

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持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。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、20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きました。

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10回出前講座」

1. 日時 平成21年4月8日(水) 13:30~15:00
2. 場所 横浜市菅田地域ケアプラザ
3. 参加者 45名(研究会:眞鍋、大塚、神林、笥、山本)
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 『定額給付金詐欺』	数日前までに参加を要請。 台本は事前に渡す	菅田ケアプラザ職員 神林、山本 眞鍋、笥	台本はカラー印刷して配役の人が読み間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	山本	書き方説明書 A1版 カレンダー
10分	⑤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	執拗な電話勧誘の対処方法	眞鍋	

5. 講座の様子



6. 特記事項

- ・「契約クイズ」「トラブル最新情報」「寸劇」「クーリング・オフ」「お断り」という流れは繋がりが良く展開しやすい説明だと思う。
- ・寸劇はタイムリーな定額給付金詐欺の新しい台本での取り組みをした。参加者の方たちと顔なじみのケアプラザ職員の参加で、アドリブ連発の台詞など一興を添えていただき、盛り上がり楽しく演じることができた。
- ・「替え歌」も声を出して一緒に楽しく歌って覚えることは重要な要素だと痛感した。

「第11回出前講座」

1. 日 時 平成21年5月16日(土) 10:00～11:20
2. 場 所 アルファシティ大島マンション自治会
3. 参加者 15名(研究会:眞鍋、田辺、来次、渡辺、神林、中村)
4. メニュー

時間	内容	詳細	担当	使用教材
2分	自治会挨拶		小菅	
10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	『定額給付金詐欺』	神林、渡辺 眞鍋、来次 中村	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 カレンダー
10分	⑤お断りの仕方	「いません」「お断りします」 を声に出してもらう	渡辺	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	神林	
10分	⑦質疑応答	執拗な電話勧誘の対処方法 について	眞鍋	

5. 講座の様子



6. 特記事項

- ・金融機関勤務経験のある方から、寸劇の台本はもっと現実的にした方がいいという指摘を受けた。
- ・トラブル最新情報は、内容と順番を理解しやすいように関連づける方がいい。
- ・振り込め詐欺の被害者救済法の説明を行った。出し子と呼ばれる銀行からの引き出し役がいるため、犯人側の銀行口座を凍結してもお金が残っておらず、被害額が戻る可能性が少ない。
- ・寸劇の台本の内容は、参加者からの指摘があったように見直しの時期が来ている。

「第12回出前講座」

1. 日 時 平成21年6月5日（金）13:30～14:30
2. 場 所 藤棚地域ケアプラザ
3. 参加者 24名(研究会：眞鍋、田辺、山本、神林、石垣、大塚)
4. メニュー

時間	内容	詳細	担当	使用教材
2分	挨拶		眞鍋	
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	『定額給付金詐欺』	大塚、神林 山本、田辺 石垣	台本はカラー印刷
10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
5分	⑤お断りの仕方	「いません」「お断りします」を声に出してもらう	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	神林	キーボードを使用

5. 講座の様子



6. 特記事項

- ・消費者トラブル最新情報は数が多く、参加者の印象に残りにくかった。「還付金詐欺」「地デジ」「テレビショッピング」の3つぐらいに絞った方がよかった。
- ・寸劇は前回の反省を生かして、ATMの振り込みの仕方や金額を修正したので、より現実的な内容になった。太郎さん役がかつらをかぶっていたので、参加者が楽しそう寸劇を見ており、内容が印象に残りやすかった。
- ・替え歌は、初めてキーボードを使用した。伴奏があることで、参加者が歌いやすい様子でした。

「第13回出前講座」

1. 日 時 平成21年6月17日（金）14:00～15:30
2. 場 所 八千代市寿学習会・まちづくりふれあい講座
3. 参加者 27名(研究会：眞鍋、田辺)
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×を両手で表現し てもらう	田辺	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	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	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	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

- ・参加者が全員65歳以上で、最高齢者が88歳のため、消費者トラブル最新情報を4つに絞り込んだ。ホワイトボードに事前に貼っておき、説明を終えたらはずし、人不足を補った。
- ・寸劇の出演者を会場から募ったが、尻込みをする人が多く配役が決まるまでに7分ほど時間を費やしたが、始まるとリラックスした雰囲気では会場が盛り上がりました。
- ・質疑応答で、孫を装った振り込め詐欺の未遂事例の体験談、勧誘セールスを断ったらドアホンに嫌がらせをされた体験談、有名新聞社の紙面広告なら信用できるので通販の申し込みは問題ないかという質問があった。

「第14回出前講座」

1. 日 時 平成21年7月2日（木）13:30～15:30
2. 場 所 福島県いわき市消費生活センター
3. 参加者 41名(研究会：眞鍋、大塚、神林)
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	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×を両手で表現し てもらう	神林	説明図A2版 4セット
20分	②消費者トラブル最新情 報、悪質商法の仕組み	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』 会場から3名の方が出演。	大塚、神林 眞鍋、	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	神林	書き方説明書 A1版
10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	お断りと替え歌 を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	大塚、神林	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

- ・最新情報はテレビショッピングや送りつけの例を紹介し、クーリングオフへ話が繋がるようにした。また、悪質商法の仕組みの解説は、「困惑」「孤立」「期限を迫る」の「3K」で構成されているので、そのような状態にならないことが肝心であることを説明しました。
- ・寸劇の出演者を会場から募り、リラックスした雰囲気では会場が盛り上がりました。
- ・質疑応答は、その場で疑問を解決したい方がいらして、参加者と情報の共有が出来ました。「悪質業者が狙いやすい街は？」という質問に対して、住民のつながりの希薄さと行政の消費者トラブルの情報発信の少なさを例であげました。

「第15回出前講座」

1. 日 時 平成21年9月4日（金）～6日（日）
2. 場 所 Y150『ベイスайд市民協催』赤レンガ倉庫2階 神奈川分科会
くらしの中のたね／八つめのたね「消費者力」を発信！「消費者力」ってなんだろう
神奈川分科会、食生活研究会とのコラボレーション
3. 訪問者 9/4 300名、9/5 500名、9/6 500名 3日間計1300名
(研究会：眞鍋、中村、神林、星名、長谷川、来次)
4. メニュー

	内容	詳細	担当	使用教材
9/4（金）	契約クイズ	4事例について契約と思う場合には○、契約でないときは×を両手で表現する	中村	パワーポイントを使用
9/5（土）	契約クイズ		眞鍋	パワーポイントを使用
	寸劇	『年金還付金詐欺』	神林、眞鍋 星名、中村	台本はカラー印刷
	お断りの仕方、替え歌	「いりません」「お断りします」を声に出す練習。 歌を参加者全員で歌う	神林	パワーポイントで歌詞を映す
9/6（日）	契約クイズ		来次	パワーポイントを使用
	寸劇	『年金還付金詐欺』	眞鍋、神林 中村、来次 長谷川	台本はカラー印刷
	お断りの仕方、替え歌	「いりません」「お断りします」を声に出す練習。 歌を参加者全員で歌う	神林	パワーポイントで歌詞を映す

5. 講座の様子



6. 特記事項

- ・オープンな場所での初めての出前講座です。赤レンガ倉庫に来館した不特定多数の方がブースを訪問するので、立ち止まって見てもらえるように、1コマ15分で完結する内容のものを行いました。
- ・見て、分かって、楽しい内容にするため、周囲からも良く見えるように壁にパワーポイントをプロジェクターで大きく映し出しました。
- ・講座は、時間を決めて実施していたが、来店者の波があるので、来店者がある程度集まってきたら実施するように変更しました。

「第16回出前講座」

1. 日 時 平成21年10月13日(火) 14:20～15:10
2. 場 所 川井宿自治会(お元気カレッジ川井宿)
3. 参加者 25名(研究会: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×を両手で表現し てもらう	中村	説明図A2版 4セット
10分	②消費者トラブル最新情 報	最新情報の紹介	神林	A1版セット
10分	③寸劇	『年金還付金詐欺』 息子役を包括支援センター の方にお願ひした	大塚、神林 中村、小林	台本はカラー印 刷
10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	神林	書き方説明書 A1版
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	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、小林	キーボードを使用

5. 講座の様子



6. 特記事項

- ・川井地域の高齢者及び保健活動推進員を対象に、介護予防のための広報・啓発事業として「お元気カレッジ川井宿」をいう講座を開催された。講座の前後には「はまちゃん体操」「体の話」等が組み込まれており、終始和やかな雰囲気であった。
- ・包括支援センターの方に寸劇の息子役をお願いした。とてもユーモラスで参加者に喜ばれていた。
- ・契約クイズやお断りの仕方、替え歌などに参加者が楽しく参加して下さったので、盛り上がった。
- ・反省点としては、時間を10分オーバーしてしまった。

「第17回出前講座」

1. 日 時 平成21年10月26日(月) 13:00～13:35
2. 場 所 久保町第一親和老人クラブ
3. 参加者 17名(研究会:眞鍋、大塚)
4. メニュー

時間	内容	詳細	担当	使用教材
3分	挨拶		吉田	
6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×を両手で表現し てもらう	神林	説明図A2版 4セット
5分	②消費者トラブル 最新情報	最新情報の紹介	眞鍋	A1版セット
12分	③寸劇	『年金還付金詐欺』 地域包括センターのケアマ ネージャー、民生委員が参 加しました	大塚、眞鍋、	台本はカラー印 刷。事前に台本を お渡しした
5分	④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	お断りと替え歌 をB5版の両面 コピー
4分	⑤替え歌	桃太郎さんの節で参加者全 員で歌う	大塚、神林	

5. 講座の様子



6. 特記事項

- ・太郎さん役を演じた民生委員の方がとてもユーモラス溢れる演技していただき、とても楽しい雰囲気でした。笑い声の絶えない盛り上がりで参加されている方々の反応も良かった。
- ・30分という短い時間の中で講座を実施し、十分に説明ができない場面や質問の時間を殆どなかった。30分という時間設定では限界がある。
- ・反省点として、予定時間を5分ほど超過してしまった。

「第18回出前講座」

1. 日 時 平成22年2月18日（木）13:00～14:15
2. 場 所 第3地区社会福祉協議会（藤棚地域ケアプラザ多目的室）
3. 参加者 48名（研究会：眞鍋、大塚、田辺、小林、坂本）
4. メニュー

時間	内容	詳細	担当	使用教材
3分	挨拶		古澤会長	
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×を両手で表現し てもらう	眞鍋	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』	日本年金機構を取り上げた 太郎さん役を民生委員の方 にお願いした	大塚、眞鍋 田辺、小林 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	神林	書き方説明書 A1版
10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	お断りの紙は黄 色に変更
3分	⑥替え歌	桃太郎さんの節で参加者全 員で歌う	大塚、神林	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

- ・参加者は、第3地区の民生委員と地域住民の方。
- ・古澤会長より契約クイズは内容が良いと発言があり、講座のアイスブレイクとして効果がある。
- ・地域の民生委員からは全体のパッケージとして楽しみながら学べることが評価されており、自分たちの住んでいる地域においても出前講座を行って欲しいとの意見があった。
- ・寸劇については地域住民もしくは地域の福祉、消費者関係の方を配役に加えると親近感が増し、受けが良いと感じた。

	Check	Action
伝えたいこと	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・騙されるのは、誰でも騙される危険性がある事。 	<ul style="list-style-type: none"> ・誰もが騙される危険性があることを周知する
	<ul style="list-style-type: none"> ・契約は口約束でも成立する ・断り方は、声に出して身につけてもらう ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・契約は日常生活で知らないうちにやっている。
	<ul style="list-style-type: none"> ・もし、契約して「しまった!」と思ったら、勇気を出して誰かに相談すること。 ・引っかけられないための情報と、引っかけた場合の対処法としてクーリングオフ、消費生活センターを紹介 	<ul style="list-style-type: none"> ・セーフティネットの周知徹底知地域包括センター、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
工夫したこと	<ul style="list-style-type: none"> ・配布資料は日常掲示してもらえ物を準備 ・受講者に参加してもらおう朗読劇では、台本のセリフを役柄で色分けし、文字の大きさも14ポイントから16ポイントへと更に大きくした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 <ul style="list-style-type: none"> （ 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 ）
	<ul style="list-style-type: none"> ・聞くだけでなく参加してもらおうことで、理解しやすいようにした。 ・歌を歌うことで参加意識が高まった ・楽しいことは記憶に残りやすい 	<ul style="list-style-type: none"> ・参加意識や楽しいと感じることが内容を記憶に残りやすくする

	C h e c k	A c t i o n
気づき	<ul style="list-style-type: none"> ・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 <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者を親に持つ世代や周辺の方へ見守りを訴えていく ・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 ・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 </div>	<ul style="list-style-type: none"> ・買い物に迷った時は、自分だけで決めないようにする <div style="border: 2px dashed black; border-radius: 15px; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <ul style="list-style-type: none"> ・どのようにして結びつきを高めていくかが大きな課題 </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">  </div> <div style="border: 2px solid black; border-radius: 25px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <ul style="list-style-type: none"> ・地域セイフティネットワークの形成を目指す ・行政、地域住民、社会福祉協議会などが横断的に結びつく ・地域セイフティネットワークは誰もが参加できる「緩やかな結びつき」 </div>
コミュニケーションのとり方	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <ul style="list-style-type: none"> ・「伝える」ではなく、「どう伝わるか」が大事 ・参加する方の情報格差があることを認識する事が大事 ・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 ・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 ・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 </div>	<div style="border: 2px solid black; border-radius: 25px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <ul style="list-style-type: none"> ・常に相手の目線に立つこと ・「目配り」「気配り」「心配り」の大切さ ・教えるではなく、一緒に学ぶ </div>

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（眞鍋）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/>