

デジタル化社会と消費者教育(討論の手がかりとして)

西村隆男

1 デジタル化社会の様相

- ・電子決済の拡大（とくにモバイル決済の拡大）
- ・施策としての普及促進とポイント還元。
- ・マイナカードとの合体によるキャッシュバック
- ・貨幣のみならず各種記録媒体、家電、自動車、医療情報等のデジタル化

2 デジタル社会の課題

- ・アクセシビリティの問題（高齢者、障がい者、外国人、移民など。デジタルデバイドの解消）
- ・とどまらないイノベーションによる端末の進化
- ・セキュリティへの不安（個人情報の流出）
- ・技術革新による変化が早くルールや法整備が追い付かない
- ・個人情報の企業や国家によるコントロールへの懸念
- ・消費者保護のための国際的な連携の強化（消費者事故、被害の共有）

デジタルリスク（個人レベル）

瞬時の情報の拡散、浸透

自らの情報流出や盗み見られに気付かない

コピーされやすい

3 消費者教育の内容

- ・批判的思考による意思決定（消費者教育の基本）
- ・利便性の対極にあるものへの想像力
- ・情報の利用と情報の確からしさの判断
- ・有用な情報の活用、共有
- ・情報の発信におけるモラル
- ・プライバシーへの理解
- ・個人情報提供の許諾確認の重要性
- ・デジタル化社会特有の消費者トラブルの理解と防止
- ・オンライン決済、とくにキャリア決済の問題点
- ・学校教育では発達段階に応じた学習内容の工夫

4 徳島G20 消費者政策国際会合から

- ・ 消費者保護のためのデジタルツール Electronic complain book 【ポルトガル】
- ・ ODRのプラットフォームを整備中、紛争解決の有力手段である 【ロシア】
- ・ SNS上の消費者問題にサブスクリプショントラップがある 【C I】
- ・ 「プライバシーのパラドックス」(人々はプライバシーを気にしているが、自分の個人データがどの程度収集されているかを知らないことが多い) 【シンガポール】
 - 情報収集されていることに無頓着な人々も多いのではないか
- ・ 子どもは6, 7歳でスマホを手に入れるという状況 【フィンランド】
- ・ デジタル化にともなう脆弱性は子どもや若年層にも及ぶ。未成年を対象としたマーケティングには未成年の健全な成長を阻害しているものもある 【フィンランド】
- ・ モバイル決済時の商品トラブルにおける、販売者と通信事業者の共同責任 【フィンランド】