

区民講師による出前講座で 高齢者の消費者被害を防ぐ —行政と協働した取り組み—

朝倉 宏美 Asakura Hiromi ひとえの会代表

2009年度、世田谷区消費生活課主催「消費者カレッジステップアップ講座」修了。
2010年度にひとえの会入会、消費者問題グループに所属、現在に至る。

消費者教育 実践事例集

私たち「ひとえの会」(以下、当会)は、東京都世田谷区との協働により、区消費生活課(以下、消費生活課)に登録の区民講師として、主に世田谷区民を対象に出前講座(以下、講座)による消費生活に関する啓発活動を行っています。

会の成り立ち

1992年、消費生活課は「区民による区民への消費生活情報の伝え手の育成」を目的に区民講師養成講座を行い、その修了生9名で翌年に当会の活動を開始しました。会名の由来は☒のとおりです。

消費生活課が毎年実施する「消費者カレッジステップアップ講座」の修了生の中で区民講師としてのボランティア活動や自己研鑽^{けんさん}を希望する人が入会し、2020年現在の会員数は79名です。会員は、消費者問題、食、環境をテーマにした3つのグループに分かれて活動しています。2019年度の講座の実施件数は新型コロナウイルスの影響もあり45件とやや少なめでした。

また、当会主催の学習会やグループごとの勉強会等が実施されており、会員は消費生活に関する知識の習得、区民講師としての能力の向上を図っています。

行政との協働

講座は、後述のように消費生活課と区民講師が協働して進めます。

また、消費生活課は「区民講師フォローアップ研修」(年3回程度)の実施や必要な情報を提供して、区民講師の取り組みをバックアップしています。

☒ 会名の由来

「ひとえの会」ネーミングのひ・み・つ
一重(ひとえ)、二重(ふたえ)と少しずつ成長するようにとの思いを込めて名付けられました。

講座実施までの流れ

講座の申し込みを受けてから実施までは次のように行います。

1. 講座の申し込み受付
消費生活課が講座をPRし、依頼を受け付ける
2. 区民講師の決定
当会で派遣する区民講師を募集・推薦し、消費生活課が決定する
3. 事前打ち合わせ
講座の内容等の打ち合わせを依頼者、消費生活課、区民講師の3者で行う
4. 準備
打ち合わせた内容に沿って、区民講師が講座の組み立てや準備をする
5. 講座の実施
複数(3～4名程度)の区民講師で実施する
6. 報告書の提出
講座終了後、区民講師は報告書を消費生活課に提出する

主な依頼者は生涯学習グループ、高齢者クラブ、社会福祉協議会、あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター)、町会・自治会、区内の小・中学校、障害者就労支援施設、企業など多岐にわたります。参加者は10～50人くらい、時には100人を超すこともあります。

手作りの参加型講座を提供

高齢者の悪質商法の被害は後を絶ちません。私たち消費者問題グループは高齢者が被害にあわないために、分かりやすく、親しみやすい講座にするよう努め、「区民目線」でオリジナルの資料を作成し、パワーポイントやフリップの字を大きくするなど工夫しています。本稿では、高齢者を対象とした講座について紹介します。

私たちが大切にしているのは「事前打ち合わせ」です。依頼者から参加者の年齢や性別、耳の遠い人の参加の有無など具体的に聞き、参加者に合った講座作りをめざします。講座は30分から2時間と時間もさまざまですが、私たちの講座の特徴は「参加型であること」です。

講座の一例を紹介します。始めに契約クイズやだまされ度チェックを行い、講座への興味や理解を深めてもらいます。契約クイズでは「コンビニでジュースを買う」「電車に乗る」などの事例を挙げて契約に当たるか○・×で答えてもらい、さらに契約の成立時点や返品可否を問うクイズと進んでいきます。参加者からは「えっ、それも契約なの。知らなかった」と声が上がります。悪質商法の事例紹介では、その時にはやっている悪質商法やその地域で被害が出ている事例などを取り上げ、朗読劇に参加してもらいます。台本は事前に依頼者に希望を聞いて講座ごとに作り替えます。悪質業者役、主婦役など役者顔負けに熱演する参加者もいて会場の拍手を誘い出しています。朗読劇はその悪質商法について考えるきっかけ作りにもなっています。最近では、台風などの自然災害に便乗した点検商法や、お試しのつもりが定期購入になる通信販売トラブルなどを紹介することがありました。

後半ではクーリング・オフ制度や消費生活センターの紹介をし、事業者への断り方など実際に声を出して練習してもらいます。「私はこうやって断ったわ」と自身の体験を話す参加者もいます。最後には童謡をもとにした替え歌を「今だけ 今日だけ、あなただけ そんな言葉に乗

せられて～」と歌い、終わります。

区民講師はゆっくり、はっきり話すことに気をつけ、ただ説明するのではなく、「こんな電話受けたことありませんか？」などと参加者に問いかけながら進めています。そして、一人でも多くの人に消費者問題について考えるきっかけになってほしいと願って講座を届けています。

長く続いた秘訣

行政との協働・連携により、毎年「消費者カレッジステップアップ講座」を修了した新しいメンバーが当会に入会すると、新入会員による模擬講座の発表を行います(写真)。新入会員は知恵を出し合い、先輩たちにはない新しい味を出そうと、工夫した模擬講座を作り上げます。この発表は先輩会員の新しい講座作りの刺激にもなっています。

また、講座には複数の区民講師で出向きますが、ベテランと組み合わせることで新人も経験を積み度胸をつけていきます。

当会は、常に自己研鑽とボランティアの精神を大切に「区民目線」で、分かりやすく親しみやすい講座作りを心がけてきたことで、講座参加者や行政の信頼を得てきました。このコロナ禍の中であって私たちの講座も手法や内容を修正しなければいけないかもしれませんが、消費者被害に泣く人が出ないことを願って、活動を続けていきます。

写真 新入会員による模擬講座のようす

