

消費者教育 実践事例集

オンラインを活用した 新社会人向けの消費者教育講座

萩谷 成子 Hagiya Shigeko 茨城県消費生活センター 消費者教育啓発員

小・中学校に教員として勤務後、2017年度から茨城県消費生活センターに消費者教育啓発員として勤務。主に県内の小・中・高等学校、特別支援学校、専門学校、企業の新人教育など若者向けの消費者教育を担当

茨城県の消費者教育の取り組み

茨城県消費生活センターでは消費生活に関する知識の普及・啓発を図るため、学校や一般消費者向けに出前講座「いばらき 暮らしのセミナー」(以下、講座)を開催しています。講座は、消費者教育啓発員1名と当センターが委嘱する消費者教育講師20名が対応しています。また、毎年、教育委員会等に講座の案内リーフレットの送付、ホームページでの周知など、講座の認知度の向上にも取り組んでいます。さらに、講座の申し込み等に電子申請を導入するなど利便性にも配慮しています。

新型コロナウイルスによる影響で

コロナ禍のため2020年2月の終わりから予定した講座がキャンセルとなり、2019年度の講座実績は最終的に115件、9,166名でした。

このようななか、6月に県内の高等学校でウェブ会議システム「Zoom(ズーム)」を活用して講座を実施し、このことが地元紙にも掲載されました。その新聞記事をきっかけに、県内を中心に医療・介護・福祉サービス等を展開する「北水会グループ」の1つ「社会福祉法人北養会 特別養護老人ホーム もみじ館」から、新入職員向けに「消費者トラブルと対処法」の講座を依頼されました。北水会グループでは、各事業所とネットワークを構築しており、新型コロナウイルス感染防止のため、各事業所に勤務する新入職員へZoomを用いてオンラインで講座を実施してほしいという内容でした。

本稿では、この北水会グループで実施した講

座について紹介します。

講座実施までの流れ

1 事前打ち合わせ

講座実施の2週間前に担当者が当センターへ来所し、当日の内容について細かく打ち合わせをしました。社会経験の少ない新入職員が対象のため、特にデート商法については、トラブルにあわないよう強調して説明してほしいとの依頼がありました。また、「契約」について理解することがさまざまな消費者トラブルの未然防止につながるため、ロールプレイングで受講者の理解を深め、印象に残るように計画しました。

2 当日の準備

当日、担当者2名と新入職員1名とは「もみじ館」に隣接する専門学校内の教室で対面するかたちで、各事業所とはオンラインで、講座を実施することになりました。

通常、講座開始30分前には会場で、DVDの映像や音量の調整、パワーポイントのチェックを行います。今回はさらに、Zoomが各事業所とつながっているか、ロールプレイングの全体像が各事業所からも見えるかどうかを確認しました。また、画面に各事業所の受講者が映っていることを確認して準備は完了しました。

3 講座の概要

- 実施日：2020年7月29日(水)14～15時
- 配信した事業所数：14カ所
- 受講者数：40名

講座で工夫したこと

講座では、若者向け消費者トラブル防止の

図1 若者に多い消費者トラブルの現状を分かりやすく提示

若者の商品・サービス別上位相談件数(2018年)

男性		女性	
20~24歳		20~24歳	
件数	16,394	件数	19,813
1 賃貸アパート	1,131	賃貸アパート	1,245
2 フリーローン・サラ金	868	脱毛エステ	1,174
3 デジタルコンテンツ(全般)	788	デジタルコンテンツ(全般)	1,161
4 商品一般	747	出会い系サイト	998
5 他のデジタルコンテンツ	706	他のデジタルコンテンツ	932

<令和元年版消費者白書(概要)図表44をもとに作成>

DVDを視聴後、パワーポイントを見てもらいながら講義をしました。

若者に多い消費者トラブルの現状を知ってもらうため、消費者白書や当県の年代別相談件数の表を提示し、視覚からも理解しやすいように工夫しました(図1)。また、特にデート商法やマルチ商法については詳しく説明しました。そのほか、新社会人からアパートを退去する際のトラブルが多数寄せられていることも紹介し、未然防止につなげるために具体的事例を用いたり(図2)、理解しやすいよう借主の原状回復義務の有無を表にしたりするなど工夫しました。

そして、「契約」については、対面の受講者とロールプレイングを実施した後に、契約はどの時点で成立するかをオンラインの受講者に質問するなどコミュニケーションを図り、一方的な講義にならないように留意しました。

さらに、童謡を元にした替え歌「契約の歌」を全員で歌い(大声でなくつぶやくように)、オンラインでも強く印象に残るようにしました。

写真 対面の受講者だけでなく、パソコンの画面でオンラインの受講者も見ながら講義



受講者からは「初めて参加しましたが、どこにいても研修が受けられるのはとても良いと思いました」「オンラインでも資

図2 賃貸住宅を退去する際のトラブル事例を紹介

賃貸住宅の退去トラブル



● 大学生の娘が1年ほど入居した築25年の賃貸アパートを退去することになり、母親が退去の立ち会いをした。壁や床等の補修費用や清掃代等で合計13万5千円になり、敷金9万円を差し引いた4万5千円を請求された。

● 精算書の内容に納得がいかず、入居時、壁や床は新品ではなかったと不動産屋に言ったら、新品だったと言われた。指摘されたシミや傷についても娘はやっていないと言っている。

国民生活センター「子どもサポート情報」より

料や動画を見ながら学べたので分かりやすく良かったです」「今の時代に合った研修だった」「契約の歌やロールプレイングでの契約の話が印象に残りました」等の感想が寄せられました。

オンラインで講座を実践して

今回、オンラインの受講者にも分かりやすい講座になっているかが心配でした。しかし、受講者の表情やようすを画面で見られるので、講師側としても「しっかりと聞いてくれている」と安心して話をすることができました。さらに回数を重ねることで、余裕をもって画面上の受講者のようすを確認しながら講座を進めていければと考えています。

1時間という時間の中で先述のように幅広い内容の講座となったため、一つ一つの消費者トラブルについて、もっと詳しく知りたいという感想も寄せられました。そこで、内容の精選が今後の課題といえます。

また、オンラインの講座においても受講者に「あなただったらどうしますか」などの質問に答えてもらうなど発言する機会を設け、消費者トラブルにあったときにどうすればよいかを考え、受講者同士で共有する方法も取り入れていきたいと思っています。

今のところオンラインを活用した講座の実績はまだ少ないですが、今後は受講者の感想をもとにさらに講座の改善を図っていきたいと考えています。