

くらしの中の私たちの困りごと

武蔵野市消費者運動連絡会

I. 日常生活の中で

最近の私たちのくらしの中で、いろいろ躓くことが多く、スムーズに日常生活が送れないと感じることが増えています。特に高齢者にとっては、これまで使ってきた生活上のやり方がすっかり変わってしまったことで、まごついたり、新しいやり方が使えなかったり、なにかと不都合が生じています。

医療や介護の受け方の変化や、施設の不足、急激なデジタル化についていけず、どう対処していいのか迷ったり、必要なパソコンやスマホを持っていなかったり、持っていて使いこなせなかったりなどスムーズに生活が送れないことが多くなっています。

私たちの困りごとを順不同ですが、具体的にあげてどう対処していけばいいか考えたいと思います。

II. 具体的な困りごとの例

1. 医療関係

最近武蔵野市では、医療機関が急激に減ってしまい、医療機関を利用しにくくなっています。特に救急病院がなくなり、緊急事態への不安があります。また、開業医も少なく、「かかりつけ医」を作るのも困難です。

・具体的には

身近なところでは、武蔵野市の医療事情です。武蔵野赤十字病院や杏林大学病院など大きな病院はあるけれど、身近にお世話になれる「かかりつけ医」（近くの先生）にアクセスするのが結構難しいと思います。個人の医院ではないけれど、吉祥寺南病院があった頃はワクチン接種等かかり易く助かりました。閉院後は後継の医療法人が決まったそうですが、実際に稼働するのに時間がかかるようです。新しい病院を作ることは無理でも、市や医師会がもっと協力して、段階に応じて安心して医療を受けられる仕組みが作れないかと、切実に思います。（私自身は、30年来受診している都立病院がありますが、ちょっと走っていくというわけにはいかず）（F）

2. 買い物事情

買い物の仕方も従来とはすっかり変わりました。対面での買い物の機会がすっかり減って、買い物は、機器を操作して精算するというシステムがどこのお店にも導

入されていますし、スマホやカード利用がひろがり、現金の使用が減りました。キャッシュレス社会になり、便利と思う人も多いでしょうが、これまで、対面で、現金を使用して買い物をしてきた人たちにとっては、大変な負担です。商品について聞いたり、使い方を聞いたりすることができなくなり、慣れない機器を操作しなければなりません。セルフレジに対する不満もあります。

・具体的には

・セルフレジ

買い物に行っている小型店舗ではレジ係がおり、支払いのみを機械でしています。セルフレジでは、慣れれば簡単なようですが、バーコードが読みにくい商品などや操作によって二重会計になるのではないかと不安もあります。人手不足や人件費削減などで大型店舗はセルフレジを導入しているのでしょうか。

テレビでは、セルフレジの万引き映像を報道していましたが、防犯カメラの設置や店員さんの声かけなどで対処しているとのこと。店の仕事をお客に転嫁しているのではないか、その分サービスはどうかと思ってしまいます。

昨年 10 月の朝日新聞の「オピニオンフォーラム」で、司法書士の方が「セルフレジはお客の労働力の利用」。かごから商品を取り出しバーコード読み取り作業までさせるのは行き過ぎではないか、そうなら労務提供分としてわずかなりとも商品価格を下げなければなるまい、もともと購入総額の認定は店側の仕事のはず、「商品の合計総額がいくらですから所定の金額を支払ってください。」そうするのが取引の常道だ。にもかかわらず店側の仕事の一部をお客が負担し、その上で表記通りの値段で買わせるなら、店はお客を店の労働力の一部に利用しているとしたか思えない」（抜粋）同感です。（K）

3. デジタル化

買い物やいろいろな手続きや調べものなどが、急速にデジタル化し、操作するための機器を所有していない、操作の方法がわからない、うまくできない、わからないときの質問に適切に対応してくれないなど、生活上不便なことが増えています。これまで、対面で処理してきた様々なことが、人が対応してくれず、機械と向き合わなくてはならず、向き合い方もよくわからず困惑する人、特に高齢者がたくさんいます。

・具体的には

1. 情報を、紙媒体で受け取りにくい。HPやQRコードで見るようにと。見るための機器を持っていない、又は見方がわからない。
2. 電話での問い合わせに、自動音声でボタンを押せといわれ、聞きたいことがなかなか聞けない。人との対話なら、すぐ聞けることができず、何度も押しなおしたり、待たされたり、スムーズに用が終わらない。

3. お店でアプリを入れているかと問われても、アプリの入れ方がわからない。
4. いろいろな困ったことになかなか人が対応してくれない。困ったときにすぐ相談することが出来ないし、相談するところも分からない。

4. 物価高と物不足

昨年も今年も物価高が続いています。あらゆるものが値上げされているというのが実感です。今年もすでに 1 万 9000 品目が値上げされ、8 月も 1000 品目以上が値上げになるとのこと、それに加えて今年は米価高騰とコメ不足が追い打ちをかけています。私たちのくらしはどうなってしまうのでしょうか。

・具体的には

今年の夏は、異常気象で北海道でも40℃。このままでいけば米、野菜、まして豚の夏バテ、牛、人間と同じです。卵はすでににわたりの夏バテで高騰。雨も降らないうちに梅雨明け、お米に悪影響で不作となる。今まで当たり前の食生活でしたが、きゅうり一本 100 円、じゃがいも一個 100 円、キャベツも一時 800 円（1 個）の時もありました。お米だけは…と思っている時代ではなくなりました。大変です。

5. 特殊詐欺など

このところ、高齢者だけでなく若者もターゲットにされる、いろいろな手口の詐欺被害が多発しています。古くは霊感商法、催眠商法、金融商品にかかわる「豊田商事事件」などの悪質商法なども問題でしたが、高齢者を対象にした訪問リフォームなど（屋根修理など）や貴金属の押し買い（リサイクル品の有無、引き取りを装い、貴金属の有無を聞き出して無理やり低価格で買い取る）などがいま問題になっています。

6. 住宅リバースなど

高齢者にとって老後の棲家を確保することは大変重要なことです。しかし、年金収入がすくないので、住宅を維持できない、固定資産税などが払えないなどの理由で住宅リバースモーゲージを利用したり、住宅リースバックを勧められて家を失う被害が出るなど、制度をよくわからないままに、勧められ利用して被害にあうことも起こっています。

7. その他日常生活のなかで

- このところ異常に高温続きで、熱中症が多発しています。特に高齢者は命の危険にさらされる場合が多いのですが、未だに冷房を使わない人もあり、熱中症を防ぐためになすべきことを知っておく必要があります。

*熱中症対策としては、必要な塩分量や 水分量を知ること

塩分：女性：1日6.5g、男性：1日7.5g

水分：1日2.5ℓリットル

食事から1ℓ、飲み物から1.2ℓ、体内から0.3ℓ

予防の仕方：日陰を選ぶ、風通しをよくする、三度の食事をきちんととること

● 日常の細かなことだが、不便なこと

*具体例

洗剤、シャンプーなどの詰め替えの際、本体ボトルに移すのにどこまで入っているかわかりにくく、溢れてしまうこと。横に小窓がついているものもあるが、液体が透明だと見えにくい。もう少し幅広にしてほしい。

いくつか具体例をあげましたが、まだまだ「困りごと」はたくさんあると思います。何とか解決して、生活を躓きなく、安心して過ごしたいものです。

Ⅲ. 「困りごと」解決のために

これまでに書き出してみた「困りごと」は、私たちのくらしの中で起こることの一例で、人によって困りごとの種類はいろいろだと思います。

ただ、ここにあげた例から感じることは、特に高齢者にとって、これまでの生活様式からの大転換で、誰からも教わっていない、やったことのないことが始まり、どんどん進んで行って取り残されて困っているということではないかと思いました。

買い物一つをとってみても、物を買うのには、対面で品物の説明や使い方を聞きながら、納得して買う、対価は現金で支払うという方式でした。スーパーマーケットが出来てからは、買い物の仕方も一変、対面ではなく包装された品物を選び、まとめてレジで支払いをしますが、客に対応する店員はほとんどいないので、品物については聞きたいことを聞く機会がありません。買い物筆を持って行かなくても袋に入れてくれるので、便利な反面、いらないものも増えるというやり方です。（今はマイバッグ持参が推奨されている）

買い物の例のように、デジタル化が進み人を介さない行動が増えてきて、人とのかわりが薄れ、コミュニケーションがとりにくくなってきているので、生活していく上で不便なことが起きているのではないかと思います。

また、いろいろな手続きもスマホやパソコンを利用してできるようになり、一部の人には便利になりましたが、それらの機器を持っていない、使えない人たち＝情報弱者は取り残され、不便になってしまっています。

デジタル化が一層進むこれからの社会で、取り残される人を出さないよう、情報弱者には、従来の方法＝「人とのかわりの中で生活する」部分も残しておくべきだと思いますし、機器の購入への支援や利用を学べる機会を身近に作っていく必要があります。