

平成23年度神奈川県「消費者力アップ！県民提案事業」委託事業

# 事業報告書

平成24年2月

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
東日本支部 消費者教育研究会

## 1. 事業テーマ

消費者被害未然防止のための出前講座

## 2. 事業内容

高齢者向けの出前講座の実施 神奈川県内19ヶ所

## 3. 事業実績（平成23年6月24日～平成24年2月15日）

年月日	実施場所	参加人数
23年7月19日	芙蓉台自治会 出前講座	18
8月26日	ユートピア青葉66会 出前講座	20
9月26日	青葉台地域ケアプラザ 出前講座	18
10月7日	藤棚地域ケアプラザ 出前講座	14
10月7日	ライトハウス別所（主催：白朋苑地域包括支援センター）出前講座	16
10月13日	大島中島地域包括支援センター 出前講座	12
10月15日	吹上自治会館（主催：川井地域ケアプラザ）出前講座	14
10月28日	親友クラブ（主催：東寺尾地域包括支援センター）出前講座	22
11月8日	ひかりが丘地域ケアプラザ 出前講座	47
11月11日	御所見地域包括支援センター 出前講座	22
11月17日	みやうち地域包括支援センター 出前講座	24
11月26日	ひかりが丘地域ケアプラザ 出前講座	44
12月3日	Cの会 出前講座	8
12月13日	白朋苑地域包括支援センター（緑の家）出前講座	9
24年1月12日	地域包括支援センター菅の里 出前講座	15
1月19日	星ヶ丘地域包括支援センター 出前講座	14
1月26日	鶴見市場地域ケアプラザ 出前講座	20
2月9日	愛川町社会福祉協議会 出前講座	19
2月10日	東希小コミュニティプラザ 出前講座	13

参加人数合計 369名

## まとめ

### 1. 出前講座についての周知活動

神奈川県内の社会福祉協議会、地域包括支援センター、地域ケアプラザ等に消費者教育研究会の活動、消費者被害未然防止のための出前講座について案内と講座の活用を依頼する文書を発信した。神奈川県内の多くのところでの開催を目指した。

### 2. 実施内容

#### (1) 開催場所、日時、参加者数

一覧表 1 ページ参照

会場別 1 ページ参照

#### (2) 出前講座の内容

○契約クイズ

○消費者被害の最新情報

○寸劇 点検商法 耐震診断／振り込め詐欺

○クーリング・オフの仕方

○お断りの仕方

○消費者トラブル未然防止の歌

○質疑応答

以上を基本とし時間によって、主催者と協議し決定

実施時間は30分～2時間

### (3) 出前講座開催の形式

- 地域包括支援センター、地域ケアプラザ等が主催する単独の講座
- 地域包括支援センター、地域ケアプラザ等が主催する消費者あるいは高齢者向け講座のプログラムの一環としての講座 例：東希小コミュニティハウス
- 地域包括支援センター、地域ケアプラザ等の呼びかけで、町内会等の単位での講座 例：芙蓉台
- 消費者グループの自主的活動の中での講座 例：青葉台66会
- その他 市民講師向け出前講座 例：Cの会

### (4) 参加者の類型

- 地域の一般消費者、高齢者のみ。
- 地域の一般消費者、高齢者＋民生委員＋町内会役員＋介護用品扱い業者  
＋の部分は主催者の意向によります。
- スタッフには看護師が加わる場合もあります。

## 3. 講座実施に当たって特に心掛けた点

参加者に楽しく学んでもらうこと、わかりやすい内容とすることを重視し、特に次の点を実践いたしました。

- (1) 講座の最初にアイスブレイクとして肩を回すなどを行い、身体と心をほぐす。体を動かしたりすることで、参加意識を高めます。
- (2) 寸劇には、スタッフや町内会の役員にも加わってもらい、参加者に親近感をもってもらいます。
- (3) お断りの仕方では、はっきりと相手に意思を伝えることは言葉に出すこと、お断

りの言葉を出す練習をすることによって、実際の場面で活用できることを目指しました。講座後半、参加者が業者と消費者に分かれて応答し、実践的な練習を行いました。

(4) 質問に対しては、可能な限り具体的な事例を紹介して説明する。

#### 4. 出前講座の成果

各会場とも和やかな雰囲気を実施することができました。

①とても勉強になったとの声をいただき、質問も多く出された。

②参加者以外の人たちにもこの内容を伝えたいということで、町内会やサロンで話す際に配布資料を活用したいという評価をいただいた。更にはそのような場に来てほしいとの積極的なお声かけもいただいた。

③主催者側の皆さんにも評価をいただいた。

#### 5. 今後の課題

(1) 消費者トラブル最新情報の正確な提供と説明

(2) 寸劇について、新たな題材の開発

(3) 講座プログラムの見直し、追加

(4) 実施地域の拡大を図る（県央部、県西部）

【 第1回 23年7月19日 横浜市栄区 芙蓉台自治会 出前講座 】

参加者 合計18人(男7人 女11人)

研究会：眞鍋、小林、松川、神林 13時30分開始、15時00分終了、芙蓉台自治会長 野口さん司会進行。

- 1) 契約クイズ 担当：神林
- 2) 消費者トラブル最新情報：眞鍋
- 3) 寸劇・点検商法 耐震診断：山田太郎／眞鍋、山田清子／神林、耐震業者／小林、ナレーターと山田さんの娘役を参加者の方をお願いした。
- 4) クーリング・オフの仕方：神林
- 5) お断りの仕方：小林 参加者同士を対面させて、実際に悪質業者の勧誘に声を出してお断りの仕方していただいた。
- 6) 替え歌：小林
- 7) 質疑応答・クーリング・オフのはがきの出し方について・・・ポストに直接入れるとタイムラグがあり、8日を過ぎてしまうのではないか。ポストに直接投函をしないで、その日が8日目でも発信主義なので必ず窓口で特定記録郵便などの手続きをするよう強調した。

・数々の名簿作成のきっかけとなるので、気軽にアンケートや懸賞等の個人情報の記入などせず、慎重を期した対応が必要。 月一回の自治会の集い「ふれあいサロン」の一環として今回は悪質商法の出前講座の要請があった。自治会会館は旧高校のグラウンドの敷地内にあり、プレハブ校舎を再利用して、室内は案外広かった。初めての消費者力アップ事業で自治会などの講座開催ということで記念すべきスタートであった。参加者は高齢者の方たちが多く80歳を超えている方たちも何人かいらした。この地区は生

活、知的水準も高く講座に対しての理解度も深かった。 質問事項が少なく、啓発意識が高いせいか、あまり被害等の体験を受けていないようにお見受けした。



【 第2回 8月26日 横浜市青葉区 ユートピア青葉66会 出前講座 】

参加者 合計20人(男2人、女18人)

研究会：眞鍋、小林、橋本、中村 10時30分開始、11時30分終了

- 1) 契約クイズ 担当：中村
- 2) 消費者トラブル最新情報：眞鍋
- 3) 寸劇・点検商法 耐震診断 耐震業者：眞鍋、そのほかの役は参加者の方をお願いした。
- 4) クーリング・オフの仕方：眞鍋
- 5) お断りの仕方：小林 参加者同士を対面させて、実際に悪質業者の勧誘に声を出してお断りの仕方していただいた。
- 6) 替え歌：小林、
- 7) 質疑応答 質問) 震災後、「お宅の家の壁にひびが入っていて、すぐに修理しないと雨漏りするようになる…」と業者を名乗る男から電話がはいった。外を見ると携帯で電話しているのが見えた。→答え) 家の電話番号が分かって電話をしているので、名簿から掛けている可能性がある。「市や、区の担当者に相談するから、不必要である」というように はっきりと断ることが大事。横浜市老人会が主催するシルバー大学受講生の同窓会として出発した主に青葉区に住む65歳以上の高齢者の任意の団体。「66会」という高齢者グループの方たちが、定期的にいろいろな行事を行っており、その1つとして消費者被害防止の講座を開催した。朝からは、別の講座があり、そのあと続けての講座であったにもかかわらず、熱心に聞いて下さった。寸劇にも積極的に参加を希望され、講座が大いに盛り上がった。高齢者といっても、若く、お元気な方たちなので、知的好奇心も旺盛で、講座も良く理解しているようだった。



【 第3回 9月26日 横浜市青葉区 青葉台地域ケアプラザ 出前講座 】

参加者 合計18人（男5人 女11人）、

研究会より：眞鍋、小林、田辺 司会役のケアプラザ職員の大浦様が私たちを紹介、13時40分開始、15時30分終了

- 1) 契約クイズ 担当：眞鍋
  - 2) 消費者トラブル最新情報：眞鍋、
  - 3) 寸劇 田辺（業者）、小林（山田美鈴）、小島ケアマネージャー（山田太郎）、七尾様（山田清子）と大浦様（ナレータ）はケアプラザの職員と青葉台区役所の方。
  - 4) クーリング・オフの仕方：田辺
  - 5) お断りの仕方・替え歌：小林…このあと、青葉警察署・生活安全課・警部補さんの講演…その後に質疑応答 ①工事が終わったあとでもクオフはできるの？→できます。  
②父は未公開株など被害にあっているのに、そう思っていない。こんな場合はどうする？→むずかしい。 ③1年以上先の新聞購読契約は有効？解約できるか？→解約はむずかしい。クオフを一度試してみてもは。 ④当選商法らしきもの、切手数枚が同封されている。送られてきたものをどうするか？→無視してよい。 地元警察署の立場から事例をまじえての話は私たちにとっても興味深いものだった。話は大きく3区分—詐欺被害／ひったくり被害／空き巣被害
- ・振り込め詐欺は、ATMに行かせるのは最近は無くなって、今は現金を受け取りに来るのが主流だという。
  - ・青葉署管内は8月に全国でもトップの被害発生。これを撲滅するため民間コールセンターに委託して被害が想定される世帯に電話による啓発活動を実施したという。その効果

で9月に入って発生は今のところゼロだとか。

- ・寸劇は職員の方3人に参加してもらったが、女性不足で小林が娘役に挑戦した。お面があればもっとよかったかも。
- ・お断りの仕方は参加者が2人で向き合い相手を見ながら断るスタイルをとった。立つてもらって変化が生じて良かった。



【 第4回 10月7日 横浜市西区 藤棚地域ケアプラザ 出前講座 】

参加者：女性14名

13時30分開始、14時30分終了

- 1) 契約クイズ 担当：神林
- 2) 消費者トラブル最新情報（3枚使用） 担当：眞鍋
- 3) 寸劇・耐震診断 担当 山田太郎：大塚、清子：神林、耐震業者：田辺、娘：藤棚地域ケアプラザ内田様、ナレーター：眞鍋
- 4) クーリング・オフの仕方 担当：田辺
- 5) お断りの仕方：大塚
- 6) 替え歌 担当：大塚
- 7) 質疑応答

- ・ 貴金属の買い取り業者の件についての相談があった。押し買いは、消費者が商品を守るために消費者保護の法律の適用が無い場合、売ってしまった品物を取り戻せないの注意をすることが必要であることを注意喚起しました。また、夜の9時頃に訪ねてくる業者がいるので、どうしたらよいかという質問がありました。あまり遅い時間は仕事とはいえ消費者にとってはハタ迷惑なので、インターフォン越しにお断りをして取り合わないようにする。あまりにしつこいようでしたら、警察に連絡を入れることも。
- ・ 出前講座終了後、参加者の一人より安愚楽牧場の被害について相談があった。公の場だと話しにくかったとのこと。研究会の出前講座が相談のきっかけとなり、地域包括支援センターに繋げる事ができたので、相談のきっかけ作りの場として出前講座の必要性を感じた。



【 第5回 10月7日 ライトハウス別所（主催：白朋苑地域包括支援センター）出前講座 】

参加 16 人（男 1 人 女 15 人）

研究会：眞鍋、小林、神林、中村

16：00 開始、17：00 終了。ライトハウス別所の集会室にて開催された。白朋苑地域包括センターの島村さんからの紹介に引き続き、講座を実施した。

- 1) 契約クイズ 担当：神林
- 2) 消費者トラブル最新情報：眞鍋
- 3) 寸劇・耐震診断商法 眞鍋（業者）、小林（山田太郎）、清子、ナレーター、美鈴は、センターの職員
- 4) クーリング・オフの仕方；中村
- 5) お断りの仕方・替え歌：小林

質疑応答（質問）クーリング・オフすると、払ったお金は返してもらえるのか？（回答）契約前の状態に戻すので、返してもらうことができる。毎月一回茶話会を行っているが、今回は、消費者被害防止の講座にした、とのこと。マンションの集会室のようなところで職員含めて 20 人余りが入るといっぴいになったが 全員の距離が近くて、講座がとても和やかな良い雰囲気だった。クーリング・オフの説明の時に、経験者を尋ねると、訪問販売で、60 万円のミシンを買って、クーリング・オフをしたという方がいらした。また、闇金融からの誘いの郵便物が来たので、消費者センターに相談して、そのような事を 2 度としないようにと、断りの手続きをしたという方もいた。皆さんがとてもお元気で、お断りの仕方や替え歌など、大きな声で参加してくださったので講座が楽しく、盛り上がった。



【 第6回 10月13日 大島中島地域包括支援センター 出前講座 】

参加者合計 12人(男2人、女10人)+職員3人(男1人、女2人)

研究会：眞鍋、田辺、来次 13：30 開始、15：00 終了 大島中島地域包括支援センター  
の工藤さんからの紹介に引き続き、講座を実施した。

- 1) 契約クイズ 担当；来次
- 2) 消費者トラブル最新情報：眞鍋
- 3) 寸劇・耐震診断商法 田辺（業者）眞鍋（ナレーター）、来次（美鈴）、山田太郎、  
清子、センターの職員の工藤さん、山本さん
- 4) クーリング・オフの仕方：田辺
- 5) お断りの仕方・替え歌：眞鍋

質疑応答（質問）保険会社とリフォーム屋の間で金銭のやり取りを行うので、無料で屋根  
の修理が出来ると聞いたが信用しても良いか？→回答）無料というのはあやしいので信用  
しない方が良い。質問）この地区でも貴金属買い取り業者からの電話や訪問が多くなって  
いる。一度売ったら買い戻すことは出来ないか聞いたが、手だては無いのか？→回答）売  
ったものに対しては、クーリング・オフが効かない。法の盲点を突いた商法であるので、  
要注意！であることをお伝えした。

今回の会場は地域の集会場の様な感じで、和室の中に4人座れるテーブルが4卓、その  
周囲に椅子が数脚置いてあった。全員の距離が近くて、講座がとても和やかな良い雰囲気  
だった。参加者は概ね民生委員協議会の方々に、クーリング・オフの説明の時に、3名の  
実施経験者がいた。近所で、白アリ駆除とか配管修理とか言って、4～5台の車で訪問し、  
作業してなさそうなのに5万円を請求されたおばあさんがお金を払おうとしたので、そ  
の道に詳しい人と共に止めに入った。領収書をくれと言ったら手帳を破いて鉛筆書きの紙

切れを提示してきた。チャンとしたので無ければ金は払わないと言ったら、取りに行くと言って戻ったまま音沙汰が無かった。訪問販売で、知人が 380 万円の呉服を買わされ、期限 2 日前にクーリング・オフの手続きを取る様勧めで危うく、難を逃れてもらったという方がいた。



【 第7回 10月15日 吹上自治会館 (主催：川井地域ケアプラザ) 出前講座 】

参加者 合計14人(男9人、女5人)+職員3人(男2人、女1人)

研究会：星名、橋本、13：40開始、15：20終了、講座を実施した。

- 1) 契約クイズ 担当：星名
- 2) 消費者トラブル最新情報：橋本
- 3) クーリング・オフの仕方：星名
- 4) お断りの仕方・替え歌：橋本

質疑応答

質問) 勧誘のセールスや電話で断るときに、口癖で「結構です」と言ってしまうが、よくないのでしょうか？

回答) 「結構です」では悪質業者に了承したと上げ足をとられる実例が発生しています。今日練習したように「お断りします」とはっきり言いましょう。こちらから、お断りの意思を業者に伝えることが大事です。

質問) 外壁工事のセールスがよく来る。どんな対処がよいのでしょうか？

回答) 本当に外壁工事をした方がよいかもと感じたときは、信頼できる地元工務店など三社くらいの相見積もりをもらい、十分に説明も聴くことが大切です。その中から、ご自身が納得した業者に依頼するのが良い。

本日は朝から強い風雨で高齢者の参加が少ないかと懸念しましたが、町内会長さんが個別に電話をしてくださり、多くの方の出席で狭い会場がほぼ満員状態でした。お断りの替え歌の時に、地元の方がハーモニカで「桃太郎」の伴奏をしてくださり、とてもステキで皆さんが大いに盛り上がりました。



【第8回 10月28日 親友クラブ（主催：東寺尾地域包括支援センター）出前講座】

参加者 22人（男5人 女17人）

研究会：眞鍋、田辺 10時30分開始、11時30分終了 開始に先立ち、「親友クラブ」牛頭会長の挨拶があった。

1) 契約クイズ 担当：眞鍋

2) 消費者トラブル最新情報：眞鍋

3) 寸劇・点検商法 耐震診断 担当：山田太郎：眞鍋、山田清子：菊池様、耐震業者：田辺、ナレーターは眞鍋が兼務、娘役は中山様をお願いした。

4) クーリング・オフの仕方：田辺

5) お断りの仕方：田辺 参加者同士を対面させて、お断りの言葉を実際に声に出していただいた。

6) 替え歌：眞鍋

7) 質疑応答

・バスツアーに参加し、健康に良いという触れ込みの腕輪などを断り切れずに契約。しかし効能は現れず。そこでクーリング・オフ期間は過ぎていたが消費者センターに相談し、解約・全額返金にこぎ着けた体験談。貴金属等の押し買いは半数が勧誘経験を持っていた。現在はクーリング・オフが出来ないので注意するよう呼びかけた。東寺尾地域包括支援センターの主催。地元老人クラブの例会行事として開催されたもの。次の回は落語家の出演するものを開催するという話だった。会場は公園内の一角にある集会所を兼ねた児童館。平屋建ての古い建物で、ホワイトボードや黒板がないため、説明資料はすべて手に持って掲示した。参加者は高齢者の方たちが多く、平均年齢は75歳くらいかと思う。お断りの仕方では、声がしっかりと出て、総じて元気がよい方々だという印象だった。古い家並み

が残るこの地区は比較的、地域の連帯感が強い方ではないかと思う。質問事項が少なく、啓発意識が高いせいか、あまり被害等の体験を受けていないように見受けられた。



【 第9回 11月8日 ひかりが丘地域ケアプラザ 出前講座 】

参加者合計 47人(男 11人 女 36人)

研究会：眞鍋、小林、石垣 12時40分開始、13時15分終了 開始に先立ち、村上様の挨拶があった。

- 1) 契約クイズ 担当：石垣
- 2) 消費者トラブル最新情報：眞鍋
- 3) 寸劇・振り込め詐欺：山田清子：石垣、オペレーター：小林、ナレーターは村上様にお願いした。
- 4) お断りの仕方・替え歌：小林 参加者同士を対面させて、お断りの言葉を実際に声に出して頂いた。
- 5) 質疑応答
  - ・ひかりが丘地域ケアプラザでは、地域の独居高齢者を対象に月一回の食事会を開催しており、今回は参加者の方々の昼食後に出前講座を行った。参加者は70～80代の方々が多く、マイクを使っても、広い部屋の後ろの方の参加者は聞こえにくかったようだ。
  - ・今回は時間が30分と短かったので、通常の出前講座で行っている「クーリング・オフの仕方」と質疑応答は行わなかった。だが、講座中に積極的に訪問販売や電話勧誘販売を受けた時の事例を話してくださった方が何人もいたので、講座の内容には興味を持って頂けたと思う。
  - ・今回の寸劇は新しい台本で行った。ナレーターを職員の村上様に担当して頂いたこともあり、参加者の方々は熱心に聴いてくださっていたと思う。
  - ・参加者が高齢で食後ということもあり、30分が過ぎた頃には集中力が無くなってきた方もいた。参加者を飽きさせないようにテンポ良く進められるようにしていきたい。



【 第10回 11月11日 藤沢市 御所見地域包括支援センター 出前講座 】

参加者合計 22人(男6人 女16人)

研究会：眞鍋、小林、田辺、神林 13時30分開始、15時00分終了 社会福祉士 濱田さんが司会進行を担当。

- 1) 契約クイズ 担当：神林
- 2) 消費者トラブル最新情報：眞鍋
- 3) 寸劇・点検商法 耐震診断 山田太郎：小林、山田清子：神林、耐震業者：田辺、ナレーター：眞鍋、娘役を職員の濱田さんをお願いした。
- 4) クーリング・オフの仕方：田辺
- 5) お断りの仕方：小林 参加者同士を対面させて、実際に悪質業者の勧誘に声を出してお断りの仕方していただいた。
- 6) 替え歌：小林
- 7) 質疑応答

・注文した覚えの無いかにを直接送りつけてきた。対処方法は？

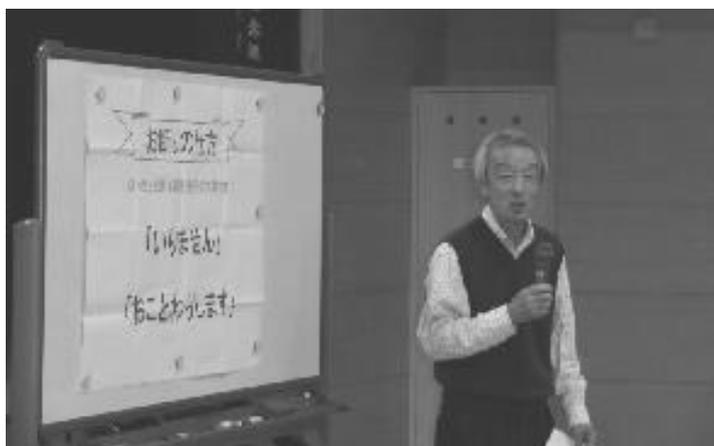
送りつけ商法といい、開封せず業者に着払いで送り返すこと。またクーリング・オフの対象なので14日過ぎてからは処分できる。

・通販で注文した覚えがない商品を代引きで請求された。返金は可能か。覚えがないのであれば、通販業者に申し出て返金は可能。

・通販で8日までの返品する際、到着の日数が過ぎる場合は。商品到着後8日以内と謳っているの、発送が8日以内であればよい等。

藤沢市というエリアで初めて出前講座を開催した。包括支援センターは社会福祉士、ケアマネ、看護師等の構成からなり、講座には足元の悪い陽気の中、その人たちと民生委員の

方たちも参加され、会場は活気があった。熱心に耳を傾けメモをとる姿が印象的であった。高齢者の方たちもその雰囲気感触されていたようである。1時間が少し超過するほど質問等も活発になされていた。高齢者見守りネットワークがこの地域では浸透している様子が見受けられた。



【 第11回 11月17日 川崎市 みやうち地域包括支援センター 出前講座 】

合計 24 人(参加者 19 人、事務局 5 人)

研究会：眞鍋、大塚、小林、田辺、中村 13時30分開始、15時35分終了 主任ケアマネジャーの足立様が司会進行。

- 1) 契約クイズ 担当：中村
- 2) 消費者トラブル最新情報：眞鍋
- 3) 寸劇・点検商法 耐震診断 山田太郎：小林、山田清子：中村、耐震業者：田辺、ナレーター：眞鍋、息子役：大塚
- 4) クーリング・オフの仕方：田辺
- 5) お断りの仕方：大塚
- 6) 替え歌：大塚
- 7) 質疑応答

- ・ネクタイピンを買い取りたいと言という訪問業者がいた。当事者は断り、その後は何もないが一体何の目的で訪問したのだろうか？ おそらく、貴金属の買い取りではないか。金が高騰しているため、金やプラチナ、貴金属の買い取りを行っている。
- ・新聞購読の勧誘についてクーリング・オフが可能か？ クーリング・オフは可能である。ただ、ずいぶん先お契約をしていることがあり、当事者本人が忘れていて、クーリング・オフ期間を過ぎてしまうことがあるので注意する。
- ・今回はみやうち地域包括支援センターの地域包括ケア会議のひとつの中での出前講座を実施しました。通常であれば地域住民が殆どであるが、今回は民生委員、町内会長、地域のケアマネジャーが参加しており福祉関係者向けの出前講座であった。



【 第12回 11月26日 横浜市旭区 ひかりが丘地域ケアプラザ 出前講座 】

参加者合計 44 人（男 6 人 女 38 人）

研究会より眞鍋、神林、中村、星名、橋本 12 時 30 分開始、13 時 00 分終了 開始に先立ち、村上様の挨拶があった。

- 1) 契約クイズ 担当：神林
  - 2) 消費者トラブル最新情報：眞鍋
  - 3) 寸劇 ATMの振り込め詐欺 山田清子：星名、オペレーター：眞鍋、橋本、ナレーター：中村
  - 4) お断りの仕方：橋本 参加者同士、座ったまま対面して頂き、相手の目を見ながらお断りの言葉を繰り返し大きな声に出して頂いた。
  - 5) 替え歌：神林
  - 6) 質疑応答：眞鍋
- ・ひかりが丘地域ケアプラザでは、地域の独居高齢者を対象に月 1 回の食事会を開催されており、今回は参加者の方々の昼食後に 30 分を借りて出前講座を行った。参加者は 70～80 代。お身体の不自由さが重度の方が前回に比べ少なかったと思われる。
  - ・今回は時間が 30 分と短かったので、通常の出前講座で行っている「クーリング・オフの仕方」は行わなかった。
  - ・寸劇は、参加者の方々は熱心に、かつ笑顔で聴いてくださっていた。
  - ・参加者の方々は高齢で食後ということもあり、30 分が過ぎた頃には集中力がなくなると想定し、参加者を飽きさせないように、時間厳守でテンポ良く進めるよう心がけた。
  - ・質疑応答では、無料景品を配布して会場に客を集め高額な布団を売る典型的な催眠商法（SF 商法）が当地区で最近行われた実例について質問があり、それは悪質販売手口であ

るのでご注意いただき、はっきり断ること、心配な時は警察や消費者センターへ連絡することなどを説明した。

- ・講座全体としては、興味を持って聴いて頂けたと思う。



## 【 第13回 12月3日 Cの会 出前講座 】

参加者合計8人(男2人 女2人)

)研究会：眞鍋、小林、中村、星名、来次 13時40分開始、15時40分終了 開始に先立ち、Cの会の紹介(神奈川県消費者講座を受講したOBの方が立ち上げた会。2011年8月10日立ち上げ)、メンバーの自己紹介があった。

1) 契約クイズ担当：中村

2) 消費者トラブル最新情報：眞鍋

3) 寸劇・点検商法・耐震診断山田清子：中村、山田太郎：来次、耐震工事業者：眞鍋、ナレーター&美鈴(娘)：星名

4) お断りの仕方・替え歌：小林

5) 質疑応答：眞鍋

- ・クーリング・オフの8日は当日を含むのか？→当日を含んで8日間
- ・車はどうしてクーリング・オフ出来ないのか？→日本自動車工業会が認めていないことや車は高価な事や、通常は慎重に考えてディーラーに出向いて購入するため。
- ・クーリング・オフ期間中に工事を手掛けた場合の現状復帰はしてもらえるのか？→原状回復してもらえるが、復帰が困難な場合は工事したままで代金不要となる。業者は8日を過ぎてから施工するが多い。
- ・ホームページの台本は使用しても良いか？→使用して良い。
- ・貴金属の買い取りで出して貰える領収書は不確実なものではないか？→そのような場合は、事後でも、速やかに警察や消費者センターに連絡する。
- ・はっきり断ると恨みに思われるので、「すみませんが」などを付け加えては？→それ以降何度か連絡が来る危険性があるので、やはりはっきり断る方が良い。



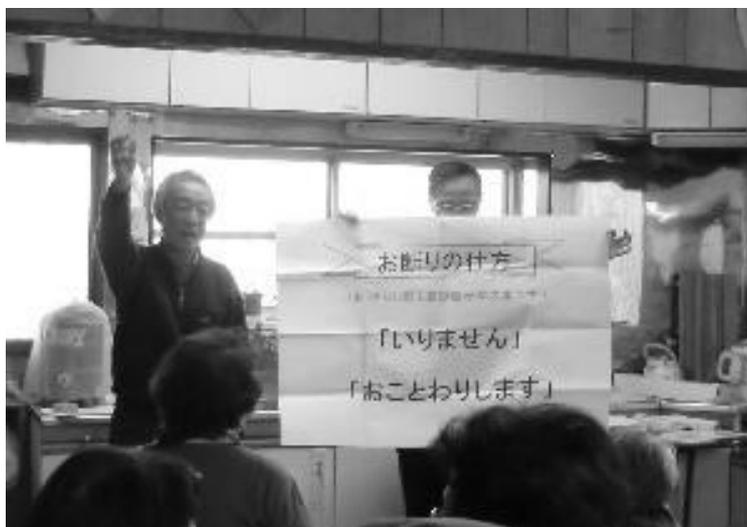
【 第14回 12月13日 白朋苑地域包括支援センター（緑の家）出前講座 】

参加者合計9人(男2人 女7人) スタッフ女性5人

研究会：眞鍋、田辺、小林 14時05分開始、15時15分終了

- 1) 契約クイズ 担当：眞鍋
- 2) 消費者トラブル最新情報：眞鍋
- 3) 寸劇・耐震診断詐欺：山田清子、オペレーター、ナレーター：センタースタッフの3人をお願いした。診断業者：田辺、山田太郎：小林
- 4) クーリング・オフの仕方：田辺
- 5) お断りの仕方・替え歌：小林 参加者同士を業者と消費者に分かれて、座ったまま対面して頂き、相手の目を見ながら業者に負けないよう、お断りの言葉を繰り返して頂いた。真剣さと笑いと、いい雰囲気でした。
- 6) 質疑応答：眞鍋
  - ・金などの宝飾品買い取りの訪問営業は、数名が経験ありだった。夜8時頃とか、1日に2回来たという話が出た。
  - ・参加者がやや少なかったが、民生委員、社協の関係者が多く、地区の行事でやってみたと積極的だった。
  - ・寸劇は、参加者の方々は熱心に、かつ笑顔で聴いてくださっていた。スタッフの方は今回2回目の方もあり、参加者の笑いを誘いながら、スムーズな進行ができた。スタッフの皆さんの意気込みが感じられた。
  - ・今日来られなかった方のために、「クーリング・オフの仕方」「お断りの仕方」の資料を持ち帰っていただいた。
  - ・参加者及びスタッフから、楽しくかつとても勉強になったと喜んでもらえた。

- ・ 質疑応答では、上記「地区でやってみたいが来てもらえるか」との話があった。
- ・ 会場の「緑の家」は白朋苑地域包括支援センターに隣接しており、民家を活用して、地域の住民に開放されており、利用しやすい施設と感じた。



【 第15回 24年1月12日 川崎市 地域包括支援センター菅の里 出前講座 】

参加者 合計15人（男3人 女12人）

研究会：眞鍋、中村、田辺 14時05分開始、15時00分終了 開始に先立ち、職員の挨拶と川崎体操があった。

- 1) 契約クイズ 担当：中村
- 2) 消費者トラブル最新情報：眞鍋
- 3) 寸劇・振り込め詐欺 山田太郎：眞鍋、美鈴：中村、センターの方にナレーターと、清子さん役を2名担当していただきました。
- 4) クーリング・オフの仕方：田辺
- 5) お断りの仕方：眞鍋 お断りの言葉を繰り返し大きな声に出して頂いた。
- 6) 替え歌：眞鍋
- 7) 質疑応答：眞鍋

・月に1回サロンを開催している。今回は、消費者被害について学ぼうという趣旨で開催された。講座が始まる前に毎回実施している川崎体操で体をほぐした。立っても座っても出来るので、全員で行いました。

・参加者の方々は熱心に、かつ笑顔で聴いてくださっていた。

・開催前に地元でSF商法が流行っているという情報を職員から聞いていたので、消費者トラブルの話に追加して説明を行った。

・騙される人が悪いのではなくて、今や小学生から90代の高齢者が消費者被害にあう時代になってしまった。誰もが騙される被害に遭う可能性があるため、何だかおかしい、変だなと思ったら一人で悩まずに相談をしてみることが大事だと説明をしました。

・はっきり断ること、心配な時は警察や消費者センターへ連絡することなどを説明した。

・講座全体としては、参加者に興味を持って聴いて頂けたと思う。



【 第16回 1月19日 相模原市 星ヶ丘地域包括支援センター 出前講座】

参加者 合計14人、男2人 女12人、(スタッフ男1人、女3人)

研究会：眞鍋、小林 14時05分開始、15時05分終了

1) 契約クイズ 担当：眞鍋

2) 消費者トラブル最新情報：眞鍋

3) 寸劇・耐震診断詐欺 山田太郎・清子、オペレーター、ナレーター：センタースタッフの方が担当した。耐震業者：眞鍋

4) クーリング・オフの仕方：小林

5) お断りの仕方・替え歌：小林 参加者に営業と消費者に分かれて対面して頂き、役割分担して、実践編をやってもらった。

6) 質疑応答：眞鍋、小林

・寸劇は、スタッフの方が台本を見て「これだ!」と思ったとか、当日さらに太郎さん役もやりたいとの申し出があり、アドリブも交えながら熱心にやって下さいました。参加者の皆さんにも楽しんでもらい和やかな雰囲気が出た。

・「お断りの仕方」の際、「そんな強い態度で出たら、かえって相手から脅されたり、危害を加えられたりする恐れがあるのではないか」との意見が出された。「相手を怒らせるような言い方や声ではなく、相手にこちらの意思を明確に伝えるために、きちんと向き合って、はっきり話す。」ことが基本。状況によっては応用が必要な場合や、警察に通報することも大事だ、と説明した。

・一人暮らしのご婦人から「いざという時に備えてある程度の現金を手元に置いている。勧められるとつい『買ってもいいかな』とってしまう。どうしたらいいか。」との質問があった。寂しさにつけ込まれ被害にあうケースが多いことから、買いたいと思って

いた商品以外は買わないこと、その場で判断せず、家族や近所の知り合いに相談する。

- ・「地元でお年寄りのサロンをやっている、明日会合があるので今日の話をもみんなに伝え、『お断りの歌』も歌いたい。」という感想を頂いた。「帰りにお店に行って宝飾品を売ることを考えていたが、今日の話聞いて考え直すことにした。」と言われた。
- ・参加者から楽しくとても勉強になったと喜んでもらった。ご自分の体験談などを話していただき、双方向のコミュニケーションが取れた。スタッフから、今日の講座を参考に自分たちでもやってみたいとの話があった。また、「相模原市は広いので他でもやってみたい、来てもらえるか。」との話があり、対応する旨答えた。



【 第17回 1月26日 横浜市鶴見区 鶴見市場地域ケアプラザ 出前講座 】

参加者 合計20人（男3人 女17人）

研究会：眞鍋、小林、神林、田辺 13時40分開始、14時50分終了

- 1) 契約クイズ 担当：神林
- 2) 消費者トラブル最新情報（3枚使用）：眞鍋
- 3) 寸劇・耐震診断 山田太郎：小林、清子：神林、耐震業者：田辺、息子とナレーター：  
眞鍋
- 4) クーリング・オフの仕方：田辺
- 5) お断りの仕方・替え歌：小林 参加者2人を対面してもらい、実際に悪質業者の勧誘  
に声を出してお断りの仕方を実習してもらった。
- 6) 質疑応答…オレオレ詐欺というのは具体的にはどんな風に騙すのか？
  - ・名前を言わずオレだよとの電話。つい息子などの名前を言ってしまうから、相手がそれ  
になりすます。代理者が現金を自宅に取りに来るのが最近の手法。素顔を出して自宅に  
来るから悪人とは夢にも思わないで渡してしまう。
  - ・警察からといって注意を呼びかける電話が自宅に昨日あった。今日の会に参加する予定  
だったから何か関連があるかと訝しんだ。警察は本当にそんなことをしているのか？最近、  
被害が甚大なため、警察もそこまで踏み込んでやるようになった。本当の話です。
  - ・本人は騙されたと思っていない場合でも周りの人でも相談できるのか？ 相談はできる。  
そのようにして高齢者を周囲が連携して守る必要がある。 ケアプラザ主催行事として、  
ポスターを町内各所の掲示板に貼って参加を募った様子。当初12名程度を見込んで席  
を用意しているとの話であったが、思った以上に来場者があり最終的に20人になった。  
参加者の中にはやや判断力の点で介助を要する高齢者もあり、お断りの練習の際はケア

プラザ・スタッフがサポートする場面もあった。今回寸劇は研究会メンバーで行ったが、ケアプラザの人も出演する心づもりをしてきていたようだった。



【 第18回 2月9日 神奈川県愛甲郡 愛川町社会福祉協議会 出前講座 】

参加者 合計19人（男3人、女16人）

研究会から：眞鍋、小林、神林、田辺 14時5分開始、16時00分終了 担当者のご挨拶の後、出前講座を開始。今回は、介護予防サポーター養成講座6回のうちの講座プログラムとして実施。

- 1) 契約クイズ 担当：神林
  - 2) 消費者トラブル最新情報（3枚使用）：眞鍋
  - 3) 寸劇・耐震診断 山田太郎：野口様、清子：神林、耐震業者：田辺、息子：眞鍋、ナレーター：小林
  - 4) クーリング・オフの仕方：田辺
  - 5) お断りの仕方・替え歌：小林
  - 6) 質疑応答：眞鍋
- ・名札を付けて、訪問する業者がいるが信用できるか？⇒銀行や行政、大手企業等が名前と写真のある名札を使用しているが、名札自体はパソコンなどで簡単に出来るため、名札を付けているから信用できるとはいえない。
  - ・訪問販売で、隣から隣へと訪問するが効果があるのか？⇒隣の家に行くことで実際はお断りされていても、買っていただいたと嘘を言うことで、お隣が買ったなら買ってもしょいかもしれないと断る敷居が低くなる。
  - ・アンケート調査といって電話がかかってくるが、最後に名前と住所を聞いてくるが、注意点は？⇒個人情報リストにして売買されることがあるので、アンケートといっても個人情報を出さない方がよい。
  - ・SF商法で、本人が買ったことに不満が無い場合の対応は？⇒本人に不満が無い場合は、

クーリング・オフが出来ない。周囲の人が説得しても本人の申し出が無いと消費者センターも手出しが出来ない。参加者に民生委員さんもいて、皆さん熱心に聞いて下さいました。質疑応答も活発で参加者の意識が高い様子でした。地域包括支援センターが地域と見守る体制を作ることで、消費者被害の未然防止に繋がるようにしたい。



【 第19回 2月10日 東希小コミュニティハウス 出前講座 】

合計13人（男4人 女9人） 研究会から 眞鍋、小林、来次

10時10分開始、11時30分終了主催者は横浜市旭区希望が丘東地区の消費生活推進員の方と地域の方。挨拶の後、出前講座を開始。

- 1) 契約クイズ 担当：来次
- 2) 消費者トラブル最新情報（3枚使用） 担当：眞鍋
- 3) 寸劇・耐震診断 担当 山田太郎：来次、山田清子：神谷様、耐震業者：眞鍋、娘：蓬田様、ナレーター：小林
- 4) クーリング・オフの仕方 担当：眞鍋
- 5) お断りの仕方・替え歌：小林
- 6) 質疑応答

- ・電話勧誘で断ると何かされるのではないかという思いがあるがどうすればいいか？⇒相手に対してきちんとお断りの意思を示すことが大事だが、断る時の口調が怒った感じやとげのある感じだと相手が頭にきてしまう。普通の口調で伝えるのが良い。
- ・電話勧誘では、「大事なことは録音します」と言うと相手から電話を切るケースがあり、お断りのやり方として効果があると紹介があった。
- ・電話勧誘の時に、相手にこちらがお断りしていることを伝えた場合、再勧誘が出来ないことを案内しました。しつこい勧誘は、会社名や電話番号などをひかえて消費者センターに連絡する。

横浜市旭区希望が丘東地区の消費生活推進員や地域の方々が熱心にメモをしたり、話に聞き入ってくれました。地域と情報を共有したいとの申し出があり、本日使用した資料を配布していただけることになりました。



<本報告書の問い合わせ>

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
東日本支部 消費者教育研究会

担当:真鍋重朗

042-462-7731  
manabe01@pg7.so-net.ne.jp