

消費者フォーラム IN HIROSAKI

パネルディスカッション (坂本久美子)

消費者問題というと悪質商法や表示違反などのイメージがあると思うが、消費者問題は自分の生きていく土台である地球環境問題や製品・農水畜産物がどのように作られ届けられているかを知るといった問題であり、また自分の生活スキルとして生きていくうえでお金といかに付き合っていくかという意味で毎日避けて通れない問題でもある。今回、弘前大学の学生の皆さまが、消費者問題に関する意識調査というテーマで研究報告会を行い、それを聞かせていただき気付いた点をお話したい。

テーマとしては、一番関心の深いであろう分野であり、それらについて学生の皆さまがどのように考えているかを知るといったのは私としても興味をそそられる内容だった。まず「スマートフォン契約について」だが、全国の若者の相談の中で通信サービスに係るトラブルが一番多く、その中でも契約に係る相談が多い。次に販売方法、価格・料金についてとなっている。今回のアンケート結果からも同様の結果が読み取れる。仕組みが理解できない、余計なオプションがついていたという回答が問題として指摘されている。さらに、その契約の仕組みが理解できない原因として説明内容が理解できない、他人に任せていた、また確認不足だったという回答が多い。これは仕事で相談を取っていても感じることである。ショップの店員は1時間も丁寧に説明はしてくれるが、実は一方的にマニュアルトークをしているので質問をするタイミングが取れないのではないかと。私が契約した際にも聞けば丁寧に教えてはくれるが、質問するということは実は、その契約の裏というトラブルがあるということが分かっていないと質問などできるものではない。そのような意味で、通常特にトラブルが自分の身に起こって見ないと説明を受けた内容がどういう意味を持つのかかわからないのは当然である。さらにこのサービスを付けると安くなり、必要がなかったら〇か月以内に外せば料金かからないと無理やりオプションサービスをつけられるがそのうちの程度の人が不要なサービスを付けたままになっているのだろうか。このような方々が無関心層と言えるのかとも思うが、関心を深めてもらうには、もっと各社のパンフレットの契約内容を一度真剣に読みこなしたり他社の比較を試してみるといいのではないかとと思うので次の段階に期待したい。

次に、「インターネットを利用した通信販売」では、利用している人で多いのは年に5回未満が6割ということだったが、私は若者はもっと利用していると思っていたので弘大生は地元経済を優先させてくれているのだと安心した。確かにネットを利用すると外に出かけなくても欲しいものを好きな時間に選んで世界中から取り寄せることができるし、うまく利用すると価格もいろいろ比較しながらお得な買い物ができて便利である。しかし、地元商店で店主や販売員と顔の見える関係は築けないし、それまで知らなかった調理法や産直品を知ることでもできずせつかくの弘前の良さを知るチャンスを失っていることにもなるので寂しいことでもある。さて、その通販利用においてトラブル経験者が9パーセント

で、トラブルに遭わないようにするために意識していることとして利用規約を読むことや口コミ怪しいサイトを利用しないということがアンケートから読み取れて健全性を実感したが、一つ大事な質問がなかったのではないか。それは、トラブルに遭った後、どういう行動を取ったかということである。そこで支払ったお金をあきらめてしまったのか、何か行動を起こしてトラブルが解決したのか、そこが消費者問題で大事な、行動する消費者であったかということである。積極的に販売店やモール運営者、消費生活センターに相談し解決に向けて行動する消費者であってほしいし、その点どのような解決ができたかというところが、他の学生さんに参考になるのではないかとまた今後期待したい。

「クレジットカードに対する意識調査」では、クレジットカードについての理解がまだできていなかったためにアンケートが単調になったのではないかと思われた。クレジットカードの相談件数が多いと調べていたが、その内容を確認すると、多くは多重債務でクレジットカードを利用したというものであろうと思う。つまり自分の使い方の問題となる。しかし、実はネット利用で情報を盗み取られて身に覚えのない請求を受けたり、ホテルや飲食店でカード情報を盗まれたり、財布に入れていたカードを身内、知り合いが利用してなどの怖いトラブルがある。実際に私も直接被害には遭わなかったがいつのまにか私のクレジットカードで勝手に買い物をされていた経験もある。クレジットカードはカード会社から信用調査を受けて借りたものであるからその扱いには相当の注意を必要とするが、その注意を怠ることでトラブルが発生する。また2020年の東京オリンピックに向けて海外旅行者の利便性向上のためキャッシュレス社会を目指すという施策が進んでいるので今後益々カードとの付き合いが身近になると思われる。さらに最近は電子マネーの利用も進んでいて学生さんには電子マネーの利用アンケートを取ればまた別の視点から消費者問題に気付けた可能性もあるのではないかと思われた。カードはあくまで決済方法のひとつでその決済時点がプリペイド（前払い）なのかデビット（即時払い）なのか、クレジット（後払い）なのかの違いでしかないのである。海外からいろいろな決済手段が日本でも使えるようになってきているのでそのような決済方法の情報収集とトラブルなども次の段階で調べていただければと思う。

以上、アンケートから感じた感想であるが、消費者問題はお金との付き合い方という意味で、自分の生き方そのものと考え。自分らしく生きていくために何を身のそばに置き、何を食し、どのような行動をするのか。得られた収入をいかにうまく配分するかという選択の中で最大の効用を得られるよう行動する。そのためには一人で解決しないこともあるし、情報収集も大変重要である。地球市民という視点に立ちながら問題解決のためには声を出す、自分のためだけでなく皆が被害に遭わないために行動するという視点で今後も長く消費者問題を自覚し学習していただきたいと思った次第である。

以上