消費生活相談窓口が担っていることを忘れずに対応することである。
- ③ 後日、ヒアリングした東京都や札幌市はそれぞれ独自に手話通訳サービスを提供できるようなシステムを構築していることが判明した。東京都や札幌市のシステムは比較的簡単に構築できるシステムと考えられることから、この手話通訳サービスが相談窓口でも利用できるようになるように情報提供されることを望む。

【IV】消費生活センターにおける障がい者対応について専門家との意見交換の実施

アンケートを実施し、多くの消費生活センターが障がい者からの相談に対応していることが分かった。ただ、障がい者といっても精神障がいや知的障がいと身体障がいに大きく分けられ、それらにもそれぞれに多様な種類や程度があり、消費者被害の内容が健常者と全く同じもの、障がい者ゆえに消費者被害の対象となったものなど、その特性に応じた対応が求められている。そして、各消費生活センターでは障がい者の特性に応じた対応をすることの難しさを訴えていた。消費生活相談員は消費者問題のプロであっても、障がい者の消費者問題解決に当たって、障がい者の特性を踏まえた対応ができているかといえば、手話通訳者など専門家と連携するなど工夫して消費者被害の回復に努めているものの、十分に対応できているのかこれで大丈夫だろうかなどと、その都度ごとに難しいと感じている相談員も多くいた。

そこで、専門家に研修を依頼し、実際に専門家が日ごろ、障がい者対応しておられる内容と消費生活相談現場での対応、障がい者のことを十分理解できていないながらも、懸命に対応している相談現場の対応について意見交換を実施した。

なお、精神障がいと知的障がい、身体不自由の障がいでは、その扱いが大きく異なることからそれぞれの専門家を分けてヒアリングと意見交換を実施した。意見交換に参加したのは北海道札幌市、秋田県秋田市、東京都、千葉県船橋市、神奈川県鎌倉市、石川県、愛知県名古屋市、大阪府堺市、岡山県、大分県臼杵市および国民生活センターの消費生活相談窓口で消費生活相談を担っている現役相談員である。

(1) 2020 年 12 月 26 日 ○精神障害及び知的障害者について

専門家 川崎医療福祉大学特任教授 稲田 正文 氏（臨床心理士・公認心理師）

「消費生活センターにおける障がい者対応」

稲田正文氏からは精神障害と知的障害についての現場の悩みもお聞きいただき、それぞれに障害は一樣ではないことを学び、先生から

- すべての方の相談に 100%の回答をもって対応しようと思わないこと。
- その特性を踏まえて、健常者と同じ姿勢で臨むこと。
- 障がい者の方の相談だからといって特別に身構えることなく、健常者から寄せられる相談と同じで「出来ることと出来ないことを明確にして対応する」こと。

が基本姿勢だと教示いただいた。それでもなお、聞き取り等は障がい者の特性に応じた対応が必要だということも述べられていた。

(2) 2021 年 1 月 30 日午後 1 時から 3 時 30 分 ○身体不自由者について

専門家 手話通訳者 中野 佐世子 氏

淑徳短期大学 兼任講師 NHKEテレ「手話ニュース」のキャスター

「消費生活センターにおける身体者障がい者対応」

「心のバリア」に気付くために

身体障がいについては見た目でその障害が分かる人とそうでない人があり、その特質を外形からわかる人とそうでない人がいること。外形からわかる人であっても、肢体不自由者が抱える以下のような「見えない障害」を理解することが求められるとのこと。

- (ア) 座位で褥瘡（じょくそう、床ずれのこと）ができると、血流が悪い・治癒力が低いので命取りになる。
- (イ) 体温調節ができない自律神経が働かないので暑い・寒い場所に長時間居るのは危険。
- (ウ) 排尿・排便の管理 自然に排尿できないので毎回カテーテルを使用する。

- (エ) その他 ・先天性の肢体不自由者の中には、突然大きな音がしたり、何かに集中している時に声をかけられたりすると、過敏に反応する人がある。空間認知に障害があり、空中で物をうまく受け取れなかったり、図形等の把握が苦手な人もいる。慣れていない場所では、道に迷うことも多い。
- ◎以上のことから、無知は差別を生む、正しい知識を得ると人は優しくなれる、そのために当事者の話をじっくり聞くことの必要性を感じた。

(3) 2020 年 2 月 14 日午後 1 時から 3 時

専門家 川崎医療福祉大学特任教授 稲田 正文 氏

精神障害及び知的障害者について—事例を中心に意見交換—

実証フィールドである岡山県に寄せられた事例をもとに、実際の相談現場でどのように対応すべきか意見交換した。参加者からは同じような事例を経験している相談員もあり、先生から事例のポイントと聴き取りのポイントについてお示しいただいた。臨床心理士・公認心理士の立場からセンターの対応、障がいの特性に配慮した解決に向けての対応についても意見交換をした。

【V】調査結果に関する所感

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

(1) 消費生活センターにおける障がい者対応の現状

全ての人は消費者です。消費生活センターには日々、多様な消費者から雑多な消費生活相談が寄せられます。消費者被害に遭うのは健常者だけではありません。障がい者も消費者被害に遭っています。

本アンケートでは多くの消費生活センターが障がい者からの相談に対応していることが分かりました。ただ、障がい者といっても精神障がいや知的障がいと身体障がいに大きく分けられ、それらにもそれぞれに多様な種類や程度があり、消費者被害の内容が健常者と全く同じものと、障がい者ゆえに消費者被害の対象となったものなど、その特性に応じた対応が求められています。

しかし、消費生活センターでは障がい者の特性に応じた対応をすることの難しさをほぼ100%訴えていました。障がい者の消費者問題解決に当たって、消費生活相談員は消費者問題のプロであっても、障がい者の特性を踏まえた対応ができていないかといえ、手話通訳者など専門家と連携するなど工夫して消費者被害の回復に努めているものの、障がい者対応の専門家ではないから十分にできているとは言えないのではないかと懸念している相談員も多く、中には障がい者を理解するために障がい者に関する講座を自ら受講している人もいました。

消費生活相談の基本は健常者であろうと障がい者であろうと同じと考えていますが、そのうえで障がい者の特性を理解し、できる範囲でその特性に応じた対応をしているのが現状と思われます。

また、問1で障害者差別解消法第10条に基づき職員が障害を理由とする差別（不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供）を行うことのないよう、基本的な考え方、その他必要な事項について定める「職員対応要領」等の有無を尋ねていますが、「有」と答えた地方公共団体が70%、「無」と答えた地方公共団体が30%あり、特に町村や広域では「無」のところが多かったです。今後、作成されていくことが期待されます。

さらに、問4で「障がい者への相談対応で困っていることがあるか」尋ねていますが、約8割のセンターが「聞き取りや意思の疎通がしにくいことがある」と答えており、障がい者対応を難しく感じています。

問5で「障がい者対応の際に配慮していることがあるかどうか」を聞いていますが、約7割が「プライバシーが守られる相談スペースを用意し、障がい者本人の意思を尊重して対応するようにしている」と答えていました。

問7では「障がい者対応のために配慮されていることがあるか」と障がい別に尋ねています。「視覚障がい者」では「有」と「無」の答えがともに4割強となっていて、「有」の具体的内容は「理解できるように説明を工夫している」とし、設備面での配慮は「相談窓口までのバリアフリー化」が9割を超えていました。「最寄りの公共交通機関の駅から相談窓口まで視覚障がい者用誘導ブロックの案内が欲しい」といった意見もありました。障がい者が一人で相談に行くことができるよう道案内の設置も必要でしょう。

「聴覚障がい者への配慮」については「有」と答えた地方公共団体が約8割ありました。視覚障がい者への何らかの配慮より、聴覚障がい者への配慮をしている地方公共団体の割合が高いことが分かります。配慮の内容は「話をするときは口形をはっきり示したり、音量に気を使っている」など消費生活相談員の努力に負うところが多いようです。「希望すれば手話通訳者を手配できる体制がある」と答えた地方公共団体は324あり、回答のあった全地方公共団体の43%となっています。ただ、このような配慮の体制がない地方公共団体では、「内容を印刷して渡している」など相互に理解するための努力を工夫しているところもあります。手話通訳者の手配ができない地方公共団体では、消費生活相談員の負担が

大きいのではないかと思います。

ほぼすべての地方公共団体は「落ち着いて相談できるスペースや部屋を用意している」と回答し、設備面での対応をしていることがわかりました。

問9で「肢体不自由者へ配慮されていることがあるか」を尋ねています。「有」が5割で、配慮の内容は「スロープや手すり、引き戸や自動ドアなどの設置など」でした。

問10で「知的障がい者へ配慮されているか」尋ねていますが、8割が「有」としています。「有」の内容で一番多いのは、「急がしたりせず、『明確に』『ゆっくり』『ていねいに』『くり返し』説明している」でほぼ全ての地方公共団体での対応の基本となっているようです。

障がい者対応の配慮として全般的には「ゆったりとした環境で相談ができるようにすること」を基本とし、足の不自由な人へは車椅子、聴覚障がい者には手話通訳者の手配やブギーボードの備え付け、視覚障がい者には拡大鏡の設置などハード面での手助けとなるツールを配備している消費生活センターがありますが、全ての消費生活相談窓口で対応できているわけではありません。

また、障がい者対応には時間がかかることから、十分な対応をするために消費生活相談員の新たな確保が必要であると消費生活相談員の補充を求める地方公共団体もありましたが、全国的に消費生活相談員の数が不足している中で、厳しい現状が示されていました。

（２）消費生活センターにおける障がい者対応の課題

課題として挙げられるのは、①地方公共団体が障がい者に対する「職員対応要領」もしくは、消費生活センターが独自に「職員対応要領」を作成し、それ等に則って職務が遂行できるように整えること。そのうえで、②消費生活相談員は障がい者を理解し対応するプロではないので、相談員がその道のプロになることはないが、障がい者についての基本的な知識を持つことと、地方公共団体内の福祉部門や福祉関係の団体など専門家と連携できるシステムを全消費生活相談窓口が早急に確立すること、③スムーズに相談ができるようにするためにハード面として施設のバリアフリー化はもちろん、タブレットや集音器など障がい者対応に必要と思われる機器が設置されていない現状克服のために、最低限の設備の設置による障がい者対応の充実が図られること。④として①②③の確保とともに消費生活相談窓口対応のため、消費生活相談員が障がい者に関する基礎知識を得られる研修の実施が求められます。

２．今後の展望

「障害者差別解消法」が制定され、各行政機関の障がい者対応は庁舎内外のバリアフリー化が進み、障がい者に対する職員対応規程等も作成され職員の対応も向上し、ハード面・ソフト面ともに従来より進んでいると思われます。ただ、行政機関の職員の「障がい者対応マニュアル」はあっても消費生活相談窓口業務に当たって、それらを十分に理解し対応できているのだろうかと考えたとき、必ずしも進んでいる訳ではないことがアンケート結果から推察されました。この理由として、消費生活相談員は消費者問題の専門家であっても、障がい者についての専門家ではなく、障がい者の特性に関する知識を十分持ち合わせていないために、特性に応じた対応ができずに「対応が難しい」と感じていること、さらに障がい者の特性に合わせた最低限の設備（拡大鏡や集音器など）が準備されていない窓口が多いことが挙げられます。具体的には聴覚障がい者に対する手話通訳サービスなどが活用されるシステムが構築されている地方公共団体もあれば、全くないところなど、その状況はまちまちであることなどです。もちろん地方公共団体の規模により、対応が可能なところとそうでないところがあるとしても、最低限、何が必要かということを明確にすることから、まず始めることではないかとも感じています。

また、5つの地方公共団体にヒアリングした結果、各地方公共団体は独自に様々な障がい者対応を実

施していることが判明しました。しかし、各地方公共団体が工夫して作成し、活用されている障がい者対応の取組が、他の地方公共団体に共有されていないことは残念です。お互いに役に立つ取組の情報は共有されることが必要ではないかと思われました。例えば、聴覚障がい用のタブレットを所有し、筆談・ネットで遠隔地にいる手話通訳者に手話をしてもらいながら相談（遠隔手話通訳サービス）を行うことができる地方公共団体やタブレットの中に入っているビデオ通話サービスアプリを利用して相談を受ける地方公共団体もありました。このような遠隔手話通訳サービスを利用できるシステムがない場合、ヒアリング（５）に見られたように、事業者の手話通訳サービスを消費生活相談員がうまく活用して相談者を解決に導かれたことなども参考になる事例だと考えています。こうした遠隔通訳手話サービスの利用が全国の地方公共団体窓口で対応できるようになれば、ヒアリング（５）の地方公共団体で苦勞された部分は軽減されて、よりスムーズに解決に向けて聴覚障がい者対応ができたのではないかと考えられます。このような障がい者対応システム構築の情報提供こそは消費者庁が率先して着手すべきことではないかと考えました。

さらに、都道府県とその他市町の地方公共団体とは、その役割が異なります。ヒアリング（２）はセンターオブセンターとして、地方公共団体の相談窓口以外の区市町村も利用できるシステム（精神保健福祉士による業務のフォローなど）を構築しています。消費生活相談は障がい者に身近な区市町村が担うのが何かと便利です。ただ、障がい者対応の難しさを区市町村だけで対応できないような場合（精神保健福祉士による業務のフォローや研修の開催など）は、その部分を都道府県が担うといった、それぞれが担うべき役割分担を明確にする必要があることも再確認できました。

今後は（２）で述べたように①②③④が実現していくことが望めます。

最後に付け加えるとしたら、健常者の消費生活相談対応と障がい者の消費生活相談対応は基本的には消費生活相談として同じで、いずれの場合も相談者と真摯に向き合い対応することが必要です。そのうえで障がい者対応は、その特性に応じた対応をすること、障がい者の方の相談だからといって特別に身構えることではなく、健常者から寄せられる相談と同じで「出来ることと出来ないこと」を明確にして対応することが基本姿勢だと思われます。それでもなお、聞き取り等は障がい者の特性に応じた対応が必要です。今回の岡山県を実証フィールドして得られた知見を有効活用し、いずれの地方公共団体も真摯に取り組むことを期待して結びといたします。

【Ⅵ】調査票

令和2年6月25日

消費生活センター等
消費生活相談担当者各位

公益社団法人全国消費生活相談員協会
理事長 増田 悦子

アンケート「消費生活センターにおける障がい者対応の現況調査」のお願い

本協会、公益社団法人全国消費生活相談員協会は、今年度、消費者庁の「地方消費者行政に関する先進的モデル事業」の一つとして、「消費生活センターにおける障がい者からの相談対応手法の開発」事業を受託いたしました。この事業は、消費者教育の充実や、消費者ホットライン188の普及に伴い、障がい者からの消費生活相談は今後増加すると思われ、障がいの特性に応じた消費生活相談の環境を整備することが求められていることから、行政の窓口として相談対応手法のソフト面とハード面の整備として何が必要かを調査することを目的としています。

国民生活センターが実施した「消費生活センターにおける障がい者対応の現況調査」によりますと、平成28年度の障がい者からの消費生活相談件数は9,187件であり、過去10年間で相談件数は増加しています。また、同調査では平成28年度に障がい者の相談を受け付けた消費生活センターは約7割あり、「精神障がい」のある人からの相談が最多で、知的障がい、肢体不自由、聴覚障がいなどが続いています。障がい者から相談を受ける場合の課題として、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や、相談員の障がい者に関する専門知識不足などがあげられていました。

一方、平成25年6月障害者基本法の基本原則を具体化する「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」が制定され、行政機関等に対し障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止するとともに、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮の提供が義務（事業者にあつては努力義務）づけられています。しかし、消費者相談窓口の対応は障がい者に対する専門知識や経験の不足もあり、十分な対応がなされているとはいえない状況ではないかと推察されるところです。

そこで、消費生活相談現場の現状を把握するためにアンケート調査を行うとともに、先進的モデル事業の実証フィールドとして、岡山県と岡山県内の消費生活センターにご対応いただくことになっております。実証フィールドでの実証と同時に、障がい者からの相談にどのような対応が求められるのかなどについて現場の声をお聞きし、障がい者からの相談対応手法の開発に着手したいと考えています。

お忙しいなか、お手数ですが、アンケートは消費生活相談員等相談担当者にもご確認いただき、ご回答いただきますようお願い申し上げます。

アンケート返送期日 2020年7月25日（土）
アンケート返送先 〒541-9941 大阪府大阪市中央区北浜2-6-26 大阪グリーンビルB1
公益社団法人全国消費生活相談員協会関西事務所

本事業責任者 専務理事 坪田郁子

<連絡先>公益社団法人全国消費生活相談員協会関西事務所

（事業運営責任者）常務理事・消費者教育研究所所長 吉川 萬里子

TEL：06-6203-7660

FAX：06-6202-7684

携帯：080-2296-5287

メール：yoshikawa@zenso.or.jp

〔調査の目的とご協力のお願い〕

障がいのある方の消費生活相談の受け入れ体制について、全国の消費生活相談窓口の対応状況をうかがい、調査資料の作成をし、相談業務の充実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。ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

<記入上のお願い>

- ◆調査票に直接ご記入ください。
- ◆メインの消費生活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相談窓口において、それぞれの状況をお答えください。
- ◆指示の無い限りすべての項目に全員の方がお答えください。
- ◆調査の一環として、ご記入いただいた内容について本協会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25日(土)までにご返送ください。

- ・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。

I. 貴組織（消費生活相談窓口）についてお聞きます。

組織名称 部課室名等			
属性 (○はひとつ)	① 都道府県立 ④ 東京特別区立	② 政令指定都市立 ⑤ 町立・村立	③ 市立 (②以外) ⑥ 広域連合、一部事務組合等
連絡先	電話 () — FAX () —		
ご担当者名			

2019 年度の受付相談総件数 件	消費生活相談員数 総数 人	一日の消費生活相談員数 人
----------------------	-----------------------------------	------------------

II. 貴地方公共団体の障がい者対応についてお聞きます。

問 1 貴地方公共団体では、障害者差別解消法第 10 条第 1 項の規定に基づき、職員が障害を理由とする差別（不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供）を行うことのないよう、基本的な考え方その他必要な事項について定める「職員対応要領」等がありますか。(○はひとつ)

1. ある
 - ①いつ作成されましたか 西暦 20 年 月
 - ②名称 ()
 - ③ホームページに掲載していますか a. 掲載している b. 掲載していない
2. ない
3. わからない

III. 貴消費生活相談窓口の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、お聞きます。

問 2 貴消費生活相談窓口には障がい者対応要領がありますか。(○はひとつ)

1. ある
 - ①いつ作成されましたか 西暦 20 年 月
 - ②名称 ()
 - ③ホームページに掲載していますか a. 掲載している b. 掲載していない
2. ない
3. わからない

問 3 貴消費生活相談窓口で、2019 年度に受け付けた障がい者からの相談件数（問合せ、苦情）についてお聞きます。(○はひとつ)

（この設問における「障がい者からの相談」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。件数を計測していない場合は、おおよその件数でお答えください）

1. ない
2. 1 件～ 10 件
3. 11 件～ 30 件
4. 31 件～ 50 件
5. 51 件～100 件
6. 100 件以上 (件)

これ以降の設問は、2019 年度だけではなく、今までの障がい者対応についてお伺いいたします。

問 4 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)

1. 消費生活相談窓口の施設や設備が不十分だった
2. 相談に必要と思われたが、障がいの種別や程度を確認できないことがあった
3. 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
4. 聞き取りや意思疎通をしにくいことがあった
5. 対応時間が長時間にわたることがあった
6. その他 ()
7. 特にない

問 5 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、貴消費生活相談窓口では配慮されていることはありますか。(〇はひとつ)

1. ある ⇒ 問 5-1 へお進みください
2. ない ⇒ 問 6 へお進みください
3. わからない ⇒ 問 6 へお進みください

問 5-1 どのような配慮をされましたか。(〇はいくつでも)

- ① 地方公共団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設備などに対し、積極的に消費生活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 (〇はいくつでも)
 - a. 文書
 - b. メール
 - c. ファックス
 - d. その他 ()
- ④ 消費生活相談窓口の職員や相談員が、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 消費生活相談窓口等の職員や相談員が、障害者差別解消法に基づいて作られた障がい者対応要領やマニュアルなどにより対応している
- ⑥ プライバシーが守られる相談スペースを用意している
- ⑦ その他
具体的に：

問 6 障がい者からの相談対応について、消費生活相談員を対象とした支援をされていますか。

(〇はいくつでも)

1. 消費生活相談員等を対象に障がいについての講座(障がいの基礎・特性など)を実施している
2. 消費生活相談員等を対象に障がいについての講座(障がいの基礎・特性など)への参加を促している
3. 消費生活相談員が、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体制がある
4. その他 ()
5. 特にない

IV. 貴消費生活相談窓口、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ありますか。障がい種別ごとにお聞きます。

問7 視覚障がい者について

問7-1 コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。(○はひとつ)

1. ある ⇒ 問7-1-1へお進みください
2. ない ⇒ 問7-2へお進みください
3. わからない ⇒ 問7-2へお進みください

問7-1-1 どのような点に配慮されていますか。(○はいくつでも)

- ① 希望する場合、ガイドヘルパーを手配している、手配できる体制がある
- ② 相談前に設備面、相談室などの周囲の状況等を丁寧に説明している
- ③ 視覚機能に応じてICT機器の活用を図っている(読み上げソフトウェアなど、拡大鏡含む)
- ④ 拡大コピーや拡大文字を用いた資料を用意している
- ⑤ 色の判別を要する表示を用いる場合は、識別しやすい配色で構成し、アンダーラインや囲み文字などの色以外の情報も加える工夫をしている
- ⑥ まぶしさの調整のためのブラインド、カーテン、スタンドを用意している
- ⑦ 理解できるように説明を工夫している
- ⑧ その他()

問7-2 設備面について配慮はされていることはありますか。(○はひとつ)

1. ある ⇒ 問7-2-1へお進みください
2. ない ⇒ 問8へお進みください
3. わからない ⇒ 問8へお進みください

問7-2-1 設備面についてどのような配慮をされていますか。(○はいくつでも)

- ① 視覚障害者用誘導ブロックなどで相談窓口への場所がわかるようにしている
- ② 相談窓口までバリアフリーになっている
- ③ その他()

問8 聴覚障がい者について

問8-1 コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。(○はひとつ)

1. ある ⇒ 問8-1-1へお進みください
2. ない ⇒ 問8-2へお進みください
3. わからない ⇒ 問8-2へお進みください

問8-1-1 どのような点に配慮されていますか。(○はいくつでも)

- ① 希望する場合、手話通訳者を手配している、手配できる体制がある
- ② 聴覚機能に応じてICT機器の活用を図っている(FM式補聴器や集音器の用意がある)
- ③ 情報通信技術を利用した遠隔手話通訳システムがある
- ④ 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がある
- ⑤ 「耳マーク表示」を掲示し、筆談を申し出やすい環境を整えている
- ⑥ 話しをするときは、口形をはっきり示したり、音量に配慮している
- ⑦ 内容を印刷して渡すなどの配慮を行っている
- ⑧ 業者と交渉した場合などは、交渉の内容を書いて提示している
- ⑨ その他()

問 8-2 設備面について配慮されていることはありますか。(○はひとつ)

1. ある ⇒ 問 8-2-1 へお進みください
2. ない ⇒ 問 9 へお進みください
3. わからない ⇒ 問 9 へお進みください

問 8-2-1 設備面についてどのような配慮をされていますか。(○はいくつでも)

- ① 落ち着いて相談できる施設（スペースや部屋等）を整備している
- ② 机・椅子のノイズ軽減を図っている
- ③ その他（ ）

問 9 肢体不自由者について

問 9-1 コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。(○はひとつ)

1. ある ⇒ 問 9-1-1 へお進みください
2. ない ⇒ 問 9-2 へお進みください
3. わからない ⇒ 問 9-2 へお進みください

問 9-1-1 どのような点に配慮されていますか。(○はいくつでも)

- ① 希望する場合、ガイドヘルパーを手配している、手配できる体制がある
- ② 機能に応じて I C T 機器の活用を図っている（文字盤や音声出力型の機器）
- ③ 片手で書類を記入する方には、滑りにくいマットや文鎮を置くことなど記入に支障がないようにしている
- ④ 休憩などを設けながら対応している
- ⑤ その他（ ）

問 9-2 設備面について配慮されていることはありますか。(○はひとつ)

1. ある ⇒ 問 9-2-1 へお進みください
2. ない ⇒ 問 10 へお進みください
3. わからない ⇒ 問 10 へお進みください

問 9-2-1 設備面についてどのような配慮をされていますか。(○はいくつでも)

- ① 相談室やカウンターは、低くして車いすが入るようにしている
- ② 掲示物などは車いすの目線に合わせて掲示している
- ③ スロープや手すり、開き戸や自動ドア、エレベーター、障害者用トイレの設置等をしている
- ④ その他（ ）

問 10 知的障がい者について

問 10-1 コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。(○はひとつ)

1. ある ⇒ 問 10-1-1 へお進みください
2. ない ⇒ 問 10-2 へお進みください
3. わからない ⇒ 問 10-2 へお進みください

問 10-1-1 どのような点に配慮されていますか。(○はいくつでも)

- ① 印刷物の文字の拡大、読み仮名をつけている
- ② 必要に応じて、I C T 機器等を活用している
- ③ 簡潔な表現かつ絵や写真の入った資料などを用意している
- ④ 心理的な不安を和らげるため、動物のぬいぐるみなどを用意している
- ⑤ 身振り・手振り・顔の表情等により、意思の疎通が図れるようにしている
- ⑥ 曖昧な表現を避け、具体的かつ端的な話し方（文の長さを調整するなど）工夫している
- ⑦ 急がしたりせず、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明している

- ⑧ 説明のポイントはメモ書きして渡している
- ⑨ 絵・図・写真などを使用して分かりやすく説明している
- ⑩ その他 ()

問 10-2 設備面について配慮されていることはありますか。(○はひとつ)

- 1. ある ⇒ 問 10-2-1 へお進みください
- 2. ない ⇒ 問 11 へお進みください
- 3. わからない ⇒ 問 11 へお進みください

問 10-2-1 設備面についてどのような配慮をされていますか。(○はいくつでも)

- ① 落ち着いて相談できる施設(スペースや部屋等)を整備している
- ② その他 ()

問 11 精神障がい者について

問 11-1 コミュニケーションの方法について、配慮されていることはありますか。(○はひとつ)

- 1. ある ⇒ 問 11-1-1 へお進みください
- 2. ない ⇒ 問 11-2 へお進みください
- 3. わからない ⇒ 問 11-2 へお進みください

問 11-1-1 どのような点に配慮されていますか。(○はいくつでも)

- ① 抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に文字や絵を用いている
- ② 「ゆっくり」「ていねいに」「穏やかに」応対するようにしている
- ③ 口頭での説明の理解が難しい場合は、メモ書きして渡すなどの工夫をしている
- ④ 何度もくり返し同じ話をしたり、つじつまの合わない話をされる方には、話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、応対している
- ⑤ その他 ()

問 11-2 設備面について配慮されていることはありますか。(○はひとつ)

- 1. ある ⇒ 問 11-2-1 へお進みください
- 2. ない ⇒ 問 12 へお進みください
- 3. わからない ⇒ 問 12 へお進みください

問 11-2-1 設備面についてどのような配慮をされていますか。(○はいくつでも)

- ① 落ち着いて相談できる施設(スペースや部屋等)を整備する。
- ② その他 ()

V. 見守り支援などについてお聞きます。

問 12 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との連携はありますか。(○はいくつでも)

- 1. ネットワークの構成員や協議会の担当者を対象とした消費生活講座を開催している
- 2. 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
- 3. 見守りネットワークの組織化や活動を支援している
- 4. その他 ()
- 5. 見守りネットワークなどはあるが、障がい者に対する連携はしていない
- 6. 見守りネットワークなど連携するものがない

VI. 障がい者相談対応の充実

問 13 障がい者からの相談対応に必要と思われることは何ですか。(〇はいくつでも)

1. 障がい種別に対応できる機器の準備 (文字盤や音声出力型の機器など)
具体的に必要と考えられる機器等があれば記載してください
()
2. 障がい者からの相談対応のための施設の確保、または改善など
3. 障がい内容別の受付対応マニュアルの作成
4. 消費生活相談員等を対象にした障がいについての講座の実施、および講座へ参加の支援
5. 専門家との連携システムの構築
6. 障がい担当部署との連携
7. 見守りネットワークや消費者安全確保地域協議会との連携
8. その他 ()
9. 特にない

問 14 障がい者への相談対応に関して、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。(〇はいくつでも)

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. 障がい者や支援者への情報提供・注意喚起
5. その他 ()
6. 特にない

問 15 障がい者からの相談対応について考えておられることがあれば自由にお書きください。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ご協力ありがとうございました。

第二部

○障がい者からの相談対応手法開発プロジェクトについて

岡山県消費生活センター所長 上野和也

今回のプロジェクトで、岡山県が実証フィールドとなり、障がいの特性に応じた相談対応機器の整備や相談対応等の研修や相談対応支援に取り組んだことは、障がいの有無にかかわらず全ての方が利用しやすい消費生活センターへの環境整備、相談を受ける相談員の心の負担を軽減する試みになったと考えています。

現在、障がい者の社会参加が進んできて、障がい者からの相談も年々増加してきていますが、当センターの相談件数全体から見るとまだまだ少ない状況です。

障がい者からの相談が少ない要因は、申告された方しかカウントされていないということもありますが、障がいのある人も窓口への相談にハードルが高いことを感じていること、当事者や支援者へ相談窓口に関する必要な情報が届いていないこともあると思います。

一方、障がい者からの相談は、相談件数全体に占める割合は少ないにもかかわらず、相談者とのコミュニケーションの難しさもあり、聞き取りに時間が掛かると共に、解決に長い時間を要する案件などが多いように感じています。

当センターにおいても、これまでも障がい者の特性に配慮した消費者教育教材の開発や障がい者への啓発研修等を行ってきています。この中で、障がいを持つ方への対応の困難さや、消費生活相談窓口の当事者や支援者への周知不足なども感じていました。

当プロジェクトにおいて、岡山県では実証フィールドとして、障がいの特性に応じた相談対応機器の整備や相談対応等の研修や相談対応支援が実施されました。

まず、ハード面での障がい者対応機器の整備については、消費生活相談を支援する機器が障がい者の相談に対するハードルを下げるとともに、高齢者を始めとした全ての人が消費生活センターへの相談のしやすさを確保するものになると思います。

次に、相談員への研修や支援については、当センターでは、県内の相談員を対象に相談対応研修を開催していますが、障がい者の特性に着目した相談員の専門研修は今回が初めてで、基本的な知識から体系的に学べたのは非常に意義があることだと考えています。また、臨床心理士によるカウンセリングを受けることで、これまで納得できていなかったことが「アドバイスを聞いて腑に落ちた」など、障がい者への対応では専門家のアドバイスが有益で、専門家との連携によるカウンセリングを行うことで相談員の負担も軽減することができます。

今後、各消費生活センターには、障がい者からの相談対応には、研修や専門家からのアドバイスが継続的に受けることができる環境を作っていくことが重要になってきます。予算的な制約はありますが、福祉部門との連携など各消費生活センターが対応可能なことから少しずつでも進めていくことが必要です。また、障がい者が消費生活センターを身近に感じて相談できる機関になるよう、障がい者団体などへも啓発にも力を入れていく必要があると思っています。

【I】 岡山県における実証フィールドでの検証

公益社団法人全国消費生活相談員協会が受託した「令和2年度 地方消費者行政に関する先進的モデル事業」の「消費生活センターにおける障がい者からの相談対応手法開発」について、消費生活相談窓口整備事業（ハード面の整備）と消費生活相談員支援事業（ソフト面の支援）の2つの整備・支援事業について、岡山県を実証フィールドとして実証を行った。

実証フィールド：岡山県内の消費生活センター

県：岡山県消費生活センター

市：10市の消費生活センター

岡山市消費生活センター、倉敷市消費生活センター、津山市消費生活センター、赤磐市消費生活センター、真庭市消費生活センター、笠岡市消費生活センター、井原市消費生活センター、総社市消費生活センター、瀬戸内市消費生活センター、浅口市消費生活センター

実 証 期 間：令和2年8月～11月

1. 実証フィールドにおけるハード面の支援

障がい者の消費生活相談を支援する機器として、障がいの特性に応じて必要な機器を検討し、県と5市の消費生活センターに配置して検証した。

県内の障がいのある消費者への、障がいの特性に応じた機器を配置していることについての周知は、岡山県が3年計画で実施している見守りネットワークモデル事業の会議の場を借りて行った。また、盲学校の保護者会での講座や聾学校の生徒対象講座などの場で実物を見せて、機器の配置の説明を行った。すべての障がい者に周知するためには、あらゆる場を借りて何度も繰り返しアナウンスすることが必要であり、時間がかかると思われた。

（1）障がいの特性に応じた相談対応機器

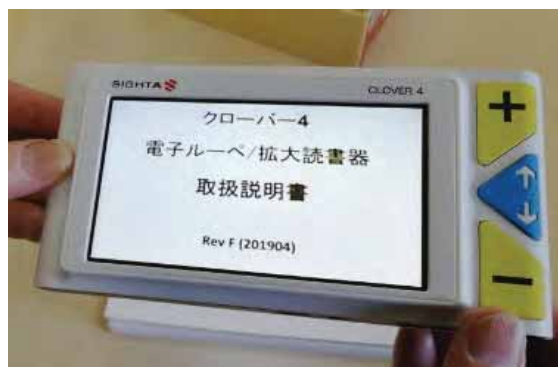
配置した対応機器と配置場所は、以下のとおりである。

障がい別	対応機器	配置場所	配置年月
視覚障がい者 対応機器	電子ルーペ クローバー4	岡山県・岡山市・倉敷市・ 津山市・赤磐市・真庭市	令和2年8月
聴覚障がい者 対応機器	対話支援システム Comuoon	岡山県・岡山市・倉敷市・ 津山市・赤磐市・真庭市	令和2年8月
	ipad7 UDトーク UD手書き		令和2年9月

■ 電子ルーペ（視覚障がい者を支援する機器）

製品名：クローバー4

製造元：Sightcare Technology Co., LTD



製品説明

- ・4.3インチのワイドTFTモニターを装備した、重さ180gの軽量の携帯用電子ルーペ
- ・画像を約3.5倍～約16倍まで拡大できるので、弱視の方のみならず、ご高齢で小さい文字が見えにくい相談者も簡単に操作して使用できる。
- ・フルカラー、黄文字に黒背景、黒文字に白背景、白文字に黒背景の4種類のカラーモードが使用可能であるので、相談者が見やすいモードで契約書面等を確認することができる。

■ 対話支援システム コミューン（聴覚障がい者を支援する機器）

製品名：コミュニケーション・サポートシステム comuoonSE

製造元：universal sound design

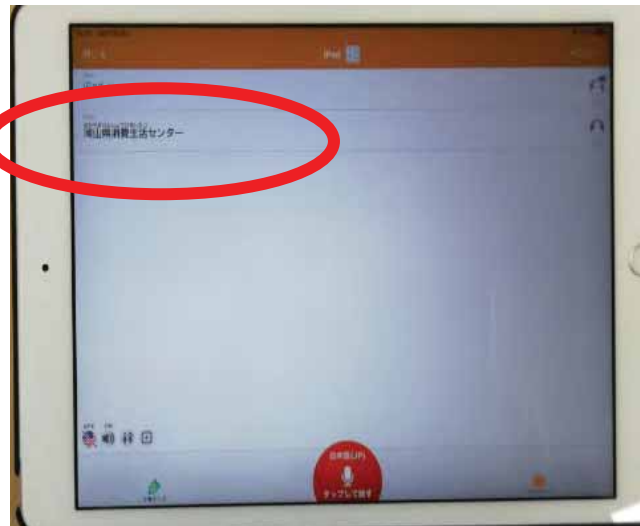
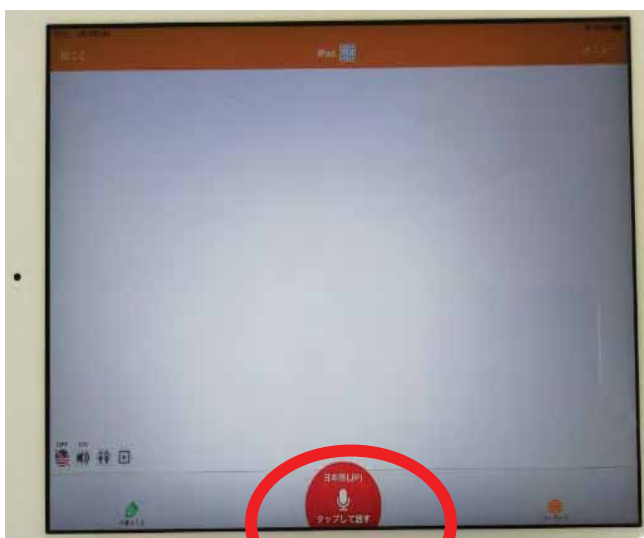


製品説明

- ・卓上型対話支援システムで、話者の声をマイクで捉え、音を明確に分解して相手に届ける仕組みにより、聞き取りやすいクリアな音に変換されて届きます。
- ・音を大きくするのではなく、周波数を用いてクリアな音に変換する仕組みを用いているので、難聴者は話している相手の音が明瞭に聞き取れる。
- ・新型コロナウイルス感染症対策として、消費生活センターの相談現場は、相談者と相談員の間にアクリルパネルが設置されているが、対話支援システムが設置されているので、聞こえにくいというデメリットの解消に結びついた。

■ ipad 7 （聴覚障がい者を支援する機器）

アプリ：UDトーク・UD手書き



製品説明

- ・「コミュニケーション支援・会話の見える化アプリ」UD トークをダウンロードすると、話した内容が即時に文字化され、聴覚障がい者からの聞き取りがスムーズに行われる。
- ・相談窓口にタブレット端末を設置することで、聴覚障がい者からの相談だけでなく、インターネットトラブルの相談を受ける際に、相談者と一緒に画面を確認することができる。

(2) 使用結果

	機器	回数	感想等
岡山県	対話支援システム	多数回	・難聴の高齢者に使用、相談者によく声が届いた。 ・難聴と思われる相談者が、大きな声で何度も聞き直していたが、機器を使用すると普通の声での会話になった。 ・アクリル板を通しての対話で、聞き取りにくい相談者に了承を得て使用すると好評だった。
	ipad 7	1回	・話をしたことが文字になり、相談者が理解しやすい。 ・文字を書くより楽で速く、音声がすぐに文字になるので使いやすかった。
岡山市	ipad 7	複数回	・アプリをインストールしたが使用機会がなかった。 ・障がい者向け啓発講座の準備で、YouTubeなどで配信される啓発動画の閲覧や使用ができて便利だった。 ・難聴の相談者と一緒に定期購入の広告などの閲覧に使用。
倉敷市	対話支援システム	1回	・高齢で難聴の相談者にアクリル板とマスクでの対応のため、聴き取り困難な状況で利用すると、クリアに聴き取り可能となり対応がスムーズになり大変有効。
	ipad 7	複数回	・アプリをインストールしたが使用機会がなかった。 ・難聴者と思われる相談者と一緒に定期購入の広告などの閲覧に使用。

相談員から一言

～対話支援システムを使用して～

ご高齢の相談者は、興奮して大きな声で話をはじめました。興奮されているからかと思っていたのですが、相談内容について確認すると何度も大きな声で聞きなおされました。アクリルパネル越しで会話をするので聞こえにくいことも影響していたのですが、少しお耳が遠いとのことでした。対話支援システムの説明をして、了解をとって電源を入れて使用しました。すると、私の声がこもることなく明瞭に聞き取れるといわれて、大きな声を出すことなくスムーズに相談の聞き取りができました。従来は、難聴の方からの相談に時間がかかっていたのですが、今回は多くの時間を費やすことなく聞き取りができました。私の声が大きくなって、周りにも聞こえるのではないかと少し不安に思っていたのですが、相談者の耳に向かってまっすぐ届く支援システムとのことで、私の声が大きくなって周りに相談者の個人情報などを聞かれることなく相談対応ができて、とても助かりました。

～タブレット端末を利用して～

相談に来られた時に、聴覚障がいをお持ちとの申し出がありました。手話によるコミュニケーションを希望されるか尋ねると、手話はできないとのことでした。筆記による相談を希望されたので、紙に書いて説明をしていたのですが、私の文字が読みにくかったようで時間がかかりました。相談者にタブレットにダウンロードしているUDトークの説明をして使用してみました。タブレットに向かって話をすると、話した内容がすぐに文字となりました。相談者は、その文字を見ることで、私の話している内容を理解してくれました。文字を書くより早く伝えることができて、相談時間が長くなることなく、スムーズに終了できたので、とても助かりました。

2. 実証フィールドにおけるソフト面の支援

障がい者の消費生活相談を支援する方策として、相談対応を行う消費生活相談員が、障がいに関する知識の習得や専門家からの助言を得る体制などを検討し、検証した。

消費生活相談員を対象とした障がいについての基礎知識講座が今まであまり開催されていなかったため、受講生の多くから、基本的知識を学ぶことができ有意義であったとの感想が寄せられた反面、もう少し詳しく話を聴きたいとの感想もあった。

今後、障がいについての講座を継続的に実施することは有意義であると思われる。

(1) 消費生活相談員に向けた相談対応等の研修

実証フィールド（岡山県消費生活センター及び10市の消費生活センター）相談員を対象に障がいの特性に関する基礎知識研修を実施した。

1) 講座内容

実施日時：令和2年7月13日10時～16時

場 所：岡山市北区南方2丁目13-1きらめきプラザ401会議室

講座内容

①聴覚障がいについて

講 師 大岡 雅恵

岡山県聴覚障害者センター 専任手話通訳手話通訳士（主任）

②視覚障がいについて

講 師 木本 陽一

NPO法人岡山県視覚障害者自立支援センター 理事

③障がい者の環境・精神障がい・知的障がいについて

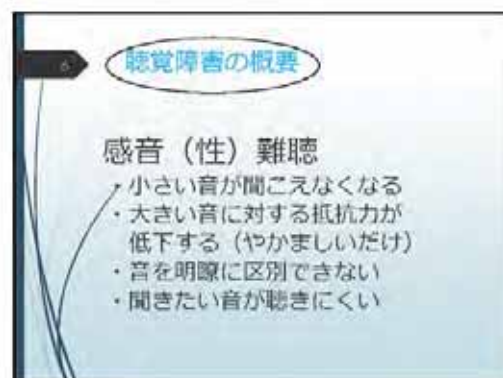
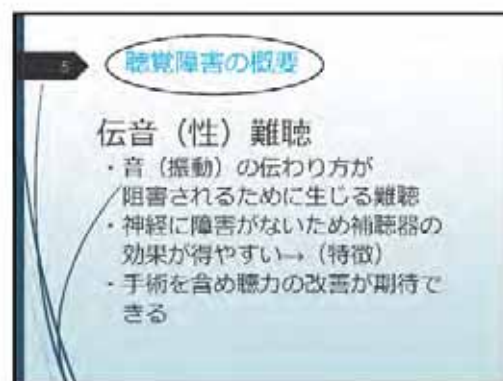
講 師 稲田 正文

臨床心理士・公認心理師

川崎医療福祉大学医療福祉学部子ども医療福祉学科特任教授

参 加 者：33名

レジュメ：次ページのとおりに



聴覚障害の概要

混合性難聴

- ・伝音系、感音系共に障害をもつ難聴

聴覚障害者には・・・

- 難聴者
 - ・補聴器の使用によって音声言語の識別がある程度まで可能で、音声言語を通常のコミュニケーションとしている

聴覚障害の概要

■老人性難聴

- ・高齢者の難聴は感音難聴に占まれる(特徴的)
- ・聴覚機能の老化は30歳前後に始まる
- ・程度は個人差がある
- ・80歳を超えると難聴者の割合は急増する
- ・語音弁別が悪い
- ・ゆっくりとした話し方が必要

聴覚障害者には・・・

- 中途失聴者
 - ・音声言語を獲得した後失聴した人
 - ・突発もあれば徐々に進む場合もある(障害受容が課題)

聴覚障害者には・・・

- ろう者
 - ・言語獲得期以前から聴力障害がある
 - ・幼少の時期からろう学校に学び、主に手話
 - ・読み書きが不得手
 - ・言語障害を併せ持つ

聴覚障害者には・・・

- 盲ろう者
 - ・視覚と聴覚の両方に障害がある
 - ・コミュニケーション方法はいろいろ
 - ・(盲ベース・ろうベース)

13

☆自らをろう者と感じるか
難聴者と感じるかは、
聴力やコミュニケーション手
段で決まるわけではなく、
その人のアイデンティティの
問題

14 聴覚障害者の
コミュニケーション方法は？



聴覚者の音声の聞こえ方
を可視化してみました。
聴覚者の人の耳には
音声はこんな風に聞こえ
ています。



聴覚者 伝音性難聴者 感音性難聴者

17 手 話

- ろう者の集団のなかから自然
に生まれた言語
- 手、身体、表情全部を使う
- 日本語とは異なる独立した
言語
(日本手話・日本語対应手話)

15 聴覚障害には

- 聴覚障害は、音が全く聞こえない人もいれば、
聞こえても何の音が聞き分けられないなど、
一人一人違う。
- 聞こえない（聞こえにくい）だけでなく、言
いたいことを音声にして伝えることも 難し
い

↓

コミュニケーション方法は
さまざま

18 筆 談

- 話をする人が、自分の発言し
たいことを書く
- 筆記用具がなくても、てのひ
らに指でなぞるなどの方法で
もよい
- 大切なところを短くわかりや
すく書く

19 口 話

- 口の動きや顔の表情などから内容を理解すること
- 聴覚の活用と併用する時に最も効果的
- 口話だけでは限界がある
(知らないことば・予想と異なる・同音異義語)

20 その他

- 補聴器
 - ・音を大きくして聞こえやすくする
 - ・つけたからといって、言葉として聞こえるようになる人は少ない
 - ・聞こえ方もさまざま
- 発音
 - ・声を出す訓練。聞こえないということは、自分の声も聞こえない



21 口 話

口の動きが同じで、意味のちがう言葉

- ①「たまご」「たばこ」「なまこ」
- ②「1時」「7時」
- ③「月」「雪」「寿司」

22 こんな時 どうする？



23 その他

- 空書
 - 空間に文字を書く
(自分から見て)
- 指文字
 - 五十音を指の形で表す
 - 物や人の名前を表す時に使われることが多い

24 電話したい時は？

- ファックス、携帯電話、スマートフォン、パソコンなどを使い、文字でやりとりをする
- テレビ電話を通じて手話で話すこともできる
- 電話リレーサービス



26 来客時は？

- 音を光にかえる器具(機械)がある

「ピンポーン」(音)

↓

「ピカッピカッ」(光)にかえて知らせ
てくれる

〈聴覚障害者用屋内信号装置〉

27 道を歩く時は・・・

- すぐそばを車が通りすぎるとヒヤツとする
- クラクションが聞こえない
- 自転車のベルが聞こえない
- 聴覚障害は、外見ではわかりにくい
- 音で合図してもわからない人がいる
ことをいつも頭に入れておく

28 朝、起きる時は？

- 「ジリリリリ」(音)を「ブルルルル」(振
動)にかえてくれる目覚まし時計
- 寝る前に水をたくさん飲む
- 扇風機のタイマーをセットして寝る
- カーテンを開けて寝る

29 電車の中では・・・

- 電車が急に止まると何が起きている
のかわからない
- 車内アナウンスが聞こえない
- 点光掲示板がでない
- コミュニケーションがとれない
- 次の駅名のアナウンスが聞こえない



30 テレビを見る時は？

- デジタル放送になってからは字幕つ
きが見られるようになった
- すべての番組に、字幕がついている
わけではない
- 聴覚障害者向けのテレビ放送がある
(アイ・ドラゴン)

31 買い物では・・・

- 店員の説明がわからない
- 品物の細かいことがわからない
- 店員が確認したいことを伝えられない
- 「いくつ ありますか？」
→「チューリップ？」




31 災害の時は・・・

- 緊急放送や非常ベルが聞こえない
 - ・危険を察知できない
 - ・状況がつかめない
 - ・避難の方法がわからない など



※ 避難や避難所などは目も見えず、手話や筆談ができません。
明るいうちから、もしくはライトを照らすなどして、視界を確保して下さい。

出典：「避難所がいっぱいある場所の図」(国土交通省防災センター)

まっくら
何も見えない
怖い！！
パニック



※ 避難や避難所などは目も見えず、手話や筆談ができません。
明るいうちから、もしくはライトを照らすなどして、視界を確保して下さい。

出典：「避難所がいっぱいある場所の図」(国土交通省防災センター)



※ サイレンや放送がわかりません。
目が聞こえないため、外で何が起こっているのか、わかりません。

出典：「避難所がいっぱいある場所の図」(国土交通省防災センター)

35 避難した時は・・・

- 放送が聞こえない
 - 食べ物や飲み物がもらえない
- まわりの人の声が聞こえない
 - 仲間に入れない
- テレビに字幕がない
 - 何を言っているのかわからない

33 夜に地震が起きて電気が
つかなくなったら・・・

- 電気がつかない
 - 家族と話することができない
- テレビがつかない
 - ニュースが見られないので何が起きたかわからない
- ファックスが使えない
 - 友だちに連絡できない



※ 電話、外の声が聞こえないので、状況が全くわかりません。

出典：「避難所がいっぱいある場所の図」(国土交通省防災センター)



40 ☆岡山県立岡山醫学校生徒
東岡山駅事故

耳からの情報
↓
○コミュニケーション
○危険を察知する

38 ☆「耳マーク」

- 聞こえない人々の存在と立場を、社会一般に認知してもらい、コミュニケーションの配慮などの理解を求めていくためのシンボル

41 ☆寄宿舎火災

- 昭和25年12月、寄宿舎火災
- 16名の学童が亡くなった

↓
何が見えてくる？

39 ☆「聞こえること」と「聞き取ること」

- 音の有無を判断する
- 必要な音と不要な音
- 聞こえた音から情報をつかむ

42 聴覚障害者はどの人？

45 (再度の話になりますが・・・)

- 聴覚障害者は外見ではわかりにくいいため、誤解を受けやすい

↓

46

- 聞こえないことにより情報から阻害されているという状況は、単にコミュニケーションの成立が困難というだけでなく、基本的な人権が守られていない状況

(聴覚障害者に起因して、情報が保障されず、不利益や不都合、不合理な扱いを受けることは、基本的人権が侵されている状況)

44

- 発話（発語）ができる難聴者は、聞こえていると思われる

- ・耳元で大きな声で話せば伝わると思われる

47 障害者差別解消法

- 2013（平成25）年6月成立
- 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

45

- 無視している
- 失礼な人
- ・後ろからの声かけ
- ・挨拶しない

46 手話を覚えよう

- （おはよう）
- こんにちは
- （こんばんは）



49 手話を覚えよう

- ありがとう
- ごめんなさい
- よろしく
お願いします



50



ありがとうございました

51 手話を覚えよう

- がんばる
- ごくろうさま



52

確認

- 聴覚障害者とコミュニケーションする時は、相手のコミュニケーション方法に合わせる
- 手話通訳・要約筆記の依頼（合理的配慮）
- 十分な確認
 - ・思った、言わないでもめることがある
 - ・大事なことはメモで残す

消費生活相談員の障がい者研修

令和2年7月13日

10時～11時

きらめきプラザ401会議室

1、聴覚障がいの概要

- ・伝音声難聴
- ・感音性難聴
- ・混合性難聴
- ・老人性難聴

2、聴覚障がい者には

- ・ろう者
- ・難聴者
- ・中途失聴者
- ・盲ろう者

3、聴覚障がい者のコミュニケーション方法

- ・手話
- ・筆談
- ・口話
- ・その他

4、こんな時どうする？

5、「挨拶」の手話表現を覚えよう

- ・こんにちは
- ・ありがとう
- ・ごめんなさい
- ・よろしくお願いします
- ・がんばる
- ・お疲れさま（ごくろうさま）

岡山県聴覚障害者センター
大岡

視覚障がいについて

NPO 法人岡山県視覚障害者自立支援センター
木本 陽一

1 視覚障害者

視覚（視機能）が日常生活や就労などの場で 不自由を強いられる ほどに
「弱い」、もしくは「全く無い」人たち

視力、視野、光覚、色覚

2 視 力

視力0、光覚弁、手動弁、指数弁、0.02、・・・・・・・・・・0.3

3 視 野

0～56°

4 弱視者の見えにくさの要因

- ① ピンぼけ（屈折異常）（強度近視・遠視）
- ② 視野の限定
 - 視野狭窄
 - 中心暗点
- ③ 羞明（まぶしい）
- ④ 混濁

5 見えやすくする方法

- ① 対象物を大きくする
- ② 単純化
- ③ 文字の工夫
 - ・ 大きさ
 - ・ フォント
 - ・ コントラスト
- ④ 日常生活用具・グッズ
 - ・ ルーペ、単眼鏡
 - ・ 拡大読書器
 - ・ スマホ、iPhone
- ⑤ 環境の整備
 - ・ 明るさの調整（カーテン、ブラインド）
 - ・ 光の乱反射の軽減（白黒反転）
 - ・ 遮光眼鏡

障がい者の環境・精神障がい・知的障がいについて

I 研修の内容

援助的なコミュニケーション → 精神障害の理解（診断・分類の目的、感情障害、統合失調症）→ 知的障害と発達障害 → 国際生活機能分類（ICF） → 質疑（対応に苦勞する事例）

※ 「障がい」と「障害」

「障害」「障碍」は明治以降から使われる。漢字の「害」には、①損なう、②妨げる、のふたつの意があり、障害の害は②。英語では disturbance(妨げ)。「危害」「実害」などの熟語が多いため、福祉などの領域では「障がい」の表記が選ばれるようになっている。

滝川一廣「子どものための精神医学」(2017) 医学書院

II 援助的なコミュニケーション

1. 「相談」とは

2. ソーシャル・サポート（道具的サポート と 情緒的サポート）

- 1) 道具的：問題解決に必要な資源を提供したり、資源を入手できるような情報を与える
- 2) 情緒的：理解を示し、勇気づけ、あるいは側にいるというような情緒面への働きかけ

3. 相談に含まれる worries 心配 と problem 問題

4. 援助的なコミュニケーションが成り立つために必要なこと

- 1) 「自分」が大切にされていると感じる
- 2) 信頼関係が築けている
- 3) 助言を受け取る準備ができている

III 精神障害の理解

1. 医学診断・分類の目的

- 1) 疾患 = (原因) → 症状 → 経過 → 転帰
診断 diagnosis = dia 分ける + gnosis 認識する

2) 伝統的な診断分類（滝川、2017）

外因性精神障害： 感染、中毒、脳組織の損傷など、物質的・生物的な脳障害。
器質性精神障害、中毒性精神障害、症状性精神障害。

心因性精神障害： 環境からのなんらかの心理的・社会的負荷による、機能的な心理障害。心因反応、神経症（現実神経症、外傷神経症、精神神経症）

内因性精神障害： なんらかの持ち前の、その病気になりやすい素質による精神障害。統合失調症、躁うつ病。

3) ICD-10、DSM-5 という 操作的診断分類 = 統計調査、共通認識

ICD-10：International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems

（疾病及び関連保健問題の国際統計分類）

世界保健機関（WHO）が作成している国際的な診断基準。

2019 年に ICD-11 が公表され、「ゲーム症/ゲーム障害（Gaming disorder）」や「性別不
合（Genderincongruence）」の項目が注目されている。

DSM5：Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders

（精神疾患の診断・統計マニュアル）

アメリカ精神医学会が出版している精神疾患の診断基準・診断分類。

2013 年に第 5 版『DSM-5』を出版

2. こころの病気を知る

知ることからはじめよう - みんなのメンタルヘルス（厚労省 HP）2020/07/12 確認

<https://www.mhlw.go.jp/kokoro/known/index.html>

1) 双極性障害（躁うつ病）

うつ病だと思いながらも、極端に調子がよくなって活発になる時期がある場合は、双極性障害（躁うつ病）かもしれません。双極性障害では、ハイテンションで活動的な躁状態と、憂うつで無気力なうつ状態をくりかえします。躁状態になると、眠らなくても活発に活動する、次々にアイデアが浮かぶ、自分が偉大な人間だと感じられる、大きな買い物やギャンブルなどで散財するといったことがみられます。

躁状態ではとても気分がよいので、本人には病気の自覚がありません。そのため、うつ状態では病院に行くのですが、躁のときには治療を受けないことがよくあります。しかし、うつ病だけの治療では双極性障害を悪化させてしまうことがあります。本人だけでなく、周囲の人
も、日頃の様子や気分の波を見守り、躁状態に気づくことが大切です。

※うつ病： 眠れない、食欲がない、一日中気分が落ち込んでいる、何をしても楽しめないといったことが続いている場合、うつ病の可能性があります。うつ病は、精神的ストレスや身体的ストレスが重なることなど、様々な理由から脳の機能障害が起きている状態です。脳がうまく働いてくれないので、ものの見方が否定的になり、自分がダメな人間だと感じてしまいます。そのため普段なら乗り越えられるストレスも、よりつらく感じら

れるという、悪循環が起きてきます。

2) 統合失調症

統合失調症は、こころや考えがまとまりづらくなってしまう病気です。そのため気分や行動、人間関係などに影響が出てきます。統合失調症には、健康なときにはなかった状態が表れる陽性症状と、健康なときにあったものが失われる陰性症状があります。

陽性症状の典型は、幻覚と妄想です。幻覚の中でも、周りの人には聞こえない声が聞こえる幻聴が多くみられます。陰性症状は、意欲の低下、感情表現が少なくなるなどがあります。

IV 発達障害・知的障害

e-ヘルスネット【情報提供】厚生労働省 HP 2020/07/12 確認

ライフサイクルとこころ

<https://www.e-healthnet.mhlw.go.jp/information/heart-summaries/k-03>

1. 自閉スペクトラム症とは

これまで、自閉症、広汎性発達障害、アスペルガー(Asperger)症候群などのいろいろな名称で呼ばれていましたが、2013年のアメリカ精神医学会(APA)の診断基準DSM-5の発表以降、自閉スペクトラム症(ASD;Autism Spectrum Disorder)としてまとめて表現するようになりました。

自閉スペクトラム症の診断については、下記などの条件が満たされたときに診断されます。

- 1) 複数の状況で社会的コミュニケーションおよび対人的相互反応における持続的欠陥があること
- 2) 行動、興味、または活動の限定された反復的な様式が2つ以上あること（情動的、反復的な身体の運動や会話、固執やこだわり、極めて限定され執着する興味、感覚刺激に対する過敏さまたは鈍感さなど）
- 3) 発達早期から1、2の症状が存在していること
- 4) 発達に応じた対人関係や学業的・職業的な機能が障害されていること
- 5) これらの障害が、知的能力障害（知的障害）や全般性発達遅延ではうまく説明されないこと

2. 知的障害とは

知的能力障害(ID: Intellectual Disability)は、医学領域の精神遅滞(MR: Mental Retardation)と同じものを指し、論理的思考、問題解決、計画、抽象的思考、判断、学校や経験での学習のように全般的な精神機能の支障によって特徴づけられる発達障害の一つです。発達期に発症し、概念的、社会的、実用的な領域における知的機能と適応機能両面の欠陥を含む障害のことです。

すなわち 1)「知能検査によって確かめられる知的機能の欠陥」と 2)「適応機能の明らかな欠陥」が 3)「発達期（おおむね 18 歳まで）に生じる」と定義されるものです。中枢神経系の機能に影響を与える様々な病態で生じうるので「疾患群」とも言えます。

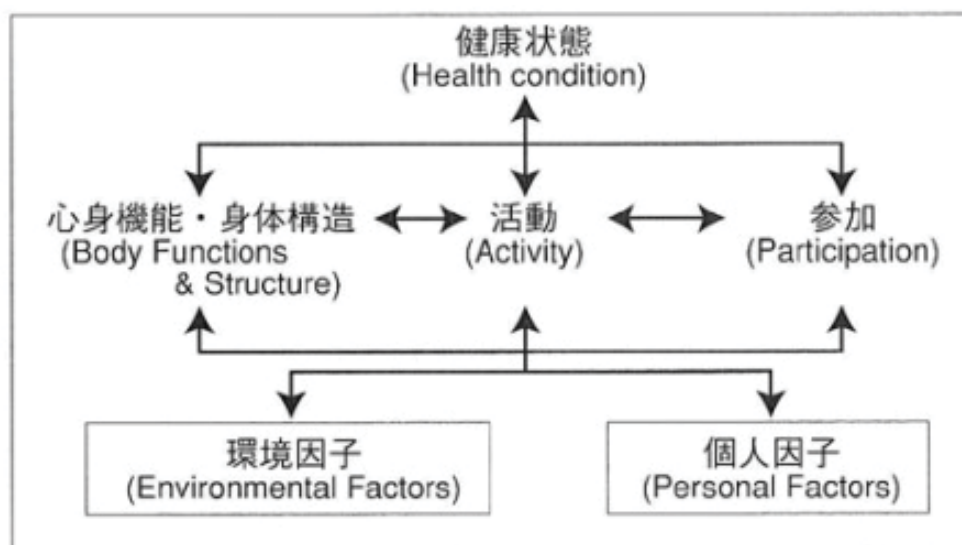
知的機能は知能検査によって測られ、平均が 100、標準偏差 15 の検査では知能指数（Intelligence Quotient, IQ）70 未満を低下と判断します。適応機能とは、日常生活でその人に期待される要求に対していかに効率よく適切に対処し、自立しているのかを表す機能のことです。たとえば食事の準備・対人関係・お金の管理などを含むもので、年長となって社会生活を営むために重要な要素となるものです。

V 国際障害分類（ICIDH）から国際生活機能分類（ICF）へ

ICIDH：WHO国際障害分類（1980）の障害構造モデル



ICF：国際生活機能分類（2001）の生活機能構造モデル



障害福祉保健研究情報システム HP 2020/07/12 確認

https://www.dinf.ne.jp/doc/japanese/prdl/jsrd/norma/n251/n251_01-01.html

VI 質疑：対応に苦勞する事例

2) 講座についてのアンケート結果。アンケート内容は次のとおり

障がいに関する講座アンケート

令和2年7月13日(月) 10:00~16:00

本日は、障がいに関する講座にご参加くださりましてありがとうございました。

本講座を受講された皆様のご意見を、消費生活相談窓口における障がい者からの相談対応の手法開発の参考にいたしますので、お手数ですが下記事項にご回答ください。

講義1：聴覚障がいについて

質問1 今回の講義の内容は今後の相談対応のヒントになりましたか。

① 役に立った内容

→ 具体的にポイント

()

② 役に立たなかった内容

→ 具体的に

()

③ もっと聞きたかった内容

→ 具体的に

()

質問2 講座の内容は理解できましたか。

①理解できた

②あまり理解できなかった

③理解できない

④その他 ()

講義2：視覚障がいについて

質問1 今回の講義の内容は今後の相談対応のヒントになりましたか。

① 役に立った内容

→ 具体的にポイント

()

② 役に立たなかった内容

→ 具体的に

()

③ もっと聞きたかった内容

→ 具体的に

(

) ↓裏面へ

質問2 講座の内容は理解できましたか。

①理解できた

②あまり理解できなかった

③理解できない

④その他 (

)

講義3：精神障がい・発達障がい・知的障がいについて

1 精神障がいについて

質問1 今回の講義の内容は今後の相談対応のヒントになりましたか。

①役に立った内容

→ 具体的にポイント

(

)

②役に立たなかった内容

→ 具体的に

(

)

③もっと聞きたかった内容

→ 具体的に (

)

質問2 講座の内容は理解できましたか。

①理解できた

②あまり理解できなかった

③理解できない

④その他 (

)

2 発達障がい・知的障がいについて

質問1 今回の講義の内容は今後の相談対応のヒントになりましたか。

①役に立った内容

→ 具体的にポイント

(

)

②役に立たなかった内容

→ 具体的に

(

)

③もっと聞きたかった内容

→ 具体的に

(

)

質問2 講座の内容は理解できましたか。

①理解できた

②あまり理解できなかった

③理解できない

④その他 (

)

ご協力ありがとうございました

《アンケート結果》 ※ 30 通のアンケート回収

① 聴覚障がいについて

理解できた 29 名 無回答 1 名

相談対応のヒントとなる内容	・聴覚障がいについて日常では直接身近にかかわることがなく、本日の研修は扉を開けてもらった。こういった方々の基本的人権がないがしろにされており、障害者差別解消法ができていることが分かった。
	・聴覚障がいについて原因に類型が分類されていることを知った。
	・難聴にもいろいろと種類があること、相手が見てわかる方法で対応することが大切であることが分かった。
	・聴覚障がいの原因と症状について理解が深められた。
	・相手の障がいに合わせた対応を心掛ける。
	・同じ聴覚障がい者でも、相手のコミュニケーション方法に合わせた対応が必要。
	・耳から入る情報がコミュニケーション、危険を察知することに大変重要である。相手のコミュニケーションに合わせた相談対応をすること。
	・人によってコミュニケーション方法が異なる。手話と口話の違い。
	・コミュニケーション方法の種類。
	・聴覚障がい者が他の障がい者と異なる点は、外見で障がいを持っていることがわからないこと。コミュニケーション方法。
	・聴覚障がいの方の状況（聞こえ方にもいろいろあること・コミュニケーション方法）を詳しく聞くことができ、相手を理解することにつながったと思った
	・耳が不自由な方には、様々なコミュニケーションがあるので、そのコミュニケーションに合わせることが大切であることが分かった。
	・聴覚障がい者のコミュニケーション方法の種類がいくつもあることが分かった。筆談で事が足りると思った。
	・自分自身ができることは限られているが、手話ができる人を手配したり、配慮したりはできる。手話が全てではなく表現が大切であることが分かった。
	・手話の具体的な単語の意味が分かった。
	・手話ができなくても、相手にわかるよう動きで伝えることが大切だと学ぶことができた。
	・口話は口形だけでは分かりにくいのでジェスチャーなどを交えると相手に伝わりやすくなることが学べ、実践してみようと思った。

	・手話が言語であること。盲ベース、聾ベース。手話には表情や身体の動きが必要であること。
	・自分に偏見がないか確認する必要があること。聞き返す勇気が必要。
	・手話は手・身体・表情の全部を使うこと。
	・聴覚障がい者の特性がよく分かった。災害時に聴覚障がい者が犠牲になりやすいということがよく分かった。
	・伝え方が色々あることが分かった。
	・いろいろなパターンと対応についてはじめて知った。
	・聴覚障がいの種類。補聴器も使える、使えないなど知らないことがあった。

もっと聞きたかった内容	具体例や対応をもっと聞きたかった。
	聴覚障がい者が健常者に希望することを直接聞いてみたい。
	時間的に仕方がなかったが、あと1つか2つ手話を知りたい。
	コミュニケーショントラブル事例やこちらの説明が相手に伝わったかどうかを確認する方法があれば知りたい。いろいろ伝えた際、笑顔でうなずかれるけど、伝わっていなかったことがあった。
	聴覚障がいの方の生活。コミュニケーション、会話の際、何に気をつければ良いか、どうしても聞きたいか等、実際の困ることや苦勞を聞きたい。
	以前、聴覚障がい者が突然怒り出したことがあるので、その対処法。
	障がい受容の課題、コミュニケーションの取り方、どのような配慮が必要か。
	成年後見制度や銀行協会などの制度を今後相談者に伝えてもいいのか。
	聴覚障がい者とのコミュニケーション方法について、もう少し深く踏み込んで知りたかった。
	電話リレーサービスについて。
	こんな時どうする？の事例。相手のコミュニケーション方法をどうやって知るか。
	対応時にしない方がいいことなど具体例があれば聞きたい。
	聴覚障がい者が陥りやすいトラブル。

② 視覚障がいについて

理解できた 24 名 あまり理解できなかった 2 名 無回答 3 名

相 談 対 応 の ヒ ン ト と な る 内 容	・視覚障がいを受け入れられない人が多くおられ、その人に寄り添った言葉で相談対応しなければならないと実感した。
	・どのような障がいでもあてはまることだが、自分の障がいを受け入れられていない方がおられることを念頭に置いて話をする必要があること。
	・相手を知ろうとする姿勢の重要性。
	・障がい受容が課題であることが多いため、相談を受ける際の言動に注意が必要であること。
	・視覚障がいにも様々なものがあることが分かった。一概には言えない。受け入れられていないことを知らなければならぬと勉強になった。配慮が必要。
	・見え方の違いや種類を知ることができた。
	・障がい状況がいろいろであることを具体的に理解することができた。
	・視覚障がいにも様々な見え方のパターンがあることを知った。
	・視覚障がいの種類が理解できた。具体的に見えやすくする方法についてのお話は参考になった。
	・視野狭窄や中心暗点など視野の限定があることが分かった。
	・全盲のイメージが強かったが、色々な状態があることが分かった。
	・注意書等重要なことは赤字で書いていることが多く、見えていないことがあることが分かった。また、その方に応じた工夫が必要であることが分かった。
	・弱視がどのように見えにくいのか、どのような種類タイプがあるのか、またどうすれば見えやすくなるかといった点。
	・見え方の具体例によって、相手が置かれている環境を理解できた。
	・見えやすくする方法。
	・視覚障がいには、様々な見え方、見えない状況があること。見えるための便利グッズがあることが分かった。
	・視覚障がい者がどのように見えているかなどを知ることができた。
	・相談を受けたとき、書体を大きくしてあげて、黒い紙を一行分空けてそれを使って 1 行ずつ読むこと。明るさにも配慮が必要であること。
	・光の調整や文字の拡大、色に気をつけるなど、様々なことに配慮しながら対応しなければならないこと。
	・今後の相談対応だけではなく、個人的に緑内障の検査を受けているので、興味が持てた。
	・障がいの違いについて具体的に理解できた。文字であらわすときはゴシック体が良いこと、誘導ブロックと警告ブロックの違いについて初めて知った。障がいを受け入れられない方が多くいることも初めて知った。

	・点字ブロックの「GO」「警告」の意味を知らなかった。
	・視覚障がい者とのコミュニケーション方法が分かった。
	・駅構内の表示の意味、単眼鏡の使い方。

も つ と 聞 き た か っ た 内 容	具体例や対応をもっと聞きたかった。
	視覚障がい者に対面する手段等についてもっと知りたい。
	体験レンズで実際に見え方を試したかった。
	相談が寄せられた場合の対応。
	ご自身がそのような状態になっていることを知ってショックを受けているような具体的な事例をもっと知りたい。
	障がいを受け入れていない方への配慮しながらの具体的な言葉かけ。
	視覚障がいの方の生活。コミュニケーション、会話の際、何に気をつければ良いか、どうしてもらいたい等、実際の困ることや苦勞を聞きたい。
	全盲の方の相談対応、つなぎ方。
	視覚障がいの方が来所相談された場合の環境整備について、ブラインドの彩光調整や手元にスタンドが必要かどうか等、すぐ対応できるポイントなどをさらに詳しく聞きたい。
	机の高さや電気スタンドのほか、窓口で配慮できること。
	進行性の病気では、指摘されたときのショックが大きく配慮が必要であることを、他にも具体的に聞きたい。
	注意すべき言動をについて、具体的に知りたい。こういう言動は傷つけるだろうと何となくわかるが例を挙げてほしい。
	対応時に気をつける点、具体的な声のかけ方。

③-1 精神障がいについて

理解できた 17 名 あまり理解できなかった 7 名 無回答 4 名

相 談 対	・コミュニケーションが成り立つためのポイントがよく分かった。
	・脳障がいと心理障がいがある。統合失調症についてよく分かった。
	・精神障がいにも様々な症状があり、特性が分かった。
	・行動としては同じだが、その原因は色々ある。
	・相談者を理解するためのポイントが良く理解できた。心の病気なんだということが、症状ともによく分かった。
	・精神障がいの特徴がよく分かった。
	・精神障がいの理解についてよく分かった。

応 の ヒ ン ト と な る 内 容	・ 各々の特徴がよく分かり参考になった。躁うつとうつの対処薬が異なることは知らなかった。
	・ 良くなりかけたとき、ほっとしたときに自殺の可能性があること。
	・ 相談を受けたとき「精神を病んでいる人」とひとくくりに思いがちだが、今回の精神障がいの分類を聞いたことはよかった。
	・ 感情があるからという問題。悩みなど具体的な内容が分かった。
	・ 診断分類（うつ病、躁うつ病、統合失調症）
	・ 心の病気を症状別に詳しく教えていただき、対応時にすごく役立つと思う。
	・ 分かりやすい言葉でお話くださり、障がいについて全く知らなかった、分からなかったところが、少し理解できたように思う。「分からないところは、直接ご本人に尋ねること」など、とても気持ちが楽になり、肩の荷が下りた気がする。
	・ 対応に苦労する事例の中での考え方、かける言葉が参考になった。
	・ 信頼関係を築きながら、個人の特性に理解を示すことが大切だと学ぶことができた。
	・ 躁うつ病の相談者に対する接し方を考えさせられる内容だった。信頼関係を築くことが大事ということもよく理解できた。
	・ それぞれの原因や内容の違いが分かった。寄り添う気持ちが大切だと知った。
	・ 精神と知的の区別がよく分からなかったが、今回の内容をよく復習して理解したい。
	・ 「どんなことに気をつけてお話を聞いたらよろしいですか。」と聞いて話を聞く姿勢。
	・ 相手の感情に寄り添うことの大切さ。
	・ 「そばにいる」＝「何かあったら〇〇に電話をしてくださいね」のひとことの重要性を改めて感じた。
	・ 躁うつ病、うつ病、統合失調症の違いは理解できた。
	・ 躁うつ病が感情の病気、統合失調症が物事の見え方、捉え方の問題と分かった。

も つ と 聞 き た か っ た	・ 具体例や対応をもっと聞きたかった。
	・ 障がいの主な特性について知った上で、どのように接するのがよいかを重点的に教えていただきたいかった。
	・ 精神障がいの具体例。
	・ それぞれの病気の特性ゆえに起こりやすいトラブルを具体的に知りたかった。
	・ 相談を解決に向けての考え方や導き方のアドバイスを各事案でもう少し突っ込んで聞きたかった。
	・ 情緒的サポートでのそばにいるような、情緒面への働きかけ。
	・ 双極性で躁状態の時に大きな買い物やギャンブルをしたとき、契約の相談を受けたら精神障がいを原因で業者に交渉できるか。

内 容	・双極性障がいとは誰しもこれに近い感情に陥ると思う。どこから病気と判断されるのか。「1ヶ月以上」、「48時間眠れない」を判断基準としてよいのか。
--------	--

④-2 発達障がい・知的障がいについて

理解できた20名 あまり理解できなかった7名 無回答1名

相 談 対 応 の ヒ ン ト と な る 内 容	・こちらの話が伝わっているかどうか確認することが大切。
	・自閉スペクトラム症。
	・知的障がいは重くなることはあっても、軽くなることはない。
	・知能に合わせて、聞く、話す、寄り添う、障がいを理解するということ。
	・知能指数が全てではなく、周り（社会）が整っているか、理解があるかが大切であることが分かった。
	・名前の付け方が変わってきている。原付免許も取れるといった具体例があって分かりやすかった。
	・病気について医学的な領域で示していただいたので参考になった。
	・適応障がいにつながる点が参考になった。
	・環境による適応の違い。
	・自閉症と自閉スペクトラム症の違い。
	・IQと療育手帳、精神年齢のこと。
	・ASDやADHDの障がい者のパターンやタイプが分かってよかった。
	・症状を知ることができてよかった。契約したときの感情などを本人に尋ねて、事業者はその状況を伝えることができる。
	・分かりやすい言葉でお話くださり、障がいについて全く知らなかった、分からなかったところが、少し理解できたように思う。「分からないところは、直接ご本人に尋ねること」など、とても気持ち楽になり肩の荷が下りた気がする。
	・ASDの人でも知能指数の高い人もいる。障がいの方が、安心して相談できるように心がけたい。
	・発達障がいの様々な症例を知ることができた。
	・病気の捉え方が変わっていることが分かった。

も つ と 聞 き た か っ た 内 容	・相談内容の聞き取りをどのように進めるのが良いか知りたかった。
	・生活機能構造レベル。
	・知的障がいの具体例。
	・それぞれの病気の特性ゆえに起こりやすいトラブルを具体的に知りたかった。
	・知的障がいに気づかずに成人した場合の社会的扱い。
	・特性を適切に理解し、対応することの大切さ。
	・消費生活相談を受ける時のポイントを具体的に聞きたい。

(2) 消費生活相談員に向けた相談対応支援

消費生活相談員への相談対応支援については、岡山県消費生活センター、岡山市消費生活センター、倉敷市消費生活センターの3つの消費生活センターの相談員を対象に、障がい者からの相談対応について臨床心理士によるカウンセリングを実施した。

1) カウンセリング実証

実証期間：令和2年8月～11月

回数：岡山県消費生活センター 月2回

岡山市消費生活センター、倉敷市消費生活センター 各月1回

場所等：岡山県消費生活センター：岡山県消費生活センターで対面支援

岡山市消費生活センター：岡山市役所で対面支援

倉敷市消費生活センター：電話による支援

2) カウンセリング実証結果

臨床心理士による相談員支援のカウンセリングを実施することで、障がいの特性に応じた「声のかけ方」「書類等の取り寄せ方」など、具体的なアドバイスをきくことができ、相談解決に向けてとても有益との感想が多くあった。

また、障がいの特性についてカウンセリングをうけることで、相談員は相談内容について問題を整理することができ、相談員の心のケアにもなっていた。

① 岡山県消費生活センター

(i) 8月21日 4件

相談者の障がい	相談者の相談内容	相談員の感想
知的・発達障がいの未成年者	親のクレジットカードで課金決済	・頭の整理ができて、先が見えた。 ・具体的な声のかけ方を聞いてよかった。
脳梗塞による身体障がい	F Xの自動売買の契約	・具体的な声のかけ方を聞いて心が楽になった。
知的障がい者	数年前から同じ相談の繰り返し	・知的障がい者の基本的知識が分かり、今後の基本対応が分かった。
視覚・聴覚障がいを持つ方への一般的対応		・基本が分かった。

(ii) 8月28日 3件

相談者の障がい	相談者の相談内容	相談員の感想
知的障がい	生命保険契約	・相談者へのアプローチの仕方が聞いてよかった。 ・事業者と交渉する前に、本人の属性を確認する方策

		が聞けてよかった。
精神障がい	製品苦情	・具体的に相談できて、相談者と向き合うことができたと思った。
知的障がい	架空請求への支払い	・具体的に声のかけ方が聞けてよかった。 ・相談者を取りまく周囲のイメージができた。
視覚・聴覚障がい	一般的対応	基本が分かった。

(iii) 9月15日 2件

相談者の障がい	相談者の相談内容	相談員の感想
認知症の高齢者	自身が納得できない事柄	・アドバイスを聞いて腑におちた。 ・具体的な対応の仕方が聞けて良かった。
発達障がい (不安症)	ワンクリック詐欺	・「不安症」は症状であり原因となる病があることが分かった。

(iv) 9月29日 3件

相談者の障がい	相談者の相談内容	相談員の感想
発達障がいがあると思われる	身近な納得できない事柄	・具体的に相談者対応を聞けてよかった。 ・納得させるのは不可能であることが分かり安心した。
障がいを持つ方との接し方		・具体的に相談者と向き合う方法が聞けて前向きになった。
障がいは不明	クリーニング	・具体的に声のかけ方が聞けてよかった。

(v) 10月23日 2件

相談内容	相談員の感想
知的・精神障がい者の消費者トラブルの特徴について	・誰でも消費者トラブルに遭うことがあるが、障がいがあるが故に顕在化しない場合が沢山あると考えられた ・相談者は「人」であり「人」の一部に障がいがある。相談内容を整理し、障がいに関与したトラブルか、相談を解決することに障がいに関与して解決できないのかを見極めることが必要であることが分かった。
知的障がい者への消費者教育 (作業所での消費者教育)	・具体的に消費者教育をする際の注意点を聞くことができた。

(vi)10月30日 1件

相談内容	相談員の感想
障がい者対応マニュアル作成について	・障がいの基本を伝えることが重要であることが分かった。

(vii)11月13日 2件

相談内容	相談員の感想
聴覚・視覚障がいの特性について	・基本を理解することが重要であることが分かった。
知的障がい者の特性について	・基本知識を得ることができた。

(viii)11月19日 1件

相談内容	相談員の感想
障がい者対応マニュアル作成について	・特性に応じた聴き取りや説明の仕方が必要であることが分かった。

② 岡山市消費生活センター

(i)8月28日 22件

相談者の障がい	相談者の相談内容	相談員の感想
知的障がい・パニック障がいを持つ相談者との接し方		・「特にお聞きしておくことがありますか」と聞くという手法が聞けた。 ・相談者へのアプローチの仕方が聞けてよかった。
精神障がい	通信機器契約	・ライフプラン、再発防止アドバイスが聞けて良かった。

(ii)9月29日 2件

相談者の障がい	相談者の相談内容	相談員の感想
統合失調症	資格取得講座	・具体的に相談者対応を聞けた。
知的障がい	通信機器契約	・声のかけ方が聞けた。

(iii)10月30日 2件

相談者の障がい	相談者の相談内容	相談員の感想
精神障がい	生活上の苦情	・具体的に相談者対応を聞けた。
障がい者への聞き取りのポイント		・具体的に聞けた。

(iv) 11月19日 1件

相談者の障がい	相談者の相談内容	相談員の感想
精神障がい	支援サービス契約	・具体的な声のかけ方が聞けた。
発達障がい	ゲーム課金	・相談後の対応が聞けた。
パニック障がい	センター範疇外の相談	・相談者の不自由さを理解することを聞けた。

③ 倉敷市消費生活センター

(i) 8月24日 0件

(ii) 9月28日 1件

相談者の障がい	相談者の相談内容	相談員の感想
うつ病	様々な相談	・具体的に相談者の対応を聞いた。

(iii) 10月19日 1件

相談者の障がい	相談者の相談内容	相談員の感想
発達障がい 統合失調症	ネットショッピング	・声のかけ方など具体的な対応が聞けた。

(iv) 8月28日 0件

【Ⅱ】相談を受けるにあたっての基礎知識

公益社団法人全国消費生活相談員協会が受託した「令和2年度 地方消費者行政に関する先進的モデル事業」の「消費生活センターにおける障がい者からの相談対応手法開発」について、岡山県を実証フィールドとして障がい者からの相談対応手法開発プログラムの実証を行った。

その過程において、以下のような障がいに関する基礎知識を習得したので提供する。

はじめに

消費生活センターの相談員は、毎日多くの相談者から消費生活に関する相談を受けつけ、消費生活に関する専門的知識等を活用して、相談者に助言やあつせんを行い、消費者被害の防止や回復という重要な役割を果たしています。

消費生活相談窓口は、様々な消費者からの相談を受け付ける行政窓口である以上、何らかの障がいをお持ちの方からの相談を受けることもあります。平成28年4月1日「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が施行され、同法第7条において行政機関等における障がい者を理由とする差別の禁止が規定されました。つまり、障がい者を理由として、正当な理由なく相談の受付を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為等が、不当な差別的取扱いとして禁止され、障がいのある人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合には、過重な負担にならない範囲で、社会的障壁を取りのぞくために必要な合理的な配慮を行わなければならないことになりました。

消費生活相談の業務は、相談者を理解することが不可欠です。特に障がいのある人から相談を受け支援するにあたっては、障がいの特性について理解したうえで対応することが重要です。障がい者は、障がいの種類や程度によって、障がいを持っていない人が知っていることや当たり前と思っていることとの理解が異なる場合がよくあります。

例えば、日々何気なく聞こえる様々な音は情報となって、聴覚に障がいを持っていない人の雑音として入っていますが、その雑音が知識として蓄積されています。しかし、聴覚に障がいがある場合は、雑音を情報として得られないため、障がいを持っていない人が当たり前と思っていることが理解できない場合があります。また、こころの病気（精神障がい）がある人からの相談の場合は、こころの病気が起因となって消費者トラブルが発生する場合や、こころの病気によって消費者トラブルの解決が困難になる場合等があります。

援助的なコミュニケーションが求められる相談現場は

相談者が

- ①「自分」を大切にしてくれていると感じる
- ②信頼関係を築いてくれる
- ③助言を聞くことができる状態である

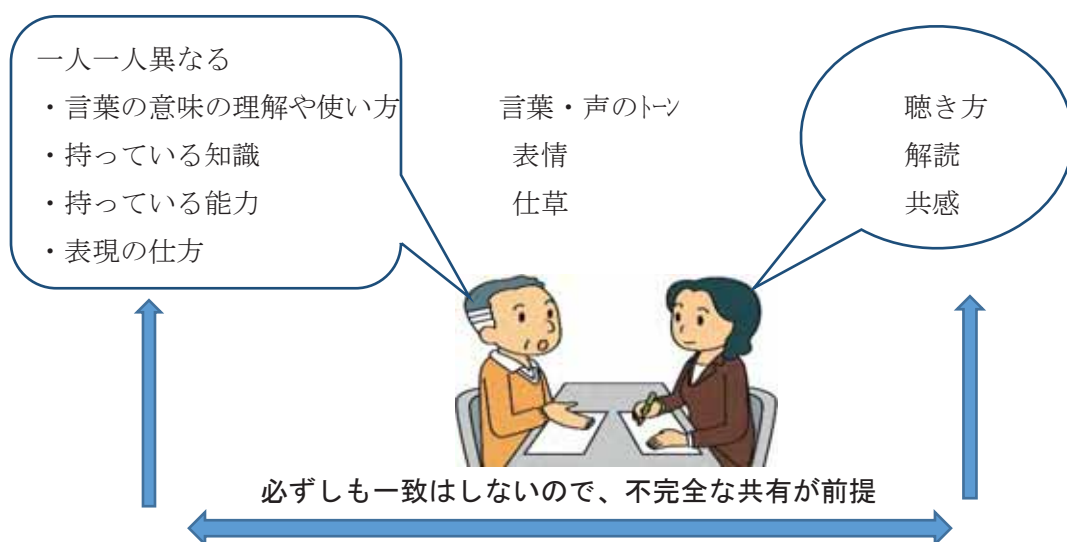
ことなどが重要になります。

相談を受ける際に、「当たり前」という行動や言葉に注意をする必要があります。誰でも病気や事故がいつ起こるかわからないように、障がいはいつでもだれにでも生じ得るものです。また、障がいの種類や程度も一律でなく、複数の障がいを併せ持つ場合があります。まずは、障がいについての理解が必要です。

1. 相談を受ける時の心構え

相談を受ける際に、相談員の問いに的確に答えられないからといって、障がいがあるというような先入観を持つことは控えましょう。

相 談：コミュニケーション



聴きかた：肯定を示す相づちを打ちながら聴く。

例：「そうなんですね」「そうですか」「なるほど」「それで」

解 読：相談員として客観的視点で問題点を整理する。つじつまが合わなくても問いただしたり、反論したりしないで、相談者の「不」を探っていく。

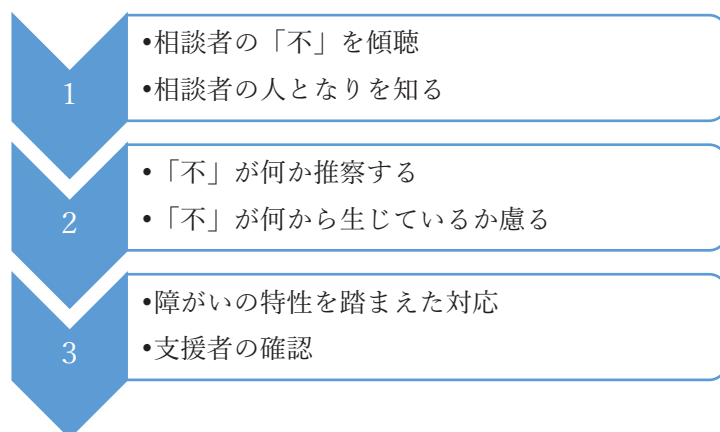
共 感：相談者の言葉だけを受け止めるのではなく、相談者の「不」の感情の背景も受け入れる。相談者の言葉をそのまま繰り返しながら聴き取りを進める。

例：相談者「腹がたつ」 ⇒ 相談員「腹がたったんですね」

まずは、相談者が述べる「不」を聴き取り、相談者の人となりを理解することが大切です。そのうえで、相談者の「不」を推察して、どこから生じるものかを慮ります。そのうえで、

誰でも同様の「不」が生じているような相談内容なのか、何らかの障がい起因して「不」が生じたのかを考え、障がいがある場合には、障がいの特性に応じた対応を行うこととなります。例えば、自閉症スペクトラム障がい（ASD）がある相談者は、コミュニケーションを苦手とする特徴があります。そのような特性を理解した上での聴き取りが必要となります。生じている「不」が誰にでも生じうるものであっても、解決に向けて支援をする際に、障がい者が災いして解決できない場合があります。その際は、支援者と連携をしながら解決に向けて行政機関としてできることをするということが必要です。

《相談を受ける場合のステップ》



障害者手帳の交付を受けている相談者が意思能力や行為能力がない人というわけではありません。意思能力や行為能力の有無は障がいの内容や程度によって各々異なります。知的障がいの場合は、行為能力の有無を手帳によって判断できる場合がありますが、精神障がいの場合は、主治医など専門家の見解が必要になります。

【契約の主体である「人」の法的能力】

・ **権利能力**：私法上の権利義務の主体となることができる資格のこと。自然人は、出生の時から権利能力を取得する（民法第3条第1項）。

例えば、市民社会という競技場への入場資格（会員証）のようなもの

・ **意思能力**：自分の行為から生ずる結果の意味を理解し、有効に意思表示をする能力のことで、事理弁識能力と呼ばれ6歳前後から意思能力が備わりだすと言われている。

例えば、市民社会という競技場において、自分でプレーする際の最低条件

・ **行為能力**：自分で有効な法律行為を行うことができる能力のことで、成年は、一般に、完全な行為能力を有する者といわれている（民法第4条）。

例えば、市民社会という競技場で、相手の動きに合わせてたり、戦略を考えたりしながら上手にプレーすることができる能力のこと。

内田貴『民法Ⅰ（第3版）総則・物権総論』（2007年、東京大学出版会）参照

2. 障がいについて

障がいは、「身体障がい」「知的障がい」「精神障がい」「難病」の4つに大別することができます。厚生労働省の「平成28年生活のしづらさなどに関する調査（全国在宅障害児・者等実態調査）結果」によると、何らかの障がいを持っている人の数は増加しています。

表1 障害の種類別にみた障害者手帳所持者数等

(単位：千人)

	総数	障害者手帳所持者			障害者手帳非所持者		
		障害者手帳の種類（複数回答）			自立支援給付等を受けている者※1	自立支援給付等を受けていない者	
		身体障害者手帳	療育手帳	精神障害者保健福祉手帳		障害による日常生活を送る上での生活のしづらさがある者	
平成28年	5,594	4,287	962	841	338	1,845	1,378※2
平成23年	4,792	3,864	622	568	320	1,888	1,329
対前回比（%）	116.7	110.9	154.7	148.1	105.6	97.7	103.7

※1 例えば、精神障害者保健福祉手帳を所持していないが、精神科医療機関に通院している者。

※2 このうち、福祉サービスを利用しておらず、福祉サービスの利用を希望する者の推計値は、258千人。

表2 障害の種類別にみた身体障害者手帳所持者数

(単位：千人)

	総数	視覚障害	聴覚・言語障害	肢体不自由	内部障害	不詳
平成28年	4,287 (100.0)	312 (7.3)	341 (8.0)	1,931 (45.0)	1,241 (28.9)	462 (10.8)
平成23年	3,864 (100.0)	316 (8.2)	324 (8.4)	1,709 (44.2)	930 (24.1)	585 (15.1)

平成28年生活のしづらさなどに関する調査（全国在宅障害児・者等実態調査）結果の概要

(1) 身体障がい

身体障がい者には、身体障害者手帳が交付され、障がいの種類や程度によって1級から7級まであります。身体障がいには「視覚障がい」「聴覚障がい」「肢体不自由」「内部障がい」の4種類あります。詳細は、厚生労働省のホームページで確認しておきましょう（https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaishahukushi/shougaishatechou/index.html）。

(a) 視覚障がい

視覚障がい者は、視覚（視機能）が日常生活や就労などの場で、不自由を強いられるほどに「弱い」もしくは「全く無い」人です。先天性の場合もあれば、病気や事故により途中で障がいを持たれた方もいます。障がいの内容には個人差があり、見えづらは一人ひとり異なります。

i) 視力

細部がよくわからない場合で、視力が「0（ゼロ）」は全盲で暗闇の世界です。メガネなど矯正による見え方で1級から6級まで等級が認定されます。

ii) 視野

上下・左右の視野の角度により等級認定されます。視野の限定による視野狭窄や中心暗点、特定の色が区別できない色覚障がい、羞明（しゅうめい）、混濁などの症状があります。羞明は、眩しすぎるという白内障などで現れる症状です。

(b) 聴覚障がい

音は、〔音→外耳道→鼓膜→耳小骨（中耳）→内耳→聴神経→脳〕の順で認識されます。聴覚障がいは、音の伝わる過程のどこで障がいが生じているかで、伝音性難聴、感音性難聴、混合性難聴に分けられ、さらに加齢による老人性難聴があります。

i) 伝音性難聴：〔音→外耳道→鼓膜→耳小骨〕間での障がい

補聴器などの補助具の使用で効果があります。

ii) 感音性難聴：〔内耳→聴神経→脳〕間での障がい

大きい音はやかましく感じたり、音が明瞭に区別できないことがあります。

補聴器の効果が得られない場合があります。

iii) 混合性難聴：伝音性難聴と感音性難聴の両方ある場合を混合性難聴といいます。

iv) 老人性難聴：感音性難聴の一つで、80歳を超えると急増します。

語音の弁別が悪くなるので、ゆっくりと話をする必要があります。

【コミュニケーション方法例】

筆 談：互いに文字を書いて意思の伝達

口 話：相手の口の動きを読み取る方法。ゆっくり、はっきりと口を動かして話す

手 話：手指や表情で話す言語で、聴覚障がいの方の約2割程度が利用

代用発声：音声機能障がいの方は、声帯の代わりに食道部を振動させて声に出したり、
電動式人口咽頭を首に当てたりして声に変換

聴覚障がい者は、音声言語による意思疎通が困難な人です。

①ろう者

言語獲得（3歳位）以前から障がいがあり、言語障がいを併せ持っています。読み書きが不得手で手話が会話のツールです。

②難聴者

音声言語をコミュニケーションとします。

③中途失聴者

言語獲得後、様々な原因で失聴した人です。突発の場合もあれば徐々に失聴する場合もあります。

④盲ろう者

視覚も聴覚も失っている人です。盲ベースの人は視覚障がい→聴覚障がいになった人で、点字でコミュニケーションが可能です。ろうベースの人は聴覚障がい→視覚障がいになった人で、触手話でコミュニケーションをとります。

- ・全盲ろう：全く見えず、聞こえない状態
- ・弱視ろう：見えにくく聞こえない状態
- ・盲 難 聴：全く見えず、聞こえにくい状態
- ・弱視難聴：見えにくく、聞こえにくい状態

盲ろう者とのコミュニケーション方法

手書き文字：手のひらに指先で文字を書き伝える

触手話：相手が行う手話に触れて、手話の形や動きを読み取る

指点字：点字タイプライターのキーの代わりに、盲ろう者の指を直接たたいて点字を表す

（2）知的障がい

知的障がいとは、知的能力障がいのことで、医学領域の精神遅滞と同じものを指し、論理的思考、問題解決、計画、抽象的思考、判断、学校や経験での学習のように、全般

的な精神機能の支障によって特徴づけられる発達障がいの一つです。発達期（概ね 18 歳まで）に発症し、概念的、社会的、実用的な領域において、知的機能と適応機能両面の欠陥を含む障がいのことで、

- ①知能検査によって確かめられる知的機能の欠陥
- ②適応機能の明らかな欠陥
- ③発達期（概ね 18 歳まで）に生じる

ものと考えられます。中枢神経系の機能に影響を与える様々な症状が生じます。

単に学習で覚えた知識や学力ではなく、様々な状況や環境に**合理的に対処していくための土台となる能力を知能**と捉え、それを わかりやすく数値化したものを知能指数 と言い、知能検査と呼ばれる測定方法を使って検査します。

適応機能とは、食事の準備や対人関係、お金の管理など日常生活でその人に期待される要求に対して、いかに効率よく適切に対処し自立しているかを表す機能のことで、社会生活を営むために重要な要素となるものです。

【知能指数について】

知能指数の測定は従来「精神年齢÷生活年齢×100」で算出する方法が主流でしたが、現在はD I Q（偏差知能指数）と呼ばれるもので表すことが多くなりました。どちらも平均は 100 で、その数値が高いほど知能が高いことを表します。

従来の知能指数では「本来の年齢と知能の年齢の差」を測りますが、年齢が違う人の知能の比較ができず、また算出方法で使われる精神年齢が、成人についてはあまり有用ではないなどの問題点がありました。

D I Q は平均が 100 で標準偏差が 15 の検査を用いて算出し、「同年齢の集団の中でどの位置にあるか」を表すものです。70 未満の場合「知的障がい（精神遅滞）」と診断され、その段階によって障がいの重さと関係します。 e-ヘルスネット HP より

(<https://www.e-healthnet.mhlw.go.jp/information/dictionary/heart/yk-.html>)

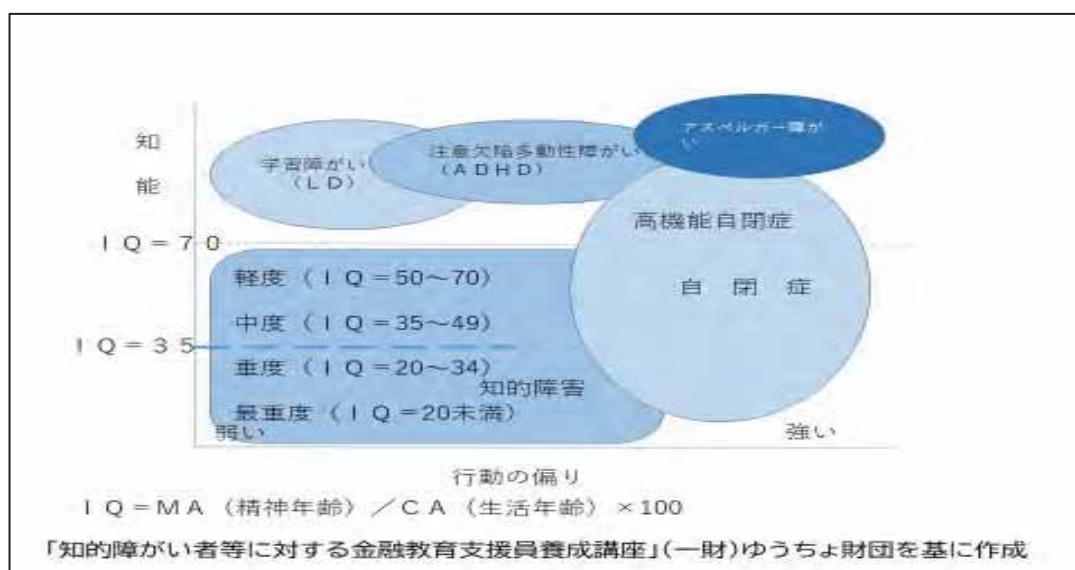
知的障がい者の定義は、知的障害者福祉法でも明確にされてはいませんが、療育手帳制度に関する通知・要綱の規定から、「児童相談所又は知的障害者更生相談所において知的障害であると判定された者」とされています。療育手帳は、居住地の市町村に申請をすると児童相談所又は知的障害者更生相談所において、知的障がいがあると判定された場合に交付されます。療育手帳の申請をしていない人もいます。

障がい程度の判定は、重度は「A」（最重度及び重度）、その他は「B」（中度及び軽度）と表示されます。認定基準は、都道府県で定められているので、認定の差により転居でサービスの継続性が損なわれることがあります。

《知的障がいの一次的特性》

特性	内容	具体例
認知の不正確さ	見たこと聞いたことを正確に認知できない	模写や反復が不正確・左右が逆になる
臨機応変な対応が苦手	課題に直面した時に、これまでの経験を踏まえた行動が苦手	毎日花に水やりをする行動をしていると、必要のない雨の日も水やりをするので、色々な体験や助言が必要
抽象的なことは理解が困難	具体的なことは理解できるが、抽象的なことは理解が難しい	「美しい花を高いお金で買った」は、具体的に花やお金についての知識や言葉を知らないと、理解できないので、理解できるように教える
記憶の不安定さ	複数の指示を与えると混乱してしまう	1 つずつ具体的に伝え、重要なことは反復して確認する
見通しの欠如	先のことを予測して計画を立てて行動することが苦手	お金を計画的に使えるようにするには、一つ一つ繰り返し教えていくことが必要
コミュニケーションの障がい	難しい言葉や早口で話されると、理解できず聞き返すことも苦手	「わからない」と聞き返すと怒られると思いき緊張するので、難しい言葉を使わず、ゆっくりと絵などを用いて話す
健康上の問題	てんかんや心疾患などの疾病があったり、抵抗力がない場合がある	てんかんなどは、発作がおきやすい環境を避けるなど配慮する

滝口真・福永良逸編著『障害者福祉論』（2010年、法律文化社）参照



(3) 発達障がい

発達障がいとは、脳機能の発達に関連する障がいで、発達障害者支援法で、「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能の障害」で政令定める、とされています。

発達障がいには、①自閉スペクトラム症／自閉症スペクトラム障がい（ASD）②注意欠如・多動症／注意欠如・多動性障がい（ADHD）③限局性学習症／限局性学習障がい（LD）の3つのタイプがあると言われています。それぞれの障がいの境界線は、はっきりとしたものではなく、複数の障がいが重なって現れることや、障がいの程度や年齢、生活環境によって症状は異なります。

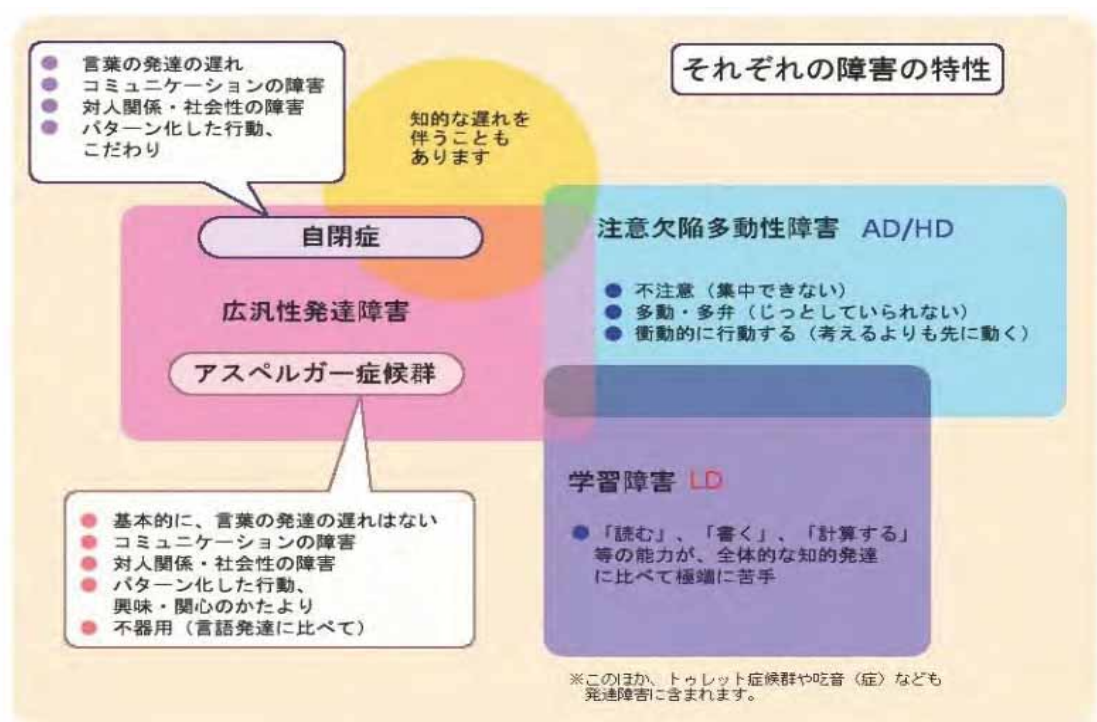
【発達障がい者の特徴】

同時進行が苦手

⇒「言葉を聞く・理解する・相手の表情を見る」を同時にするのが不得手



コミュニケーションがうまく取れないケースが多くある



発達障害情報・支援センターHPより

①自閉スペクトラム症／自閉症スペクトラム障がい（ASD）

自閉症を中心とする障がいの総称で、従来は広汎性発達障がい（PDD）と呼ばれていました。ASDへと名称変更とともに、心理的発達障がいではなく、生まれつきの「神経発達障がい」に位置付けられました。多くの研究結果から、自閉症、アスペルガー障がい、特定不能型とタイプ分類をする根拠がないことがわかり、連続体（スペクトラム）と考えられるようになりました。

②注意欠如・多動症／注意欠如・多動性障がい（ADHD）

症状としては、以下の3つの症状が特徴としてあります。

不注意：集中できない、物忘れや、うっかりミス

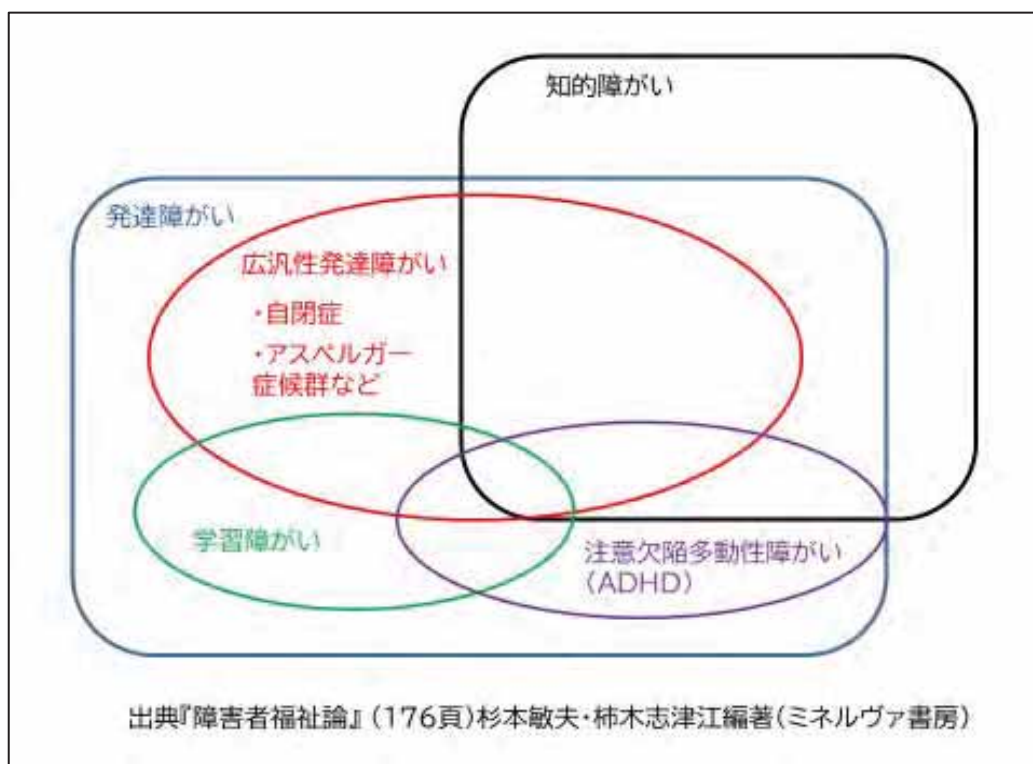
多動性：じっとできない、活動性過多、多弁

衝動性：抑制が効かず考えるよりも先に行動する、待てない、我慢できない

③限局性学習症／限局性学習障がい（LD）

全般的な知的発達の遅れはないのに、読む、書く、計算するなどの特定の能力を獲得したり、行ったりすることが著しく困難である状態があります。

障がいの種類を明確に分けることは大変難しいといわれています。知的障がいと発達障がいが少しずつ重なりあっている場合もあります。



(4) 精神障がい

精神障がい者とは、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律第5条、「統合失調症、精神作用物質による急性中毒又はその依存症、知的障害、精神病質その他の精神疾患を有する者をいう」と定義されています。この法律であげられている「知的障害」は、精神保健福祉法の範囲内のものです。

伝統的な診断分類では、①外因性精神障がい、②心因性精神障がい、③内因性精神障がいの3つに分類されていました。

外因性精神障がい	感染、中毒、脳組織の損傷など、物質的・生物的な脳障がい	器質性精神障がい、中毒性精神障がい、症状性精神障がい
心因性精神障がい	環境からのなんらかの心理的・社会的負荷による、機能的な心理障がい	心因反応、神経症（現実神経症、外傷神経症、精神神経症）
内因性精神障がい	なんらかの持ち前の、その病気になりやすい素質による精神障がい	統合失調症、躁うつ病

世界保健機構（WHO）が作成している国際的な診断基準 ICD^{*}－10 を用いて精神障がいは、カテゴリーFに位置付けられています。また、2019 年に ICD－11 が公表（導入は 2022 年 1 月頃予定）され、ゲーム症／性別不合の項目が注目されています。（F：精神の分類であることを示す）

* ICD は、世界保健機関（WHO）が作成している病気の分類です。「ICD」は略称で、正式名称は「International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems（疾病及び関連保健問題の国際統計分類）」といいます。

- F00-F09 症状を含む器質性精神障害
- F10-F19 精神作用物質使用による精神及び行動の障害
- F20-F29 統合失調症、統合失調型障害及び妄想性障害
- F30-F39 気分〈感情〉障害
- F40-F49 神経症性障害、ストレス関連障害及び身体表現性障害
- F50-F59 生理的障害及び身体的要因に関連した行動症候群
- F60-F69 成人の人格及び行動の障害
- F70-F79 知的障害〈精神遅滞〉
- F80-F89 心理的発達障害
- F90-F98 小児〈児童〉期及び青年期に通常発症する行動及び情緒の障害
- F99-F99 詳細不明の精神障害

国際生活機能分類（ICF）の生活機能構造モデルは、①機能障がい、②活動制限、③参加の制約という3つのレベルから精神障がいを捉えています。

①機能障がい

生命レベルの問題であり、心身機能や身体構造の変異や喪失のことで、思考・感情表出・現実認識・問題対処などの機能の障がいとして現れる。

②活動の制限

個人レベルの問題であり、個人の活動に対して生じるむずかしさが、個人の社会生活技能能力の障がいとして現れる。また、薬の副作用による動作の緩慢や舌のもつれや手の震えなどからも活動が制限される。

③参加の制約

社会レベルの問題であり、生活や人生の様々な場面における経験で困難が現れる。人間関係が狭くなり、社会生活面での孤立や学業の中断、就労の中断などがある。

精神障がいのある人から相談を受ける場合は、相談者のペースに合わせて、じっくりと時間をかけることが必要な場合があります。「精神疾患がある人は……」など先入観をもつことが、精神障がいのある人の生活のしづらさにつながるので注意が必要です。

（a）統合失調症

統合失調症は、こころや考えがまとまりづらくなってしまう病気で、気分や行動、人間関係に影響がでます。健康な時にはなかった状態が現れる陽性症状と、健康な時にあったものが現れる陰性症状があります。症状の出かたは人それぞれです。

特性として

- ・生真面目
- ・緊張などから疲れやすい
- ・断ることが苦手
- ・頼むことが苦手
- ・明確な指示が必要
- ・曖昧な状況では混乱しやすい
- ・複数のことを同時にすることが苦手

などの特性があるといわれています。

症状としては、大きく①陽性症状、②陰性症状、③生活・認知機能障がいの3つに分類されています。

【特徴的な症状とかかわり方の一例】

①陽性症状の典型

幻覚・妄想・被影響体験・思考障がい・行動異常

陽性症状時のかかわり方の一例

- ・幻覚や妄想について肯定も否定もしない
- ・本人に共感を示す

②陰性症状の典型

意欲の低下・感情平板化・思考低下・自閉

陰性症状時のかかわり方の一例

- ・叱ったり、励ましたりしないでそっと見守る
- ・意欲が出てきたらできることを考える

③生活・認知機能障がい

選択的注意の低下：情報や刺激を選んで注意を向けることができない

比較照合の低下：過去の記憶と比較して判断できない

概念形成の低下：物事をグループ化して概念的にとらえられない

生活・認知期の障がいについてのかかわり方の一例

- ・簡潔・具体的にわかりやすい表現をする
- ・「やめる」ことではなく「はじめる」ことを目標にする
- ・苦手なことを明確にして、対策を一緒に考える
- ・出来そうなことを目標にする

(b) うつ病

うつ病は、精神的ストレスや身体的ストレスが重なることなど、様々な理由から脳の機能障がい起きる状態です。眠れない、食欲がない、一日中気分が落ち込んでい、何をしても楽しめないといった症状が現れます。脳が上手く働いてくれないので、ものの見方が否定的になり、自分はダメな人間だと感じてしまいます。そのため普段なら乗り越えられるストレスも、よりつらく感じられるという悪循環が生じます。

うつ状態の時は、温かく見守ることが大切です。励ますことは逆効果で、決断を求めることは控える必要があります。

自殺をほのめかす「消えてしまいたい」「死にたい」などの言葉を口にする、身辺整理をする、自殺の道具を用意するなどの兆候がある場合は、①心配していることをはっきりと伝えたいうえで、②相談者の「不」をはっきりと尋ねて、③傾聴するとともに、④相談員一人に対応せずに、連携して精神科受診につないで支援しましょう。

(c) 双極性障がい（躁うつ病）

うつ病だと思いながらも、極端に調子がよくなって活発になる時期がある場合は、双極性障がいかもしれません。ハイテンションで活動的な躁状態と、憂うつで無気力なうつ状態を繰り返します。躁状態では、眠らなくても活発に活動ができ、次々にアイデアが浮かび自分が偉大な人間だと感じ、大きな買い物やギャンブルなどで散財することがみられます。躁状態ではとても気分が良く、本人は病気の自覚がないので、治療を受けないことがよくあります。

3. まとめ

障がい者の消費者被害は、障がいを持っていない人の消費者被害と比べて顕在化しにくいことがあります。その要因として考えられることは

- ①消費生活の経験や情報の少なさから消費者トラブルをトラブルとして認識していない
- ②悪質な事業者に対する対抗力が弱いと、意図しない契約を結ばざるを得ない
- ③誰かに相談することができない

などがあります。こうした障がい者の物的・制度的な環境因子を排除する手段として消費生活相談の現場において、障がいについての知識を習得することは重要です。

障がいがあっても、自分のことは自分で決める自己決定の主体であることに何ら変わりはありません。障がいの特性に応じた

- ①消費生活に関する情報の提供
- ②消費者トラブルに遭わないように助言すること
- ③消費者トラブルにあったときの支援
- ④消費者教育の充実
- ③困ったときに相談できるネットワークの構築

といった自己決定ができる環境を整備することが重要な課題です。

4. 実証フィールドに寄せられた相談事例から

事例1(支援者からの相談①)

(発達障がいの特性に応じた問題解決に向けての支援)

ワンクリック請求についての相談

相談状況：電話相談

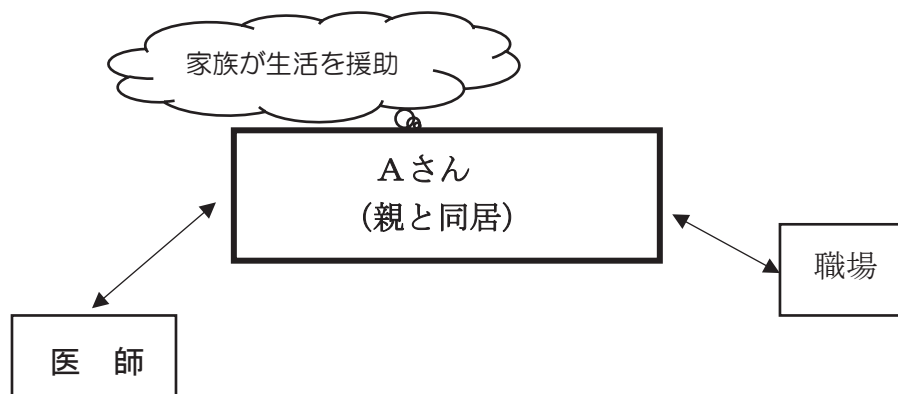
不安症の息子がワンクリック請求で高額画面になり、慌てて電話をかけたようです。業者から支払わないと法的手続きをとるといわれ、不安になっています。本当に支払わないといけないのでしょうか。(60歳代)

【本事例のポイント】

- ・「不安症」といわれた時の対応

【解決に向けて】

一般的によくあるトラブルで、発達障がい者の消費者トラブルは、支援者である家族からの相談が寄せられる場合がよくある。解決するにあたって障がいの特性を配慮する必要がある、また今後同様の消費者トラブルに巻き込まれる恐れがあるので、相談者を支援してくれる人に消費者トラブルの問題点を伝えて、見守りにつなぐ必要がある。



【聴き取りのポイント】

「不安症の息子」の言葉から聞き取りポイント。

- ・ 不安症は症状や状態像を表しているのか、どのような診断を受けているのか、医師からどのように説明を受けているのか聞くことによって、障がいの特性に応じたアドバイスにつながる。
- ・ 症状が長引いて、生活に支障が出ないようにするためには、不安を感じたときにどのように行動するのかの方策を確認しておく。
- ・ 早期に「不安と思う」ことを解決することを支援してくれる人を見つける。

【障がいの特性に配慮した解決に向けての対応】

- ・ 「不安症とのことですが、どこかで治療をうけているのですか。」と率直に聞くと、医療機関で投薬を受けている場合、処方内容によって障がいの種類などが推定できる場合がある。
- ①定期的に病院に通って向精神薬を処方してもらっている場合は、医師にも今回の件を伝えておくことを助言する。
- ②治療を受けていない場合であっても、心身に何らかの症状があるときは、医療機関の受信を勧めてみる。

【センターでの処理及び結果】

- ・ アドバイザー¹の助言をもとに、「不安症ということですが、何か治療を受けていますか」と聞くと、アスペルガー障害²の合併症とのことであった。
- ・ アスペルガー症候群を含む広汎性発達障害（自閉症スペクトラム障害）の特性として
 - ①コミュニケーションの障害
 - ②対人関係・社会性の障害
 - ③パターン化した行動、興味、関心のかたより
 - ④不器用（言語発達に比べて）

があることを踏まえて、今後同様の被害に遭わないように、覚えのない請求があった場合は、相手に連絡するのではなく、まず家族に相談すること、家

¹ アドバイザーは臨床心理士

² アスペルガー障害という用語は正式な診断名ではなくなりましたが、便宜上使用しても構わないとされています。

族に言えないような場合には、本人から消費生活センターに相談するよう伝えてほしいと助言した。

ポイント

障がい者の消費者トラブルを解決するためには、〈障がい〉がその消費生活相談のどの場面に影響するか、聴き取ることが必要である。しっかりと聴き取るためには、〈障がい〉を理解した適切な言葉で相談者に問うことが重要である。

事例2(支援者からの相談②)

(発達障がい者の特性に応じた問題解決に向けての支援)

自己啓発セミナーの相談

相談状況：電話相談

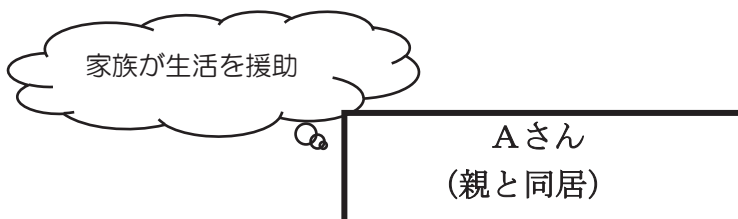
発達障がいのある子（20 歳代）が、マッチングサイトで知り合った異性とファミリーレストランで会い、自己啓発セミナーに誘われたらしい。次は、一緒にそのセミナーの関係者に会う予定らしいが、私がどんな内容のセミナーなのかと聞いても、よくわかっていないようだ。子どもに「費用は高いのではないか。信用できるのか。」と心配していることを伝えても「30 万円位までなら払えるから行きたい。」と言う。騙されているのではないかと不安だ。（40 歳代）

【本事例のポイント】

- ・ 発達障がいの特徴につけ込んだ勧誘の可能性がないか確認すること。
- ・ 相手の言葉をそのまま信じ込んで断ることができないという特性を持っていることから、セミナーに参加すると断ることができないのではないかと、支援者（親）が心配しているにもかかわらず、問題だと感じていないこと。
- ・ 詳細が不明なセミナーに参加する場合に気をつけること。

【解決に向けて】

一般的によくあるトラブルではあるが、解決するにあたって、障がい者の特性を配慮する必要がある。今後、消費者トラブルに巻き込まれないように、相談者以外に支援してくれる人を確認して見守りにつなぐ必要がある。



※詳細は不明

【聴き取りのポイント】

- ① 「発達障がいのある子」の言葉から聴き取りのポイント。
 - ・ 発達障がいの特徴³について確認して、自己啓発セミナーに興味をもったきっかけを整理する。
 - ・ 発達障がいに関して、手帳を所持しているか、支援を受けている機関などがあるかどうかを確認して、支援者についての情報を得る。
- ② 「マッチングサイトで知り合った異性」の言葉から聴き取りポイント。
 - ・ 今までSNSを利用したトラブルに遭ったことがあるか等、インターネットを通じた消費者トラブルの現状を把握する。本人の問題解決能力について把握する。
 - ・ マッチングサイトで知り合った人とどのような経緯から自己啓発セミナーを紹介されたと聞いているかを確認する。
 - ア) 発達障がいについて知り合った異性に話をしているか否か。
 - イ) 収入等について話をしているか否か。
- ③ 「よくわかっていないようだ」の言葉から聴き取りポイント。
 - ・ 自己啓発セミナーについてどのような説明を受けたかを確認する。
 - ・ 本人が自己啓発セミナーとはどのようなものと思っているのかを聞き取る。
- ④ 「30万円位までなら払えるから行きたい」の言葉から聴き取りポイント。
 - ・ 本人は、金銭管理がどの程度できるか、親がどの程度関わっているのかを聴き取る。
 - ・ 本人が自己啓発セミナーで何を得たいと思っているのかを確認する。

【障がいの特性に配慮した解決に向けての対応】

- ・ アドバイザーからは、以下の助言があった。
- ①一緒に親が参加してはどうかと提案してみるのもよいかもしれない。親が参加することが無理であれば、他の信用できる人に一緒に行ってもらうことも考える。もし、相手に「〇〇さんが一人で来て」と言われるようであれば怪しいと考える。

³ 発達障がいには、①自閉スペクトラム症／自閉症スペクトラム障害（ASD）②注意欠如・多動症／注意欠如・多動性障害（ADHD）③限局性学習症／限局性学習障害（LD）の3つのタイプがあると言われています。それぞれの障がいの境界線は、はっきりとしたものではなく、複数の障がいが重なって現れることや、障がいの程度や年齢、生活環境によって症状は異なります。発達障がい者の特徴として、コミュニケーションの障がい、対人関係・社会性の障がいがあります。

- ②本人と話す機会があれば「貴方から見たら親はどんな人？」と聞いてみると、支援者である親との関係性を伺うことができ、より適した助言につながるのではないかな。
- ③支援機関がある場合には、そこにも相談することを提案する。
- ④親に相談できていることから、そういう支援者がいるということを読み取り、間接的ではあるが、親の支援力を強める。

【センターでの処理及び結果】

- ・マッチングサイト等をきっかけとして、セミナーなどと言ってマルチや投資などの儲け話に誘われ、契約をしてしまうトラブルについて情報提供した。
- ・知り合った異性が業者の関係者である可能性があることを説明し、その場での契約はしない方が良いと伝えた。

ポイント

相談終了後、アドバイザーに今後同様の相談があった場合の対応として、助言を得た。

発達障がいのはひとは、コミュニケーションの障がいや対人関係・社会関係の障がいがあることから、リアルな人間関係に強いストレスを経験しています。そのため、SNSなどを介して自己啓発セミナーなどに誘われることも多いようです。

障がいの特性から、裏が読めず、言葉をそのままの意味で捉えてしまうため、言われたまを信じ込んでしまう、言いかえれば、悪意に気づきにくいのです。また、自分の意思を言葉にできにくく、受け身の会話になって、断るのが下手な傾向もあります。

日頃から、「相談してから決める」を心がけ、習慣にできるとよい。

事例3

（聴覚障がいの特性に応じた問題解決に向けての支援）

情報商材のマルチについての相談

相談状況：来所相談、支援者同行無、手話通訳者なし

同じ障がいを持つ友人B（女性）から男友達を紹介するといわれ、Bと男性C、男性Dの4人で食事をした。食事の席でC、Dから儲け話を持ち掛けられ、興味があったので、翌日、商業施設内のカフェでC、Dと業者Eに会い相場を分析して儲ける情報商材を代金50万円で契約し、代金はEの指示でCに付き添われて消費者金融から借りて支払った。契約書や領収証はもらっていない。

契約後、情報商材をダウンロードして、試しに1万円を入金して3度操作してみたが利益は得られなかった。利益にならず、借金を抱えたことに不安を感じてEに相談すると、Eから「友人を紹介すると紹介料を払う」といわれ、友人の紹介を迫られた。普段から悩みや困りごとの相談に乗ってくれている職場の上司に相談すると、マルチではないかといわれた。（50歳代）

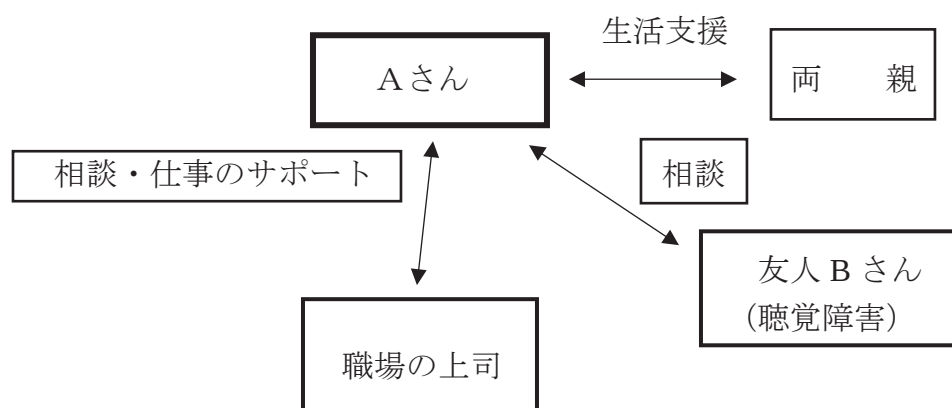
【本事例のポイント】

- ・ 同じ障がいを持つBは、同様の契約をしているのか。Bとの関係性はどのようなになっているか。
- ・ C、D、Eとの会話は手話か筆記⁴か。情報商材の内容についての説明はどのような手段を用いたか。
- ・ ダウンロードした情報商材はどのようなものであったか。
- ・ 相談者は、マルチの仕組みを理解できているか。
- ・ 事業者と消費者金融の関係。

⁴ ろう者は、言語獲得（3歳位）以前から障害があり、言語障害を併せ持っています。読み書きが不得手で手話が会話のツールです。難聴者は、音声言語をコミュニケーションとします。中途失聴者は、言語獲得後、様々な原因で失聴した人です。突発の場合もあれば徐々に失聴する場合があります。

【解決に向けて】

一般的によくあるトラブルではあるが、解決するにあたって障がい者の特性を配慮する必要がある。聴覚障がい者は、コミュニティの結束力が強いと言われている。今後、消費者トラブルに巻き込まれないように、相談者以外に支援してくれる人を確認して、見守りにつなぐ必要がある。



【聴き取りのポイント】

- ① 「同じ障がいを持つ友人B」の言葉から聴き取りのポイント
 - ・ 聴覚障がいについて、障がいの程度を確認する。
 - ・ 友人Bとの関係や同じ契約をしているのか等を確認する。
- ② 「C、Dから儲け話を持ち掛けられ」の言葉から聴き取りポイント
 - ・ 会話は手話が中心か、筆記が中心か確認する。筆記された資料等があれば見せてもらって、契約内容を確認する。
 - ・ どのような儲け話だったか。具体的に儲かる仕組みを聞いて、理解できたか確認する。
- ③ 「Eの指示でCに付き添われて消費者金融」の言葉から聴き取りポイント
 - ・ 50万円の支払いについて、なぜ借入れをすることになったか、借入れをしても返済はどうすればよいかなどの話があったか。
 - ・ 事業者が消費者金融と提携していたり、借入れを強要する場合があるので、消費者金融で借入れをするときに、どのような説明を聞いたか、付き添ったCに何か指示されたことがあったのか確認する。
- ④ 「情報商材をダウンロードして」の言葉から聴き取りポイント
 - ・ 情報は、聴覚障がいのある相談者に配慮したものだったか。
 - ・ 情報を見て、儲かる仕組みが理解できたか。
- ⑤ 「友人を紹介すると紹介料を払う」の言葉から聴き取りポイント

- ・ 人を紹介すると紹介料がもらえる話は、この時初めて言われたのかを確認する。
- ・ 同じ障がいを持つ別の友人・知人を紹介して、マージンを受け取っていないかを確認する。

【障がいの特性に配慮した解決に向けての対応】

- ① 相談者の希望するコミュニケーション方法を確認する。
 - ・ 筆記による相談を希望した場合は、情報商材の内容やマルチ商法の仕組み、クーリング・オフ制度などについて、一つ一つ具体的に絵などを用いて説明する。
 - ・ 手話通訳者を介して説明する場合には、手話通訳者にまず法的な説明をして理解したうえで手話通訳をしてもらう。
- ② 情報商材の購入契約と消費者金融からの借入契約は別であることを具体的に説明する。
 - ・ 消費者金融で借りたお金は、利息を付して返済しないといけないことを、絵を用いて説明する。
- ③ 会社の上司がどの程度支援してくれるか確認する。
 - ・ 問題解決にあたって、友人Bとの関係性を配慮する。

【センターでの処理及び結果】

- ・ 相談者は、筆記による相談を希望したので、相談者に絵をかきながら、マルチの仕組みや消費者金融への返済などの説明をした。
- ・ 友人Bとの関係を確認すると、クーリング・オフしても問題ないとのことであったので、クーリング・オフが可能であることを説明し、書面の書き方を助言した。

ポイント

相談者がダウンロードした情報商材は、販売者が一人で儲かる仕組みを説明しているもので、手話やテロップを入れる等、聴覚障がい者に配慮した映像ではなかったため、相談者は儲かる仕組みやマルチについて理解できていなかった。今後、職場の上司が支援するとのことであったので、職場の上司に同席してもらい、クーリング・オフの通知の仕方を助言した。また、消費者金融からの借入金には金利が発生しているので、事業者からの返金を待つよりは、できるだけ早期に返済する方が得策であることを伝え、職場の上司に返済について相談に乗ってもらうように理解を求めた。