

全国消費生活相談員協会が実施する 消費者庁教材 「社会への扉 -12のクイズで学ぶ自立した消費者-」 を活用した出前講座の取組について



社会への扉^{とびら}

- ・自分の名前で契約できる
- ・消費生活センターを活用できる
- ・消費者の行動が社会を変えることに気付く

12のクイズで学ぶ自立した消費者

目次

- | | |
|------------------|----|
| 消費者が主役の社会へ | 1 |
| 契約について理解しよう! | 3 |
| お金について理解しよう! | 7 |
| 暮らしの安全について理解しよう! | 9 |
| 消費生活センターについて知ろう! | 10 |
| あなたの行動が社会を変える! | 11 |



全国消費生活相談員協会が実施する 消費者庁教材 「社会への扉-12のクイズで学ぶ自立した 消費者-」を活用した 出前講座の取組について

公益社団法人全国消費生活相談員協会

社会への扉 -12のクイズで学ぶ自立した消費者-

URL:https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/material_010/

公益社団法人全国消費生活相談員協会は、高校生(若年者)への消費者教育を推進するため、消費者庁教材「社会への扉-12のクイズで学ぶ自立した消費者-」を活用した出前講座を全国で展開しています。本記事では、令和6年度消費者庁委託事業「外部講師を活用した実践的な消費者教育講座」のひとつとして行われた、芝浦工業大学附属中学高等学校での取組の様子を中心に、授業内容や生徒・教員の反応、教材の効果について紹介します。また、全国消費生活相談員協会の活動や今後の展望についても伺います。

各学校や生徒の実情に合わせた 出前講座を全国で実施

——全国消費生活相談員協会の活動、取組について教えてください。

全国消費生活相談員協会(以下本協会)は、1977年に全国で初めての消費者問題の専門家集団「国民生活センター消費生活相談員養成講座修了者の会」として発足し、その後、社団法人(1987年)、公益社団法人(2012年)へと移行しました。本協会は、北海道、東北、関東、中部、関西、九州の6つの支部に分かれ、約1,500名の会員がそれぞれの地域で様々な活動を行っています。

主な取組は以下の通りです。

・週末電話相談

本部、関西、北海道の各事務所で、土日に電話相談を実施しています。年間約2,500件の相談に対応し、毎年、相談事例をまとめた冊子「こんな相談ありました!!」を作成しています。また、「電話相談110番」も、毎年実施しています。

・適格消費者団体の活動

適格消費者団体として、事業者の不当勧誘や不当表示に対し、差止請求や改善・要望を行っています。

・消費生活相談員のレベルアップ研修

本部及び各支部で消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修を積極的に行っています。

・消費者教育と消費者教育教材の作成、出前講座の実施

消費者教育教材の作成、および消費者問題に関する出前講座を実施しています。出前講座は北海道から九州まで、全国各地からの申込に応じて展開しています。加えて、令和6年度は消費者庁委託事業「外部講師を活用した実践的な消費者教育講座」として、中学校、私立高等学校、特別支援学校等に対して出前講座を実施しました。

また、2017年に消費者教育研究所を創設し、それまでの取組や実績をまとめ、本協会の消費者教育の体系化、理論化を進めるとともに、消費者現場に立脚した消費者教育を推進しています。

・意見交換・委員活動

各省庁や業界団体との意見交換、国の委員会委員として消費者行政に貢献しています。

——学校での出前講座を年間どれくらい実施し、教材や講座の内容はどのようにしていますか

2024年度は200件以上実施しました。

使用する教材に関しては、本協会で作成した教材や、消費者庁等が作成した教材を使用したり、独自に作成したりと様々です。

出前講座を行うにあたっては、学校と事前に十分な打ち合わせを行っています。先生方から学校での授業内容(例えば家庭科や社会科での取組)や、生徒たちの間で話題になっていることや消費者トラブルの状況などについてお話を伺い、先生方の意向を把握した上で講座内容を決定しています。さらに、地域(都市部か地方か)、学校の男女比、生徒の属性(普通科か職業科)等、様々な要因を考慮しています。

経験豊富な会員が、各学校や生徒の実情に合わせた対応をしますので、下記ウェブページよりお気軽にご相談ください。

講師派遣のご案内

URL:<https://zenso.or.jp/lecturer>

取組事例 2024年11月実施
芝浦工業大学附属中学高等学校で行われた
消費者庁 高校生(若年者)向け消費者教育教材「社会への扉 —12のクイズで学ぶ自立した消費者—」を活用した出前講座取材

対象:高校3年生(ホームルームの時間で実施)

2024年11月、芝浦工業大学附属中学高等学校で高校3年生に向けて消費者庁教材「社会への扉 —12のクイズで学ぶ自立した消費者—」を活用した出前講座を実施しました。

成年年齢の引下げに伴う注意すべき消費者トラブルをテーマとした本講座では、「社会への扉 —12のクイズで学ぶ自立した消費者—」の中から、「契約について理解しよう!」、「お金について理解しよう!」、「消費生活センターについて知ろう! (消費者ホットライン188番)」の3つのテーマを中心に、50分間の出前講座が行われました。

生徒たちからは「消費者トラブルの事例を通して、消費者の責任についても学ぶことができた。消費者ホットライン(188)は知らなかったので、家族にも教えたい」、「通販をよく利用するが、注文した商品とは異なるものが届く、不足・破損しているなどといった場合があるので、証拠となる写真等を撮っておくとよいなどの情報を知れてよかった」といった感想が寄せられました。

出前講座を依頼した平澤教諭は、

「契約等の消費者教育は、元々社会科の教員が『公共』の授業として行っていたのですが、担当教員の異動により授業を行うのが難しくなったこと、成年年齢の引下げもあったことから、昨年より全国消費生活相談員協会に出前講座を依頼しています。

今回、授業を後ろから見ていて、周囲の生徒たちと話し合いながら楽しそうに聞いている部分と静かに聞いている部分がありました。静かに聞いている部分は、きっと生徒自身にも思い当たる点があったからではないかと思います。また、楽しそうに聞いている部分に関しても、内容に意外性や面白さを感じたからでしょう。この授業は、どちらの反応が良い悪いということではなく、少しでも生徒の頭に残ってくれば良いと考えているため、メリハリのある授業を行っていただいた竹谷氏には感謝いたします」と、述べました。

また、生徒たちが大いに盛り上がったロールプレイについては、

「若者に多いトラブルの説明としてマルチ商法のロールプレイを行いました。元々は生徒が行う予定でしたが、『先生が演じた方が生徒の印象に残るだろう』と考え、私たち教員が行いました。ロールプレイとしてはやや逸脱した部分もありましたが、結果として非常に盛り上がったので、生徒たちの記憶に多少なりとも残ったと思います」と、振り返りました。

出前講座を行った講師の竹谷氏は次のように語りました。

「200人規模での授業となりましたが、生徒の皆さんは集中して授業を聞いてくれました。成年年齢の引下げにより、高校生への消費者教育の重要度は増しています。消費者トラブルに巻き込まれないためには、知識だけでなく、自分事として考えていくことも大切だと考えているため、今回は先生にも協力いただいてロールプレイも実施しました。本日の授業がもしもの時の助けになれば幸いです」。

そして、教材として活用した「社会への扉 —12のクイズで学ぶ自立した消費者—」については、

「若年者が理解すべき契約等の基本がわかりやすくコンパクトにまとめられた教材です。各項目がクイズで始まるなど、生徒自身が主体的に学べる工夫がされています。また、パワーポイント版も用意されており、この教材をベースに様々な事例を紹介しながら授業を展開できるため、出前講座にも適した教材だと思います」と、教材のメリットを強調しました。



出前講座を行った竹谷氏。



先生方のロールプレイはマルチ商法(もうけ話)を題材に行われた。

4 契約をやめる—クーリング・オフ

Q4 & A4

街で呼び止められ、展示会場に行ったら勧誘され、断れなくて10万円の絵画を契約してしまった。この契約をクーリング・オフすることはできる?

➡ 3 契約してから8日間であれば、クーリング・オフできる。

●「契約は守らなければならない」のが原則だが、消費者トラブルになりやすい取引については、契約をやめることができる特別な制度としてクーリング・オフがある(特定商取引法)。理由は何もない。

●クーリング・オフをすると、消費者は受け取った商品を事業者に戻し、支払った代金は全額返金される。

●詳しくは「国民生活センター クーリング・オフ」

「契約は守らなければならない」のが原則だが、消費者トラブルになりやすい取引については、契約をやめることができる特別な制度としてクーリング・オフがある(特定商取引法)。理由は何もない。

●クーリング・オフをすると、消費者は受け取った商品を事業者に戻し、支払った代金は全額返金される。

●詳しくは「国民生活センター クーリング・オフ」

契約した日から

販売方法	特 徴	期 間
訪問販売・キャッチセールス※1・アポイントメントセールス※2	不意打ち的に勧誘される(突然家に営業マンが来る。突然路上で呼び止められる※1、突然電話があり呼び出される※2)。	8日
継続的なサービス	塾・教室・エステ・家庭教師・塾など7職種。自分から店へ行って契約した場合もクーリング・オフできる。	8日
連鎖販売取引(マルチ商法・ネットワークビジネスともいわれる)	先輩、友人、知人から、「すぐに利益が出る」、「人を紹介することでバックマージンが入る」などと誘われる。最初の名目は様々な金銭的利益を求められる。	20日

ワーク 3 なぜ、法律では上のような取引に関してクーリング・オフ制度を定めているのだろうか。(ヒント) Q4の消費者の状況や、上の表の「特徴」に注目。

プラスα

クーリング・オフができない場合、契約はやめられる?

●事実と違う説明をされた。
●メリットだけ説明され、デメリットを説明されなかった。
●「帰って」と言っても営業マンに居座られて勧誘された。
●「帰りたい」と言っても店から帰らせてくれず勧誘された。

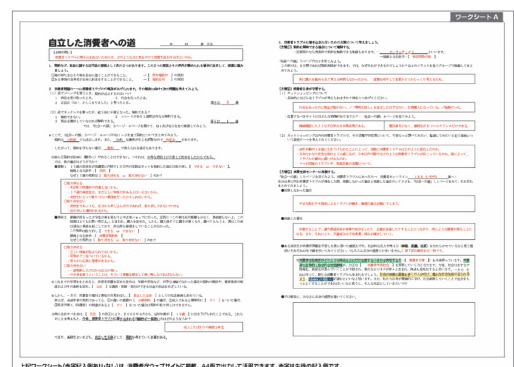
➡こんな状況で契約した場合、消費者契約法によって契約を取り消すことができる。

【発展 1】〇〇に入る漢字二文字を考えた上で、消費者が置かれている状況について話し合ってみよう。

消費者契約法は、消費者と事業者との間の情報の質・量、交渉力の〇〇に着目したルールといえる。

話が通う! 解約できるかな?と思ったら消費生活センター (☎188) へ

消費者庁教材「社会への扉—12のクイズで学ぶ自立した消費者—」の一部。クイズやイラストなどを活用し、生徒が飽きずに理解を深められるよう工夫されている。PDF形式でダウンロードできる。



先生方が授業を実施する際に、活用できる教師用解説書の一部。ワークシートの記入例等もPDF形式でダウンロードできる。

実践的な消費者教育で賢い消費者を目指す

——今後の活動展望を教えてください。

現行の学習指導要領は消費者教育の充実が盛り込まれたことから、今後、さらに学校における消費者教育が推進されることを期待しています。消費者教育推進法の基本的方針には、消費生活相談員等は、その知見をいかして学校等で外部講師として「出前講座」や「出前授業」等の消費者教育を実施することは重要であると示されていることから、本協会においては、今後も多くの学校に出向き、実践的な講座を提供できるように努めます。

さらに、学校教育のみならず、若者から高齢者まで幅広い世代に向けた消費者教育も充実させていきます。各世代で多発する消費者トラブルに対応するため、それぞれの年代に合わせた情報提供や啓発活動を展開します。

本協会が行っている週末電話相談には多くの相談が寄せられます。それらを分析し、何が原因でトラブルが発生したのか、どのような啓発・教育が必要かを検討し、その結果を講座内容に反映させていきます。

これらの活動を通じて、本協会は、全ての年代の方々が消費者として責任を持ち、安全で安心して生活できる消費者市民社会の実現に貢献していきます。

——消費者教育を担う先生方や、一般消費者の皆さんにメッセージをお願いします。

何か困ったことがあれば、まずは消費生活センター（消費者ホットライン188）にご相談ください。

消費生活センターでは、丁寧にお話を伺い、適切なアドバイスをさせていただきます。「困った時には相談できる場所がある」という安心感を、一般消費者の皆様にとっていただくことが私たちの願いです。

また、消費者教育を担う先生方には、実践的な消費者教育の重要性を改めて強調させてください。学校教育ですで行われている消費者教育に加えて、今回ご紹介したようなロールプレイによる学習など、より実践的な学びの機会を設けていただければと思いますし、本協会でもぜひそのお手伝いをさせていただきたいと考えております。

消費者トラブルは日々変化しており、その内容も常にアップデートが必要です。一度学んだからといって安心するのではなく、継続的に消費者教育に取り組んでいくことが重要です。本協会はこれからも、常に最新の情報と事例に基づいた教育を提供し、皆様の安全で安心な消費生活をサポートできるよう活動していきます。

——ありがとうございました。

もっと知りたい方はこちら！

公益社団法人 全国消費生活相談員協会公式ウェブサイト：
<https://zenso.or.jp/>