

## 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

消費者教育は経済的、社会的な構造変化に伴い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ようとするものです。しかしながら、消費者教育は未だに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。消費者教育は生涯教育のひとつとして、どんなライフステージにおいても学んでいかなければ、自ら責任を持ち、意思決定出来る能力をもつことが出来ません。消費者被害の未然防止には消費者教育が不可欠です。

私たち消費者教育研究会は、2006年から出前講座を行っています。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、まだまだ少ないですが、開催の都度少しずつノウハウやスキルを身につけてきました。

今年の自主研究会発表会では論文発表だけですが、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
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5回出前講座」

1. 日 時 平成20年5月16日(金) 10:00~11:30
2. 場 所 八千代市役所 第一別館会議室
3. 参加者 23名(研究会:眞鍋、福島、山本、神林、田中、田辺)
4. メニュー

時間配分	主な内容	担当	使用教材
導入 (10分)	①契約クイズ 「これは契約でしょうか？」 ○か、×で答えてください ②見守り新鮮情報 ・見守り新鮮情報の紹介	眞鍋 田辺	(見守り新鮮情報)
展開 (50分)	③朗読劇 『還付金詐欺』 ④お断りの仕方 『結構です、ではなくて → いりません! お断り します!』を声に出して言ってもら ⑤クーリングオフ葉書の出し方 1) クーリングオフについての説明 2) クーリングオフはがきの書き方について	メン バー 全員  田辺	8日以内なら無条件、 それを過ぎていても相 談してみる
まとめ (10分)	⑥八千代市消費生活相談の現状報告 まとめと質疑応答	田辺	

### 5. 講座の様子



### 6. 特記事項

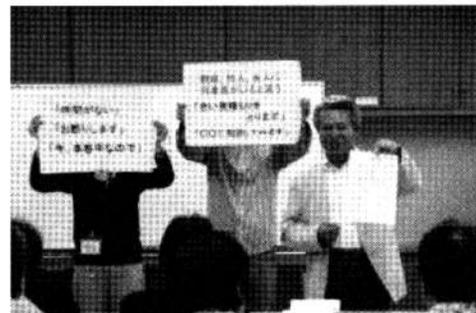
- ・契約クイズをプログラム最初に入れて、アイスブレイクとしての効果も得ることができた。
- ・参加者は真剣で、メモをとる方が多く、質疑も活発であった。
- ・消費者モニターのメンバーが含まれていて、高いレベルの質問が出たように思う。
- ・今回、寸劇に途中割り込みして、通帳残高の頭数字と桁数から、預金残高がわかる仕掛けを解説したが、「ああ、なるほど」という声があがったのは良かった。
- ・この参加者中に生活設計スクールのメンバーがおられ、幸いに良い印象であったためにこの4ヶ月後にも再度出前講座を開催するきっかけとなった。

「第6回出前講座」

1. 実施日時：平成20年6月21日（土）13：30～14：40
2. 実施場所：神奈川県横浜市高田地域ケアプラザ
3. 参加者：23名（研究会：眞鍋、来次、星名、黒川、田辺、寛、福島、山下、大塚）
4. メニュー

時間	内容	詳細	担当・配役	台本	準備物
2分	挨拶	出前メンバー紹介	眞鍋		
9分	契約クイズ		星名		
13分	説明 消費者被害の最新情報	最新情報の紹介	眞鍋		見守り新鮮情報
15分	寸劇 還付金詐欺	数日前までに参加を要請。台本は事前に渡す	山下、福島、寛、ケアプラザ職員、消費生活推進委員	内容改訂版	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
5分	説明 お断りの仕方	断り方を声に出して練習する	黒川		お断りの言葉を書いた紙
5分	説明 クーリングオフはがきの書き方	クーリングオフの意味、はがきの書き方出し方	田辺		書き方説明書 カレンダー

6. 講座の様子



7. 特記事項

- ・「還付金詐欺」の寸劇脚本に部分的な修正を加えた。ケアプラザ職員の方1名と消費生活推進委員の方1名に朗読劇に加わってもらった。
- ・消費者被害最新情報で、A4サイズを9枚ポスター割付したものを使用した。
- ・契約クイズの絵は、前回から新作を用いた。クイズの答えに対して、参加者から「何で？」という声があり、生活の中で契約という意識が希薄であることが再確認できた。
- ・寸劇では、ホワイトボードにATMの絵を描いて理解を深める工夫をした。

「第7回出前講座」

1. 実施日時：平成20年9月2日（火）10：00～11：55
2. 実施場所：千葉県八千代市市役所 福祉センター4階会議室
3. 参加者：19名（研究会：眞鍋、山本、中村、松田、田辺）
4. 対象：八千代市生活設計スクールの構成メンバー
5. メニュー

時間	内容	詳細	担当・配役	台本	準備物
2分	挨拶	出前メンバー紹介	消費生活センター所長		
9分	契約クイズ		眞鍋		絵を新しいものに変更して持参
13分	説明 消費者被害の最新情報	最新情報の紹介	眞鍋		見守り新鮮情報 A2カラー版
15分	寸劇 還付金詐欺	数日前までに参加を要請。台本は当日開始直前に渡す	参加者から3名参加、その他山本、眞鍋、中村	内容改訂版	
5分	説明 お断りの仕方	断り方を声に出して練習する	田辺		お断りの言葉を書いた紙
5分	説明 クーリングオフはがきの書き方	クーリングオフの意味、はがきの書き方出し方	田辺		書き方説明書 カレンダー
20分	質疑応答				

6. 講座の様子



7. 特記事項

- ・「還付金詐欺」の寸劇脚本に部分的な修正を加えた。参加者の中から3名に朗読劇に加わってもらったが、参加者が全員女性であったので男性役も女性がつとめることになった。
- ・消費者被害最新情報で、前回のモノクロ版に替えてA2版カラー刷りの資料を用いた。
- ・契約クイズの絵は、今回から新作を用いた。わかりやすさは増したように思う。
- ・質疑応答の時間の読みを誤り、終了予定時刻を20分程度超過してしまったが、質問の時間は参加者にとっては不可欠なものであったので、不満が出た訳ではなかった。

「第8回出前講座」

1. 日 時 平成20年12月20日(土) 13:30~15:30
2. 場 所 東京都港区消費者センター
3. 参加者 20名(研究会:眞鍋、渡邊、来次、山下、山本、神林、福島、中村)
4. メニュー

時間配分	主な内容	担当	準備物
導入 (10分)	①契約クイズ 『これは契約となるでしょうか?』 5つの事例について受講者に説明し、契約と思う場合には○、契約でないときは×を 両手を使って表現してもらおう。	渡邊	契約クイズの絵
展開 (50分)	②寸劇 『還付金詐欺』 社会保険庁の職員を名乗る電話オペレーターが「年金の還付がある」と電話をかけてくる。被害者をコンビニのATM機に誘導し、携帯電話を使って操作をさせ、預金のほとんどを振り込ませてしまう。	来次 神林 山下 山本 福島	
	③振り込め詐欺解説 だます側からのテクニックをいろいろあげて説明し、それを防ぐにはどのようにすればよいか、など詳しく解説した。	眞鍋	A3版の説明用紙 港区の問い合わせ先を書いた紙を配布
まとめ (10分)	④日のまとめ(10分) まとめと質疑応答、 質問: 送りつけ商法について。 回答: 放置してかまわないが、同様の手口で犯罪が広がらないように、消費者センターや警察に相談して欲しい。	眞鍋	

5. 講座の様子



6. 特記事項

- ・出前講座の前に、明治大学の落ち研メンバーによる振り込め詐欺を題材にした漫才があり、参加者をリラックスさせて良かった。
- ・寸劇の小道具などをもっと充実させたいと思う。
- ・だましの解説の用紙が小さく、見にくかった。

「第9回出前講座」

1. 実施日時：平成21年1月27日（火）13：30～15：00
2. 実施場所：横浜市旭区 川井地域ケアプラザ 2階
3. 参加者：34名（研究会：眞鍋、田辺、神林、笥、大塚、石垣）
4. 対 象：高齢者、民生委員、ケアマネージャー
5. メニュー

時間	内 容	詳 細	担当・配役	台本	準 備 物
5分	挨拶	NACSの説明	眞鍋		
15分	契約クイズ	契約の持つ意味を知る	神林		説明図 A2版 4セット
15分	説明 消費者被害の最新情報	最新情報の紹介	眞鍋		見守り新鮮情報 A1版 セット
15分	寸劇 振り込め詐欺	振り込め詐欺の被害例の朗読劇	神林、笥、眞鍋、石垣、ケアプラザ職員	眞鍋	携帯、通帳、エプロン、買い物の商品
15分	説明 クーリングオフはがきの書き方	クーリングオフの意味、はがきの書き方出し方、消費者センターの説明	田辺		書き方説明書 A1版 カレンダー
10分	説明 悪質業者への断り方	断り方を声に出して練習する	大塚		お断りと替え歌を B5版の両面コピー
3分	替え歌	桃太郎の節で歌う	大塚		
10分	質疑応答		眞鍋		
	アンケート記入		ケアプラザ職員		アンケート準備

6. 講座の様子



7. 特記事項

- ・消費者トラブル最新情報は、前回の出前講座より拡大した資料を提示しながら説明したので、視覚的にもわかりやすくなった。
- ・「寸劇」は、地域住民と普段接しているケアプラザ職員の方にも参加して頂いたので、参加者に興味を持って観てもらえた。但し配役を書いた紙も首から提げていなかったもので、配役カードがあった方が良かった。
- ・「替え歌」は今回初めての試みだったが、誰もが知っている曲で参加者は楽しそうに歌っていた。
- ・ケアプラザ職員の方から、「今回の内容は参加者とのコミュニケーションを取りながら進めていたので、参加者が飽きることなく最後まで熱心に聴いていた」とのコメントを頂いた。

	Check	Action
伝えたいこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他人事だと思っている人にどうアピールできるかが重要。</li> <li>・悪質商法のマスコミ報道が下火になっているが、被害者がゼロになった訳ではない。</li> <li>・どこにでもトラブルの種は残っていることを伝えたい（振り込めもワンクリックも架空請求も無くなっていない）。</li> <li>・伝えたいことは、引っかけられないための新鮮情報と、引っかけた場合の対処法としてクーリングオフ、消費生活センターの紹介です。</li> <li>・後悔しないためにも、あわてず冷静に、契約を迫られてもその場で決めない。</li> <li>・時間をおいて、本当に必要かどうか考える。相手は必死、こちらは一步引いて冷静に対応すること。</li> <li>・もし、契約して「しまった!」と思ったら、勇気を出して最寄りの消費者センターに相談すること。</li> <li>・断り方については、日ごろの練習が大切なので、声に出して身につけてもらうこと。</li> <li>・詐欺と言う犯罪を承知でだます人がいる。</li> <li>・騙されるのは、誰でも騙される危険性がある事。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約は日常生活で知らないうちにやっている。</li> <li>・誰もが騙される危険性があることを周知する。</li> <li>・セイフティネットとしての消費者センターを知ってもらう。</li> </ul>
工夫したこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフだとわかるように名札を付けていますが、文字のサイズを読みやすいよう大きくしました。</li> <li>・受講者に参加してもらう朗読劇では、台本のセリフを色分けし、文字の大きさも12ポイントから14ポイントへと大きくした。</li> <li>・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。</li> <li>・配布資料は日常掲示してもらえ物を準備</li> <li>・説明は、大きな声ではっきりと、間を考えて。</li> <li>・メンバーが増えて、平日の出前講座が可能になった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;">                 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             </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約クイズは、参加者の参加意識を高めるのに有効。</li> <li>・出前講座を行える先の開拓する</li> </ul>

	C h e c k	A c t i o n
気づき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受講された方から出される経験や意見をうまく展開させることも大切に思いました。</li> <li>・危険を知らせるだけでなく、良い買い物の仕方を学ぶ方向にいけないか。</li> <li>・高齢者を親に持つ世代へ見守りを訴えて行くこと。</li> <li>・悪質商法の流行する条件は、地域の結びつきの希薄さや人と人との連携の希薄さが大きな要因となっている。</li> <li>・人と人との結びつきを強くしたいと思う人たちが大勢いる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者の一人暮らしでは、布団など大物の買い物が困難であるため、訪問販売を利用せざるを得ないという一面もあることに気づかされた。</li> <li>・日常生活で困っていること不自由なことなどを良く調査した上で、リスクの少ない買い物方法を伝えていく。</li> <li>・どのようにして結びつきを高めていくかが大きな課題。</li> </ul>
コミュニケーションのとり方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「断り方」の部分が、いつも聞いている方からも意見が出て、いかに皆さんが苦勞しているかを感じます。</li> <li>・「強く断ると、後が怖い気がして・・・」と言う話も、実感がこもっていたと思います。こうして聞いた生の声が講座の宝だと思われ、そうしたことを次の機会に生かしていったらと思います。</li> <li>・参加する方の情報格差があることを認識する事が大事。</li> <li>・こちら側のコミュニケーションのとり方が一番難しいと思います。</li> <li>・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でした。</li> </ul>	<p>（ 「目配り」 「気配り」 「心配り」 ） の大切さ、実行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常に相手の目線に立つこと。</li> <li>・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</li> </ul>

NACS会員のみなさまへ

消費者教育研究会からのお願い

- ① 消費者トラブルは未だに減っておりません。トラブル未然防止のための情報が届いていない方が大勢を占めている現状です。消費者問題を学んだ者として、身近な方（親、近所の方、会社の同僚）へ情報を届けてくださるようお願いいたします。
- ② 「何かあったなら消費者センターへ相談してみたら」の声かけひとつで救われる方が、たくさんいらっしゃるはずですが。
- ③ 文章を書くことが得意な方は身近なブログや社内報、PTA会報等へ消費者問題被害未然防止となる記事の投稿をして下さるようお願いいたします。
- ④ 身近に相談できる場所として、消費者センターをご紹介します。消費者トラブルのセーフティネットとして大いに活用してもらいたいと思います。「契約したけど何かおかしい」「なんとなく気にかかる」そういった方には是非とも相談していただきたい。誰かに話すことで、問題解決の糸口になるかもしれません。

<消費者センター 問合せ先>

東京都消費生活総合センター	03-3235-1155
埼玉県消費生活支援センター	048-261-0999
千葉県消費者センター	047-434-0999
かながわ中央消費生活センター	045-312-1121
茨城県消費生活センター	029-225-6445
栃木県消費生活センター	028-665-7744
群馬県総務局県民センター	027-223-3001
新潟県消費生活センター	025-285-4196
長野消費生活センター	026-223-6777

出前講座のご案内

消費者教育研究会

東京近郊、20人くらい参加者と場所を用意していただければ出前講座にお伺いいたします。  
詳しくは、HPをご覧ください。

<http://homepage3.nifty.com/shohishakyoiku/>

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

消費者教育研究会（眞鍋）まで、お問い合わせ下さい。