

消費者問題出前講座の進行状況

1. 消費者問題出前講座

消費者トラブルの防止には、消費者自身が消費者問題の知識・理解を深めることが重要であり、消費者問題の専門家を全国各地の公民館等の施設や集会所等へ派遣し、各種の消費者問題等をわかりやすく説明することを目的とする消費者問題出前講座を実施している。

(1) 平成18年度の対象別講座と回数：全国2,100ヶ所（予定）

- ・高齢者向け講座：約800回（対象：高齢者）
- ・高齢者の周りの方々向け講座：約1,200回（対象：民生委員、ケアマネージャー、介護ヘルパーなどの高齢者の周りの方々）
- ・市民講師育成講座：約100回（対象：地域でボランティアとして消費者問題を伝えたい方）

(2) 進捗状況

平成19年1月15日現在の進捗状況は以下の通り（詳細は別紙の通り）。

- ・高齢者向け講座：990回
- ・高齢者の周りの方々向け講座：506回
- ・市民講師育成講座：84回

2. 市民講師育成講座

平成17年12月～平成18年4月までに4回にわたり、高齢者の周りの方々に対して悪質商法の新たな手口や対処の方法などの情報提供等を行う仕組みについて検討した「高齢消費者見守りネットワーク連絡協議会」のとりまとめ「高齢者の消費者トラブルの防止に向けて（平成18年4月13日）」

における^{ぐたいてきしさく} 具体的施策^{ひと}の一つである「^{しみんこうしゅうせいこうざ} 市民講師育成講座」について、以下の^い 以下の^か 通り^{とお} 報告^{ほうこく}する。

(1) ^{こうざがいよう} 講座概要

^{こうれいしょうひしゃ} 高齢消費者^{ひがい}の被害^{はっせい}の発生^{かくだい}・拡大^{ぼうし}を防止^{しょうひせいかつそうだんいん}するには、消費生活相談員^{しょうひせいかつそうだんいん}などが講座^{こうざ}を行う^{おこな}だけでは限界^{げんかい}がある。すなわち、講座受講者^{こうざじゅこうしゃ}のみが消費者問題^{しょうひしゃもんだい}に関する^{かん} 情報^{じょうほう}を得る^え講座^{こうざ}にとどまらず、講座受講者^{こうざじゅこうしゃ}が周囲^{しゅうい}に啓発^{けいはつ}等^{など}をおこな^{おこな}ひろ^{ひろ}げていく^{かたち} 形^{しんか}に進化^{ひつよう}させる^{ひつよう}必要がある^{しみんこうしゅうせい}ことから、「市民講師育成講座^{こうざ}」を平成18年度^{へいせい}より、パイロット^{ねんど}的に^{てき}開催^{かいさい}しているところである。

① ^{もくひよう} 目標

^{しみんこうしゅうせいこうざじゅこうしゃ} 市民講師育成講座受講者^{こうれいしゃ}が、高齢者^{みまも}を見守^{かつどう}る活動^{きんりん}や近隣^{ちじんたく}の知人宅^{ちじんたく}での^{しょうしゅうかい} 小集会^{ちいき}や地域^{ちやうないかい}の町内会^{あつ}などでの集まり^{じょうほう}で、情報^{とど}を届^{けいはつ}け、啓発^{けいはつ}などをおこ^{おこ}なう^{でき}ことができるようにする。

② ^{こうざないよう} 講座内容

^{みずか} 自らがプログラム^{さくせい}を作成^{かつどう}して活動^{しょうひせいかつ}できるよう、消費生活^{かん}に関する^{いっばんてき} 一般的な^{ちしき}知識^{など}であるクーリング・オフ^{ちしき}等の知識^{じょうほうしゅうしゅう}はもちろん、情報^{じょうほう}収集^{しゅうしゅう}の方法^{ほうほう}、高齢者^{こうれいしゃ}の周り^{まわ}の方々^{かたがた}への効果^{こうかてき}的^{つた}な伝え方^{かた}や手法^{しゅほう}、学習会^{がくしゅうかい}の^く 組^たみ立^{かた}て方^{けんしゅう}を研修^{けんしゅう}する。

(2) ^{こうざ} 講座を実施^{じっし}した際^{さい}の特徴^{とくちょう}（講師^{こうし}アンケートより）

^{しみんこうしゅうせいこうざ} 市民講師育成講座^{じゅこうしゃ}の受講者^たは、他の講座^{こうざ}の受講者^{じゅこうしゃ}よりも意識^{いしき}が高い傾向^{たかいけいこう}がある。こうしたこと^{はいけい}を背景^{どうこうざ}として、同講座^いには以下^いのような特徴^{とくちょう}が生^{しょう}じていると^{かんが}考えられる。

① ^{しょうにんずう} 少人数^{みつど}で密度^{たか}の高い講座^{こうざ}

^{ほんこうざ} 本講座^{しょうひしゃもんだい}は消費者問題^{かんしん}に関心^{たか}が高い消費者^{しょうひしゃ}や行政^{ぎょうせい}及び福祉^{およ}関係^{ふくし}の職員^{かんけい}が受講者^{しょういん}であるという傾向^{じゅこうしゃ}がある。講師^{けいこう}アンケートでは、^{こうし} 講座^{こうし}アンケートでは、「伝えたい^{つた} 事^{こと}、知りたい^し 事^{こと}を講義^{こうぎ}というよりは座談会^{ざだんかい}のような形^{かたち}で

すすめることができ、一方的な話にならずよかった。」「定期的に勉強会
を行っている会で関心も高かったので、質問を受けながら講義を
すすめることができ、少人数であればゼミ形式でも良いと思った。」とい
う講師からの感想があった。

② 講座で取り上げるべき内容の多さ

市民講師育成講座では、(1) ②のように悪質商法の紹介やクーリ
ング・オフの方法だけではなく、自分が教えるときのノウハウについて
も研修することとなる。講師アンケートでは、「消費者リーダー及び
市民講師の養成のためには、1回に止まらず、連続で講座を聞く必要が
あると思った。」との意見があった。

(3) 市民講師の有効性（受講者の活動後の感想より）

受講者のその後の活動から出た感想から有効性を抽出すると、以下のよ
うなことがいえる。

① 消費者問題啓発の担い手としての意識・ノウハウが身に付く

「地域包括支援センターの職員が受講、高齢者の家に訪問したときや
サロンで話している。講座は自分の知識の確認をさせていただく良い機会
だった。」というように、行政や福祉の職員など、普段の活動の中で
消費者問題を取り扱う人々の意識が高まり、消費者問題を扱うノウハウ
が身に付いたという面がある。

② 周りの者に自発的により詳しい情報を欲する意識を育む

また、「近所の集まりで話したところ、今度は直接、消費生活相談員
の話を知りたいという要望を受けた」、「町内の老人会の集まりにパン
フレットを配り、被害の状況を話したところ非常に興味を持ち、
高齢者対象の出前講座を開くことになった」等の声がある。このよ
うに、まず市民講師が身近な者として、周りの者に情報を提供し、そこ
で周りの者が興味を持ち、徐々に詳しい知識を得ていくのも、消費者

問題への意識を多くの者に高める効果的な啓発方法といえる。

(4) 課題

上記のことから、以下のような課題があると考えられる。

① 受講者に対する継続的な情報提供の方法

現在、「見守り新鮮情報」を掲載しているホームページ（内閣府「消費者の窓」URL：<http://www.consumer.go.jp/shinsen/mima.htm>）では、「見守りボランティア」として、消費者問題基礎知識、特定商取引法に関わる事例、見守りボランティア（市民講師）実践例を掲載しているが、今後は本ホームページにおいて、よりよい内容の継続的な提供と情報にアクセスしやすい環境作りが必要であると考えられる。

② 市民講師育成講座の内容の改善

今後も市民講師育成講座の内容を検討し、受講者に対し、市民講師とは何か、どういうことができるのか、どのように活動すればよいのか等をわかりやすく伝えることが出来るよう同講座の内容を改善していく必要がある。

都道府県別講座回数

2007/1/15 時点

都道府県	高齢者の方々	民生委員など	介護ヘルパー など	市民講師	都道府県別 合計
北海道	52	25	9	2	88
青森県	0	1	2	0	3
岩手県	9	1	4	0	14
宮城県	25	3	10	3	41
秋田県	9	3	1	1	14
山形県	13	4	0	2	19
福島県	9	6	4	0	19
茨城県	25	13	7	2	47
栃木県	35	7	1	1	44
群馬県	11	4	1	0	16
埼玉県	75	15	12	10	112
千葉県	51	13	10	4	78
東京都	47	7	7	6	67
神奈川県	81	20	11	2	114
新潟県	1	3	2	0	6
富山県	11	1	2	0	14
石川県	2	2	2	1	7
福井県	13	0	0	0	13
山梨県	4	0	0	1	5
長野県	14	3	0	1	18
岐阜県	13	8	7	5	33
静岡県	23	14	7	7	51
愛知県	74	14	19	3	110
三重県	2	12	4	0	18
滋賀県	26	3	4	0	33
京都府	28	11	2	2	43
大阪府	41	7	16	3	67
兵庫県	23	8	10	4	45
奈良県	36	7	3	2	48
和歌山県	6	1	0	0	7
鳥取県	0	1	1	0	2
島根県	0	0	1	0	1
岡山県	14	9	4	1	28
広島県	16	8	4	0	28
山口県	0	0	1	0	1
徳島県	2	0	2	1	5
香川県	26	1	2	0	29
愛媛県	4	1	3	0	8
高知県	3	2	0	0	5
福岡県	42	6	20	6	74
佐賀県	33	17	5	2	57
長崎県	16	3	2	1	22
熊本県	11	7	2	3	23
大分県	5	7	4	2	18
宮崎県	4	1	1	1	7
鹿児島県	23	6	1	2	32
沖縄県	32	9	2	3	46
対象別合計	990	294	212	84	1580