



2012
秀作

第10回「金融と経済を考える」高校生小論文コンクール

「消費者」として

東京都・中央大学高等学校 3年 小南 勇介

僕は今年の夏にプールにあるウォータースライダーのスタッフのアルバイトをしました。「お客様にサービスの提供をする」というのは人生で初めてのことでした。アルバイトをしていく中で、たくさんの人と触れ合い色々なことを学びました。今回はその経験を生かして「消費者とはどうあるべきなのか」ということについて実際にあった事例を交えながら考えていきたいと思います。

1日に最大で約2万人のお客様が訪れる真夏のプールは様々な問題が絶えず発生します。そんな中お客様の命を水の事故をはじめとする多くの危険から守るためには多少のルールを設けなくてははいけません。しかし中にはそれを守って頂けないこともあります。

僕が働いていたウォータースライダーではお客様の怪我^{けが}を未然に防ぐためサンダルやサングラス、髪留めなどの荷物の持ち込みをお断りしていました。入り口ではスタッフがそのことをしっかりお客様に呼びかけていたのですが、中にはポケットに荷物を隠したままご入場される方もいました。

ある日、例の如く^{ごと}お客様がポケットに髪留めを隠されたままウォータースライダーを利用されました。すると滑っている途中でその髪留めを紛失してしまいました。

髪留めがスライダーの着水プールに落ちているというのは他のお客様が怪我をする原因になりかねないため、スライダーは一度営業を中断しなければいけなくなってしまいました。結局そのお客様の髪留めは見つからず、他のお客様には炎天下の下でしばらくの間お待ち頂くことになってしまいました。

またある日には、違うお客様がサングラスを同じようにポケットに隠したままスライダーを利用されました。するとポケットに入っていたサングラスは滑っている最中に割れてしまい、その破片で足を切ってしまいました。割れた破片を集めるためにはスライダー着水プールの水を抜かなくてははいけないため





長い時間を要します。他のお客様には止まったスライダーの上で何分もお待ち頂くことになってしまいました。

「面倒だったから」の一言で利己的な行動をとった結果、たくさんの人に迷惑がかかることを学びました。「消費者」としてもっと他のお客様のことを考えて行動する必要があると思います。

また、スライダーを滑る時には安全のため一人ずつ足から滑ってもらうことになっていました。種類によってはかなり速度の出るタイプもあり、危険な体勢で滑ると骨折、最悪の場合後遺症の残る程の怪我をしてしまうこともあります。

ある日、数名で来ていたお客様の一人が一緒に来ていたお客様に唆され^{そそのか}スタッフの制止を振り切り頭からスライダーを滑っていきました。すると着水時に水面に顔を強打し鼻血を出してしまいました。血がプールの水に混ざってしまったため、安全や衛生の都合上このケースでも着水プールの水を取り替えなくてはいけなくなってしまいました。同様に他のお客様にはスライダーの上でしばらくの間お待ち頂くことになりました。

また別のケースでは、別の数名のお客様が同じスライダーを複数名で滑って行ってしまいました。今回の場合はお客様に怪我も無く事なきを得た訳ですが、スライダー内や着水時に衝突をすることも十分に有り得ます。今回も念のため安全確認を行わなくてはいけなくなってしまい、やはり他のお客様に迷惑がかかってしまう展開となりました。

集団で行動することによって気が大きくなってしまい「良いことと悪いこと」の区別がつかなくなってしまうことは僕にだってまだまだ思い当たる節もありますが、改めてそれが多くの人に迷惑をかけてしまうということを学びました。

今回の経験で学んだのは、消費者とは「他の人のことも考えるべき立場」であるということです。「他の人」とは「他のお客様」であり「サービスを提供しているスタッフ」であり、その場にいる全員のことだと思います。もちろんお金を払ってもらっている以上サービスを提供する側にはお客様のために一生懸命働く義務があると思います。しかし、それは「お客様が偉くて、スタッフはお客様の言うことを何でも聞くべき立場」という考えとは違うと思います。そこで働く人たちにも敬意を払うこと、安全のために設けられたルールは^{はじ}弾けたい気持ちをぐっと我慢して守ることもまた消費者の義務なのではないでしょうか。





そうすることで結果的に自分にも快適で楽しい時間が返ってくると思います。自分の周りにいる多くの人のため、そしてなにより自分のために色々な場面で周囲に気を配るといのは大切なことだということを学びました。

しかし、かつての自分も自分のために働いてくれている方々に迷惑をかけてしまうことや、その人たちが気持ちよく働ける環境づくりの邪魔をしてしまうことが多々あったと思います。なので、今回このような経験をして、普段とは違った目線で「消費者」について考える機会があったことを大事にして、これからはもっと多くの人に気配りのできる「消費者」になっていきたいと思います。

