

製品事故データを用いた消費者学習空間の設計

Designing of study space for consumer using accidents data set of products

安孫子 一敏[†]
Kazutoshi Abiko

中平 勝子[†]
Katsuko T. Nakahira

三上 喜貴[†]
Yoshiki Mikami

1 はじめに

近年、商品やサービスの多様化により消費者トラブルも多様化、複雑化の一途をたどっている。また、国の消費者政策としては「消費者の権利の尊重と、自主的かつ合理的に行動できるよう消費者の自立を支援」が謳われている。消費者が学ぶべき領域として安全・契約・取引・情報・環境が設定され、消費者教育のさらなる推進が求められている。

本研究では、消費者学習空間と呼ぶ仮想空間における消費者学習支援システムの構築を目指す。この学習空間は、ユーザへ消費者教育コンテンツへの学習関心を誘発・促進させ学習の場と手段を提供するものである。今回、一般消費者が日常生活で接する機会の多い工業製品の事故データを用いて、消費者の学習関心を誘発し消費者教育の安全の分野に特化した消費者学習支援システムの設計について報告する。

2 設計方針

消費者教育を消費者の視点で見ると、「トラブル予防」と「トラブル対策」の2つの学習に分類できる。「トラブル予防」学習は、商品・サービス等のトラブル予防のために行い、使用に辺り知るべき知識や注意を学ぶ。対して「トラブル対策」学習は、商品・サービス等のトラブル発生時の対策を知り、実際の行動の起こし方を学ぶ。それぞれの学習は消費者の商品・サービス導入から廃棄までをライフサイクルと捉えた場合に、前者が「(比較検討後の商品の)導入期」「(使用者スキルの)成長期」、後者が「(使用者スキルの)成熟期」「(商品性能)衰退(のための廃棄時)期」と見ることができる。

本システムでは、このうちトラブル予防である商品・サービス「導入期」や「成長期」の学習に部分に力を入れ、潜在的に存在する危険を消費者が学ぶことができるシステムを構築していく。また生涯学習者を対象とするため、対象となる主なユーザ(社会人)が持つ時間的・距離的制約を加味し、情報技術を用いインターネット上に構築するようにする。

3 消費者学習空間の設計

3.1 目的と学習内容

図1へシステム全体像を示す。消費者教育の最終目的は、消費者の自立支援と権利意識の向上である。目的達成のため、製品安全に関する教育を主体とした3つの小目的とそれぞれ学習内容を設定する。

良い製品の選択 消費者の合理的行動を促すため、良い製品を

選択する眼力(観察し分析する力)の育成を目的とする。

眼力は消費者が複数製品に対して比較検討を行い、結果良い製品の購入等の行動をするために必要不可欠である。また、他人へ助言を求める際にも、選択する力が無ければ助言を受け入れるか入れないかの判断が下せないため必要となる。そこで学習内容は、眼力育成のため製品の環境・安全規格表示や製品の性能・仕組みを学ぶこととした。

製品の使い方理解 製品使用のトラブルの現状を提示することで、消費者に問題意識を芽生えさせ解決のため自主的な行動を促す事を目的とする。

安全な製品であっても消費者の想定外の使用によって、事故が発生する。消費者が日々安全に使用している製品でも環境によって危険となりうる事象の存在を学び、消費者が意識することが必要となる。そこで学習内容は、問題意識と自主性の育成のため製品使用トラブルの被害や要因・周辺環境を学ぶこととした。

消費者の権利と義務理解 消費者を保護する法制度や製品欠陥のトラブルを学び、消費者の権利意識向上を目的とする。

しかし、権利意識向上によって一般消費者が権利を楯に取り無理難題を事業者や行政へ押しつけてしまう弊害も考えられる。そのため、保護の範囲や責任の区分を正しく学ぶことが重要となる。そこで学習内容は、権利意識向上のため製品欠陥トラブル発生時の国・事業者の対処や消費者が保護される範囲を学ぶこととした。

3.2 データと情報システム上のコンテンツ

各学習内容を図1に示すA~Dの4つに分割し、それぞれ必要なデータを利用して情報システム上にコンテンツを構築する。

A部分 製品表示関連のデータを用い、安全を示す認証表示や環境対策を示す認証表示を学ぶコンテンツを構築する。消費者がそれら認証表示の意味を学ぶことで、良い製品を選択できる力を育成していく。

B部分 製品の原理・仕組みや製品の開発・改良の歴史を学ぶコンテンツを構築する。前者は、製品の選択をする際の基礎知識を消費者が学び選択する力を育成するコンテンツである。対して後者は、技術・改良史データを用いて消費者の製品への関心を高めるコンテンツである。製品開発には様々な人が携わり、結果製品が生み出されている。製品に

[†] 長岡技術科学大学, Nagaoka University of Technology

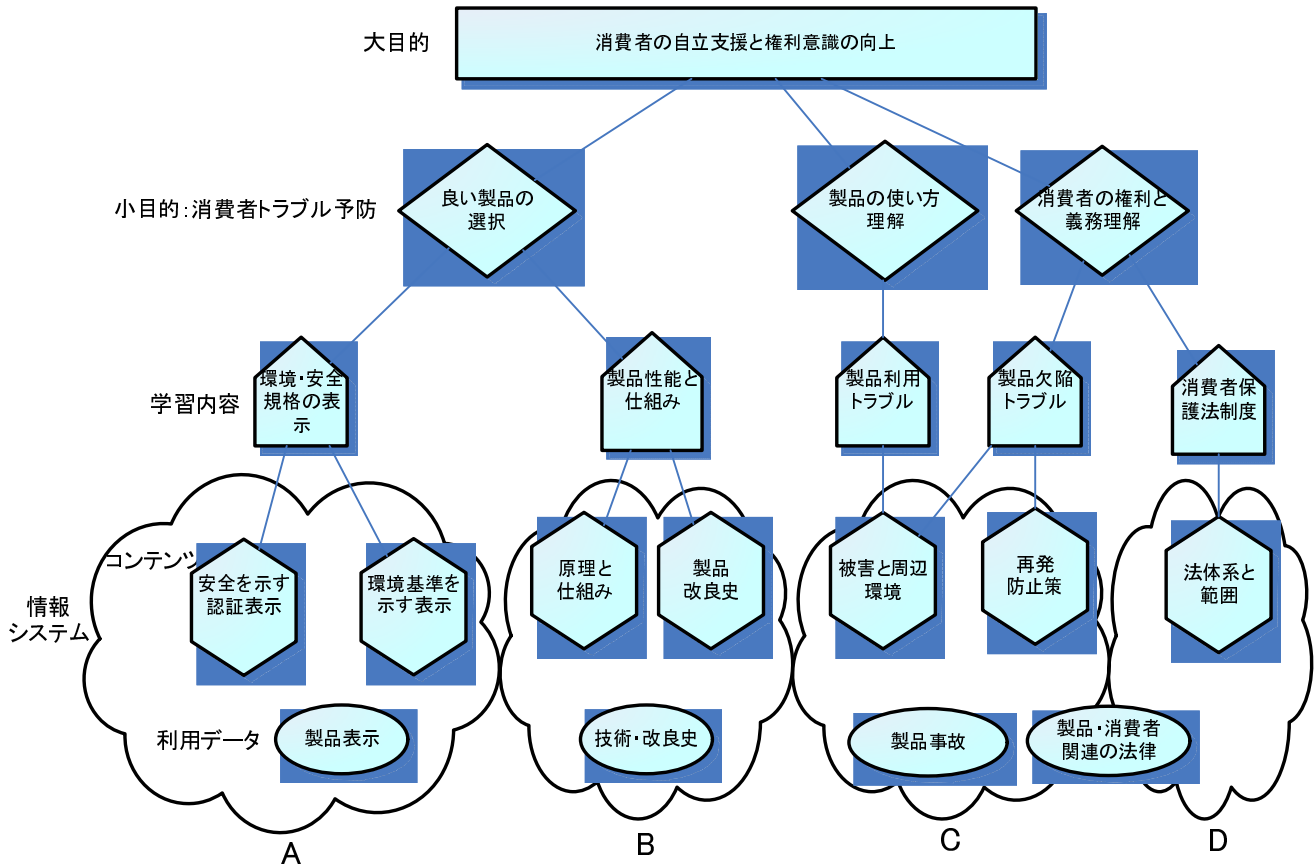


図1 システム全体像

は無数の創意工夫や知恵による改良が施されることになる。消費者はそのような製品の成り立ちを学ぶことで製品への関心を高めていく。

C部分 製品利用トラブルや不良・欠陥製品への対策を学ぶコンテンツを構築する。前者は、消費者の陥りやすいトラブルの原因や周辺環境とその被害を学ぶコンテンツである。製品事故データを用いることで、事故原因や事故が起きやすい環境や被害規模を学ぶことができる。後者は、製品に不良や欠陥が発見された場合にどのような対処がされたか学ぶコンテンツである。製品の回収や修理や構造の改良等の不良欠陥製品を出さない取り組みを学ぶことができる。また、どちらのコンテンツの場合も製品事故データを用いるが、後者の場合は関連する法律データも併せて利用される。

D部分 製品・消費者関連の法律データを用い、製品安全の規制や消費者保護の法制度を学ぶコンテンツを構築する。法制度を学ぶことで消費者の権利意識向上を促していく。

4 おわりに

消費者の自立支援と権利意識向上を目的に消費者学習空間と呼ぶ消費者学習支援システムの設計を行った。中でも、製品事

故という消費者自身の安全に関係するデータを扱い、身の回りの危険の存在を認知させることで消費者の学習関心を誘発させられるよう努めた。

今後は本稿で行った設計を突き詰め、情報システムとしての実装が課題となる。その際には、特に図1のB・C部分の実装に力を入れていきたいと考える。理由は、B・C部分の上位階層が小目的をすべて含み、消費者にとって比較的興味を持ちやすい製品事故や歴史のデータを扱うためである。ここをシステムの核と考え、製品事故データを用いた消費者学習空間を形作っていきたいと考える。

参考文献

- [1] 消費者の窓, <http://www.consumer.go.jp/index.html>
- [2] 藤岡英雄, 『学習関心と行動-成人の学習に関する実証的研究』, おとなの学びの行動学・第2部, 学文社, 2008年
- [3] 鳥井葉子, 『家庭教育教材データベースにみる小・中・高等学校の消費者教育実践事例の考察』, 消費者教育, 第27冊, pp.93-99, 2007年
- [4] 張坤, 中平勝子, 宮村利男ほか, 『子供の製品事故の現状と事故情報システムの課題』, 社会技術論文集, Vol.6, No.13, pp.168-176, 2009年
- [5] NITE ホームページ, <http://www.nite.go.jp/index.html>