

論点①に関する委員意見

○石野	富志三郎委員	・ ・ ・ ・ ・	1
○氏田	照子委員	・ ・ ・ ・ ・	4
○大濱	眞委員	・ ・ ・ ・ ・	5
○後藤	芳一委員	・ ・ ・ ・ ・	7
○関口	明彦委員	・ ・ ・ ・ ・	9

○石野 富志三郎委員

論点案① 27条 障害者の消費者被害の事前防止及び被害からの保護

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

新しい障害者基本計画には、以下の件についても問題を含めていただきたい。

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

2. 被害に遭った際のセーフティネット作りの推進

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

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

3. 消費生活センターとしての出張相談事業の確立

当事者を含む福祉関係者が消費生活センターに相談に行く場合、被害者であ

る障害者本人が同行できない状態にある場合であっても、消費生活センターによっては本人同行が必須であるため、相談を断念せざるを得ない事例もあります。

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

4. 消費生活センターへのアクセスのバリアフリー化の推進

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

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

5. 障害者本人の支援のため関係各所の連携

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

6. 当事者を含む福祉関係者への消費者問題の教育・啓発事業の整備、拡充

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

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

7. 障害者本人が力をつけるための教育・啓発事業の整備、拡充

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

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

8. 本人確認について柔軟な対応の推進

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

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

○氏田 照子委員

①【27条】障害者の消費者被害の事前防止及び被害からの保護

消費者被害を受ける可能性が日常生活の中に常にあることから、消費者被害の事前防止及び被害からの保護は重要である。平成19年3月に内閣府国民生活局から発行された「障害者の消費者トラブル見守りガイドブック」などを、消費者庁と連携し定期的に改訂して、広く配布することなども必要と考える。

【金銭搾取の事例】

◆仕事帰りに駅前で若い女性にアンケートを頼まれ回答をしたが、記載した携帯番号に女性から電話がかかり「お金に困っている」と言われお金を振込んでしまう。その後も電話でお金の無心が続き、総額100万円近くを振り込んでしまった。本人が以下のように考えていることもあり発見が遅れることが多い。

- ・若い女性に声を掛けられると自分に気があるのでは？と思ってしまう。
- ・アンケートに答えると好きな「旅行」があたると思い疑わなかった。
- ・「困っている人は助けなければいけない」という教えを忠実に守った。
- ・「誰にも言わない」という約束を守ろうとした。

◆自分では金銭管理がうまくできないことを自覚し、保佐人についてもらっている。繁華街で呼びとめられ店に連れ込まれてお酒を飲んだところ高額な請求が来てしまった。保佐人が取り消し権を行使し、家庭裁判所も支払い不要との判断を下したが、業者は「日常生活に関する行為」の範囲内だと言って、しつように請求されたため、保佐人に相談せずに家族が支払ってしまった。

【インターネットでのトラブル事例】

アダルトサイト：「安心、安全、無料」というキャッチを信じて、どんどんサイトに入っていく、高額請求のページになりそのまま振込んでしまう人が増えている。ワンクリック詐欺などに注意が必要である。

ブログやコメントでの書き込み：読み手にはいろいろな人がいて、自分の意見に賛同する人ばかりではないということに気づけない。そのため反対意見を書かれたり、批判的な書き込みをされたりすると書き込みがエスカレートし誹謗中傷的な内容になってしまいトラブルが絶えない。顔が見えない⇒バレない、わからない⇒大丈夫、という勝手な解釈をしがちで、ネットトラブルに陥りやすい。

○大濱 眞委員

【27条】 障害者の消費者被害の事前防止及び被害からの保護

「消費者としての障害者利益の保護のために」とは

⇒ 一般に消費者政策の必要性の根拠として、事業者と消費者の間の「情報力・交渉力の格差」が指摘される。これに対応して、

- ① 格差の縮小を図るための対策
- ② それでも残る格差の下で消費者利益を確保していくためには、行政での政策対応が必要となる。その場合、どの程度まで行政が介入するのか？

消費者基本法では、「消費者としての利益の擁護及び増進」のために「適切な方法による情報の提供等」について、国及び地方公共団体は必要な施策を講じる、また、事業者は努める、となっている。すなわち、事業者に対しては努力義務を、また国及び地方公共団体に対しては具体策を求めている。

したがって、本小委員会では、国及び地方公共団体がどのような具体的施策を講じる必要があるかを議論する必要がある。

具体的施策として

1. 障害者は適切な情報の提供が受けづらい、あるいは受けることができない（※）場合があることを考慮して、消費者としての権利を法的権利として確立することは可能か？

（※）判断力、交渉力、適切な情報収集の能力等で非障害者と比べてエンパワメントされていない人が多いのが実態。

2. 法的な権利としての強制力を確立することが無理であるとしたら、どのような対策を講じることができるのか？

⇒ 具体的には、障害者など、特に対策を講じる必要がある者について、トラブルの事前防止とトラブル発生後の即時対応のために、「地域密着型消費者相談窓口」を身近なところに設けて、気軽に相談できる窓口が身近にあることを周知する必要がある。

- ① 「地域密着型消費者相談窓口」の設置（身近なところから発信）

- ⇒ 地域自治会、町内会回覧板の活用
- 民生委員の活用
- 地元密着型の福祉関係団体（親の会の活用）
- 地域の消費者団体
- 地域の事業者団体（…市町村の中小企業会）
- 行政（国及び地方公共団体）

②追加対策

トラブル防止対策として、年に1回程度、「地域密着型消費者相談窓口」の事例資料から、実際の成功事例や失敗事例を報告する会合を開き、トラブル回避の方策や消費者としてどうあるべきかを学習する。

- ⇒ 消費者としての障害者のエンパワメント。

○後藤 芳一委員

◆論点①について、範囲の拡大を希望します

理由：障害者基本法の対象範囲に合わせて議論する必要があるため。逆に、範囲を限定する理由をお知らせいただきたく考えます。

説明：事務局案では、

「障害者の消費者被害の事前防止及び被害からの保護」とされており、被害に限定されているように読めます。

他方、障害者基本法第27条は

「消費者としての障害者の保護」

としており、単に被害の防止にとどまらず、障害者としての権利の保護の全般（を障害者に担保すること）を意味すると考えます。

論点：したがって、ここでは、

- ・消費者としての障害者の権利の保護について概念の整理
 - ・消費者基本法（例えば、第2条の「基本理念」）と障害者との関係
 - ・担保すべきは、機会の平等か結果の平等か
 - ・それに対応して展開すべき施策は何か
- 等の議論が必要と考えます。

（参考）

消費者基本法（抄）

（基本理念）

第二条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

- 2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。
- 3 消費者政策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。
- 4 消費者政策の推進は、消費生活における国際化の進展にかんがみ、国際的な連携を確保しつつ行われなければならない。
- 5 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(消費者政策会議)

第二十七条 内閣府に、消費者政策会議（以下「会議」という。）を置く。

- 2 会議は、次に掲げる事務をつかさどる。
 - 一 消費者基本計画の案を作成すること。
 - 二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の推進に関する基本的事項の企画に関して審議するとともに、消費者政策の実施を推進し、並びにその実施の状況を検証し、評価し、及び監視すること。
- 3 会議は、次に掲げる場合には、消費者委員会の意見を聴かなければならない。
 - 一 消費者基本計画の案を作成しようとするとき。
 - 二 前項第二号の検証、評価及び監視について、それらの結果の取りまとめを行おうとするとき。

○関口 明彦委員

A. 消費者としての精神障害者の保護

基本法第 4 条により、差別禁止が言われているが、精神保健福祉法は消費者保護のための法律といかなる関係にあるか。消費者保護が精神障害者には関係がないとすれば精神障害者差別であるから、改善のための計画を作る必要がある。ことあるごとに精神医療審査会が苦情処理機関であるとされてきたが、消費者基本法第五条第四項には、苦情処理に係る条項があり精神障害者も消費者とするならば、精神保健福祉法の制度だけではなく、消費者法規も適用されるべきである。

B. 障害者基本法を除く現行の障害者法規は、消費者庁との共管とすべきではないか？