

地域における消費者問題への取り組み

消費生活アドバイザー 坂本久美子

2004年消費者保護基本法が改正され消費者基本法が成立した。この法律の基本は消費者の権利の尊重と自立の支援である。その中で消費者教育は消費者の権利の一つとして位置づけられた。その後2012年に消費者教育推進法が制定された。この法律では消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育をすることを目指している。この消費者市民社会とは何か。消費者一人一人が、自分と社会との関わりに配慮し持続可能な社会の形成に向けて、社会問題の解決のために主体的な行動を取ることができる消費者市民が形成する社会である。消費者問題に携わるものとして、少しでもこのような消費者市民が根付く社会を目指して活動していきたいと考えている。

私は平成8年から消費生活センターで相談員をしているが、当時P L（製造物責任）法が成立した時期で製品の欠陥で身体や財産に被害があったら解決しやすくなるからそのような相談がくるのかと期待していたのだが、相談は、契約に関する問題がほとんどだった。例えば、若い男性の勤務先職場に電話が来て「あなたが選ばれました。今のうちに行政書士資格を取れば給料があがる」とか「上司から推薦をされたのでこうして電話をかけております。」などと話し、行政書士、中小企業診断士、旅行業務取扱主任者（今は国内旅行業務管理者、総合旅行業務取扱管理者試験）二級建築士などの資格試験のための教材代約40万円もするような契約を電話一本でさせられ、それらを解約できないかという内容である。当時まだこのような電話勧誘で契約した場合にクーリング・オフが適用されていなかったのだ。交渉方法として電話で聞いた話と、書類に記載された内容とが全く違う内容だからこのような内容で契約を承諾してはいない。納得できないから解約する旨手紙を書いて業者と話し合う中で相談者の希望に沿うようあっせん交渉をしていた。

被害回復を目指して業者と相談者の間で助言やあっせん交渉を繰り返していたが、そうして年月が過ぎて平成19年にちょっとした決断をしたのだ。販売員は何とか商品やサービスを売りたい、日々売るための努力をしている、ところが一般的に消費者は勧誘に対して油断している。特に不意打ちで販売員のあまりにもうまいセールストークに責められると、購入するつもりでなかったのに買わされてしまうという被害を何とかしなければならないと考えた。まずどのような売り方をしているのか知ることが被害を防ぐ対策の第一歩だと思い、寸劇という形で皆様に、特に高齢者の方々にお見せして、そのような場面でどのように断るか、断り方までお見せするのが良いのではないかとこの年の10月、ボランティアグループ「あいの手」を仲間と立ち上げた。仲間たちの出入りはあったが、現在は元気で芝居のうまいおばちゃん5人組で活動している。私は寸劇一座の座長である。SF商法、点検商法などの訪問販売、展示会販売、開運商法、マルチ商法、テレビショッピング、電話勧誘、利殖商法、最近はやりの振り込め詐欺などなどシナリオも手作りする。これま

で作ったシナリオは100以上はある。

こうして楽しく寸劇をしているわけだが、実はその問題は深く、行動経済学、社会心理学の研究もされ、消費者行動の特性としてまとめられている内容の具現化をしていたことが徐々にわかってきた。つまり人間だれしも騙されるのだ。またなぜ被害がこれほど起こるのかを突き詰めていくと社会全体の問題が見えてくる。特に高齢者においては、人間関係の希薄さについて被害が深刻化してきているのだ。

消費者市民社会という高邁な目標にはまだまだほど遠いのだが、まずは被害に遭わないこと、次に「商品を買うことから社会を変える」という意識の醸成をすること、その際何を視点にして商品を選択するのが良いのかを皆さんと一緒に考えるという発信をしていこうと思っている。これを高齢者向けの寸劇でどのように取り入れるか、例えば、テレビショッピングで素敵なお品を見て「あらいいわね」と簡単に電話注文するのではなく一旦考える。送料を払い、宅配便で大きな箱に入れて運び、それはすぐゴミになることを意識する。もちろんほしいと思った商品そのものの必要性やその商品の由来から廃棄までもよく考えることが一番大事だが、その消費行動が環境によいことなのかという視点も考えてほしいことも気づきとしてシナリオに入れる。また地元のお店で購入することの意義（お金の循環）なども話の中に交えながら環境や経済を意識した倫理的消費についても伝えながら消費生活のあり方について楽しく寸劇化したり、会場の方々と話し合うといった取り組みを実行してみたい。

本日の弘前大学生の研究報告も素晴らしかったが、今後もぜひ継続して研究を極め消費を通して社会を変えることができる市民として活動していただきたい、そのような仲間を増やしていける活動を一緒にしていきたいと思う次第である。

弘前大学人文社会科学部地域未来創生センター・青森県消費者問題研究会共催企画

2017
1月28日(土)
13時から16時

会場 弘前大学人文社会科学部4階
多目的ホール

消費者プラットフォーム in HIROSAKI

開会の辞 (13時)

今井 正浩 (弘前大学人文社会科学部長)

第1部 研究報告会 (13時10分から14時10分)

消費者教育に関するプロジェクト研究3年間の報告

保田 宗良 (弘前大学人文社会科学部教授)

弘前大学学生300人の消費者問題に関する意識調査

(弘前大学人文学部マーケティングゼミナール学生)

第2部 パネルディスカッション (14時25分から15時55分)

地域における消費者問題への取り組み

〈コーディネータ〉

福田 進治 (弘前大学人文社会科学部教授)

〈パネラー〉

坂本久美子 (青森県消費生活センター主任相談員)

高山 貢 (青森中央学院大学教授)

小野美穂子 (弘前大学生生活協同組合専務補佐)

沼田 雅樹 (弘前大学大学院人文社会科学研究院院生)

閉会の辞 (15時55分)

小笠原 勤 (青森県消費者協会副理事長・青森県消費者問題研究会会長)

【共 催】 弘前大学人文社会科学部地域未来創生センター
青森県消費者問題研究会

【後 援】 青森県消費者協会

【連絡先】 弘前大学人文社会科学部 保田宗良

tel/fax 0172-39-3293 E-mail: yasuda@hirosaki-u.ac.jp

参加費
無 料