

システム情報工学研究科修士論文概要

年 度	平成 25 年度	学位名		修士(工学)
専 攻	知能機能システム	専攻	著者氏名	新井 翔太
指導教員氏名	宇津呂 武仁			
論文題目	質問回答サイトにおける消費者トラブル相談事例の収集と分析			
論文概要	<p>今日の日本においては、詐欺や違法商法など、主に消費生活におけるのトラブルが後を絶たない。国民生活センターでは、こうしたトラブルについての相談を受け、相談者に対して具体的な解決支援を行うとともに、それら消費者トラブルの事例および解決支援の内容についての代表例をまとめ、Web ページで公開している。しかし、国民生活センターの Web ページにおいて公開されている消費者トラブルの事例数は、219 件と非常に少なく、消費者トラブルに対する解決方法や予防知識を十分に収集することができない。</p> <p>そこで、本論文では、消費者トラブルに関する相談事例を収集するための情報源として、質問回答サイトに着目し、特に、Yahoo!知恵袋を対象として、消費者トラブル相談事例の収集を行う。そして、消費者トラブルと関連のある情報を収集する必要に迫られた検索者にとって有用な情報を含む質問・回答事例を効率よく識別することを目的とする。本論文では、消費者トラブルの中でも、特に、国民生活センターの Web ページで公開されている相談事例の半数以上を占めている「契約の解約」に関する消費者トラブルに関して収集および分析を行う。具体的には、Yahoo!知恵袋における2,000 件以上の質問事例を収集し、まず、質問内容が消費者トラブルとして成立し、質問者が問題視している業者側の責任を問える事例であるのか否かの判定結果を手で付与し相談事例の分類を行う。また、Yahoo!知恵袋における質問事例に付与されているカテゴリ情報は、質問投稿時に質問者により選択されるため、質問内容に則した適切なものである保証がなく、さらに、消費者トラブルの分類に則したものでもない。そこで、消費者トラブルに則したカテゴリ体系を新たに作成し、個々の質問事例がどの種類の消費者トラブルに該当するのかの分類を行った。</p> <p>また、Yahoo!知恵袋カテゴリ中の、「消費者問題」、「法律相談」、「不動産」の 3 カテゴリ内の事例に関して、質問の文面に含まれる言語的特徴、および、その言語表現を解釈した結果から読み取れる質問者の主観や感情、要望、といった手がかり情報の付与を行い、これら言語的特徴と、消費者トラブルとしての深刻さ、業者側の責任の有無といった質問内容に関する情報との間の相関分析を行った。その結果、実際に業者側の責任が問え、消費者トラブルの事例として有用な情報を含むか否かと、質問中に実際に質問者の怒りや不満が観測されるか否かが、一定の相関を持つことがわかった。</p>			
審査日	平成 26 年 1 月 30 日			
審査員	(大学名 職名)	(学位)	(氏名)	
主査	筑波大学 教授	博士(工学)	宇津呂 武仁	
副査	筑波大学 教授	博士(工学)	中内 靖	
副査	筑波大学 准教授	博士(工学)	矢野 博明	