

# 消費満足

## 1、消費満足思考

私たちは、この世に誕生し、学生時代を経て社会人となり、結婚をし、家庭を築き、子供を育て、老後を迎え、一生を終えます。この一生をどのようにしたら充実したものに出来るのか考えると、資本主義経済社会においては、どうしてもお金に関することをテーマにしなければいけません。

その理由は、お金が、価値の尺度であり、交換の媒介手段であり、価値の保蔵であると同時に、私たちに満足をもたらしてくれるものだからです。

消費生活では、お金を使った結果、よかったと思えるような使い方を考えることが大切です。お金を使った結果、よかったと思えること、すなわち、お金を使うことによって得られる満足のことを、「消費満足」と言う言葉で呼ぶことにしました。

私たちがお金を使う場合、お金を使って良かったと思うこと、すなわち、消費満足が大きければ、そのお金は、価値のある使いかたをしたということになります

そのためには、お金を「今、使う方が良い」のか「将来、使う方が良い」のかという判断をする必要があります。今、お金を使ったほうが消費の満足度が大きいと判断するのなら、今、使うべきだし、将来、何かの目的のために使ったほうが消費の満足度が大きいと判断するのなら、将来の消費のためにお金を使う、すなわち、貯めたほうが良いと判断することになります。

例えば、1万円のお金を使う場合、その使い道として、今、音楽会の切符を買うのか、ネクタイを買うのか、食事をするのか、野球かサッカーを見に行くのか、又は、今、使わないで、将来、使うために貯金をしておくことにするのか、どれを選ぶのかを考え、そのなかで、もっとも満足できるものを選ぶということです。

自分で意識をしたお金の使い方をするすることで、お金を使ったことによる満足を最大にすることができるのです。

また、お金を「今、使う方が良い」のか「将来、使う方が良い」のかという判断をするためには、お金に関する自分たちの「真実の情報」を持つことが必要です。この情報を生かして、お金の使い方を決めていくのです。例えば、家族で海外旅行をするとか、車を購入する場合には、自分たちの真実の情報をもち、資金計画を立て、家庭の正味財産を計算し、家族全員の合理的な判断に基づいてお金を使うことによって、消費満足を最大にすることができます。

消費満足を最大にするようにお金を使うことが、消費生活において最も重要なことなのですが、消費満足を最大にすれば良いと言って、家庭の健全性を害してまで消費に走ったとしても、その消費の結果は決して満足をもたらすものにはなりません。

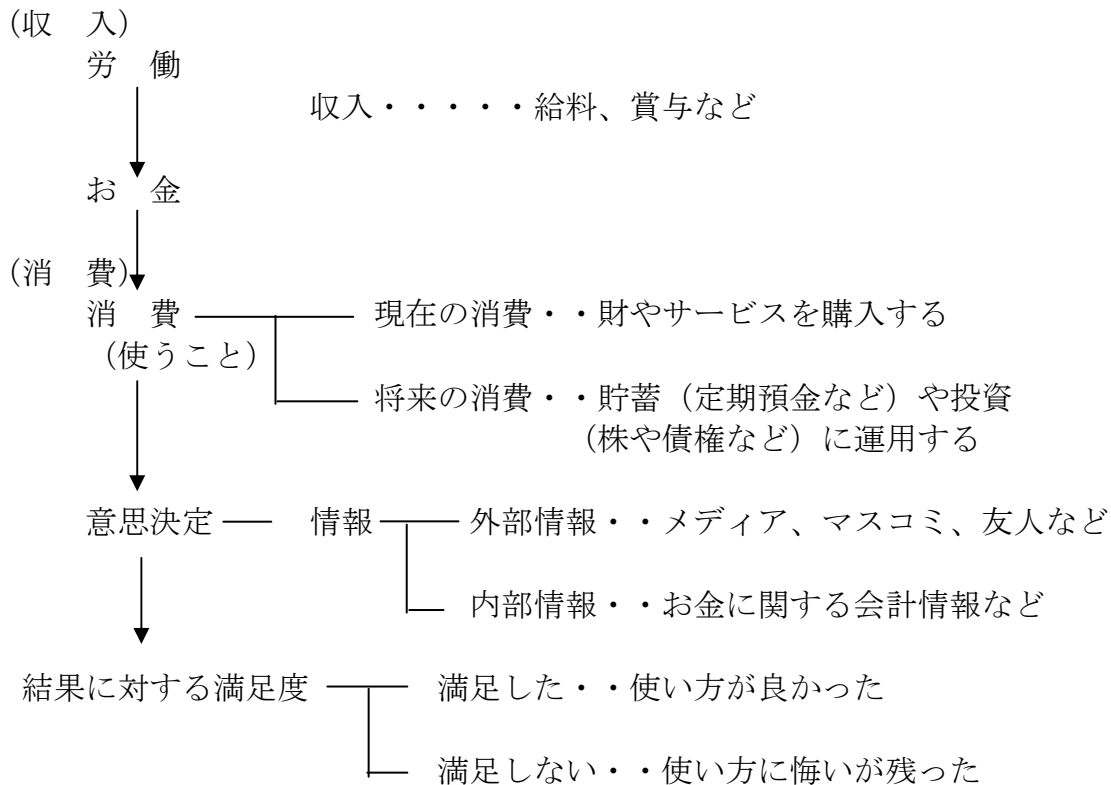
私たちは、より良い家庭生活を維持し、向上させるために、自分たちの真実の情報を有効に使って、収入を増やすことと同時に、お金を消費すること、すなわち、お金を「今、使う」のか、「将来、使う」のかという判断をし、人生という長期間にわたる家庭生活の消費満足の総和をできるだけ大きくすることが、最も大切なことであり、その実行力が、問われていると思います。

## 2、消費満足と家庭の消費活動

消費した結果に対する満足度は、人により、各家庭により様々ですが、お金を消費した結果、満足したと思えるのは、お金の消費の方法が良かったからであり、満足しない結果となってしまった場合には、お金の消費の方法が悪かったという事が、大きな原因であるといえます。

消費満足を最大化するためにはどのような段階を踏めばよいのでしょうか。家庭の消費活動からそれを見ていくと、次のようになります。

### ・ 家庭の消費活動の流れと消費満足



### ・ 収入

収入とは、給料など主に使役を伴って得た収入や賞与や副業などの臨時の収入を含めた労働の対価を言います。労働の対価として得た収入は、通常、お金という形で私たちの手元に入ります。そして、このお金を私たちは生活のために使っていきます。

### ・ 消費（お金を使う）

お金を消費するということは、生活をするために、お金を使うということです。また、お金を消費するということは、「現在の消費のため」と「将来の消費のため」とに分けられます。

「現在の消費のため」に消費をするということは、現時点で財やサービスを購入することで、例えば食料品の購入とかレストランで食事をするとか水道や電気代の支払いなどがあります。

「将来の消費のため」に消費をするというのは、将来の消費に備えてお金を運用することで、定期預金などをして貯蓄をするとか株や債券の購入などの投資がこれに当たります。

#### ・意思決定

お金を消費するということは、消費するという意思決定をしなければいけません。私たちは、通常、この意思決定を自分たちが持っている情報によって行っています。

この情報は、「外部情報」と「内部情報」の二つの情報に分けられます。

「外部情報」というのは、メディアや個人のネットワーク、雑誌、テレビ、友人などからの情報です。

「内部情報」というのは、自分で作った、自分たちだけにに関する情報で、お金に関する家庭の会計情報がこれにあたります。

私たちは、この二つの情報を持つことによって、消費するときの意思決定がよりの確なものとなり、危険を小さくすることが可能となります。もし、片方だけの情報しか持っていない場合、例えば、外部情報だけに左右されてしまうと、意思決定の危険性は大きくなり、家族全員が満足する結果を得ることは難しいことになるでしょう。

また、意思決定をする際には、「いつ」、「何のために」、「どう使うか」ということを考える必要があります。特に、家族で海外旅行をするとか、家を購入するとか、自動車などの高額品を購入するなどの意思決定をする場合には、慎重に考える必要があります。

#### ・結果に対する満足度

お金を使った結果に対する満足度は、人により家庭によりさまざまです。各個人、各家庭でのライフスタイルや価値観が違っていますので、お隣の家庭と比較をしてお金を使った結果が良かったとか悪かったとかを、判断するようなものではありません。結果の成否は、あくまで自分たちの価値観に照らした消費の満足度が唯一の尺度となります。健全な家庭を中長期にわたって維持していけるということを前提にして、消費の満足度を最大にしていくべきです。

### 3、家族全員の消費満足

家庭は利益を追求する組織ではありません。もし家庭が利益を追求する組織だとしたら、収入を増やして消費を削る家庭が良い家庭で、その反対は良くない家庭ということになります。貯めるのは善で、使うのは悪ということになります。

そうではなくて、家庭の中心は消費にあります。

家庭という組織が追求すべきものは、限られた収入の中で、いかに消費満足を高めるかということです。

家庭という組織は、「家庭の経営者」を中心とした共同体のことを意味しています。「家庭の経営者」は、生活主体とも言われ、社会人としての知識・教養・道徳・倫理を備え、独立した人間としての判断能力を持って、自己責任の下に行動できる人のことをいいます。

家庭の経営者は、家族全員の幸せのために何にお金を使うべきかを正しく意思決定することが仕事で、一家の大黒柱と同様に、家の中心にあり、家を支える柱として重要な役割を果たしています。

一般的に、30代では、結婚、出産、育児、教育、マイホームの購入というような新しい家族のかたちが作られていきます。家庭の大黒柱は、このようなことを通して、ど

んな家庭を作っていくのか、家庭の経営者が家族の期待と夢に応えていく役割は大きいものがあります。

40代では、住宅ローン、教育費、食費や衣料費など人生で最もお金が掛かる時期を迎えます。家庭の大黒柱が、ここをどう乗り切るか、家族は家庭の経営者の手腕に大きな期待を寄せています。

50代になると、子供も独り立ちし、定年後の第2の人生を考える時期が近づいてきます。家庭の大黒柱は、老後にゆとりのある生活設計をどのようにしたら良いかなど、家庭の経営者として考えなければいけなくなります。

特に気をつけてほしいのは、仕事人間と言われている人です。若いときから一生懸命働いて収入を得るなど、お金を増やすという役割を十分に果たしてきながら、お金を使って家族の満足度や幸福感を最大にするという意識が低く、老後を迎えて、やっと家族のために何かしてあげようと思っても、家庭の経営者として期待されることが、なにも無くなってしまっているという人が案外多いのです。

家庭の経営者として健全で幸せな家庭を維持するためには、消費形態が複雑化した現在、「真実の情報」を持つだけでなく、これを家族にオープンして家族全員の合議の中で、知恵を出すことが消費満足を最大にする方法でもあるのです。

例えば、自分たち家族の「長期的な展望」に照らして、消費生活に赤字の年が出て、預貯金を取り崩すか借金をしたとしても、それが「合理的」と判断できれば、それでもいいのです。

「長期的展望」に照らしての判断というのは、今ここで預貯金を取り崩したり、借金をしたりしたことが将来の生活にどんな影響を与えるかを、きちっと数字で予測したうえで意思決定を行うということです。

また、「合理的」というのは、家族全員の消費満足の方向性に合致しているということです。例えば、食費を削ってでも趣味にかけるお金は減らさない、水道光熱費を徹底的に節約しても衣料費は削らないとか、他人から見れば滑稽に映るかもしれないような方針でも、家族全員がそれで消費満足を得られるのなら、なんら問題はないのです。

消費満足とは自分たちで判断するものですが、家族全体の消費満足という観点で言えば、問題点に気づき、原因を探し、解決策を練って、自分たちにとって本当の消費満足は何かを家族全員で見つけ出すことが大切なのです。

#### 4、家庭と会社の目的の違い

会社と家庭の経済活動は、決定的に異なる点があります。それは最終的な目的の違いです。会社は利益を極大化することを目的としています。もちろん、会社には社会貢献という面もありますが、会社の目的の第一は売り上げを拡大し、コストを削減することによって、利益の極大化を図ろうとすることです。

これに対して、家庭の経済行動には、収入と消費という二つの側面があります。収入は、会社の経済活動で言えば売り上げに当たりますし、消費はコストに該当すると言えます。しかし、家庭の場合、消費を削減することは、必ずしも善ではありません。なぜなら、家庭が収入を得るのは、まさに消費をするためであり、消費は家庭の経済活動そのものだからです。したがって、会社においてはコストを極力小さくすることが望ましいのですが、家庭においては消費が小さければよいというわけではありません。

問題は、消費の質です。いかに満足度の高い消費をしていくかということが、家庭の最大のテーマなのです。

また、家庭の収入をアップすることは、なかなか難しいものです。主な収入が夫のサラリーである場合、定年に向けて微増していくことはあっても、来年の収入がいきなり2倍になるということは、まずありえません。

その一方、消費のほうは、家族の意思決定いかんによって、その内容もボリュームも大きく変えることができます。つまり、家庭経営では、実質的にコントロールの対象となるのは、収入ではなく消費なのです。そういう意味でも消費の満足度を高めることこそが、家庭経営の中心課題と言えるのです。

## 5、当期消費損益と消費満足

収入から消費を引いた当期消費損益をプラスにすることは、家庭の正味財産を増やすことであり、望ましいことと言えます。しかし、だからといって、必ず、プラスにしなければいけない、ということでもありません。

例えば、Aさんが、ある年、子供の思い出に、家族で海外旅行をし、その結果、その年のAさんの当期消費損益が、大幅な赤字になり、正味財産も大幅に減ってしまったとします。この場合、Aさんは、家庭の経営者として失敗したことになるかというと、必ずしも失敗したということにはなりません。その理由は、海外旅行をすることを家族で計画し、そのために節約をし、貯蓄をして、海外旅行をしたとすれば、たとえ、この年の当期消費損益が大幅な赤字になったとしても、家族全員が納得の上での消費なので、特に問題にはならないのです。

家庭の経営者として、自分たちの家庭決算書を家族全員で検討して、家族全員の消費満足を考えた上での消費であれば、当期消費損益が大幅な赤字になったとしても、良いのです。

問題になるのは、自分たちの家庭状況を把握もせずに、無計画で消費をして、その結果、当期消費損益が大幅な赤字になった場合です。

もし、この海外旅行が無計画で、自分たちの家庭状況を把握もせずに実行し、当期消費損益が大幅な赤字になった場合には、なぜ当期消費損益が大幅な赤字になったのか、その原因がつかめないし、改善策も立てられないので、今後の家庭経営に大きな不安を抱えることになります。

これとは反対に、ただやみくもに、当期消費損益をプラスにし、正味財産を増やせば良いということでもありません。当期消費損益をプラスにするために、家庭の消費生活で無理な節約をして病気になってしまったり、ケチケチした生活を何十年間も続けて、ただお金を貯めたりしたとしても誰が喜ぶのでしょうか。お金は使うためにあるということを考え、今、消費するのか、将来、消費するのかを判断し、家庭を経営していくことが大切なのです。

当期消費損益をプラスにし、正味財産を増やすことは、家庭にとっては望ましいことですが、必ず、プラスにしなければいけない、ということでもありません。

家庭の経営者は、自分たちの家庭決算書を作って、当期消費損益を上手にコントロールすることこそが大切なのだということを、忘れてはいけないと思います。