

2 消費者問題を考える

1 消費者問題はなぜ起こるのか

- 消費者問題とは何か。また、どのようにして発生してきたのだろうか。
- 販売方法の多様化にともない、注意すべき点は何だろうか。
- 生活情報にはどのようなものがあり、それらをどのように取舍選択すればよいのだろうか。

10 消費者問題の例

携帯電話の無料ゲーム
「無料」表示の携帯電話のゲームサイトに登録し、ゲームをしたら、高額請求がきた。

宅配CD・DVDレンタル
「無料・お試し」というので申しこんだが、有料契約に自動更新され、請求書が届いた。



11 店舗販売と無店舗販売

	店舗販売	無店舗販売
種類	百貨店 スーパーマーケット コンビニエンスストア ドラッグストア 専門店	通信販売 訪問販売 インターネットショッピング テレビショッピング 自動販売機 移動販売
特色	● 商品を見たり手に取って購入したりできる。 ● 同種の商品と比較できる。 ● 店舗までいかないと購入できない。	● 実物を見ることができない。 ● 同種の商品と比較しにくい。 ● 店舗にいかなくても購入できる。 ● 意図しない契約を結ぶ危険がある。

1 消費者問題の発生過程

現代では、商品が大量に生産され、宣伝や広告がおこなわれ、消費者は、大量に商品を購入している。事業者は、利潤の追求のために、消費者向けに製品を大量に送り出し、有利な点は強調するが、欠点は表に示さないようにして売りこむ場面が増えた。その結果、消費者は知らないうちに、宣伝文句や誇大広告につられて商品を購入することもある。事業者に比べて消費者は、商品に関する知識が少なく、交渉力も弱い立場にある。消費者は、多くの商品のなかから、自分にとって最適なものを選ぶのではなく、事業者がさし出す特定の商品について、購入をするかどうかの選択をすることになり、事業者主導の購入になりがちである。こうしたことから、事業者と消費者の間でトラブルが発生することもある。ときには、責任の所在さえはっきりしないまま、消費者が泣き寝入りすることもおこっている。このような問題を、消費者問題という(10)。

2 販売方法の多様化

販売方法には、店頭で商品を見定めて購入する店舗販売だけでなく、通信販売や訪問販売、インターネットショッピング、テレビショッピングなどの無店舗販売がある(11)。販売方法の多様化とともに、インターネットショッピングの利用が増えている。店舗まで行かなくても商品の購入ができるため、時間の短縮や便利さなどの利点があるためである。しかし、インターネットショッピングは、同種の商品を比較しにくいという、商品の色や質感、大きさがわかりにくく、実物がカタログと違っているなど、問題が多い。また、操作の過程で、事業者による悪意の誘導によって、意図しない取り引きも多発しており、消費者問題が発生しやすい。

消費者問題は、しだいに複雑化・多発化・深刻化しており、インターネットによるトラブルが急増している。利用にあたっては、個人情報への漏えいに気をつけながら、インターネットを使った犯罪についての知識をもち、被害にあわないよう注意しなければならない。また、情報をすべて読んでから購入するかしないかの判断をする、操作ミスをしない、うまい話にはのらない、取り引きの証拠はすべて残しておくなどの注意が必要である。

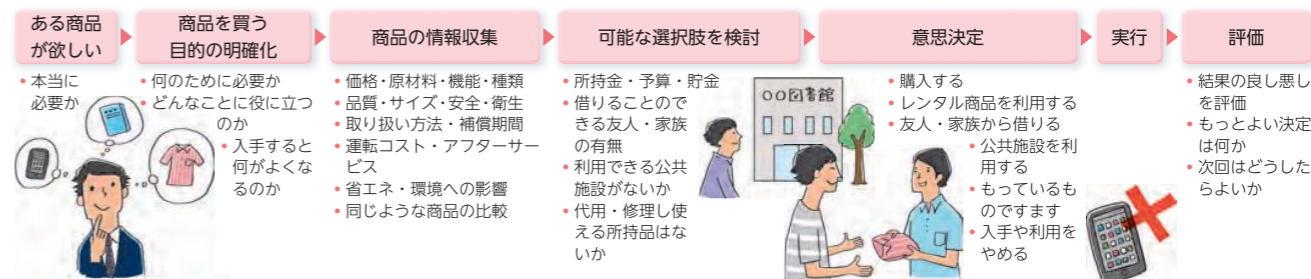
3 生活情報の収集と意思決定

消費生活や商品についての情報には、さまざまなものがある(12)。有益な情報を収集するには、複数の情報を集める、自分の目でたしかめる、商品についている表示やマークをチェックする、公的機関の情報を検討するなどが望ましい。

私たちは生活しているなかで、毎日のように必要な商品や欲しいと思う商品を購入しているが、適切な購入ができているだろうか。

商品が必要だったり欲しいと感じたりするときには、すぐに買うのではなく、適切な意思決定をしてから実行するようにしよう。適切な意思決定のプロセスは、下図のようなものである(13)。

13 意思決定の流れ



column

ネットショッピング利用上の注意点

- ① 信用できる相手と取り引きする
ショップの住所や担当者名・電話番号が書かれているかどうかを確認し、不備があるショップとは取り引きしない。ネット上の評判も、前もって調べておく。
- ② 支払い方法に注意する
前払い・代金引換払いなど、支払い方法をよく検討する。
- ③ 返品に関する記載内容を必ず確認する
単に気に入らない場合でも返品できるかどうか、事前に確認しておく。なお、返品に関する記載がない場合は、商品が届いてから8日以内に消費者が送料を負担することで返品できる。
- ④ SSL (Secure Sockets Layer) が利用されているか調べる
SSLは、インターネット上で個人情報や金銭情報を安全にやりとりするしくみである。SSLが使われているサイトはURLが「https」で始まり画面に錠前のアイコンが表示される。
- ⑤ 注文した内容、業者からのメールや確認画面は保存する
注文した内容を保存しておけば、トラブルが発生しても対応しやすい。
- ⑥ 商品が届いたら、すぐに中身をチェックする
注文したものと違う商品や、こわれた商品が届いた場合などは、すぐにショップに連絡する。

12 さまざまな情報

情報源	提供される情報
公的機関からの情報	● 国民生活センターや消費生活センターの情報誌 ● 商品についている表示やマーク
新聞や雑誌による情報	● 新聞や雑誌の記事
友人やインターネットの口コミ情報	● 友だちや家族からの情報 ● インターネットの情報検索
企業からの情報	● テレビのコマーシャル ● 雑誌や新聞の広告 ● 新聞やポストにはいつているチラシ ● パンフレットやカタログ ● 販売員の説明

ワーク あなたは、日ごろ、商品を買う前に、情報をじょうずに入手しているかどうか、適切な意思決定のプロセスをふんで実行しているかどうか、検討してみよう。

