

消費者問題 出前講座の 作り方

第4回

準備編(4)

準備するうえで 困ったときのQ&A

取材協力：公益社団法人全国消費生活相談員協会

本連載第1回から第3回にかけて、出前講座を作るうえで準備してほしいことについてまとめてきました。しっかり準備しても、講座を運営していく際には困りごとが尽きないものです。今回は、困ったときにどのように対処したらよいか幾つか例を紹介します。

Q① 普段行くことのない、初めての会場に出向いて講師を務めることがあると思いますが、電車が遅延するなどのトラブルに巻き込まれた場合はどうしていますか。

A1 時間に余裕を持って早めに会場に着くようにするのが原則ですが、不測の事態は起こり得ます。事前の交通手段の確認に加え、講座の担当者と打ち合わせを重ねながら、遅れた際のフォローをしてもらえそうな関係を築きましょう。

●不測の事態に備える

初めて出向く会場でも、行き慣れた会場でも、交通機関は必ず確認しています。地域によっては、自動車を自ら運転することもあります。自動車の移動時間が正確に読みにくくもあります。どの交通手段でもトラブルに備えて事前に経路を確認し、早めに着くように心がけましょう。それでも、到着が遅れてしまうことはあり得るので、講座の主催者や担当者と連絡を取り合いながら、受講者に伝えてもらいましょう。

●主催者との信頼関係を構築

トラブルやアクシデントが生じた時は、主催者の協力が欠かせません。開始時間遅延のアナウンスや間を持たせるなどの対応が必要となります。そのためには、事前の打ち合わせを通して主催者とコミュニケーションをとるとともに、信頼関係を築くことが重要です。連載の第1回^{*1}でも触れていますが、主催者が講座を開催する意図を知り、受講者の属性を把握し、具体的な講座の内容の検討をしていくためには、主催者と打ち合わせを密に行う必要があります。

その過程で、主催者の問題意識なども共有してもらい、主催者の想定していなかった情報(例えば、地域の消費生活相談の特徴など)を講座に盛り込むこともできます。結果、お互いの信頼につながるだけでなく、講座の内容や進行に関しても、受講者の満足につながります。

Q② 教育現場で講座を行う機会もあると思いますが、どのような準備が必要ですか。

A2 通常の打ち合わせるべき内容に加えて、受講する生徒の人数や学習状況を確認しています。

●受講する生徒は、学年単位なのか クラス単位なのか

最近は、クラスごとに講座を行ってほしいとよく依頼されますが、学校や担当する教師によって実施する際の規模や人数はさまざま

*1 ウェブ版「国民生活」2019年4月号「消費者問題出前講座の作り方」http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201904_11.pdf



す。例えば、学年全体を体育館や講堂に集めて講座を行うのと、クラスごとに教室で講座を行うのとでは、生徒との距離感がまったく異なります。

また、資料の準備についても、事前に配っておくのか、講座を進めるなかで配るのかといったことが講座の進め方にも影響するので、どのような規模・会場なのか把握しておかなくてはなりません。

●生徒は消費生活センターを知っている？

高校生の講座でアンケートを取ると、「消費生活センターは知っているが、何をしているか知らない」という回答が多く見られます。そのため、消費生活センターの説明に加えて「具体的にどんな相談ができるのか」といった点を内容に加えると、生徒の理解が深まります。

また、学校から依頼を受ける場合は、講座のほかに消費者教育の授業等をしているか、また、すでに授業を行った内容などを、あらかじめ聞いておくと、説明に要する時間や内容を調整して、講座を効率的に進めることができます。

Q3 連載の第2回^{*2}で、講座で使用する資料類の著作権の確認を気をつけるポイントとしていますが、具体的にどのようなことに気をつければよいでしょうか。

A3 例えば新聞紙面の記事や写真のほとんどには著作権があるので、資料に引用するには新聞社等の許諾が必要になります。替え歌の基となる歌にも著作権があるのは一般的です。

●著作権の意識をもつのも消費者啓発

資料の中にいろいろな情報を盛り込みたい気持ちや先行してしまい、新聞などの報道から記事を引用したくなるとは思いますが、新聞記事や写真の1つ1つには著作権があるので、新聞社等

への確認と使用許諾を得る手続きが必要です^{*3}。

替え歌は、特に高齢者向けの講座では人気がありますが、基となる歌謡曲に著作権があることが多いので、使用する際には権利関係に気をつけましょう。著作権のない童謡などを基にして、オリジナルの替え歌作りにチャレンジしてもよいかもしれませんね。

●資料作成を先輩相談員がサポート

経験の少ない相談員が講師を務める場合、資料を作成する際、著作権の意識が不足することもあるので、先輩の相談員がサポートしてもよいでしょう。

Q4 講座で取り上げる消費者被害の話題によっては、その被害にあった受講者がいるかもしれません。そうした場合、どのように対応するのがよいでしょうか。

A4 高齢者が被害にあいやすい「催眠商法」を取り上げた際に、受講者の顔が暗くなったことが実際にありました。次のトラブルや被害が起きないように、トラブルにあった受講者自身の経験を踏まえて周囲の人に講座の内容を広めることの大切さを伝えています。

●受講者の中には隠れた被害者がいるかもしれない

主催者と打ち合わせし、受講者の属性等について把握していたとしても、その受講者がどのような消費生活を営んでいるか、消費者トラブルや被害にあったことがあるかといった情報を事前につかむことはなかなか難しいです。

受講者に被害にあった記憶を思い出させてしまったとしても、その経験を生かして、被害を拡大させないために、周囲の人に消費者トラブルの実態を伝える立場になってもらうことが、講師と受講者それぞれにとってプラスとなるの

*2 ウェブ版「国民生活」2019年5月号「消費者問題出前講座の作り方」http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201905_11.pdf

*3 新聞著作権協議会 <http://www.ccnj.jp/product.html>



ではないでしょうか。

●講師の失敗や体験談を伝える

連載の第3回*4で、講座の中で受講者自身の経験などを語ってもらう手法について紹介しました。しかしこれは、講座ごとの受講者の属性によっては、協力が得られない可能性もあります。受講者から経験談を引き出すのが難しい場合には、講師自身の経験談を伝えるのもひとつの方法です。

講師でさえ、失敗したり、トラブルにあいそうになったりしたという話を聞くことで、受講者の関心も高まります。それだけ消費者トラブルが巧妙で身近なんだと、気づいてもらえますし、だからこそ悪質な業者に対抗して、消費者の生活を守ろうという意識につながられます。

⑤ 講座中、時間の過不足が生じたり、機材などのアクシデントが発生した時は、どう対処したらよいですか。

A5 時間が余ったり、不足してしまうことはよくあります。さらに、スライドが映らない、マイクの不調といった機材のトラブルなどのアクシデントもあります。いずれの場合も、講師が慌てずに落ち着いて対応することが大切です。

●時間の過不足は、ポイントを押さえることと事前準備で乗り切る

まず、時間が足りなくなる場合も想定して、早足で説明できるようリハーサルを通して講座全体の流れや感覚をつかんでおき、受講者に伝えたい重要なことを整理しておきましょう。

時間が不足した場合に押さえておきたい最大のポイントは、レジュメに書かれた消費生活センターの相談窓口の電話番号を受講者に伝えるということです。センターの存在だけでも確実に覚えてもらうためにも、家族に意識してもら

うためにも、帰ったら再度レジュメを読み、家族に講座内容を伝えるように促しましょう。

ところで、経験が少ない講師の場合は、時間が余ってしまうことを心配しがちです。配布用の啓発リーフレットを用意し、それを解説することで時間調整できます。備えておけば焦る心配はありません。

●トラブルやアクシデントに動じない

機材などのアクシデントが発生しても、できる限り講座を続けることが大切です。スライドが映らないときは、手元のレジュメや資料で講座を継続する、マイクが不調なときは声を大きくするだけでなく、受講者に会場の前のほうに寄ってもらう、といった方法で乗り越えてきました。

過去には、高齢の受講者が途中で体調を崩されるといったこともありました。その際には、講座自体が後半に入っていたこともあり、中止する判断をしましたが、終わりに他の受講者に対して健康面にも気をつけていきましょうと話して、講座運営をフォローしました。

悪天候や地震のような自然災害が影響する可能性もあります。天候については、主催者と打ち合わせをするなかで、講座の開催可否や継続の判断等について確認し決めておきます。講座中に地震が発生した場合は、主催者や会場の施設管理者の指示に従うこととなりますが、会場に着いた際に非常口などを確認しておくとういでしょう。

次回は、
「実践編(1)若者編」
を紹介します。



(取材・文：国民生活センター広報部)

*4 ウェブ版「国民生活」2019年6月号「消費者問題出前講座の作り方」http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201906_12.pdf