

第 1 章 市民講師育成講座の実施

1. 事業の目的

「消費者基本計画（平成 17 年 4 月 8 日に閣議決定）」では、「国民生活センター及び消費生活センターにおける消費者問題講座修了者が学校や社会教育施設等で専門家として消費者教育を実施できるよう、その育成プログラムを策定する。」という事項が重点施策として明記されている。その育成プログラムについては、平成 19 年度内閣府請負調査「消費者教育の総合的推進方策に関する調査研究」において策定作業を実施し、一定の結論が得られたところである。

本事業では、その育成プログラムを用いて講師育成講座を企画・実施し、講師の育成を図るものである。また、講座を実施するとともに、育成プログラムについて、問題点、改良点はないか検証作業を併せて行うため、受講者を対象としたアンケート、実施自治体及び講師へのヒアリング、全国の都道府県・政令指定都市を対象としたアンケートを実施した。

2. 事業の概要

本事業は、以下の 3 点からなる。

- ① 平成 19 年度請負調査「消費者教育の総合的推進方策に関する調査研究」の調査結果である市民講師育成プログラムを用いて、市民講師育成講座を企画・実施した。
全国の自治体のなかから、自治体の実施希望等により 6 つの自治体を選び出し、実施した
- ② 各種アンケート・ヒアリング結果をもとに、市民講師育成プログラムの問題点、改善点について検討した
- ③ ②の結果に基づき、市民講師育成プログラムの改訂案を作成した

3. 市民講師育成講座の概要

平成 19 年度請負調査「消費者教育の総合的推進方策に関する調査研究」の検討結果である市民講師育成プログラムを用いて、市民講師育成講座を企画・実施した。市民講師育成プログラムの講座概要は以下の通り。

講座の開催日数

2 日間とし、1 日の講座時間数は 6 時間程度とする。

講座の内容

講座は知識編及び技能編から構成され、知識編を初日に開催し、技能編を 2 日目に

開催した。知識編と技能編の講義テーマについては、6自治体共通で、下記の内容を含めた。

(1) 知識編（消費生活の基礎知識）

講師として必要な消費生活の基礎知識を学習した。

「消費者問題概論」「契約の基礎知識」「消費者信用と多重債務」を6自治体共通のテーマとし、それぞれ、1時間程度の講義形式で実施した。そして、講義終了後、「講座プラン作成準備」として、受講者は、教材（ビデオ等）の紹介、翌日の技能編で作成する資料の説明等を受けた。

(2) 技能編（講師としての必要な知識・技能）

「消費者教育概論」、「消費者教育指導法」、「講座プランの作成・発表」を6自治体共通のテーマとし、受講者は、演習形式で、講師として講座内容を効果的に伝えるために必要な知識・技能を学習した。

タイムテーブル

以上を踏まえ、具体的なタイムテーブルを作成した。これも基本的には6会場共通とした（一部の会場では、自治体担当者からの要望により、開始時間、終了時間の繰り上げがあった）。

知識編

タイトル	内容・形式	時間
オリエンテーション 自己紹介	講座概要の説明（事務局） 講師あいさつ 受講者プロフィール作成 受講者 自己紹介	9:30～10:20
休憩		10:20～10:30
消費者問題概論	講義	10:30～11:20
休憩		11:20～11:30
契約の基礎知識	講義	11:30～12:30
昼休み		12:30～13:30
消費者信用と多重債務	午前中の質疑応答、講義	13:30～14:20
休憩		14:20～14:30
消費者信用と多重債務	講義	14:30～15:00
講座プラン作成準備	演習	15:00～15:20
休憩		15:20～15:30
講座プラン作成準備 アンケート	演習	15:30～16:30

技能編

タイトル	内容・形式	時間
消費者教育概論 消費者教育指導法 講座プランの作り方	講師あいさつ 講義	9:30～11:00
休憩		11:00～11:10
講座プランの作成	演習	11:10～12:30
昼休み		12:30～13:30
グループ発表準備	演習	13:30～14:00
グループ発表	演習	14:00～14:50
休憩		14:50～15:00
グループ発表 アンケート	演習	15:00～16:30

4. 6自治体の実施報告

上記育成講座を6つの自治体（実施日順に、さいたま市、宮城県、奈良県、北海道、神戸市、滋賀県）において実施した。講師は、3人の知識編講師、3人の技能編講師が分担して各会場を担当した。詳細は以下の通り。

会場	講座	実施日	講師
さいたま市	知識編	2月5日	前野 春枝（全国消費生活相談員協会 常任理事）
	技能編	2月6日	東 珠実（椙山女学園大学 教授）
宮城県	知識編	2月9日	菅 美千世（全国消費生活相談員協会 常任理事）
	技能編	2月10日	曾根 一男／佐々木 典彰（教育測定研究所）
奈良県	知識編	2月16日	吉川 万里子（全国消費生活相談員協会 常任理事）
	技能編	2月17日	曾根 一男／佐々木 典彰（教育測定研究所）
北海道	知識編	2月19日	菅 美千世（全国消費生活相談員協会 常任理事）
	技能編	2月20日	東 珠実（椙山女学園大学 教授）
神戸市	知識編	2月24日	吉川 万里子（全国消費生活相談員協会 常任理事）
	技能編	2月25日	曾根 一男／佐々木 典彰（教育測定研究所）
滋賀県	知識編	2月26日	吉川 万里子（全国消費生活相談員協会 常任理事）
	技能編	2月27日	東 珠実（椙山女学園大学 教授）

(1) さいたま市

日時：平成 21 年 2 月 5 日（木）、6 日（金）

場所：JACK 大宮ビル 3 階会議室

出席者：13 人

- ・ 女性 12 人、無回答 1 人
- ・ 50 代 4 人、60 代 7 人、70 代 2 人
- ・ 市民講師育成講座と同様の講座の受講経験：有 5 人、無 7 人、無回答 1 人
- ・ 市民講師歴：有 3 人、無 9 人、無回答 1 人
- ・ 今後市民講師としての活動予定の有無：有 1 人、無 9 人、無回答 3 人
- ・ 出席者全員が消費問題に関する何らかの団体に所属するメンバー

配布資料：

(知識編)

- ・ 講義レジュメ（消費者問題概論、契約の基礎知識、消費者信用と多重債務）
- ・ 各種用紙（受講者プロフィール用紙、受講者アンケート用紙など）
- ・ リーフレット類（6 会場共通）
 - ・ 「悪質商法あれこれ」（社団法人全国消費生活相談員協会）
 - ・ 「週末電話相談事例集こんな相談ありました！！vol. 8 平成 19 年度版」（社団法人全国消費生活相談員協会）
 - ・ 「多重債務に陥らないために！～改正貸金業法のあらまし～」
（知るぼると金融広報中央委員会）

(技能編)

- ・ 講義レジュメ（消費者教育概論、消費者教育指導法、講座プランの作成・発表）
- ・ 各種用紙（講座プランシート、講座プランの例など）
- ・ リーフレット類
 - ・ 「ストップ ザ・悪質商法」
 - ・ 「もしかして・・・だまされた!？」
 - ・ 「悪質商法に気をつけろ！」
 - ・ 「住宅用火災警報器の「悪質な訪問販売」にご注意！！」
 - ・ 「見守りガイドブック」
- ・ 教材（受講者閲覧用）
 - ・ ビデオ、DVD
 - ・ ロールプレイシナリオ集
 - ・ 替え歌本
 - ・ 手作り教材（カード、うちわなど）
- ・ など

(2) 宮城県

日時：平成 21 年 2 月 9 日（月）、10 日（火）

場所：宮城県自治会館 2 階会議室

出席者：21 人

- ・ 男性 4 人、女性 17 人
- ・ 30 代 1 人、40 代 5 人、50 代 9 人、60 代 4 人、無回答 2 人
- ・ 市民講師育成講座と同様の講座の受講経験：有 11 人、無 9 人、無回答 1 人
- ・ 市民講師歴：有 9 人、無 12 人
- ・ 今後市民講師としての活動予定の有無：有 6 人、無 8 人、無回答 7 人
- ・ 大半が、消費生活アドバイザー等の有資格者や出前講座での講師経験者

配布資料：

(知識編)

- ・ 講義レジュメ（消費者問題概論、契約の基礎知識、消費者信用と多重債務）
- ・ 各種用紙（受講者プロフィール用紙、受講者アンケート用紙など）
- ・ リーフレット類（6 会場共通）
 - ・ 「悪質商法あれこれ」（社団法人全国消費生活相談員協会）
 - ・ 「週末電話相談事例集こんな相談ありました！！vol. 8 平成 19 年度版」（社団法人全国消費生活相談員協会）
 - ・ 「多重債務に陥らないために！～改正貸金業法のあらまし～」
（知るぼると金融広報中央委員会）

(技能編)

- ・ 講義レジュメ（消費者教育概論、消費者教育指導法、講座プランの作成・発表）
- ・ 各種用紙（講座プランシート、講座プランの例など）
- ・ リーフレット類
 - ・ 「契約しちゃった！でも…『クーリング・オフ』」
 - ・ 「それって、本当？」
 - ・ 「ストップ ザ・消費者トラブル」
 - ・ 「消費者を狙う問題商法」
 - ・ 「うまい話には、気をつけろ！」
 - ・ 「ケータイでイタっ！マルチ商法」
 - ・ 「ネットトラブルこんな時どうしたら…！」
 - ・ 「警告！携帯サイトへ情報露出」
 - ・ 「この広告ヤミ金？」
- ・ 教材（受講者閲覧用）
 - ・ ビデオ、DVD

- ・ ロールプレイシナリオ集
- ・ 替え歌本
- ・ 手作り教材（カード、うちわなど）
など

（３）奈良県

日時：平成 21 年 2 月 16 日（月）、17 日（火）

場所：奈良県食品・生活相談センター 3 階研修室

出席者：29 人

- ・ 男性 10 人、女性 18 人、無回答 1 人
- ・ 40 代 3 人、50 代 8 人、60 代 14 人、70 代 3 人、複数（50 代と 60 代）1 人
- ・ 市民講師育成講座と同様の講座の受講経験：有 13 人、無 14 人、無回答 2 人
- ・ 市民講師歴：有 1 人、無 25 人、無回答 3 人
- ・ 今後市民講師としての活動予定の有無：有 4 人、無 14 人、無回答 11 人
- ・ 全員が「暮らしの安全・安心サポーター」として登録されたメンバー

配布資料：

（知識編）

- ・ 講義レジュメ（消費者問題概論、契約の基礎知識、消費者信用と多重債務）
- ・ 各種用紙（受講者プロフィール用紙、受講者アンケート用紙など）
- ・ リーフレット類（6 会場共通）
 - ・ 「悪質商法あれこれ」（社団法人全国消費生活相談員協会）
 - ・ 「週末電話相談事例集こんな相談ありました！！vol. 8 平成 19 年度版」（社団法人全国消費生活相談員協会）
 - ・ 「多重債務に陥らないために！～改正貸金業法のあらまし～」
（知るぼると金融広報中央委員会）

（技能編）

- ・ 講義レジュメ（消費者教育概論、消費者教育指導法、講座プランの作成・発表）
- ・ 各種用紙（講座プランシート、講座プランの例など）
- ・ リーフレット類
 - ・ 「あま～い誘いにご用心！」
 - ・ 「高齢者をねらう悪質商法あなたの虎の子が危ない！！」
 - ・ 「クーリングオフとは」（葉書と一緒にしているもの）
 - ・ 「ご利用ください 暮らしの情報館」
 - ・ 「消費生活ア・ラ・カルト」
- ・ 教材（受講者閲覧用）

- ・ ビデオ、DVD
- ・ ロールプレイシナリオ集
- ・ 替え歌本
- ・ 手作り教材（カード、うちわなど）
など

（４）北海道

日時：平成 21 年 2 月 19 日（木）、20 日（金）

場所：北海道立消費生活センター 研修室

出席者：19 人

- ・ 男性 1 人、女性 18 人
- ・ 30 代 1 人、40 代 3 人、50 代 6 人、60 代 6 人、70 代 2 人、無回答 1 人
- ・ 市民講師育成講座と同様の講座の受講経験：有 7 人、無 8 人、無回答 4 人
- ・ 市民講師歴：有 10 人、無 8 人、無回答 1 人
- ・ 今後市民講師としての活動予定の有無：有 11 人、無 7 人、無回答 1 人
- ・ 全道各地の消費者協会のメンバー

配布資料：

（知識編）

- ・ 講義レジュメ（消費者問題概論、契約の基礎知識、消費者信用と多重債務）
- ・ 各種用紙（受講者プロフィール用紙、受講者アンケート用紙など）
- ・ リーフレット類（6 会場共通）
 - ・ 「悪質商法あれこれ」（社団法人全国消費生活相談員協会）
 - ・ 「週末電話相談事例集こんな相談ありました！！vol. 8 平成 19 年度版」（社団法人全国消費生活相談員協会）
 - ・ 「多重債務に陥らないために！～改正貸金業法のあらまし～」
（知るぼると金融広報中央委員会）

（技能編）

- ・ 講義レジュメ（消費者教育概論、消費者教育指導法、講座プランの作成・発表）
- ・ 各種用紙（講座プランシート、講座プランの例など）
- ・ リーフレット類
 - ・ 「くらし知っ得ガイド」
 - ・ 「見守りガイドブック」
 - ・ 「悪質商法相談ファイル」
 - ・ 「気をつけて！ 悪質商法と契約トラブル」 2 種類（オレンジ、グリーン）
 - ・ 「うまい話には、気をつけろ！」
 - ・ 「トラブルファイル 誰かがあなたを狙っている」

- ・「あなたの契約は取り消せます!!」(グリーンの紙、正誤表つき)
- ・「だまされないための十カ条」(黄色の紙)
- など
- ・教材(受講者閲覧用)
 - ・ビデオ、DVD
 - ・ロールプレイシナリオ集
 - ・替え歌本
 - ・手作り教材(カード、うちわなど)
 - など

(5) 神戸市

日時：平成21年2月24日(火)、25日(水)

場所：神戸市婦人会館 4階大会議室もくれん

出席者：18人

- ・男性0人、女性18人
- ・20代1人、30代2人、50代1人、60代6人、70代7人、80代1人
- ・市民講師育成講座と同様の講座の受講経験：有4人、無14人
- ・市民講師歴：有4人、無12人、無回答2人
- ・今後市民講師としての活動予定の有無：有4人、無11人、無回答3人
- ・全員が消費問題に関する何らかの団体に属するメンバー

配布資料：

(知識編)

- ・講義レジュメ(消費者問題概論、契約の基礎知識、消費者信用と多重債務)
- ・各種用紙(受講者プロフィール用紙、受講者アンケート用紙など)
- ・リーフレット類(6会場共通)
 - ・「悪質商法あれこれ」(社団法人全国消費生活相談員協会)
 - ・「週末電話相談事例集こんな相談ありました!! vol. 8 平成19年度版」
(社団法人全国消費生活相談員協会)
 - ・「多重債務に陥らないために!～改正貸金業法のあらまし～」
(知るぽると金融広報中央委員会)

(技能編)

- ・講義レジュメ(消費者教育概論、消費者教育指導法、講座プランの作成・発表)
- ・各種用紙(講座プランシート、講座プランの例など)
- ・リーフレット類
 - ・「悪質商法の被害にあわないために保存版」
 - ・「もっともらしさにご用心! 悪質な訪問販売やSF(催眠)商法に気をつけ

て！！」

- ・「若者をねらう 悪質商法に気をつけて！！」
 - ・「くらしのかわらばん クーリング・オフの対象が拡大！」
 - ・「くらしのかわらばん セールストークの達人が甘い言葉であなたを勧誘」
 - ・「くらしのかわらばん あなたの家がねらわれています！！火災警報器の悪質な訪問販売にはご注意を！！」
 - ・「高齢者を狙う悪質住宅リフォームにご注意！」
- など
- ・ 教材（受講者閲覧用）
 - ・ ビデオ、DVD
 - ・ ロールプレイシナリオ集
 - ・ 替え歌本
 - ・ 手作り教材（カード、うちわなど）
- など

（６）滋賀県

日時：平成 21 年 2 月 26 日（木）、27 日（金）

場所：滋賀県立消費生活センター 3 階研修室

出席者：19 人

- ・ 男性 6 人、女性 13 人
- ・ 20 代 2 人、30 代 1 人、40 代 1 人、50 代 2 人、60 代 8 人、70 代 4 人、無回答 1 人
- ・ 市民講師育成講座と同様の講座の受講経験：有 4 人、無 8 人、無回答 7 人
- ・ 市民講師歴：有 7 人、無 6 人、無回答 6 人
- ・ 今後市民講師としての活動予定の有無：有 6 人、無 7 人、無回答 6 人
- ・ 全員が消費問題に関する何らかの団体に属するメンバー

配布資料：

（知識編）

- ・ 講義レジュメ（消費者問題概論、契約の基礎知識、消費者信用と多重債務）
- ・ 各種用紙（受講者プロフィール用紙、受講者アンケート用紙など）
- ・ リーフレット類（6 会場共通）
 - ・ 「悪質商法あれこれ」（社団法人全国消費生活相談員協会）
 - ・ 「週末電話相談事例集こんな相談ありました！！vol. 8 平成 19 年度版」（社団法人全国消費生活相談員協会）
 - ・ 「多重債務に陥らないために！～改正貸金業法のあらまし～」（知るぼると金融広報中央委員会）

(技能編)

- ・ 講義レジュメ（消費者教育概論、消費者教育指導法、講座プランの作成・発表）
- ・ 各種用紙（講座プランシート、講座プランの例など）
- ・ リーフレット類
 - ・ 「悪質商法前線活発化！！」
 - ・ 「あま〜い誘いにご用心！」
 - ・ 「高齢者をねらう悪質商法あなたの虎の子が危ない！！」
 - ・ 「うまい話には、気をつけろ！」
 - ・ 「悪質商法に注意！！」
- など
- ・ 教材（受講者閲覧用）
 - ・ ビデオ、DVD
 - ・ ロールプレイシナリオ集
 - ・ 替え歌本
 - ・ 手作り教材（カード、うちわなど）
- など