

## 消費者教育 実践事例集

# だまされない「奈良」つくります —地域と消費生活センターのパイプ役として—

くらしの安全・安心サポーター 檀原 ざ・ひめみこ

2022年、消費者庁 消費者支援功労者表彰 ベスト消費者サポーター章を受章

奈良県(以下、県)では消費者被害の早期発見・未然防止のために地域と消費生活センターをつなぐパイプ役となる「くらしの安全・安心サポーター」を毎年養成し、現在100人余りが登録されています。その中で<sup>かしはら</sup>檀原市(以下、市)を中心に活動しているのが「ざ・ひめみこ」(以下、当団体)です。団体名は「国の始まりのみやこのひめ(姫)とみこ(皇子)による唯一(THE)の演者の集団(座)」に由来し、2011年4月に発足し、“だまされない「奈良」つくります”をスローガンに活動を展開しています。2023年11月現在の会員数は市内外合わせて17名です。寸劇などで構成する“依頼待ち”の「出前講座」(以下、講座)とワークショップ形式で自主的に学ぶ“<sup>らくがく</sup>攻め”の「楽学クラブ」の二本柱で活動しています。これまでの活動実績は約270回、受講者は延べ24,600人余りとなっています。

### 「出前講座」の具体的な内容

講座は、県・市や当団体のウェブサイトなどで活動内容の紹介および派遣依頼を募集します。依頼があると当団体内で調整し、対応可能な会員が5名そろえば受諾します。講座担当者

#### 写真1 講座のようす



は依頼者との打ち合わせを実施し、内容の詳細を決定します。実施結果は県・市へ報告します。

講座の内容は次のとおりです(写真1)。

#### ① 始めの挨拶

まず私たちの活動の目的と最近の消費者被害の状況について話します。

#### ② 寸劇

新喜劇風に、笑って楽しんでもらうようになっています。どうしてだまされてしまうのか、どうして詐欺がなくなるのかの状況を理解してもらうために行います。依頼者の要望に応じ、取り上げるテーマも幅広く、架空請求、SF商法、訪問販売・訪問購入、点検商法、ネット通販トラブルなど、新聞記事も参考にして会員が台本を作ります。最近は、葬儀費用を考える寸劇「こんなんじゃ死ぬに死ねません」を行いました。

#### ③ 「お断り」体験等

電話勧誘や訪問販売の断り体験等も行います。「知らん電話や、出んどこ！」など声を出して参加してもらう工夫をしています。

#### ④ クイズ

まず契約あるいはクーリング・オフの講義を10分ほどかけて行った後、理解できたか確認のために行います。コント仕立てしたクイズで受講者にどちらが正解かを聞きます。正解を話すと、受講者から「あー、そうやったん！」という声を聞くこともあります。

#### ⑤ 替え歌

「うさぎとかめ」「桃太郎」等をベースにした消費者トラブル防止の替え歌を皆で歌います。

## ⑥終わりの挨拶

防犯電話機購入費の補助や発信者番号通知サービスの高齢者無償化など、地域に応じた情報を伝えながら、誰でも被害にあう可能性を訴え、対策も確認して終わります。

### 「楽学クラブ」の具体的な内容

「楽学クラブ」は、受講者同士の体験共有や自由な意見を出し合い、コミュニケーションを深めるサロン形式の学びの場が必要であるということで、市と協働で2015年5月から奇数月の第3火曜日に市消費生活センターが所在する「かしはらナビプラザ」で実施しています。テーマを仮決定後、講師の選出、依頼を行い、実施の3カ月前までに内容を決定します。案内の“ちらし”も作成するなどして、市報、市のウェブサイト等で周知し、事前予約制で受講者を募集します。実施結果を市へ報告し、定例会で実施結果の検証と次回の実施内容を検討します。講師は消費生活相談員、弁護士、医師、防災士などでテーマも多種多様にわたっています。

実施方法は受講者を4～6人程度にグループ分けし、当団体の会員を各グループの司会、進行、発表役として配置します。講師の講義の後、受講者同士で体験や意見を自由に出し合います(写真2)。その後、グループごとに発表し合い、講師の指導や助言を受けます。結果は地域に持ち帰り、見守り・啓発に生かしてもらうことにしています。受講者だけでなく当団体の会員にも学習の場、新たな気づきの場になっています。

#### 写真2 グループで体験や意見を自由に出し合う



2023年11月まで47回実施、受講者は延べ約1,400人に上っています。現在は新型コロナの影響で講義と質疑応答のみ実施しています。

### 活動に当たって工夫している点

活動では、会員それぞれ得意不得意があるので適材適所で個性を発揮してもらうようにし、互いにたたえ合うことを大切にしています。

そして、講座等の有無にかかわらず毎月第4月曜日を定例会とし、打ち合わせや学習会、寸劇等の検討をします。

また、多様な人材の参画を期待して、それぞれの人脈で勧誘したり、講座でも会員募集をします。2023年は新会員のおかげでクラウドによる打ち合わせ記録、寸劇台本、進行表、活動予定等の共有ができるようになりました。

### 受講者からの感想

実施報告書では「笑いもあって楽しんで勉強になった」「寸劇、電話対応体験、クーリング・オフクイズと役立つ内容でした」などうれしい感想をいただいています。なかでも一番うれしいのは「出前講座に触れて意識が変わった！自分も何かできるなら」と、一緒に活動したいという人が出てくれることです。県のくらしの安全・安心サポーター養成講座を受けていただくことを条件に加入していただいています。

### 今後の展開

先日、警察庁の特殊詐欺の啓発動画を許可を得てダウンロードしました。設立から13年、会員それぞれの状況の変化で寸劇の人数を確保できない場合もあり、そういう時に使わせてもらおうかとも考えています。消費生活は幅広く、SDGsについても何かできたらと考えています。これからも学び・伝え・つながる地域をつくるために、さまざまな活動を展開し続ける優しくて強い集団でありたいです。