

<b>タイトル</b>	平成 29 年度 一般入試 前期日程 教育学部 生活・健康系 家政講座 小論文
<b>解答例</b>	<p>インターネットを利用した商品やサービスの購入に関する消費者トラブルの相談件数の内訳をみると、商品に関する相談は 22.5%である一方、サービスに関する相談は 77.5%であり、商品よりもサービスに関する消費者トラブルが多く発生していることがわかる。サービスのなかでも、アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲームなどのデジタルコンテンツに関する消費者トラブルがどの年齢層においても多く、特に未成年者では、他の商品やサービスを大きく引き離していることがわかる。未成年者の消費者トラブルに関する相談事例では、携帯電話でアニメサイトを視聴しただけで高額な通信料が発生したり、個人情報が悪用されたり、悪質な事例がみられる。このような未成年者のトラブル防止のためにはどうしたらよいか、未然防止、拡大防止の視点から考えてみたい。</p> <p>未然防止のためには、「情報や説明が与えられる権利・知らされる権利」を行使したい。この権利は、消費者が正しい表示や事業者から適切な情報を与えられることができる権利である。アニメサイトを視聴しただけで、高額な通信料が発生するのであれば、消費者はあらかじめその情報を知らせてもらう権利がある。一方、消費者には「批判的意識をもつ責任」がある。契約書をしっかりと読み、与えられた情報をうのみにするのではなく「あれ？おかしいな？」「大丈夫かな？」と疑問や関心を持ち、未成年者は家族に相談することも大切だ。また、消費者には「消費者教育を受ける権利」がある。消費者教育を受けることで、商品などを通して、消費者の健康や安全、生活環境にかかわる消費者問題について学び、消費者が責任ある行動をとることが未然防止のためには必要である。</p> <p>拡大防止のためには、消費者が「公正な取引が実現されるように主張し、行動する責任」を果たすことが肝要だ。問題が起こった時に、正しい情報を友人に伝えたり、販売元に問題の改善を求めたりする責任である。(資料 3) のように消費者生活センターなどに相談することは、センターが相談事例を国民に発信することにつながり、国民の注意が喚起され、被害の拡大を防ぐことができる。また、消費者は「意見が聞き届けられる権利」がある。消費者被害を受けた時に、家族に相談し、そこからさらに消費生活センターなどに相談すると、適切かつ迅速に救済してもらうことができる。消費者生活センターなどの機関に相談することは、消費者が個人で立ち向かうのではなく、社会全体で協力して、問題を解決することにつながる。ひとりの消費者では弱い立場でも多くの消費者が力を合わせて行動すれば(団結＝連帯する責任)、社会から被害を減らすことにつながると考える。</p> <p>以上のように、未成年者のトラブルの未然防止、拡大防止について述べたが、未成年者に対する事業者側の責任ある行動も一層求められる。(1176 文字)</p>