青森県消費生活センターの、多彩な啓発の取組について







青森県交通・地域社会部地域生活文化課消費生活・公益法人グループ　古本陽子／青森県消費生活センター　前田裕之

青森県消費生活センターの、多彩な啓発の取組について

青森県交通・地域社会部地域生活文化課消費生活・公益法人グループ　古本陽子／青森県消費生活センター　前田裕之

青森県消費生活センターウェブサイト：
https://www.aca.or.jp/

昭和46年に設立された青森県消費生活センターは、半世紀以上にわたり県民の安全で安心な暮らしを支えています。

生活・防災・食・金融など幅広いテーマで「消費」を学ぶ「消費生活大学講座」は年６回の連続講座として開講され、“暮らしの知恵”を育む場として人気です。また、「移動消費生活講座」の中でも、有志による寸劇付きは、親しみやすく学べることができるということで好評です。さらに、県内の高校生が原画を作成し、大学生がアニメ化した若者向けの動画は若年層への訴求に効果を発揮しています。

時代のニーズに応えながら、幅広い年齢層の県民に対する啓発活動の狙いや実践の背景について、青森県交通・地域社会部の古本陽子様、同センターの前田裕之様よりお話を伺いました。

当事者世代の力を借りた動画や広く消費生活を扱う魅力的な講座

▶青森県消費生活センターについて教えてください。

青森県消費生活センターは昭和46年９月に開設され、その後県が啓発事業の一部を青森県消費者協会（以下、消費者協会）に委託するなどし、平成16年にはセンター業務を消費者協会に全面委託しました。

消費者協会は昭和40年、全国で８番目に設立された歴史ある消費者団体で、平成14年にはNPO法人となりました。平成24年の消費者教育推進法成立をきっかけに、消費者協会は県内大学と連携協定を結び、教育現場との連携も深めています。

青森県消費生活センターは現在、公式YouTubeでの啓発動画配信、「消費生活大学講座」、「移動消費生活講座」を実施しているほか、消費生活情報誌の発行などの啓発活動を行っています。

▶ウェブサイトに掲載されている若者の向けの動画はどのように制作されましたか？

国の交付金を活用して実施した、学校における消費者教育推進事業において、「高等学校におけ

る消費者教育推進検討委員会」を設置し、令和５年度にその委員会において、若者に広がるマルチ商法、脱毛エステのトラブルなどに対して、SNSでの啓発が提案されました。県内高校の家庭科教員である同検討委員が「勤務先高校の生徒に原案を作らせたい」と手を挙げ、実際にその高校の生徒が原案を考え、画コンテを作ってくれました。動画制作は消費者協会の連携協定先である青森大学に依頼し、アニメ化の技術を持っているソフトウェア情報学部の学生が仕上げてくれました。キャラクターの表情や間の取り方なども学生の意見をふんだんに取り入れています。最近の若年層は長い動画は最後まで見ない傾向にあるため、尺の短さは意識しています。

完成した計４本の動画は、令和６年３月に県内各高校に授業等での活用を依頼したり、若年層向けの移動消費生活講座で活用したりするとともに、当センターのウェブサイトに掲載して誰でも再生できるようにしています。動画のターゲットと同世代の生徒・学生が制作したことで、視聴する生徒・学生の“自分ごと化”に効果があると好評をいただいています。講座では、口頭やスライドのみの説明よりも、集中して見てくれているように感じます。

①



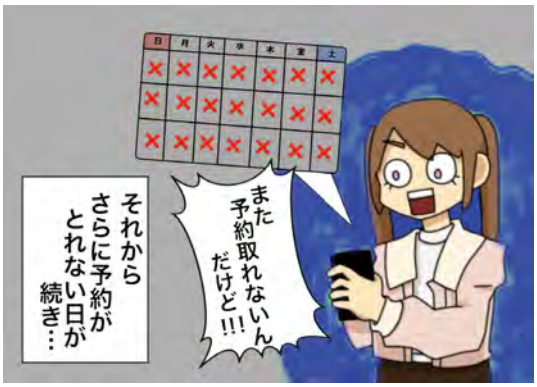
②



③



④



⑤



若者向けの動画より抜粋。青森県立青森中央高等学校の生徒が原案を考え、青森大学の学生が動画制作を担った。「成人式が近いため、ネット広告を介して脱毛エステを契約したが、契約先事業者が倒産してしまった」など、今の若者ならではのエピソードが展開される
出典：青森県消費生活センター公式YouTubeより「若者の脱毛エステなどのトラブルに注意！」（https://youtu.be/IFp-gM8y9sI）

▶「消費生活大学講座」について教えてください。

「消費生活大学講座」は、毎年５月の消費者月間に第１回目を開催し、10月まで月１回のペースで年に６回開催しています。この講座は広く消費生活に関わるテーマを扱います。消費者庁の職員や大学の先生だけでなく、生活・防災・食・金融など幅広いテーマで、県内外で活躍している専門家などを講師にお呼びして、最新情報や社会の変化に対応するための知識を深めていただいています。講師の方は、さまざまな回覧物やホームページ、他の職員からの口コミ、さらには以前お呼びした講師の方からのご紹介など、ネットワークを生かして多様なルートから探します。

令和６年度の会場受講者数は平均104名で、YouTube動画によるアーカイブ配信では平均62名の方が受講してくださっています。参加者のモチベーションアップのために、５回以上の参加で国民生活センターが発行する『くらしの豆知識』を贈呈しています。令和６年度は88名の方が５回以上出席してくれました。アンケート結果でも「大変参考になった」「参考になった」が85%と高い評価をいただいています。平日の日中の開催なので、会場受講は70代以上の方がメインです。アーカイブ配信は50代以下の方も目立つので、今後は若年・中年層にも受講層を広げていきたいです。そのためにも、消費生活の質の向上に役立つだけでなく、「これは受講してみたい」と思ってもらえるような魅力あるテーマ選びに毎年挑戦しています。











令和７年度消費生活大学講座チラシ。消費者庁消費者教育推進課長によるグリーン志向消費の講演を皮切りに、伝統的な食文化や金融リテラシー、地域防災に至るまで、さまざまな「消費」の切り口による講演を実施し、好評であった

リンク

青森県消費生活センターホームページ「消費生活大学講座」：

https://www.aca.or.jp/contents/event/#daigaku

長年積み重ねてきたオリジナルの「移動消費生活講座」

「移動消費生活講座」は、県内各市町村、学校、地域の団体などに向けて講座を認知してもらい、依頼に応じて講師を派遣して講座を開催しています。対象・テーマは、高齢者向けの悪質商法について、事例や対処法をお伝えするものが多いです。令和６年度の実施回数は66回、のべ参加人数は2,811名でした。

POINT 1　時代のニーズに合わせた講座実績

成年年齢引き下げに伴う学校関係団体や、地域包括支援センターなどの高齢者の見守りに携わる団体からの依頼が増えてきています。消費者トラブルは次々と新しいものが出てきて、それに合わせて消費者の関心も変わっていくことを感じています。

おかげさまで、ほぼすべての団体から「受講生にとって講座の内容が分かりやすい」「今後の生活に非常に役に立つと思う」「また利用したい」という回答をいただいています。

POINT 2　有志による寸劇でより分かりやすく

「移動消費生活講座」が好評である大きな理由のひとつに、「寸劇」を取り入れていることがあります。消費者協会に「消費生活大学院」という、消費者問題などについて学ぶグループがあり、そのメンバー有志が寸劇を行ってくれています。

寸劇があることで、最近の消費者トラブル事例や、高齢者の見守り活動の重要性や見守る際のポイントなどを分かりやすく伝えることができます。台本は問題点がよく分かるよう見直しもして、わざと大きなペンを持つなどして笑いが生まれるよう、工夫しています。現在、寸劇を担当してくれているメンバーが高齢化して人数も減ってきていることから、新メンバーの加入が課題です。




「移動消費生活講座」の一コマ。スライド資料も併用しながら臨場感のある寸劇で啓発

POINT 3　オリジナルキャラクターで親しみやすさと認知度アップ

当センターのマスコットキャラクター「テルミちゃん」は、平成21年度に誕生したキャラクターです。最初はイラストだけだったところ、平成28年度には着ぐるみを作成し、さらにはテルミちゃんダンスも作りました。消費者トラブルに巻き込まれたり、疑問を感じたりすることがあれば消費生活センターに電話して「TEL＋Me＝私に電話して」ということで、“テルミ”ちゃんになりました。



青森県消費生活センターマスコットキャラクター
「テルミちゃん」

当センターではさまざまな啓発動画を発信しています。テーマや内容、動画のテイストもさまざまですが、最後にテルミちゃんが登場することでまとまりが出て、青森県消費生活センターの動画だと分かっていただける良さがあります。「消費生活大学講座」やイベントなどでも、着ぐるみのテルミちゃんが登場すると会場が盛り上がります！



各種動画の末尾には、テルミちゃんが登場し動画の内容についてアドバイスをしている

POINT 4　現状感じている課題

県内全域へ講師を派遣していますが、青森県は広いため移動時間がかなりかかる場合もあります。県の消費生活センターとは別に、県内には７つの自治体に消費生活センターがあります。県と各自治体のセンターの啓発活動のすみ分けも今後の課題です。

また、学校向けの講座は現状ではあまり多いとは言えず、学校と十分に打ち合わせをして、教科との関連を意識した内容にしていく必要があると感じています。

アイデアと行動力、そしてITでお金のかからない消費者教育も

▶今後の活動の展望を教えてください。

動画に関しては、引き続きウェブサイトで公開しつつ、今後も「移動消費生活講座」や各種イベントで活用をしていきたいと思っています。

「消費生活大学講座」については、ウェブサイトやSNSを活用して若年層の受講者拡大を目指したいです。

また、「移動消費生活講座」については、誰が派遣されても一定水準の内容を担保できるように、講師のスキルアップに努め、リピーターはもちろん新たな依頼も獲得していきたいです。内容としては、消費者トラブル事例に限らず、「生活安全」や「エシカル消費」など、消費者としてのリテラシーを高める内容も充実させたいです。

当センターと消費者協会は、これまでアイデアや行動力のある人に恵まれて、さまざまな活動を

積み上げてきました。そういった人の力を生かせたのは、国の交付金を積極的に活用したからです。とはいえ、お金をかけずにできることもあります。今年度初の試みとして、これまで制作してきた若者向け動画一覧のQRコードを高校に送って、授業等でタブレットから動画を視聴してもらうよう依頼しました。動画を通じて、少しでも若年層の消費者トラブルが減るよう、今後も動画の制作は続けていきたいと思っています。

▶消費者教育を担う先生方や、一般消費者の皆さんにメッセージをお願いします。

当センターでは動画や「移動消費生活講座」などさまざまなかたちで啓発活動をしていますが、どの方法であっても周知すべき３つの“基本”は変わりません。

① 困ったなと思ったら一人で悩まず相談する

② 消費生活センターという相談窓口がある

③ 消費生活センターには消費者ホットライン☎188でつながる

最新の悪質商法の手口や解決方法を説明することは大事ですが、細部にこだわりすぎて理解を妨げることのないよう、常にこの３つの基本を忘れないようにしたいと思います。多くの方々に、当センターのさまざまな啓発コンテンツをご活用いただけると幸いです。

▶ありがとうございました。

もっと知りたい方はこちら！

青森県消費生活センターウェブサイト

各種講座・イベント情報：https://www.aca.or.jp/contents/event/

動画ページ：https://www.aca.or.jp/contents/movie/

青森県消費生活センターFacebook：

https://www.facebook.com/telmenews