

第24回ACAP「消費者問題 わたしの提言」入賞作要旨

2009年1月14日

社団法人消費者関連専門家会議

●内閣府特命担当大臣賞

奥谷 めぐみ氏（大阪教育大学教育学研究科家政教育講座大学院1回生）

テーマ「バーチャルを消費する社会の現代的課題—大人に見えないオンラインの危機—」

[要旨]

パソコンや携帯電話の普及により、オンラインゲームや携帯アプリ、音楽ダウンロード、SNSなど、豊富なインターネットコンテンツ市場が形成されるようになった。そのインターネットコンテンツに関するさまざまな課題について、親や教師だけでなく、子どもや若者とともに解決していくための提言を行う。

一つ目の提言は、被害状況を明確にするための「被害報告サイト」の設置である。消費者が安価な被害でも泣き寝入りすることなく、ほかの利用者や企業に被害の状況を明確に伝えるシステムの設置が必要である。二つ目の提言は「大人がインターネットコンテンツに関して学ぶ消費者講座」を開講することである。三つ目はその講座の講師としてインターネットコンテンツに詳しい高校生・大学生を採用することである。

この講座を若者の社会参加や、消費生活に関連する資格取得などのきっかけとすることで、シティズンシップを持った若者の育成にもつなげることができると思う。

●ACAP会長賞

喜多川 千恵子氏（静岡県中部県民生活センター勤務・静岡県藤枝市在住）

テーマ「コミュニケーションスキルのトレーニングを活用した消費者啓発
—消費者よ！アサーティブになろう—」

[要旨]

消費生活相談員の共通の願い、それは消費者被害の未然防止である。悪質商法は消費者を巧みに心理操作し、不合理な契約に誘導する。消費者は心理的に劣勢な立場にいる。消費生活センターが行う現状の消費者啓発には限界があり、課題も多い。普遍的な対処法や合理的な判断力を消費者が身に付けるためにはどのようにしたらよいのか。その方法の一つとして自分も相手も大事にする「アサーション」というコミュニケーションスキルに着目してみた。

アサーション権と消費者の権利は基本理念で共通している。非合理的な思い込みから脱し、過不足ない意志表示ができることは、自立した消費者に近づく第一歩であると考えられる。アサーティブな消費者が増え、健全な市場が醸成されることを願う。

●佳作

内山 雅子氏（株式会社ベリタスマネジメント勤務・東京都渋谷区在住）

テーマ「消費者が金融商品を正しく判断できるようになるために」

[要旨]

金融商品に関する消費者からの相談が増加している。背景には、販売する側の説明の不十分さや消費者側の知識不足がある。また、金融機関の中には説明責任の重さから販売を萎縮する傾向も見られ、健全な金融取引を阻む要因にもなりかねない。

これらを解決するため、①商品のメリット、デメリットをわかりやすくするよう、基準となる商品と比較説明をすることを販売側に義務化すること、②消費者みずからが主体的に判断するため、具体的な質問項目や基本的情報を金融機関等の窓口置くことを提言したい。

これにより販売側の自己研鑽の努力が促されると同時に、消費者側の知識と自己責任の意識が高まり、健全な取引が広がることで金融機関、消費者双方にメリットをもたらすことになる。

●佳作

伊東 美樹氏（花王株式会社勤務・千葉県松戸市）

テーマ「安全・安心な情報通信技術(ICT)の使いこなしのために

—ユーザーがインターネットを安心・安全に使うための取り組み—

[要旨]

だれもがインターネットを安全・安心に使うため、青少年については国が対策を立てているが、一般の成人については体系的な取り組みがなされていない。その取り組みとして、リテラシーの普及とネットシチズンの設置を提案する。

インターネットを利用するうえでの常識を身に付ける基本リテラシーの普及を図り、最低限必要なリテラシーを身に付けることを情報通信技術の市民権「ネットシチズン」とし、国民への普及や啓発をもネットシチズンに委ねたい。また、ネットシチズンのサイトを立ち上げ、インターネット接続の入り口にしたり、コミュニケーションサイトを設け、トラブル時のサポート機能としての役目を持たせたい。インターネットは利便性ととも、危険性が潜む。安全・安心な利用を促す仕組みの整備が急務である。

以上