

コンサポ広場

第8号 令和4年2月発行

発行元 NPO 法人コンシューマーズサポート鳥取

心に響く消費者教育を

(寄稿者) 鳥取県生活環境部暮らしの安心局
消費生活センター所長 関 通子 氏

11月、当地で開催された中国地方弁護士シンポジウムにおいて、文部科学省消費教育アドバイザーの島田広弁護士が「単なる知識、しかも普段の生活で活用されることがない知識は、高校生の記憶には定着しにくい。契約する経験に乏しい高校生には実感がわきにくい。さらに、人間は、自分は大丈夫、騙されないと思う自信過剰傾向がみられる。特に、ただでさえいろいろな不安や悩みを抱えやすいうえに、トラブル対応能力が未熟な若者にはこうした傾向がみられる。危ないから気を付けよう伝えても『自分は大丈夫』という心理がはたらき、なかなか記憶に残らない」と話された。以前、高橋真一弁護士が「最新の被害事例を講座で伝えても頭に残らない」と言われていたことを思い出した。



〈 関 所長 〉

4月から成年年齢が18歳に引き下げられるのを前に、現在、特別支援学校を含む県内すべての高等学校(42校)で、弁護士による出前講座が行われている。

生徒の記憶に残る授業をしようと、島田広弁護士からアドバイスを受け、そして現場の教師及び弁護士同士で検討を重ねた今回の授業は、その場で消費者ホットライン「188」に電話するリアルな仕掛けにより、困ったときは気軽に相談できることを伝え、また、よく見かけるインターネット通販の広告を例に、買いたいと思ったりおかしいなと思ったりしたところを分析し、考える力をつける訓練を呼びかけている。授業後「契約をするときはじっくり考えてから行うようにしたい」と女子高校生がうれしいコメントをしてくれた。

さらに授業では、生徒にSDGsの世界を救う行動について呼びかけている。「持続可能な消費に関心を持ち、日々目にする商品の背景に目を向ける習慣をつけることは、事業者が提供する情報を批判的に検討する姿勢につながり、ひいては消費者被害の防止につながる」と島田氏は述べた。

鳥取県消費生活センターでは、成年年齢引き下げに向けて消費者教育や広報を展開しています。引き続き高等学校で弁護士による出前授業を行うほか、今後、下記を予定しています。

- ・ 中海テレビ・パルディア情報コーナー (2/25~3/31)
- ・ NCN 広報映像放送 (2/22~3/31)
- ・ 日本海新聞 (3/9)

また、1/7から消費者庁が「東京リベンジャーズ」とコラボした政府広報も始まっています。ご家族での会話や世間話のネタに、いかがでしょうか。



〈 ほっとライオン 〉

コンサポ 研修会

令和3年11月23日（火）、倉吉体育文化会館で、
コンサポ研修会が開催されました。

「成年年齢引き下げ！18歳から大人！ かしこく買い物 悪質商法に騙されない」

2022年4月から成年年齢が18歳に引き下げられます。そこで鳥取県弁護士会では、今年度、県内すべての高等学校で、実践的消費者教育として出前講座を実施されています。

今回、消費生活相談員が生徒になり、川井克一弁護士に模擬授業をしていただきました。



（模擬授業中）

18歳成年年齢の意味、契約とはなにか等をわかりやすく教えていただきました。また、実践トレーニングを通して消費者の心理と悪質業者の手法を理解し、消費者被害防止のためには、批判的思考が大事であることを学びました。

実際の高校での授業では、消費者ホットライン「188」に電話をかけて相談をしてみるというデモンストレーションが行われます。その「188」の先には私たち消費生活相談員がいるのです。その役割と責任を改めて感じる模擬授業でした。



川井 克一 弁護士

生活衛生営業者が行っている消費者の利益擁護の取り組み

公益社団法人全国生活衛生営業指導センターの小畑正一事務局長から、お話を伺いました。

標準営業約款は、厚生労働大臣が指定する5業者について設定されています。そして店舗等で見かけるSマークは、



Safety (安全)、Standard (安心)、
Sanitation (清潔)を現しています。

「標準営業約款制度は消費者の利益擁護のための制度ではありますが、消費者と業者の相互理解が必要です」と話されていました。

また、営業者は新型コロナ感染拡大予防のために「感染拡大予防ガイドライン」の遵守に努めているということでした。これに関してもやはり、相互理解と協力体制が大切ですね。



小畑 正一 事務局長

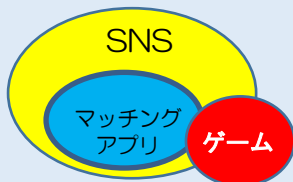
「子どもとスマホ」～ネットの光と影～



鳥取県ケータイ・インターネット教育推進員の岡本美千代さんから、スマホ、インターネットをめぐる中高生の現状についてお話を伺いました。

現在流行っている SNS やアプリ、実際に県内で起きているトラブル事例、「エルサゲート」等で子どもが知らないうちに有害な動画を目にしてしまう可能性など、大人は知らない子どもを取り巻くスマホの世界について知ることができました。

その中で、「気の弱い人を見つけると居座って粘り、相手を精神的に追い込み、最後には根負けさせる」というネットいじめの手法は、詐欺や悪質な訪問販売等の手口と共通するものがあり、それを子どもが行っているということに怖さを覚えました。



SNS は 13 歳から利用可能
マッチングアプリは 18 歳から利用可能
チャットのできるゲームも SNS

また、「ネットは現実世界の拡大鏡にすぎない。現実世界に無いものはネットの世界にもない」と言われ、大人でも勘違いしてしまうようなことを、社会経験の少ない子どもに理解させようとする難しさを感じました。

さらに、「後戻りはできない。大人も覚悟を決めないといけない」という講師の言葉の重みをしっかりと受け止めなくてはならないと思いました。

岡本 美千代 講師



Let's Go ! 出前講座



江府町の中学3年生の公民の授業で外部講師として話をする機会がありました。

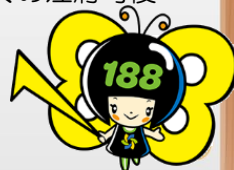
教科書の「消費者の権利と自立を支える政府のはたらき」をテーマに、主に契約の基本、クーリング・オフなどの消費者保護の制度、ネットトラブルの事例や対処法などを挙げ、生徒さんに〇×の札でクイズに解答してもらうなど、和やかな雰囲気の中で進めることができました。先生から

もご自身の体験談をお話しいただき、生徒さんには他人事ではなく自分たちにも起こりうることだと認識していただけたと思います。

最後に消費者ホットライン 188 を紹介しました。電話をすると、すぐ近くの江府町役場の相談窓口や鳥取県消費生活センターへ案内されるので、自分や家族、友人に消費者トラブルが起きた時や不安に思った時には、すぐに相談してほしいと伝えて45分の授業は終了しました。

これからの暮らしの中で、困ったときには相談するところがあるということを思い出してもらえたら嬉しいです。

(鷲見 明子)



消費者庁 消費者ホットライン 188
イメージキャラクター「イヤヤン」

福田登代子さん 令和3年度消費者支援功労者表彰 ベスト消費者サポーター章 受章



令和3年5月。消費生活相談員28年目の私にとって、特別な5月になりました。5月は消費者月間、消費者保護基本法が制定された月。

令和3年5月26日（水）、消費者月間にもない、鳥取県消費生活センター主催で「SDG s とエシカル消費」「最新消費者トラブル」の2つのテーマで公開講座が開催されました。消費者サポーター章受賞者ということで、「最新の消費者トラブル」というテーマで講師を担当しました。講座の前に行われた令和3年度消費者支援功労者伝達式で、鳥取県消費生活センター所長より表彰状と記念品を授与していただきました。

相談の現場では、問題解決に向けて相談者とともに考え、消費者教育・啓発では、自立した消費者になるために参加者の皆様と共に学んできました。長い間には、複雑な相談案件で悩んだり、疲れ切ったりしたこともありました。消費者教育・啓発では、どんな内容や組み立てにしたら伝わるのか、準備の際にあれこれと負のスパイラルに陥ることもありました。でも、解決して喜んでいただけたら、楽しく学べたと言っていたりすると、私も嬉しい。そんな思いで続けてきました。

5月は私の誕生日でもあり、今年、人生の節目、還暦を迎えました。幼い頃、鯉のぼりを欲しがっていたという私です。生命力が強くてたくましい鯉のように、とまでは言いませんが、相談員としてももう少し努めていきたいと思います。

（福田登代子）



《編集後記》 新型コロナウイルスのパンデミックから約2年。研修はオンラインが主流になり、他県での研修の機会はゼロに。施設入居中の家族との面会も、県外で一人暮らしをする娘を訪問することも制限されストレスフルな日々だ。そんななか、当法人は設立10周年を迎えた。感染拡大に配慮し記念行事は断念したが、せめて記念品を、と計画中。先の見えない毎日だが、各々が懸命に今日一日を積み重ねるうち、気が付けばコロナ禍の波を乗り越えていた…そう振り返ることができる日は近い、と信じたい。

（薫）



いつも応援ありがとうございます！
投稿、おまちしてま〜す。

【おくやみ】 昨年8月、大西喜久子前理事長がご逝去されました。当法人立ち上げ時から3年間、理事長として温かく時に厳しく私たちを支え導いてくださいました。心よりご冥福をお祈り申し上げます。

【編集担当】 中部相談室相談員

【問合せ先】 特定非営利活動法人コンシューマーズサポート鳥取

☎ 080-2882-4402