

消費者教育実践事例集

第 58 回

ワンクリック請求にあったら？
—消費者トラブル電話相談を体験する授業—

静岡市消費生活センター

消費者教育推進校の授業の支援 

静岡市では、2016年度から消費者教育推進校を設置し、消費者教育に関する情報や資料の提供、生徒および保護者を対象とした講座の開催等、学校における消費者教育の推進を支援しています。

消費者教育推進校における事業の1つに、消費者教育推進員（以下、推進員）による家庭科授業の支援があります。静岡市消費生活センター（以下、当センター）に勤務する推進員が家庭科担当教員とともに題材展開や学習活動を考えたり、チームティーチング*で授業を進めたりします。

2018年3月、中学生が消費者トラブルにあったという想定で、生徒が実際に消費生活センターに電話をかけて相談し、消費生活相談員（以下、相談員）からトラブルの解決に向けたアドバイスを受けるという体験授業を行いました。市内に2校（2017年度当時。2018年度は3校）ある消費者教育推進校のうちの1校、静岡市立安倍川中学校で、技術・家庭科の家庭分野の「身近な消費生活と環境」の授業支援の1つとして行ったものです。本稿ではこの授業の実践について紹介します。

授業のねらい 

中学校の家庭科の教科書には消費者トラブルに遭遇したときに相談する公的機関として、消費生活センターが記載されています。しかし、中学生にとって消費生活センターは自分の住ん

でいる地域にあるにもかかわらず、その役割がいま一つよく分からない遠い存在というのが現状です。そこで、消費者トラブルに巻き込まれてしまったときには消費生活センターに相談するということを覚えると同時に、消費者トラブルを防ぐために自らよく考えて行動できる力を身に付けてもらうことを目的として、今回の授業を計画しました。

入念に検討を重ねた相談シナリオ 

授業は2年生3クラス（各クラス27人ずつ）で行い、推進員が中学校へ出向き、教員と連携しながら進めました。

まず、中学生にも多い消費者トラブルの事例を学習した後、各クラス1人ずつ代表の生徒が当センターに電話をします。どのクラスもワンクリック請求の被害にあいそうになっている場面での電話相談とし、生徒のセリフのみのシナリオをあらかじめ作成しておきました。

相談する事例は生徒にとって身近であること、分かりやすい解決方法が示されて救済されること、を前提に選定しました。実際の消費生活相談では、支払ってしまった場合、被害の救済を受けられない例もあります。しかし、今回の授業では生徒全員に、「相談することによって救われる」ということを体感してもらいたい、まずは消費生活センターが優しく相談に乗ってくれる場所だと知ってほしいという教員の思いがありました。そこで、「タブレット端末でアイドル動画を見ようとしたら、突然『登録完了』となり10万円を請求され、業者に連絡を取っ

* 学級担当の教師が進める授業に、その教師とチームを組む他の教師が入り、生徒の習熟度などに合わせて担当教師を助力しつつ行う授業の形態。

てしまったが、消費生活センターに相談することで支払わずにすんだ」というシナリオになりました。

シナリオは、消費生活の専門家である相談員のアドバイスも取り入れながら、推進員と教員の間で打ち合わせを重ね、作成しました。三者が納得できるまで、シナリオは何度も練り直しました。

消費生活センターが生徒の身近な存在に



当センターへ電話する際には、市役所所有の携帯電話を使用しました。スピーカー機能をオンにした状態で通話をし、電話をかけている生徒以外にも、相談員の話の聞けるようにしました（写真1）。相談員からは契約が成り立っていないことや不審な連絡があっても応じないことなどの助言がありました（写真2）。

通話終了後は、クラス全員で電話相談の内容

写真1 代表の生徒が電話相談をするようす



写真2 電話で助言する当センター相談員



について話し合い、消費者トラブルに巻き込まれないためにどうするか、巻き込まれたときにどうするかを考えてもらいました。

代表の生徒が電話をかけている間、他の生徒たちは相談員とのやり取りに真剣に耳を傾け、その後の話し合いでは、多くの生徒が積極的に意見を出し合う姿が見られました。

今回の授業により、「パニックになりそうな場面でも、相談員が落ち着かせるように話してくれたのが印象に残っている」「今後自分がトラブルに遭遇したときには消費生活センターに相談してみようという気持ちを持った」など、生徒にとって消費生活センターが大変身近な存在になることができました。

また、「自分は絶対引かからないとは思わずに、注意しながら生活していきたい」「スマホのフィルタリング機能を使ったり、親とスマホを使う際のルールをきちんと相談したりしておこうと思った」など、今後消費者トラブルにあわないためにどうするか、自分自身の問題として考えてもらうことができました。

今後は他校でも取り組みを



2017年度、当センターは安倍川中学校の2年生各学級に6時間の授業支援に入りました。推進員と教員が授業の計画段階から連携したことで、教科のねらいや推進員、教員のそれぞれの取り組みたいことが明確になり、スムーズに進めることができました。また、授業で取り上げる相談内容については、事前に相談員からアドバイスが受けられたことも、授業の効果をより大きくしたと感じています。

消費生活センターと学校が連携して消費者教育に取り組んでいくに当たり、限られた時間で生徒にいかにして日頃の消費生活で使える力を身に付けてもらえるか、ということは大きな課題ですが、この授業支援で得られた成果を、今後は他の学校にも少しずつ広げていきたいと考えています。