

## 第 部 消費者教育の「担い手」側から見た現状と問題点

### 第 3 章 関連機関の取組み

### 第3章 関連機関の取組み

#### 第1節

### 独立行政法人国民生活センターの取組み

#### 1. はじめに

独立行政法人国民生活センターは、消費者のための国の関係機関である。平成15年10月に「独立行政法人国民生活センター法」に基づいて「国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うこと」を目的として設立された<sup>1)</sup>。

国民生活センターでは、全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結んで消費生活相談の情報を収集し、消費者被害の未然・拡大防止のために活用している。また、社会的に中立・公正な立場で商品テストや苦情処理、教育研修、調査研究等を実施し、一人一人の消費者が安全で安心な生活が送れるよう、さまざまなメディアを通じて積極的に情報提供を行っている。

#### 2. 高齢者に対する消費者教育・啓発の現状

教育研修および普及啓発については、教育研修部と広報交流部がそれぞれ関連する業務を行っている。高齢者向け消費者教育・啓発にかかわる事業としては、「消費者教育に携わる講師養成講座」、「啓発用リーフレットの発行」等がある。国民生活センターには各地方自治体が運営している全国の消費生活センター等の中核的機関としての役割が求められているため、消費生活センター等を対象とした事業が主となっており、直接消費者と接して教育・啓発を行う機会は少ないのが現状である。

##### (1) 教育研修事業

###### 消費者教育に携わる講師養成講座

地方自治体の消費者行政職員及び消費生活相談員等を対象に、「消費者教育に携わる講師養成講座」を年2回実施している。平成16年度は、相模原事務所で4日間(10月)、京都市市民生活センターで3日間(1月)の講座を開催した。

## 1) 講座の目的

地方自治体では、一般消費者を対象とした研修会や講座を多数開催しているが、これらの講師は地方自治体の消費者行政職員や消費生活相談員が数多く担当している。研修会の対象者は高齢者や若者など様々で、担当する講師には、新卒の悪質商法に関する知識だけでなく、受講者の年齢等に応じてより理解を深めるための研修会運営手法の習得が重要課題となっている。この講座では高齢者向けの教育・啓発の手法等について習得することも大きな目的となっている。

## 2) 講座の内容

講座は、講義の組み立てやレジユメ・資料の効果的な活用方法、効果的な講義手法などについて学ぶ内容となっている。事例紹介や実習、実演の時間を多く盛り込むことにより、すぐに実践で役立つものとしている。

### その他の講座

その他、消費者団体・グループ、一般消費者等を対象とした「消費者活動リーダー支援講座」等を適宜開催しており、高齢者向け教育・啓発の一助としている。

## (2) 普及啓発事業

### 啓発用リーフレットの発行

啓発用リーフレットを年に2種類発行しており、うち1種類は、主として高齢者を対象としたものを作成している。

平成16年度作成のリーフレットでは「悪質業者はあなたを狙う!!」をテーマに、SF商法、点検商法・無料商法等の悪質な訪問販売、ヤミ金融の手口と撃退法について、イラストを交えてわかりやすく解説している。なお、地方自治体を対象に発行者名義の差替え印刷も行っている。



啓発用リーフレットの一部

### テレビ番組の提供

日本テレビをキー局として、全国31局ネットで、水曜日の午前11時25分から5分間「ご存知ですか 消費者ミニ情報」を放映している。高齢者の消費者トラブルや悪質商法対応術、高齢者の関心が高い商品・サービスの知識等についても適宜取り上げている。

平成 16 年度の放映テーマ（高齢者や悪質商法に関連するテーマの例）

- ・痴呆性高齢者・知的障害者の金銭管理と権利擁護
- ・当選商法など、手口が巧妙化する架空請求
- ・気がつけば被害者？うまい話にひそむ危険
- ・活用しよう！高齢者を悪質商法から守る「成年後見制度」
- ・冬場の入浴、高齢者を中心に思わぬ事故が多発！

### その他の情報提供

各種出版物（『たしかな目』『暮らしの豆知識』『国民生活』等）の発行、ホームページ、マスコミへの情報提供等を通じて、高齢者に関連する様々な情報提供を行っている。



国民生活センター発行の各種出版物

### 3. 今後の課題

消費者基本法には、国民生活センターの役割の一つとして、「消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たす」ことが明記されている。

今後、内閣府が設置した消費者政策会議が策定した「消費者基本計画」等に則って、さまざまな媒体・場所・機会を通じて、消費者に対する教育・啓発を体系的に推進していくための方策を検討する必要がある。

### 【注および参考文献】

- 1) 昭和 45 年 10 月に発足した特殊法人国民生活センターが独立行政法人に移行した。