

消費者被害防止のための取り組みについて

鹿児島県南さつま市消費生活センター（産業おこし部商工水産課）

あきら
明
ともゆき
知孝

鹿児島県南さつま市で、令和3年度に高齢者向けデジタル教材と高齢者等への効果的な普及啓発手法の開発・実証を行いました。この消費者被害防止の取り組みについて、南さつま市消費生活センターの明知孝氏にお話を伺いました。

2018年6月13日に成年年齢を20歳から18歳に引き下げる改正民法が成立して以降、若年層の被害が拡大することへの懸念から消費者教育の重要性や取り組みの機運はそれまで以上に高まった。本市は少子高齢化に歯止めがかからず、人口の減少が続く過疎地域であり、消費生活センターも小さいマンパワーでありながら若年層だけでなく、高齢者層の消費者教育に懸命に取り組み、同じ団体等から再び依頼が来るほどに件数も順調に増えていた。そこに新型コロナの感染拡大。対面による行事はすべて中止となり、私たちが消費者教育に取り組む機会はなくなった。情報化、オンラインという非対面を表す用語が世間を飛び交う中、何もできない無力感だけが大きくなった。

先進的モデル事業

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）が消費者庁「令和3年度地方消費者行政に関する先進的モデル事業」として、社会のデジタル化に高齢者が取り残されないための消費者教育教材の開発と、スマートフォンを活用した効果的な普及啓発を模索する実証実験を行うことになり、そのモデル自治体に本市が選ばれた。このモデル事業では教材だけでなく新たなアプリも開発し、公募で選ばれた市民モニター27人（平均年齢68.6歳）にスマートフォンを貸与して、スマートフォンの正しい使い方を学ぶとともに、効果的な消費者教育を展開することが大きな柱となった。

モニターの中にはスマートフォン初心者もあり、電源の入れ方をはじめ、タップやスクロールといった基本的な操作からスタートし、写真の撮り方やメールの送り方などを学習した。オンライン会議システムも体験し、スマートフォンの操作に慣れてきたところで完成したアプリは高齢者が使いやすい仕様とすることを意識して開発したため、モニターの意見を反映しながら修正を施した。

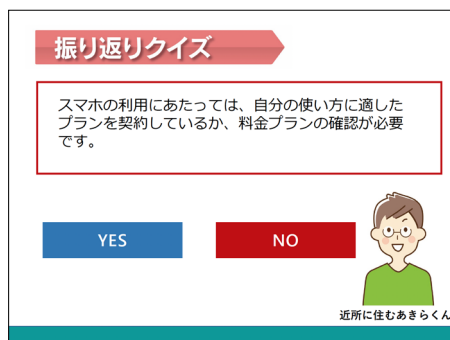
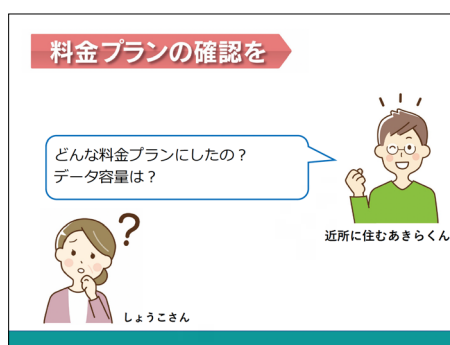
開発した教材の活用

新たに開発した教材は動画の形式となっており、スマホデビュー時の注意をはじめ、ショートメッセージによる架空請求、ネットショッピングの安全な利用、送り付け商法、還付金詐欺など合わせて8種類ある。1つの教材が5～7分程度の短い構成になっていて、スキマ時間などにスマートフォンで気軽に視聴できるのが便利である。

また、消費生活センターが消費者教育を行う際にもこの動画教材を活用することができる。動画を視聴することでイメージを形成し、その後に具体的な説明をするだけで30分の講座ができ上がる。すべてのテーマにおいてパワーポイント版の資料もあるため、同じ団体等からリピーターとして講師派遣の依頼があった場合にも十分に対応できる。

【参考】高齢者向け消費者教育教材（動画）

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/movies_for_seniors/



消費者庁 高齢者向け消費者教育教材（PDF版から抜粋）

アプリの有効活用

本市ではアプリも継続して利用している。このアプリを利用するにあたってのアカウント登録は不要で、3つの機能がある。1つ目は教材の閲覧。スキマ時間を活用して教材を閲覧することで、コロナ禍のようなパンデミック時においても利用者は最新の情報を収集することができる。2つ目はお知らせ配信。市の行政防災無線や広報紙は大衆に向けて情報を発信するという性質から、どうしても具体的な内容での啓発は難しい。しかし、このアプリの場合は閲覧者が登録者（利用者）に限定されているため、ある程度リアルな内容として周知を図ることが可能となる。また、最近増えてきている、今日はこの相談が多い、という事例をその日のうちに配信できることは消費者被害の防止に大きな効果がある。最後の3つ目は消費者行政の一丁目一番地である相談のオンライン化である。具体的な相談対応までは難しいものの、相談フォームに入力して送信するだけで消費生活センターにアクセスできる。例えば、消費生活センターに相談したいが対応時間が学校や会社の時間と重複しているため難しいという場合でも、帰宅してから相談フォームに登録しておくだけで、早ければその翌日に消費生活相談員が確認できるため、その後の対応は様々な連絡手段を駆使して対応することができる。相談者が泣き寝入りしてしまうことを抑制できる。



おわりに

先進的モデル事業は本市にとって大きなきっかけとなった。新型コロナの襲来で立ち止まってしまったときに、私たち行政が何をすべきかの方向性が定まり、新たな手法を構築することができた。動画教材を活用することで、市民がいつでもどこでも学ぶ機会を確保することができ、消費者教育においても講師の準備面における負担は軽減される。しかし、質は確保される。また、アプリを導入したことで消費生活相談の非対面化という選択肢ができた。市民にとっての今ある日常が変わらないために、私たち行政が変わらないといけない。