

消費者教育 実践事例集

小学生が発信する 絵はがきを活用した取り組み

鯖江市ダイバーシティ推進・相談課(鯖江市消費生活センター)

子、親そして教職員たちとのかわり

夏が近づいてくると、保護者から子どもによる無断課金の相談や、教育機関から消費者トラブル出前講座の依頼が増えてきます。相談や講座依頼の経緯をお聞きすると、「自分たちが子どものときになかった娯楽が増え、どんな消費者トラブルが潜んでいるかが分からない」「消費者教育の重要性は感じているが、授業時間を十分に確保できない」などの声がありました。

当センターでは年間100回程度の講座やイベントを実施していますが、高齢者や教育機関を対象にする講座が多数を占め、平日の講座において保護者世代の参加は難しい状況でした。つまり、消費者トラブルに巻き込まれやすい家族を抱える保護者世代の啓発が不十分であることが当センターの課題でした。

消費者ホットライン188は“お守り”

相談者に相談に至ったきっかけをお聞きすると「家族に188を覚えてもらった」という回答が多いため、消費者ホットライン188について口コミによる啓発を促すことを講座等、さまざまな場面で意識してきました。印象的だったのは、ホットラインのしくみを知った講座参加者が「188を知れて、救急の119番のように“もしも”のときに相談できるという安心感がある。お守りのようだ」と、ほっとした表情で感想を話していたことです。

また、相談者の中には「自分の契約内容は詐欺かもしれない。消費生活センターか警察か、どちらに相談すればよいか、違いが分からない」と話

す人もいます。そこで、市民の相談へのハードルを下げることを目的に地元の鯖江警察署と共同で消費者ホットライン188と警察相談専用電話#9110を紹介する「知っとこさ!ダイヤルシール」を製作し、スーパーで販売する地場野菜に貼って啓発しました(写真1)。そのほか、イベントの開催や年金支給日の金融機関での啓発、地域包括支援センター等の施設へ実態調査のためヒアリングを行っています。互いが協力することで、見守りや啓発の重要性についての認識を共有し、市民が安全に安心して住みよいまち鯖江をめざしています。

写真1 警察と共同で製作したシールで啓発を実施



新しい取り組み“コンテストの開催”

小学校での講座実施後の感想文にイラストを添える児童が多数いたことをきっかけに、これまでの取り組みを活かして、「絵はがきコンテスト」を開催しました。応募の仕様を絵はがきとした意図は、デジタル化が進むなかで子どもたちが手紙を書くことに慣れ親しむことにつなが

り、本人と受け取った大事な人への啓発になると考えたからです。また、小学生が消費者問題をインプット(知る)とアウトプット(伝える)する機会を設けることで、理解度が進み消費行動に対する関心が高まると期待しました。講座依頼が多く無断課金の相談が多い小学3~6年生をコンテストの対象者としました。

コンテストの実施には地元の郵便局の協力が必須ととらえ依頼したところ、快諾を得ました。その際、日本郵便(株)の事業「手紙の書き方体験授業」を教えてくださいました。この事業は全国の小中高生向けに、教育機関から依頼を受けて、1人当たり郵便はがき2枚と手紙の書き方が紹介された冊子を配布するというものでした。

募集に当たり、校長会で前述の日本郵便(株)の事業とともにコンテスト概要の説明を行い、夏休み前に市内全小学校12校2,601名に応募用紙を配布しました。募集要項には夏休みに多い消費者トラブル事例を併記して注意喚起を図りました。

教職員からの要望で誕生“紙芝居”

募集を開始して間もなく、教育現場から「教職員自らが消費者ホットライン188の説明を児童に行うので、分かりやすい資料が欲しい」との要望がありました。児童は無料通話アプリで連絡を取り合うことが多いため、電話の3桁番号サービスの使い方が分からないという理由からでした。そのため、A3用紙サイズの紙芝居を制作しました。シナリオは、とても困っているときに電話機で3つの番号を押すだけで問題の解決につながる窓口があり、例として警察110番と火事・救急119番を挙げました。そして消費者トラブルは188番であることと、消費者トラブル事例を紹介する内容としました。

力作が勢ぞろいした383点

「兄ちゃんへ 変な荷物が届いたらお金を払

わずに188に相談しよう」「母へ ネットショッピングの金額サギに注意」「悪質商法や製品事故にあったら188に相談してほしい」というようなコメントとともに色彩豊かで工夫を凝らした作品が多数集まりました。

応募作品は市長、警察署長、郵便局長のみならず当センター職員や鯖江警察署生活安全課職員も、すべてに目を通しました。応募総数383点のうち19点に賞(特別賞、優秀賞等)を授与しました(写真2)。

受賞作品はポスターやチラシにして、図書館等の公共施設や、ショッピングセンター、警察署(交番と駐在所含む)や郵便局等で展示を行いました。

写真2 市長賞を受賞した作品



安心の種をまき続ける

これまでの小学校での講座では相談の多い事例を紹介していましたが、応募作品を通じて児童が身近に感じる契約を多く知る機会となりました。さらに、消費者トラブル事例について自ら学び理解を深めたことが応募作品から感じられ、題材を大人と一緒に考える光景や報道等で消費者ホットライン188を耳にして家族と話し合うようすが浮かびました。

子どもたちが描いた絵はがき1枚1枚が大切な人に届き、安心の種が芽吹き、豊かな消費生活へと実っていくことを願っています。