

「鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する」の VR教材を活用した 甲府市消費者見守りサポーター養成講座について



「鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する」のVR教材を活用した 甲府市消費者見守りサポーター養成講座について

甲府市 市民部 総務課 消費生活係

甲府市消費生活センター 消費生活情報サイト

URL:<https://www.city.kofu.yamanashi.jp/shohiseikatsu/shokai/index.html>

消費者庁 体験型教材「鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する」

URL:<https://www.kportal.caa.go.jp/shohisha-ryoku/>

甲府市消費生活センターは、市民の安全な消費生活を守るため、様々な取組を行っています。その取組の一つである甲府市消費者見守りサポーターは、サポーターとなった方々が、地域に根差した見守り活動を通じて、高齢者をはじめとする市民が安全な消費生活を送れるよう支援しています。甲府市では、平成30年度から「甲府市消費者見守りサポーター養成講座」を実施しており、令和6年度に行われた養成講座では、消費者庁の体験型教材「鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する」のVR教材が活用されました。

甲府市の消費者教育の取組と甲府市消費者見守りサポーターの活動、消費者庁教材を活用した養成講座の様子を、甲府市 市民部 総務課 消費生活係に伺いました。

賢い消費生活の強い味方 甲府市消費者見守りサポーターとは？

——甲府市 市民部 総務課 消費生活係(甲府市消費生活センター)のご紹介をお願いいたします。

甲府市消費生活センターでは、専門の消費生活相談員が、消費生活に関する相談を受け付け、問題解決のための助言や情報提供、あっせん等を行っています。また、令和5年度から、やまなし県央連携中枢都市圏(県央ネットやまなし)を形成する10市町(*1)で連携事業の取組を開始し、圏域内にお住まいの住民からの相談を受け付けています。また、必要に応じて弁護士による無料法律相談も行っています。

さらに、甲府市消費生活センター「消費生活情報サイト」を開設し、ホームページや広報誌、ラジオ放送など様々な媒体を通じて消費者啓発を行うとともに、甲府市の方を対象として、悪質商法の手口と対処法や、身近で起こっている消費者トラブルや事例等を学ぶための「消費者問題出前講座」を開催しています。

——甲府市消費者見守りサポーターについて教えてください。

消費者見守りサポーターは、高齢者をはじめとする市民が安全な消費生活を送れるよう支援活動を行ってくださる方々です。具体的には、地域や職域での高齢者等の見守り、自治会の回覧板で啓発チラシの回覧、地域の集まりなどでの啓発活動等、地域に根差した見守り活動を行っています。

また、メールアドレスを登録していただいたサポーターには、電話詐欺や悪質商法等の最新情報を、「甲府市消費者見守りサポーター通信」として随時情報提供しており、その情報を基に、地域や職場などで、情報共有や注意喚起を行っています。

——甲府市消費者見守りサポーターになる条件を教えてください。

甲府市内に在住・在勤・在学の18歳以上の方で、消費者の見守り活動に関心のある方であれば誰でも消費者見守りサポーター養成講座を受講することができますので、当講座を受講していただき、修了した方を見守りサポーターとして任命しています。

——甲府市消費者見守りサポーター養成講座について教えてください。

甲府市消費者見守りサポーター養成講座は、平成30年度から始まった安全な暮らしを守るための消費者教育講座です。講座では、外部講師による消費者見守りサポーターの役割や心得に関する講義(グループワーク、寸劇、紙芝居、替え歌などを取り入れた実践的な内容)と、弁護士や警察官などの専門家による講義(契約、特定商取引法、個人情報保護、詐欺、悪質商法など)を組み合わせ、多角的な視点から消費者問題を学べる機会を提供しています。

(*1)やまなし県央連携中枢都市圏(県央ネットやまなし)を形成する10市町:韮崎市、南アルプス市、甲斐市、笛吹市、北杜市、山梨市、甲州市、中央市、昭和町及び甲府市(9市1町)です。令和7年4月より、市川三郷町及び富士川町が新たに加わります。

取組事例 令和6年度実施

消費者庁 体験型教材「鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する」のVR教材を使用した消費者見守りサポーター養成講座について

——体験型教材「鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する」のVR教材を活用しようと 考えたきっかけを教えてください。

消費者庁からのVR教材活用に関する周知と、本市消費生活相談員からの提案を受け、検討を始めました。VR教材を使用することで、リアルな消費者目線を体験でき、相談員や消費者行政職員も今後の相談や啓発活動に役立てることができると考え、消費者見守りサポーター養成講座で教材を使用することを決めました。

——使用したVR教材を教えてください。

今回は、高齢者の見守りという観点で講座を実施したことから、「催眠商法」の被害に遭う場面のVR教材を使用しました。視聴後、講師による解説等も行い、より深く問題を認識できるように工夫しました。

体験型教材「鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する」催眠商法URL

URL:https://www.kportal.caa.go.jp/shohisha-ryoku/teaching_materials/video_03.html

——受講者の感想を教えてください。

今回の養成講座は、14名(*2)が参加し、下記の感想をいただきました。

- ・臨場感が高く、まるで自分自身が体験しているかのような感覚を得ることができました。教材の内容も身近な事例に基づいており、理解を深める上で非常に有効でした。
- ・VR機器を用いることで、単なる視聴覚情報に留まらず、自身の状況と照らし合わせながら問題点を考察することができました。
- ・映像による視覚的な刺激が強く、めまいを感じました。ただし、教材の内容自体は優れており、「催眠商法」の危険性について改めて認識することができました。具体的な事例を紹介していることもあり、説得力のある内容だったと思います。動画で登場する娘さんの対応が丁寧で安心感を与えてくれた点が印象的でした。
- ・リアルな映像と説明により内容の理解が容易でした。本教材を広く普及させることで、多くの消費者の安全な消費生活に貢献できると考えています。
- ・教材の内容は分かりやすく、初めてのVR体験として大変興味深いものでした。教材で紹介された事例を参考に、今後の消費者教育活動に役立てていきたいと考えています。



甲府市役所本庁舎で行われた講座の様子。参加者の多くがVR動画の臨場感・リアルさに驚いていた。VR体験後は、グループワークも行われた。

(*2) 14名:14名の内訳は、50代2名、60代4名、70代5名、80代2名、不明1名。
職業は、民生委員・児童委員、シニアクラブ、消費生活協力員等です。

正しい知識を身につけるための啓発活動と 相談を通じて消費者の自立を支援する

——甲府市で行っているその他の消費者教育の取組を教えてください。

学生から高齢者まで、幅広い世代へ向けて出前講座を実施しています。リクエストがあれば希望に沿った内容で出前講座を行い、啓発用パンフレットや啓発グッズを配布しています。

【例】

高等学校にて甲府警察署と合同で、全校生徒を対象に「闇バイト」や「クレジットカード」などを扱った寸劇を出前講座で実施しました。

【内容】

お金を消費者金融から借りたが、返済できなくなってしまったため、消費生活センターに来て相談した。しかしネットで見かけた「闇バイト」の甘い言葉に惑わされ、違法な行為に手を染めて逮捕されてしまうという寸劇。

上記のような出前講座の他、高校生や専門学校生、大学生に向けて消費者トラブルに関するパンフレットの配布を毎年実施し、啓発活動を行っています。

——今後の、活動の展望について教えてください。

消費者トラブルは日々変化しており、その都度適切な対応が求められています。甲府市消費生活センターでは、出前講座などを行い、消費者トラブルの予防策や最新の事例に関する情報を提供するとともに、啓発パンフレットの配布などを通じて、市民一人ひとりが消費者トラブルを身近な問題として捉えられるよう努めてまいります。

近年はSNS等の普及により、高齢者や障がい者だけでなく、若い世代も消費者トラブルの被害に遭うケースが増加しています。そのため、正しい知識を身につけ、賢い消費者になることが重要だと考えています。私たちは、様々な媒体を活用し、消費者にとって必要な情報を継続的に発信します。また、消費者が気軽に相談できる体制を構築し、相談対応を通じて消費者の自立を支援し、それが消費者教育の機会となるよう活動していきます。

——ありがとうございました。