

徳島市

「体験型教材」活用講座の実践報告

～VR動画・事例マンガで消費者力アップ！～

徳島市消費生活センター

2025/3/18

徳島市消費生活センターとは

広域連携窓口

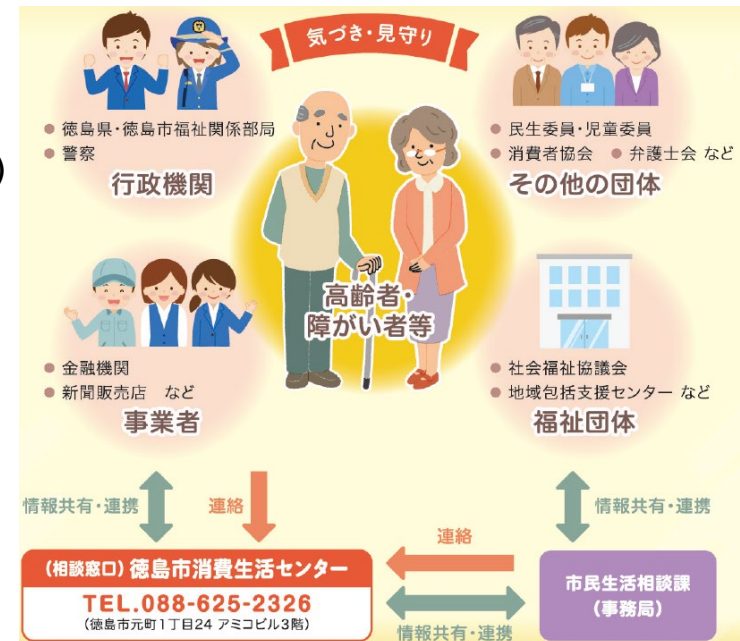
- 2017年10月から、徳島市と隣接3町村(石井町・神山町・佐那河内村)との広域連携を開始

消費者安全確保地域協議会

- 「徳島市消費者被害防止ネットワーク」を2018年2月設置(事務局:市民生活相談課)
⇒地域包括支援センター等との勉強会実施

消費者教育・啓発

- 暮らしの講座
- 移動消費者教室
- 夏休み子ども消費者教室 など



講座の実施概要

1. VR動画

名称	令和6年度 徳島市・見守りの現場における消費者被害に関する勉強会
受講者	福祉関係従事者（高齢者の見守り担い手）、25名 徳島市地域包括支援センター（ケアマネジャー等）
講義時間	40分
使用教材	VR動画「催眠商法」（VRゴーグル 10名、他はスクリーン視聴） （2名が運営補助）、相談先・周囲への働きかけスライド

2. 事例マンガ

名称	徳島市移動消費者教室
主催	徳島市・名東郡PTA連合会
受講者	徳島市・名東郡PTA連合会の保護者、26名
講義時間	40分
使用教材	テキスト教材「ネットトラブル（課金）」（事例、解説、対策）

VR動画講座の実施内容

実施の背景

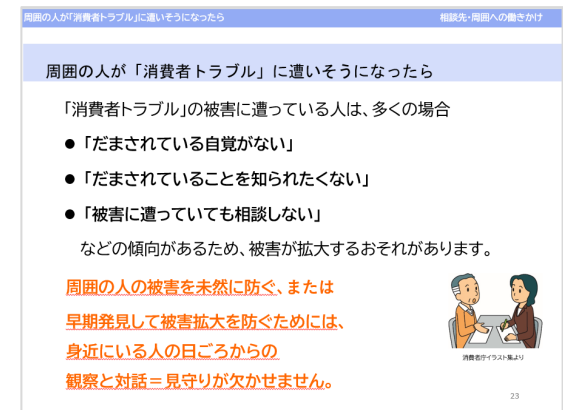
消費者トラブルに関して福祉の見守り現場担当者から、「消費生活センターに相談して良いかどうか分からない」「インターネット上の情報や経験則で対応している」「勉強会であればその場で質問できる」との意見があり、福祉部局との相互理解による「**顔の見える関係**」づくりを定期的に行っていること。

講座のねらい

消費者トラブルを見守り現場で発見した場合、**真っ先に思い浮かぶ窓口**として、消費生活センターへ相談をつなげていただけるようになること。

教材活用の工夫

- **全体構成**を考えてVR動画視聴を組み入れる
 - ・視聴前:インプット(消費生活センターの役割、相談事例など)
 - ・視聴後:アウトプット(気づきのチェックポイント、相談メモなど)
- パワーポイント資料の**カスタマイズ**
 - ・文頭に行頭番号を付けたり、適度な改行で読みやすくする
 - ・イラストを消費者庁「イラスト集」掲載のものに差替える



VR動画講座のアンケート結果

アンケート回収 17名

1. 消費生活センターの役割

- ・どのようなところか知ること、相談しやすくなるため。

2. 消費生活相談の概要と最近のトラブル事例

- ・手口が巧妙化、多様化し、詐欺と気づくのが難しそうだと思った。
- ・助言をすることで過剰な役割を期待せずに活用できるため。

3. 福祉関係者からの相談事例＋VR動画

- ・クーリング・オフを適用できるとか、具体的に知ることができた。
- ・見たことがあるなど身近に感じることができた。
- ・事例があると想定しやすいため、理解が深まる。

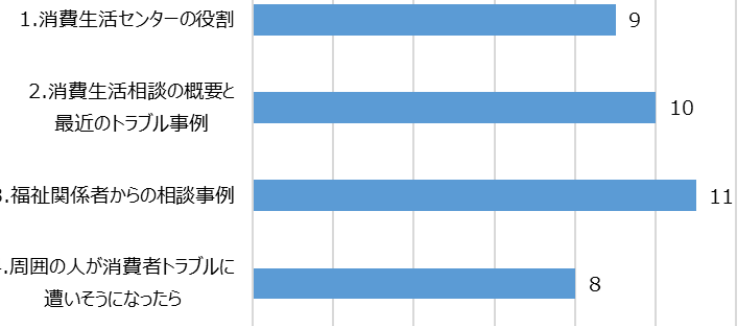
4. 周囲の人が消費者トラブルに遭いそうになったら(消費者庁教材)

- ・気づきのチェックポイントが具体的で、訪問先でも役立てられると思いました。
- ・普段から、話をしてもらえるよう寄り添い、変化に気づいた時には、相談してもらえるようになりたいと思いました。
- ・どうしたら良いのかを具体的に知ることができた。

5. その他(自由記述)

- ・(無料イベント会場)周りの雑音などもリアルでその場にいるように感じた。自分の顔の向きで、気になるところを見れ、手元の資料やスマホ操作も自分が見ているかのような感覚。
- ・騙されて買わされてしまった時に、家族が気がついた後、どのように解決していったかも少し見たかったと思いました。

見守り活動に役立つと思ったもの（複数回答）



周囲の人が「消費者トラブル」に遭いそうになったら

相談先・周囲への働きかけ

周囲の人の様子の変化「気づきのチェックポイント」

宅配便・郵送物から	経済状況から
☐ 未開封の段ボール箱がある ☐ 未払いの請求督促状が届く ☐ 郵便受けを確認していない	☐ お金に困っている様子がみられる ☐ 羽振りのいい話が多くなった ☐ 急に節約やアルバイトを始めた

電話・SNSから	その他
☐ 頻繁に電話がかかってくる ☐ スマートフォンを気にしている ☐ 電話を切れずに困っている ☐ スマートフォンに勧誘の通知が次々届く	☐ 見慣れない商品や同じような商品がある ☐ 怪しい投資やビジネスに関心をもち始めた ☐ 占いや祈禱に高額を払っている

VR動画を使用しての感想

教材について

- スライド作成の効率化が図れると共に、受講者にとっても分かりやすい資料で理解促進に役立つので消費者啓発への活用をお勧めできる。ただし、そのまま使用するのではなく、講座の時間や対象者により、内容をカスタマイズする方が良いと思った。
- 動画教材は、リアル体験と謳っているが、映像の生活感や悪質業者のトークに臨場感が欠ける点もあるので、パワーポイント資料を含めてもう少し生々しい感じに仕上げると良いと感じた。



運営について

- 機材の貸出スケジュール調整及び、輸送中の損傷防止などが煩雑ではないかとの懸念を感じた。また、機器操作などの事前準備に時間がかかるため、分かりやすく使い勝手のよいセッティングマニュアル等、環境づくりが必要だと思った。
- ゴーグル装着に時間がかかる方がいるので、装着方法をイラストなどで記した資料が機材に添付されていると進行がスムーズになると思う。
- VR動画は新しい試みで評価出来るが、技術進歩のスピードも早いので1～2年もすると機器が陳腐化しないか懸念すると共に、故障した場合のアフターフォローも心配なところである。

事例マンガ講座の実施内容

実施の背景

スマートフォンやパソコン等のデジタル機器の普及に伴い、インターネット通販やオンラインゲームなどの消費者トラブルにおける低年齢化について、問題意識があったことから受講いただけることとなった。

講座のねらい

クレジットカードの管理責任及び、ゲーム依存による体力低下や睡眠障害などの問題を認識した上で、予防対策が大切なことを保護者の方に理解いただく。同時に、課金トラブルは、消費生活センターに相談していただくことを伝える。

教材活用の工夫

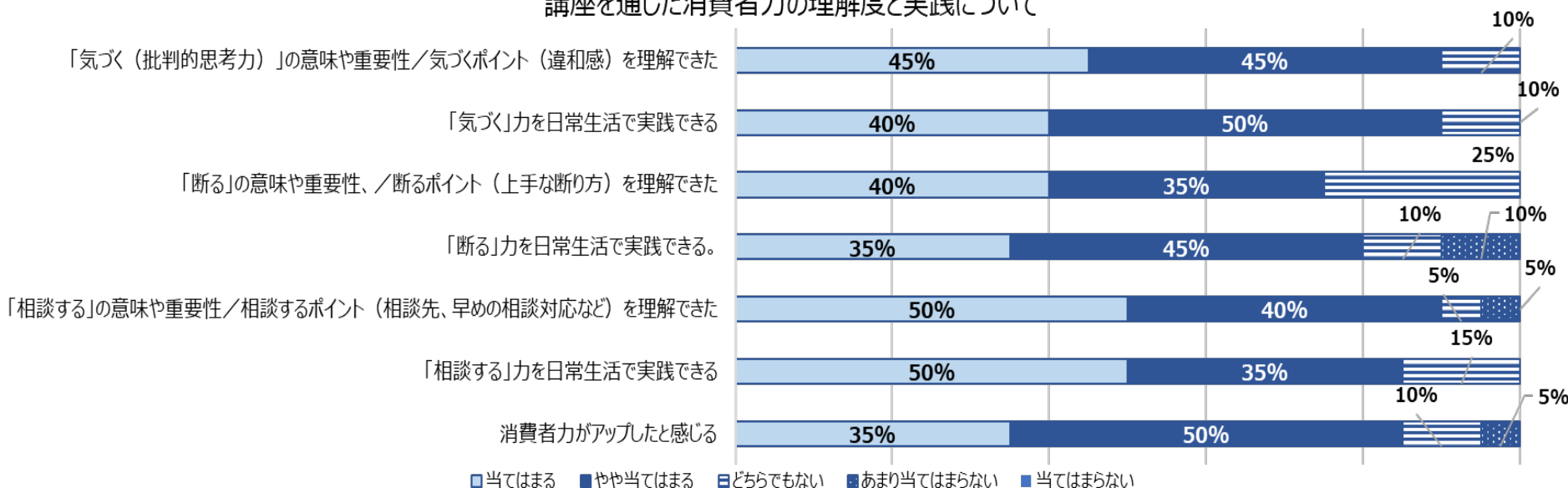
- 冒頭、消費生活センターの役割を伝え、次にオンラインゲームの相談概要を説明後、「事例マンガ」に入り、最後は対策について理解を得る構成にした。
- マンガ事例のポイントに注目して解説のスライドにつなげ、トラブルの原因を考えると共に、未成年者取消権についても理解を深められるようにした。

事例マンガ講座のアンケート結果

「消費者力がアップしたと感じる」、「気づく」「断る」「相談する」の意味や重要性／ポイントが理解できた」「日常生活で実践できる」の問について「当てはまる」「やや当てはまる」と回答した人の割合は75%以上となっている。

アンケート回収 20名

講座を通じた消費者力の理解度と実践について



- 子どものインターネットやゲームへの関わりは、放っていたら歯止めがきかないので、常日頃からこまめな声かけが必要だと思った。また、気になることがあれば、些細なことでも消費生活センターに相談したい。
- 話を聴くだけでなく、参加者同士で体験を話したりそういった場になったらいいと思いました。

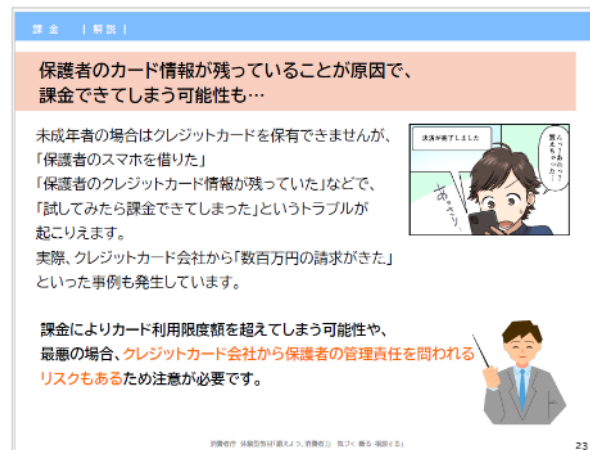
事例マンガを使用しての感想

教材について

- 講座の開催時間や参加する対象者によって、パワーポイントであればスライドの組み合わせや内容の加筆修正が自由にできるので、使い勝手が良いと思う。
- テーマに即した**補足資料**を教材に組み合わせてカスタマイズすることで、より理解は深まると思う。

運営について

- 小・中学生などによるオンラインゲームの無断課金は、保護者自身の問題でもあるので**自分事**としてとらえていただくと共に、次の2つを中心に相談事例も交えながら説明した。
 - ① 子どもとの**コミュニケーション**の大切さと、話し合っ**て決めたルール**は家族全員で守ること。
 - ② 保護者のデジタルリテラシーや金融リテラシーが必要であり、ゲーム課金では事業者が未成年者取消権による取り消しに応じないこともあること。
- 子どものゲーム課金トラブルについて、会場では受講者が発言しにくいこともあるため、クイズ形式などの問いかけも入れながら、**対話型**の進行ができればよかったと思う。



まとめ

- 体験型教材は、講座を実施する際の**手引き**が充実しており、各事例の構成を考える際に役立つ上、受講者に伝えるべきポイントも分かりやすくまとまっているので幅広く活用できる。
- VR動画視聴は**没入感**があり、未装着の方も投影画面を同時に観ることで、全員が悪質業者の手口を体験することが出来たと感じた。また、事例マンガは、**ストーリー性**があって注意するポイントがその中に挿入されているので、自分事として考えることによって記憶に残るという効果があった。
- 講座対象者の要望により、体験型教材の種類やテーマを選定することで受講者の満足度も高まるため、継続的な実施が重要である。なお、今回の主な開催効果は次の通りである。
 - 福祉関係従事者：消費者被害の防止が**財産の権利擁護**という福祉の目的の一部であることを共有すると共に、消費生活センターの役割についても理解をいただくことが出来た。
 - PTA保護者：**デジタル社会**の問題及び、ゲーム依存の予防には親子間のコミュニケーションが大切なことを理解いただくと共に、消費生活センターの認知度を高めることが出来た。

