

資 料

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

名 川 勝*・堀 江 まゆみ**・於 保 真 理***

知的障害者の地域生活において遭遇する消費生活トラブルについて、質問紙調査及び事例によって検討した。一地域の親の会を対象とした調査では、他の種類と比べて消費生活に関するトラブル報告数はかなり少なかった。そのため、トラブルの種類や被害対象者の特徴などについて示唆を得ることが出来なかった。事例調査では、支援者からの聞き取りにより 27 例を収集した。トラブルは生活形態、被害内容（額）、経緯、事態確認と本人の意識、行われた対処、他相談機関の有無などによって整理され、それぞれの項目に添って事例を検討した。また被害意識の持たれ方について、若干の事例を検討した。最後に今後の研究課題として、基礎資料の整備、セイフティネットの在り方、支援方法の検討などを指摘した。

キー・ワード：知的障害、地域生活、消費生活トラブル、生活の中での支援

I. 問題と目的

知的な障害のある人々が地域で生活することが多くなってきている。しかし同時に、今まではあまり想定されなかったトラブル・問題に生活者本人が遭遇することも出てくるようになった。本稿で扱う消費トラブルもそのひとつである。消費トラブルとは、物品・サービス・権利などの購入やこれに伴う契約に関わるトラブル・被害全般を指す。例えば堀江・野沢（2002⁹⁾によれば、高いじゅうたんを買わされそうになった（悪質商法）、就労先の社長が本人名義でサラ金のカードを作らせ、お金は社長が利用（金銭搾取）、などの事例が報告されている。これらは知的障害の程度が比較的軽く、地域での生活や就労を果たしている場合に見受けられることが多い。おそらく今までならば、訪問販売者を施設に入れないようにしてトラブルから回避さ

せるなど、施設職員が入所者を被害から防衛していたものと思われる。しかしこれからは、地域で暮らす知的障害者が様々な勧誘を受ける機会を持ち、物品を購入したり契約締結を求められる場面も多くなるだろう。

しかしながらそのような状況にもかかわらず、現在まで具体的な消費トラブル・被害についてその実態や特徴を明らかにした研究はあまり見当たらない。さらには支援者が備えるべき知識や支援方略についても検討が不十分である。高齢者については、日本消費者教育学会において高齢者及び介護保険に関連した報告が行われているのを見いだすことが出来る（例えば東畠, 2001¹⁰⁾）。また国民生活センターの木間（1990¹¹⁾; 1994¹²⁾; 1995¹³⁾）は高齢者における消費実態とこれに関連するトラブル相談を調査し、高齢者に健康関連商品の相談が多くなること、商品やサービスに不満があっても必ずしも相談に結びつかないこと、催眠商法に遭っても失敗を自覚する率が大きくないこと、などの結果を得ている。支援方法やシステムに関する研

*筑波大学心身障害学系

**白梅学園短期大学保育科

***神奈川工科大学福祉システム工学科

究は少ないものの、実態の分析は積み重ねられている。知的障害者も消費行為において支援を必要とすることが少なくないが(辻川, 2002¹⁰⁾)、未だ実態把握は十分ではない。そのため本研究では、知的障害者が地域生活において遭遇する消費生活上のトラブル・被害について今後広く調査を実施するための基礎資料を得ることに主眼が置かれる。どのような場面や対象で被害が生じるのだろうか? どのような種類の被害があるのだろうか? 対処と支援のプロセスはどのように記述し得るのだろうか? 調査における困難な点、留意すべき点は何か? などについて情報を収集し、整理することが目的となる。

手順として、まずどのような対象層にトラブル・被害が生じやすいのか、またどの程度の発生頻度があるのかについて予備的な調査を実施し概要を把握する。その後、典型的な事例を集中的に収集することによって、問題の特徴を理解する方法をとることとする。

なお、本稿で消費トラブルという場合、明らかな被害に遭った事例だけでなく、本人の被害意識が不明確である例や、あるいは自発的サラ金利用などのように被害とは言い難いものも含めてトラブルと称して扱うこととする。理由は、現時点で被害事態を狭く規定するよりは広く事態を把握することが重要であること、並びに本人の生活にとっては他者による被害とともに自らに起因する金銭問題も共に本人の地域生活の継続を脅かすものであって、支援対象として関心を持つことが望ましいからである。

II. 調査1 消費トラブルに関する親の会調査

1. 方法

1) 対象: 関東内首都圏に位置するA市(人口約45万人)内の「手をつなぐ親の会」会員及び当会の運営する社会福祉法人職員。

2) 調査用紙: 本調査は親の会との共同によって行われた。すなわち親の会が調査用紙を構成、実施したアンケートについて、筆者らが集計、分析を行った。調査用紙は「知的障害の

Table 1 A市親の会における被害・トラブル報告数

	報告数(件)	頻度(%)
警察関連	212	29.0
交通機関関連	215	29.5
病院・医療関連	284	38.9
消費関連	9	1.2
宗教関連	9	1.2
その他	1	0.1
全報告数	730	

* 対象者730名、回答者389名、複数回答あり

ある人が地域で安心して暮らしていくために」と題して、日常生活上でどのようなトラブルや権利侵害事例があったかを調べる構成になっていた。対象者の氏名(匿名可)、所属、年齢、性別、記入者に続き、警察、交通機関、病院などで体験した不都合やトラブルを自由記述方式で回答する欄が設けられていた。全10問で各問に枝問がある。本研究で用いたのは、これらの質問群のうち、問7として挿入された以下の3項目である。消費トラブルと宗教勧誘を同時に質問しているのは、親の会の要望による。

問7-1 悪質業者(悪徳業者)ほか消費トラブル、及び宗教勧誘などの経験

問7-2 対処方法、相談先

問7-7 消費生活センターの利用経験

問はいずれも、障害のある本人の遭遇した事例もしくは本人と回答者(家族・職員)が同伴した際の事例について報告を求めている。用紙は平成14年7月に集会等で配布され、郵送等によって回収された。これらの用紙を筆者らが集計・分析した。

2. 結果と考察

A市手をつなぐ親の会会員及び職員のうち、737名に調査用紙を配布し、389名の回答を得た。調査用紙全体の回収率は45.0%であった。消費トラブルの質問項目について、何らかのトラブルがあったと記入されたものは19件だった。ここから宗教勧誘(9件)及び消費と関係が無いと思われる回答を除くと、消費トラブルは9件となった。他領域のトラブル報告数及び

Table 2 A市親の会における消費トラブルの内訳

小学期	0	
中学期	0	
高校期	0	
通所利用	4	エステ、電話勧誘、クレジットカード
入所利用	0	
一般就労	4	キャッチセールス、絵画、消火器
不明	1	新聞勧誘
計	9	

頻度と併せてまとめ、Table 1 として示す。他領域のトラブル発生（回答）頻度と比べると、警察におけるトラブルは 212 件、交通機関では 215 件、病院・医療では 284 件であるから、相対的にかなり少ない発生頻度であるということが伺えた。本調査で報告された全件数は 730 件となるので、消費のみに関わって報告された件数（9 件）は全体の約 1.2% であった。

以下、報告されたトラブルの中から消費に関するトラブルに注目して検討する。トラブルを体験した時期もしくは通っている場所に従って分けると、Table 2 のようになる。通所施設利用者及び一般就労者においてトラブルが報告されている。時期不明の 1 件は年齢の記載がないが、本人が新聞勧誘を受けて契約してしまったという内容であり、成人期のトラブルであると考えられた。

次に、具体的なトラブルの内容について個別の回答を見た。「駅で帰りがけに声をかけられ、エステに勧誘された。迷ったがその場で親に携帯電話をかけ、断りなさいと指示を受けて断った（27 歳，女，通所施設利用）」「街頭勧誘者が施設周辺で待っていて 1 時間も話された（年齢未記入，女，一般就労）」「原宿で時間を潰すために入った画廊で強い勧誘に遭い、ローンを組んで購入してしまった（年齢無記入，男，一般就労）」など、勧誘を断りきれずに契約・購入のトラブルに巻き込まれる例が記載されていた。これに対して就学期の回答を見ると、「親が買っているので子どもは買わない（10 歳，男，通学）」「勧誘の電話がかかってきたことがあったが、すぐに親が断った（13 歳，男，通学）」のように、消費行為に接する機会が少ないことを伺わせる記述

があった。

調査 1 では、消費に関するトラブルの頻度や、トラブルの報告されやすい対象について予備的な検討を行った。他のトラブルに比して消費に関するトラブルの発生はかなり小さいようであるが、しかしどのような対象者がトラブルに遭遇しやすいのかについては、明確な示唆は得られなかった。これは消費トラブルの報告数自体が少ないため止むを得ないところであろう。ただ回答の記述を見た場合、本稿のように多数の対象者からデータを取得するのではなく比較的小さい対象者から情報を収集するような場合には、消費行為の機会が限定されるであろう就学期より、むしろ就学期後の年齢層を対象としたほうが良いと考えられた。I で述べたように、本稿は専らトラブルの特徴や被害の概要を典型的に把握することによって、今後の調査仮説の設定や調査の構成を組み立てるための資料を得ることを目的としている。そのため調査 2 では、年齢層が高く地域での消費行為を行う機会の多いと思われる、成人期の在宅生活者、グループホーム、通勤寮、通所施設利用者等を重点的に対象者とし、面接による聞き取り調査を用いることによって情報を収集することとする。

なお、消費生活センターについては 1 名が利用しただけで、他はその存在を知らないか、あるいは知っていても使用せず職員等の対応によって処理されていた。このことについては改めて調査 2 においても言及される。

III. 調査 2 消費トラブルに関する事例検討

1. 対象者：千葉県、大阪府、北海道に在住・勤務する知的障害者の支援者。当事者からの聞

き取りではなく支援者からの聞き取りに限定したのは、事態の背景・発生・支援との関係及び終結に至るまでの全体を把握するところに主たる目的があったことによる。また当初は知的障害者本人からの聞き取りも検討していたが、面接場面をストレスフルにせず失敗経験あるいは本人の不正関与について情報を得ることが困難であったため、今回は断念したものである。今後改めて聞き取りを工夫したい。

聞き取り対象者の内訳は、グループホーム等の世話人（2名）、通勤寮職員（3名）、地域生活コーディネータ（1名）、元養護学校教諭（1名）、デイサービスセンター職員（1名）、通所施設職員（1名）の9名であった。3地域としたのは、特定地域からの情報のみに偏らないようにするためである。また対象者はいずれも地域生活の支援に積極的であるという共通項はあるものの、筆者らの研究協力者によって任意に紹介されたものであり、筆者らは選定に携わらなかった。なお、聞き取り対象者には予め消費トラブルに関する自験例の提供を依頼し、障害程度については特に条件をつけていない。しかし今回事例としてあげられた知的障害者は、対象者によればすべて軽度もしくは中等度の障害であるとの報告を受けている。

2. 時期：平成14年8月

3. 方法：面接もしくは電話による聞き取りを行った。1名については日程調整困難から電話により聞き取ったが、他はすべて面接に拠った。その後の情報補足については電話による聞き取りを用いた。聞き取りは筆者らが行い、許可を得てノート及び録音により記録した。最も古い2例については10年ほど前の例であったが、その他は原則として近年生じているものであった。

4. 聞き取り内容：対象者の年齢、性別、生活形態、トラブル（被害）対象、トラブル（被害）内容と金額、トラブル（被害）の経緯、支援者等の事態確認、本人の事態認識状態、対処方法、他の相談機関、その他、を中心に、随時質疑応答を加えながら行った。

5. 結果と考察

1) 概要：得られた事例のうち、消費トラブルではないもの（性的被害など）、情報が十分ではなく確認が取れなかったもの、また現在進行中につき掲載すべきでないもの、などを除外し、27例を収集した。これらをTable 3として示す。トラブル事例が挙がらなかった場所も1ヶ所あったが、他の機関はそれぞれ複数件を掲載している。事例の挙がらない場所（グループホーム等のうち1報告者）については支援者が金銭管理を行っており、印鑑、通帳等も預かっているそのような事態が生じないと説明された。なお、表中「対処」の項で「消息不明」というのは聞き取りにおいて調査対象者がトラブルに遭った本人の所在をフォローしきれていないという意味である。一方、「行方不明」とは本人の家出等によるものである。

27例の内訳は以下の通りである。性別では男性21例、女性5例、夫婦1例となっており、男性の事例が多く収集されていた。ただしこれは消費トラブルに男性が遭遇しやすいことを直ちに意味するものではない。次に生活形態別では「家族と同居」4例、「グループホーム等」5例、「一人暮らし（夫婦を含む）」12例、「通勤寮・社員寮」5例、「入所施設」1例となっていた。表中に「グループホーム（アパート形式）」とある4例は、アパートの教室を借りて利用者それぞれが個室に住む形式ということであり、どちらかというと一人暮らしの形式に近い。年齢分布は、10代1名、20代16名、30代8名、40代2名、不明1名となっている（夫婦はそれぞれでカウントした）。

2) トラブル・被害（額）：対象物品は絵画（事例3, 14）、開運印鑑・水晶玉（事例13）、クレジットカード（事例16, 25）、布団（事例5, 15）など多彩である。金額も軽微なものから100万円以上、しかも自己破産・行方不明に至る例（事例18, 19）もあった。また一方的な被害例だけでなく、無計画な使用やサラ金（消費者金融）の自発的利用（事例12, 16, 18）についても散見されることに留意しなければならない。

Table 3 聞き取りによる消費トラブル・被害事例

No.	年齢・性別	生活形態	トラブル・被害(額)	トラブル・被害の経緯	事象の確認・本人の意識	対処	他相談機関	その他
1	26 男	家族と同居	レーザーディスクのセット(百科事典的なもの)、30万円	勤務先の会社に業者が説明に来た。他の社員も購入しており、本人も購入。結婚や性関係のことに関心があった。	家族が事象を確認。本人は欲しがっており、被害等の意識はない。	今後の勉強と思って解約せず。本人の給料から少しずつ支払った。	利用なし。出身養護学校教師による対処	10年ほど前の事例
2	26 男	グループホーム(アパート形式)	背広数着、50万円	パートで店員の商品動誘を続け、その場で契約(サイン)を行った。	ローンを組むため本人が印鑑・口座番号などを職員に確認を求め、事象が確認された。	本人が納得の上で、支援施設の職員がパート側と交渉、解約した。	同上	10年ほど前の事例
3	46 男	家族と同居	キャッチセールス、絵画、30万円	路上で商品動誘を受け、契約した。	被害意識はない。本人が欲しいという気持ちもある。	解約について本人が納得の上で、支援職員が業者と交渉した。知的障害があることを理由に解約した。	利用なし。職員による対処	
4	20 男	家族と同居、一般就労	サラ金、50万円	会社に出入りしていた卸売業者が本人に同行し、無人契約所で50万円を借りさせた。その後卸売業者は逃げ、行方不明。	自宅に請求書が来て事象を確認。	親が警察に通報、警察(調査時現在)。	利用なし	
5	31 女	一人暮らし	訪問販売、布団、50万円	自宅に訪問販売員が来て、午後6時、9時の間ずっと説明を行う。「振付けして」契約書に押印。使っていた布団を持っていた。	本人が職員に連絡。被害認識あり。本人は布団を欲しいと思って買っていた。	職員が業者と連絡。「怖い人」が対応に出たが、交渉の結果、解約までこぎ着けた。	利用なし。職員による対処	
6	32 女	一人暮らし	フタタジミり付き電話機及び本人の傷害保険のセット、38万円	自宅に訪問販売員が来て、商品説明を行う。販売員はクリーニングオフの説明もしていた。	本人が職員に通報の口印番号と印鑑を請求し、事象が確認された。本人はちょうど欲しかったが、値段が高すぎるのではとの疑念を持っていた。	高価であること、セット販売が説明。職員が業者と交渉。クリーニングオフが成立。	同上	少し前に、消費生活相談員の調停を受けていた。
7	22 男	通勤寮	キャッチセールス、映画券・旅行券、5千円(1口)	市街地公園で騒がけられ、商品動誘を受ける。本人が近くの郵便局へ行き、お金を却して支払った(しつこいから、払えと言われたから、払ったとのこと)	手持ちのお金が不足したので職員に小遣いを請求して事象を確認。説明により被害意識を持つが希薄かもしれない。自分に過失はなく売ったほうが悪いとの認識。	職員が業者と連絡。交渉する。特に問題なくクリーニングオフが成立。	同上	
8	19 男	通勤寮	キャッチセールス、映画券・旅行券、2万円(4口)	同上	同上	同上	同上	
9	28 男	通勤寮	キャッチセールス、映画券・旅行券、1万円(2口)	同上	同上	同上	同上	
10	27 男	通勤寮	キャッチセールス、映画券・旅行券、2万円(4口)	同上	同上	同上	同上	
11	25 女	入所施設	結婚相談、3万円・(最終被害1万5千円)	週刊誌広告を見て本人が業者に連絡。複数回の支払いのうち、1回の支払い(3万円)を行う。	金銭管理状況について職員と話していて、事象が確認された。	職員が業者と電話をかけるが繋がらず、何度もかける。送られてきた郵便物から業者を特定し、交渉。半分の1万5千円が返却された。	同上	
12	25 男	一人暮らし	サラ金、100万円程度	会社の知人等と遊ぶなどの資金に使うため、自発的に無人契約所で借入。返済に困って次第にかんていった。	返済請求(電話、郵便)が来るようになり、支援職員が事象を確認。	非業主に相談。現在は消息未確認。	非業主	
13	32 女、24 妻	二人暮らし、一般就労	訪問販売、印鑑、水晶玉、70万円以上(最終被害十数万円)	運が向く等と説明され、2本の印鑑を納得して購入。月数千円程度の分割支払い。これの納入時に30万円の別製品を勧められ、追加購入(月8千円の分割支払い)。更に水晶玉(計40万円相当)も勧められ、購入。契約書の記入、押印は販売員が行う。	本人が職員に伝え、事象を確認。本人は2番目の印鑑及び水晶玉は欲しくなかったと表明。	消費者セクターに相談するが因対事例のため非業主の相談に切り替える。事業者と非業主が交渉(文書による呼出し)。前住居高齢者の判例を示し、今回の契約が不成立になり得ることを提示。これまでの支払い分は2番目の印鑑の代金とし、水晶玉を返却すること示す。	消費者セクター、非業主に相談	平成8年の事例
14	30 男	グループホーム	キャッチセールス、絵画(複製)、60万円	月1万円、5年で60万円のローンを組む。	グループホームに荷物が届き、事象を確認。本人は好きな絵であるとのことだが、自宅には絵が大きすぎて飾れない。被害意識はない。	市場相場は10万円程度であることを調査により確認。結局、他者が5万円で譲り受ける。ローンは本人が返済した。	利用なし。職員による対処。消費者セクターは手続に時間がかかるとのこと。	
15	7 女	一人暮らし	訪問販売、希少な書、100万円程度	販売員の勧めにより「希少な書」を受け、どの希少な書が多いとの診断結果が出る。勧めに便り家中の希少な書の見せ、契約。	息子(軽度知的障害、施設利用)が、親孝行をしたいのでお金を欲しいと職員に100万円の(口座からの引き出し)請求があり、詳細を聞いて事象を確認。	職員が親の障害と生活保護受給を理由に業者と交渉。希少な書の返却で集結。	利用なし。職員による対処	
16	21 女	一人暮らし	クレジットカード多額、総額不明。	宝石などを授けよう向も購入する。クレジットカードを分割払いで用いる。カード、通帳を数多く作っている。しかし全体の返済規模について把握していない。	引越した手任いの際に、支援職員が多くのカード、通帳を見つけ、事象を確認する。	返済には苦勞していた。現在は消息を確認できていない。	利用なし。職員による対処	
17	36 男	家族と同居	サラ金、5社120万円程度	知人に無人契約機まで連れて行かれ、サラ金を借りさせられる。借りたお金は知人が使った。このようなことが10年ほど続く。近頃は返済に困って自発的に借りることもあった。	自分が昨んで借りたわけではないので、債務を負う必要はないと主張。	非業主と相談中。	非業主	

18	28	男	一人暮らし	サラ金、総額不明。	容姿改善のための薬を買う、あるいは一定の生活水準を維持するためにいくつものサラ金を借りる。自発的なサラ金契約。	本人が随っていたため、専断の確認は遅れた。	返済不能のため、裁判所で自己破産宣告を受ける。	裁判所	
19	38	男	一人暮らし	60万円分の取財・消費	幼いころからの蓄財で入所施設生活があったが、一人暮らし後に飲食街へ通い、飲食、遊興により3ヶ月で取財。	店からの請求書が施設に届き、職員が事態を確認。	本人は行方不明。	利用なし、職員による対応	
20	22	男	グループホーム（アパート形式）	マルチ商法、カジミヤコート、60万円。	友だちがマルチ商法の会員となっており、その友だちに誘われて展示場へ行く。会場で説明を受け、サインするとともに手付けとして（？）5千円を支払う。商品は後日送付のため手に入らない。	友達（マルチ商法会員）の支援者（施設職員）から連絡があり、職員が本人に問い合わせてきたところ、サイン及び5千円の支払いがわかる。本人に被害意識はなかった。	職員が相場よりも高いことを説明して本人に納得してもらい、職員がクーリングオフ手続きを行う。5千円も返却される。その後、業者からの請求等無し。	利用なし、職員による対応	普段より取財傾向あり。職員が小刻みに金銭を渡している。本人の学習効果については不安。
21	25	男	グループホーム（アパート形式）	コンピューター一式（マウス、ディスプレイ、プリンタ、ソフトウェア等）及び各種会員権（出会い、旅行、スポーツ）のセット、75万円。	コンピューターにほとんど関心はなかった。友人からの紹介という事で商品紹介の電話がかかってきて、会場に来いと言われる。会場に行くと営業社員が2時間以上説明をする。断りたかったが断れなかった。それで止むなくサインをした。支払いについては提携ローン会社のローンを組んだ。	ローン会社から支払いの督促が何度も届くようになって、支援職員が気づいた。本人の被害意識は無いようだった。	クーリングオフ期間は過ぎていた。またコンピューターは他の人に譲渡していた。このため、消費者センター相談員にも相談したが、物品が既に他の人に渡っている場合には対応できないと言われる。本人が知的障害であることや商品が本人に適切ではないことなどを理由に、支援職員が売りつけた会社と支払額の減額を交渉。一部減額される。	消費者センター（対応出来ないと言われる）	
22	30	男	一人暮らし	ダイヤモンドと会員権のセット、84万円。	若い女性が電話をしてきた。その後契約。しかし本人も不要のために質に入れている（7万円）。	本人が買ったと職員に伝えた。被害意識は明確でない。不要との認識はあった。本人はもうこの様な契約はしないと断っている。	全額を支払った。No.2同様、購入物品が本人の元に無いので、解約交渉は出来なかった。	消費者センター	
23	46	男	社員寮、車	ダイヤのネックレス、120万円。	本人の携帯電話に電話があり、商品説明のために事務所に呼ばれる。その場所、であなたはラッキーだ、このダイヤは開運のダイヤだなどと言われる。契約をし、ローンを組んだ。	本人が買ったと職員に伝えた。被害意識は当初無かった。本人は最近あまり運が良くないのを、開運のために買ったとのこと。また相応額の貯金があるのだから使おうと思っていた。	職員が調査の結果、実際の値段よりもかなり高く売りつけられていることを確認。さらにローン金利も非常に高かった。本人に説明し不適切な契約であることを理解してもらい、クーリングオフが間に合い、解約。	利用なし、職員による対応	
24	30	男	一人暮らし	マルチ商法、洗剤商品のスタートキット、7千円	新聞広告にあったのを見て、利益を得られることに関心を持ち、自分で電話連絡した。先ずスタートキットを7千円で購入した。	更に在庫を保有する必要があるので職員にお金を請求したことで確認された。職員は、マルチ商法であること、売る当てが本人にあまり無いこと、仕事と並行して行うことが困難なことなどを指摘し、解約を承諾してもらった。被害意識は余り無かった。	職員が業者に電話をして解約した。7千円は戻ってきた。	利用なし、職員による対応	
25	25	男	一人暮らし	クレジットカードの他者使用、15万円（買物5万、キャッシング10万）	免許を取得し自動車購入するにあたって、クレジットカードの契約を組み合わせて勧められ、よくわからず契約した。その後まったく使用せず、部屋内に放置していたところが、知人が持っていく使った。	請求金額が大きく、職員に相談した。本人にカードの利用意欲はなかった。	カードを解約のうえ、職員が信販会社と交渉。キャッシング被害分は拒否されたが、買物被害分は返却された。	利用なし、職員による対応	
26	23	男	一人暮らし	ケーブルTVの過剰加入契約	自ら希望して加入したが、選べるものチャンネルを契約したので、利用料金が高価になった。	無料提供のチャンネルもあり、これと有料チャンネルの区別がつかず過剰契約したものと判明。書いて職員に相談した。対応についても職員に依頼。	職員が本人に契約種類の違いを説明したうえで、過剰契約部分について業者と交渉により解約。	利用なし、職員による対応	
27	36	男	グループホーム（アパート形式）	ダイヤル2、10万円	Q2問題が始まる頃の話。自分でホームページを閲覧して利用した。料金請求がきて金額がこれほど大きいとは考えていなかった。		同様の問題について対応が固まっていなかった時期であったので、職員がN.T.Tと交渉し、代金を隔代わりしてもらった。その後、海外など特定話者からの電話を受け取らない設定にしてもらった。	利用なし、職員による対応	他にも同様の事例が2〜3ある。中には電話処置をせず本人自身のコントロールに任せている職員もあり、対応法は事例により異なる。

知人・隣人に同行されてサラ金の無人契約機で（複数回）借入し使われてしまう例（事例 4, 17）やクレジットカードをつくり、使用されてしまう例（事例 25）については、類似の事例を少なくとも高齢者の消費トラブルから見いだすことが出来ない（木間, 1994²⁹ など）。その意味では知的障害者の被害として注目する必要があるかもしれない。意図的な犯罪に巻き込まれた被害者であると言えるが、本人がサラ金契約やクレジットカードの意味について知らなかったこと、また見知った他者の指示に抗えなかったことで被害が大きくなっていることが表の記述から読み取れる。絵画購入の 2 事例は比較的類似している。すなわち路上のキャッチセールスもしくは店内で勧誘を受け、高額にも関わらずローンを組んで契約・購入に至っている。しかも本来の相場値は購入額よりも低い。強引な誘導・説得もあるのかもしれないが、少なくとも本稿における 2 例は、いずれも本人が商品を入っていることを調査対象者が報告している。

次に、いわゆる悪質商法の手法から見ると、キャッチセールス（事例 3, 7, 8, 9, 10, 14）、マルチ（まがい）商法（事例 20）、訪問販売（事例 5, 6, 13, 15）、開運商法（事例 13, 23）、点検商法（事例 15）、アポイントメントセールス商法（事例 23）など、やはり多くの手法の被害に遭っていることが伺える。木間（1990³⁰）は高齢者の消費にかかわる相談のうち、60 歳以上で訪問相談の割合が高いこと、また健康関連商品に関する相談数が多いことを示しているが、本稿では事例 5 と 15 が布団の訪問販売であった。高齢者の場合は布団のほかにも健康食品や治療器具なども多く相談されているが、今回の聞き取りではそのような広がりは見られないようだった。被害の種類に関する全般的な割合については、また改めて調査を行う必要がある。

3) トラブル・被害の経緯：ここではトラブル・被害の経緯に注目する。まず経緯の起点、契機について見ると、収集された事例には必ず

しも他人から持ちかけられたり誘われたりして始まるだけでなく、自らが契機となってトラブルが発生するものも含まれていることがわかる。今回聞き取りの対象とした支援者や親は、他者からの被害だけを問題としているのではないことが伺える。そこでトラブルの契機が誰にあるかによって事例を二分し、(i) トラブルの契機が自分にあるものと、(ii) 他者にあるものに分けた。i の例としては、事例 11、12、16、18、19、24、26、27 が挙げられる。ii の例は事例 1～10、13～15 など多くがこちらに当てはまる。i はいずれも自らの関心から業者に接触し、中にはかなりの金額を費やす場合も見受けられる。またこれとは別に、どのような要因がトラブルを進行させたかという観点からも見ていくことも出来る。これは、(a) 理解や交渉・主張・コミュニケーションの困難を要因とするタイプと、(b) 本人の金銭管理・経済生活態度を要因とするタイプを指摘することが出来る。さらに原因とは言い切れないが、(c) 明らかに意図をもって不正な接触・行為を加えられるタイプを分けることも出来よう。a の例としては、事例 5、6、7～10 など多くはこれに属する。物品・契約対象の価値や生活知識に基づいて、市場相場と比べてどうであるかの判断や付帯会員権の問題点等に気づけるか、交渉において販売者の勧誘に抵抗できるかという難しい対処を求められる。本人が物品を欲しいと思っている場合もあるが、必ずしも必要でないものや、必要以上の購入に至ることもある。b については事例 12、16、18、19 を挙げることが出来る。これらはすべてトラブル契機も自分にある(i)。いずれも交渉により買わされたのではなく、自らが業者にアクセスし、購入を重ね、しかも自分の生活許容範囲を越える金額を費やしている。他者によってトラブルが引き起こされたり広がったりしているのではないので、自己責任によるトラブルであり浪費である。使用限度や金額の大きさ、ひいては金銭感覚が身に付けられていないと言えるかもしれない。契機は自分にあるが金銭・経済感覚の問題とは言えない事例 (ia) を

見ると、11(結婚相談)、26(ケーブルTV)、27(ダイヤルQ2)があった。これらはいずれも自らアクセスしたという意味で本人の関心が高かったが、契約の理解や対処を適切にできなかったためにトラブルとなったものである。cは事例4、17が該当する。クレジットカードの無人機における契約に抵抗できないことによって被害を大きくする点を見ればaに近いとも言えるが、明らかな犯罪被害であることからタイプを分けるべきと考えた。i・iiと比べてa・b・c間はいずれに属するか判じがたいもの、あるいは複数の原因が混在していると考えられる事例もあり(例えば事例2)、必ずしも明確な区分ではない。

d) 事態の確認、本人の意識：この項では、支援者がどのようにトラブル・被害を知り得たか、また本人に被害意識や不利益認識があるかどうかをまとめている。本人が自発的に支援者に告げる場合と、告げない場合(金銭管理上手続き中に判明する、業者からの連絡があつてわかる、商品が届いてわかる)に分けることが出来る。被害・不利益認識がある場合には自発的に支援者に伝えることとなるが、無い場合には何らかのきっかけがあつて初めてわかることになるようである。さらに、中には本人が言いたくない、言い出せない場合があることも注意したい(事例12, 16, 18, 19)。このような場合は本人側が契機となっている(前述のi)と同時に本人の金銭・経済感覚に起因する(b)こともあり、事態を周囲が気づくのは遅れるという共通点を見いだすことが出来る。

また、本人の被害意識を中心に対象者からの報告を見ると、本人の被害意識が不利益認識に基づくよりも、むしろ必要・不要感と関係しているのではないかと考える例が少ないながら見受けられる。例えば事例5は、不要感と被害認識が結びついている報告が行われている。しかし事例6では商品の値段の高さに懸念はあるものの、必要感と拮抗し、結果として販売員の言葉に従い口座番号と印鑑を職員に請求している。次項(5e)に述べるように、支援職員は解

約を本人に理解してもらうために、相場調査や丁寧な計算を通じて不利益性を説明することもある。これは本人の意向尊重のためにも欠かすことの出来ない手順だが、しかし十分に納得し解約に同意するかどうかは難しいところである。どのような話し合いや説得の手順が為されるべきかについては個々人の障害状況や嗜好も加味する必要があるとの指摘があるところから(林, 2002²⁹⁾)、個別の事例検討をさらに重ねていくことが必要である。さらに判断が難しいのは、絵画商品などの場合だろう。Table3で取り上げた2事例(3, 14)とも市場価格よりもかなり高く購入しているのだが、本人は絵を気に入っており、被害認識は当然ながら希薄との報告が得られている。支援者が本人の価値観を尊重する場合には、単純に解約させるのではなく、本人と話し合つて支払い続ける選択をすることもあった(事例14の報告)。

e) 対処：この項目によれば、ほとんどの場合に支援者が業者との交渉や解約あるいは他機関への相談を行っていた。クーリングオフ有効期間内であればこれを発効させるが、有効期間を過ぎていたり必要条件を満たさない場合もあるので、その際には業者との個別交渉が行われている。その場合、本人の知的障害や生活保護受給を理由として提示することもあった。とはいえ、各支援職員が統一的なマニュアルなどの対処方略を持っているわけではない。消費者法制に関する知識や業者との交渉方法、本人との話し合いの手順、等が十分に積み上げられ整理されていないのが現状であるとの指摘が調査対象者からは為されており、今後の支援を考える場合に対応を検討すべき部分であろう。

また上述のように、一部は「授業料」として、あるいは本人の意向を尊重して支払いを継続させる場合もあった。

f) 他相談機関：ほとんどの場合、他機関利用がない。考えられるのは、消費生活センター、社会福祉協議会等の権利擁護機関、あるいは弁護士などである。支援者、消費者センターの対処のみでは解決出来ない困難事例の場合には、

弁護士に依頼し解決をみる場合があるようである。調査1と異なり、調査2の事例報告者はいずれも消費者センターの存在を知っていた。しかし手続きが煩雑である(事例14)、対象外と拒否される(事例21)などの事由から十分な活用に至っていないのが現状であった。利用者側の問題として捉えるのか、機関側の問題なのかについては今後の検討を必要とするが、少なくとも現在は有効な対処方略が整備されていないと言えるのではない。

IV. 総合考察

1. 消費トラブル・被害について

調査1によれば、消費に関するトラブルの報告数は他のトラブル・被害(交通機関、医療機関等)に比べてかなり少ない回答数であり、発生頻度としては相対的には高くなかった。そのため、トラブルに遭遇しやすい対象の年齢層・活動場所などを特定することは出来なかった。また調査2を見ると被害の種類についても多岐に渡ることは推測できたが、同様に被害種類の特徴については議論出来ない。これらの点について明らかにするためには、調査対象をかなり広く取る必要が有ると考えられる。

調査2の「トラブル・被害の経緯」「事態の確認・本人の意識」「対処」などの項目について検討する際に、トラブルの契機(i・ii)や事態を進行させた原因(a・b・c)の観点から事例を見た。多くは他者からの契機によるトラブル発生(ii)だったが、中には自らが契機となるもの(i)もあった。このうち本人の金銭・経済感覚によるもの(ib)は、同じ購入行為を何度も重ねる、また周囲の職員などに話さない、あるいは隠すなどの特徴が見受けられる。そのためにいずれも事態が大きくなってしまふのだろう。ibに属するトラブル例については、周囲による支援が困難になると思われることから、今後の検討においては別個に留意する必要があるだろう。その際には、本人の過去の生活習慣や環境、支援者等との関わり合いなどの点なども含め、個別的に背景を検討すべきであると考えられる。

2. 支援の在り方について

今回の調査で挙げられた事例にはサラ金の被害など深刻なものもあり、それらについては時を置かずに支援職員の早急な対応が行われているところである。しかし一方で、被害の軽微なものまで含めた場合、本人のトラブルや被害をどこまで未然に防ぎべきかについては、議論の分かれるところではないか。例えばキャッチセールスの防止などは「路上で何か買うように求められても決して応じないように」「路上で声をかけられても通り過ぎるように」と指導することによってある程度可能かもしれない。また無作為に商品が送付されてくるネガティブオプションと呼ばれる商法の場合には、「買った覚えの無い商品については送られてきても支払う必要はない」あるいは「手を出さないように」「職員に連絡するように」と伝えることで対応可能かもしれない。しかし周囲には明らかに不利益と思われる商品・契約であっても、本人が購入の意義を認めている場合には、単純に否定できないこともあると思われる。また絵画などの価値認識が非常に多様な物品の場合には、それがかなり高価であっても一概に解約できない事例もあった。前述のように、本人の被害認識は不利益感ではなく不要感に左右される場合があるからである。さらに浪費についてはどこまでを不適切な消費と見なすか(また見なしうるか)は、まだ十分な議論が行われていない。このような場合、お金の管理を本人に委ねないという予防法もあり得る。しかしそれが必ずしも適切な対処であるかは疑問が残る。なぜなら地域生活とは本人の自己選択・自己決定を尊重した支援とともに営まれるものであり(本間, 2000⁷⁾、当然何をかうか買わないか、買ったものでどのように生活を彩るかは本人の嗜好に深く関わるものだからである。また、事前の金銭管理学習が必要であるとして、どこまでどのような金銭管理が出来れば消費生活を認めるのかといった議論に終始する恐れもあるのではないか。この疑問に対して林(2002⁸⁾)は、地域生活支援センターにおける金銭管理支援の実践を紹介してい

る。林は知的障害者本人のうち希望があった者について給料の自己管理を試みさせたところ、次第に管理を継続出来なくなり、最終的に再度支援者による金銭管理の支援を選択したという。そして支援に対する本人からの意思表示や不満を表明出来る関係性を構築したり、支援の方法について見直す機会を得ている。このような実践からすると、支援者は利用者の意思や管理習慣に応じた支援体制をとることによって、金銭管理の支援を得ながら消費生活を継続出来る可能性が示されていると言えるだろう。いわば職業リハビリテーションにおけるオン・ザ・ジョブ・トレーニング (On-the-Job Training) のような方法である。ただし金銭管理支援に関する実践は未だ少なく、今後の実践において検討していくことが望まれるだろう。

3. 今後の課題について

知的障害者等の消費生活に関わるトラブルとその支援に関する研究は、まだあまり行われていないが、消費の観点や契約の重要性についてはよく指摘されるようになってきた。これは当事者が地域において普通の生活を始めるようになればなるほど、当然浮上する問題であろう。また平成 15 年度より支援費制度が開始されるが、これも契約関係を基本としており、関連トラブルも少なからず発生することが予想される。

今回取り上げたようなトラブルは、これまでも恐らく生じていたのだろう。施設職員等周囲の人間もある程度気づいていたのではないかとされる。しかし先に述べたように、他機関との連携を含めた対処方略や支援の在り方に関する議論と整理は不足している。本稿では、先ずこの問題を指摘するとともにその概要を多少なりとも明らかにすることが出来たが、今後はさらに基礎的な資料として活用できるよう事例の収集に努める必要があるだろう。本人からの聞き取りについては今回行なわれなかったが、聞き取り方法や結果の整理に工夫することで検討していかなければならないと考える。そしてそのように実態の把握を進めると同時に、トラブ

ルのプロセスや支援の在り方について調査を進めていくことが必要と思われる。アメリカ合衆国各州に存在する障害者のための権利擁護機関 P&A (Protection and Advocacy) では、実態の把握とともに支援体制 (セイフティ・ネット) の構築や本人活動のプログラムなどを準備して複合的にトラブルや侵害事例の対応に当たっている (堀江, 2002⁹⁾)。消費トラブルについても福祉関係者だけでなく、消費生活センター、権利擁護機関などとの連携も含めて検討できるよう、資料を調べていくことが望まれるだろう。

なおこのような課題の整理に加え、次のような分析観点に関する課題も指摘しておきたい。Table 3 には、トラブルになりかけたが回避した事例や軽微な事例はあまり含まれていない。しかし聞き取り対象者によれば、新聞勧誘、放送受信料に関わるトラブル等のような金銭的に比較的小額なものも少なからず生じているとの指摘があり、今後の調査においては目的に応じて対象としていく必要があるかもしれない。業務上のトラブルを分析する場合、重大事態に至った事例ばかりではなく、比較的被害が軽微であったもの、トラブルに至らず未遂で終わったものなども含めて検討すべきであることは以前より指摘されている。これらは「ひやり・はっと」事例と呼ばれており、誤操作やミス・トラブルがどのような経緯で生じるのかの分析においては量的・質的に重要な意義を持つとされている (是枝, 2001¹⁰⁾)。本研究の場合、誤操作やミスを扱うわけではないにしても、知的障害者の地域生活上では遭遇する可能性が極めて高いことや、基本的な対人交渉場面を含むことから、重大事例とは別の観点から検討することが出来ると思われるからである。

謝 辞

本研究を行うに当たり、調査にご協力くださった A 市「手をつなぐ親の会」の方々、聞き取り調査に応じてくださった多くの方々に感謝申し上げます。また消費者生活専門相談員の村上夫光子氏には多くの示唆をいただいた。記して

謝意を表する。

付 記

本研究は、厚生科学研究費補助金障害保健福祉総合研究事業「地域生活における障害をもつ人のためのセイフティ・ネットの構築及びアドボカシー支援」(H 13-障害-037, 主任研究者堀江まゆみ)、および財団法人トヨタ財団助成「障害者の消費生活トラブルに向けて」(助成番号 D 02-B 2-029, 研究代表者名川勝) による研究成果の一部である。

文 献

- 1) 木間昭子(1990) 高齢消費者被害の現状と問題点. 国民生活研究, 30(2), 30-46.
- 2) 木間昭子(1994) 高齢者の消費行為と消費者被害 日常の買い物と財産管理を中心として. 国民生活研究, 34(2), 15-37.
- 3) 木間昭子(1995) 高齢期の在宅生活支援サービスと消費者問題. 国民生活研究, 34(4), 22-43.
- 4) 是枝祥子(2001) Q&A「ひやり・はっと」体験

で学ぶ介護. 一橋出版.

- 5) 林弥生(2002) 金銭管理支援. 佐藤久夫・北野誠一・三田優子：障害者と地域生活, 中央法規出版, 50-51.
- 6) 東島弘子(2001)：介護保険で変わる消費者としての高齢者. 日本消費者教育学会第 21 回大会報告要旨集, 2-15.
- 7) 本間弘子(2000)：自己決定をどう支えるのか II, 「施設変革と自己決定」編集委員会：権利としての自己決定. エンパワメント研究所, 101-127.
- 8) 堀江まゆみ(2002)：P&A. 高山直樹・川村隆彦・大石剛一郎：権利擁護. 中央法規, 166-167.
- 9) 堀江まゆみ・野沢和弘(2002)：地域生活における知的障害のある子・人の「安全」と権利擁護. 全日本手をつなぐ育成会権利擁護委員会：知的障害児虐待防止研究事業 虐待はいま…, 全日本手をつなぐ育成会, 第 2 章.
- 10) 辻川圭乃(2002) 契約って何？ 手をつなぐ, 559, 38-39.

Consumption Troubles That People with Intellectual Disability Suffer in the Community Life

Masaru Nagawa, Mayumi Horie, and Mari Oho

The purpose of this study was to investigate how did people with intellectual disability living in community suffer from consumption troubles, and how to support them. A self-help group of parents was surveyed on the troubles that their children with intellectual disability had undergone. There are very few cases in that group, so it was difficult to estimate what kind of troubles are there in their community. We had twenty-seven cases to be interviewed for our case study. Some types of troubles were introduced to investigate the variety of consumption troubles. Through discussions, we pointed out the importance to support their financial management, and proposed some subjects to be studied.

Key Words : people with intellectual disability, community life, consumption troubles, support in community life