

相模原市消費生活総合センター周知のための取り組み 成年年齢引き下げ当事者世代の学生とのタイアップ例

相模原市消費生活総合センター 篠田直人

2022年4月の成年年齢引き下げを見据えて、各自治体では新成人をターゲットとした消費者トラブル防止のための様々な取組を行っています。若者参加型事業の好事例として、消費者トラブルの相談窓口である「消費生活総合センター」の周知を呼びかけるために、相模原市が地元の大学生とともに取り組んだ事業について取材しました。

■学生団体と動画や広報紙づくり

2022年4月からの成年年齢引き下げに伴い、若者の契約トラブル増加が懸念される中、若い世代に相模原市消費生活総合センターの認知度が十分とは言えないという課題があります。そこで、若年層へのアプローチとして、「学生の力で相模原・町田地域を盛り上げよう」をテーマに活動する学生団体「さがまち学生Club」とタイアップ。学生たちと同センターに勤務する消費生活相談員との座談会の様子をYouTubeにアップしたほか、市の広報紙にも登場してもらうなどして若者への啓発を図っています。

広報さがみはら



■サッカークラブや中学生ともコラボしてきた

—学生とのタイアップのきっかけは

今年は成年年齢の引き下げもあったので、当事者世代である学生さんの皆さんと一緒に何かできないかと「さがまち学生Club[※]」に相談しました。自治体だけで取り組めることには限界があるので、前年には相模原市をホームタウンにするサッカークラブ「SC相模原」とコラボして、ホームの試合の時にスタジアムの大型ビジョンで動画を流したりもしています。他にも大学の授業の一環として、学生に悪質業者になりきってもらい、「だます側の心理を考える」というテーマの演習を設定させてもらったり、中学校の演劇部にご協力いただいて、若者に多い消費者トラブルの寸劇を60秒動画にしてYouTubeに載せたりもしています。

※「さがまち学生club」とは？

さがまち学生Clubとは、相模原・町田地域の学生が地域の活性化及びまちづくりに繋がる活動を企画・実施していく学生主導型体験プロジェクトです。（「さがまちコンソーシアム」HPから引用）

—今回のタイアップの流れは

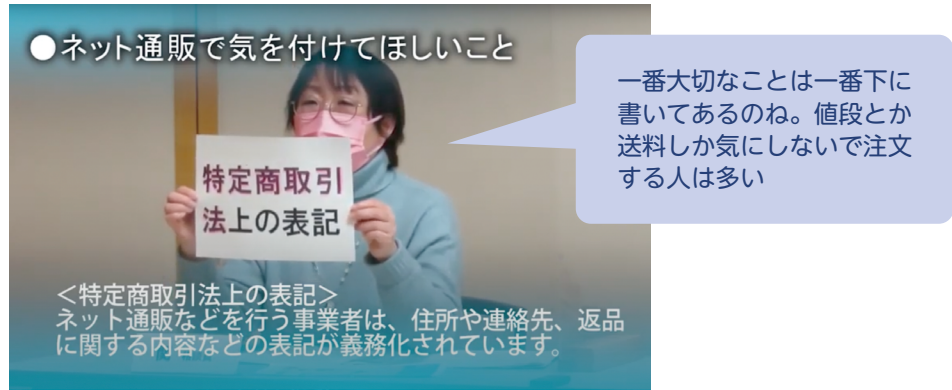
市消費生活総合センターはその存在や役割が若い人に十分に認知されていないのが現状です。まず学生さんに知ってもらう、周りに広めてもらうにはどうすればいいかを考えました。動き始めた時期は夏頃で、10月頃から、動画をどういう風に撮るとか、広報に載せるといった具体的な話に入りました。撮影は年明けの2月です。4月15日号の広報さがみはらの発行日に合わせて動画を公開しました。制作中には、SNSやwebサイトで情報を出しました。

■初めての動画撮影で四苦八苦

—制作にあたって苦労した点を教えてください

動画撮影は初めてだったので、編集が大変でした。当センターには機材がなく、総合メディア戦略室の機材を借りて、自分たちで撮影、録音、編集をしました。大会議室での撮影では、カメラがなかなか音を拾ってくれないので、別にICレコーダーで録音して、後から音と映像を合わせるのに苦労しました。あとは、動画が長いと飽きてしまうので10分程度にするつもりが、内容をカットするのが難しく、20分の動画になりました。

YouTubeの一場面 職員の雰囲気も伝わる



一学生さんが自分の体験を話す動画は同世代の共感を呼びそうです。啓発を行うメディアとして動画は有効だと思いますか

当初はメールマガジンがありましたが、今はLINEが主流になり、メールマガジンの登録者は多くありません。LINEマガジンも始めたものの、それだけでは拡大していくのが難しいので、TikTokなんかも面白いと思っています。YouTubeと違って、検索していない動画も流れて来ますし、1分くらいなのでつい見てしまう。うまく活用できれば若者世代が消費生活総合センターを知るきっかけになると思います。

YouTubeの一場面 学生の率直な意見が親しみやすい





■若年層へのアプローチは本人だけでなく保護者への啓発も大切

一若年層への啓発の成果と課題について教えてください

若年層の啓発には当事者だけでなく、保護者、家族に啓発することも大事だと思っています。たとえば、未成年に多いのはオンラインゲームの課金トラブルです。保護者に一回だけ登録してもらった支払い情報が残ってしまっていて高額課金になる。保護者の知識不足にも原因があり、保護者に啓発できれば、未然に防ぐことができます。また本人の啓発にも繋がります。

先程挙げた中学生の演劇ですが、5月に実施した消費生活展で駅に直結する通路広場にステージを設けて演技してもらいました。駅を利用しているお客さんも見ますし、家族が見に来てくれる。子どもの晴れ舞台を見るついでに消費者トラブルやセンターを知ってもらうことができます。中学生にやってもらうとびっくりするくらい上手なんです。消費生活に関する内容を考えてもらったり。相模原市には演劇の大会が年に3回あると聞いたので、個人的には、ここに1つプラスして、消費生活をテーマにした大会をつくれなにかと思いました。本人の知識になるし家族に向けた啓発にもなります。

■将来を担う若者世代の消費者教育は必要不可欠

一今の学生が、家庭科や社会科、公共などの授業で消費生活について学ぶ一方、保護者世代にはそうした機会がありませんでした。センターの存在を知っていれば、被害を防げることも。若年層だけでなく、周囲にもセンターを知ってもらうことがポイントですね

高齢者の被害が多いので、「見守り」を強化する全国的な流れがあります。一方で、成年年齢の引き下げにともなう懸念もあり、若者世代の消費者教育が必要だと思います。福祉などに比べると予算規模も小さく、難しい部分もありますが、絶対に必要な分野です。