

# 知的障害などのある消費者に 家族や職場、地域ができる配慮

東京家政学院大学 准教授 小野 由美子



## ◎消費生活をめぐる変化

障害者の法定雇用率は2018（平成30）年4月から民間企業では2・2%となり、特別支援学校の高等部を卒業するタイミングで給与生活をスタートする人も少なくありません。20歳を迎える  
と障害基礎年金を受け取ったり、契約主体としての責任が求められるなど、消費生活をめぐる環境が変化します。2022年からは成人年齢が18歳に引き下げられることになりましたので、未成年者契約による取消といった猶予措置期間はさらに短くなります。契約とは法律上の権利と義務が生じる約束ですが、□約束でもお互いの合意があれば成立します。このような消費者教育を確実に実施することが求められています。

## ◎当事者のサインに気づき、声をかける

消費者庁が2013年に作成した支援者向け映像教材「高めよう！『見守り力』」は、私も検討委員としてかかわり、現在でも消費者庁のホームページや政府インターネットテレビで閲覧できます（※）。周囲が気づいて声をかけ、事実を確認したうえで、関係機関につなぐ方法を事例や解説を通して学ぶことができます。

高齢者や障害者を見守る際の気づきのポイント

### 当事者を見守る際の気づきのポイント

- ・しつこい訪問販売に怯えている
- ・しつこい電話をうまく切れずに困っている
- ・見慣れない車や見知らぬ人が出入りしている
- ・見慣れない段ボールや目新しい商品がある
- ・頻繁に金融機関に通っている
- ・あわててお金をおろしている
- ・頻繁にコンビニエンスストアでお金を支払っている
- ・お金に困っている
- ・頻繁に出かけるようになった
- ・催促状や契約書、カレンダーの不審な印が目についた
- ・携帯電話の着信に落ち着かない様子
- ・なにか困っているが、いい出せない様子など

として、右図のような例を紹介しています。

こうしたサインを感じたときの声がけとして「どうされましたか」、「お困りのことはありませんか」、「私の家にも同様の電話があったのですよ」、「一緒に考えてみましょう」、「私が横にいるから、消費生活センターに電話をしてみましよう」といったものがあります。上から目線ではなく、自分や周囲の体験談を話すことも有効でしょう。

## ◎消費生活センターの活用

ご紹介した教材には約3分間の「消費者センターの役割」という映像もあります。すべての都道府県と、ほとんどの市区町村に消費生活相談窓口が設置されており、消費生活相談員がトラブルの状況を聞いて、解決のための助言と支援をしています。

す。消費者ホットラインの「1888」に電話し、案内に従って郵便番号などを入力すると、近くの消費生活相談窓口が案内されます。相談の際には契約書やパンフレットなどの書類や、あらかじめ時刻系列にまとめておいたメモを準備し、本人だけの対応がむずかしい場合には、周囲の人もサポートする体制を整えようとよいでしょう。

前号でお伝えした通り、障害のある人が自ら相談する割合は4割未満と少なく、周りの人が相談機関につなぐことが問題解決のために重要なのです。

## ◎家族や職場、地域ができること

消費者トラブルを未然に防ぎ早期に解決するためには、安全な消費生活を送るための消費者教育に加えて、トラブルが起ころうとしても隠さず、信頼できる人に相談する環境を整えることが大切です。当事者の「消費者力」に加えて、見守る人の「見守り力」も、ともに高めていくことが重要です。

消費者トラブルを防ぐといった「自己防衛力」を養うことに加えて、目や目を向けやすいのですが、「私はこういう生活をしてみたい。だからお金をこう使いたい」という思いを家族や支援者に伝え、周囲のサポートを活用しながら生活できる地域づくりが期待されているのです。

※ 見守り力

検索

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。神奈川県消費生活審議会委員。