

鹿児島市地域消費者リーダー研修会

日時：2018年7月12日（木）10：00～11：30

場所：鹿児島市消費生活センター

対象：地域消費者リーダー32名

# 高齢者の特性に合わせた 出張講座の手法

「押し買い」を例に！

鹿児島大学教育学部  
石橋愛架



# 自己紹介

- 所属：鹿児島大学教育学部家政科
- 名前：石橋愛架（いしばしあいか）
  
- 活動：学生と一緒に、高齢者対象の消費生活講座を考案・実践している。
- 研究：高齢者への消費者教育の内容と方法を理論化するために、高齢者を対象にアンケート調査やインタビュー調査などを実施し、分析を行っている。

# 今日の研修の目的

契約とクーリングオフを柱とした**消費生活の基礎知識**について、最近多い消費者トラブルの事案等をとおして、**高齢者にわかりやすく伝えるための手法**について学ぶ。

# 講座作りの5つのポイント

1. つめこみすぎない。
2. 脈絡のある講座にする。
3. 脈絡のない話や高齢者に関係のない情報は省く。
4. 高齢者に伝わる工夫をする。
5. 実際の場面で活かせる工夫をする。

# ポイント1 つめこみすぎない

- 地域消費者リーダーによる出張講座では、「消費生活の基礎知識～最近多い消費者トラブル～」をテーマとしている。
- 講座において**メインで取り扱う「消費者トラブル」を1つ決める。**

※メインとは、紙芝居や寸劇、ロールプレイなどで取り扱う内容のこと。

例) 「押し買い」 「訪問販売」 「架空請求」  
「点検商法」 「健康食品などの送りつけ商法」  
「電話勧誘販売」 「次々販売」 「ハイハイ学校」

# ポイント2 脈絡のある講座にする (例)

	項目	話す内容
導入 2 0 分	あいさつ	自己紹介 鹿児島市消費生活センターの紹介
	テーマ	「今日は最近問題になっている『押し買い』について話します」
展開 3 5 分	カルタ	「今日のテーマに関係ある『押し買い』などの悪質商法に関するカルタをしましょう」
	寸劇	「今日のテーマである『押し買い』の手口を寸劇で見てください」 「この手口の違法な点は〇〇です」
	契約	「消費者と事業者が対等な立場で行うスーパーでの買物などの契約は、『申込み』と『承諾』の意思が合致することにより成立するので、一方的に契約を解除することはできません」
	クーリングオフ	「一方、消費者が弱い立場になりやすい押し買いや訪問販売などの契約は、消費者が一方的に契約を解除できます。その制度のことをクーリングオフと言います」 「クーリングオフの方法は、『だまされもはん』の22ページのようにハガキで行います」
	相談の必要性	「自分でクーリングオフをできた場合も、やり方がわからなかった場合も、消費生活センターに報告・相談をしましょう。その理由は、相談しないとカモにされて、何回も狙われる可能性があるからです。また、相談することで、センターに情報が集まり、他の人の被害を防ぐことができます。中には、ひっかかった自分が悪いので相談しないという方がいらっしゃいますが、寸劇を思い出してください。ひっかかった被害者は、悪い点がありましたか？悪いのは悪質業者ですので、相談しましょう」
	相談の	「相談は、最初に紹介した鹿児島市消費生活センターにしましょう。電話番号

# ポイント2 脈絡のある講座にする (例)

	相談の仕方	「相談は、最初に紹介した鹿児島市消費生活センターにしましょう。電話番号と場所は『だまされもはん』の24ページに書いてあります。でも、もっと覚えやすい電話番号があります。局番なしの188です。実際に私のケータイで電話をかけてみましょう。みなさんも、とっさのときに電話をかけられるように電話機を模したもので電話をかける練習をしましょう」
	予防策話し合い	「これまで、ひっかかってしまったら相談しましょうという話をしましたが、どうせならひっかからないほうがいいですね？みなさんが日頃行っている予防策を近くの人と話し合ってみましょう。」(数分間) 「こちらの女性の方は、〇〇をしているそうですよ、いい方法ですね！……」
	予防策提示	「私たちが悪質商法にひっかからないための予防策として考えているのは〇〇です」
まとめ5分	だまされもはん	「今日の講座のまとめをします。『だまされもはん』の8ページを開いてください。最初は『なんでも……手口です』 「アドバイスのところをみなさんで声を出して読みましょう。せーの、訪問購入で……拒むことができます。ありがとうございました！」 「もし必要のない……すぐに消費生活センターにご相談を！消費生活センターの覚えやすい番号、覚えてますか？泣き寝入り、さんはい、いやや」
	替え歌	「では、最後に、今日学んだことが全部つまっている悪質業者お断りの歌パート2を、うさぎとかめのメロディで歌いましょう。さんはい……」
	あいさつ	「今日学んだことを、『だまされもはん』を見せながら、ぜひご家族やご友人に伝えてくださいね！これで講座を終わります。ありがとうございました」

## ポイント3 脈絡のない話や 高齢者に関係のない情報は省く

- 一般的に、知識がたくさんあるリーダーさんは、たくさんのことを伝えたくなるものです。
- しかし、人は、**脈絡のない話は、頭に入りません。**
- また、**自分に関係のあることしか覚えることができません。**
- だから、**脈絡のない話や、高齢者に関係のない話は、思い切って、省きましょう。**



## ポイント4 高齢者に伝わる工夫をする

- **ゆっくり**大きな声で話す。
- 難しい内容は、**具体的に**伝える。

例) 契約は、「申込み」と「承諾」のお互いの意思が合致すると成立する。



ポイント5 実際の場面で活かせる工夫をする

例1)

必要なときに相談してもらえるように

「**家族には相談できなくても**、消費生活センターなら公的な機関であり、守秘義務も守られるので、安心して相談できる」ことを伝える。

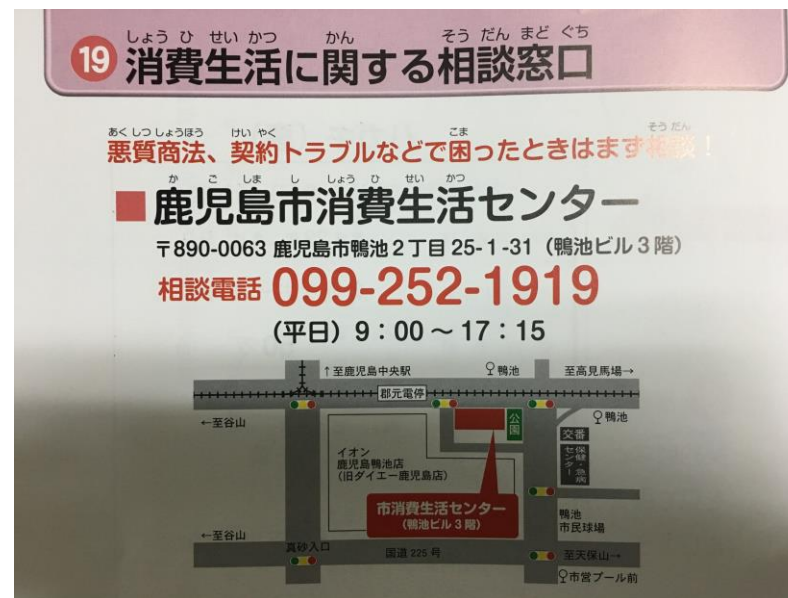


## ポイント5 実際の場面で活かせる工夫をする

### 例2)

必要なときに相談してもらえるように

「だまされもはん」の24ページに書いてある鹿児島市消費生活センターの電話番号と場所を伝える。



## ポイント5 実際の場面で活かせる工夫をする

例3)

必要なときに相談してもらえるように

ケータイのスピーカーをオンにして、**実際に188  
にかけてみる。**



ポイント5 実際の場面で活かせる工夫をする

例4)

必要なときに相談してもらえるように

電話を模した紙で**188**にかける**練習**をする。



# ポイント5 実際の場面で活かせる工夫をする

## 例5)

必要なときにクーリングオフできるように

「だまされもはん」の20～23ページにクーリングオフの詳しいやり方が書いてあることを伝える。

18 クーリング・オフハガキの記載例

ハガキ（表）

郵便はがき

鹿兒島市 鹿兒島郵便局

代表者

特定記録郵便

1

2

3

画面コピーをとって、受領書、契約書、関係書類と一緒に保管しておきましょう。

ハガキ（裏）

契約解除（申込み撤回）通知書

契約（申込）日 平成29年 4月 16日

商品・数量名 鹿兒島市 鹿兒島郵便局

郵便番号 900-0000

郵便番号 900-0000

契約（申込）日 平成29年 4月 16日

（担当） 高区 亮哉

上記の契約を解除します。  
すみやかに支払済の50万円を返金し、  
商品を引き取ってください。

申し出日 平成29年 4月 16日

（契約先）  
住 所 鹿兒島市〇〇町〇〇

氏 名 財布 守代

4 ハガキは期間内に発送しましょう。

契約書を受け取った日

日 月 火 水 木 金 土

1 2 3 4 5 6 7

8 9 10 11 12 13 14

15 16 17 18 19 20 21

22 23 24 25 26 27 28

防問販売、電話勧誘販売は、8日以内にクーリング・オフ通知を発送すればOK

マルチ商法は、20日以内にクーリング・オフ通知を発送すればOK

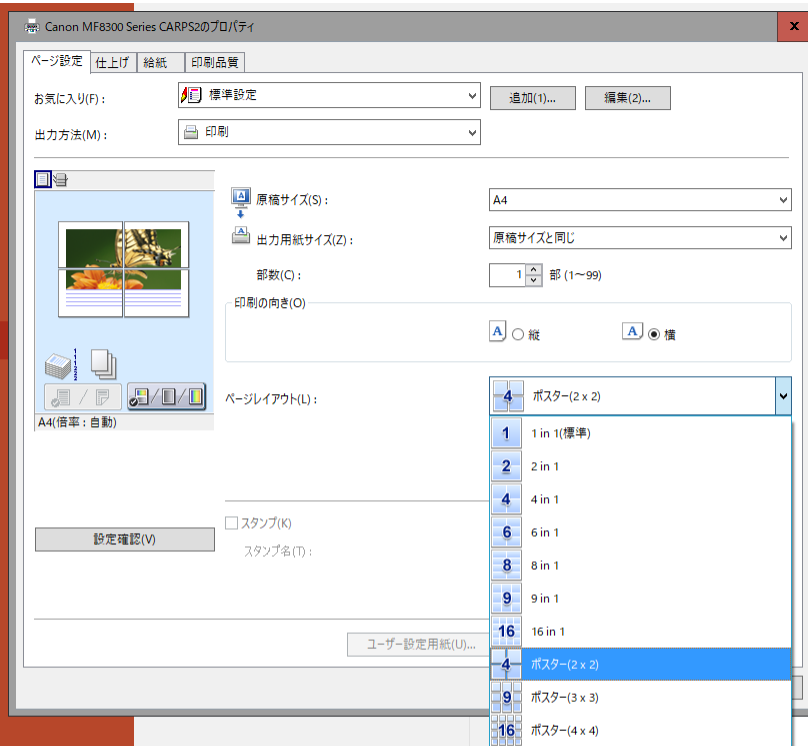
ポイントを押さえた  
講座をお達者クラブの**高齢者になった  
つもりで**受けてみよう！

どこが**わかりにくい**？わかりやすい？

※ **自分の講座を録音して聞いてみると、**  
どこがわかりにくいか、どうすればわ  
かりやすくなるかが見えてきます。

テーマは  
「押し買いお断り！」

①プロジェクターやスクリーンがない場合は、スライドを下のよう  
にポスター印刷（拡大印刷）して拡大します。



20180712leader - この PC に保存

鹿児島市地域消費者リーダーによる消費生活出張講座

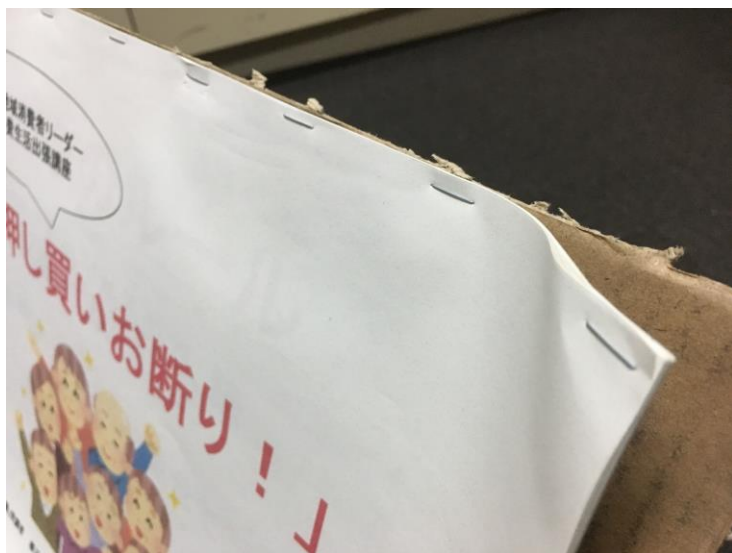
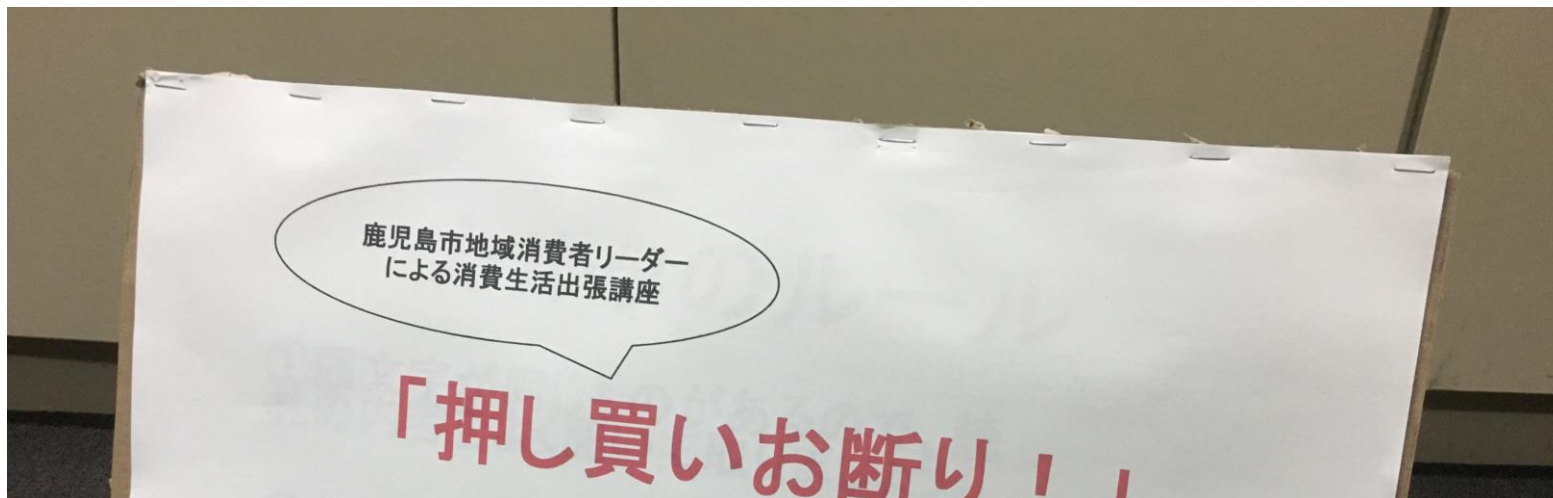
「押し買いお断り！」



原案：2017年度「消費者教育論」受講者 修正：桑原未空、石橋愛架 作成：鹿児島大学教育学部 石橋愛架研究室 21



②拡大した紙を、大型ホッチキス（写真はMAXのVaimo80）で段ボールにとめます。  
※写真は、ポスター印刷ではなくA3に引き伸ばしただけです。



③段ボールをブックスタンド（ネットで「ブックスタンド」で検索し、1000円程度で購入することができます）に立てます。



- ④ 演台やテーブルなど台の上に置いて、めくります。  
※写真は床に置いてあります。





鹿児島市地域消費者リーダー  
による消費生活出張講座

# 「押し買いお断り！」



# カルタのルール

①頭文字が同じものがあるので、読札の内容をよく聞いて取りましょう。

②取った絵札は、みなさんに見せてあげましょう。

③お手付きは1回休みです。

④絵札を取るときは、大きな声で「ハイ！」と言いましょう。



# 押し買いに気を付けよう



# 寸劇の押し買いの違法な点

- ①業者名を明らかにしていない。
- ②事前に買い取りを承諾していない物について、売ることを求めた。
- ③断っているのに、強引に買い取って行った。
- ④物品の特定ができない契約書面しか交付していない。

ください  
(申込み)

**契約成立**

100円です  
(承諾)

スーパー  
デパート  
通信販売

**対等な立場**でした契約は、  
**一方的に解除できない**



訪問販売  
電話勧誘販売  
特定継続的役務提供  
押し買い  
マルチ商法  
内職・モニター商法



**対等な立場になりにくい契約は、  
一方的に解除できる**

# クーリングオフ



契約した後、頭を冷やして冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除することができる特別な制度のこと。

※ 『だまされもはん』 の22ページ

# 消費生活センターに相談しましょう！

- 悪質商法や契約トラブルなどで困ったときに、専門の相談員が**問題解決**のための助言やあっせん、**情報提供**を行っていて頼りになります。
- **守秘義務**は守られます。
- 悪いのは悪質業者なので**自分を責める**必要はありません。



**安心して相談**しましょう！！

# なぜ消費生活センターに相談するの？

- 相談しないと、**カモにされて**何回も狙われることがあります。
- 相談することで、センターに情報が集まり、**他の人の被害を防ぐ**ことにつながります。



郡元電停前の

# 鹿児島市消費生活センター



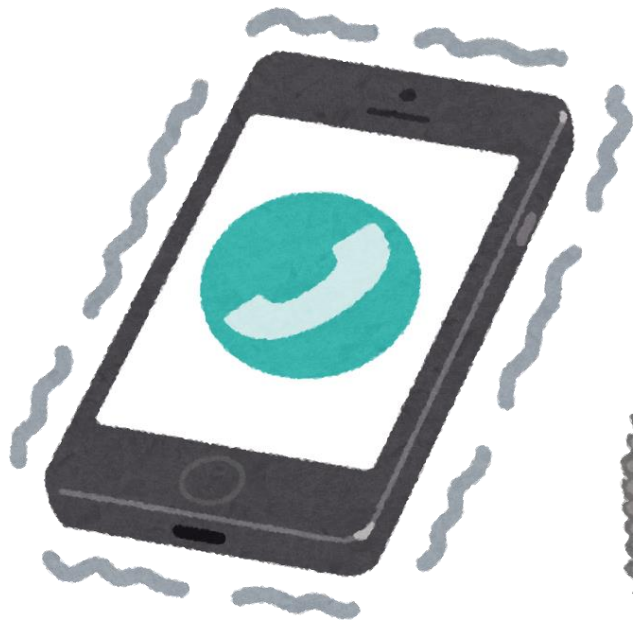
**099-252-1919** ※ 『だまされもはん』 の24ページ



身近な相談窓口につながる全国共通の消費生活相談ダイヤル


188 (いやや)

- 近くの消費生活センターにつながる。
- 「いやや！泣き寝入り」で覚える。



実際に電話をかけてみましょう！

悪質商法にひっかからないための**予防策**として、どんなことに気をつけているかを**話し合**いましょう！



わたしは、一人暮らしですけど、玄関に男物の靴を置いてますよ

ぼくは、留守番電話にしていますよ

私たちが考える

## 悪質商法にひっかからないための予防策

- ①悪質商法の**手口を知る**。
- ②知ったことを人に**伝える**。
- ③**家族や地域の人**と、日頃から連絡をとる。
- ④**断る練習**をしておく。



悪質業者の勧誘を断る練習をしましょう！

私が

「いらぬ着物を高くお買取りさせていただきますが、ございませんか？」と言って、電話をかけるので

みなさんは

「きょうみがないので、電話をきります。  
ガチャ」

と言って、電話を切ってください。



お断りします

# まとめ

悪質商法には  
**だまされもはん!!**

NO! NO!

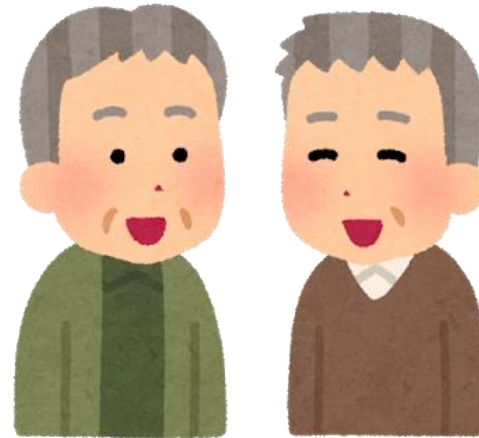
オレオレ詐欺  
架空請求  
無料請求

目次

1 投資商法 ……1	11 強引な電話勧誘トラブル…13
2 振り込み詐欺 ……2	12 通信販売トラブル ……14
3 点検商法 ……6	13 インターネットトラブル…15
4 かたり商法 ……7	14 クレジットカードのしくみを知らう!…16
5 強引な新聞勧誘 ……7	15 多重債務などの借金トラブル…17
6 貴金属などの訪問購入 ……8	16 契約とは? ……18
7 催眠商法(ハイハイ学校)…9	17 クーリング・オフを活用しましょう!…20
8 健康食品のトラブル ……10	18 クーリング・オフハガキの記載例…22
9 健康食品などの送りつけ商法…11	19 消費生活に関する相談窓口…24
10 マルチ商法・ネットワークビジネス…12	

鹿児島市消費生活センター

相談電話 **099-252-1919** 鹿児島市鴨池2丁目25-1-31  
FAX 099-258-3712  
相談時間(平日) 9:00~17:15

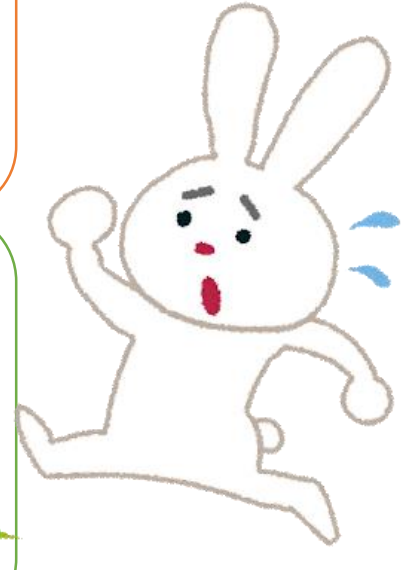


悪質業者お断りの歌 part2 ～うさぎとかめのメロディーで～  
作詞 中野直実・石橋愛架

①もしもし 奥さん こんにちは  
いらない服を 買い取るよ  
狙っているのは 貴金属  
きっぱり はっきり 断ろう

②もしもし ご主人 こんにちは  
健康食品 送ります  
頼んだ覚えは ありません  
きっぱり はっきり 断ろう

③もしもし みなさん こんにちは  
あなたも 被害に あうかもよ  
何か変だと 思ったら  
迷わず 188 (いやや) 押しましょう



ありがとう  
ございました

# 教材について

- 悪質商法カルタは、HPからダウンロードできます。
- うそ電話詐欺カルタは、販売予定です。
- 講座のやり方（**実際の講座のyoutube動画**）はHPで見ることができます。
- いろいろな**教材はHPからダウンロード**できます。

- 石橋愛架研究室HP

<http://aikalab.sakura.ne.jp/>

