

## ① 山梨県県民生活センター

## 山梨県県民生活センターの「出前講座」


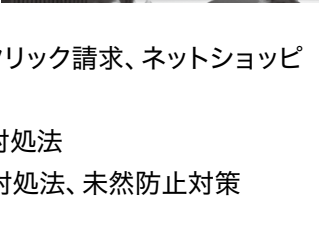
山梨県県民生活センターでは、身近な法律相談、消費生活相談窓口だけでなく、消費生活に関する知識の啓発、情報の収集・提供を行っています。さらに、相談窓口の充実・強化を図り、消費者教育、消費者被害防止等の普及啓発に取り組んでいます。

平成26年3月には「やまなし消費者教育推進計画 ～公正で持続可能な社会の実現に向けた消費者教育の推進～」、平成28年3月には「山梨県消費者基本計画」が策定され、当センターでは消費者教育の一環として、消費生活に関する様々な情報を提供し、消費生活におけるトラブルを未然に防止するため、「出前講座」を実施しています。

「出前講座」は、ライフステージや学校・地域など場の特性や、ニーズに合わせた内容とし、専門的な知識をもった消費生活相談員、相談・啓発スタッフが講師となり、わかりやすい構成としています。

講座対象と内容の一例は以下の通りです。

## 1 出前講座の実績

対 象	講 座 例
<p><b>学校関係向け</b></p> <p>大学、高校、中学校、小学校、特別支援学校の授業やオリエンテーション 就業支援センターの授業 職員研修会 保護者会、親子学習会 学童保育 など</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●若者を狙う消費者トラブルの事例と対処法(アポイントメントセールス、マルチ商法、キャッチセールス、ネットショッピング、クレジットカード、契約、クーリング・オフなどについて)</li> <li>●インターネットトラブルとネット使用のルールづくり(依存症、課金、個人情報の流出、架空請求、フィルタリング機能、親子で考えるルールなどについて)</li> <li>●じょうずに使おうものやお金</li> <li>●エネルギーのむだ使いについて考えよう</li> <li>●実践につなげる消費者教育 など</li> </ul> 
<p><b>一般向け</b></p> <p>公民館・区民会館活動 市民講座、地域講座 高齢者学級 ことぶき勸学院 デイサービスセンター職員研修会 民生委員、ケアマネージャーの研修会 事業者団体の研修会 見守り研修会 など</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者を狙う悪質商法の手口と対処法(電話詐欺、点検商法、訪問購入、架空請求など)</li> <li>●インターネットトラブル(架空請求、ワンクリック請求、ネットショッピングなど)</li> <li>●障がいをもった方の消費者トラブルへの対処法</li> <li>●見守りの立場からの消費者トラブルへの対処法、未然防止対策</li> <li>●食品ロス</li> <li>●景品表示、食品表示の知識と見方</li> <li>●家庭内の事故</li> <li>●消費者市民社会の一員として など</li> </ul> 

## 2

## 小学校向け講座の紹介（パワーポイントの抜粋より）

### ①「小学生とネットトラブル」 対象学年：高学年

#### インターネットのトラブル

- ・ ネット依存症(いぞんしょう)
- ・ 個人情報の流出(りゅうしゅつ)
- ・ 書き込み、いじめ
- ・ マナー違反(いはん)
- ・ 高額な利用料金の請求(せいきゅう)
- ・ 架空請求(かくうせいきゅう)
- ・ アダルトサイトトラブル
- ・ SNSを利用した犯罪

などの危険性がある!

#### 【ネットトラブルの危険】

#### 家庭のルール 親と話し合っつくるルール

～ペアレンタルコントロール～

- ・ 使う目的をしっかりと確認  
親から借りて使わせてもらっている
- ・ 親と一緒にサービスを確認  
リスクを知る
- ・ 親と一緒に利用状況を確認  
こまめに今のようすを知る

スマホ・  
携帯だけ  
でなく  
ゲーム機  
も!

#### 【家庭でのルールづくりの推奨】

- ルール例**
- 利用する時間を決める。
  - 夜ねる時はリビングに置く。
  - 食事中は利用しない。
  - なくした場合は、保護者(ほごしゃ)にすぐに連絡する。
  - 個人情報(絶対)に教えない・書き込まない。
  - 他人を傷つけることや迷惑(めいわく)なことを書かない。
  - サイトで知り合った人とは絶対に会わない。
  - 貸し借りをしない。
  - 使い方について定期的に保護者(ほごしゃ)と話し合いをする。
  - フィルタリングやセキュリティの設定(せってい)と更新(こうしん)をする。
  - 利用状況を確認(かくにん)したり見直したりする。

#### 【家庭でのネット利用のルール例】

講座の中では、得られた情報が必ずしも正しいとは限らないこと、情報機器の使用内容や方法については保護者とともに考え、成長とともに自分で考えていくことができるようにすること、困ったことがあったら身近な人に相談するトラブル対応能力を身につけていくことに重点を置いています。

### ②「上手に使おうお金ともの ～買い物名人をめざそう～」 対象学年：高学年

#### 1. お金や物の使い方をふりかえてみよう

- ①「これほしいな。」と思ったら、必要かどうか考えないで買ったことがある。(はい いいえ)
- ②同じような物があるのに、買ってしまったことがある。(はい いいえ)
- ③こわれたからと、すぐに新しい物を買ったことがある。(はい いいえ)
- ④まだ使えるのに、使わなくなってしまった物がある。(はい いいえ)
- ⑤ていねいに使わないで、もったいない使い方をしてしまった物がある。(はい いいえ)

#### 【自分の生活の振り返り】

#### どれを選びますか？

- ノートを買います。どれを選びますか。理由も考えましょう。



#### 【品物を選ぶときの基準】

#### アクティブ・ラーニング

#### 「買い物名人3か条」を作ろう!

\*今日の学習や家の人へのインタビューを元にして、買い物名人3か条を作りましょう。

考える視点 買い物に行く前  
買い物をしている時(選ぶ時)  
買ってお金を支払っている時  
使うとき

#### 【グループで意見交換】

商品を購入する際にどんなことに気をつける必要があるかを考えたり、買い物疑似体験をし、グループで考えを出し合ったりします。消費者としての行動を考え、お金や物を上手に使えるように担当の先生と打ち合わせを行い授業を構成していきます。

## 3

## 出前講座の申込み方法

ステップ1  
仮予約

ステップ2  
申請書提出

講座実施

ステップ3  
報告書提出

講座は **無料**

電話で、日時、場所、講座内容の要望などをお伝えください。

山梨県民生活センター(月～金 8:30～17:15)

055-223-1571

「申請書」に必要事項を記入して、郵送してください。  
正式な予約となります。

#### 【申請書】

「山梨県ホームページ」>「暮らし・防災」>「消費生活」>  
「消費者教育」>「消費者啓発のための出前講座」

出前講座修了後、【報告書】に記入し、郵送してください。

## ② 甲府市消費生活センター

### はい! 甲府市消費生活センターです



#### どんなところ?

「市民のための消費生活相談を行う窓口」です。

専門の消費生活相談員が、商品やサービスの契約トラブルなど消費生活に関する相談を受け付け、問題解決のための情報の提供や助言を行います。また、自主交渉では、解決が困難な場合は、業者とのあっせん（話し合いによる調整）などを行います。

必要に応じて弁護士による法律相談も行います。

相談は無料で、秘密は守られます。電話でも来所でもOK!お気軽にご相談ください。



消費者庁イラスト集より



#### 他には何してるの?

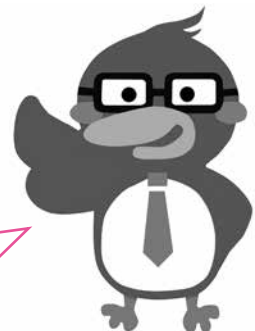
- 「消費者問題出前講座」 <楽しく学んですぐに役立つ>  
高齢者学級・自治会・いきいきサロン・見守りの方々・学校・PTA等受講対象者に応じ、相談事例を題材に消費者トラブルの未然防止と被害救済について分かりやすくお話しします。(無料)  
<講座内容例>  
・めざそう!賢い消費者 ・インターネットでのトラブル ・消費者の権利と責任  
・高齢者の消費者トラブル・気づいて、つないで、防ごう!消費者被害
- 「消費者フェスティバル」  
毎年、甲府市内の小学校・中学校・一般から消費者川柳を募集し、優秀作品の発表及び入賞者の表彰式を開催しています。賢い消費者を目指してパネル展示やゲーム、クイズ等を行います。
- 「エフエム甲府」  
毎月第3月曜日、相談員がラジオに生出演し、最新の消費者被害への注意喚起と情報の提供を行っています。
- 「広報こうふ」に隔月で「目指そう!賢い消費者!!〜ストップ!悪質商法〜」を連載しています。
- 甲府市消費者安全確保地域協議会による見守り活動を行っています。(詳細は後述)
- 消費生活情報サイトによる市民への情報提供・注意喚起を行っています。

市民の皆様が安全で安心して暮らせるように、甲府市消費生活センターに寄せられる消費生活や悪質商法に関する相談事例やアドバイスなどを、**「甲府市消費生活センター消費生活情報サイト」**に掲載しています。

甲府市消費生活センター

検索

QRコード



イメージキャラクター  
「案内人 かわせみくん」

甲府市消費生活センター ☎ 055-237-5309

〒400-8585 甲府市丸の内一丁目18番1号 甲府市役所本庁舎4階

【相談時間】午前9時～午後4時(土・日・祝日・年末年始はお休みです)

\*水曜日は午前9時～午後6時まで受け付けています。



## 地域の方々の見守りが、消費者被害を防ぎます

### 「地域で見守り」

高齢者等の消費者被害の未然防止や早期発見には、地域社会全体で見守り、支援することが求められています。

高齢者等と日常的に接している身近な方々が、高齢者等の変化に**気づき**、**声かけ**を行い、関係機関に**つなぐ**ことが重要です。

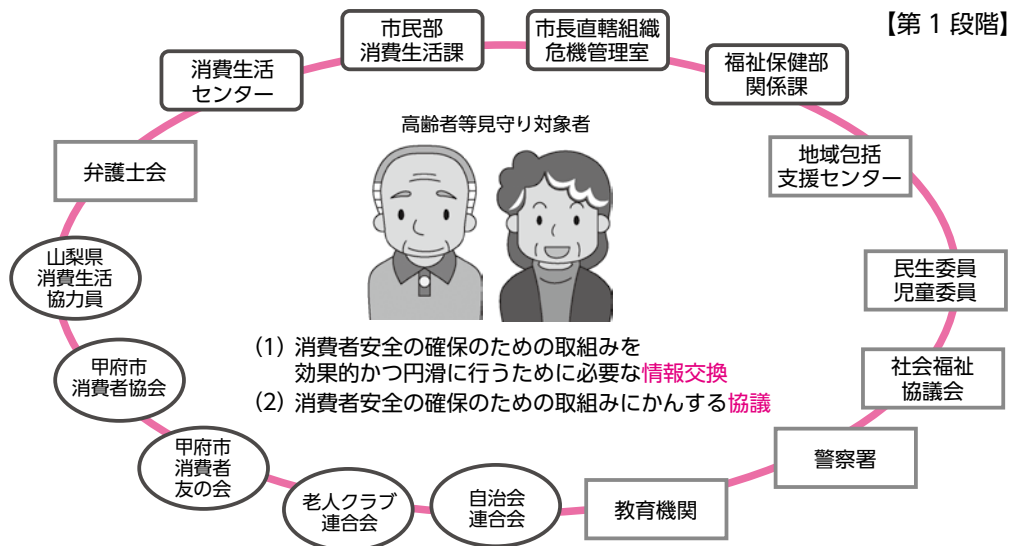
- ①**気づき**・・・「何か様子がいつもと違う」と変化に気づく
- ②**声かけ**・・・さりげなく事情を聞いてみる
- ③**つなぐ**・・・本人の意思を確認し、関係機関に情報提供する

### 【甲府市消費者安全確保地域協議会】

社会問題となっている電話詐欺や悪質商法等の消費者問題の現状を踏まえ、高齢者等の消費者被害に対する未然防止や救済のため、地域や関係機関等の見守りネットワークの構築を目的として、平成28年12月に設置されました。

協議会では、消費者の安全確保のための取組みに関する協議や、消費者被害の具体的な事例を共有し、防止するための連携等について検討を行っています。

#### 甲府市消費者安全確保地域協議会における連携



#### ● 見守りサポーター養成講座の開催

今後は、高齢者を見守る担い手を見つけ、育成していくことが重要となります。

消費者被害の見守りに特化した意識付けやスキルの向上を図るため、平成30年度より「見守りサポーター養成講座」を開催しており、第1回目は、高齢者を業務上見守る立場にある協議会構成団体に所属する担当者を対象に実施しました。

### ③ 山梨県金融広報委員会

## ☆山梨県金融広報委員会(知るぽると山梨)とは…

山梨県金融広報委員会は、「お金についての情報を、もっと暮らしに役立ててほしい。そのために必要な情報をわかりやすく届けたい。」そんな思いで活動している中立・公正な団体です。

山梨県教育委員会や金融団体などの支援を受けながら、山梨県、財務省関東財務局甲府財務事務所、日本銀行甲府支店(事務局)が協力し、金融経済に関する学習の支援や情報の提供を行い、金融リテラシーの向上を目指しています。

## ☆「金融リテラシー調査※」の結果から

金融広報中央委員会が2016年6月に公表した「金融リテラシー調査」の結果(正誤問題の正答率)をみると、

- ・「金融教育を受けていない」学生は各調査項目で低く、「金融教育を受けた」学生の正答率が高い。(図1)
- ・正誤問題の正答率が高い県は金融トラブル経験者の割合が相対的に低く、正答率の低い県は、金融トラブル経験者の割合が相対的に高い。(図2)

ということがうかがえます。

金融知識を身に付けることは、健全で豊かな生活を送るための基本であり、それは、金融トラブルを回避することにも繋がるほか、近年のインターネット等による急激な環境変化や成年年齢引き下げを考えると、これまでも増して早い段階からの金融教育の重要性が高まっています。

図1 金融教育を受けた学生の特徴

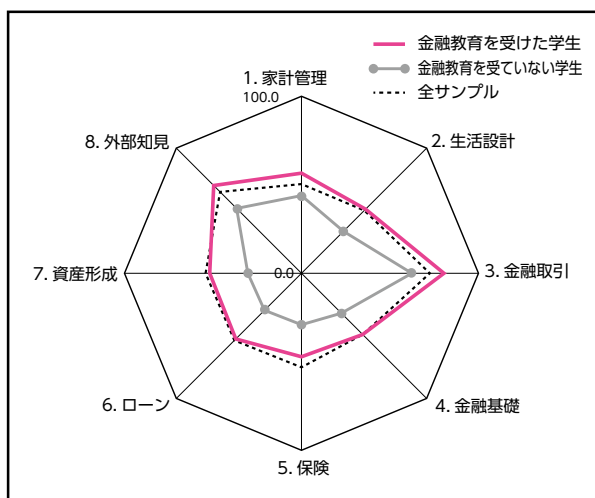
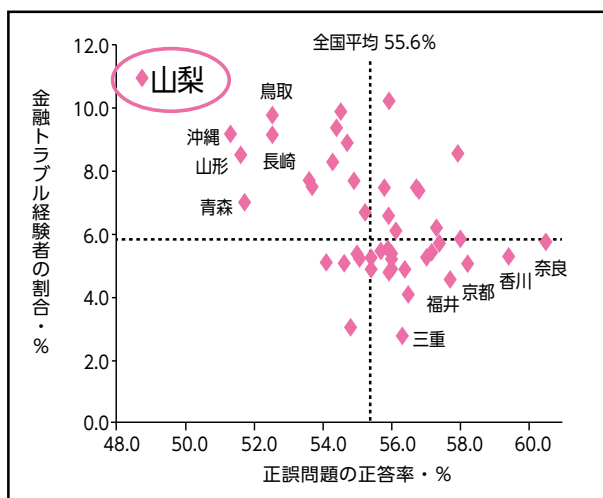


図2 正誤問題の正答率と金融トラブル経験者の割合



※金融広報中央委員会が、わが国における個人の金融リテラシー(お金の知識・判断力)の現状を把握するため、18歳~79歳の25,000人を対象に、インターネットによるアンケート調査を実施(2016年2月~3月)。詳細は、「知るぽると(金融広報中央委員会)」のホームページに掲載しています。

## ☆生活スキルとして最低限身に付けるべき「金融リテラシー・マップ」

小学生から高齢者まで9つの年齢層に分け、各層でどのようなリテラシーを身に付けるべきか、体系的かつ具体的に記述した一覧表です。小学生から高校生までの部分については、学習指導要領または同解説に示された教科等の内容が反映され、総合的な学習の時間および特別活動において実践されてきたものなど学習指導要領や同解説に記述がないものも含まれています。より効果的・効率的に金融教育を推進するため、金融教育を指導する立場にある方に是非ご利用いただきたい内容です。

詳細は、「知るぽると(金融広報中央委員会)」のホームページに掲載しています。

# 山梨県金融広報委員会の主な活動紹介

## 授業・研修会・地域の学習会等へ講師を派遣(無料)

学校の授業、教員研修会、保護者会、地域の子どもクラブなどの各種学習会等に無料で講師を派遣します。講師は、金融広報活動の第一線指導者である山梨県金融広報アドバイザーのほか、内容に応じ、連携機関からも派遣します。講座等の主なテーマについては、「知るぽると山梨」ホームページを参考にしてください。



## 資料・教材等の提供

刊行物の無償提供（一部有料のものもあります）、DVD・ビデオの貸出をしています。詳しくは「知るぽると」ホームページをご覧ください。

【無償刊行物の一例】



おこづかい帳



小中学生向け

【金融教育教材の一例】

**技術・家庭科(家庭分野)**  
生活に必要な金銭の流れを理解し、消費行動を見直そう  
—「見えないお金」が見えてくる!—  
金銭管理、契約、消費者被害やキャッシュレス化の進行に伴う多様な購入方法や支払い方法の仕組みなどを理解していただくことを目的に作成したワークシート形式の教材です。



中学生向け  
(指導書もあります)

## ホームページのご案内

金融教育について知りたい!そんな時は、まず覗いてみてください。  
たくさんの情報をきめ細かく掲載し、聞きたかったこと、知らなかつたことを解説しています。



知るぽると

金融広報中央委員会  
で検索 <https://www.shiruporuto.jp/>

一般、教育関係者別に知りたい情報が検索しやすくなっています。金融教育の進め方や教材、刊行物の請求方法、ビデオ・DVDの貸出情報、各種統計資料、子どもから大人まで楽しみながら学べるクイズなどの情報満載です。



知るぽると山梨

で検索 山梨県金融広報委員会

<http://www3.boj.or.jp/kofu/kinkoui/kinyamanashi.html>

山梨県金融広報委員会のイベント情報、各種講座や講師の紹介、講師の派遣方法、刊行物の配付などの情報を提供しています。

**知るぽると** 山梨  
山梨県金融広報委員会

お気軽にお問い合わせ・ご相談ください!  
〒400-0032 甲府市中央 1-11-31 (日本銀行甲府支店内)  
TEL 055-227-2419 FAX 055-220-1073

## ④ 特定非営利活動法人(NPO 法人)やまなし消費者支援ネット

「やまなし消費者支援ネット」は、山梨県内で「適格消費者団体」を目指す消費者団体です。

消費者と事業者の間には、大きな力の格差があります。(16 頁参照) そのため、消費者を支援する制度があり、その1つが「消費者団体訴訟制度」です。「消費者団体訴訟制度」とは、内閣総理大臣が認定した消費者団体が、個人の消費者に代わり、事業者に対して訴訟等をおこなうことができる制度です。

### 参考資料 消費者団体訴訟制度

内閣総理大臣が認定した消費者団体が、消費者に代わって事業者に対して訴訟等を行うことができる制度をいいます。

民事訴訟の原則的な考え方では、被害者である消費者が、加害者である事業者を訴えることとなりますが、①消費者と事業者の間には情報の質・量・交渉力の格差があること、②訴訟には時間・費用・労力がかかり、少額被害の回復に見合わないこと、③個別のトラブルが回復されても、同種のトラブルがなくなるわけではないことなどから、内閣総理大臣が認定した消費者団体に特別な権限を付与したものです。

具体的には、事業者の不当な行為に対して、内閣総理大臣が認定した適格消費者団体が、不特定多数の消費者の利益を擁護するために、差止めを求めることができる制度(差止請求)と、不当な事業者に対して、適格消費者団体の中から内閣総理大臣が新たに認定した特定適格消費者団体が、消費者に代わって被害の集団的な回復を求めることができる制度(被害回復)があります。

出典:消費者庁「消費者団体訴訟制度とは」

TOP 設立趣旨 組織概要 活動内容 会員募集 被害情報提供のお願い 行政相談窓口

特定非営利活動法人

やまなし消費者支援ネット



みんなが安心して

暮らせる社会へ

やまなし消費者支援ネットのwebサイト

### ～やまなし消費者支援ネットの活動～

- 消費者被害の未然防止
- 消費者被害救済のための調査・研究
- 消費者講座・学習会、啓発事業
- 消費者政策に関する提言
- 事業者の不当行為の差止めや是正申し入れ

皆様からの情報提供が  
消費者被害の防止に役立ちます。

やまなし消費者支援ネットでは、消費者の皆様から、消費者トラブルや被害情報を受け付け、被害予防に役立てています。当ネットでは、提供情報を検討委員会で調査検討し、事業者の不当な活動が判明した場合には、それを中止・是正するよう申し入れを行います。