

川島美保 ○村瀬美代子（中京短大）

目的：第1報と同様であるがここでは特に、高齢者の通信販売利用をめぐる消費者問題を明らかにし、高齢者が利用し易い通信販売システム開発のための課題を検討する。

方法：主に、京浜、中京地区における60歳以上の男女10人を対象とした「通信販売による試買調査」結果および高齢者向けカタログの検討。

結果：試買調査からは通信販売は概ね好意的に受け止められていること、言い換えれば視力や聴力、歩行などの能力が低下し、行動範囲が狭まっている高齢者にとって通販は買い物の負担を軽減するばかりでなく、情報性という点でも一定の役割を果たしていることが窺われた。しかし、高齢者の通信販売に対する要望も少なくない。また、高齢者向けカタログのなかでも高齢者にとくにニーズが強い介護用品のカタログに問題が多く見られた。高齢者の使いやすい通信販売システムの課題として、主に以下のことが挙げられる。カタログの文字を大きく見やすくする、説明を分かりやすく表現する、電話注文時や苦情申し入れ時などの対応を丁寧にする、家具など大型商品を所定の場所に設置する、組立てを要する商品は組立てて設置する、大型返品商品の引取り等である。介護用品カタログの問題点としては、介護機器については材質表示、構造図、寸法表示、保証期間、取扱い上の注意のないもの、衣料品ではデザイン画、サイズ表示、組成表示、おむつ類では素材表示、単位価格表示（枚／価格）がないもの、栄養食品では栄養表示のないもの、消臭剤、洗剤では成分表示のないものなど、当然必要な表示が不足しているものが多かった。介護用品は特に、介護をする側とされる側の両者にとって十分かつ的確な情報の提供が望まれる。