小学生から高齢者まで楽しみながら「消費者力」を高めてもらうための「自分ごと化」と「対話」の消費者教育





福島県消費生活センター　消費者教育コーディネーター　根本弓月

消費者市民社会の構築に関する領域

小学生から高齢者まで
楽しみながら「消費者力」を高めてもらうための
「自分ごと化」と「対話」の消費者教育

福島県消費生活センター　消費者教育コーディネーター　根本弓月

福島県消費生活センター所属、消費者教育コーディネーターの根本弓月氏は、15年以上の相談員経験を生かし、出前講座の企画から教材づくり、実施までを一手に担っています。相談員時代に経験した実際の相談事例を交えた参加型の講座は、子どもから学生、大人、高齢者そして見守りを担う方まで幅広い年齢層に広がっており人気です。東日本大震災を経験し、さらに水害や大雪などの自然災害にも見舞われてきた福島県では、不安につけ込む悪質業者に狙われやすい現実もあります。だからこそ、関係機関と連携しながら地域ぐるみで見守る仕組みづくりを進め、消費者被害の未然防止につなげています。「消費者力をつけることは、生きる力をつけること」。その思いを胸に、地域住民に向き合う根本氏にお話を伺いました。

「判断力」と「断る力」が身につくような講座を

▶福島県消費生活センターの消費者教育に関する取組について教えてください。

福島県では生活環境部消費生活課内に消費生活センターがあります。福島県消費生活センターは、行政職員２名、相談員は私を含めて11名、食品担当相談員が１名という体制です。私は15年ほど県の相談員として相談業務と消費者教育業務を担当し、令和６年に消費者教育コーディネーターとして着任しました。

活動は「出前講座」と「広報活動」の二本柱で取り組んでいます。出前講座は県内全域、幅広い年齢層・属性の方を対象としています。私は講座の提案から調整、教材作成、講座実施までを手がけて、令和６年度は全76講座のうち48講座（受講者2,174名）を、令和７年度は全82講座のうち77講座（受講者6,259名）を担当しました。

広報活動は各種メディアでも展開しています。ふくしまFM「キビタンスマイル」に月１回出演し、地元紙『福島民友新聞』の消費生活情報Ｑ＆Ａというコーナーもセンターとして担当しています。令和６年12月には、ラジオ福島「教えてねもちゃん！だまされないための消費生活講座」として４回連続講座を担当しました。

▶令和７年度は６年度と比較して受講者数が約３倍に増えています。

高等学校２校から全校生徒向けの講座依頼があったためです。一つは全校生徒1,400人で、１年生はホールで聞いて、２・３年生は教室でオンラインライブを視聴してもらいました。今年度は高等学校は12校、延べ3,535人が受講しています。

高等学校からは「生徒にリアルな話を伝えてほしい」というご依頼が増えています。卒業すると福島を離れる子も大勢おり、先生方は卒業生たちが詐欺や悪徳商法に遭わないようにと講座を依頼してくださっているようです。



高等学校における出前講座の様子

▶出前講座で心がけていることはどのような点でしょうか？

重視しているのは「断る力」をつけてもらうことです。特にご高齢の方と若い方は断れない方が多いです。訪問販売等で、話をしてもらったのに断るのは申し訳ないと考えたり、関係がある程度できた後で嫌な人だと思われたくなかったりという心理が働くようです。高齢者の講座では「いりません、断ります、帰ってください」という“悪質商法撃退の合言葉”を実際に声に出して練習してもらうこともあります。

▶根本さんがお使いになった教材でおすすめのものがあれば教えてください。

高知県の消費生活センターが作成した、特別支援学校向けの教材です。３択で正解だと０点、間違うと点数が高くなるという仕組みで、とてもよくできています。その教材を実際に特別支援学校

の高校３年生と保護者の講座に使ってみたら、非常に盛り上がりました。（消費者教育ポータルサイト「取組事例」にて紹介しています。）

金融がテーマの講座なら「J-FLEC（金融経済教育推進機構）」の教材を使うことができますし、相続の講座なら政府のインターネットテレビにとても分かりやすい動画があり、活用しています。

リンク

知的障害者（軽度）向け消費者教育教材「こんな時どうする?!お金のトラブル対応力チェック」の取組について：

https://www.kportal.caa.go.jp/casestudy/upload-assets/08_kouchi_honbun.pdf

▶対象ごとの出前講座の工夫を教えてください。

対象別の工夫は後述しますが、全般的な工夫は３点あります。

まず、話し方や話すスピードを変えています。そして、どの講座でも“問いかけ”を交えて参加型・対話型にしています。あとは、「消費者教育ポータルサイト」にある他のセンターや団体が作成した教材・動画なども利用させていただいて、受講する方が自分ごととして考えて“消費者力”――判断力や断る力をつけてもらえるように意識しています。

立場を超えた連携で見守りのひとつとしての消費者教育を

●小学生向け講座　～かぶりものも使って～

事前に担当の先生とよく打ち合わせをして、対象学年に応じて内容を調整します。親しみを感じてもらえるよう、当課公式キャラクター「トラブルくん」のかぶりものや文部科学省などの動画教材も使います。自分ごととして考えてもらうために、オンラインゲーム課金のように私が実際に受けた相談の実例を盛り込みます。トラブルくんのかぶりものは好評で、講座後に子どもたちが寄ってきて「かぶりたい」と言う子もいます。また「この前こういうことがあったんだけど、どうしたらいいですか」と相談してくる子もいます。

授業参観などで保護者同席、あるいは保護者のみ対象の講座も実施しています。お金やおこづかいの話、インターネットの危険性から子どもたちを守るために保護者ができること・すべきこと（特にペアレンタルコントロール）などを伝えています。



小学生向けの出前講座の一コマ。「トラブルくん」のかぶりものをかぶり講師を務めることもある

●中学生・高校生・大学生向け　～「断る力」をつけてもらう～

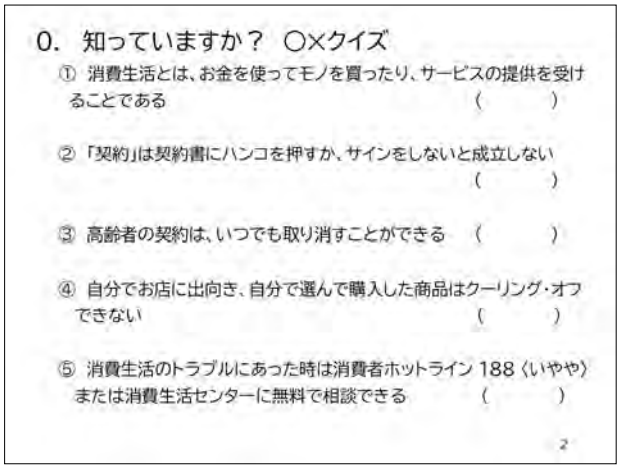
契約の基礎や金融教育のほかに、若者の消費者トラブルの多くがSNSを入り口としたネットトラブルであることを、実際に私が受けた相談を織り交ぜながら伝えています。冊子とオリジナルレジュメを使って、定期購入、アダルトサイトのワンクリック詐欺、脱毛エステ、美容医療などの実例を取り上げながら、特に高校生・大学生には厳しめに注意喚起をしています。乃木坂46×消費者庁がコラボした「いややんダンス」動画も活用しています。中学生向け講座では保護者同席のケースもあります。



消費者庁×乃木坂46「いややんダンス」
https://youtu.be/E7FqNmu4OrU?si=n3r0Z4Y6uVRKtFI8

●高齢者向け　～笑いの絶えない講座に～

　クーリング・オフ、特殊詐欺や悪質商法の手口と対策を中心とした講座を実施しています。○×クイズやロールプレイング、歌などを取り入れ、笑いが生まれる講座を心がけています。相続の基礎や、高齢者に多い家庭内の事故等についての講座も行っています。「こういうことがありました。皆さんどう思いますか？」と問いかけることで、「うちにもそういう電話が来た」という話が出てきてその場で対話が続いていくこともあります。参加型・対話型の講座は高齢者の皆さんの真剣な眼差しとたくさんの笑い声があふれています。


0.　知っていますか？　○×クイズ

① 消費生活とは、お金を使ってモノを買ったり、サービスの提供を受けることである　（　　）

② 「契約」は契約書にハンコを押すか、サインをしないと成立しない　（　　）

③ 高齢者の契約は、いつでも取り消すことができる　（　　）

④ 自分でお店に出向き、自分で選んで購入した商品はクーリング・オフできない　（　　）

⑤ 消費生活のトラブルにあった時は消費者ホットライン 188〈いやや〉または消費生活センターに無料で相談できる　（　　）



オリジナルのスライド資料より抜粋。　身近な具体例を用いながらクーリング･オフに関する正しい知識を訴求する。　講座では講師･受講生間での双方向のやり取りが欠かせない

●地域の見守り役向け　～地域協議会の設置がポイント～

民生児童委員、包括支援センター、生活支援員など、地域の見守り役を担う方々には、高齢者や障がい者などの消費者トラブルの特徴を伝え、特殊詐欺や悪質商法の手口と対策、見守りのポイントなど、日々の活動に役立てていただける内容の講座を行っています。「消費者安全確保地域協議会（以下、地域協議会）」が未設置の市町村の場合は、設置の働きかけも行っています。

▶他の団体等との連携はどのようにしていますか？

学校の場合は、小学校の家庭科部会や生活指導の先生方の部会、事務職員の夏休み中の研修などにお呼びいただいて、お話をすることがあります。今の生徒はあまり学校の先生に相談しないそうで、先生からは消費者トラブルが見えにくくなっています。先生・職員の皆さんにも知識をつけてもらいながら、消費生活センターへの相談も促してほしいと伝えています。お話を聞いてくださった先生・職員の方の口コミから新規の講座依頼につながることも少なくありません。

金融や相続がテーマの講座は、私が行う場合もありますが、金融の場合はJ-FLEC、相続の場合は司法書士会におつなぎすることもあります。

▶よりよい連携のために必要なこと、大切にしていることがあれば教えてください。

講座を受講するメリットを感じてもらうことがいちばん重要だと考えます。ニーズを正確に把握し、受講者にとって有益な旬の情報を正しく分かりやすく伝え、消費者力の向上に役立つ講座にすることを意識しています。講座を通して、ご自分だけでなく周りの方を見守る意識も持っていただけるといいですね。受講後、受講者が所属する別団体でも講座をお願いしたいと言ってくださることが多く、口コミでの広がりを感じています。

もうひとつ、消費者教育関係以外の機関や団体とのコラボレーションと、そのための働きかけも大切です。福島県でも高齢者の消費者被害はとても多いです。避難地域に戻ってきて見守りのない状況で暮らす高齢者も多くいます。高齢者の身近にいる方や民間事業者から警察や社会福祉協議会まで、お互い巻き込みながら地域自体を見守ることが、被害減少につながると思います。見守りという点では、前出の地域協議会の設置が有効です。地域協議会を設置すると、個人情報保護法の例外規定が適用されて、消費生活センター等につなぎやすくなるのです。未設置の自治体には担当職員と共に別途話をしに出向くこともあります。今は、見守りのひとつとしての消費者教育ということを考えています。消費者庁の会議などでも、地域協議会のような見守りネットワークに消費者教育を連携させる方向性に触れていて、現場の実感と一致していると感じています。

消費者力をつけることは生きる力をつけること

▶現時点での課題があれば教えてください。

一点目は、土日や夜間の講座希望もあり、柔軟に対応できる体制づくりができればと思っています。

二点目は、県内市町村の消費生活センターとの連携です。私は消費生活相談員の勉強会や巡回訪問指導などを通じ、県内のほとんどの相談員さんと顔見知りです。個別に相談を受けたりサポートしたりすることはありますが、消費者教育に関する公式な連携はできていない状況です。令和８年度には、市町村の窓口担当者会議に私も参加させていただいて、県内各自治体の活動の状況を把握・共有して、連携していきたいと考えています。

三点目は、これが一番重要だと思いますが、出前講座などに参加しない方に、悪質商法や詐欺の手口などをどう伝えていくかです。全国でも件数、被害金額ともに大規模な「ニセ警察詐欺」などの特殊詐欺事件が激増していて、消費者教育に携わる者として悔しさがあります。騙されていることに気づかない方もたくさんおり、そのような方々にどうやって情報を届けていくかは喫緊の課題です。

▶消費者トラブルを減らすポイントはどこにあるとお考えですか？

より多くの方に被害防止策を届けるにはどうすればよいかを考えたとき、今はすべての世代で発生しているインターネットトラブルに焦点を当てることが有効だと考えます。そのためには、情報モラルの教育が必要です。子どもだけでなく、SNSで増幅しやすい「フィルターバブル」「エコーチェンバー」「確証バイアス」といった事象を知らずにデジタルデバイスを使っている大人はとても多いです。SNSや検索で似たような内容が次々に出てきて、まるでそれが世の中のスタンダードであるように錯覚してしまいます。行き過ぎると生活をゆがめかねませんから、情報の捉え方には危機感を持っています。

▶今後の取組について教えてください。

今後は、こちらから出向いていくアウトリーチを、出前講座に限らず積極的にやっていきたいです。

あとはやはり、少しでも被害を減らすことに力を尽くしたいです。東日本大震災から15年経ちました。その後も、福島県は水害や大雪といった自然災害にたびたび見舞われています。自然災害が多い土地は、悪質業者に狙われやすいです。相談の中で悔しい思いをした方や諦めてしまった方のお話も聞いてきました。様々な状況にある方々に、消費者被害の解決を諦めないでほしい、解決できる場合もあることをお伝えしたいですね。

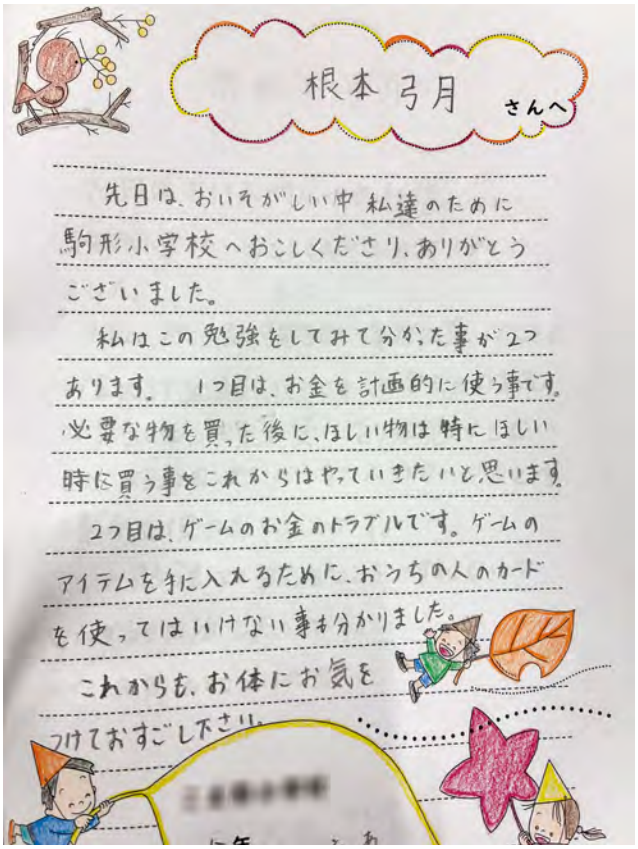
▶消費者教育を担う方々（特に消費生活相談員）や、一般消費者の皆さんにメッセージをお願いします。

出前講座を実施していて何よりうれしいのが、講座の後に「今まで聞いた話の中でいちばんよかった」と言ってもらったり、直接お礼の言葉を言われたりすることです。小学校の講座では、後日子どもたちからお礼の手紙が届くこともあり、私の宝物です。参加者のフィードバックが、仕事の活力になっています。

私は消費生活相談員を15年以上やってきたので、相談員をやりながら出前講座もやる大変さをよく知っています。相談員が出前講座をやる強みは、自分が実際に受けた相談と解決策をリアルに伝えられることです。受講者の真剣なまなざしやたくさんの笑顔、受講後の心のこもった感想、直接いただくお礼の言葉は、何よりの励みになります。消費生活は生活の大部分を占めるので、消費者力をつけることは、生きる力をつけることになります。世の中の動きに高くアンテナを張り、自己研鑽を怠らず、自分自身も楽しみながら消費者教育を実践していきましょう！

一般消費者の皆さんには、世の中にあふれる情報を見極め、消費者として適切な行動ができる「消費者力」を身につけていただくために、ぜひ出前講座をご活用ください！





出前講座を実施した小学校からお礼状をもらうことも。 こうしたフィードバックがモチベーションアップにつながっている

▶ありがとうございました。

もっと知りたい方はこちら！

福島県生活環境部消費生活課ホームページ「消費者教育」のページ：

https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/16005b/syouhisyakyouiku.html#6-1