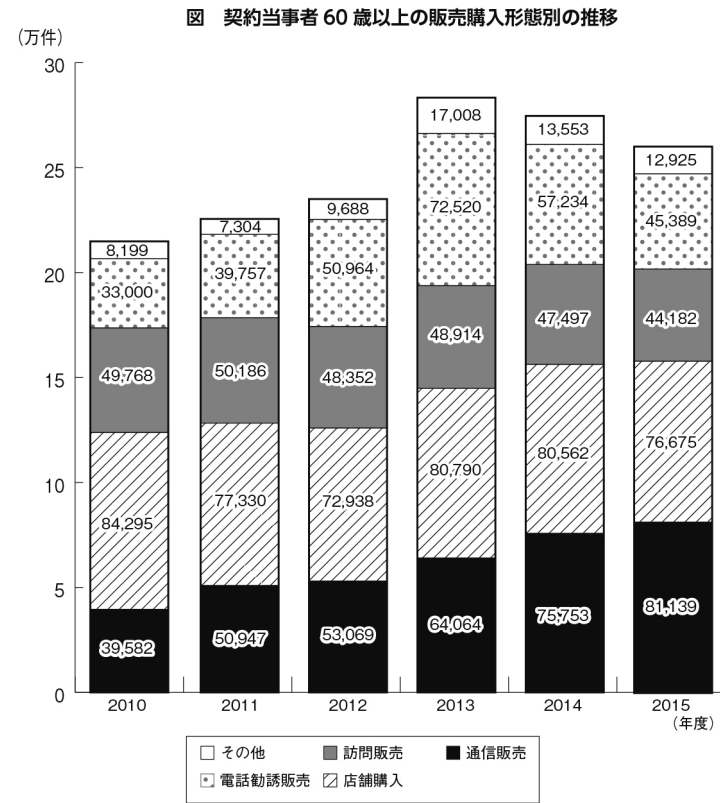


1 グラフ



2 相談事例

60 歳以上の消費者からの相談事例である。

・近年増加している情報通信関連トラブル

【事例 1】フィーチャーフォン（㊟特殊な機能を備えた携帯電話）とタブレット端末を契約したが、無料通話ができなくなった。元に戻したい。

【事例 2】インターネットで海外ホテルの予約やキャンセルを何度かしたら、クレジットカードに複数の請求がきてしまった。

【事例 3】知らない間に光回線の契約先が聞いたことのない事業者に変更されていた。元に戻してほしい。

（「1」「2」ともに、独立行政法人「国民生活センター」ホームページ、2016年9月8日公開資料より）

【資料 B】

保証書

1 保証期間

パソコン本体につきましては、ご購入日から 6 か月間の保証となります。ただし、液晶モニターは 3 か月間の保証となります。

2 保証対応

保証対応は、商品をお送りいただくか、もしくは当店店舗にお持ち込みいただき、検品・修理後に発送もしくはお手渡しするセンドバック方式となります。お客様のご自宅に伺っての検品・修理は受け付けておりません。

3 特記事項

以下の事項に該当する場合、保証サービスの対象外とさせていただきます。

- (1) 本保証書あるいは商品ご購入の証明となる領収書のご提示がない場合。
- (2) バッテリー・内蔵電池・インク等の、付属する消耗部品の消耗による商品の機能低下である場合。
- (3) 落雷・地震などの自然災害もしくは火災・異常電圧等による機能低下・故障・損害の場合。
- (4) お客様のお取り扱いが不当であったために生じた商品の機能低下・故障・損害の場合。
- (5) お客様がパソコン内に保存されたデータに関しては、いかなる場合にも保証できません。修理の依頼をされる際には、あらかじめバックアップをとられることをお願いいたします。

【資料 A】

◇サオリさんの七五歳になる祖父は、インターネットを通じた通信販売で六か月保証の付いた中古のパソコンを購入した。以下は、そのパソコン購入時に祖父が受け取った保証書の一部（資料 A）と、高齢者の販売購入形態別の推移を示したグラフと相談事例（資料 B）、および【サオリさんと祖父との会話】である。これらを踏まえて、後の問いに答えよ。

図像を読み解くために③

【サオリさんと祖父との会話】

祖父 サオリ。お前がパソコンにクワしい¹というので、少し相談に乗ってほしいんだ。
サオリ おじいさん、どうしたの？

祖父 実は、三か月ほど前にインターネットの通信販売で中古のパソコンを買ってね。それが電源を入れても作動しなくなったので、修理に出したんだよ。六か月間の保証が付いていたので、無料で修理してもらえると思っていたんだ。ところが、交²カンする部品の実費をセイ³求されたので、なんだか狐⁴につままれたような気がしてねえ。これが保証書だよ。(サオリさんに保証書【資料A】を渡す。)

サオリ なるほど。故障箇所は分かっているのかしら。
祖父 なんでもハードディスクという部品が壊れているということだ。電話に出た店員さんの話では、ハードディスクは使っているうちにジュ⁴命がぐる部品なので、保証はできませんということなんだが、保証書のどこを見てもハードディスクという言葉が書かれていないのでね。どうもよく分からなくて…。

サオリ ちょっと待ってね。今、保証書に目を通してみるから。(保証書を読む。) そうねえ。ところで、おじいさんは、データの復元をしてほしいわけではないのよな。

祖父 うん。データについては保証できないと書いてあるから、それはかまわない。ただ、パソコンがまた使えるようになればいいのだよ。

サオリ ハードディスクの故障は、バッテリーやインクがなくなるのとは、少しちがうし。店員さんが何か勘違いをしているのかも。私がおじいさんの代わりに、もう一度問い合わせてみましょう。

(注) ハードディスク：パソコン内部にある記憶装置。

問1 【サオリさんと祖父との会話】中の傍線部1～4の漢字と同じ漢字を含むものを、次の各群の中からそれぞれ一つずつ選べ。

<p>1 クワしい</p> <p>ア ショウソウにかられる。</p> <p>イ 大火で貴重な文書がショウシツした。</p> <p>ウ 事件の経緯をショウジュツする。</p> <p>エ 敵軍と何度もコウショウを重ねた。</p> <p>オ 施設の有効活用をスイショウする。</p>	<p>2 交カン</p> <p>ア 農作物を市場でカンキンする。</p> <p>イ 人々はカンキの声をあげた。</p> <p>ウ カンダイな処分を期待する。</p> <p>エ 医師がカンジャの要望を聞く。</p> <p>オ 曲調にカンキュウをつける。</p>
<p>3 セイ求</p> <p>ウ 夏休みに汽車で故郷にキセイした。</p> <p>イ ケイセイが不利と知り逃げ出した。</p> <p>ア 裁判所でセンセイを行う。</p> <p>エ 特許のシンセイのため役所に出向く。</p> <p>オ カンセイな住宅街で暮らす。</p>	<p>4 ジュ命</p> <p>ア 新しい国家のジュリツを目指した。</p> <p>イ 中国のジュガクについて研究した。</p> <p>ウ ジュヨウと供給のバランスが崩れる。</p> <p>エ 師から弟子へ秘技をデンジュする。</p> <p>オ 病氣一つせずテンジュを全うする。</p>

問2 【サオリさんと祖父との会話】中の傍線部①「狐につままれたような気」とあるが、どのような気持ちを表しているか。その説明として適当なものを、次の中から一つ選べ。

- ア 腹が立って、どうにも我慢ができない気持ち。 イ 事態の意外さに戸惑い、ぼんやりした気持ち。
- ウ 心配事があるせいで、落ち着かない気持ち。 エ なかなか物事がはかどらず、強くいら立つ気持ち。
- オ だまされていたと知って、深く悲しむ気持ち。

問3 【サオリさんと祖父との会話】中の傍線部②「私がおじいさんの代わりに、もう一度問い合わせてみましょう」とあるが、サオリさんはどのような問い合わせを考えると考えられるか。適当なものを、次の中から一つ選べ。

- ア 保証書には「購入日から六か月間」を「保証期間」とすると書いてあるのだから、購入後三か月で故障したパソコンは、例外なく保証サービスを受けられるはずではないのか。
- イ 保証書には「液晶モニター」は「三か月間の保証」となるとあるが、ハードディスクの故障は液晶モニターの故障とは全く異なるのだから、たとえ購入後三か月を過ぎていても、保証サービスを受けられるのではないか。
- ウ 保証書には「パソコン内に保存されたデータに関しては、いかなる場合にも保証できません」と書かれているが、祖父が求めているのはデータの復元ではないので、保証サービスを受けられるのではないか。
- エ 保証書には「消耗部品の消耗による商品の機能低下である場合」は「保証サービスの対象外」とするとあるが、ハードディスクは消耗部品とは認められないので、保証サービスを受けられるのではないか。
- オ 保証書には「取り扱いが不当であったために生じた商品の機能低下・故障・損害の場合」は「保証サービスの対象外」とするとあるが、祖父は不当な取り扱いをしていただけではないのだから、保証サービスを受けられるのではないか。

問4 サオリさんは、祖父との対話の後、通信販売が高齢者ほどの程度利用されているかという問題に関心を持つようになり、その問題に関する資料を集めた。【資料B】はその一部である。【資料B】の「1 グラフ」から読み取れる、高齢者の販売購入形態における「電話勧誘販売」の推移について、四五字以内で述べよ。

解答解説

図像を読み解くために③ (50点)

問1 1||ウ 2||ア 3||エ 4||オ (各2―8点)

解説

- 1 「クワ|しい」は「詳|しい」と書く。アは「焦|燥」、イは「焼|失」、ウは「詳|述」、エは「交|渉」、オは「推|奨」と書く。
- 2 「交|かん」は「交|換」と書く。アは「換|金」、イは「歓|喜」、ウは「寛|大」、エは「患|者」、オは「緩|急」と書く。
- 3 「セイ|求」は「請|求」と書く。アは「宣|誓」、イは「形|勢」、ウは「帰|省」、エは「申|請」、オは「閑|静」と書く。
- 4 「ジュ|命」は「寿|命」と書く。アは「樹|立」、イは「儒|学」、ウは「需|要」、エは「伝|授」、オは「天|寿」と書く。

問2 イ (5点)

解説

「狐につままれる」は、「意外な出来事が起こって、まるで狐に化かされたように、前後の事情が分からずあっけにとられる」という意味の慣用句。傍線部①「狐につままれたような気」は、この慣用句を用いた表現である。保証があるので無料で修理してもらえると思っていた祖父が、実費を払ってくれという店員の言葉を聞いて意外に感じ、あっけにとられている気持ちを表している。「狐は人を化かす動物である」という点から見ると、オはやや紛らわしいが、「狐につままれる」には「悲しむ」という意味はない。

問3 エ (8点)

解説

祖父の「電話に出た店員さんの話では、ハードディスクは使っているうちにジュ命がくる部品なので、保証はできません」といふのだが」という言葉や、サオリさんの「ハードディスクの故障は、バッテリーやインクがなくなるのとは、少しちがうし」という言葉に着目する。これらから、問題は【資料A】「保証書」の「3 特記事項」の「(2) バッテリー・内蔵電池・インク等の、付属する消耗部品の消耗による商品の機能低下である場合」に関わっているということが分かる。「ハードディスク」が「バッテリーやインク」などと同じ「消耗部品」の一つであるならば、保証サービスの対象外となるが、サオリさんはそれは「少しちがう」と考えたので、もう一度問い合わせてみようとしているのである。よって、エが正解となる。

問4 電話勧誘販売は二〇一〇年以降増加傾向にあったが、二〇一三年を境に減少に転じている。(四二字) (10点)

解答作成のポイント

- ・四文字以内で書く。
- ・【資料B】の「1 グラフ」を見て、増え続けていた「電話勧誘販売」の件数が二〇一三年を境に減少していることを読み取る。

解説

【資料B】の「1 グラフ」に示されているデータのうち、「電話勧誘販売」の推移に着目する。二〇一〇年から二〇一三年にかけて件数が増加している。しかし、二〇一三年から二〇一五年にかけては減少している。以上の内容を四文字以内に収まるよう、簡潔に述べる。なお、こういったデータの記述においては、指定字数に余裕のある場合は具体的な数値を記すが望ましいが、この問題のように指定字数が少ない場合は、具体的な数値に触れず、全体的な傾向を簡潔に示すとよい。

問5 1||一貫して増加している(一〇字) (7点)

解答作成のポイント

- ・一二字以内で書く。
- ・【資料B】の「1 グラフ」から「通信販売」の件数が年々増加していることを読み取り、空欄A直後の「ことが読み取れる」に自然につながるようなかたちで結ぶ。

解説

まず、空欄Aの前に【資料B】の「1 グラフ」から、高齢者の販売購入形態における『通信販売』は」とあるのに注意する。ここから【資料B】の『1 グラフ』から読み取れる内容で、かつ「高齢者の販売購入形態における『通信販売』」の推移について書けばよいということが分かる。「通信販売」の件数は、二〇一〇年から二〇一五年にかけて一度も減少することなく、ずっと増え続けている。したがって、「一貫して増加している」のように簡潔に述べればよい。

2||その原因としては、インターネットを通じた通信販売を利用する高齢者が増えていることが挙げられる。それは、「資料B」の「2 相談事例」で、インターネット契約に関する情報通信関連トラブルが増えているということから推察できる。(一〇九字) (12点)

解答作成のポイント

- ・全体を二文でまとめる。
- ・一〇〇字以上、一二〇〇字以内で書く。
- ・一文目は、通信販売の件数が増加している原因を推察して書く。「その原因としては」で始め、「インターネットを通じた通信販売」という語句を用いる。
- ・二文目は、【資料B】の「2 相談事例」がインターネットに関係する情報通信トラブルであることを捉え、一文目と関連させた内容を記す。その際、「インターネット契約」という語句を用いる。

解説

まず、一文目には、1の問いで答えたことを踏まえ、「通信販売」が二〇一〇年以降、一貫して増加していることの原因を述べる。【資料B】の「2 相談事例」を見ると、「フィーチャーフォン」「タブレット端末」「インターネットで海外ホテルの予約やキャンセル」「光回線の契約」などの言葉が並んでいる。これらは皆、インターネットに関連した言葉である。このことから、「インターネ

ットを利用する高齢者が増えていること」が推察され、このことが、高齢者の販売購入形態において「通信販売」が増加している原因の一つだと考えられる。

二文目で【資料B】の「2 相談事例」に触れるよう指示されているが、ここで挙げられた「相談事例」は全て「インターネット契約」をしていることによる情報通信トラブルである。そして、こうしたトラブルが増えたということが、一文目で述べた「インターネット

ーネットを通じた通信販売を利用する高齢者が増えていること」を間接的に証拠立てているのである。