

# 消費者トラブルの具体的な事例や未然防止方法を学べる 消費者教育動画「消費者トラブルにあわないために」について



# 消費者トラブルの 具体的な事例や未然防止方法を学べる 消費者教育動画 「消費者トラブルにあわないために」について

和歌山県 県民生活課 副主査 東哲平

消費者教育動画「消費者トラブルにあわないために」

URL:<https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/031300/d00216060.html>

和歌山県は、消費者トラブルを未然に防ぐための教育動画「消費者トラブルにあわないために」を制作し、高校生や大学生といった若年層とその親世代に向けて啓発活動を展開しています。さらに、学校向けの消費者教育教材の作成や、高齢者向けの出前講座を実施するなど、多岐にわたる活動を通じて、県民が消費者トラブルに巻き込まれないよう力を入れています。

和歌山県の消費者教育の取組について、県民生活課副主査 東哲平氏にお話を伺いました。

## 流行に合わせたショートドラマ風の動画で 消費者トラブルの未然防止を図る

### ——和歌山県が作成した消費者教育動画「消費者トラブルにあわないために」とは どのような教材でしょうか？

高校生や大学生、そしてその親世代を対象とした教育動画です。

インターネット通販の定期購入トラブルや、投資や副業をきっかけとした「儲け話」トラブルなど、消費者トラブルの未然防止を図るため、「ほんまにこれで、ええんかな？」をキャッチフレーズに、具体的な事例とその未然防止方法を学ぶ内容となっています。

「若者向け」動画の構成は、①ショートドラマ風の導入動画、②解説動画となっています。

ショートドラマ風の導入動画(若者向け導入編)では、インターネット通販、儲け話、脱毛エステ、占いといった4つの被害事例と簡単な注意喚起を説明しています。一方、解説動画(若者向け解説編)では、どこに注意すべきだったかを振り返り、批判的思考力を養う内容となっています。字幕、ふりがな付きバージョンのほか、特別支援学校(高等部)向け、大人(社会人)向け、広告用動画など、合わせて計10本の動画を作成しました。

動画は、学校の先生や消費生活相談員が授業で使いやすいよう、また一般の方が自分事として捉えられるよう工夫して作成しました。和歌山県公式YouTubeチャンネルに掲載しており、どなたでも自由に視聴できますので、授業や啓発活動にご活用いただきたいと思います。

## 消費者教育動画「消費者トラブルにあわないために」の特徴と工夫ポイント

### POINT1 演者が関西弁を使うなど、リアルさを重視して作成



動画を見た人の記憶に残ること、自分事として捉えていただくために、演者は対象となる若者と同年代を起用したほか、動画内で関西弁を話すなど、実生活に近いリアルな実写動画となっています。

## POINT2 1事例は1分程度！ 伝えたい情報をピックアップした見やすい動画



TikTokなどの、ショート動画が流行している背景を踏まえ、伝えたい情報をひとつの事例につき1分程度にまとめた見やすい動画となっています。また、事例に関しては、相談件数が最も多い「定期購入」や、若年層が消費者トラブルに巻き込まれやすい「儲け話」「エステ」のほか、靈感商法対策として「占い」を選定しています。

### 取組事例紹介 オリジナル教材の作成と出前講座を実施

——和歌山県の消費者教育に関する取組について教えてください。

和歌山県では、消費生活相談員が学校や地域に出向き実施する「消費者啓発講座」(出前講座)や、特に注意を要する消費者トラブルを取り上げた「ホットな消費者見守りニュース」を毎月発行するなどの啓発活動を行っています。また、「きいちゃんと学ぼう！消費生活マーク・マスター」などの学校向け消費者教育教材も作成しています。



◀和歌山県が作成した小学生向け消費者教育教材「きいちゃんと学ぼう！消費生活マーク・マスター」は、製品などに表示されているマークの種類や意味、かるたやカード並べ等の遊びで学ぶことができる。また、和歌山県ではそのほかにも、幼児期向け、中学生向け、若者向け教材も多数作成している。教材は、下記ウェブサイトからPDF形式でダウンロードすることができる。

和歌山県 消費者教育・啓発 学校向け消費者教育教材

URL:<https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/031300/shouhishakyouiku/shouhishakyouiku.html>

## ——高齢者向け消費者啓発講座(出前講座)の取組について教えてください。

2024年11月27日、社会福祉協議会の「いきいきシニアリーダー」養成講座の一コマを利用して、高齢者向け消費者啓発講座(出前講座)を実施しました。

講師は、県センターで消費生活相談員として勤務する鈴木薫相談員で、「消費者被害にあわないために」というテーマのもと、約35名(全員60歳以上)の参加者に講義を行いました。

鈴木薫相談員は、高齢者向け消費者啓発講座(出前講座)を行う際、次の点に気を付けていると述べています。「啓発講座は、その場で終わるのではなく、今後の消費者被害の未然防止に役立ててもらうことを目的としています。そのため、高齢者向けの講座では、内容が難しく敬遠されないよう、芝居仕立てやクイズ、紙芝居などを用いて、楽しく参加してもらえるよう工夫しています。『和歌山花子婆さん』というキャラクターで講座を行う際には、古い方言を使って参加者に語りかけるなど、親しみやすいキャラクターを目指しています。

単に契約やクーリング・オフの説明だけでは、他人事になりかねません。そこで、自分事として捉えてもらえるよう、ネット上の動画広告を実際に視聴してもらったり、実際に送られてきた架空請求やフィッシングメールを紹介したりして、消費者トラブルは誰にでも起こりうることを実感してもらっています。講座の最後には必ず、その日に学んだことを周囲に伝えてほしいと呼びかけています。そうすることで、ご家族や地域全体での消費者被害防止につながることを期待しています」



県民交流プラザ和歌山ビッグ愛を会場に行われた講座の様子。鈴木薫相談員が「和歌山花子婆さん」に扮して講座を行っている。

## 被害者になる前に伝えたい 消費者教育の大切さ

### ——今後の活動展望を教えてください。

消費者教育は生活に密接に関わるものですが、後回しになりがちで、なおかつ実際に自分が被害に遭うまでは他人事と思われがちです。一人でも多くの方が被害に遭うことなく、より安心して生活できるよう、消費者教育に力を入れてまいります。

### ——ありがとうございました。

もっと知りたい方はこちら!

和歌山県 県民生活課:

<https://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/031300/index.html>