

消費者被害の未然防止に向けて ～出前講座をPDCAで検証～

消費者教育研究会

消費者被害の未然防止には消費者教育が不可欠です。今後、消費者市民社会へ移行するためにも、消費者教育は全ての人に必要です。消費者教育は、消費者問題や消費者被害を未然に防止することで、消費者のより豊かな暮らしを実現しようとするものです。しかしながら、消費者教育は不十分でないだけでなく、学ぶ基盤すら出来ていないのが現状です。

私たち消費者教育研究会は、2006年から高齢者向けの出前講座を開催し、高齢者の消費者被害を少しでも減らしたいという思いで行って来ました。出前講座の実績は、34回を数えるまでになりました。開催の都度少しずつノウハウやスキルを身につけて来ました。

昨年度行ってきた出前講座をPDCAで見直したものを掲載いたしました。私たちの活動をご理解いただければ幸いです。また、NACS会員の皆様からのご意見、ご感想などをいただければと考えております。

<出前講座で心がけていること>

- ・講座は全体で1時間が目安。
- ・1つの話題は15分以内で。
- ・寸劇等を取り入れ参加者の注意をそらさないようにする。
- ・参加者と同じ目線で行う。
- ・参加者全員に講座に参加してもらうことが大切。
- ・やりがいは、参加者からの理解を得られたという感謝の言葉。

<出前講座概要>

講座名	高齢者のための消費者トラブル未然防止セミナー
講座対象	悪質商法に巻き込まれやすい年代である高齢者本人及び家族、民生委員
講座の目的	トラブルの事例を知ること、消費行動に注意深くなるようにする 誰もが被害にあう可能性を秘めていることを知る 不審点があったとき、消費者センターが相談を受けていることを知る 契約を取り消せる場合があることを知る 事業者への対応法（断り方）を知る
講座の手法	出前講座（主催者に受講生を集めていただき、研究会より複数の講師を派遣）
講座の内容	最新事例紹介、事例寸劇・朗読劇、勧誘の断り方の練習、契約クイズ クーリングオフの解説など
所要時間	約1時間

Plan・Do

「第21回出前講座」

1. 日 時 平成22年7月8日(水) 13:00～14:15
2. 場 所 横浜市宮崎地域ケアプラザ
3. 参加者 11名(研究会:眞鍋、田辺、小林、大塚、神林、石垣)
4. メニュー

時間	内容	詳細	担当	使用教材
2分	出前講座のメンバー紹介		眞鍋	
9分	①契約クイズ	4つの事例について説明し、契約と思う場合には○、契約でないときは×を両手で表現してもらう。	神林	説明図A2版 4セット
13分	②見守り新鮮情報	最新情報の紹介	眞鍋	見守り新鮮情報 A1版セット
15分	③寸劇 『年金還付金詐欺』	数日前までに参加を要請。 台本は事前に渡す	宮崎ケアプラザ職員 小林、田辺 神林、石垣	台本はカラー印刷して配役の人が読み違えないように工夫
15分	④クーリングオフの仕方	クーリングオフの説明とはがきの書き方について	田辺	書き方説明書 A1版 カレンダー
10分	⑤お断りの仕方	「いりません」「お断りします」を声に出してってもらう	大塚	お断りと替え歌をB5版の両面コピー
3分	⑥替え歌	桃太郎さんの節で参加者全員で歌う	大塚	
10分	⑦質疑応答		眞鍋	

5. 講座の様子



6. 特記事項

- ・「どの程度の被害があったら、警察や消費者センターに連絡すればいいのか？」という質問があり、少しでも怪しいと思ったら警察や消費者センターに連絡して良い。地域住民が警察に申し出ることので、警察は犯罪や悪質商法の情報を得ることが出来る。
- ・寸劇は、地域ケアプラザの職員さんが担当して下さい、和やかな雰囲気で行うことが出来た。
- ・クーリング・オフの仕方は、参加者にクーリング・オフの体験談を話していただくことで、他の参加者も身近に感じる事が出来た。

「第22回出前講座」

1. 日 時 平成22年9月5日（土）12:00～12:15
2. 場 所 新座市石神敬老会お楽しみ会
3. 参加者 100名(研究会：眞鍋、神林、小林、来次、坂本、中村)
4. メニュー

時間	内容	詳細	担当	使用教材
15分	①寸劇	『年金還付金詐欺』	眞鍋、神林、 小林、来次、 坂本、中村	台本はカラー印刷

5. 講座の様子



6. 特記事項

- ・新座市石神敬老会お楽しみ会のイベントの一つとして参加。地域の敬老の催しだったので、終始和やかな雰囲気だった。親睦の会ということで、講座の前後には日本舞踊、マンドリン演奏、和太鼓のショーなど娯楽的要素の出し物がほとんどだったが、寸劇も違和感なく見て下さった。
- ・多くの人に伝えるためには、人が多く集まる所に行くことが大事で、場所や会の形式にとらわれないこと。

「第23回出前講座」

1. 日 時 平成22年9月8日（金）13:00～14:30
2. 場 所 杉並区グループ・スリーS
3. 参加者 24名(研究会：眞鍋、田辺、神林、池見、石垣)
4. メニュー

時間	内容	詳細	担当	使用教材
3分	挨拶		吉野所長	
9分	①契約クイズ	4つの事例について契約と 思う場合には○、契約でな いときは×を両手で表現	神林	説明図A2版 4セット
13分	②見守り新鮮情報	最新情報の紹介	眞鍋	A1版セット 白板に貼り付け
15分	③寸劇	『定額給付金詐欺』 会場から3名の方が出演。	眞鍋、田辺 神林、石垣	台本はカラー印刷
15分	④クーリングオフの仕方	クーリングオフの説明と はがきの書き方について	田辺	書き方説明書 A1版
10分	⑤お断りの仕方	「いりません」「お断りしま す」を声に出す練習	眞鍋	B5版の両面コ ピー

3分	⑥替え歌	桃太郎さんの節で参加者全員で歌う	神林	キーボードを使用
15分	⑦質疑応答		眞鍋	

5. 講座の様子



6. 特記事項

消費者教育研究会への質問事項

- ①「消費者トラブル最新情報」の大判の用紙はどうやって印刷しているのか？
- ②出前講座を行う上で最も重視していることは何か？
- ③出前講座に関して、PDCAはどのように行っているのか？
- ④出前講座先との事前打ち合わせはどのような内容か？

杉並区グループ・スリーSへの質問事項

- ①年間の活動回数、及び会員は何人くらい活動しているのか？
- ②出前講座は杉並区消費者センターから依頼されて行うのか？
- ③どのような方々が区民講師として活動しているのか？

「第24回出前講座」

1. 日 時 平成22年9月17日(木) 14:10~15:40
2. 場 所 八千代市ふれあい大学
3. 参加者 55名(研究会:眞鍋、小林、池見、田辺)
4. メニュー

時間	内容	詳細	担当	使用教材
5分	挨拶		主催者	
10分	①契約クイズ	契約と思う場合には○、契約でないときは×を両手で表現してもらう	田辺	説明図A2版 4セット
20分	②トラブル最新情報	最新情報の紹介	眞鍋	A1版セット
15分	③寸劇	『年金還付金詐欺』会場から3名の方が出演。	小林、池見	台本はカラー印刷
15分	④クーリングオフの仕方	クーリングオフの説明と はがきの書き方	田辺	書き方説明書 A1版
10分	⑤お断りの仕方	「いりません」「お断りします」を声に出す練習	池見	B5版の両面コピー
5分	⑥替え歌	桃太郎さんの節で参加者全員で歌う	池見	キーボードを使用
30分	⑦質疑応答		眞鍋	

5. 講座の様子



6. 特記事項

- ・寸劇の後で約 10 分間休憩を入れましたが、トイレが近い人への配慮をという事前打合せによりま
す。再開のタイミングを見計らうのにやや苦慮しました。
- ・寸劇は、主催者側に 3 名の人選をお願いしました。台本も開会直前の時点で渡して読んでおいて貰
いました。
- ・お断りの仕方では、担当者が勧誘のセリフを言って、それに対してお断りの言葉を言う形式を初め
て試みましたが、好評でした。
- ・替え歌では、出席者の中にハモニカ名人と呼ばれている方があり、飛び入りの伴奏でおおいに盛り
上がりました。

「第 25 回出前講座」

1. 日 時 平成 22 年 9 月 28 日 13:45~14:30
2. 場 所 お元気カレッジ都岡町 (主催: 川井地域ケアプラザ)
3. 参加者 36 名 (研究会: 眞鍋、小林、池見、神林、大塚)
4. メニュー

時間	内容	詳細	担当	使用教材
5 分	挨拶		主催者	
10 分	①契約クイズ	契約と思う場合には○、契 約でないときは×を両手で 表現してもらう	神林	説明図 A 2 版 4 セット
20 分	②寸劇	『年金還付金詐欺』	池見、大塚、 神林、眞鍋 小林	台本はカラー印 刷
15 分	③お断りの仕方・替え歌	会場から 3 名の方が出演。	大塚	B 5 版の両面コ ピー

5. 講座の様子



6. 特記事項

- ・最初のプログラムである、契約クイズにおいて積極的な関わりや解答に対する反応もあり、その後のプログラム全般を通じて参加者の多くが興味をもっていた。
- ・寸劇を行う際はメンバーの誰かが、始まる前に各役者の紹介やこれからどのような場面からスタートするのか事前説明が必要ではないか。

「第26回出前講座」

1. 日時 平成22年10月18日(火) 11:00～11:30
2. 場所 日進町町内会 (主催: 川崎市恒春園地域包括支援センター)
3. 参加者 20名(研究会: 眞鍋、大塚、神林、中村、小林)
4. メニュー

時間	内容	詳細	担当	使用教材
2分	挨拶		主催者	
5分	①契約クイズ	4つの事例について契約と 思う場合には○、契約でな いときは×を両手で表現	神林	説明図A2版 4セット
15分	②寸劇	『年金還付金詐欺』	眞鍋、神林、 小林、中村	台本はカラー印 刷
5分	⑤お断りの仕方	「いません」「お断りしま す」を声に出す練習	大塚	B5版の両面コ ピー
3分	⑥替え歌	桃太郎さんの節で参加者全 員で歌う	大塚	キーボードを使 用

5. 講座の様子



6. 特記事項

- ・時間が30分と限られているため、講座の内容もピックアップして、何とか時間内に終了しました。
- ・寸劇は少し緊張気味の職員の協力を得て、滞りなく行うことができました。
- ・懸命に耳を傾けている様子や、替え歌では声を大きく発したりしていました。

「第27回、第28回出前講座」

1. 日時 平成22年11月19日、26日(金) 10:00～10:35
2. 場所 練馬区関町区民センター(19日)、光が丘区民センター(26日)
(主催: 練馬区消費生活センター)
3. 参加者 6名(研究会: 眞鍋、中村、石川)、8名(研究会: 眞鍋、田辺、中村)
4. メニュー

時間	内容	詳細	担当	使用教材
5分	挨拶		主催者	
5分	①契約クイズ			A2判4枚

15分	②寸劇	『未公開株詐欺』		A1セット
10分	③お断りの仕方・替え歌	「いません」「お断りします」を声に出す練習 桃太郎さんの節で参加者全員で歌う	大塚、眞鍋、	お断りと替え歌をB5版の両面コピー

5. 講座の様子



6. 特記事項

- ・今回初めての、未公開株詐欺の寸劇を行った。ちょっと、動きが少なく、見ていて飽きてしまう可能性があるため、動きを取り入れるようにする必要がある。
- ・休憩をはさんで、NACS講師が寸劇の内容から未公開株詐欺に引っ掛からないようにする大事なポイントを解説しました。(19日 岩佐亜樹子さん、26日 土田あつ子さん)
- ・研究会と講師のコラボレーションという新しいやり方は、上手く出来たように思う。事前に未公開株詐欺の台本に、解説のポイントとなる項目を落とし込んだことでうまくリンクすることができた。

「第29回出前講座」

1. 日時 平成22年11月30日(木) 13:30~15:00
2. 場所 横浜市星川地域ケアプラザ
3. 参加者 24名(研究会:眞鍋、神林、石垣、坂本)
4. メニュー

時間	内容	詳細	担当	使用教材
3分	挨拶		眞鍋	
9分	①契約クイズ	4つの事例について契約の場合には○、契約でないときは×を両手で表現	神林	説明図A2版 4セット
13分	②消費者トラブル最新情報	最新情報の紹介 悪質商法の仕組みを解説	眞鍋	A1版セット
15分	③寸劇 『年金還付金詐欺』	太郎さん役をケアプラザ職員の方をお願いした	眞鍋、神林、 石垣、坂本	台本はカラー印刷
15分	④クーリングオフの仕方	クーリングオフの説明とはがきの書き方	石垣	書き方説明書 A1版
10分	⑤お断りの仕方・替え歌	「いません」「お断りします」を声に出す練習	神林	
30分	⑦質疑応答		眞鍋	

5. 講座の様子



6. 特記事項

- ・寸劇は山田太郎役を地域ケアプラザの職員の方が熟演してくださり、和やかな雰囲気の中で進めることができた。
- ・悪質な訪問販売の被害にあわない方法を6つ紹介した。①玄関に鍵をかけ招き入れない、②もし招き入れてしまったら服装等に惑わされず目的を確かめる、③要らないと思ったらその場できっぱり断る、④口が上手なことが多いのでうまい話しには乗らない、⑤購入を即答せず家族友人知人に必ず相談する、⑥同種の商品に関する他社の契約書を比較検討する。

なお、紙面の都合で全部をお伝え出来ません。実施講座は以下の通りです。詳しくは、HPをご覧ください。

「第30回出前講座」

1. 日 時 平成22年12月6日(木) 13:30~14:45
2. 場 所 横浜市六浦地域ケアプラザ
3. 参加者 24名(研究会:眞鍋、神林、大塚)

「第31回出前講座」

1. 日 時 平成23年1月12日(木) 13:30~15:00
2. 場 所 横浜市中山地域ケアプラザ
3. 参加者 12名(研究会:眞鍋、田辺、石垣、大塚)

「第32回出前講座」

1. 日 時 平成23年1月20日(木) 13:30~15:00
2. 場 所 横浜市上白根地域ケアプラザ
3. 参加者 18名(研究会:眞鍋、神林、田辺)

「第33回出前講座」

1. 日 時 平成23年1月29日(土) 13:30~15:00
2. 場 所 横浜市南希望ヶ丘地域ケアプラザ
3. 参加者 29名(研究会:眞鍋、小林、中村、星名、来次)

「第34回出前講座」

1. 日 時 平成23年2月22日(木) 10:00~12:00
2. 場 所 八千代市消費生活センター 消費者教室
3. 参加者 24名(研究会:眞鍋、田辺、小林、池見、中村)

	Check	Action
伝えたいこと	<p>誰もが騙される危険性があることを周知する</p> <p>契約は日常生活で知らないうちにやっている</p> <p>セイフティネットの周知徹底をする。地域包括支援センター、デイサービス、消費者センター、警察に相談出来ることを知ってもらう</p>	<p>騙された人が悪いのではなく、騙す人が悪いことを理解する</p> <p>人に相談をすることは、ごく普通のことで特別なことでない</p> <p>気軽に相談できる環境づくりが大切。</p>
工夫したこと	<p>・配布資料は日常掲示してもらえ物を準備</p> <p>・聞くだけでなく参加してもらうことで、理解しやすいようにした。</p> <p>・歌を歌うことで参加意識が高まった</p> <p>・楽しいことは記憶に残りやすい</p>	<p>理解してもらいやすい表現手法を引き続き研究していく。</p> <p>（ 声の大きさ 話す速度 目配りの仕方 手元資料の使い方 掲示物の見せ方 ）</p> <p>参加意識を持ってもらうことや参加者同士の経験した話を共有すること、また楽しいと感じることが内容を記憶に残りやすくする</p>

	Check	Action
気づき	<p>・どのようにして結びつきを高めていくかが大きな課題</p> <p>↓</p> <p>・地域セイフティネットワークの形成を目指す</p> <p>・行政、地域住民、社会福祉協議会などが横断的に結びつく</p> <p>・地域セイフティネットワークは誰もが参加できるような「緩やかな結びつき」</p>	<p>誰もが参加しやすい環境作り</p> <p>ひとりの力は小さくても、皆が集まれば大きな力になる</p> <p>↓</p> <p>地域として、人が集まる面の広がり</p> <p>多くの人が集まって高まる地域の奥行き</p>
コミュニケーションのとり方	<p>「伝える」ではなく、「どう伝わるか」が大事</p> <p>・参加する方の情報格差があることを認識する事が大事</p> <p>・参加者によって、期待するものが違うことに、どう対応していくか</p> <p>・こちら側のコミュニケーションのとり方が一番難しい</p> <p>・参加者に適宜質問して、参加意識を高めることは、理解を助ける上で効果的</p>	<p>・常に相手の目線に立つこと</p> <p>・「目配り」「気配り」「心配り」の大切さ</p> <p>・教えるではなく、一緒に学ぶ</p> <p>・出前講座は、一期一会</p>

出前講座のご案内

出前講座をご希望の方は、下記までご連絡ください。

【連絡先】 manabe01@pg7.so-net.ne.jp 電話0424-62-7731

消費者教育研究会（真鍋）まで、お問い合わせ下さい。

詳しい内容は、HPをご覧ください。 <http://homepage3.nifty.com/shohishakyoiku/>