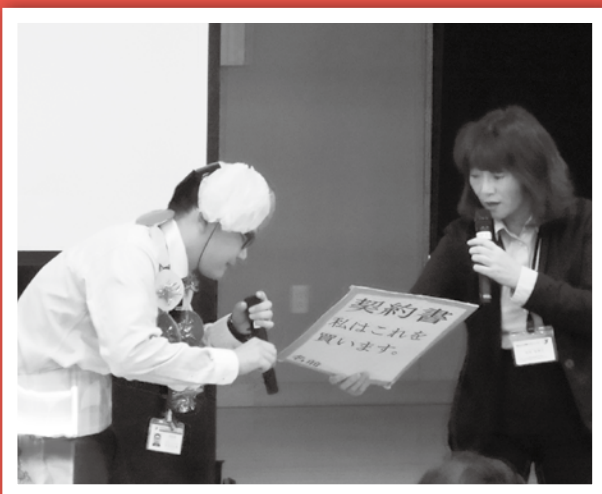


Ⅲ. 受講者をひきつける講座 にするために

1. 取り入れてみたい手法
2. 対象別の講座



消費生活センター職員による寸劇



Ⅲ. 受講者をひきつける講座 にするために

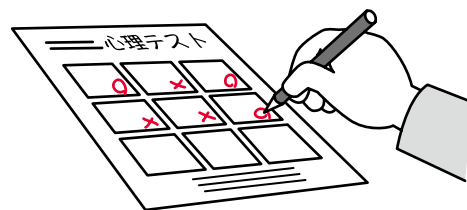
1. 取り入れてみたい手法

1. 心理テスト

講座に参加する方々にとって、詐欺や悪質商法は他人事である場合がほとんどです。お人よしで騙されやすい人や欲張りな人が消費者トラブルに巻き込まれるのであって、「自分は大丈夫」と多くの方が思っています。

講座の最初に、参加者の緊張をほぐすための心理テストを行ってみましょう。

自分自身の行動パターンを自覚してもらい、誰でもトラブルに巻き込まれる可能性があることや、詐欺師や悪質業者が人の心理をうまく利用していることを知ってもらいましょう。



心理テストの例

- ・だまされやすさ心理チェック(P.27参照)
- ・フローチャートを用いてどんな消費者トラブルに陥りやすいかをテストする。

用意するもの

- ・質問紙を配付すると参加者が回答しやすいでしょう。

留意点

- ・講座で行う心理テストは心理学の心理検査ではありません。参加者の心理状態や傾向がすべて分かるわけではありません。
- ・参加者が意図的に回答を操作することも可能です。あくまで、参加者の講座への参加意識を高めるために用います。
- ・講師が自分で心理テストをやってみた結果を話すと参加者との一体感が持てます。

(参考)だまされやすさ心理チェック

高齢者の皆さんと一緒にやってみましょう。

だまされやすさ心理チェック

作成：静岡県立大学 准教授 西田公昭



あてはまる項目に○をつけてください。

1 自分のまわりに
あまり悪い人は
いないと思う

2 相手に悪いので
人の話を
一生懸命聞く方だ

3 たまたま運の悪い
人がトラブルに
あうのだと思う

4 知人から「効いた」
「良かった」と聞くと、
やってみようと思
う

5 有名人や肩書きの
ある人の言うことは
つい信用してしまう

6 人から
すすめられると
断れない方だ

7 迷惑をかけたく
ないので家族にも
黙っていることが
ある

8 実際、身近に
相談できる人が
あまりいない

9 しっかり者だと
思われたい

合計 個

心理チェックの結果、多いほど、消費者トラブルにあう危険度が高い傾向にあります。
①②③に○をつけた人はトラブルに対して危機意識が低い傾向、④⑤⑥に○をつけた人はだまされやすい傾向、⑦⑧⑨に○をつけた人はだまされるとき一人で抱え込んでしまふ傾向があります。
るのに気がつかない傾向、⑦⑧⑨に○をつけた人はだまされるとき一人で抱え込んでしまふ傾向があります。

(出典)「高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」消費者庁 平成22年3月(作成者の肩書きは当時)
※講座で配付して使用することができます。

I. 講座の依頼がきたら

II. 講座で伝えること

III. 受講者をひきつける講座にするために

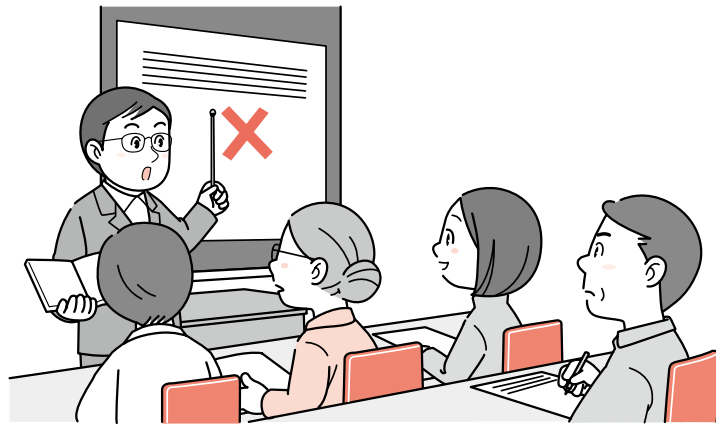
2. クイズ

クイズは参加者の緊張をほぐす効果があるだけでなく、参加者の理解度を確認することができる有効な手法です。会場の広さや参加者の人数に関わらず、また、講座の導入部や最後のまとめなど色々な場面で行うことができます。

参加者の状況に応じて「選択式（○×や記号）」や「穴埋め」などのクイズを考えてみましょう。

用意するもの

- ・参加者が多人数の場合は、紙に大きく書いて提示したりプレゼンテーションソフト（パワーポイントなど）を使ってスクリーンに映すなど工夫しましょう。回答してもらうときは、挙手や○や×のポーズをとってもらいましょう。体を動かすことで気分転換にもなります。
- ・参加者が少人数であれば、あらかじめ厚紙などに「○」「×」や「①」「②」「③」などの番号を書いたものを用意し、配付してクイズを行うと参加意識が高まり盛り上がります。
- ・時間や会場に余裕があれば、回答ごとに定めた場所に参加者に移動してもらう方法も良いでしょう。



チェックポイント

- 参加者に合わせた設問を用意しましょう

設問はわかりやすい表現にしましょう。あまり難しすぎても易しすぎてもいけません。参加者に合わせて難易度を調節しましょう。

- 間違いの中にこそ学ぶことがあります

誤った回答をした人には適切なフォローを心がけましょう。正解・不正解だけに注意が向かないように、「なぜ正解なのか」「どこが違っているのか」をわかりやすく説明しましょう。

3. ロールプレイング

ロールプレイング（役割演技法）は、参加者が割り当てられた役割（ロール）を劇で演じる（プレイ）手法で、心理療法など様々な場で使われています。

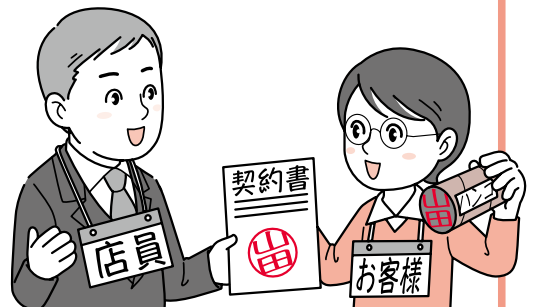
講座の参加者に、販売員や消費者、その他いろいろな立場の方の役を演じてもらうことで、各々の立場の人の気持ちやどのように対応したら良いかなどを考えることができます。

シナリオの準備

- ・参加者にとって身近な事例（その地域の事例など）を選びましょう。
- ・登場人物はナレーターを含めて数人にしぼり、あまり多くならないようにします。シナリオは事例のポイントを押さえ、複雑にならないようできるだけ単純なものにします。方言を使うと親しみが増してお勧めです。

小道具など

- ・登場人物をあらわす「ネームプレート」はあった方が分かりやすいでしょう。
- ・身近な材料で小道具を用意すると手作り感が伝わって場が和みます（トイレットペーパーの芯で作った印鑑や新聞紙の札束、段ボールのパソコンなど）。ただし、小道具が多いとそれを使うのに気を取られてしまいがちなので最小限でいいでしょう。



チェックポイント

シナリオは簡潔に

うまく演じるために練習する必要はありません。シナリオは短めのセリフにして、特に参加者が高齢の場合は文字を大きめにしましょう。

劇が終わったら必ず振り返りをしましょう

参加者に演じてもらうことが目的ではありません。演じてもらった後、出演者や参加者全員に考えていただくことが大切です。劇が終わったあと、必ず振り返りを行いましょう。

相談員や行政職員が演じて見せる方法もあります。この場合は、「劇が面白かった」だけに終わらないよう、参加者に質問をしたり意見を聞くなどして、消費者トラブルを自分に重ねて考えもらえるよう手助けをしましょう。

4. ワークショップ

ワークショップとは、参加者をいくつかのグループに分け、参加者同士で意見を交換したり作業を行ったりすることで問題の理解を促進する手法です。

参加者があまり多人数の場合は実施が難しくなるので、参加者は40人程度、1グループ5～6人が目安です。

ファシリテーターの役割

ワークショップでは、講師は「ファシリテーター（促進者）」と呼ばれます。参加者が自由に発言できるよう環境を整え、参加者の経験や知識、意見などを引き出します。参加者がお互いの意見を尊重し、それによって対話が生まれ、相互の学び合いを促進するようにしましょう。

進め方の例

1 参加者をグループ分けする

事前に参加者を把握し、グループ分けしておきましょう。

2 アイスブレイク（緊張をほぐす）

グループ内で自己紹介をしてもらう時間を設け、緊張をほぐします。

3 これから何について話し合うかを説明する

事例などを紹介した後、これからグループで話し合ってもらいたいテーマを伝えます。
「〇〇について考えましょう」、「〇〇についてまとめてみましょう」

4 グループ内の役割を決める

班長には、話し合いの司会進行を担当してもらいます。このとき、書記や発表者も決めておくと、講座をスムーズに進めることができます。

5 話し合いを開始する

グループで話し合いを始めてもらいます。

「話し合いは〇時〇分まで」「〇分までに意見をまとめてください」などと終了時間を伝えるようにしましょう。

ファシリテーターは各グループの話し合いの状況を見て回り、必要があれば助言します。

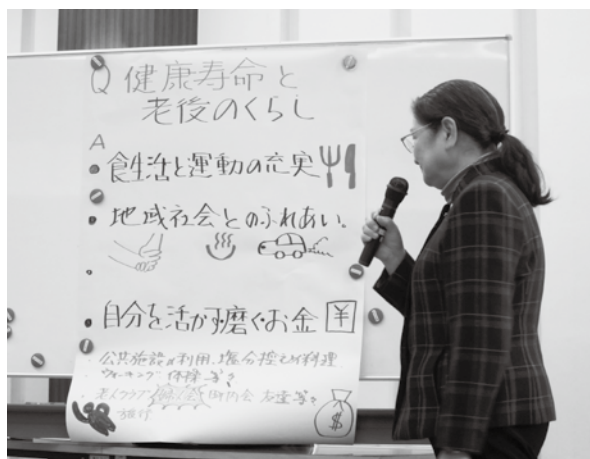
ファシリテーターの重要な役割は時間管理（タイムキーピング）です。

時間を知らせることができるベルやタイマーは必ず用意しましょう！

6 発表と講評

話し合いの結果をグループごとに発表してもらいましょう。

発表後はファシリテーターが総括をします。同じ内容の報告は省くなどして、時間に配慮しましょう。



7 振り返り

まとめを行います。何人かにワークショップの感想や今後の取り組み等を話してもらおうと良いでしょう。

チェックポイント

準備は入念に！

意見を書き出してもらうためのマジックペンや模造紙、ふせんなどを用意しましょう。模造紙を黒板などに貼って発表する場合は、テープやマグネットなども忘れずに準備しておきましょう。

「消費者トラブルに遭わないための替え歌」や「悪質商法カルタ」などを作るワークショップもおすすめです

I. 講座の依頼がきたら

II. 講座で伝えること

III. 受講者をひきつける講座にするために

2. 対象別の講座



1. 若者の消費者トラブル

インターネットに関係する相談が大変多い年代です。誰もがスマートフォンを持ち、インターネットがない生活は考えられなくなっています。相談事例を通して、便利さの陰に潜むリスクを具体的に伝えましょう。

また、配付する資料やレジュメはできるだけ文字を少なくし、視聴覚に訴えるプレゼンテーションソフト（パワーポイントなど）やDVDを使いましょう。

代表的な相談事例

全国の消費生活センターに寄せられる商品・サービス別の相談件数をみると、アダルトサイトに関する相談が1位となり、平成26年度にはついに過去最多の11万件を超えました。また、出会い系サイトやインターネットショッピングなどインターネットに関する相談が多く寄せられています。その他にも、中古車に関するトラブルや賃貸アパートの契約トラブルの相談も寄せられています。

インターネット関連

- ・スマートフォンで「登録無料」と書いてあったアダルトサイトにアクセスしたら「登録完了。登録料 99,800 円」と表示された画面が消えなくなった。
- ・タレントのマネージャーから「タレントが癒しを求めている。メール交換をして欲しい」とメールが来て、出会い系サイトに誘導された。
- ・「オークションで落札し、代金を支払ったのに商品が届かない」、「届いた商品の状態がとて悪かった」、「商品を送ったのに、代金が支払われない」

中古車関連

- ・3週間前に届いた中古車。100キロメートル走行したら、エンジンがかからなくなった。
- ・昨年購入した中古車を売却しようとしたら、メーターが改ざんされていたことが分かった。
- ・中古車販売店で中古車の購入と車の下取りを契約した。翌朝、契約を解除したところ高額な違約金を請求された。

賃貸アパート関連

- ・賃貸アパートの退去に伴い高額な原状回復費用を請求された。ガイドラインに基づき減額交渉しているが、管理会社に対応しない。
- ・退去した賃貸アパートの修繕費の請求が、退去半年後に実家に届いた。退去時の立会で「請求なし」と言われていたのに、納得できない。

(記入例) 若者向け講座 プランニングシート

タイトル 若者の消費者トラブル(社会に出る前に知っておきたいこと)

対象 卒業前の高校3年生 人数 250名

場所 〇〇高校体育館 配付資料 消費生活センターチラシ

時間 50分

ねらい 自分たちも消費者トラブルに遭う可能性があることを知ってもらう。
消費生活センターの存在と、相談することの必要性を知ってもらう。

時間配分	講座の流れ	教材・指導方法
導入 (5分)	あいさつ・自己紹介 今日の講座で話すこと 今日は、若者に多い消費者トラブルと対処の仕方をお話しします	今日の講座のポイントをまず最初に知らせる 県内の相談件数などの情報も調べておく
展開1 (20分)	DVD 視聴 「もしあなたが消費者トラブルにあったら……」 (消費者庁) インターネット関連のトラブル事例を紹介 ネットショッピングのクイズ出題	「ネットショッピングの落とし穴」 約7分 ミニアドバイス 約1分 インターネット関連の事例と対処法を紹介 ・ワンクリック請求 ・出会い系サイト ・インターネットショッピング 通信販売にクーリング・オフ制度はないことを説明
展開2 (20分)	若者に多い消費者トラブルについて	事例を紹介して説明 ・中古車 ・賃貸アパート ・マルチ商法
まとめ (5分)	消費生活センターの紹介	消費生活センターの役割を具体的に説明 消費生活センターの案内チラシ等を配付 消費生活センターに相談する必要性を伝える 地元を離れる生徒のために、 ・全国に消費生活センターがあること ・消費者ホットライン188(いやや!)を紹介

I. 講座の依頼がきたら

II. 講座で伝えること

III. 受講者をひきつける講座にするために

若者用クイズ

○×で答えましょう

インターネット通販でスニーカーを注文した。届いた商品のイメージが違っていたので返品したい。クーリング・オフで返品して返金してもらえる？

答 ×

通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。ただし、事業者は返品についての決まりを表示しなければなりません。「返品不可」、「返品は3日以内」など表示があればそれに従います。購入時には返品の決まりを確認するようにしましょう。もし表示がない場合は、商品を受け取ってから8日以内であれば送料を負担して返品ができます。

なお、店舗で購入した場合もクーリング・オフ制度はありません。一度結んだ契約はお互いに守るのが原則です。「クーリング・オフ」は特別な制度であることを理解しましょう。

正しいと思う番号を選びましょう

友人がレンタル会員カードを持っていなかったのに自分のカードを貸した。ところが、友人がDVDを返さずそのまま遠くの大学に進学してしまい、レンタルショップから延滞料の請求が自分に届いた。

- ① 実際に借りたのは友人なのでほうっておく
- ② 事情をレンタルショップに説明して、ショップから友人に請求してもらう
- ③ 友人の親に責任を取ってもらう
- ④ 自分の責任で対処する

答 ④

この事例は、いわゆる「名義貸しによるトラブル」です。基本的に、契約は名義を貸した人の責任になります。友人に請求（求償）することはできますが、レンタルショップには自分で対応する必要があります。不審なことがあったら消費生活センターに相談しましょう。

アドバイス

<受講者（若者）へ>

未成年は法律で保護されていますが、20歳を過ぎると一人前の大人として扱われます。不本意な契約でも未成年の時と違って簡単には取り消せません。悪質業者は20歳を過ぎたばかりの若者を狙っています。困ったときは最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

<講師へ>

契約の基本、そして消費者の権利と義務についてきちんとわかりやすく伝えましょう。文字の多いレジュメではなく、視覚に訴える写真や映像などの資料を用意しましょう。

まとめのコツ

若者対象の講座では、「話を聞いてもらえなかった」「反応してもらえなかった」と講師が落ち込むことがあります。しかし、若者は無反応に見えても思いのほか話を聞いていて講座の内容を理解しています。“これだけは知ってほしい”という内容に話を絞り、メリハリをつけて伝えましょう。

ポイント

- 限られた時間内に十分な情報を伝えられるよう、学校担当者との事前打ち合わせを踏まえて紹介する事例を絞り込んでおきましょう。
- 若者からは、不当請求・架空請求のほか、オンラインゲーム、インターネットショッピング、中古車、賃貸アパート、多重債務などの相談が寄せられています。
- インターネット関連の手口は日々変化し進化しています。最新の情報を伝えられるように、日頃から情報を収集して資料を準備しましょう。
- 卒業などで地元を離れる若者のために、消費生活相談ができる窓口が全国にあること、消費者ホットライン188を情報提供しましょう。

2. 成人の消費者トラブル

成人に限らず、携帯電話の架空請求（アダルトサイトのワンクリック請求など）の相談が多数寄せられています。また、依然として多重債務に関する相談も多く、過払い金請求に関する相談は減少しているものの、「お金が戻ってくるので過払い金の返還請求をしないか」といった電話勧誘に関する相談が増えています。

知ってほしい（代表的な）商法

サイドビジネス商法

「在宅ビジネスで高収入が得られる」などとインターネットの副業サイトで勧誘され、商品やサービス購入などを勧められます。収入はほとんど得られず支払いだけが残り、収入アップを図るために更に高額な契約を勧められたりもします。「簡単な仕事で儲かる」そんな話はありません。

サクラサイト商法

一般人とメールをしたいタレントや出会いを求める異性などになりすました「サクラ」とメール交換サイトで多額のポイントを使ってメールのやりとりをします。出会い系サイトだけでなく、内職サイト、占いサイトなどいろいろなきっかけで誘われます。メールの向こうにいる顔の見えない相手の正体を知るのは困難です。

マルチ商法

販売組織の加入者が友人・知人を儲け話で勧誘します。誘われた人がさらに友人・知人を勧誘し、商品やサービスを契約させます。加入料や商品代金が収入になると言われますが、思ったように友人・知人を勧誘できず人間関係を壊し、要らない商品を抱え込み支払いに追われることもあります。「マルチ」ではなく「ネットワークビジネス」と言うこともあります。1日に2人を誘っていくと1か月たらずに日本の総人口を超えてしまいます。みんなが儲かるのは不可能です。

キャッチセールス

繁華街で「アンケートに答えて」などと呼ばれ止められ、連れて行かれた営業所でエステや化粧品、アクセサリー、絵画などを契約させられます。「タレントになりませんか」と声をかけ、プロフィールの写真撮影代として高額な請求をされるケースもあります。街中で知らない人に声をかけられても、立ち止まらないようにしましょう。

(記入例) 成人向け講座 プランニングシート

タイトル 身近な消費者トラブル(こんなことが起きています)

対象 消費者団体会員 人数 20名(30～50代)

場所 公民館研修室 配付資料 レジュメ、消費生活センターチラシ

時間 60分

ねらい 様々なだましの手口があり、誰もが消費者トラブルに巻き込まれる可能性があることを知ってもらう。地域の見守りの必要性を知ってもらう。

時間配分	講座の流れ	教材・指導方法
導入 (10分)	あいさつ・自己紹介 今日の講座で話すこと 今日は、みなさんの身近で起きている消費者トラブルのお話をします	今日の講座のポイントをまず最初に知らせる 県内の相談件数などの情報も調べておく
展開1 (20分)	インターネット関連トラブル事例について 小中高生のインターネットトラブルについて (見守りの視点から)	事例と対処法を紹介 ・ネットショッピング ・ワンクリック請求 ・出会い系サイト ・インターネットオークション 事例と対処法を紹介 ・オンラインゲームの高額請求 ・親や祖父母のクレジットカードの無断使用
展開2 (25分)	様々な商法 ロールプレイング 「キャッチセールス」 その他の商法について	県内の事例とクーリング・オフなどの対処法を説明する 3人の方に前に出ていただき、講師がナレーションをする 事例と対処法を紹介 ・マルチ商法 ・利殖商法 ・サクラサイト商法
まとめ (10分)	消費生活センターの紹介 地域の見守りの重要性を伝える	消費生活センターの役割を具体的に説明 消費生活センターの案内チラシ等を配付 消費生活センターに相談する必要性を伝える 行政、関係機関等との連携の大切さについて説明する

I. 講座の依頼がきたら

II. 講座で伝えること

III. 受講者をひきつける講座にするために

ロールプレイングシナリオ

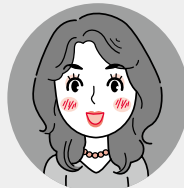
テーマ

美容に関心がありますか？

登場人物



はなし
花志きく子



けしょう
化生あつ子



べて
部手らん子



ナレーター



ナレーター

久しぶりの休日買い物でもと繁華街を歩いているきく子さん
そこに白衣を着た女性が近づいてきました。



こんにちは、お肌に関するアンケートです。お時間はとらせませんので。

ちょっと急いでいるんですが。



きれいなお肌ですね。お肌の悩みとかありますか。

えー ちょっと乾燥気味で、カサカサするんですよ。



そういう方多いんですよ。うちのサロンには、お肌の診断をする最新の機械があるんですよ。もちろん無料です。すぐ近くですから一度肌診断受けてみませんか。



ナレーター

きく子へ 今のお気持ちはどうですか。
あつ子へ きく子さんに肌診断を受けさせるには、ほかにどんなことを言って誘ったらいいでしょうか。
みなさんへ 皆さんでしたら事務所についていきますか。



いらっしゃいませ きれいなお肌ですね。うらやましいわ。

ちょっとカサカサするんですよ。



そうですか。最新の機械で見てみましょう。(虫めがねを取り出す)
上着とお荷物は預かります。このガウンに着替えて下さい。



ナレーター

続きを見てみましょう。 きく子さんはあつ子さんに言われるまま肌診断を受けたようです。



あら、あら、あら

なに？



今は若いから大丈夫ですが、奥の方にシミの赤ちゃんがたくさん。だんだん表面に出てきますよ。カサカサするものはシワのはじまりかもしれませんね。



ナレーター

さて、皆さんだったらどうしますか。(参加者に意見を聞く)
この後、きく子さんはどうなってしまうのでしょうか。

アドバイス

<演じる方へ>

上手に演じる必要はありません。恥ずかしがらずに大きな声で演じましょう。アドリブを入れたり方言を使ってもいいですが、あまり脱線しないようにしましょう。

<講師へ>

劇をはじめの前に、「駅前の〇〇通りで、アンケート用紙を持った販売員が若者に声をかけているのを時々見かけますが、皆さんは見たことがありますか？声をかけたあとはどうなるか、これから劇をしていただきます。」などと具体的な場面を思い浮かべてもらえるよう、最初に説明しましょう。

ロールプレイングのまとめ

販売目的を隠して近づいてくる「キャッチセールス」の手口です。この場合は、営業所や店舗で契約しても特定商取引法の「訪問販売」に該当し、契約書面を受け取ってから8日以内はクーリング・オフができます。

街中で呼び止められても立ち止まらない。もし営業所などに行ってしまったらもらわないものは「いりません」とはっきり断りましょう。

ポイント

- 様々な消費者トラブルの手口（商法）があり、その内容は高度化・複雑化していることを伝えましょう。ただし、事例のひとつひとつを紹介するだけで終わらないよう注意しましょう。
- 消費生活センターに相談することの意義に加え、自分達が地域の若者や高齢者の見守りを担う中心世代であることを受講者に伝えましょう。
- 将来の家計を念頭において契約の必要性を判断し、合理的な選択ができなければならない世代ですが、依然として多重債務の相談が多く寄せられています。機会があれば、収入や支出のバランスについて改めて考えてもらいましょう。
- 受講者の子・孫世代のインターネット利用が思いのほか進んでいることも説明しましょう。親や祖父母のクレジットカードを勝手に使ってオンラインゲームのアイテムを購入したという相談もあります。

3. 高齢者の消費者トラブル

高齢者の消費者トラブルは増加の一途をたどっています。

高齢者の「3大不安」を悪質業者は利用し、老後の大切な蓄えを根こそぎ持っていきます。高齢者は自宅にすることが多いため、電話勧誘販売や訪問販売による消費者トラブルに遭いやすいのも特徴です。さらに最近では、高齢者においてもインターネット関連のアダルト情報サイトに関する相談が多く寄せられています。

高齢者の3大不安

- お金……少しでも老後の資金を増やしたい（利殖商法、還付金詐欺）
- 健康……やっぱり健康が一番（薬効をうたった勧誘、健康食品の電話勧誘）
- 孤独……親切にされると断れない、話し相手がほしい（訪問販売、次々販売）



代表的な相談事例

点検商法

「無料で点検」「定期点検です」などと言って訪問し、「このままでは台風で屋根が飛ぶ」「地震がくると危ない」「シロアリが住みついている」などと事実と異なる内容を告げ、屋根工事や耐震補強工事、シロアリ駆除などを勧めます。布団の点検で「このままでは孫がアトピーになる」などと言われたケースもあります。親切にされると断れない人の心理を利用し、消費者を不安にさせて費用を支払わせる商法です。

健康商法

展示会などで、「病気に効果がある」「痛みが和らぐ」など、医薬品医療機器等法（旧薬事法）で言うてはいけないとされている薬事的効果をうたい、健康食品や家庭用電気治療器具などを販売します。訪問販売や通信販売、SF商法などで勧誘するケースもあります。

振り込め詐欺・還付金詐欺など

息子を装った「振り込め詐欺」や関係団体の職員を装った「医療費の還付金詐欺」など、実に多くの『だましの手口』があります。また、ATMでの振込だけでなくレターパックや宅配便を使うよう指示されたり、家まで取りに来る、駅まで持ってこさせるなど、お金をだまし取る方法も様々です。

買い取り商法

「もったいない」という気持ちにつけこむ商法です。「不要な着物や衣服など、なんでも買い取ります」と電話があり、来訪した業者に指輪などの貴金属を強引に安く買い取られてしまったという相談が寄せられています。

利殖商法

損失が出る可能性があるにも関わらず、「必ず値上がりする」「確実にもうかる」などと言ってファンド型投資商品や未公開株、実体のない社債などへの出資を勧誘されます。リスクについて十分な説明がないまま、高額な出資契約を結ばされるケースや、劇場型勧誘など悪質な詐欺的手口もあります。

(記入例) 高齢者向け講座 プランニングシート

タイトル 高齢者を狙う悪質商法(あなたも狙われている)

対象 老人クラブ会員

対象 20名

場所 公民館研修室

配付資料 ロールプレイングシナリオ、消費生活センターチラシ

時間 60分

ねらい 自分たちが悪質な業者に狙われていることを知ってもらい、きっぱり断れるようになる。消費生活センターに相談する必要性を知ってもらう。

時間配分	講座の流れ	教材・指導方法
導入 (5分)	あいさつ・自己紹介 今日の講座で話すこと	今日の講座のポイントをまず最初に知らせる 県内の相談件数などの情報も調べておく
展開1 (20分)	買い取り商法について	「まず電話がかかってきます」 「経験のある方いらっしゃいますか？」 →いればその方に電話勧誘の様子を話してもらおう →いなければ講師が体験を話す
	ロールプレイングを行う	二人の方に前に出て演じてもらう 解説は講師が行う
	買い取り商法の事例と対処法	県内の事例とクーリング・オフなどの対処法を説明する
展開2 (25分)	高齢者に多い消費者トラブルについて	事例を紹介して説明 ・点検商法 ・健康商法 ・利殖商法 ・振り込め詐欺、還付金詐欺などの特殊詐欺 ※レターパックの実物や被害を掲載した新聞記事等を用意する 参加者の状況を見て、インターネットトラブルも紹介する
まとめ (10分)	消費生活センターの紹介	消費生活センターの役割を具体的に説明 消費生活センターの案内チラシ等を配付 消費生活センターに相談する必要性を伝える

最近、高齢者を狙った悪質商法が増えています。事例を紹介します

I. 講座の依頼がきたら

II. 講座で伝えること

III. 受講者をひきつける講座にするために

ロールプレイングシナリオ

テーマ

なんでも買い取ります

登場人物



熊本よしこ



さぎのわるお
(オール買い取り
商事社員)



ナレーター



ナレーター

3日前、よしこさんの自宅に「いらぬ着物や靴はありませんか。なんでも買い取ります」とオール買い取り商事から電話がありました。ちょうど終活講座を受講して、身の回りの整理をしてすっきり暮らしたいと思っていたので来てもらうことにしました。



先日お電話したオール買い取り商事です。

待ちましたよ。これがお願いした着物。
もう着る機会がないから、引き取ってもらいたいんだけど。



それでは、(よしこさんが用意した着物を見る)
いやー、いくらなんでもこれは古くて買い取れないですよ。
指輪とかありませんか。

なんでも買い取るって言ってたじゃないですか。
これだけ準備するのも大変だったんですよ。



私もこんな遠くまで来て、何もなしには帰れないので。今、^{きん}金がとても高いので。
指輪とか、切れたネックレスでもいいですから。
あっ、その指輪！(よしこさんがががはめている指輪を指す)

なにを言ってるの、これはダメ。
お父さんが買ってくれた大切なものだから。



ナレーター

この後、よしこさんは断ることが出来るでしょうか。
皆さんならどうでしょうか。(参加者に質問する)

わるおさんへ よしこさんになんと云ったら契約させることができますか。
よしこさんへ わるおさんと話しているときの気持ちはどうでしたか。

アドバイス

<演じる方へ>

上手に演じる必要はありません。恥ずかしがらずに大きな声で演じましょう。アドリブを入れたり方言を使ってもいいですが、あまり脱線しないようにしましょう。

<講師へ>

出演者選びがポイントになります。シナリオを読むのが難しい受講者の場合は、公民館の職員の方などをお願いします。事前の打ち合わせが大切です。

もし、「買い取り」の勧誘電話がかかってきた経験のある受講者がいたら、「実は、本当の目的は貴金属なんですよ」などと話を発展させましょう。

ロールプレイングのまとめ

自宅を訪問し、貴金属類などの買い取りを迫る手口です。「断ってもなかなか帰らなかった」「強引で怖かった」といった声もあります。

平成25年2月21日から買い取り商法（訪問購入）にも特定商取引法のクーリング・オフ制度が導入され、契約書面を受け取ってから8日以内であれば無条件に取り戻すことが可能になりました。しかし、本など対象外となる商品もあるので注意が必要です。売却したくない場合はきっぱりと断りましょう。

ポイント

- 悪質商法の手口や勧誘トークはできるだけ具体的に紹介しましょう。

例：還付金詐欺の手口

「〇〇銀行〇〇支店のATMはシステムが古いので、〇〇スーパーのATMに行ってください」と銀行員の目が届かないところに誘導され、「還付金を振り込みますので、まず振込ボタンを押してください」と言われた など

- 新聞記事などで地域の消費者トラブル事例を日頃から集めておきましょう。
- 受講者は、今日学んだことを自分だけにとどめず、周りの人に伝えることが重要です。
- 自分が消費者トラブルに遭わないだけでなく、「地域の安全・安心は自分たちで守る」と思ってもらえるきっかけになるような講座を心がけましょう。
- 講座の依頼が増えるようアピールも忘れずに。講座の案内や申し込み方法などをお知らせしましょう。

監修：安彦 和子(弁護士)

執筆：下谷内 富士子、原 まさ代(消費生活専門相談員)

柿野 成美、奥西 麻衣子(消費者教育支援センター)

広めよう！消費者教育

効果的な消費者教育を行うための講師向けマニュアル

平成28年3月

発行 熊本県環境生活部県民生活局 消費生活課
〒862-8570 熊本市中央区水前寺6丁目18-1
TEL 096-333-2291 FAX 096-383-0998

制作 公益財団法人消費者教育支援センター
〒150-0002 東京都渋谷区渋谷1-17-14 全国婦人会館 3階
TEL 03-5466-7341 FAX 03-5466-2051

