

## 「知的障害のある人の消費者問題」

東京家政学院大学 准教授 小野 由美子



## ◎障害のある消費者

私たち消費者は、商品やサービスを購入して暮らしています。店舗で現金を支払う買物以外にも、家賃や光熱水費、スマートフォンなどの通信費は銀行の口座振替やクレジットカードの仕組みを利用した「目に見えない」形でのお金のやりとりが一般的となっています。最近では買物や交通サービスを利用する場面で、さまざまな電子マネーによる決済も増えています。

このように、消費生活における決済手段が多様化・複雑化・潜在化しているなかで、障害者は全体的に「買物好き人が多い」という気になる調査結果があります。これは消費者庁が、徳島県と岡山県における障害者の消費行動と消費者トラブルに関する調査を実施したものです（消費者庁「平成29年度障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査報告書」）。なかでも回答のあった知的障害者の約8割が「買物が好きである」旨の回答をしていました。

買物の方法は、障害の種類により違いがありました。知的障害者は、買物には福祉サービス職員や家族や親族が同行することが多く、特に車で出かける際には同行者による運転がほとんどでした。精神障害者は徒歩や自転車などにより一人で買物に出かけたり、家族や親族、福祉サービス職員の運転する車で行くことも多いという結果が報告されています。発達障害者は、今回の調査対象と

なった人の多くが家族や親族と同居する若者だったため、インターネットをさまざまな用途で利用し、買物にも活用していました。

ところで、障害のある人はどのような消費者トラブルを抱えているのでしょうか。私自身が全国の消費生活センターに寄せられる相談情報を分析した調査では、「水道管の修理を依頼したら、ほかの工事も次々にすすめられ、高額契約させられた」という訪問販売や、「無料とあったアダルト動画サイトにアクセスしたら、高額な料金を請求された」といったトラブルがありました。

障害者に関する相談件数をみると、2017（平成29）年は全国で2万件以上あり、全体の相談件数91万件に占める割合は2%程度でした。割合としては少ないですが、障害者の場合、相談者が自分で相談を寄せる割合が4割未満と少なく、見守りをする人が相談につなげることでじめて明るみになるケースが多いことに注意が必要です。

## ◎特別支援学校における知的障害のある生徒を対象にした消費者教育

消費者として必要な知識やスキル、態度を身につけるための教育はどのように行っているのでしょうか。私が全国の特別支援学校1105校に協力依頼をして、714人の先生方にご協力いただいた2017年の調査では、家計管理に関する授業を9割の先生が実施しており、算数・数学、家庭科といった教科や、買物などの校外学習

の場面で実施されていました。一方で、重度重複障害のある生徒が多く在籍している学校では「お金を使う段階にない」、「学習の必要性がそれほど高くない」という判断から授業を実施していません。また、「家庭の事情が絡んでくるので深く介入できていない」といった、家庭環境との調整のむずかしさをあげた学校もありました。

特別支援学校は規模や環境、在校生の事情が各校で大きく異なります。障害の種類や程度、生活経験にあわせた調整のしやすい教材が求められており、教科横断的な素材で、買物学習など、目的に特化した細かいユニット型の教材が役に立つことが明らかになりました。

私が作成検討会のメンバーとしてかかわった、東京都消費生活総合センター作成のweb版読本「ちえとまなぶのず〜っと役立つお金の話」では、特別支援学校高等部に在籍している軽度の知的障害のある生徒や若者を対象にしています。

web版読本のねらいは①電子マネーやクレジットカードの特徴を知り、適切な使い方ができるように、②契約トラブルの事例を学習し、被害の未然防止や万が一トラブルにあった場合の対処法を身につける、③家計管理を学習し、「使えるお金にはかぎりがあり、収入の範囲でやりくりすることの大切さ」に気づくことです。インターネットが使える環境であれば学習ができ、働いている軽度の知的障害者にもおすすめのコンテンツです。ぜひ一度、ご利用ください。

## 小野由美子（おの ゆみこ） 東京家政学院大学 准教授

独立行政法人国民生活センター調査研究員、消費者庁消費者安全課政策調査員、東京家政学院大学や横浜国立大学などでの非常勤講師を経て現職。専門分野は消費者教育。日常的な見守りが必要な「要支援消費者」の消費者教育について研究。特別支援学校における調査や、教材の開発に取り組む。「多重債務者問題からみた社会福祉のあり方研究会」（通称：おたふくけん）代表。日本消費者教育学会理事。神奈川消費生活審議会委員。