

2018年7月6日
消費者行政新未来創造プロジェクト検証専門調査会

消費者庁「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
精神障がい者、知的障がい者、発達障がい者の消費行動を中心に」について

東京家政学院大学 小野由美子

1. 政策研究ベースにおける本調査の新たな付加価値

消費者庁の調査では、障がい者の消費行動や、直面する消費者トラブルの傾向について明らかにしている。同時期に国民生活センターも「消費生活センターにおける障がい者対応の現況調査」(2018年1月)を実施していたことは興味深い。障害特性別の消費行動を検討した消費者庁の調査と、消費者行政の窓口における相談や啓発事業について実施された国民生活センターの調査結果を突き合わせることで、障害のある消費者に対する具体的な支援のあり方を複合的に検討するための重要なデータが提供されたといえる。

2. 調査の目的と成果の還元のあり方について

2019年度までの第3期消費者基本計画において、子どもや高齢者に加え、障害者といった消費者の属性に着目する形で消費者被害の防止が項目としてあげられている。消費者基本法にもとづく消費者基本計画として取り上げられたこの時期に、障害のある消費者について検討したことに大きな意味がある。一方で、今回の研究成果の「活かし方」について、報告書では具体的な明示がされていないと思われる。「はじめに」のところで「障がい者の直面する消費者トラブルについて具体的な調査を行うことで、よりきめ細やかな相談対応や周知啓発活動を行う」とあるが、結論の部分で、調査結果の情報の提供先や、今回の調査結果を受けた形での相談や教育、支援のあり方の道筋が必ずしも明確ではなく、今後の検討が期待される。

3. 徳島・岡山という実証フィールドが研究成果に与える影響

地方都市ということで買物に車を利用する人が多く(知的障がい者で75.9%)、自分で運転するより家族や福祉関係者等が同行する割合も高い。このことは都市部で暮らす障害者とは異なり、徳島・岡山においては周囲の目が届きやすいことが想像される。都市部とは事情が異なり、特定商取引法の対象となるトラブルに接触する機会が少ないという点では消費生活の前提条件が異なることから、むしろ、高齢者や障害者で多いことが指摘されている訪問販売や電話勧誘販売のトラブルにより焦点が当たるような設問が必要だったのではないだろうか。例えば、「あなたはどのような方法で買い物をしましたか」という質問の選択肢に「電話勧誘販売」や「訪問販売」があるが、この方法だと選択する人は限られるのではないだろうか。

調査結果のまとめ方について、全ての質問項目は難しくても、必要に応じて年代別の検討が望まれる項目もあった。例をあげると、インターネットの利用について発達障がい者は6

割強と、その割合の高さが指摘されているが、これは20～30歳代の占める割合が障害別にみると精神障がい者約25%、知的障がい者37%、発達障がい者58%と大きく相違する点を考慮する必要があるだろう。

4. 消費者教育や障害者福祉政策のこれまでの研究文脈、成果などを踏まえているか

調査手法としては一般的に、調査の目的や方法に加え、先行研究との関わりで調査研究の「立ち位置」を明らかにする必要があるのではないだろうか。参考までに、関連する先行研究と取り組みについて拙稿¹から抜粋を紹介する。

参考：知的障害のある消費者を対象にした先行研究と取り組み

【特別支援学校における消費者教育】

障害のある児童や生徒が通う特別支援学校では、自立や社会参加に向けた主体的な取り組みを支援するという視点から、個人の教育的ニーズを把握した指導や支援が実施されている。知的障害特別支援学校における家庭科教育の役割と意義については、生徒が家庭生活活動について知ることができる、家庭と連携・協力して生活に活かせるようにする、生徒が家庭生活や将来の生活を意識する、家庭科の教育活動そのものが生徒の生活支援・地域支援につながることの4点が指摘され²、充実した家庭科教育が全ての知的障害特別支援学校において展開されることが期待されている。一方で、特別支援学校中学部では被服と食物の分野に偏り、栄養理論、家庭経済分野、保育分野、福祉分野などは学ぶ機会が与えられていない実態が報告されている³。特別支援学校の高等部における知的障害のある生徒の消費者教育についての研究や⁴、知的障害児に対する数学などで実施された買い物学習⁵、携帯電話を用いた買い物指導について実践報告がされている⁶。買い物学習を通じた金銭処理の系統的な指導の研究では、生徒のもつ数の理解に配慮した貨幣の取り扱いが検討されており、どのようにお金を使って買い物をするかという「金銭処理」について段階モデルが提示され、値段は「ちょうど」の理解の上に「少し

¹ 小野由美子、川崎孝明「全国の特別支援学校における金銭管理教育と社会資源の活用について」、『国民生活研究』第58巻第1号、2018年7月（掲載決定）

² 竹田亜古・田部絢子・高橋智（2009）「知的障害特別支援学校における家庭科教育の意義・役割に関する検討 高等部在籍生徒のニーズ調査から」、『東京学芸大学紀要 総合教育科学系』第60集，pp.365-387

³ 大隅順子（2011）「特別支援学校中学部における家庭科教育の課題 過去15年間を振り返って」、同志社女子大学生生活科学、vol.45，pp.73-77

⁴ 吉本敏子（2010）「知的障がい者の消費者教育」、『中部消費者教育論集』、第6号，pp.27-36

⁵ 有元康一（2004）「値段を書く能力の向上を意識した買い物学習 位取り表を活用して3位数までを扱った『数学』の時間における指導」『岐阜大学教育学部障害児教育実践センター年報』11号，pp.43-51

⁶ 坂井聡・宮崎英一・二宮綾子（2012）「自閉症と知的障害のある児童への携帯電話を利用した買い物指導」、日本教育工学会『日本教育工学会論文誌』36号，pp.13-16

大きい」の理解が成立することなどが教育実践を通して確認されている⁷。しかしながら特別支援学校などでの生活とお金に関する教育は、その必要性や可能性が認識されながらも、体系的な推進に至っているとは言い難い状況にある。

【障害のある消費者を対象にした行政の取り組み】

障害のある生徒に活用できる消費者教育の教材について行政が作成した素材には千葉市消費生活センターの障害者向けの映像教材「相談する勇気～悪質商法に負けないぞ！～」（2013年度）福岡県消費生活センター作成のパンフレット「どんなところにもトラブルのタネ＜障がい者編＞」（2013年度）がある。神奈川県でも社会生活を始める知的障害者向けの「こんなとき、どうすれば！？ 消費者トラブルに、あわないために」（2014年度）知的障害等のある中学生向けの「『お金のつかい方』を学ぼう！」（2015年度）働く知的障害者向けにトラブル事例と対処法について紹介した「これで安心、大丈夫！」（2016年度）というリーフレットを連続して作成した。熊本県が2015年度に作成した本人向けのリーフレット「消費者トラブルをなくそう！困った時は相談だ！」には、見守りのための支援者向けの手引書が付いており、社会人としての生活を間近に控えた特別支援学校高等部の生徒から社会人にまで役立つ内容となっている。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」（2016年度）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る。2017年度にはさいたま市消費生活総合センターの障害者向け消費者教育DVD「その悪質商法チョットマツタ！！」や、岡山県消費生活センターによる知的障がいのある方向けの社会生活授業パック「毎日の生活で困ったとき どうすればいいかな？」が制作されている。

【地域における消費者トラブルとその対応】

地域生活における知的障害者等の消費生活トラブルとその支援に関する研究では、支援の内容と関連諸機関の連携について整理がされている^{8,9,10,11}。例えば、日常の生活支援は生活支援職員などが主に担うが、問題を予防したり交渉する際には消費生活センターが関わり、「闘う」場面では弁護士も加わり、事後には生活支援職員や消費生活センター

⁷ 高橋玲・飯塚幹雄・松本優（2001）「知的障害児に対する金銭処理の系統的な指導について」『群馬大学教育実践研究』18号，pp.241-257

⁸ 名川勝・堀江まゆみ・於保真理（2003）「知的障害者の地域生活における消費トラブルに関する研究」，筑波大学心身障害学系『心身障害学研究』，27，pp.135-146

⁹ 名川勝・堀江まゆみ・佐藤彰一（2005）「知的障害のある人の消費トラブルに対する支援と研究」，『発達障害研究』27巻3号，pp.17-24

¹⁰ 佐藤彰一・名川勝・堀江まゆみ（2005）「発達障害者の消費者トラブル その実態と法的・生活支援のあり方」，国民生活センター『国民生活研究』44巻4号，pp.37-59

¹¹ 佐藤彰一（2006）「生活トラブルと手続の役割 知的障害者などの消費・生活トラブルを素材にして」，『立教法学』70号，pp.391-445

がフォローアップするというように、各専門家の相互関係が成り立っている。悪質商法により支援者が早急に対応した事例がある一方で、本人が購入の意義を認めているなどして一概には解約できない事例も多い。浪費をどこまで不適切な消費と見なすか、どこまでどのような金銭管理学習ができれば消費生活を認めるのか、支援者には当事者の意思や管理習慣に応じた支援をする体制作りが課題とされている。

近年では障害のある人々の自己決定の機会に関わる研究が蓄積されており、知的障害者は健常者に比べて自己決定をする機会が限られているが、個人的な要因を変えることに限界があることから環境要因に目を向けた支援環境整備の重要性も指摘されている¹²。地域生活における知的障害者の消費者行動について、意思決定支援に対する支援者の意識を明らかにした研究では、「消費者行動を共有する意識」「消費者利益を目指す意識」「消費者行動における危機への問題解決に対する意識」の3つのクラスターを支援者が意識していたことを明らかにしている¹³。知的障害者や関係者を対象にした研修における評価を検討したものでは、「演劇」を支援者と一緒に観劇する方法への期待や、相談先の確保や成年後見人制度等のような被害に対応する制度への関心がみられた¹⁴。知的障害等のある人の消費者問題が検討され、支援者の取り組みの方向性を示唆する知見が見出されている中、地域にある社会資源との関わりで具体的な支援体制の枠組みの提示が求められている。

5. 結果がどのような意義を持ち、全国展開に活かせるか

改正消費者安全法が2016年4月に施行され、地方公共団体と地域の関係者が連携するための消費者安全確保地域協議会が設置できるようになり、2018年4月末現在で8道県とその他94自治体が設置している。消費生活上、特に配慮を要する消費者の情報交換や協議といった見守りをするとともに、「消費生活協力団体」や「消費生活協力員」を育成確保することも規定されている。なお、ここでの「消費生活上、特に配慮を要する消費者」には高齢者だけでなく障害者等が含まれる。消費者安全確保地域協議会の構成メンバーには行政機関をはじめ、医療・福祉、警察・司法、教育、事業者の各関係者と、地域の町内会等が想定されている。今回の調査との関わりで述べると、障害特性による消費者行動に特徴があることを関係機関で情報共有する際、地域における対応の道筋を構築する際に、今回の消費者庁による調査結果が活用できる。あわせて、地域の事情を加味する必要があるが、その実態を把握する際には、今回の調査項目と結果が他の地域にとっても大変参考になる。

¹² 渡辺大倫・笠原芳隆(2011)「ICFを参照した重度・重複障害児の自己決定の機会とその規定要因の検討」、『特殊教育学研究』, Vol.49, No.5, pp.469-479

¹³ 佐分厚子(2016)「知的障害者消費者行動意思決定支援に対する支援者の意識」, 同志社大学社会学会『評論・社会科学』118号, pp.29-45

¹⁴ 手嶋雅史(2007)「知的障害者における消費者支援の実践研究」, 『人間福祉学会誌』7巻1号, pp.113-120