

3. 全国 64 自治体アンケート結果

平成 21 年 2 月～3 月、全国 64 自治体（47 都道府県、17 政令指定都市）を対象に、市民講師育成講座に関するアンケートを実施した。方法は、電子メールを用い、自治体担当者に、アンケートおよび講座概要を記した 2 つの添付資料を送信し、担当者がアンケートに回答後、返信することとした。以下に 2 つの添付資料を示す。アンケートの質問項目と回答結果も続けて示す。

添付資料 1

「消費者教育のための市民講師育成講座」概要 （受講者募集用の資料）	
講座タイトル：「消費者教育のための市民講師育成講座」	
本講座の趣旨： 本講座は、平成 19 年度に内閣府で策定された市民講師育成プログラムに沿ったカリキュラムに基づき、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する市民講師の育成を図るためのものです。〇〇県(市)と内閣府の請負業者である㈱教育測定研究所とが、共同で実施します。	
受講料：	無料
定員：	20 人（先着か抽選か等は、各自治体で決めていただければ幸いです）
日時：	2 月〇日～×日 2 日間（各自治体による） 9:30～16:30 （各日とも）（昼休み 1 時間を含めて 7 時間です。会場等の都合で、自治体により時間帯をずらすことは可能です）
受講対象者：	〇〇県（市）民（受講資格等について、特に制限はありませんが、各自治体様のご判断で、何らかの条件等を記載することは可能です。）
会場：	〇×市 □△センター ◆階研修室
講座の狙い：	消費者教育に関する「市民講師」として地域や職域等での啓発活動等において主導的な役割を担う人材を育成することを目的とします。あわせて、講座開催を通じて、カリキュラムの改善のための情報を収集します。
内容（カリキュラム例）	
・消費者問題概論	
・契約の基礎知識	
・消費者信用と多重債務問題	
・消費者教育概論	
・消費者教育指導法	
・講師としての各自の持ちネタの洗い出し	
・講座プラン作成	
*グループでの討議や個別の資料作成等の演習を通して 知識の習得だけでなく、講師として技能の育成を目指します。	
申込方法：	各自治体による
問い合わせ：	申し込みに関して 各自治体による 内容に関して ㈱教育測定研究所

添付資料 1 の続き

講座内容（予定）の紹介		
	テーマ	主な内容
1	消費者問題概論	消費者をとりまく環境変化と消費者問題の複雑化・多様化、消費者を守る法制度等を紹介し、消費者問題の全体像について理解を深めます。
2	契約の基礎知識	契約の基礎知識と契約トラブルの実態を知り、クーリング・オフ制度を含むトラブルへの対処方法についても学びます。
3	消費者信用と多重債務	多重債務問題の実態を学び、多重債務に陥らないための未然防止策、陥ってしまった場合の解決方法についても理解を深めます。
4	消費者教育概論	消費者教育の意義、目的、内容について確認し、消費者教育における「市民講師」の位置づけと役割について学びます。
5	消費者教育指導法	具体的な指導法や教材例に触れ、講座の組み立てについて基礎知識を得ます。
6	講師としての各自の持ちネタの洗い出し	個々の受講者が、各自の知識や経験を整理して、講師として扱えるテーマを整理します。
7	講座プランの作成・発表	実際に講座プランの案を作成し、グループで検討したり、発表したりします。

*消費者教育指導法や持ちネタの洗い出し、講座プランの作成・発表などについては、グループでの討議や個人での資料作成などの演習を含みます。

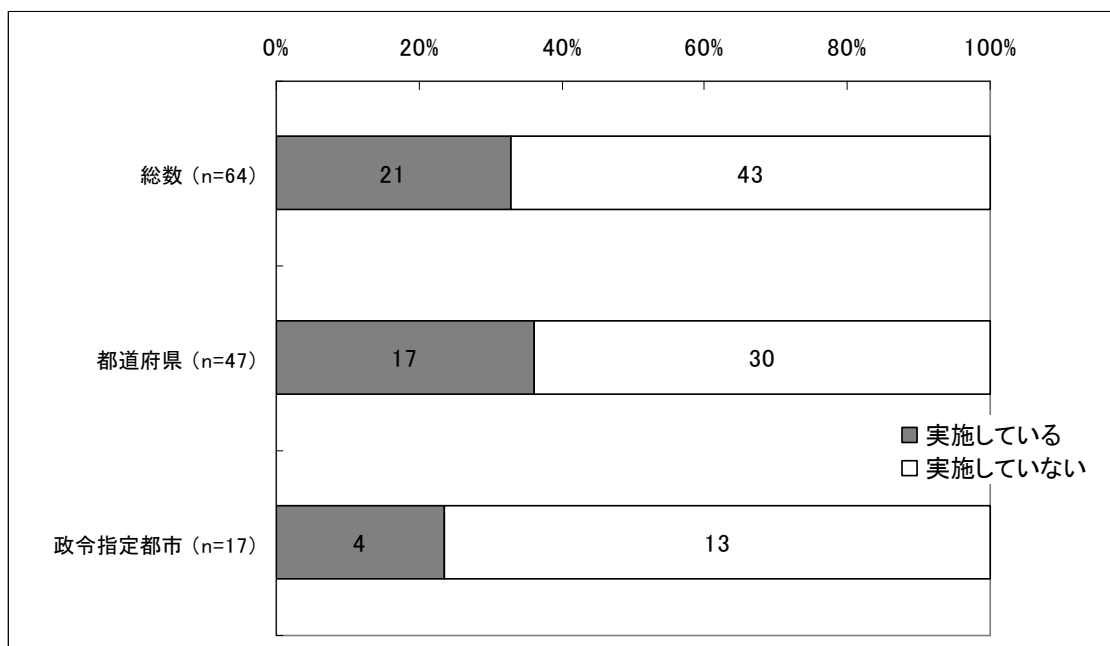
添付資料 2

市民講師育成講座 タイムテーブル		
2月9日 知識編		
1. 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 自己紹介	09:30
	休憩	10:20 - 10:30
2. 消費者問題概論	講義形式	10:30
	休憩	11:20 - 11:30
3. 契約の基礎知識	講義形式	11:30
	昼休み	12:20 - 13:30
4. 消費者信用と多重債務①	質疑応答/講義形式	13:30
	休憩	14:20 - 14:30
5. 消費者信用と多重債務②	講義形式	14:30
6. 講師技能編準備①	・グループ分け ・教材配布、確認	15:00
	休憩	15:20 - 15:30
7. 講師技能編準備②	演習形式 ・「講師プロフィール」作成 ・DVD活用/グループ討議	15:30 16:30 終了

タイムテーブル		
2月10日 技能編		
1. 消費者教育概論 消費者教育指導法 ・講座プランの作り方 ・教材の種類と活用	講義形式	09:30
	休憩	10:40 - 10:50
2. 講座プランの作成	演習形式	10:50
	昼休み	12:30 - 13:30
3. グループ発表準備	演習形式	13:30
4. グループ発表①	演習形式	14:00
	休憩	14:50 - 15:00
5. グループ発表②	演習形式	14:30
	休憩	16:05 - 16:15
6. 振り返り	アンケート	16:15 16:30 終了

問 1

今年度、貴地方公共団体において、消費者教育の担い手を拡充するため、添付資料の講座のような、市民講師や啓発リーダー等を育成する講座（以下、市民講師育成講座という）を実施していますか？



※「実施している」には、今回の市民講師育成講座の実施をもって「実施している」と回答した1自治体（都道府県）が含まれている

市民講師や啓発リーダー等を育成する講座を実施していると回答した自治体は、全体の33%、都道府県の36%、政令指定都市の24%であった。

この問1で、講座を「実施している」と回答した場合は、問A-2～問A-7を回答し、「実施していない」と回答した場合は、問B-2～問B-6を回答した。

問 A-2

今年度、貴県（市）において実施している市民講師育成講座のカリキュラムに含まれている内容はどれですか？

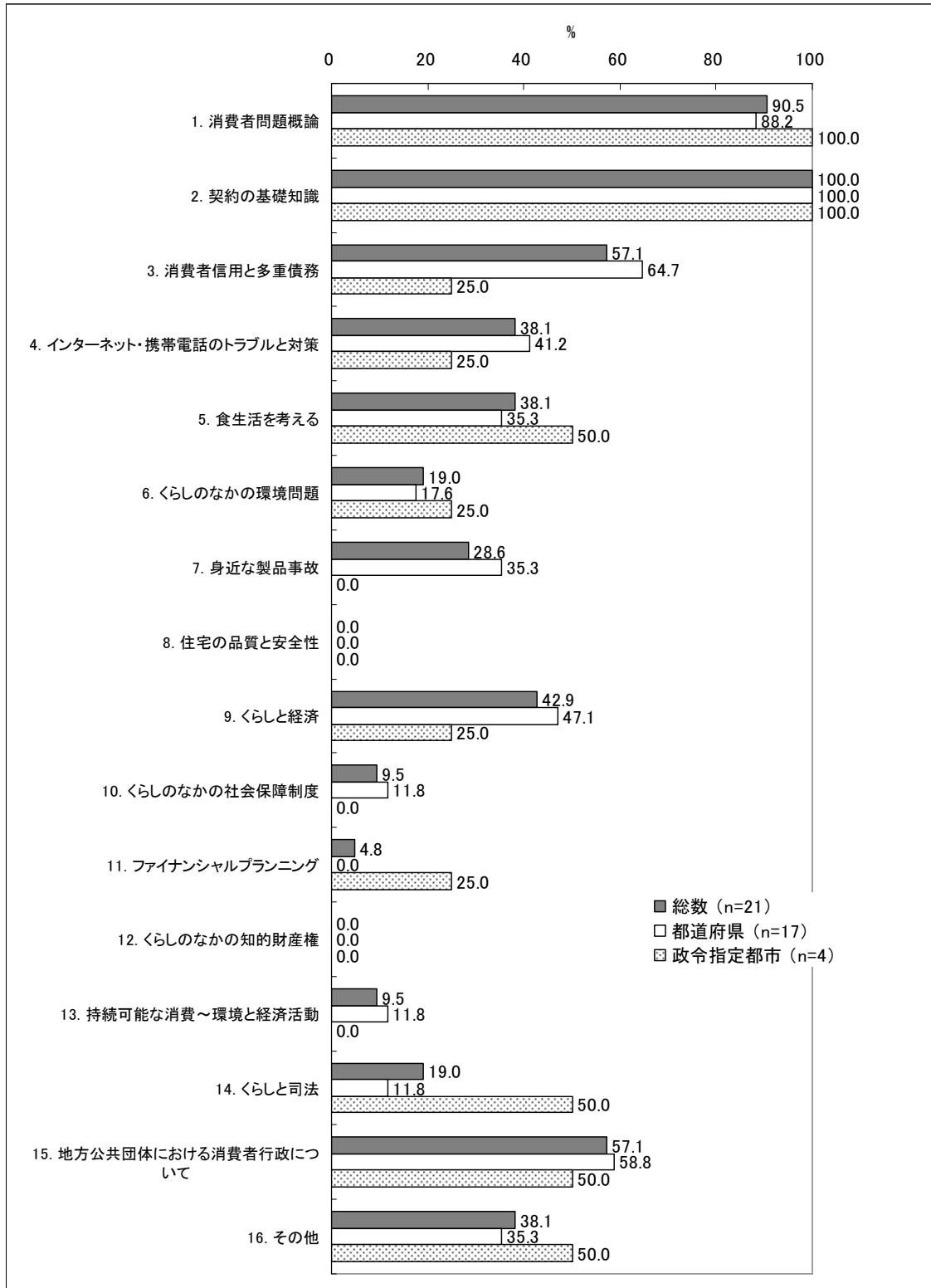
知識編

1. 消費者問題概論（消費者問題の複雑化・多様化、関連する法制度の概要など）
2. 契約の基礎知識（契約トラブルの実態、クーリング・オフ制度など）
3. 消費者信用と多重債務（多重債務の実態、未然防止策、解決方法など）
4. インターネット・携帯電話のトラブルと対策（トラブルの実態や対処法）
5. 食生活を考える（食品の偽装表示や安全性に関する問題など）
6. 暮らしのなかの環境問題（商品の購入、使用、廃棄に関連する環境問題の現状など）
7. 身近な製品事故（事例、政府の対応策など）
8. 住宅の品質と安全性（耐震偽装表示問題、住宅関連の品質保障制度など）
9. 暮らしと経済（金融トラブルの実態など）
10. 暮らしのなかの社会保障制度（公的年金や健康保険制度など）
11. ファイナンシャルプランニング（個別の生活設計から将来のリスクの明確化など）
12. 暮らしのなかの知的財産権（知的財産権侵害の事例、著作権など）
13. 持続可能な消費～環境と経済活動（持続可能な消費への転換に向けた企業の取組の紹介など）
14. 暮らしと司法（日本の裁判制度、司法制度改革、裁判員制度、消費者団体訴訟制度、法テラスなど）
15. 地方公共団体における消費者行政について（消費者行政の取組の具体例など）
16. その他

技能編

17. 消費者教育概論（消費者教育の意義、目的など）
18. 消費者教育指導法・教材情報（講座プラン、ロールプレイング、替え歌などの紹介、体験など）
19. 模擬講座の実際（地域の市民講師による模擬講座。情報交換を含む）
20. 効果的なプレゼンテーション（プレゼンテーションの技法、話法など）
21. 講座プランの作成（グループで対象、テーマ、時間を想定し、協力して講座プランを作成）
22. 講座プランの発表・講評（グループごとに講座プランを発表、講評）
23. その他

知識編



その他（括弧内の数字は回答した自治体数）

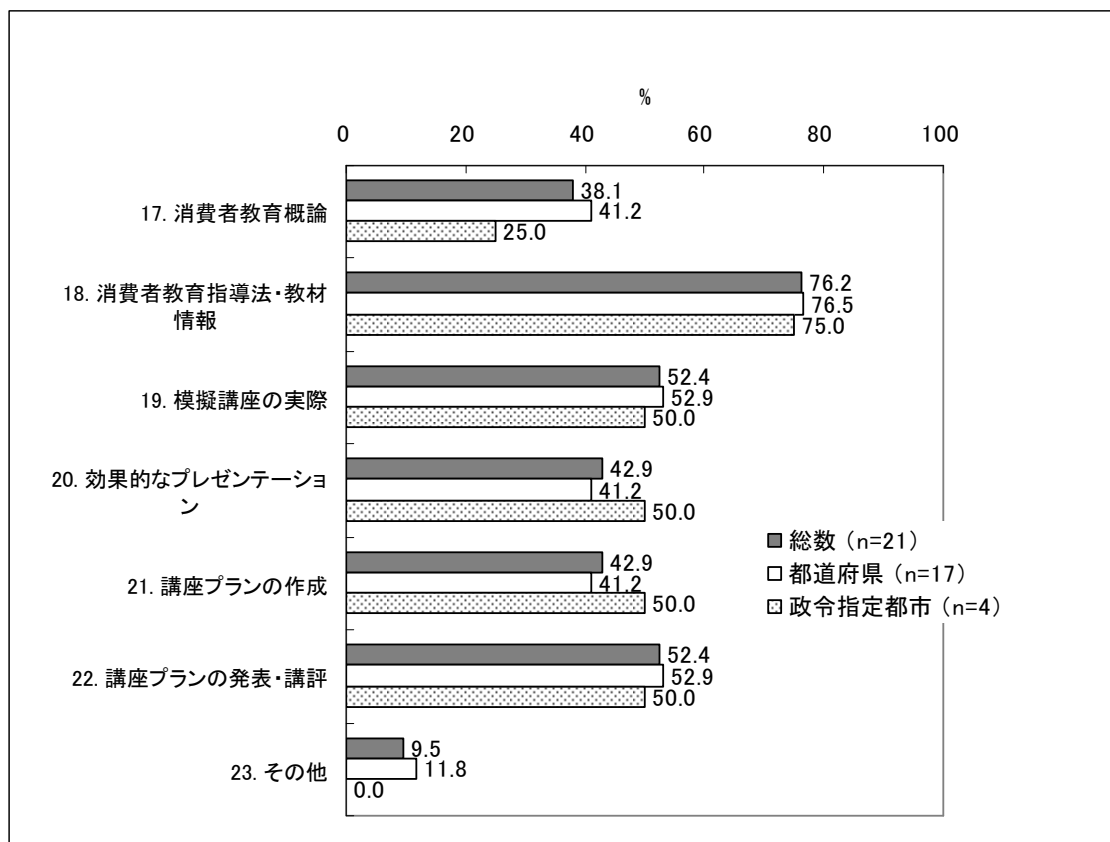
- ・ 振り込め詐欺（２）
- ・ カード社会（仕組みと問題点の理解）（１）
- ・ クレジットに関する知識（１）
- ・ 消費者トラブル（被害）の実態（１）
- ・ 架空請求（１）
- ・ くらしと健康（１）
- ・ 人権研修（１）
- ・ 成年後見制度（１）
- ・ 消費者情報の紹介と活用（１）
- ・ 消費者啓発手法（１）
- ・ 行政の概要（２）
- ・ 県内の相談状況等（１）

講座を実施していると回答した自治体において、知識編のカリキュラムとして必ず含めている内容が「２．契約の基礎知識」であった（全体の 100%）。次に多かったのが「１．消費者問題概論」であり（全体の 90%、都道府県の 88%、政令指定都市の 100%）、次いで「３．消費者信用と多重債務」（全体の 57%、都道府県の 65%、政令指定都市の 25%）、および「15．地方公共団体における消費者行政について」（全体の 57%、都道府県の 59%、政令指定都市の 50%）であった。

知識編のカリキュラムに全く含めていない内容は「８．住宅の品質と安全性」および「12．くらしのなかの知的財産権」であった（どちらも 0%）。次に少なかったのが、「その他」を除いて、「11．ファイナンシャルプランニング」（全体の 5%、都道府県の 0%、政令指定都市の 25%）、「10．くらしのなかの社会保障制度」（全体の 10%、都道府県の 12%、政令指定都市の 0%）であった。

「15．地方公共団体における消費者行政について」を含めている自治体が比較的多かった。各自治体の消費生活センター等の存在を地域に周知することは、まずもって重要なことである。今後も全国の自治体で、このテーマを取り上げ、消費者行政に関する具体的な仕組み、窓口連絡先、手続き方法などについて扱っていくことは重要と言える。

技能編



その他（括弧内の数字は回答した自治体数）

- ・ 商品研究（商品について、生産・流通・販売等幅広い見方と情報の扱い方を習得する）（1）
- ・ ワークショップ（グループごとに寸劇・替え歌等の発表、講評）（1）

講座を実施していると回答した自治体において、技能編のカリキュラムとして含めている内容で最も多かったのが「18. 消費者教育指導法・教材情報」であった（全体の76%、都道府県の76%、政令指定都市の75%）。次に多かったのが「19. 模擬講座の実際」（全体の52%、都道府県の53%、政令指定都市の50%）、および「21. 講座プランの発表・講評」（全体の52%、都道府県の53%、政令指定都市の50%）であった。講座を実施している自治体では、今回の市民講師育成講座の技能編に近い内容を扱っていると言える。

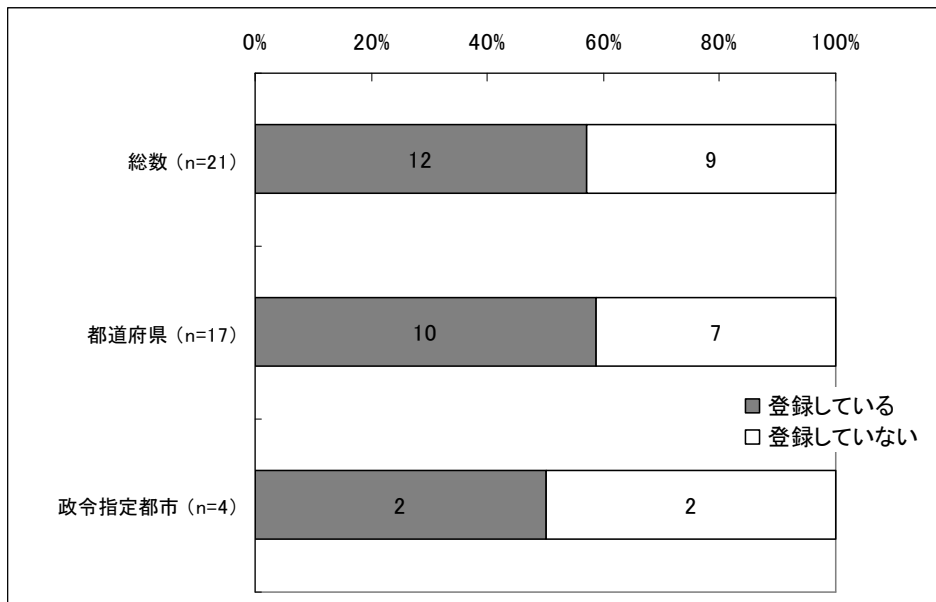
問 A-3

今年度、貴県（市）において実施している市民講師育成講座について、講座名、受講対象者、講座時間（1回あたりの時間）と今年度の実施回数、募集人員、修了者数（または修了見込み者数）を講座ごとにご記入ください。

自治体	講座名	受講対象者	講座時間			募集人員	修了者数
			1日あたりの時間数	講座開催日数	今年度の実施回数		
栃木県	消費生活リーダー養成講座	一般市民 (市町長推薦)	4時間	12日	1回	36名	33名
東京都	消費者問題マスター講座	一般都民 (在勤等含む)	2時間	13日	1回	230名	146名
新潟県	消費生活サポーターフォローアップ講座	消費生活サポーター (同等の知識を有する者も含む)	4時間	2日	1回	80名	37名
富山県	平成20年度消費生活推進リーダー養成講座	一般市民	6時間	2日	1回	新規若干名	前年度14名 +新規6名
石川県	草の根消費者教室講師研修会	草の根消費者教室 講師委嘱者	3時間	1日	1回	講師委嘱者に 対する研修	—
福井県	消費生活講師養成講座	一般県民	4.5時間	10日	1回	10名	10名
岐阜県	消費者サポーター研修	一般市民	4時間	1日	3回	—	—
静岡県	くらしのサポーター養成講座	一般県民	4時間	6日	1回	100名	77名
三重県	消費者トラブル啓発活動地域リーダー養成講座	一般県民	4時間	3日	2回	50名	36名
滋賀県	消費者教育のための市民講師育成講座	一般市民	6時間	2日	1回	20名	20名
大阪府	「くらしのナビゲーター」養成講座	一般市民	4時間	10日	1回	35名	34名
	「くらしのナビゲーター」更新講座	養成講座修了者	7時間	1日	2回	177名	121名
奈良県	くらしの安全・安心サポーター講座	一般消費者	3時間	5日	1回	50名	23名
島根県	消費者リーダー育成講座	一般市民	3時間	6日	1回	40名	36名
岡山県	平成20年度消費者啓発セミナーボランティア講師育成講座	登録講師等	3.5時間	3日	1回	150名	119名
山口県	やまぐち消費者大学大学院	一般市民	3時間	6日	6回	24名	22名
徳島県	徳島県消費者大学校大学院	一般市民	2時間	7日	1回	30名	30名
	徳島県消費者大学校(地域消費者リーダー養成コース)	一般市民	4時間	8日	1回	60名	55名
	教員10年経験者研修生徒指導等研修 消費者教育研修講座	教員、行政職員	5時間	1日	1回	—	50名
宮崎県	市町村消費者行政担当者及びくらしのアドバイザー等研修会	行政職員 アドバイザー	3時間	1日	1回	—	49名
	市町村消費者行政担当者及びくらしのアドバイザーブロック別研修会	行政職員 アドバイザー	3時間	1日	3回	—	50名
仙台市	仙台市消費者啓発サポーター研修	一般市民	2.5時間	3日(予定)	3回(予定)	4名	4名
	仙台市消費者啓発サポーター情報交換	一般市民	2.5時間	8日(予定)	8回(予定)	4名	4名
新潟市	消費生活セミナー	一般市民	2時間	6日	6回	50名	—
京都市	「京(みやこ)・くらしのサポーター」養成講座	一般市民	2~3時間	8日	8回	30名	14名
福岡市	悪質商法にNO! ご近所ボランティア育成講座	一般市民	2時間	1日	4回	80名	88名

問 A-4

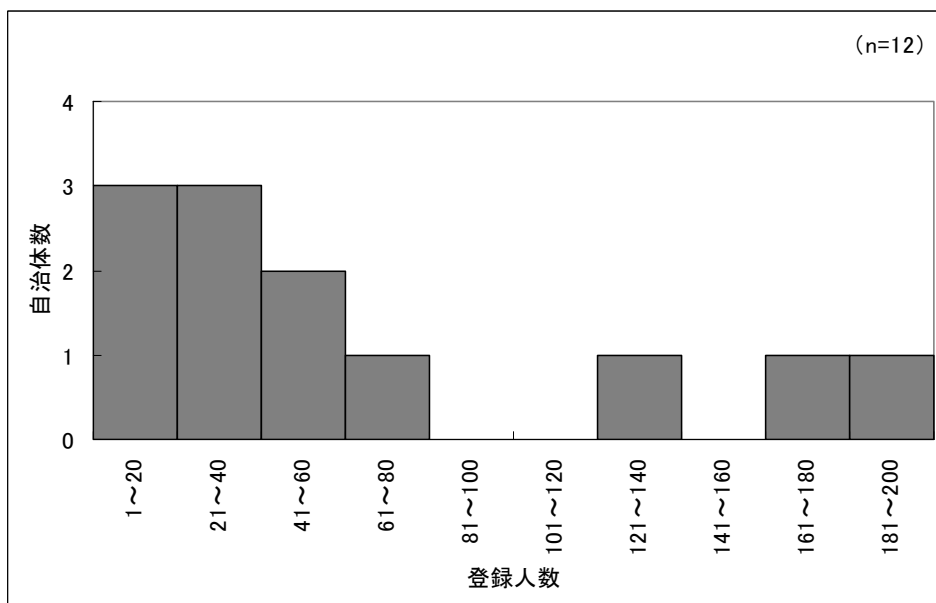
貴県（市）では、育成した講師を登録していますか？



講座を実施していると回答した自治体のうち、半数以上の自治体が、育成した講師を登録していると回答した（全体の 57%、都道府県の 59%、政令指定都市の 50%）。

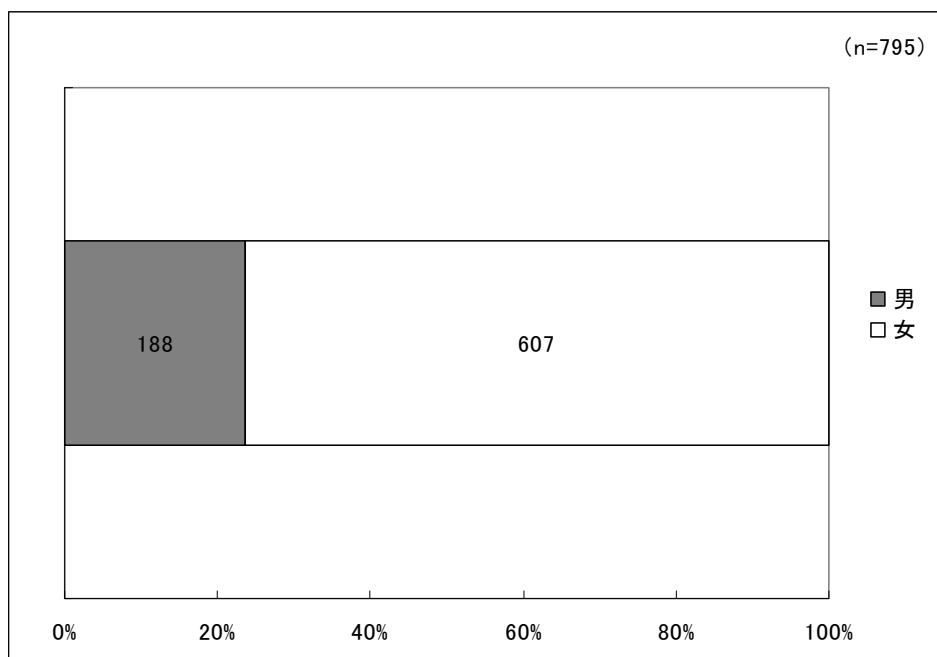
以下、講師を登録していると回答した自治体の回答

登録人数



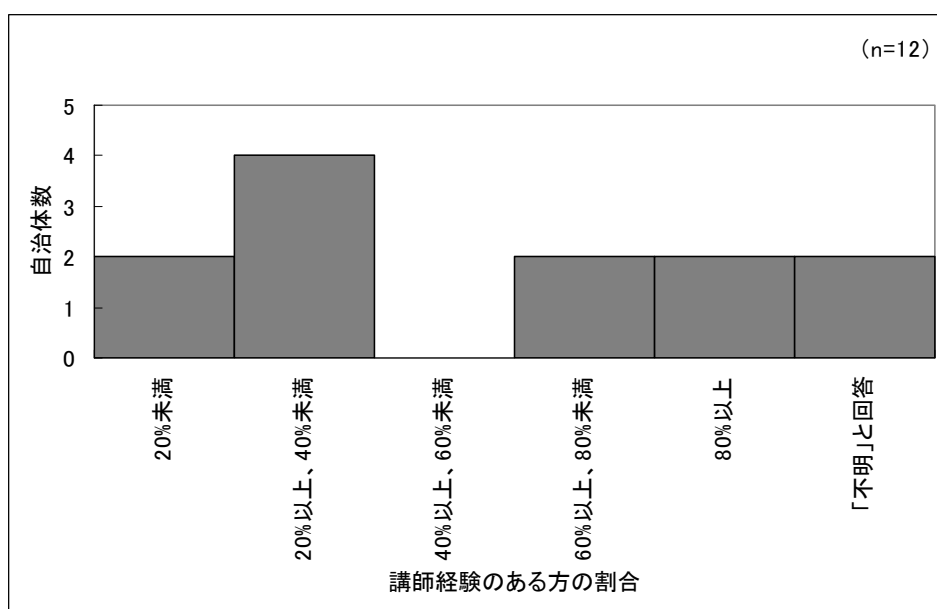
講師の登録人数は、自治体によってばらつきがあることが読み取れる。

男女の割合



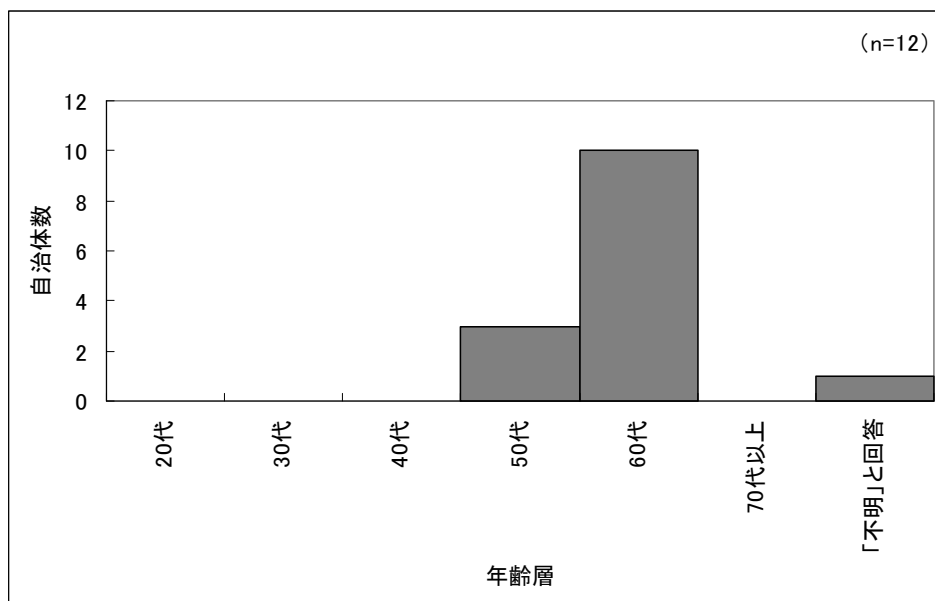
講師を登録している自治体全体を通して、講師の性別については、女性が多かった（男性 24%、女性 76%）。

講師経験のある方の割合



講師を登録している自治体全体を通して、講師経験のある方の割合は、自治体によって様々であった。

登録している講師の最も多い年齢層（どれか一つ）



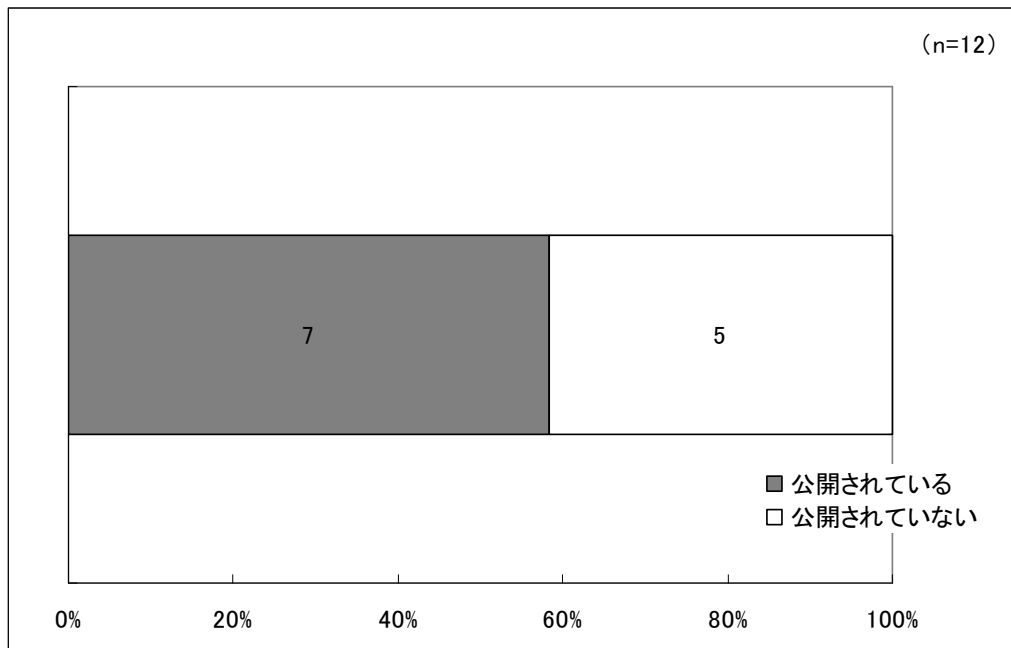
※複数の年齢層に○をつけた場合は、それぞれに加えている

どのような職業の方が多ですか（括弧内の数字は回答した自治体数）

- ・ 無職（3）
- ・ 消費生活相談員等（2）
- ・ 主婦（2）
- ・ 主婦（無職）（1）
- ・ 消費者問題研究会会員（1）
- ・ 生協関係者（1）
- ・ パート勤務者（推測）（1）
- ・ 退職者（推測）（1）

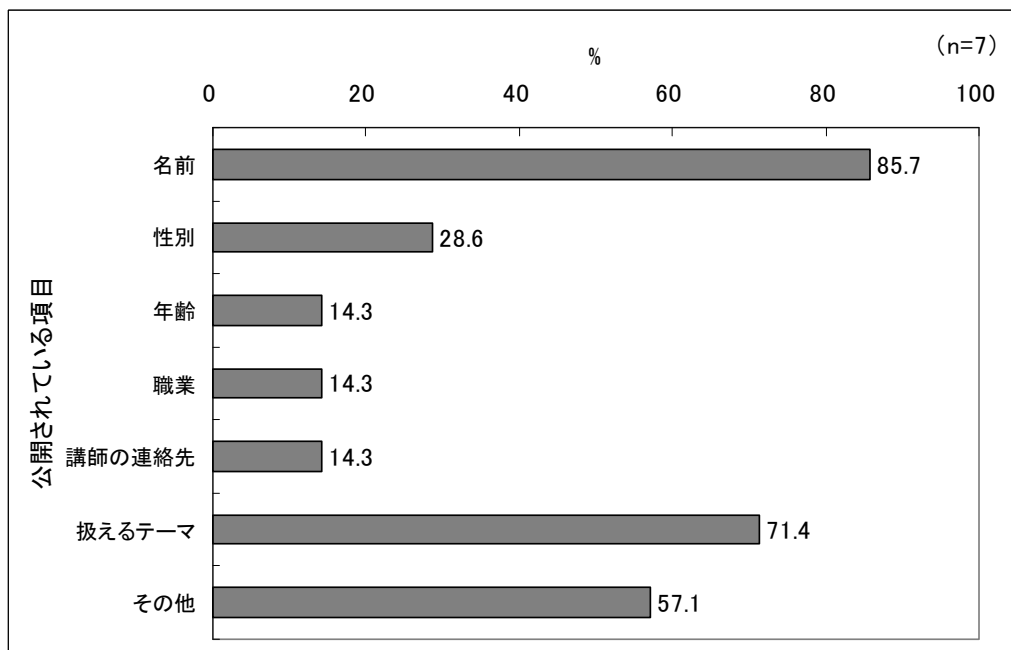
最も多い年齢層は60代であった。また職業については無職が多いことから、登録している講師は主に、退職者であることが予想される。

登録されている講師情報は公開されていますか



育成した講師を登録している自治体全体を通して、講師情報を公開している自治体は半数以上であった。

公開されている項目（いくつでも）



その他（括弧内の数字は回答した自治体数）

- ・ 住んでいる市町村名（2）
- ・ 市町村名（1）
- ・ 講師（仙台市消費者啓発サポーター）を登録している事実（1）
- ・ 本人が活動を希望する地域の市町村には、氏名・性別・年齢・資格等の情報を提供している（1）

公開されている項目は、「名前」が最も多く（86%）、次いで「扱えるテーマ」が多かった（71%）。その他の項目としては、講師が住んでいる市町村名があげられた。

以下、育成した講師を登録していないと回答した自治体の回答

登録しない理由

講師育成が目的ではないため

- ・ 講師ではなく、消費者問題について、地域や職場などでの中心的な役割を担う人材の育成を目的としているため
- ・ 受講者名簿はあるが、講座終了後の講師活用のための名簿管理は行っていない（講座の目的が、講座講師育成ではなく、身近な地域での見守りや情報提供、アドバイス等ができる人材の養成であり、特に登録を必要としていないため）
- ・ 身近な地域で自主的に活動してもらうことが目的のため

市町が活用するため

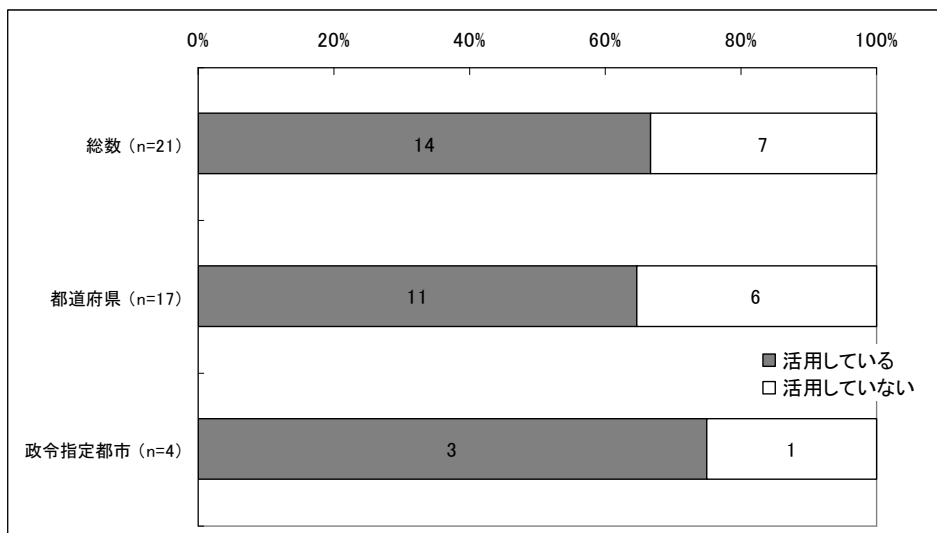
- ・ 自治体（市）で登録している講師もいるようであるが、県としては把握していない。今回の講座は、県リーダーの育成とともに市町の市民講師育成支援を目的としている
- ・ 消費者に対する啓発活動を行う「くらしのアドバイザー」については、平成18年度から各市町村による設置となっているため
- ・ 市町が活用することを念頭に養成している（受講者は市町が推薦する者）

今後登録予定

- ・ 来年度（21年度）から登録し、活用予定
- ・ 育成講座は、平成20年度から開始した講座であり、修了については平成21年度の秋を予定している。登録及び活用については、平成21年度以降となる
- ・ 修了生で組織する団体に加入を勧めているため

問 A-5

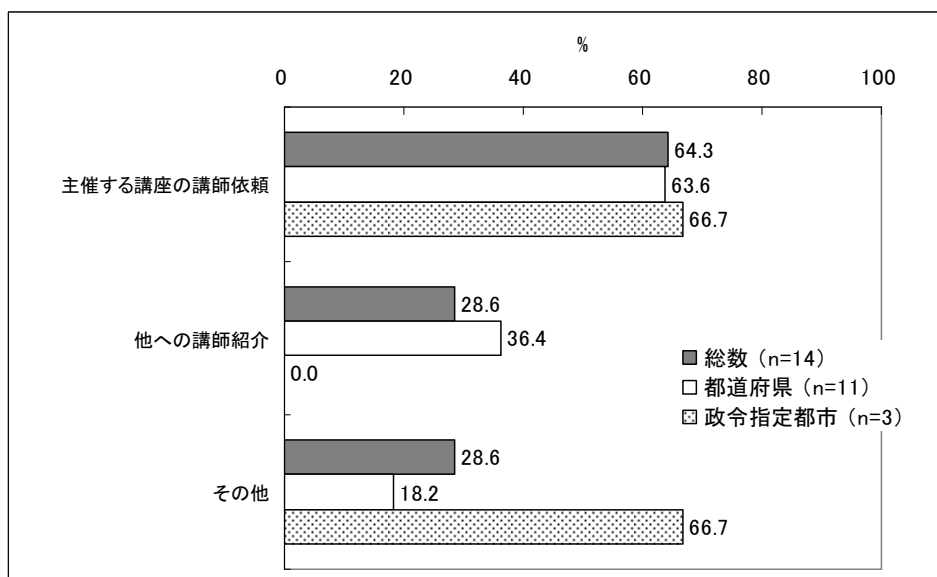
貴県（市）では、育成した講師を活用していますか。



講座を実施していると回答した自治体のうち、育成した講師を活用していると回答した自治体は、全体の 67%、都道府県の 65%、政令指定都市の 75%であった。政令指定都市においても講師を活用していることが読み取れる。

以下、講師を活用していると回答した自治体の回答

活用方法・内容



自治体が主催し、講師を依頼する講座の例

自治体	講座名	講座内容	実施回数
新潟県	消費生活啓発講座	「だまされないで！悪質商法」のタイトルで、悪質商法の手口や被害防止策を紹介	15回
富山県	平成20年度 消費生活出前講座	—	30回
	悪質商法撃退教室	—	58回
石川県	草の根消費者教室	「悪質商法にご用心」など	32回 (平成19年度実績)
岐阜県	消費生活出前講座	悪質商法の事例、対処法など寸劇による啓発	5回 (平成19年度実績) 14回(予定分を含む) (平成20年度実績)
奈良県	シニア講座等	相談員や職員と同行し啓発活動。 寸劇・うちわ作り・替え歌など	25回程度
	くらしの安全・安心サポーター講座	サポーターの活動紹介	1回
島根県	消費者問題出前講座	消費者問題について	26回 (平成20年度) (講師を派遣)
岡山県	消費者啓発セミナーボランティア講師派遣事業	消費生活相談の概要紹介や消費者被害防止	43回(予定を含む)
仙台市	消費者ミニ出前講座	消費者被害の防止を啓発するため、地域で実施されている健康講座やふれあいサロンなどの際に、30分程度の時間で、高齢の市民の方が被害に遭いやすい悪質商法の手口や被害を防ぐための方法等について講演する	2回 (平成20年度) (1回当たり2名の講師を派遣)
京都市	出前講座	消費生活専門相談員を講師として地域へ派遣する「出前講座」において、クーリング・オフ制度等を周知する補助講師として、活動している	7講座(延べ人数6名) (20年度、平成20年2月19日現在) (啓発活動を行った)

その他の活用方法・内容

- ・ 講座の目的が、講師育成ではなく、身近な地域での見守りや情報提供、アドバイス等ができる人材の養成である。修了生には、職場や自治会など身近な地域での啓発活動や、消費者団体や市町と連携しての地域の消費者活動の活発化、推進に貢献している者もある
- ・ 区民ふれあいまつりにおいて、啓発キャンペーンの補助要員として、パンフレット配布やアンケート回収を行った。(4区11名)
- ・ 地域での自主的な活動をお願いしている

講師を活用していると回答した自治体の半数以上が、育成した講師に、各自治体で主催する講座の講師を依頼していることが示された。その具体的な講座内容は、悪質商法に関する講座が多かった。

以下、講師を活用しないと回答した自治体の回答

活用しない理由

講師育成が目的ではない

- ・ 講師としての育成はしていない
- ・ 当県では、「くらしのサポーター」の名称で、講座修了者以外にも広く登録を呼びかけている。「くらしのサポーター」登録者に対しては、地域における消費者活動のリーダーとして、県からの養成ではなく自主的な啓発普及活動をお願いしている
- ・ 受講希望者の大半は自身のスキルアップが目的であり、実際に人前で講師を努めたいという意欲のある人は少ない。また、無償であるが故に突然キャンセルされることもあり、信頼して任せることができない

市町が活用している

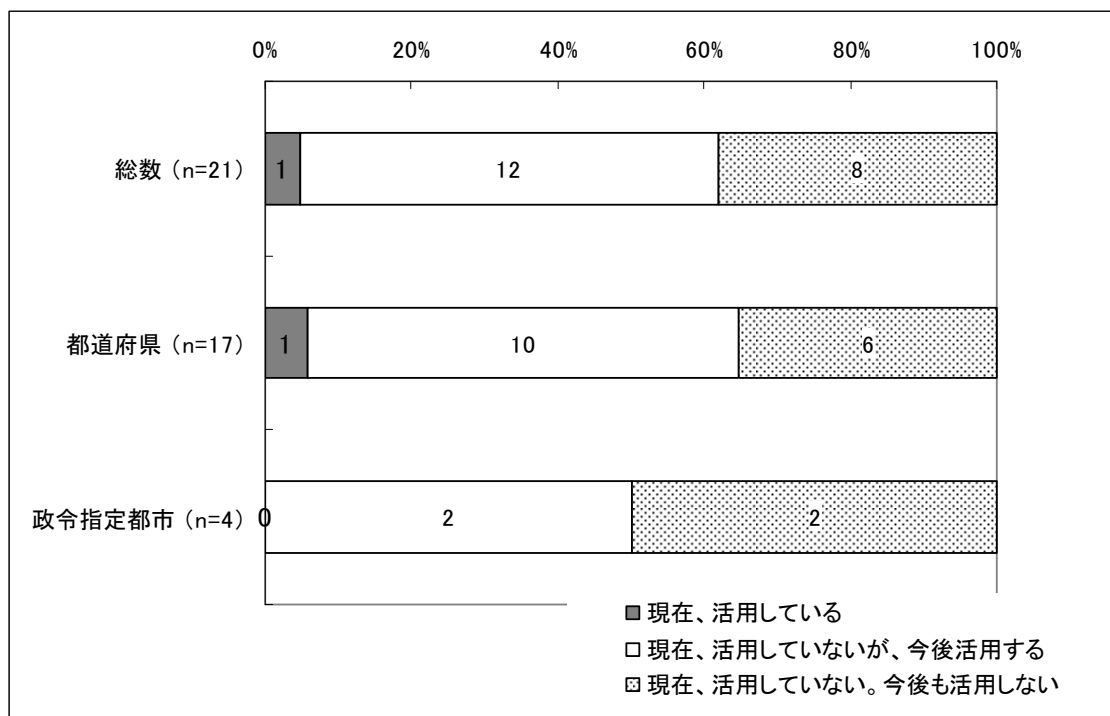
- ・ 市町が活用している

今後活用予定

- ・ 登録後活用予定
- ・ 育成講座は、平成 20 年度から開始した講座であり、修了については平成 21 年度の秋を予定している。登録及び活用については、平成 21 年度以降となる

問 A-6

内閣府が作成した市民講師育成講座のカリキュラム（プログラム）を活用していますか？



講座を実施していると回答した自治体のうち、内閣府が作成した市民講師育成講座のカリキュラム（プログラム）を活用している自治体は非常に少なかった（全体の5%）。

「現在、活用していない。今後も活用しない」と回答した理由

今後の実施予定がない

- ・ 今後、市民講師育成講座実施予定なし。カリキュラムがあることも知らなかった
- ※ 講師育成ではなく、啓発レベルの講座を実施している自治体の回答
- ・ 必要に応じて活用する

講師育成が目的ではない

- ・ 目的が違うため。（講師育成ではなく、地域での見守り、情報提供、アドバイス等ができる人材の養成を目的としているため。）ただし、参考としている
- ・ 育成段階ではなく、実際の啓発活動に注力するため。ただし、育成した人材のフォローアップ講座として活用できるのであれば、今後検討したい

- ・ 本市の「ご近所ボランティア」育成講座は、日頃、高齢者と接する機会が多い民生委員などを受講対象とし、身近な地域で高齢者に対し、悪質商法の手口と対処法について伝達していただくための内容で、例示のカリキュラムのような高度な内容は予定していない

講師が足りている

- ・ これまでに養成した講師で対応可能

独自のプログラムがある

- ・ 独自のプログラムがあるため。ただし、内閣府請負事業「市民講師育成講座」を本県にて開催していただき、今後はこれを参考にし、活用していくことを検討中

プログラムが不十分である

- ・ 消費者被害の実態に関する内容が少ないので、実際の講座で活用できる知識が不足すると思われる。内容に変更があれば活用を検討したい

問 A-7

講座を実施するにあたり、日頃お感じになっている課題等を具体的にご記入ください。
(講座の内容、会場・講師・運営スタッフの確保、受講者の募集、修了者の技能レベルなどについて)

講座の内容

- ・ 登録講師の技術の向上を主目的とした育成講座のためニーズや時代にマッチした「講座の内容」や「講師」の確保に苦慮している
- ・ 地域で開催する出前講座（年間 70 回程度）の講師は、現在のところ、消費生活相談員、職員等で充足している。高齢者の集まりや学校のホームルームなどで、短時間でも繰り返し話題にしてもらえるように、全国統一的な消費者教育用教材のインターネット・メール配信の充実を望む

講師の確保

- ・ 講座講師の選定、確保
- ・ 地方であるため、講師の確保が困難

運営スタッフの確保

- ・ NPO 法人新潟県消費者協会に委託しているが、年々事業費が減り、スタッフの確保が難しい

受講者の募集

- ・ 修了後に活動可能な人材の募集
- ・ 比較的若い年代（30～50 歳代）の受講者の確保
- ・ 県内各地で偏りなく養成したい
- ・ 地理的問題（南北に長い県であることによる受講者の偏在を防ぐ）

受講修了者の講師としての知識・技能レベル

- ・ 市民講師として育成しても、出前講座で活用できるほどの専門的な知識レベルに達しないため、あくまで啓発レベルの講座での活用にとどまっている
- ・ 修了者の技術レベルのばらつきや高齢化が問題点と考えている

受講修了者の登録・活用

- ・ H16～18 の 3 年間、消費生活サポーター養成講座を行い、H19 以降はサポーターのフォローアップ講座を行っているが、講座を受けても、サポーターとして登録する人が減っている

(参考) 消費生活サポーター

消費生活に関する身近なサポーターとして、地域で市町村広報啓発活動、消費生活相談に関する助言などをする。了解を得られれば、NPO法人新潟県消費者協会に登録し、市町村等に情報提供する。

- ・ 修了者を具体的にどのように活用すべきか
- ・ 「くらしのナビゲーター」養成講座・更新講座修了者の情報は、本人が活動を希望する地域の市町村に提供し、市町村が自治会等の要請に応じて派遣をすることとしている。しかし、事前研修だけで「くらしのナビゲーター」修了者の技能レベルを確保することは困難であるので、平成21年度から、活動に同行してその場でフォローをしたり、直後に改善点を指摘する「くらしのナビゲータースキルアップ事業」を行う予定としている
- ・ 育成講座の参加者の募集をしたところ、定員(50名)を超える申込みがあり、市民の関心の高さを感じた。また今後は、育成した講師の活動のスタイル(講座の企画、報酬など)や活動の場の提供など、行政がどのように支援していくかが課題と考えている
- ・ 市民講師と言えるレベルに達するには、「講座の修了」だけでは難しいと感じている。特に、次の2点が主な課題と考えている。

(1) 知識の定着

月に1度、または短期集中で養成講座を実施したとしても、受講者は、消費生活専門相談員のように日頃から消費者問題と接しているわけではないので、知識の定着につながりにくい。解決には、継続的に学習できる場が必要となる。理想は、受講者が自学自習することだが、日常生活の中では、時間の制約等もあり実際に取組める人材は少数ではないかと思う。本市では、修了者を対象に「フォローアップ講座」を開講したが、内容や回数等、試行錯誤の段階である。修了者を対象にした講座メニューがあればありがたいし、利用を検討したい。

(2) 補助講師から市民講師へのレベルアップ

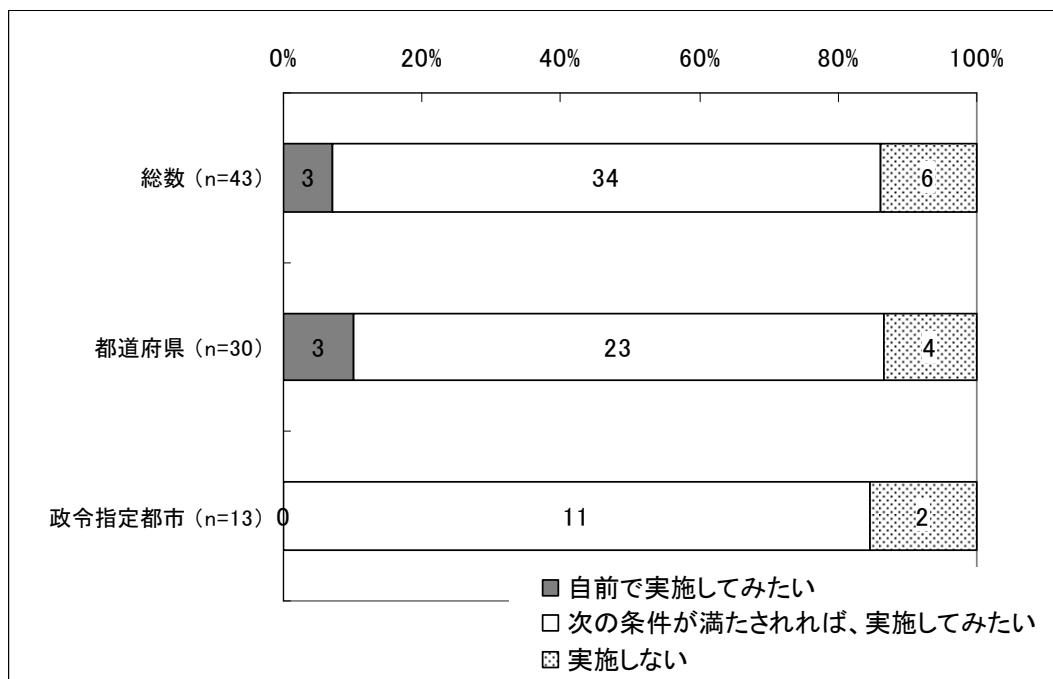
現在、本市の出前講座で補助講師として啓発活動を行っているが、補助講師から市民講師へのレベルアップをどのように図っていくのか、どのようなしくみがよいのか明確な答えを持っていない。少なくとも、補助講師からメイン講師として、講演しながら経験を積む場が必要と考えているが、適切な訓練の場が設定できておらず、現在の課題となっている

その他、今後の予定等

- ・ 平成 21 年度については、上記「消費者ミニ出前講座」に加え、当消費生活センター職員が担当している出前講座「くらしのセミナー」の一部について、活動範囲を広げる予定である

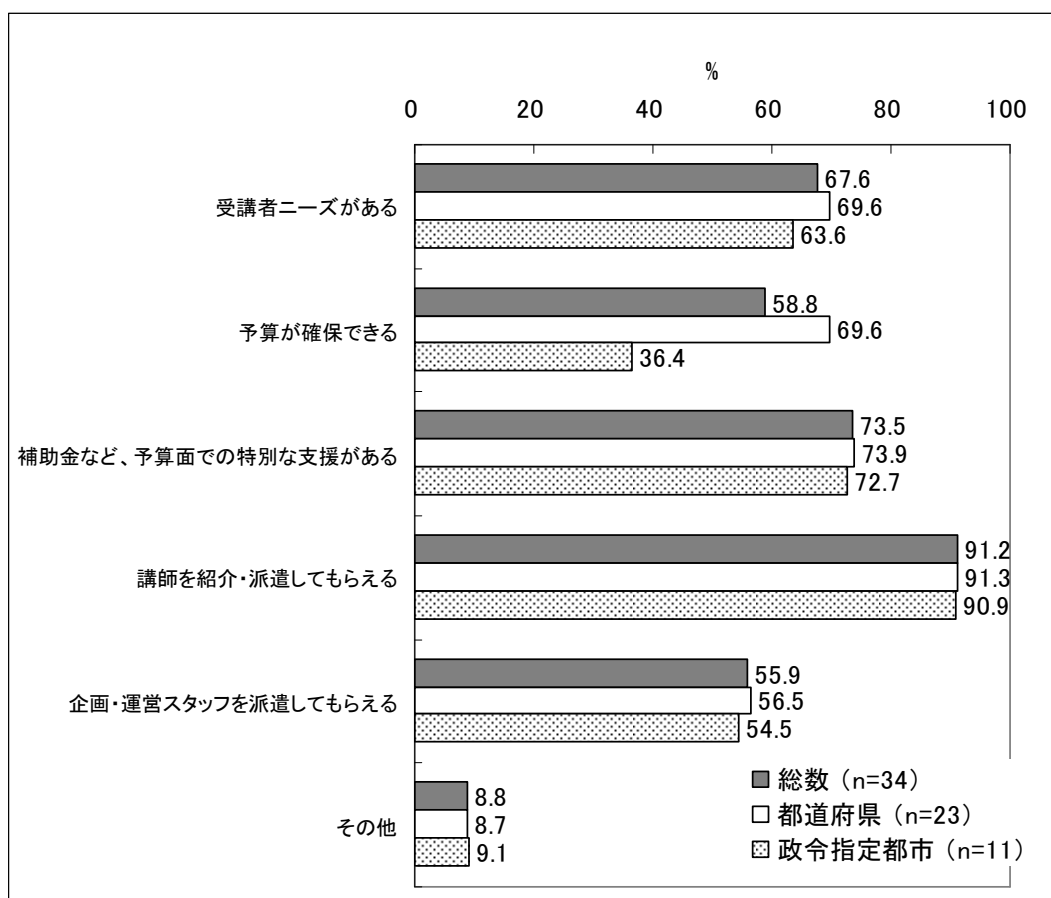
問 B-2

今後、貴県（市）において、添付資料の講座のような、市民講師育成講座を実施してみたいですか？



講座を実施していない自治体のうち、今後、自前で実施してみたいと回答した自治体は非常に少なく（全体の7%、都道府県の10%、政令指定都市の0%）、大多数の自治体は、各種の条件が満たされれば実施してみたいと回答した（全体の79%、都道府県の77%、政令指定都市の85%）。

「次の条件が満たされれば、実施してみたい」と回答した自治体の回答



その他

レベル別の講座がある

- ・ 受講者のレベルに応じた内容（例：入門、初心者、中級者など）

修了後の活動場所・活動資金を確保できる

- ・ 自前の研修室（定員 30 人）を有しており、これを活用した形なら可能。ただ、育成後に市民講師が活躍できる場と、費用（謝金、旅費など）が問題となってくる

自前でスタッフを確保できる

- ・ 担当の人員が確保できる

「次の条件が満たされれば、実施してみたい」と回答した自治体で、最も多かった条件は「講師を紹介・派遣してもらえる」（全体の91%、都道府県の91%、政令指定都市の91%）であった。続いて「補助金など、予算面での特別な支援がある」（全体の74%、都道府県の74%、政令指定都市の73%）、「受講者ニーズがある」（全体の68%、都道府県の70%、政令指定都市の64%）であった。まずは、講師の確保が課題であると言える。受講者ニーズについては、はじめは、一般市民を募集するのではなく、各自治体の消費生活に関する団体のメンバーを募集する方が集まりやすいだろう。今回の実施では、実際、そのようなメンバーの方が多かった。また、「企画・運営スタッフを派遣してもらえる」についても、半数以上の自治体を選択していたことから、講師と運営スタッフをセットにした派遣体制の整備も求められると言える。

市民講師育成講座を実施しないと回答した自治体の回答

実施しない理由

他の団体が実施している

- ・ 北海道では、（社）北海道消費者協会が実施している消費生活リーダー養成講座（消費生活の安定・向上のため、地域におけるリーダーを養成）に対して補助をしているため、行政が直営では実施しない

需要がない

- ・ 地域での簡易な消費生活相談への対応や自治会等への出前講座の講師などを行う「くらしのクリエイター」制度を設けており、くらしのクリエイターに対する研修等を実施している。現時点では、市民講師育成講座の開催要望等もないため、市民講師育成講座の実施予定はない
- ・ 以前、同様の講師を消費生活センターに配置したことがあったが、啓発を行う職員も同時に配置していたことから講師料が必要となる講師への需要はなく、結局廃止したという経緯がある（職員が行う啓発は無料）。多くの講師を育成し、あらゆる場で消費者教育、啓発を行うことが望ましいが、現時点では育成した後の講師に対する十分なフォローができそうにないため、当面実施する予定はない。*現在2名の職員が啓発を担当している
- ・ 大阪府が、「くらしのナビゲーター」を養成しており、本市は「くらしのナビゲーター」を活用して、市民に対し出前講座を実施する等の消費者啓発を行っているので、現在のところ市民講師育成講座を実施する予定はない

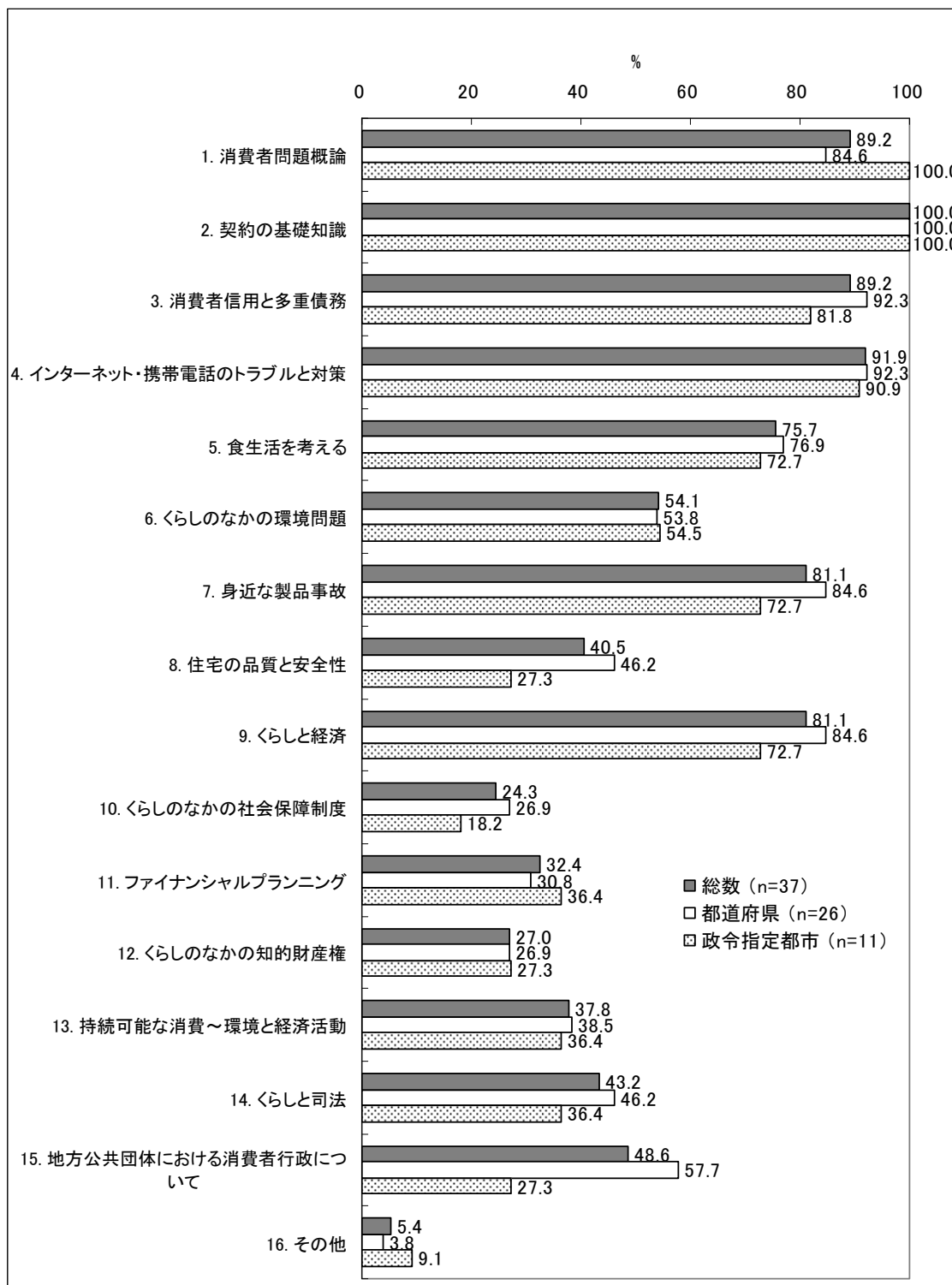
講師としての知識・技能レベルへの不安

- ・ 消費者トラブルに関する講座を行うには、幅広い知識が求められるものであることから、単に何度か講座を受けただけでは対応は困難と考える。したがって、まずは、市町に対して、地元での出前講座等の開催依頼があった場合には、市町から担当職員を講師として派遣してもらうよう要請を行っていきたい
- ・ 学校等で専門家として消費者教育を実施するにあたり、多様な知識が求められる市民講師を2日間の短期講座で養成するのは、現時点では、困難と考えているため

問 B-3

貴県（市）において市民講師育成講座を実施する場合、カリキュラムに含めたい内容はどれですか？

知識編



その他

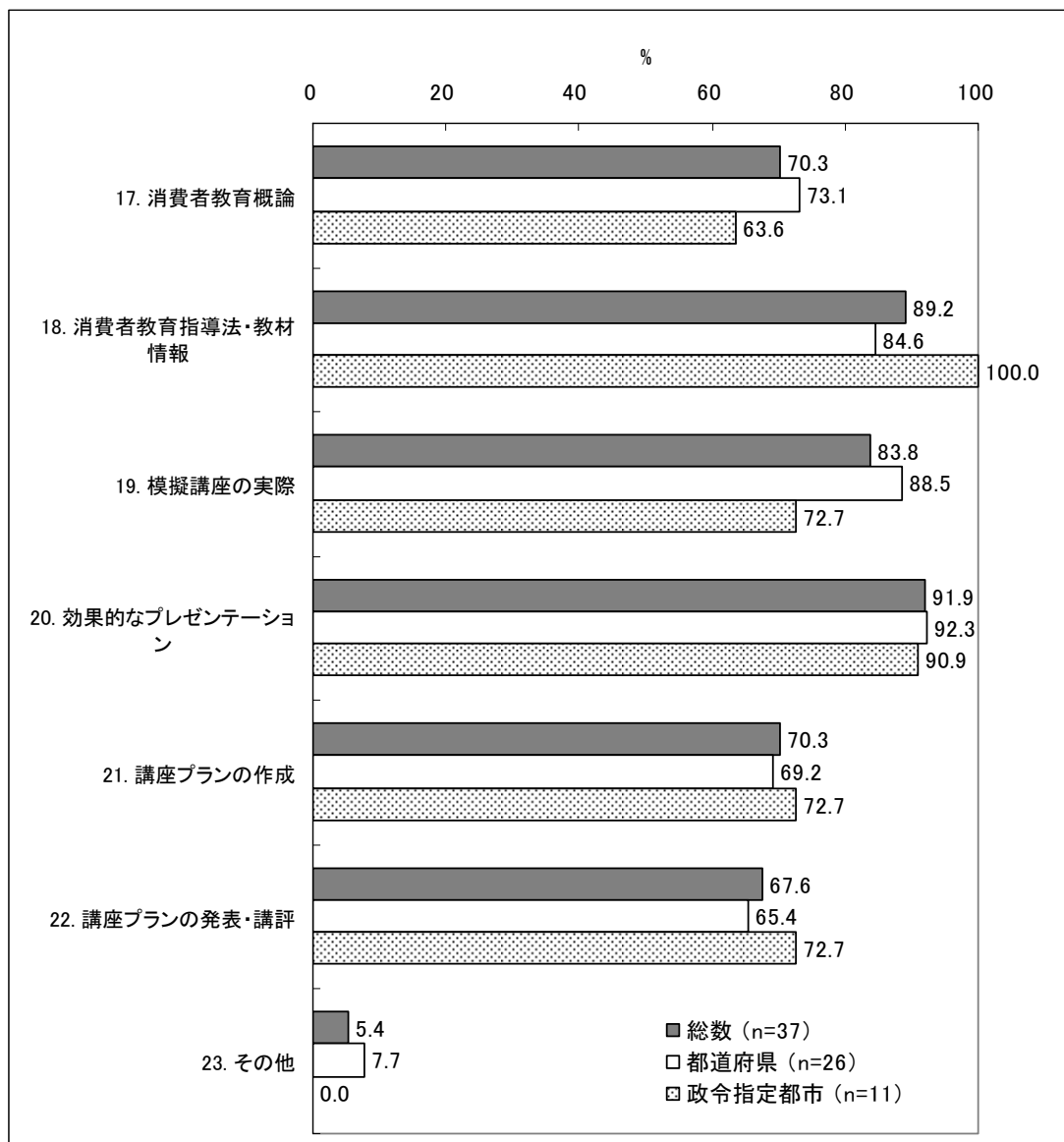
- ・ 受講者のレベルに応じた内容（例：入門、初心者、中級者など）
- ・ 「2. 契約の基礎知識」の中でも、高齢者に対する悪質商法に特化した内容

今後講座を実施してみたいと回答した自治体において、知識編のカリキュラムに含めたいと考えている内容が「2. 契約の基礎知識」であった（全体の100%）。次に多かったのが「4. インターネット・携帯電話のトラブルと対策」であり（全体の92%、都道府県の92%、政令指定都市の91%）、次いで「1. 消費者問題概論」（全体の89%、都道府県の85%、政令指定都市の100%）、および「3. 消費者信用と多重債務」（全体の89%、都道府県の92%、政令指定都市の82%）であった。

反対に、最も選択率が低かったのは、「その他」を除き、「10. 暮らしのなかの社会保障制度」であった（全体の24%、都道府県の27%、政令指定都市の36%）。続いて「12. 暮らしのなかの知的財産権」（全体の27%、都道府県の27%、政令指定都市の27%）、「11. ファイナンシャルプランニング」（全体の32%、都道府県の31%、政令指定都市の36%）であった。

「4. インターネット・携帯電話のトラブルと対策」を選択した自治体が比較的多かった背景には、若者や小中高校生におけるインターネットや携帯電話でのトラブルがみられるようになったことが挙げられるだろう。学校などで講座を実施する場合には、このテーマは必須にしてもよいと思われる。

技能編



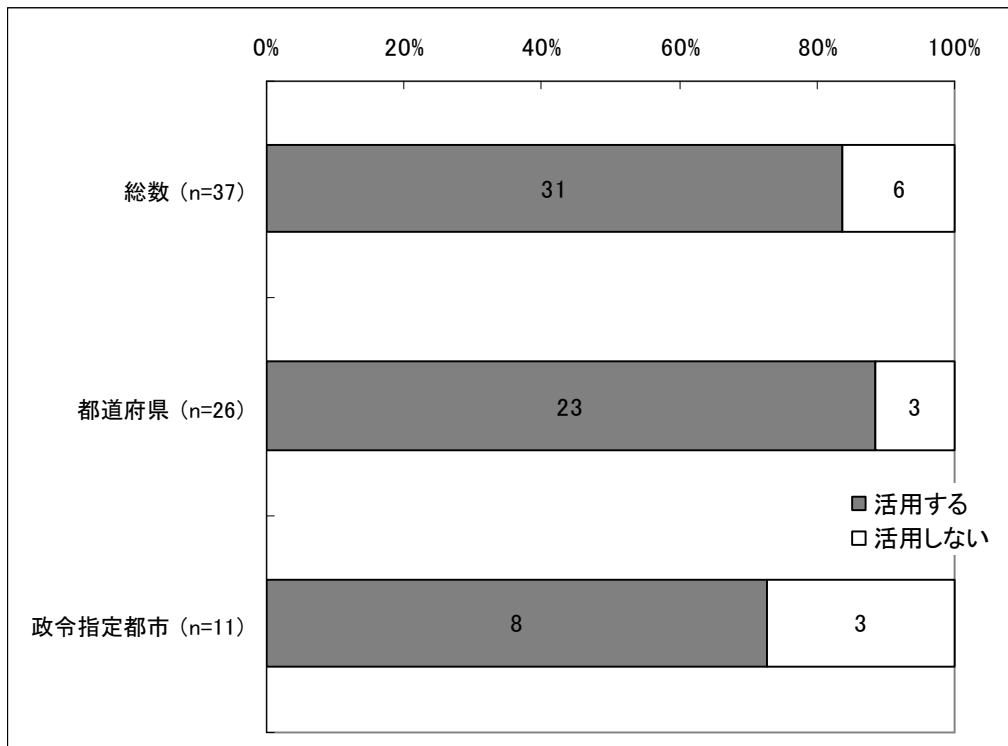
その他

- ・ 実地研修（行政が実施する出前講座への随行等）
- ・ 受講者のレベルに応じた内容（例：入門、初心者、中級者など）

今後講座を実施してみたいと回答した自治体において、技能編のカリキュラムに含めたいと考えている内容が「20. 効果的なプレゼンテーション」であった（全体の92%、都道府県の92%、政令指定都市の91%）。ところが、「22. 講座プランの発表・講評」を選択した自治体は比較的少なかった（全体の68%、都道府県の65%、政令指定都市の73%）。今回の講座では、受講者の実際の発表体験が非常に好評だったことから、このテーマの重要性を広く周知する必要がある。

問 B-4

貴県（市）において市民講師育成講座を実施した場合、育成した講師を活用しますか？



以下、活用すると回答した自治体の回答

具体的な活用方法・内容

出前講座等の講師

- ・ 出前講座の講師
- ・ 出張講座の講師
- ・ 住民向け出前講座の講師
- ・ 市町村や関係団体等が実施する市民講座等における講師
- ・ 地域での高齢者等に対する出前講座の講師
- ・ 現在実施している各種消費者啓発講座等の講師として派遣
- ・ ミニ出前講座の講師（地域の希望するテーマで、身近な場所で開催する講座）
- ・ 高齢者や若者等消費者被害防止出前講座
- ・ 町内会や老人クラブ程度で主催する悪質商法に関する出前講座
- ・ 町内自治会、老人クラブ、公民館高齢者学級等における消費者啓発活動、講座の講師

- ・ 一般市民、若者向け対象の出張教室の講師
- ・ 消費者啓発事業の講師等
- ・ 県が実施する消費者教育講師派遣事業の講師
- ・ 本県では、消費生活に関する一般県民向けの講座「消費生活セミナー」を開催しているが、その講師として活用することが考えられる
- ・ 県が講師派遣をする消費生活講座での講師として活用する。また、受講者の在住する市町村等で開催される講座での活用を、当該市町村へ依頼する
- ・ 高齢者をターゲットとした悪質商法の手口とその対処法等について、地域に向いて講話を行う巡回講座の講師として活用したい
- ・ 町内の集まりなどの際に、自ら参加者に情報提供のできる講師として活用したい
- ・ 県民ニーズは高いので、修了者の講師としての技能レベルが十分であれば活用したいが、現在、県が無料で出前講座の講師として職員を派遣していることから、修了者の派遣が「有料」になった場合、依頼先が減少する懸念がある（県民サービスの低下に繋がるおそれも想定される）
- ・ 一般消費者向け出前講座の講師（初めは、県の消費者行政担当職員が実施している「消費者支援講座に同行し、徐々に実施していくことも可能と思われる）
- ・ 現在県が実施している出前講座のうち、地域やグループ等で開催される、消費生活に関する学習会の講師
- ・ 地域における消費者啓発のリーダーとして、地域で行われる講座等の講師として活用したいと考えるが、機会（出前講座）の設定、出前講座の需要の掘りおこしが必要である
- ・ 高齢者向け出前講座など。ただし、講座の質を担保するため、必要な知識・技能を十分に身につけたと認められる者に限る
- ・ 堺市生涯学習まちづくり出前講座の講師として派遣など
- ・ 市内の消費者グループの活動の一環として、消費者グループのメンバーによる自主講座の開催、市内の福祉施設に従事する社会福祉士を市民講師として育成し、福祉施設内での講座の開催
- ・ 本市事業である地域消費者啓発講習会での講師として検討する

啓発活動のリーダー・サポーターなど

- ・ 消費生活に関する一般住民向けの啓発活動・情報収集活動を行うサポーター
- ・ 地域の消費者リーダー
- ・ 地域の高齢者の一人住まい（高齢者夫婦家庭）などの見守りなど

その他

- ・ ふれあい給食会の手伝い（出張講座講師セットで）
- ・ 受講修了者を名簿に登録・公開し、市民の講座等に活用してもらう
- ・ 市町村へ紹介

育成した講師を活用すると回答した自治体が多かった（全体の 84%、都道府県の 89%、政令指定都市の 73%）。活用例としては、地域の出前講座等の講師が目立った。他方、「その他」にもあるように、別のイベントに便乗して講座を企画・実施し、そこの講師を依頼するというケースも考えられ、実施のしやすさ、あるいは実施頻度の多さを考えると、今後、各自治体で検討してもよい方法と言えるだろう。

以下、活用しないと回答した自治体の回答

育成した講師を活用しない理由

講師が足りている

- ・ 本県においては、専門的な知識を有した消費生活相談員や行政職員等による出前講座を実施しており、県民からの派遣要請には対応できているため、あえて県から市民講師の受講生を講師として派遣する必要性が乏しい
- ・ 本市においては相談員の体制が充実しており、出前講座のニーズには現体制で十分に対応できるため、本市が実施する出前講座等に活用する考えはない（本市相談員については、国民生活センターが実施する講師養成講座を受講させ、レベルアップを図っている）

講師の知識・技能レベルに不安

- ・ 数日間研修を受けただけの講師を県から派遣し、県民に対し講義してもらったとしても、その講義での講義内容や質疑応答への回答等に対する責任がとれないため
- ・ 市民講師育成講座を一度受けただけでは講師として自信を持ってできるものではない。幾度か受講して自信につながったときに初めて講師として人前に立てるものだと思う。もう少し知識と自信をつけた上で市民講師出張講座として提案したいと思う

行政として体制を作るのが困難

- ・ 本市で実施しているくらしのセミナー（出前講座）で活用は可能であるが、当センターの体制から講師の組織化や質の管理等は困難な状況であり、独自で活

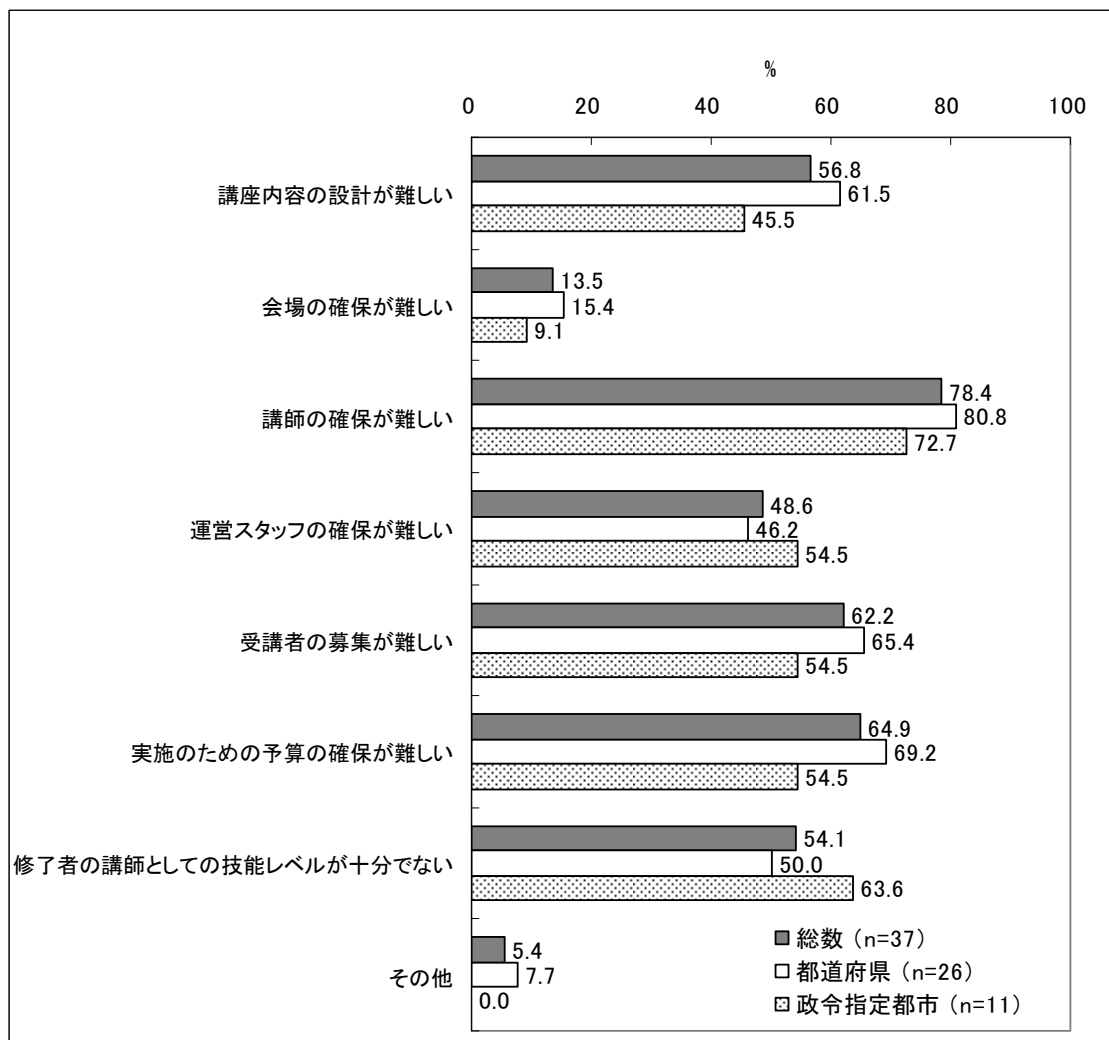
動できる団体等との共働事業として取り組むなどの条件が必要である

その他

- ・ 開催するとすれば、小規模県のため、県内の全市町村を代表しての開催という位置付けもあり、また、現在幾つかの市町村の自主的なグループなどで、寸劇・紙芝居等の啓発活動が行われているので、県で直接活用するために開催するというよりは、各地域で活動されている方のスキルアップの側面が強い

問 B-5

講座を実施する場合、想定される問題点や課題は何ですか？



その他

- ・ 既存の出前講座との区分や役割などを明確にする必要がある
- ・ 参加者のレベルや目的を把握し、レベルや目的に応じた講座の実施が困難

想定される問題点や課題として、最も選択率が多かったのが「講師の確保が困難」であった（全体の78%、都道府県の81%、政令指定都市の73%）。続いて「実施のための予算の確保が難しい」（全体の65%、都道府県の69%、政令指定都市の55%）、「受講者の募集が難しい」（全体の62%、都道府県の65%、政令指定都市の55%）が多かった。講師の確保については、自治体で利用できる講師リスト（地元の、大学教員、相談員等）の整備が急務と言える。

問 B-6

その他、講座の内容や運営などについて、何かお考えがあればご自由にご記入ください。(講座の規模(受講者数や日数)、実施頻度など)

講座の規模(受講者数)

⇒ 受講者数は20名程度でよい

- ・ 受講者の数(定員20名)は、概ね適当であると思われる
- ・ 講座の規模 20人程度

講座の規模(日数)

⇒ 2日間は短い

- ・ 講座の日程(2日間)は、人前で講義し、質疑応答にまで対応できる講師を育成するには少なすぎる
- ・ 2日間の講座で講師としての技能レベルが確保できるか疑問である
- ・ 知識と技能の習得ということから複数の日数が想定され、受講者の受講の利便性を考えると県内複数の地域での開催が望ましいと思われる
- ・ 年に3、4回程度、なるべく特定の地域に偏らないよう実施できると良い
- ・ 講座日数は、2日間でよかったと思う
- ・ 意欲のある市民を広報誌により募集し、4週間(火曜日4回又は木曜日4回)連続で実施

講座の内容

⇒ レベル別、内容別の講座が欲しい

- ・ 受講者のレベル別に応じた講座メニューがあるとよいと思われる
- ・ 実施内容 受講者参加型の講座中心
- ・ 消費者問題に関する知識は共通知識として、受講者が関心があり、啓発活動したいと思う分野(悪質商法、金融トラブル、環境に配慮した消費生活など)に分かれての実施も考えられる
- ・ 内容は悪質商法のほかに環境問題や食の問題も入れたほうが良いと思う

講師の確保

⇒ 自前では扱える内容に限界があり、外部講師の予算もない

- ・ 会場の確保や受講者の募集事務等の運営は実施できるが、提示されている講座のテーマを担当できる講師の選定が困難であるので、専門講師の無料派遣を希望する
- ・ 専任の事務を行う職員は少なく、人事異動も多いことから広範な分野を自ら扱

える人材は内部にいないことや、講座のノウハウや経験にも乏しく、研修を外部に委託する予算もないことが課題である

受講者の募集

⇒ 定期的・継続的な講座を企画し、受講者を募集する

- ・ 長期の活動が期待でき、技能レベルの高い市民講師を育成するには、単発の講座ではなく、定期的・継続的に研修会の場を提供する必要がある、そのような研修会に参加してくれる人材の確保が難しいと考えている
- ・ これまで類似の講座を実施したことがないため、本県のみで20名の受講者を確保することが難しいことが予想される
- ・ 各地域でまとまった希望者数を確保できるかという懸念がある
- ・ 予算と人員に余裕があれば実施したいが、短期間の講座のみで修了者が出前講座等の講師として出向くのは多少不安を感じる。受講者の確保が困難

受講者のフォローアップ・活用

⇒ 市民講師の前に、受講者の学習の継続が重要

- ・ 講座修了後、講師のレベルを維持するためのフォローアップが別途必要ではないか
- ・ 参加者のレベルや目的を把握し、レベルや目的に応じた講座内容の実施。また、一定講座の終了後継続して知識を向上させるための方法などが難しい。修了者の講師としての維持・管理がコスト面でも業務面でも課題となる
- ・ 仮に本格的に養成をはじめた場合でも、市民講師の活躍できる場を見つけることは容易ではない。場を確保するためには、市や町の公民館、中学・高校などでのニーズの掘り起こしを並行的に進める必要があるが、市民講師の講座の質の問題をどう確保するかなどのネックが大きい
- ・ 講座修了者がすぐに講師として活動するには知識、技能面において不安があると思うので、修了者に対するアフターフォロー（他講師との情報交換の機会を設ける、研修を実施する等）が必要だと考える

市民講師の役割・位置づけ

⇒ 地域住民のなかに入り込む

- ・ 市民講師については、住民の中に入って活動していく、消費者グループ活動のリーダーなどがより重要と思われる
- ・ 講座受講者に対して、受講証などは交付するのか、その位置づけはどうか？
- ・ 受講者をどのように活用していくのか、良い事例があれば、ご教示願いたい

費用

⇒ 謝礼、交通費、会場費の問題

- ・ 地方消費者行政活性化事業活用による当該事業の取り組みは可能か？
- ・ 具体的費用はどの程度か？
- ・ 委託する場合、講師、会場の費用など、変動要素の大きい場合の委託金額はどのように決定するのか？
- ・ 長野県では、消費生活に関する出前講座を実施しており（職員を派遣）、会場設営経費以外は無料で実施している。そうした中で、市民講師による講座を開催した場合、講師の謝金や旅費について、誰がどのように費用負担するのか、検討する必要がある
- ・ 消費者啓発で扱う分野は幅広い。一から市民講師を養成するためには、講座をまとまりのある一つのパッケージとして実施し限られた時間の中で知識や技能を習得させる必要があるが、そのためには時間や費用がかなり掛かる。県内全域を対象とするため、所要時間が丸一日とか2日間などの長い講座は実施しにくい。何箇所にも、何度にも分けると費用と準備の手間が大きい
- ・ 市民講師をどういう待遇で活用するのか、例えば旅費のみ支給するのか、謝礼はどうか(支払うか否か、支払う場合の単価、費用負担は主催者負担者とするか否か)、事故に遭った時の対応はどうかなどの課題もある