

②『ロールプレイ&コント集』を利用した消費者参加型講座

澤村 美賀 Sawamura Mika

公益社団法人 全国消費生活相談員協会 関西支部

1998年から消費生活専門相談員として消費生活相談窓口勤務。各方面での消費者啓発講師も務め、関係機関とともに市民参加型講座の実践や地域の見守り講座を行っている。

消費者被害予防から消費者力を育てる講座へ

消費生活センターは、消防署のような存在です。火事になったら（被害にあったら）火を消す（相談にのる、あっせんを行う）のはもちろんですが、火事にならないように普段から予防をすること（被害にあわないように啓発を行うこと）が大切です。

特に、市民生活の安全を守るためには消費者啓発が重要であり、私たち消費生活相談員も熱心に取り組んできました。これまでの活動を通じて、講座を聞き情報を収集するだけの消費者ではなく、社会の一員として責任ある消費行動をとるために、自ら情報の選択力や判断力を養うことのできるような消費者を育成することが必要ではないか、それには、消費者参加型の啓発講座が有効でないか、と考えるに至りました。

そこで各種の講座でご利用いただけるように、標題の『ロールプレイ&コント集』（以下、コント集）*1を当会関西支部で2012年11月に発行しました。消費者が消費者としてロールプレイやコントを演じることにより、トラブル事例を自身の問題としてとらえ、勧誘行為による心理的圧迫やトラブル対処法などをより具体的に感じ取る効果があると考えています。内容は、啓発講座の準備の手順から始まりロールプレイ&コントのシナリオ「小学生編」「中・高生編」「オ

トナ編」「高齢者編」「見守り編」で構成しています。各章では年代別に身近な問題を取り上げ、各シナリオの後ろに「被害にあわないためのポイント」、さらに「見守り編」には「見守りのポイント」をまとめ、その後ろに、受講生から好評の「替え歌」を掲載しました。

消費者参加型講座の実践方法

2012年12月に施行された消費者教育推進法には、消費者が消費生活に関する知識を習得し適切な行動に結び付ける実践的な能力の育成をすることが、「消費者市民社会」の形成につながるとの基本理念が掲げられています。今までの受け身の教育から、「自ら行動する消費者」の育成の教育に変えていくことが求められています。

この流れを受け、全国各地で「消費生活サポーター*2」の養成や地域の見守りのための講座が行われています。私の勤務先でも見守りを行う人を対象とした講座を実施しており、前述の「見守り編」のシナリオを使用しています。この講座の内容について説明しますと、まず啓発の準備について、講座の依頼を受けてからの手順を以下に具体的に示します。

事前準備

- 申込団体の要望・テーマを確認し、講義の目的「何を求めているのか？」を詳しく聞き取り、依頼者の意図をはっきりさせること。決して、



講師側で勝手な思い込みや勘違いをしないように心がけてください。

- 会場や受講者の人数、状況、年齢層、日時、希望する内容など主催者と事前に打ち合わせをして、受講者に適した講義内容を考える。
- 受講者の年齢層別による注意点としては、① 児童対象の場合は紙芝居やゲームなどを行い、飽きさせないように工夫をする。② 中高生・大学生対象の場合は契約の基本を身に着けさせる。ロールプレイなどで実際に体験させる。グループワークなども活用して自分自身で解決策を見いだす力を付けさせる。③ 高齢者対象の場合は、ゆっくりと同じことを繰り返し伝える。相談することは、恥ずかしくないことを伝え、消費生活相談窓口を覚えてもらう。「悪質商法の断り方」を実践してもらい、被害にあわないことを身に着けてもらう。④ 見守りを行う人には、高齢者の被害の特徴を伝える。高齢者は被害にあっていることに気づきにくいこと、被害にあっている人を相談機関につなぎ、連携が重要であることを説明する。ロールプレイングなどで地域を見守る方法を理解させ、実際にクーリング・オフのはがきを書いてもらう。
- レジユメの必要性や資料の有無などについても打ち合わせておく。
- レジユメについては、対象が若者の場合は、書き込み型で考えさせ、高齢者の場合は短く大きな文字で簡単に記し、見守りを行う人の場合は、つなぎと連携のフローチャートを用意する。しっかりメモができるように空欄を設けておくなど工夫が必要。
- マイク、プロジェクター、パソコン、ホワイトボードの有無、受講者の座席位置など会場の設備なども確認しておく。
- テーマに関する情報を入手し、法律などを確認する。
- できれば講座を行う地域で多発している相談事例などを事前に調べて、タイムリーな話題

を提供できるようにする。

- 対象者によって要約筆記や手話が必要かどうかも確認をする。

啓発講座を行う場合に一番重要なことは、事前の打ち合わせと準備です。これを怠ると、当日の失敗を招くこととなりますので、申し込み団体との十分な打ち合わせを行いましょう。

本 編

ここではコント「火災保険が使える～と言って住宅修理契約をしたら（訪問販売、クーリング・オフ妨害）」を使います。ストーリーは次のとおりです。

独居の高齢者宅に住宅リフォーム業者が来訪し、「自然災害でどこか傷んでいないか。火災保険を使って住宅修理ができる。無料で保険申請を手伝うので、保険金が下りたら補修工事をさせてほしい」と勧誘をして、契約を締結させた。不安に思った高齢者が、遠くに住んでいる息子に相談したところ、工事の解約をするように言われたのでクーリング・オフを販売業者に申し出たところ、販売業者にクーリング・オフを妨害された。

コント集では、登場人物のネーミングも、例えば、根子可振（ネコカブリ）・洞吹（ホラフキ）ゆうこなど、演者や受講者に興味をもってもらうように工夫をしています。演者には、コント集にある登場人物の絵をA3程度の厚紙に貼り、裏面に台本を貼りつけたプレートを持ってもらい、せりふを言ってもらっています（写真1）。絵がなければ、演者に台本を渡して、配役が分かるように大きな名札（ネームプレート）を付けてもらってもいいでしょう。演者の中に



写真1 講座風景



写真2 うちわ状の小道具



3 消費者教育 ②「ロールプレイ&コント集」を利用した消費者参加型講座

は方言やアドリブ、動きなども即興でつけて演じる人もいます。小道具等はコーヒーの空き瓶に商品名を貼りつけたり、シナリオのイラストを拡大コピーしてうちわに貼りつけたりしています（写真2）。

コントの終了後に、信販会社の契約書と未記入の模擬はがきを配布して、実際にクーリング・オフのはがきを書いてもらっています。受講生は、はがきを書くことで、消費者問題を自分自身の問題と感ずるようになり、この体験こそ見守るときのアドバイスにつながります。

私自身、見守りを行う人を対象にした講座をこの形式で数年前から実施しており、地域の人々から、自分が身に着けた知識を生かすことによって地域を悪質商法から守り、防犯力を高めることにつながるという賛意をいただいています。

具体的な手法としては、導入部分で、若者対象には簡単なクイズ、高齢者対象には「だまされ度チェック」等の心理テストを行い、会場全体の緊張をほぐすようにします。その後、コントやロールプレイを行い、少し解説をし、会場全体の参加者と講師の対話方式をとります。実践のポイントは、会場の中を講師が歩き回る、受講生をランダムに当ててみる、手を挙げさせるなど、講師と受講生との距離を縮める工夫をします。講師に対して、受講生が親近感をもつような雰囲気づくりが重要なのです。最後に会場全体で、「被害にあわないポイント」、高齢者の場合は「悪質商法のお断り方」の歌詞カードを配布して替え歌を全員で唱和すると、会場が一体になり盛り上がります。

消費者参加型講座の効果と今後

「消費者市民社会」の実現のためには、これまでの講座を聞き情報を収集するだけの消費者ではなく、自ら情報の選択力や判断力を養うことのできるような消費者の育成が必要です。

地域の消費者が消費者力を身に着け周囲に積

極的に啓発を広めることで、地域の住民も消費者情報を収集する機会が増え、被害防止にとても有効です。隣の人を助けることは、同じような目にあっている人を助けることにつながります。

「消費者参加型講座」に参加することにより、幼い頃から消費者知識や判断力を身に着け、被害者にも加害者にもならない社会を作り上げていくことが必要です。

このために、今後は福祉部門や教育機関と連携しながら進めていくことが課題になります。関係機関と連携することにより、関係機関の人にも「消費者としての基本的な考え方を身に着けてもらう」ことが必要です。各機関との連携については、ハードルが高く感じることもありますが、既に学校や地域で行っている取り組みを広げ、お互いの連携を強化する活動を地道に続けることが先決です。

私達、消費者団体が果たせる役割は、消費者被害防止のために自立した消費者を育成することだと考えています。今後も、消費者市民社会の実現には欠かせないであろう「自ら行動する消費者」の育成のために、消費者啓発活動に力を注いでいきたいと考えています。

- * 1 公益社団法人 全国消費生活相談員協会
http://www.zenso.or.jp/kyouiku/plsh/booklet.html#80_1
- * 2 消費者被害の防止を目的に、行政と地域のパイプ役として啓発活動や情報提供を行うボランティア

【講座の参加者の感想】

- だます役を演じることにより悪質業者の手口を身をもって感じる事ができた。だまされる役を演じることで、断ることの難しさが分かった。受講生との距離が近く感じられた。
- よく知っている人が演じてくれたことにより、身近な問題と感ずることができた。楽しく、笑いながら、消費生活の知識が身に着いた。クーリング・オフのはがき作成の実践をしたので、今後の見守り活動に役に立った。
- 替え歌を集まりのときに歌うようにして、だまされない意識を持つようにする。断る言葉と消費生活センターの電話番号を電話の横に貼ります。