

現場を訪ねて

社会福祉法人 大阪手をつなぐ育成会

大阪手をつなぐ育成会は1959年に設立した社会福祉法人で、主に知的障がいがある人たちの福祉の増進を第一義にした活動と福祉サービス事業を行っている。大阪府内には法人事務局のほか6カ所の支援センターがあり、1500人ほどの会員で構成されている。

取材当日、事務局長の谷川耕一さんは、2年前に大阪弁護士会主催のシンポジウムで報告されたときの資料「知的障害者消費トラブル事例」を見せてくれた。そこには12事例の詳細と、「知的障害・発達障害のある人の消費者被害の実情」が書かれていた。

知的障がい者の消費トラブルには、「悪意」「配慮不足」「仕組み」の三つの要因があると谷川さんは言う。（事業者らの）障害が分かっているながら契約させる悪意、障害特性を理解しない配慮不足、簡単に契約できる反面、解約手続きが複雑なインターネット取引などの仕組み、それらを指した言葉である。

同資料の「被害にあいやすい障害特性とは」を列挙すると、①読み書きや計算が苦手②抽象的な思考や、見通しを立てることが苦手③立て込んだ内容の理解が難しい④自信がない、依存がちになる⑤相手の肯定を導くため迎合する、いやと言えない⑥障害があると思われたくない⑦見た目で障害があるとわかりにくい。

谷川さんはこう続ける。「三つの要因にさらされている限り、満足できる消費生活はなしえないと思います。当事者教育がされ、家族や支援者が身近にいて、事業者もそれなり

の配慮をしたとしても不備は必ず残るでしょう。来春から改正障害者差別解消法が施行され、事業者は『合理的配慮』が義務化されます。合理的配慮がなされない契約は取消

門真市消費生活センターの取り組み

2015年6月の消費者安全法改正によつて消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置が可能になった。同年、門真市消費生活センターは「高齢者・障がい者の消費者被害の予防と救済のための見守りネットワークに関する意見交換会」を開催。2年の準備期間を経て、18年度に協議会を設置した。大阪弁護士会や福祉関係部門など16機関のうち、障がい者関連は2団体参加している。市内の高齢者や障がい者の消費者被害の相談情報などを共有しながら、年2回協議会を開催している。

昨年1月、同センターは「門真市消費者安全確保地域協議会 見守り対応マニュアル」を作成した。西田俊子センター長は同マニュアルについて、「特に配慮を要する高齢者や障がい者等を消費者被害から守ることを目指して、見守りにおける『気づき』と『声かけ』、『消費生活センターにたぐ』ための流れや、それぞれのポイントを示しています。巻末には見守り者が簡単にFAX送信できるように工夫した

しできる、そんな制度が望まれます」
三つの要因と障害特性に対しては、事業者の倫理観はいうまでもなく、法的な保護による施策が欠かせない。

『様式』を作りました」と語る。

上木律子相談員は協議会のメリットをこう話す。「協議会メンバーから連絡を待つばかりでなく、センターからも福祉関係部門などに連絡して相談者の情報について問い合わせるケースがあります。その相談者に福祉の支援が入っていれば、担当者に『こういう相談を受けているので、訪問時にこの点について確認してください』というように、福祉・消費の両面からきめ細かい対応が可能なんです。法的サポートが必要などときは、弁護士に直接意見を聞けることも心強い。協議会があればこそできる『顔の見える関係』は大きなメリットです」

知的障がいや発達障がいのある人（または家族）からの相談は、インターネット取引による情報商材やサクラサイトなど詐欺的なものが多く、ときに百万円を超える被害事例がある。決済方法はコンビニ端末を使った電子マネーが主流だ。同協議会では、水際対策について意見交換を行い、協議会としての取り組みを検討している。

（取材・原田修身）