



企業への信頼

兵庫県・西宮市立西宮高等学校 1年 塚本 彩乃

「ものの売買は売り手と買い手の合意のもとで成り立っている。」と中学生の頃に教わった。では消費者からみた合意の基準はいったい何だろう。安さ、デザイン、性能……。基準となるものは人によってそれぞれだろう。その中で私は「安全性に対する信頼」「企業・会社に対する信頼」について考えてみようと思う。

普段買い物をしているとき商品の会社名、商品の「ブランド」を気にする人は少なくないと思う。ここでいう「ブランド」は単に値段が高いものではなく、知名度が高く誰もが耳にしたこと・目にしたことがある店や企業という意味で用いらせてもらう。

私の弟はブランドを気にする人だ。食料品や文房具などの裏に書いてある会社名をチェックする姿をよく見かける。チェックした後の弟の反応は2つにわけられる。もしその会社がよく耳にしたりCMで見るような会社なら「この会社のなら安心。」「これ〇〇の文房具じゃん。」と喜ぶ。逆にあまり耳にしない会社だと「この会社って知ってる？有名？」と母に尋ねることもある。弟にとって知名度が高い「ブランド」のもの＝安心・安全なものらしい。知名度が高いということはその会社が昔からあって人気があることともつながっている。皆が使っている、買っているから大丈夫だろうという弟の安心感も理解できる。でも私にはあまりそういう考えがないので強く共感することはない。弟に「この商品〇〇会社のやねんて。」と言われてもこの会社はこんな商品もつくるのかと思うだけで安全性にはつながらない。ただ知名度が高いものに興味をそそられる部分も私にはあるので、弟のような知名度や会社名へのこだわりがあってもいいのではないかと思っていた。

ところがである。最近大手食料チェーン店での問題がニュースになった。かなり有名なお店ただけに私も驚いた。このニュースによって、「ブランド」

＝信頼できるという思いこみだけで安心するのはいいことではないと感じた。この問題が私達はその商品を食べただけでは気付けないようなものであったように、難しいことではあるが、知名度に流されずしっかり自分で安全かどうか確かめようとする姿勢も大切なのではないだろうか。

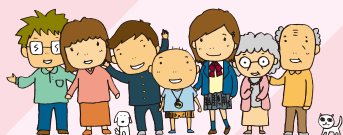
ここまで安全性についての信頼について述べてきたが、私にも食品の安全性と企業への信頼について考えさせられた出来事がつい先月にあった。

ある日の夜ごはんの後、家族との団欒^{だんらん}を楽しみながらお菓子をつまもうと母が輸入品のお菓子の袋を一つあけ皿に出した。すると青色のあきらかにおかしい物体が出てきたのだ。小指の爪ほどの小さなものであったが異物が入っていたということはとても気持ちが悪く食べる気はなくなってしまった。翌日、商品を購入した会社に電話をかけて事情を話すと海外の工場で作られたので工場の調査は出来ないとのことだった。原因をつきとめてくれないのかと少し不服に思ったが異物の特定はしてくれるというので青い小さな物体を会社に送った。

誰だってこのような不備があるとすごく不快な気持ちになるし、安全でないものや不衛生な食品を売っている会社から商品を買おうと思わない。先ほど書いた衛生面の問題が浮き彫りになった企業の株価が下がったのも当然だと感じる。衛生・安全面での問題が起こると消費者からの信頼は損なわれる。

しかし私は異物混入があったその店に今でも足を運んでいる。信頼は損なわれると書いておきながらなぜか。それは会社・企業への信頼は安心・安全以外にも生まれるのではないか、と思う出来事があったからである。

青い物体を会社に送ってから何日かたったある日、会社から封筒が届いた。その中には不備を詫びる文章とともに異物特定の報告書が入っていた。私はその報告書に感動を覚えたのである。報告書には異物の正体がポリエチレンのかけらであったことの報告の他、どんな検査をしたか、それが入っていたことによって商品に影響はなかったか、混入したと考えられるルートや検査時の写真まで本当にこと細かく書いてあったのだ。もしかすると食品を扱う会社ではこのような検査をするのが当たり前なのかもしれない。だが小さなポリエチレンのためにこれだけの詳しい検査をしてくれたこと、そして送ってすぐに検査をしてすぐ結果を知らせてくれたことに、少し上からの言葉になってしまうが、誠実さと責任感を感じ、またこの店に足を運ぼうと思ったのである。



安心・安全なものを買いたいと思う気持ちは消費者全員が持っているものである。だからそのニーズに応える商品・会社が「あそこの商品がいい」という認識や企業に対する信頼を生むのだ。しかし私は今回の一件で安心・安全だけでなく、信頼を損ないかけたとき問題をなかったことにしようとせずしっかりと向き合う姿勢も信頼を生む一つのきっかけだと思った。

企業には企業なりの信頼されるための努力があると思う。そして私達消費者もしっかり企業を商品を見極めて買い物をしていかないといけないと思う。何をよしとするか、何を基準として求めるか。消費者の基準がよりよいものの売り買いにつながると思う。私も周りからの情報だけでなく安全面でもそれ以外の面でも信頼できる企業を見極められるようになりたい。

