

障がい者の 消費者トラブルを防ぐために

岡山県消費生活センター 消費者教育コーディネーター 消費生活相談員
矢吹 香月（やぶき・かつき）さん

消費生活センターに寄せられた障がい者等に関する相談件数は、この10年間2万件超で推移している。しかし、近年はスマートフォンなどの普及に伴い増加傾向にある。障がい者の消費者教育に長年取り組んできた矢吹香月さんに、消費者トラブルの予防策と相談対応について聞いた。



未然防止に必要なのは消費者教育の充実と障害特性に配慮した教育教材

——障がい者の消費者トラブル防止には何が
必要ですか？

『国民生活研究』※にも書きましたが、障がい者の消費者被害には、消費生活の経験や情報の少なさから消費者トラブルをトラブルとして認識していないことや、悪質な事業者に対する対抗力が弱いこと、意図しない契約を結ばざるを得ないことがあります。また、被害を適切に訴えられない特性から誰かに相談することができないなどが要因となり、障害のない人の消費者被害と比べてより顕在化しにくい——というよう
うなことが挙げられます。トラブルの未然防止には、障害の特性に応じた消費生活に関する情報提供と、消費者トラブルに遭わないための消費者教育の充実、困ったときに相談できるネットワークの構築など環境整備が必要だと思いま

す。特に重要なのは学校における実践的な消費者教育と、障害特性に配慮した消費者教育教材があることです。

——『障がい者の消費行動と消費者トラブル事例集』(2019年5月：消費者庁)^{※2}
では、客員主任研究員として、また他の教育教材などでも作成に関与されていますね。

事例集をつくるにあたり、障がい者の消費行動や消費者問題に関する参考文献などを探してみたのですが、じつのところしっかり調査された資料は見当たりませんでした。まずは実態調査から始めようということで、徳島、岡山両県の福祉施設の協力を得て消費者庁の職員の方々とともに現場を歩きました。本格的な調査に入る前に障がい者本人や家族、施設関係者の方々に集まっていただき話を聞かせてもらいました。そのうえでアンケートとヒアリング調査を2年かけて実施しました。それらは「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」にまとめられています。事例集では、このときに得た数多くの調査記録から典型的な消費者トラブルの事例を選び出し、それぞれ障害別に分け、その人の属性や周りの人間関係、性格や普段の生活状況なども網羅しつつ、トラブル事例を4コマ漫画でわかりやすく表現しました。

消費者庁の『ショウとセイコと学ぼう！大切な契約とお金の話』^{※3}の作成にも携わりました。これは、ワンスライド、ワンメッセージですごく使いやすいものに仕上がっています。アレンジなども容易にできますし、各地の特別支援学校で使われていると思います。ただ、学校の先生方はみなさん忙しくされていて、なかなか時間がとれないようです。私もよく講師として出講しま

すが、消費者庁など行政機関による外部講師委託事業などをもっと活用されればいいと思います。岡山県では地元大学生を外部講師として育成して、特別授業などで教材活用しています。課題としては、いまお話ししたような教材をまだ知らない教育機関がたくさんあると思われるので、もっと周知をすること、いまある教材は知的障害を対象にしたものが多いので、やはり視覚、聴覚、精神など様々な障害に応じた教材作成が必要だと思っています。いずれも国が主導してほしい案件です。

人権を守ることの大切さ、そして公正な社会づくり

——相談対応に求められていることは何でしょうか。

障害のある方から相談を伺ったときに大事な点は、その人はどういった生活状況なのか、周りにどのような支援をしてくれる人がいるのか、金銭管理は誰がしているのか、障害者手帳の種別はどうなのか、収入はあるのか？ 性格はどうか……例えば、買い物好きであるとか。障がい者や高齢者の相談を聞く相談員さんは、この視点を忘れないようにしてほしいんです。

相談者が自分の思いどおりに答えてくれないから「変な人だ」と思ってしまう相談員さんの中にはいますが、それは違います。例えば、精神障害、知的障害、発達障害のある人は、早口で話されると、理解できていないけれど聞き返すことが苦手であるために、十分に理解しないまま「はい」と返事してしまうという、「コミュニケーションが困難な共通特性があります。ですから、相談対応で「コミュニケーションがとりづらいな」と感じたときには、障害特性を視野に入れた対応

が求められます。でなければ、解決に結びつかなくなる可能性があります。

話が少しそれますが、私が博士号を取ったとき、法教育としての消費者教育をテーマに「自律的個人を育成するとは、どういうことか」について論文を書きました。ベースになるのは日本国憲法の基本的人権です。すべての人が生まれながらに持っているものも大切な権利ですね。消費生活センターで働く私たち公務員は憲法に縛られています。だから人権を大切にしなければならぬ義務があります。相談員さんが消費者関連の法律にどうしても目が向きがちになるのはわかります。しかし同様に、憲法にある考え方をしっかりと身につけておいていただきたいと思っています。障害特性の基礎知識を知る必要も、人権を侵害しない言葉づかいというのも基本的人権を守ることからスタートしています。

私たちは私的自治の原則をしっかりと認識したうえで、障害があるために、なにか見落としがちなところがあるとすれば、そこに手厚い支援の手を差し伸べなければなりません。そして障害のあるなしに拘わらず公正で、正義のある社会をつくるのが悪質業者をなくすることになります。消費生活センターもその一端を担っています。

(聞き手・原田修身)

※1『国民生活研究』第63巻第1号(2023年7月)
<https://www.kokusen.go.jp/research/pdf/kk-202307.pdf>

※2 障がい者の消費行動と消費者トラブル事例集：本文 (caa.go.jp)
https://www.caa.go.jp/future/project/project_009/pdf/future_cms_201_200729_01.pdf

※3 特別支援学校用教材 | 消費者庁 (caa.go.jp)
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/material_010/special_school.html