

消費者はどう行動するか 11 (最終回)

最近、百貨店販売の現場では、セール期間は一時的に売り上げが増加するものの、特売が終わると一転、急激に客足が遠のくとのこと(「変化探る足踏み景気 不安抱え選別消費」日本経済新聞 7月2日付)。そこには売り手の仕掛けに乗らず、上手に立ち振る舞う消費者の姿がうかがわれます。

では、消費者は賢くなったと言っているのでしょうか。一方で消費に関するトラブルは増加しています。国民生活センターなどが受け付けた苦情相談件数は、1991年度の17万件から2002年度の83万件へと5倍近くになっています(図表)。これは購買活動

に伴うリスクの増大に対し、戸惑う消費者の実態を明らかにしています。

今年5月、国民生活審議会(消費者政策部会)は「21世紀型の消費者政策の在り方について」と題する報告書を取りまとめました。ここでは、私たちを取り巻く生活環境の変化に応じて、消費者政策における消費者の位置付けを「保護」から「自立」へと転換することを提言しています。

つまり、従来供給者である事業者と比較して弱者と見られていた消費者は、保護の対象であったのですが、近年のトレンドである市場メカニズムの活用のためには、消費者は「自立した主体」として行動することが求められているというものです。もちろん安全や健康のように、依然として需要

側の立場が弱く引き続き保護的政策が必要な分野があることは指摘されています。また、消費者の自立を担保するようなルール作りや環境の整備が重要であり、そのための方策についてもいろいろと提案がなされています。とはいえ、やはりそれで十分かという疑念がぬぐえません。

例えば、消費者の自立を促すためには消費者教育が不可欠です。審議会の報告書でも言及されていますし、今までも消費者教育支援センターなどの活動が実績を上げています。しかし、クーリング・オフ制度などの情報を提供し、選択肢を提示することで、消費者は適切な対応をすることができるのでしょうか。この連載では、消費者あるいは生活者のさまざまな行動につい

て取り上げてきました。特に、経済的な合理性に反するような行いがしばしば見られることを強調しました。

的確な情報や選択肢が与えられたとしても、生活者がそれを合理的に情報処理し、最適な選択を行うとは限りません。留意すべきは、消費者の行動に関して過度の合理性を仮定することの危険性です。消費者＝人間に対するより深い洞察が必要であり、その下で体系的な生活戦略論を構築し、教育に生かしていく必要があるのではないのでしょうか。

そこでは制度や法律に関する知識にとどまらず、資金計画をはじめとする経済学、消費行動に影響する（社会）心理学、購買の基礎となる勤労に影響するキャリアプランニング、また、それらを体系的にまとめる

戦略論などさまざまな知識が必要になってきます。消費者の自立を促すという方向性に関して、なんら異議はないのですが、そこに至るプロセスに関し、よりしっかりとした基盤が必要だと考える次第です。

では最後にあらためて、エネルギー事業者の立場から考えて見ましょう。そもそもマーケティングとは「売れる仕組みづくり」のことだと言います。公益事業に従事するエネルギー事業者にとって、売れる仕組みは事業法、総括原価方式という形で、「与えられた」ものでした。しかし、今や制度が変わり、自らその仕組みを構築していかなければならない立場にいます。既存の経営戦略論、マーケティング戦略論を駆使することももちろんですが、先に

述べたように時代はもう少し先に行きつつあるように思います。

すなわち、今は賢くもあれば危うくもある消費者が、いずれ自立した存在として成長してくるならば、彼らは事業者の戦略もかなりの程度理解した上で判断をしてくることでしょう。であるならば、戦略的対応で消費者を出し抜くのではなく、ともに市場を活用するパートナーとして、彼らを育成することが自分たちの利益にもつながってくるはずです。

コンプライアンス経営や社会的責任経営、環境などに対する配慮は、消費者との信頼関係醸成に不可欠であることは言うまでもありません。このような対応を通じ、消費者をより深く知ることによって、その不

思議な部分（アノマリー）にある、経済合理性以外の要素を見つけることが期待できます。例えば、環境に対するこだわりがグリーン電力につながるということであり、消費者の自立と相反するものではありません。それは事業者と消費者との共同や協同の可能性を広げ、新たなビジネスチャンス（とともに、消費者にとっては生活向上の機会）を創造することになるのです。

（学習院大学経済学部
特別客員教授（当時） 豊
田 尚吾）

本連載は今回で終了
します。ご愛読ありがとう
ございました。

消費者トラブル苦情相談件
数の推移

国民生活センターと消費生活
センターが受け付けた苦情件
数のうち、PIO - NETに入力
された件数

（出所）国民生活審議会資料

