

消費者問題 出前講座の 作り方

第 5 回

実践編 (1)

若者を対象とした講座

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5回からは実践編として、実際に講座を進めていくうえで押さえておきたいポイントや苦労している点などについて紹介します。

Q① 若者向けに講座を実施する際のポイントや流れについて教えてください。

A1 若者といっても、高校生、大学生、そして新社会人と、受講する対象はさまざまです。最近では、小学生や中学生向けに講座を依頼されることもあるので、それぞれの受講者の属性に合わせたポイントや流れを考えて行っています。

●キャッチーな投げ掛けで心をつかむ

講座の冒頭で、社会的に話題になっていて、若者に身近な消費生活に関するニュースや、若者から寄せられている相談事例を話して、講師に関心を向けさせます。中学生や高校生は、スマートフォンの普及によってインターネットがあつて当たり前前の生活となっています。そこで、スマートフォンを介したトラブルや、ネットショッピングの話をする、反応がよいです。最近では特に、相談としても多数寄せられている、化粧品や健康食品などのお試しからの定期購入契約のトラブルの話をする、身近な話題として関心を持ってくれます。

大学生が対象の場合は、関心を向けさせるのが難しいことがあります。受講する学生の所属学部はどこか、教養科目かそれとも専門科目の内容なのかで関心度が異なります。加えて現状

では、受講する学生の中に、成年と未成年が混在していることもあり得ます。最近の例として、成人式の晴れ着に関して消費者トラブルが発生しましたが、これから成人式に向けて晴れ着を契約する学生と、既に終えた学生とでは関心の度合いが異なります。

また、契約金額が大きい事例として、賃貸アパートの入退去や中古自動車の購入などの事例について触れるようにしています。女子学生に身近な高額の契約としてエステがありますが、男子学生にも伝えるようにし、自分だけでなく周りの人の消費者トラブルにも意識を向けてもらえるようにしています。

さらに難しいのが、小学生を対象にする場合です。小学生といっても、1年生と6年生では日々の生活や興味の範囲に違いがあり、また知識量も異なります。保護者と「約束」をすることが日常的にある一方、「契約」をするという考え方は身近ではありません。そうしたなかで、身近な契約の例を挙げながら、約束との違いについて説明し、契約は法的に拘束されることなどをやさしく解説しています。

●学校は人数や会場がさまざま

連載の第4回^{*1}で触れたように教室でクラスごとに行うのか、体育館や講堂などで学年単位の大人数で行うのかで、進め方や準備が異なります。事前の打ち合わせで、受講対象の生徒や学生の属性や学習状況を把握しておきます。

クラスごとに教室で行う場合には、レジュメやワークシートを配布して講座を進めていきま

*1 ウェブ版「国民生活」2019年7月号「消費者問題出前講座の作り方」http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201907_13.pdf



す。体育館のように広い場合は、ロールプレイングとパワーポイントを使います。ロールプレイングは、特に中学生に人気があり、盛り上がります。生徒に参加してもらう時は、あらかじめ教員に参加する生徒を選抜するよう依頼しています。その場で決めることもできますが、時間がかかるので避けましょう。また、脚本を事前に渡しておくかは、ロールプレイングの長さによります。これまでには演劇部が担当したり、教員が悪質業者役で参加したりすることでより楽しく学べたこともありました。

Q2 若者向けの講座では、どのような資料や教材を使っていますか。

A2 連載の第2回^{*2}で資料の作り方や活用について紹介していますが、若者向けの講座ではよりタイムリーな話題を盛り込んでいます。

●さまざまな公表資料を収集・活用する

国民生活センターが発行している公表資料や「子どもサポート情報」^{*3}、消費者庁が発行している注意喚起情報などを、レジュメに内容を一部盛り込みつつチラシとして配布するなど活用しています。

国民生活センターの「やってみよう！啓発用リーフレット」のコーナー^{*4}には、インターネットをテーマにしたコンテンツもあるので、若い受講者の身近な話題として使いやすいです。子どもサポート情報は、子どもに関連する「いま」注意すべき悪質商法や製品事故の情報が更新されていくので、生徒や学生により身近な情報といえます。

消費者庁の注意喚起資料では、A4の1枚紙に収まっているものが、配布しやすく導入部分によく使っています。行政処分等と同じタイミ

ングで出されるものもあつたりするので、学生などに話すときに使いやすいです。

レジュメは毎回作り直していますが、今起きている消費者トラブルを盛り込み更新していくのは、作業が増えて負担になります。そこで、行政機関から公開される注意喚起の資料類を活用して、新鮮な情報を講座に盛り込んでいます。

●資料収集に役立つ団体等

レジュメ作成や資料として、次の機関や団体の公表資料や注意喚起情報、チラシやパンフレットを活用しています。

- ・国民生活センター
- ・消費者庁や総務省などの中央省庁
- ・政府広報
- ・製品評価技術基盤機構(NITE)
- ・自治体
- ・全国消費生活相談員協会
- ・消費者団体 など

製品評価技術基盤機構は、動画のコンテンツが豊富なため、インターネット環境のある会場では実際に動画再生して受講者に見てもらうこともあります。

注意したい点として、自治体の窓口等で配布されているチラシ等を使う場合、必要な部数もらえるとは限りません。また、掲載内容が古いこともあるので、内容が更新されているか確認をしましょう。

●ワークシートの活用

講座では受講者に自分の考えを整理してもらうためのワークシートを配布することがあります。また、パワーポイントのスライドをレジュメとして配布する場合は、一部を消して穴埋め欄に変更しておくことがあります。

これは、目で見て、耳で聞いた内容を書き込んでもらい内容を覚えてもらうためです。

配布する資料は内容を盛り込み過ぎず、伝え

*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 国民生活センターHP「子どもサポート情報 一覧」http://www.kokusen.go.jp/mimamori/kmj_mglist.html

*4 国民生活センターHP「やってみよう！啓発用リーフレット バックナンバー」<http://www.kokusen.go.jp/wko/data/bn-yattem.html>



たいことを簡潔にまとめることが大切です。余白は受講者がメモを取るためにも必要です。

Q3 受講者の習熟度は確認していますか。

A3 アンケートを取って、理解度や感想について確認しています。

●アンケートを取って次の講座に生かす

アンケートを取れる場合は、講座内容に対して、受講者である若者がどのように思っているか確認しています。連載の第3回^{*5}で、高校生のアンケートについて一部触れましたが、その結果から次の講座に向けて、分かりにくい点を洗い出し、内容や構成を再検討したり、今若者が何に関心があるのか判断したりと、講座をブラッシュアップさせることができます。

さらに、若者が何に関心があるのか把握し、講座の理解度を高めるために内容をどのように工夫するかなどを検討しています。

特に、中学生や高校生の「生の声」には、学校の教員が知らない内容もあります。講座の内容を、若者の生活に寄り添わせることで、教える側と教わる側の双方の満足度も高まるので、アンケートはできるだけ取りましょう。

高校生のアンケートで、「クレジットカードの講座はこれから(カードを)持つと思うので役に立つ」という回答がありましたが、一方でカードを持っている大学生がリボ払いのしくみを理解していない、といったこともあります。成年年齢の引き下げのタイミングなども念頭に、若者の関心事や生活環境を把握しつつ、講座で何を伝えていくかを考える必要があります。

Q4 講座を通して、若者の受講者に意識して伝えていることを教えてください。

A4 困ったときには、まずは保護者や教員といった身近な大人に相談するように伝えていきます。また、講座の講師としてだけでなく、受講者に対して「人生の先輩」として話をするように意識しています。

●相談することの大切さを伝える

若者とその保護者である大人の間には、知識も経験も大きな開きがあります。契約でトラブルになった際は一人で抱え込まずに相談する大切さについて伝えていきます。まずは、身近な保護者に相談する、学校等の教員に相談する、そして消費生活センターのような行政の相談窓口で相談するというセーフティネットの存在を認識させます。

経験として、大学生は保護者に相談しない傾向があります。そのため、大学生とはいえ、まだ知識や経験、判断力が十分に身に付いていないことや、相談せずに抱え込むことのリスクを伝えていきます。

知識がなければ、契約内容も理解できず、疑問もなく契約してしまうと被害が大きくなる可能性があることについても触れています。

●人生の先輩として話す

消費生活センターに相談することを、恥ずかしく思っている受講者もいます。講座のまとめとして、1件1件の相談には法改正などに結びつく重みがあり、社会貢献につながることを人生の先輩として伝えていっていると話し、講座を終えるようにしています。

今回は、
「実践編(2)高齢者を対象とした講座」
を紹介します。



(取材・文：国民生活センター広報部)

*5 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