

障がい者の消費者トラブルの現況と消費者教育

消費生活に課題を抱える人々をさす用語として、国内外の消費者政策においては、被害に遭いやすい消費者である脆弱な消費者（Vulnerable Consumer）について議論され、その合理的配慮が求められている。脆弱な消費者としては子どもや高齢者、障がい者、外国人労働者とその家族などがあげられ、消費者が特定の文脈・状況・環境において有する「状況的脆弱性」概念に着目した議論もある。

消費生活相談の現況

判断能力に課題があり、日常的に何らかの消費者トラブルを抱える判断不十分者には認知症の高齢者や障がいがあると思われる消費者が含まれる。令和5年版の消費者白書によると、障害者等（「トラブルの当事者に心身障害がある又は判断能力が不十分な方々である」と消費生活センター等が判断したもの）からの消費生活相談は2022年に2万3417件寄せられた。本人が消費生活相談をする割合が相談全体では約8割であるのに対して、障がい者等に関する相談では約4割にとどまり、家族や地域の見守りをする人が相談につながっている。

相談内容では「フリーローン・サラ金」

に関する相談や、「出会い系サイト」等の「デジタルコンテンツ」の相談も多く、例えば「知的障害がある兄がスマートフォンオンラインゲームで高額な課金をしてしまった」相談や、「精神的な病気の母が展示会に行き、ショッピングローンで高額なネックレスを買ったことが発覚した」などといった判断力の不足や、契約内容への理解不足でトラブルになっているケースが報告されている。

以前、筆者が国民生活センターに法人文書の開示請求をし、「件名」と「内容等キーワード」に「心身障害者関連」および「判断不十分者契約」という二つのキーワードが登録された消費生活相談情報を調査したところ、借金問題に関する相談が全体の3割、スマートフォンやインターネットを契機にした相談は7割ほどであった。（全国消費生活相談情報にみる心身障害者関連の判断不十分者契約、『消費者教育』第35冊、日本消費者教育学会、2015年、43～51）。さらに、消費生活センターに契約者本人が相談した割合が30・5%だった一方で、親を心配する子どもが19・2%、子を心配する親も19・1%とほぼ同じで、福祉サービス等関係者も11・1%だったことから、障がいのある当事者の消費者トラブルの解決のためには、その

子世代と親世代、そして福祉サービスの関係者との連携が大切となる。

安全に暮らしつついける支援体制の整備に向けて

当事者の消費者トラブルの早期解決には、予防的支援として消費者教育も併せて求められる。消費者教育の地域における拠点には消費生活センターがあり、特別支援学校の生徒が高等部を卒業して地域で暮らし続けるためにも重要である。例えば、消費生活センターを活用することのメリットや利用方法の具体的な紹介といった働きかけをしたり、就労や社会福祉の領域との連携を試みたりするのも方法である。学校側にとっても、卒業後を見据えた就労と社会福祉の関連機関に加え、消費生活に関わる機関も連携先の一つに加えることで、生徒や卒業生が地域で安全に暮らすための包括的な支援体制の整備に役立つと考えられる。

地方の消費者行政の体制整備に向けて消費者安全確保地域協議会が置かれるようになった。配慮を要する消費者には高齢者だけでなく障がい者も含まれ、問題の未然防止と早期解決のためには消費者教育との連携も重要となる。

小野 由美子（おの・ゆみこ）

東京家政学院大学現代生活学部教授
一般社団法人消費生活総合サポートセンター会長