

判断能力が不十分な人の金銭管理におけるキャッシュレス活用の課題**－支援者へのインタビュー調査からの検討－**

○ 筑紫女学園大学 前田佳宏 (8208)

キーワード：金銭管理支援、キャッシュレス、判断能力

1. 研究目的

本研究の目的は、判断能力が不十分な人への金銭管理支援において、キャッシュレス決済を導入する場合の課題について、支援者の認識から検討するものである。近年キャッシュレス社会をめざす方針が打ち出され、決済手段も多様化している。そもそも理解力に課題があり、金銭管理が難しい人にとっては金銭の実物が見えないことで、さらなる管理の難しさが表出する可能性があることが予測される。

またキャッシュレス決済は大きく分けて、前払い（プリペイド）方式、即時払い方式、後払い（ポストペイ）方式の3つがあるとされ、金銭の実物が見えないだけでなく、購入時と決済時という時点の理解や、利用するまでの手順の理解にも課題が生じることが考えられる。そのため支援者（特に金銭管理支援を行う）にとっては実物の金銭が見えないかつ、時点の理解等が難しい状況で金銭管理支援をしていくことが求められる。

そこで本研究では、キャッシュレス決済を活用した判断能力が不十分な人への金銭管理支援の課題について、支援者の認識から検討するものである。この検討はキャッシュレス決済を利用した金銭管理の支援方法を検討することに貢献するものとする。

2. 研究の視点および方法

本研究における問いは、「判断能力が不十分な人への金銭管理支援において、キャッシュレス決済を導入する場合の課題とは何か」である。現状の支援において、支援者は現金を渡して、それを判断能力が不十分な当事者が現金で管理する方法を採っていることが多い。近年はキャッシュレスで金銭を当事者に送金する支援への変更や、当事者が支払いにキャッシュ決済を活用する方法も出てきている。これらの変更によって生じる課題について検討するものである。

調査対象は市町村社会福祉協議会において、判断能力が不十分な人の金銭管理支援を行う日常生活自立支援事業及び成年後見制度を担当する職員である。研究協力者及び関係者へのヒアリング3か所を経て、調査対象として2ヶ所を選定した。

調査方法は担当者への半構造化インタビューを行った。主な質問項目は①キャッシュレス決済を利用している利用者の有無と状況②キャッシュレス決済を活用した支援の導入についての課題などである。調査時期は2025年4月。1か所あたりのインタビュー時間は90分程度であった。

3. 倫理的配慮

本研究は筑紫女学園大学・人を対象とする研究倫理審査委員会による倫理審査において承認を得ている（承認日：令和6年8月28日）。また日本社会福祉学会の「研究倫理規程」に基づき特に個人が特定されないよう配慮した。本研究に関連して開示すべきCOIはない。

4. 研究結果

暗号資産やネットバンキングなど金銭がデジタル化する中で支援が難しくなっていることやまたお金だけでなく、手続きもデジタル化する中で理解が難しい利用者がいることが語られた。実際にネットバンキングの場合に、支援者が知らない口座があったり、支援者が知らない間にゲームに課金を続けていたり、ケータイ払いで商品を多く買っていて、引落ができなくなっていたりしたことがあったなどの実態が確認された。

一方でキャッシュレスでなくても後払いのものについては、多く購入しすぎたりすることがあったなどの話もあり、もともと金銭管理において購入時と決済時がずれていることへの理解は難しかったことも推察された。

金銭管理支援においてキャッシュレスでの送金と利用者がキャッシュレス決済を利用して支払いをするという支援方法の導入については、買い物をする店が限定されるなど、現金が必要な場面もあることが課題として提示された。また支援者がキャッシュレスで金銭を利用者に送金することで、訪問回数が減るなどの効率化へつながる一方で、利用者に会う回数が減ることから支援の質に影響するなどの課題が語られた。

5. 考察

以上、これらの調査から、金銭がデジタル化する中で購入時と決済時のずれの理解が難しい利用者がいること、支援者にとっても見えない間にキャッシュレスで支出がされることで金銭管理支援が難しくなることが認識されていた。キャッシュレスによる送金と決済を導入することは支援を効率化できるという利点がある一方で、支援の質が下がる可能性が示唆された。そして、店が限定されるなどの利用者の選択肢を狭めてしまうといったQOLの低下にも影響することが考えられた。

判断能力が不十分な人という日常生活自立支援事業や成年後見制度の対象者は、現金という実物が見えるものであっても金銭管理が難しい実態があったが、キャッシュレスによって実物が見えなくなることで、さらに管理が困難になることが考えられる。効率化という論点からこのキャッシュレスが導入されるのであれば、利用者の権利を守るという本来の目的から離れていく可能性に留意する必要がある。

※本研究は科学研究費助成事業基盤研究(C)「知的障害者のキャッシュレス決済活用において生じる課題の把握と支援プログラムの検討」による助成を受けて実施したものです。