

相談対応の重要性と二つの課題

なぜ被害が多いのか

国民生活センターが2003年に行った消費者被害に関する調査によれば、障がい者、とくに知的障がい者や精神障がい者の消費者被害は、そうでない人たち（いわゆる健常者）の被害にくらべて増加率が高かった。その原因として考えられるのは「消費生活の経験・情報の少なさ」、障がい者側に抵抗力が弱く、事業者の餌食になりやすいこと、またそもそも被害認識を持つことが難しいことなどである。2017年に同じく（独）国民生活センターが行った調査（※）でも同様の傾向が見える。

相談対応は社会的排除を防ぐために重要だ

障がい者の社会進出が増えてくれば、当然のことながら消費者被害も増える。したがって消費者被害の増加は、障がい者が社会と接して暮らす機会が増えていることを示す指標ともいえる側面があり、かならずしもマイナスイメージだけでとらえる必要はない。とはいえ、実際に予防手段や、被害が生じたときの救済・対応手段が社会の中に存在していなければ、障がい者が社会において独立した一人の人格として遇され

ることなく、孤立し放置された存在として扱われることを意味するから、消費生活センターにおける相談対応はきわめて重要な意味を持っている。

合理的配慮としての相談対応

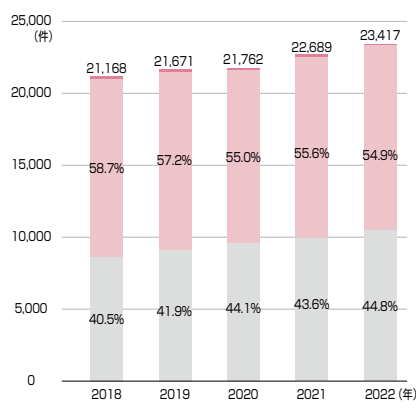
相談対応には二種類のものが区別される。一つは、個々の障がい者の特性に応じた配慮であつて、合理的配慮である。2017年の調査では、身体障がい者に対する配慮という点では、かなりの工夫がみられるものの知的障がい者や精神障がい者への配慮はあまり進んでいない。他方で実際の相談者の中では知的障がい者と精神障がい者がかなりの割合を示しており、消費生活センター側がこの種の障がい者対応で苦慮していることがうかがわれる。合理的配慮は、本人からの要請があつて初めて配慮義務が発生するものであり、そもそも本人に被害意識がない場合や、意思を明確に述べることでできないケースの場合に合理的配慮をすべきなのかどうか非常に難しい判断となつて登場している。この点、実際の工夫として福祉担当部門や福祉専門職の連携・同席を試みることや、家族や実際の支援者との連携を試みる努力が重ねられており、まだまだ不十分だとはいえ、今

後はこの方向をさらに充実すべきである。

積極的は正措置としての相談対応

相談対応の二つ目は、積極的は正措置である。これは合理的配慮とは異なり、本人の申し出に基づくものではない制度的な対応である。たとえば、障がい者向けの出前講座や研修の実施は、そうした工夫の一つであり、自治体によってはかなりつとんだ工夫が行われている。ただ、多くの消費生活センターではこうした研修を実施しておらず、その理由として要請がなかったというものが挙げられている。障がい者の社会参加を促進するためにはこうした扱いは改めべきである。

障害者等の消費生活相談件数の推移



（備考） 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2023年3月31日までの登録分）
2. 「心身障害者関連」又は「判断不十分者契約」に関する相談

※2017年度国民生活センター調査は下記にあります。

現況調査 2018 https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180125_2.html

佐藤 彰一（さとう・しょういち）
国学院大学教授・弁護士
全国権利擁護支援ネットワーク代表