消費者教育実践事例集

第135回

聴覚障害のある生徒への消費者教育
ーネットショッピングを中心とする消費者トラブルに巻き込まれないためにー

酒井 良汰 Ryota Sakai 愛知県立名古屋聾学校 教諭

授業の実施に至った経緯

筆者は2024年度に高等部３年生７名を対象に「消費者トラブルに巻き込まれないために」と題して消費者教育を実施しました。本稿ではその取組を紹介します。

本校は名古屋市東部に位置する聴覚障害のある生徒を対象とした特別支援学校です。一般的に聴覚障害のある生徒たちは言語の習得に困難さがあるといわれています。本校の生徒にも聴覚障害のない生徒に比べ情報収集が難しい生徒がおり、実際に金銭トラブルに巻き込まれたこともあります。また、国民生活センターによりますと、昨今「定期購入」でのトラブルが急増しています。2022年４月から成年年齢が18歳に引き下げられたことにより、社会経験の少ない生徒たちも消費者トラブルに遭わないように知識を持ち、行動できる能力が必要となります。上記のことを踏まえ、聴覚障害のある生徒たちは、「定期購入」といったネットショッピングでトラブルに遭う可能性が高いのではないかと想定し、トラブルに遭わない知識とトラブルに遭った際の相談方法を身につけられるような消費者教育を行いました。

授業計画及び取組

（１）契約についての授業

成年年齢を迎える生徒たちに、本校の職員が「契約とは何か」「どんなものが契約になるのか」「契約を解除する方法」などについて説明をしました。「契約」についてイメージを持てていない生徒たちが多いため、買い物の際の具体的な場面を題材にして説明をしました。

（２）トラブルに遭わない方法について学ぶ

生徒たちは、広告やネットショッピングなどで最近どのようなトラブルが起きているのか、具体的な事例を調べました。トラブルになった事例を調べていくなかで、生徒から「ネットショッピングの契約は気をつけなきゃ」というような発言があり、トラブルに遭わないよう意識する姿勢が見られました。そのうえで、公益社団法人日本広告審査機構（JARO）に、「広告のしくみと広告の見方」というテーマで「広告のしくみ」や「未成年者が被害に遭ってしまった定期購入広告の例」について講義をしていただきました。講義では、法に基づく表示が見分けるポイントの１つになることを説明していただきました。講義はオンラインで実施しました。生徒の障害についてもご理解をいただき、事前に資料をいただいたり、音声変換アプリを活用したりするなど、生徒たちがより分かりやすくなるような方法で実施していただきました。

写真1 JAROによる講義の様子

（３）トラブルに遭った際の相談方法について学ぶ

「もし消費者トラブルに遭ったら」をテーマに生徒たちは「消費生活センター」について調べました。ほとんどの生徒が「商品の購入やサービスの契約など消費生活全般に関する相談を受け、トラブル解決に向けたアドバイスを行うところ」「全国の都道府県・市町村にあり、国家資格をもった相談員が解決に向けてアドバイスをしてくれる」とまとめることができ、トラブルに遭った際の相談機関の存在を知ることができまし

た。そのうえで愛知県消費生活総合センターの消費生活相談員に、「トラブル事例」「トラブルに遭わないために」について講義をしていただきました。講師とは、事前に打ち合わせやメールでのやりとりを行い、障害や生徒の実態、現状について理解していただいたうえで、語句や内容についてもご配慮いただき、実例の紹介やロールプレイ等を含め、分かりやすく説明をしていただきました。

（4）トラブルに遭わないために気をつけること

まとめとして「なぜ契約のトラブルは起きてしまうのか」「聴覚障害者が契約のトラブルが起きないようにするためには、どんなことに気をつける必要があるか」という問いに対して、今までの学習内容を踏まえて考える時間を設けました。「広告によっては有名な俳優さんが動画に出ているため、広告を観た人が“本物だ”と信じてしまう人もいると思う」「契約書などを隅から隅まで読むとなると情報量が多すぎて、読む気持ちを失ってしまうから」「万が一に備えて、入力画面や商品説明などの画像を保存する」など多くの生徒が講義の内容や自身が調べた内容を基に自分事として真剣に考える姿が見られ、消費者トラブルに遭わないために気をつけることについて考えることができたと感じました。

写真2 消費生活相談員による講義の様子

成果

本取組を始める前は、成年年齢になったとはいえ、消費者としての経験が乏しい生徒たちは講座や調べ学習に対して他人事（ひとごと）のような姿勢で取り組むのではないのかと懸念をしていました。しかし、実際は３回の講座や調べ学習を自分事ととらえ、積極的に取り組む姿勢が見られました。

生徒へ行ったアンケートでは、「契約の内容はどんなに長くても注意して内容を確認したいと思った」「困ったときはすぐに消費生活センターへ相談したいと思った。また、手話通訳、筆談、電話リレーサービスの利用が可能だと知り、情報保障（障害のある方が情報を受け取り、理解し、意思疎通できるよう支援する考え方）の面で安心して相談ができると思った」などの回答が見られ、本取組が生徒たちにとって有意義なものになったと考えられます。また、本取組のねらいであるトラブルに遭わない方法やトラブルに遭った際の相談方法を理解することについても講義を行っていただいた講師の尽力もあり、おおむね達成することができました。特にトラブルに遭った際の相談方法では、手話通訳や電話リレーサービスの活用を紹介することができ、聴覚に障害がある生徒たちにとって大切な内容を伝えることができたと考えます。

課題や今後の展開

本取組は、将来生徒たちが聴覚障害や言語の習得の困難さからネットショッピングでトラブルに遭う可能性が高いと想定し、トラブルに遭わない方法とトラブルに遭った際の相談方法に焦点を絞って行いました。その結果、生徒たちはトラブルについて自分事ととらえることができ、トラブルに遭わない方法とトラブルに遭った際の相談方法について理解を深めることができました。今回学んだ、「困った際は関係する機関にすぐに相談すること」を他のトラブルの場面においても活用してほしいと思っています。

最後になりましたが、今回生徒たちのために講義をしていただいた、公益社団法人日本広告審査機構や愛知県消費生活総合センターの相談員の方々には、情報保障の面で普段の講義とは異なるさまざまな面で配慮をいただき、感謝の念に堪えません。今後も継続して関係を密にしていくことで、生徒たちにとって有意義な消費者教育に取り組んでいきたいと考えます。