

＜第4分科会＞

nacs-teigen@nacs.or.jp

生活の場でのAI(人工知能)・IoT(モノのインターネット)の活用風景

NACS消費者提言委員会 棚橋 節子・相島 宏美・熊谷 由美子・田所 春子

消費者提言委員会は、NACS各委員会と連携し、NACSとして提言(パブリックコメント)活動をおこなっておりますが、調査・研究活動も行っています。

2019年度全国消費者フォーラムの参加が決まり、「生活の場でのAI・IoTの活用風景」の発表をすることになりました。その内容は、2018年に、東京都交流フェスタ等で世代別の生活者の生の声をアンケートで集め「私たちが求めるAI・IoTを活用した安全・安心な消費生活」にまとめたものを、更に発展させ、今回は、生活者の目線で、AI・IoTが実際どのように活用されているか、電気通信大学や東京都消費者月間などの講演会などで体験したことを中心にまとめました。

講演会では、①シンプルでヒヨコロボットKeeponが、自閉症の幼児と会話し育児支援に役立っていることや、②(写真)身体機能向上を促す装着型ロボットは、高齢者、障がい者の自立支援に役立っていることを知りました。③(写真)遠隔地の障がい者の方が操作する分身ロボットの店員と、渋谷のcafeで対話を楽しみ、④自動運転バス実証実験に参加し、自動運転レベル3相当の小型バスに試乗しました。その中で課題も学びました。

AIやIoTは、健康、家事、介護、保育、防災等人が足りないものを補い、

人口減少にある日本を支える重要なツールであると共に、セキュリティの問題などさまざまなリスクもあることから、世界各国の政府機関や研究機関と足並みをそろえ、我が国(として)は、「AIに関する7つの原則案」を打ち出しています。

私たちも、今回の研究から提言を導きました。消費者への提言(今この時にこそ、AI・IoTに関心をもち、どのように活用できるか考えてみよう)。行政への提言(セキュリティ面の不安を無くし、安心・安全な活用のための法整備を)。事業者への提言(誰もが利用しやすいIT機器の開発を)。挙げた提言は一部です。詳しくは、ホームページをご覧ください。消費者提言委員会の活動にご興味ある方は、当委員会までご一報ください。



リハビリ支援ロボット 分身ロボット

＜第5分科会＞

k-hyojyunka@nacs-east.jp

「幼児を対象とした消費者教育の実践例」子ども服の安全講座

NACS東日本支部 標準化を考える会 田近 秀子・浅見 豊美・滝口 順司・中島 由美子・森口 美加子・山地理恵

子ども服に付いているひもやフードは、遊具や自動車のドアなどに引っかかると思わぬ事故に繋がります。2015年末、子ども服のひもの安全基準「JIS L4129(よいふく)」が制定されました。

ひもやフードの危険性を理解し、自分の身を守る為に、安全に配慮した製品を選ぶ目を養うことが重要です。このため、2018年から保育園や幼稚園等で、子ども服を実際に「見て触り考える」体験型の「子ども服の安全講座」を開催し、これまで13講座、延べ園児487名、保護者67名が参加しました。また、(一財)ニッセンケン品質評価センターと協同し、交通事故から子どもを守る為に、夜間に光が当たると光る再帰性反射材や、昼間に目立つ生地を使った【高視認性安全服】も紹介しました。

子どもを飽かさせない様々なプログラムを用意し、紙芝居やイラストなど見て分る様に工夫し、まだ言葉を理解できない幼児にも効果的でした。少人数でのグループワークでは、各グループに危ないひもが付いた多くの服と、1着だけ安全に配慮された服(ひもやりボタンはイラ

スト)を混ぜ、見て触って考え「どこが危ないか、どうして危ないか」を話し合い盛り上がりました。子ども達は様々な危険性を見つけ、また「これはひもが絵だから危なくないよ」と指摘もしました。次に、クイズ形式で自分達が気付いたことを発表しましたが、自らクイズを作るなど積極的に参加していました。自分が着ていたズボンのひもを、「後でお母さんにとって貰う」と話したり、親子講座で自ら保護者にひもの危険性を説明する園児もいました。子ども同士だけでなく、子どもから保護者へ情報発信するという成果も確認でき、本講座を通じて、幼児期からの消費者教育の重要性・可能性を改めて認識しました。



◆2020年度JKA公益事業振興補助事業として下記2事業を実施します。



- ①消費者取引裁判外紛争解決手続(Consumer ADR)／消費者相談
- ②なんでも110番の開催



オンライン消費者志向NACS会議を開催いたします。

ICTの進展に加えて、新生活様式への対応が求められる今、「消費者志向経営の観点から消費者と事業者・行政を繋ぐ」というミッションを担うために、私たちがすべきことは何かを共に考えます。オンライン・シンポジウムですので、全国どこからでも参加できます。事前予約制、定員は500名です。詳細と参加お申し込みは、NACSホームページをご確認ください。

- 日時：7月18日(土) 15時～17時
 - 内容：昭和女子大学飛田史和教授(グローバルビジネス学部)による基調講演「ICTの進展と消費者志向経営」
質疑応答 モデレーター：同大学粕谷美砂子教授(人間社会学部)、
コメンテーター：NACS会員2名を予定
- *本会議は、2021年度に社会人に向けた1年制大学院「消費者志向経営コース」を開講予定の昭和女子大学との共催で開催いたします。

編集後記

今回、消費者フォーラム参加者や消費生活研究所の原稿を読ませて頂いて、消費者活動の重要性を改めて感じました。私もコロナに負けずに、子供達の未来のために消費者活動を頑張ろうと思いました。(坂本)

オンラインでの消費者講座開催や、自宅学ぶためのWEB教材の充実等、コロナ禍で消費者活動にも変化が現れています。でも、地道な消費者活動が社会を変革することに、変わりはないはず。(河嶋)

インフォメーション



NACS ホームページ

●事務局からのお知らせ

【定時社員総会を実施しました】

6月13日(土)、第10回定時社員総会を、全国婦人会館2階 会議室で開催しました。審議の後、予定した全議案が可決されました。

【新体制が発足しました】

定時社員総会後に開催した理事会において、次のとおり会長・副会長を選定しました。

- 会長 河上 正二
- 副会長 大石 美奈子、永沢 裕美子

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷1-17-14 全国婦人会館2F TEL. 03-6434-1125 FAX. 03-6434-1161

編集責任者：広報委員長 永沢 裕美子

【特集】全国消費者フォーラム誌上発表会

消費者活動の社会的役割

元内閣府消費者委員会事務局長 原 早苗



新型コロナウイルスによるパンデミックは、私たちにこれまでの生活スタイルや経済活動の見直しを迫っています。ヒトと自然との豊かな共生を実現し、未来につながる新たな社会のあり方を生み出すため、消費者の果たすべき役割は重要であり、今こそ、消費者が声を上げ活動していくことが求められています。

＜消費者活動の起点は現場＞

第二次世界大戦で焼け野原と化していた日本は、戦後、経済優先で復興しました。しかし、その影で公害問題を引き起こし、粗悪な商品も多くありました。我慢できなくなった消費者が団結して、値段や品質、表示、また商品の安全性について企業や行政に意見を伝えました。そして、徐々に、企業も消費者の声(現場)を大切なものとし、生産、経営に生かすようになりました。消費者活動が、いまのコンプライアンス重視の姿勢へとつながったのです。このように、消費者活動は社会を変える原動力であるということを示しています。消費者活動の起点は、現場にあります。

たとえば、NACSが、設立直後、一生懸命に取り組んだこととして、消費者団体、弁護士会などと一緒に展開した「欠陥商品110番活動」があります。当時、商品で起きた被害(損害)に企業はどう対応していたのか?連日、消費者からかかってくる電話の対応にNACSの古参が大活躍されていました。この現場の運動から製造物責任法は生まれました。製品回収(リコール)広告も公表されるようになりました。

NACSではいまも「消費者なんでも110番活動」を継続して実施しておられますが、ここに寄せられた声(点)を束にすることは、社会的活動につながる大きな役割です。

食品表示の項目が充実してきたこと、シャンプーや洗剤などは詰替容器が生まれたのも消費者の声がきっかけでした。FX取引(個人)による被害が多発したときは、消費者グループが苦情を分析し、現場から不招請勧誘の禁止規定を法律に入れ込むことができました。

最近の新しい活動として、適格消費者団体の活動があります。2007年からスタートし、現在は全国に21団体存在します。NACSも含め多くの立場の方が参画し、地域のパトロール隊として社会的役割を果たしています。これまでに600件余りの事例を解決に結びつけています。

今、私たちの身の回りには、感染症に効くといった健康食品の広告、販売。特定給付金を狙った詐欺、給与フアクトリ

ングによる貸金被害など消費者被害が違なく起きており、早急に被害を防ぎ、救済しなければならぬ現場があります。地球環境の悪化は喫緊の問題になっています。今こそ「現場から、即、行動する」消費者活動が求められています。

＜啓発・教育で社会的役割を果たす＞

もう一つの重要な役割として、次世代につなげていくための啓発や教育の取り組みがあります。「知識」として知ることにとどまらず「自ら考える力」、「行動する力」を育てるといふ、3本の力を養う消費者教育が重要であると思います。

どこに行けば正しい情報を入手できるという情報の集め方を知ることも「知識」です。「なぜ、ひかかってしまうのか?」「もしかしたら自分がロコミを拡散させて加害に加担していないか?」「食品ロスの知識はあるが、実際の行動はどうか?」「規格外の野菜を捨てていないか?」「なぜ地球環境が破壊しているのか?」「次世代のために自分はどうか行動したら良いのか?」など、自ら考えて行動する消費者を育てていきましょう。

＜新型コロナウイルス、その後の「消費」＞

コロナ感染への対処は、これからも続きます。目の前にある課題に対応しつつ、消費者は、将来を見据えた行動を展開していかなければいけないと思います。

私が英会話レッスンで使ったテキストにイギリスの調査会社YouGovの4000人を対象にしたアンケートがありました(4月21日実施)。「以前の暮らしに戻りたい」人はわずか9%でした。経済は落ち込みますが、いろいろな社会的実験は出てくるでしょう。国は国境を高くしましたが、人々の心は地域、地元でつながり、グローバルにもつながっていくと思います。

「消費者」が登場して200年。消費者がいまの経済社会を作っています。グローバリズムの進展が経済を落ち込ませたとも言えます。では、保護主義に戻るのか?エネルギーや食料は地産地消が良いのか?消費のあり方について、個々人が意識して行動することが求められています。

国際消費者機構(CI)は、コロナウイルス感染のその後を見据えて「公正」「持続可能な社会」を提案しています。NACSが新しい社会のあり方を模索し新たな消費のあり方を提案することを期待します。能動的なわれ!

特集 ▶ 全国消費者フォーラム誌上発表会

2月25日に開催予定であった国民生活センター主催の「2019年度 全国消費者フォーラム」が、残念なことにコロナ感染拡大防止のため中止となりました。そこで今号の特集では、フォーラムで発表を予定していたNACS会員による6グループの研究発表の概要を本誌上で紹介することにしました。

「2019年度 全国消費者フォーラム」は、メインテーマ「多様な主体が参画できる消費社会を目指して」のもと、以下の5分科会に分かれ30グループが発表の予定でした。

- 第1分科会：多様な主体が消費社会へ参画していくための取組み
- 第2分科会：学校における消費者教育の取組み
- 第3分科会：連携・協働による消費者教育の取組み
- 第4分科会：「見守り」の視点を持った消費者被害防止のための取組み
- 第5分科会：安全・安心な暮らしのための多様な取組み

研究発表内容に関しての取組等、各記事に掲載しているメールアドレス宛にお願いします。

＜第1分科会＞

知的障がい者の聞き取り調査を踏まえた障がい者向け啓発講座の改善点と課題

NACS西日本支部消費者教育研究会 田村 富美・経堂 洋子・中村 郁子・福島 麻子

私たちは15年間にわたり、障がい者向け啓発講座を実施してきました。啓発講座では、寸劇、クイズなどを取り入れ、楽しい講座を心がけ、おこなってきました。今回、啓発講座を更にブラッシュアップするために障がい者の暮らしぶり、学校や働く環境を調べてみることにしました。

その結果以下のことが重要だと見えてきました。①障がい者が「契約」の基本知識を身に着けること。②障がい者の金銭管理。③保護者や支援者が消費者トラブルを認識し、相談先に付けること。④啓発講座は事前に依頼者と打ち合わせをし、集中力が続くように1回の講座を短く、助成金などを利用し継続的に実施すること。⑤障害年金や支援制度に関する保護者の情報格差の是正。

この調査を踏まえ、課題のひとつである障がい者の金銭管理について工夫した金銭教育を紹介します。1. 収入と支出のバランスをシーソーになぞらえ、支出が多い場合、シーソーが平行な場合、収入が多い場合はどうなるのか、受講者に尋ね、考えてもらいます。

2. グループホームで生活する障がい者を想定し、135,000円の収入が入ったとき「必要なお金」と「貯金」と「楽しみのお金」に分けると説明します。3. 「楽しみのお金」(15,000円)を4つに分け、1週間ずつ使うと上手にお金を管理できることを伝えます。4. 「貯金」の必要を伝えるため、ケガなどのトラブルとその費用が書かれたカードを引くイベントカードゲームを実施し、貯金の必要性を実感してもらいます。5. お金の貸し借りの寸劇を受講者にも参加してもらい、友達からお金を貸してと言われるか披露してもらいます。

今後も障がい者と障がい者を支える人達への啓発を継続的に実施してゆきたいと考えています。



＜第2分科会＞

消費生活センターと中学校家庭科教員の連携によるワークブックの作成と授業の展開

奈良県消費生活センター 神澤 佳子・徳永 尚子 (NACS西日本支部会員)

奈良県大和郡山田山南中学校 岡本 恭子 (奈良県中学校技術・家庭科研究会所属)

成年年齢引下げを見ずえ、消費生活センターの相談員と中学校の家庭科教員が連携し、家庭科の消費生活分野を1冊で学べるワークブックを作成し、授業で活用しています。今回の発表では、ワークブックの内容、連携方法、授業の進め方と生徒の様子等について、4年間の取り組みを現場の先生と共に伝える予定でした。

ワークブックは全20ページで、内容は商品選択、契約、キャッシュレス取引、エシカル消費、消費者トラブル等です。総授業時間6時間を想定し、そのなかで①グループでポスターを作成してのプレゼンテーション、②消費生活相談員による出前授業、③ロールプレイ、④ワーク等の手法を組み合わせる学び内容としています。ワークブックの作成では、教員と相談員それぞれの知識経験を生かしました。教員は教科書と学習指導要領を踏まえ、生徒の興味関心や理解度を考慮して内容と手法を選定し、相談員は消費者トラブルの実例から、若年者に多いトラブル事例を紹介しながら、中学生が知っておきたい契約知識・解決方法を考える実践的な内容としています。原稿はすべて手作りのため、費用は印刷代のみと低コストで、しかも容易に更新できるため、事例の差し替え

や増補など、これまで2回改訂をしていることも特徴です。

ワークブックを使用した教員からは、限られた時間の中で教える内容を効果的に伝えられる、書き込み式のためプリント等の準備が不要、よく練られたグループワークを行うことができる点が評価されています。また生徒からは「自分たちは消費者だと意識した」「消費者トラブルにあった時はホットライン188に相談したい」等、実生活に結び付いた感想が多く出されています。

今後の課題は、より多くの中学校で活用されるように、内容の充実とともに教師用解説書等を提供すること、学校への広報活動を継続していくことです。なお、ワークブックは、奈良県消費生活センターのウェブサイトからダウンロード可能です。



全国消費者フォーラム

全国消費者フォーラムは、「消費者市民社会」の実現や、「SDGs (持続可能な開発目標)」への貢献を目指し、独立行政法人国民生活センターが毎年恒例で開催しているもので、参加者は一般消費者、消費者団体、NPO、事業者(団体含む)、教育関係者、行政、福祉関係者、学生など多岐に亘っています。これらの

参加者が、地域において、それぞれの立場で活動、学習、調査・研究等を行った成果を報告、また参加者相互の交流を図ることを目的としています。

NACSでは、毎年複数のグループ(委員会・自主研究会等)がフォーラムに参加し、研究成果を発表しています。

＜第3分科会＞

学童保育(放課後児童クラブ)の日常性を生かした大学と学童職員の連携・協働による消費者教育の実践

神戸松蔭女子学院大学 片平 理子・NACS西日本支部 神澤 佳子・NPO法人S-space 摩耶学童保育所 富田 亜美

発表者らは、小学生が生活の中で消費生活について学ぶ場として学童保育(放課後児童クラブ)に着目し、2016年より神戸市内の学童保育において、「おやつ」をテーマにした消費者教育の実践研究を行っています。発表では、この4年間に実施した消費者教育プログラムを紹介し、学童保育職員との連携・協働の方法、実施の要件、計画から実践の評価等について報告することを予定していました。

消費者教育プログラムの作成と実施の前に、10箇所の学童保育施設を見学し、①施設の多様性 ②異年齢集団 ③多様な活動・遊びの存在を把握しました。これらを踏まえ、「児童が日常の楽しい遊びとして取り組めること」を基本方針として、①地域の産物や栄養をテーマにした「ぬり絵」、②「おやつ」の選び方を歌詞にした「おやつソング」、③生産から消費等をテーマにした「人間すごろく」、④栄養バランスを学ぶ「ランチョンマット工作」、⑤既存の「調理体験」行事に買い物講座と実践を組み入れた「買い物チャンピオン」の5種類のプログラムを作成し、5つの学童保育施設でひとつずつ実施しました。

これらの実践から、外部者が学童保育で消費者教育を実施する要件は、①施設長及び職員との連携協働 ②児童への十分な告知 ③遊びとしての楽しさ ④日常の継続性 ⑤報酬の仕組みを設けることが抽出されました。この要件を満たすプログラムほど、児童の

参加率・満足度も学習効果も高いという結果が得られました。

プログラム成功の重要な鍵は、施設職員との連携と協働です。我々が作成したプログラムに施設職員が助言し、運営をサポートすることで、児童が楽しめるプログラムを実施することができました。学童保育側にとっては、外部からの新しいプログラムが児童の興味を喚起し、学童保育の活動が活性化するという利点がありました。今後も、連携と協働により、施設と児童の多様性を尊重した消費者教育プログラムの継続を予定しています。

消費者教育プログラムに使用したツールの例



＜第4分科会＞

高齢者サロンでの地域密着型消費者啓発活動の実践 「お役立ち隊~ACT de GO~」について

NACS中部支部 研究会ACT(アクト) 田窪 ゆかり

この活動は、名古屋市が介護予防事業の一環として養成している「認知症予防リーダー」として、高齢者サロンでボランティアをしているメンバーの発案で、2年前に始まりました。

4つの特徴があります。①高齢者サロンへの出前活動 ②参加型・体験型 ③ニーズに応じたテーマ選び ④消費生活アドバイザーと認知症予防リーダーのコラボ、です。

何度も企画を練り直し、「悪質商法の寸劇」「身近な消費者トラブルの解説・トラブル回避方法の練習」「暮らしの中の安全」などに「認知症予防プログラム」を加え、バラエティに富んだ演目で実施しています。

また具体的な内容を決める際には、季節・トレンドを考慮するだけでなく、訪問先への事前の問い合わせによって、どのような方が参加されるのか? ニーズは? 配慮が必要なことは? などの情報収集にも努めています。

その上で、リラックスできる雰囲気づくり、寸劇は方言(名古屋

弁)も用いてゆっくり聞きやすいトーンで話す、問いかけを多くして参加された高齢者の発言の場を増やす、替え歌や体を動かして認知症予防、などの工夫をしています。中でも一番大切にしているのは参加者とメンバーが「共に楽しむ」ということです。

今後の課題として、①寄り添う姿勢の充実 ②寸劇プログラムの充実 ③PR活動の充実の「3つの充実」を掲げました。

最後にうれしいエピソードの一つ。講座の終了後にサロンの皆さんからオリジナルの「サロンの歌」のプレゼントがあったのです。研究会ACTは間もなく結成25年になります。「お役立ち隊~ACT de GO~」は、これまでの様々な活動の中でもとりわけ手応えのある活動になっています。



寸劇「保険を使い無料で住宅修理？」

今を調べて将来を開く 第7回

何よりも住宅の保障を!

NACS消費生活研究所 八代田 道子

新型コロナウィルス禍は、感染が終息した後の社会はどのように変化していくのか、またどのようにすべきかを私たちに考えさせます。今、企業活動は停滞しそこで働く人々から職を奪い、日々の糧が得られなくなっている大勢の人たちがいます。特に深刻なのは住居を持っていない人々の存在です。路上生活者や外国人労働者、ネットカフェ難民と呼ばれる人々の住む場所が奪われているのです。

路上生活者やネットカフェ難民の存在が世間に知られたのは、2008年のリーマンショック時ですが、行政による公共住宅の拡充などの有効な支援、施策がうたれてこなかったこともあり、今回のコロナ禍で再びこれらの人々の生命を脅かしているのです。根底には非正規労働者の働く場がなくなっていることがありますが。

リーマンショック時に多くの人が路頭に迷い、それらの人々を助けるために民間団体による「年越し派遣村」ができました。今回も「新型コロナ災害緊急アクション」という団体等ができており、多くの人々からの「ささえあい」と呼ばれるカンパが集まり(6月5日現在5400万円超)、コロナに感染しないよう、命を落とさせないための支援を行っています。今こそ国による住宅の保障を充実させる政策への転換が望まれます。

日本では住居は自己責任で私的に所有するという政策がとられ、戦後のヨーロッパのような住宅の社会化が未だに進んでいません。新自由主義化が進む中、企業では利潤を増やすため非正規労働者を増やし人件費削減がされてきました。この改善も必要ですが、「コロナ後」の日本において、国民全体が安心して暮らすには、北欧のように「何よりもまず住宅を保障する」政策(注)に転換すべきではないでしょうか。

(注) 水村洋子著「スウェーデン『住み続ける』社会のデザイン」(2014年 彰国社)