

## 第35回 消費者問題懇話会報告

日時：2012年11月28日（木）

場所：大阪ドーンセンター

主題：「どう対応？消費者啓発活動」

参加者数：30名

2012年、施行された「消費者教育推進法」により、様々な場において、消費者教育が推進されることが求められています。企業にとっても、益々、消費者啓発が重要となってきます。これまでも、企業は、熱心に消費者啓発活動に取り組んできていますが、その訴えが必ずしも効果的に消費者へ届いているとは限りません。現状打破のヒントを得ていただこうと、大阪教育大学教授の鈴木真由子氏、ならびに、行政・企業・消費者3者からパネリストをお迎えし、基調講演とパネルディスカッションを行いました。

### 『基調講演』

「消費者教育推進法と企業への期待」（鈴木真由子氏）

（概要）

1. 消費生活・環境をめぐる動向
2. 消費者にできること、消費者がすべきこと
3. 企業への期待

（内容）

1. 消費生活・環境をめぐる動向

最近の消費生活・環境の動向を、その社会的な背景から、下記のように分類し、説明がありました。

- ①消費者トラブルの多様化・複雑化・低年齢化
- ②経済のグローバル化がもたらす影響
- ③急速な高度情報化の進行によるリスクの拡大
- ④地球規模で発生する環境問題への対応
- ⑤フクシマ・ショック／東日本大震災

①については、ネットオークションのようなC to C（消費者から消費者へ）取引が普及することにより、従来の企業から消費者への取引に関する法の対象外取引が拡大していることや、⑤については、これまでは「正解」を追及してきたが、何が正解か判らないことより、これからは「最適解」「最善解」を模索することが必要となったことなどが挙げられ、時代の大きな変化を再認識することができました。

## 2. 消費者にできること、消費者がすべきこと

消費者として一人ひとりが、消費者の権利を行使し、消費者市民としての役割を果たすことが大切であり、そのためには、以下の4点の実行が必要であるとの説明でした。

- ①企業を育てる目を養う
- ②「良質な」クレーマーになる
- ③プロシューマー（プロデューサー＋コンシューマーからの造語）になる
- ④批判的に考える（じっくり考えよう・省察的に問い直そう）

①の「企業を育てる目を養う」とは、社会的に優良でない企業の商品・サービスを買わない・使わないことにより、企業に成長を促すことができることを意味しており、消費者には「買わない権利」もあることを、上手に活用しよう、ということであり、②「良質なクレーマーになる」とは、英語のクレームの本来の意味である「正当な権利の主張」を積極的に行うこと、企業に自分達消費者の声を届けよう、ということである。また、③「プロシューマーになる」とは、消費者視点での商品・サービス提案を行うなど、生産者・事業者に意見を言おう、ということであり、最後の④「批判的に考える」とは、常識的に考えても、メリットばかりのサービスなどはあるはずもなく、じっくり考えよう・省察的に問い直そう、ということである。

また、かしこい消費者に始まり、今では、批判的に考え、発信できる消費者にまで育ってきたが、更には、倫理的消費者まで向上する必要があるとのことでした。

## 3. 企業への期待

これまでは、とかく、消費者対企業という、二項対立的構造で物事を考えてきたが、これからは、対立構造から脱却し、お互い協力して高めあっていくという関係になる必要があるとの指摘であり、新たなパートナーシップの構築が望まれていることが示され、次のパネルディスカッションへの導入がなされました。

（パネルディスカッション）

冒頭、行政・企業・消費者各代表のパネリストから、現状と課題について話しがありました。3者に共通することは、消費者教育のなかで、特に、学校教育が重要であるという認識でした。

滋賀県庁参事・堤辰也氏より、消費者教育推進のためには、第一に人材育成が大切であり、特に、教員への消費者教育の質向上が急務であるとのことでした。また、消費者教育推進のためには、企業においても、社員教育として消費者教育を行うことの重要性を説かれていました。

(財) マルチメディア振興センター（e-ネットキャラバン事務局）部長・吉田正彦氏より、青少年のネット利用リテラシー向上を図る消費者教育活動で、小中高校への出張講座であるe-ネットキャラバンの紹介、ならびに、課題などの話しがあり、急激な変化を伴うインターネット環境に対応すべく教材改訂・講師教育を行っているが、環境の変化の速さに追いつかないとのことでした。

当支部事業委員長・馬瀬美智子氏より、当協会における消費者教育の取組みについての報告が行われ、課題として、実施にあたり、講師の派遣校の開拓に苦労していることが述べられました。

会場からも多くの質問・意見が出され、活発な討議がなされました。今後、企業が消費者啓発活動を推進していく上で、以下の4点が提案として示されました。

- ①学校教育を進めるにあたり、教員の理解を獲得するため、大学等が行う教員免許更新講習と連携すること
- ②自治体が行う消費者教育への講師派遣・教材提供を進めること
- ③個別企業での実施は宣伝と受け取られるため、業界団体として消費者教育を進めること
- ④企業内の社員に対するいわゆる社員研修を超えた消費者教育を進めること

以上、多くの意見などが出され、第35回消費者問題懇話会は終了しました。