



C サポ通信 秋号

2023年11月

No.11



一般社団法人消費生活総合サポートセンター(C サポ) 会長 小野由美子

〒101-0065 東京都千代田区西神田 2-7-6-33 Tel&Fax 03-6268-9873 <https://www.c-support.or.jp/>



全国ネットワーク会議を開催しました

2023年9月18日(月)

この会議は、コロナ禍で変化する顧客対応の方法と「消費者市民社会」実現に向けた取り組みに焦点を当てていました。

第一部では、消費生活総合サポートセンターの理事で消費者志向経営委員長の佐藤雄一郎が、企業における「消費者志向経営」の必要性を強調しました。彼は、企業が社会価値の向上を目指すこと、従業員の視点が重要であること、そして近年注目される「カスタマーハラスメント」への対応方法について話しました。

第二部では、株式会社リンクマインドの取締役専務、近藤修氏が「カスタマーハラスメントの対策について」の講演を行いました。近藤氏は、クレームとカスタマーハラスメント(カスハラ)の違いを詳細に説明しました。クレームは、お客さまからの正当な要求に基づき事実確認を行い対応するのに対して、カスハラは、お客さまからの不当な要求から嫌がらせに繋がるものです。カスハラ対策として、不満・主張・要求に対しての「傾聴」、繰り返し・暴言に対しての「適切な応対」、暴行・脅迫・ひどい暴言に対しての「マニュアルに従った判断」が重要であることを強調しました。また、企業が従業員を守るためのカスハラ教育の重要性、マニュアル作成の必要性、そして企業全体での統一された対応の重要性を指摘しました。更に、消費者教育にカスハラ対策を組み込むことで、より良い消費者市民社会の形成に貢献すると述べました。

第三部のパネルディスカッションでは、コロナ渦下での顧客対応の変化とカスハラ対策についての議論が行われました。パネリストには近藤修氏に加えて、沼田秀毅氏、株式会社イトーヨーカ堂の鈴木隆一氏も参加し、カスハラ対応の重要性と具体的な取り組みについて話し合われました。特に、顧客の要望を正確に理解し、傾聴と共感を大切にすること、否定的な言葉の背後にある要望を探ることの重要性が強調されました。企業は社員教育を通じて顧客対応を強化し、組織全体としての対応を重視し、個人的な動機に対処するために企業風土の中で従業員を守る文化を醸成することが必要です。また、効果的なカスハラ対策としてのマニュアルと対応枠組みの作成も、重要なポイントとして挙げられました。

最終的に、消費者、企業、行政それぞれの観点から、カスタマーハラスメントを題材に、消費者市民社会形成に向けた方向性について有益な情報交換と議論ができました。



C サポ初！終了後に懇親会を行いました！

2023年10月22日、C サポの理事会が千代田区西神田の当法人事務所にて開催されました。

今回は決議事項がなく報告事項1件のみでしたが、報告事項に関連して監事による監事再任の登記簿の確認なども行い、報告された内容について了承されました。

【報告事項】

職務執行状況の報告の件

会長及び専務理事の職務執行状況を定款第22条第5項にもとづき、2023年4月から同年9月までの業務について次のとおり報告しました。

■ 会長の職務執行状況報告

2023年度の理事会及び社員総会を次の日程で開催しました。

5月28日(日) 第1回理事会

6月17日(土) 定時社員総会

重要な決定事項は次のとおりです。

- 1) 2022年度の事業報告及び決算報告を行いました。
- 2) 諸事業の稟議書並びに契約書等の決裁を行いました。
- 3) 監事の選任を行いました。 再任：玉泉 勇二氏



■ 専務理事の職務執行状況報告

理事ミーティングを次の日程で開催し、月次報告等を行いました。

4月12日(水) 4月26日(水) 5月10日(水) 6月14日(水) 7月12日(水) 8月9日(水) 9月13日(水)

主な職務内容は次のとおりです。

- 1) 2023年度の理事会、監査及び社員総会のための資料作成並びに運営を行いました。
- 2) 諸事業の稟議書並びに契約書等の承認あるいは決裁を行いました。
- 3) 監事再任の登記を完了しました。

各委員会の活動紹介

新宿区消費者講座

事業委員会

令和5年度新宿区消費者講座 全8回(8月~1月)をC サポが受託しました。講座では、様々なジャンルを取り上げています。小学生と保護者の親子講座でお金の使い方を学ぶ第1回の講座にはじまり、第2回では普段見落としがちな家庭内のヒヤリハットをスマホで見つけるというゲーム感覚を取り入れて、子どもや高齢者などに起こりがちなヒヤリハットを再確認しました。第3回は、身近になったキャッシュレス決済・・・それでもまだ知らないこともあるので、基礎知識を踏まえキャッシュレス決済を使える機会を！第4回は、ネットショッピングをテーマに



とりあげ、ネットショッピングでトラブルに遭わないための注意点をご案内しました。第5回は、家庭洗濯とクリーニング店を上手に使いこなせば、お財布にも優しい快適な洗濯ができます・・・と併せて実際にしみ抜きも参加者には体験してもらいました。

この後も、幅広くテーマを取り上げて全8回の講座は続きます。(写真は第1回講座の様子)

講座タイトルをクリックすると、ダイジェスト版を見ることができます。一部動画も掲載しています。ぜひご覧ください。

8月19日(土)	第1回 親子で学ぼう！子どものおこづかい・お金の使い方
8月27日(日)	第2回 スマホで学ぼう！家庭内のヒヤリハット
9月26日(火)	第3回 これだけは知っておきたい！キャッシュレス決済の基礎知識
10月17日(火)	第4回 ここがポイント！ネットショッピングの注意点
10月28日(土)	第5回 家庭洗濯とクリーニング店を使い分けることがサステナブル

講師派遣事業 消費者教育委員会

今年度の講師派遣事業(出前講座)は行政機関や学校等からのご依頼を受け、10月末までに17件実施しました。講座形態はリアル開催となり、受講者との距離が近く、対話やワークで進められるようになりました。「SDGs」「エシカル消費」「特別支援」「講師養成」「消費者教育」など専門性の高いテーマをご依頼いただくことから、講座の組み立てや内容に関する情報交換が欠かせません。そこで月に1度委員会を開き、情報の共有やスキルアップを図っています。

実績は、CサポWebサイトの「講師派遣」で報告していますので、ぜひご覧ください。


■学校講師派遣

契約、環境に配慮した消費などのテーマで、小学校・中学校・高校・大学の授業を担当しています。

横浜市立本宿小学校
みんなのエシカル消費で持続可能な社会をつくろう 於：体育館

2023年7月4日 本宿小学校6年生を対象に、エシカル消費の講座をCサポが担当させていただきました。

みんなのエシカル消費で持続可能な未来をつくらせ！
～みんなには変える力があふれる！～



導入では、地球の現状が持続可能ではないということをフォトラングージから考え、持続可能な社会にするためには消費者としてエシカル消費を通してSDGsのゴール12の達成が大事であることを共有しました。

展開では、具体的にエコレポートを通してエシカル消費の視点を学び、更には他の社会課題を解決するためにさまざまなエシカル消費があることを考えました。まとめでは、わたしたち消費者は社会を変える力があることを再確認しました。

本講座のねらい：7月の修学旅行においてお小遣いを使う計画を立てるにあたり、「エシカル消費」を事前に学び、商品選択や3Rなどの環境への取組に生かす。

【先生の感想】
修学旅行のお土産計画の中で、ちらほら、エシカルを意識した買い物視点が子どもたちから出てきました。なにかなんでも、エシカル」ということではありませんが、頭の片隅において、無理せず自然にエシカルにつながる良いと思っています。

【中央大学杉並高等学校】

契約する前によく考える ～ネットショッピングトラブル～
講座報告 (2時間目)

2時間目は現役消費生活センターの相談員と生徒による模擬相談を行いました。ネット通販による定期購入等の事例とともに、相談員からはどんなことを質問された、どのような助言や情報提供があるのかを体験しました。また、消費生活センターで受けた相談が相談者への個別救済のみならず、法律改正等に役立っていることを伝えました。

【生徒の感想】
・消費生活センターに電話するのはハードルが高いと思っていたが、模擬相談を通して丁寧に対応してくれると安心した。何かあったら相談しようと思った。
・消費生活センターに相談するとアドバイスをもらえるだけでなく、法律が改正されるようなこともあることを知ってとても驚いた。トラブルに遭っている家族に消費生活センターの存在を伝えようと思った。
【担当教諭の感想】
・実際の事例をあげていただくことで、トラブルを身近に感じながら自身の生活を振り返ったり、結び付けたりして、それぞれに発見があったのではないかと考えます。

■一般講師派遣

行政機関等が主催する一般市民向け講座、親子で楽しく学べる講座などを担当しています。

松戸市 夏休み親子消費者教室
親子で学ぶお金の教室～お小遣い帳つけてお金の使い方の達人になろう～

2023年8月3日 小学校3年～6年生を対象に、夏休み親子消費者教室をCサポが担当させていただきました。

【内容・目標】
・消費者として上手にお金を使えるように、買い物やお小遣いを渡して、お金の役割と管理の仕方を知り。
・お金の大切さを学ぶクイズ、買い物ゲームやおこづかい帳をつけるワークシットを通じて、親子で身に付けたいポイントを学ぶ。

前半は、自分が生活することにお金がかかっていることを伝え、ゲームでは、必要ものを予算内で買物をするに取り組みました。

後半では、ワークのお小遣い帳のつけ方を通じて、必要なもの、欲しいもの、貯金など計画的にお金を使うことを学びました。

【松戸市担当者の感想】
2時間の講座でしたが、座学、ゲーム、DVDと色々な要素で構成されお小遣い帳で最後まで集中しながらお金について楽しく学べる講座でした。

調布市 消費者講座
はじめよう！エシカル消費 於：調布市文化会館たづくり

2023年10月26日 調布市文化会館たづくりで、調布市民を対象に、エシカル消費の消費者講座をCサポが担当させていただきました。

講座のねらい：エシカル消費についての理解を深め、商品選択やくらし方に取り入れてもらう。

●導入では、夜の地球の写真から世界の現状を知ってもらい、発展途上国や未来世代のためにも、使う資源の量を少しでも減らす買い物やくらし方(=エシカル消費)が大事と伝えました。
●質疑、生産から廃棄までの商品の一生を踏まえて、買い物と地球の現状のつながりをワークシートで考えました。
●実際にトレットペーパーを事例とし、グループで包装表示を見ながら、環境への配慮などエシカルな視点でチェックしました。(左の写真)FSCやフェアトレードなどのマークも説明。
●最後に自分がやりやすいマイエシカルアクションを書き、講座のまとめとなりました。


【参加者の感想】
・とても勉強になった。参加できてよかった。説明もわかりやすかった。
・今後の生活の中で気をつけながら商品を選んでいきたい。
・友人や周りの人にも伝えたい。

■講師養成講座

国民生活センター、栃木県消費生活センター、愛知県消費生活センター、さいたま市障害者総合支援センターでの障害者向け及び講師養成講座を担当しました。

独立行政法人 国民生活センター
令和5年度消費者教育推進のための研修 消費者教育に携わる講師養成講座
オンラインで学べる消費者教育教材の作成と実践報告

2023年7月25日 ～高校生を中心とした若年者への講座実施に向けて、デジタル教材の活用も考えて～



本講座の知見：OJGで作成したオンライン教材の編纂作業の体験やパソコンで教材に触れることで、今後の講師活動でのオンライン教材活用のヒントを学ぶ。

プログラム

1. 契約する前に考える（ネットショッピング編）模擬授業
2. 学校での実践報告
3. 安全について考えよう（ヒヤリハットを踏そう）教材体験

受講者の感想

- ・オンラインを活用した手法について、実際の学校の状況を知ることができました。
- ・機器も利用しての講座は今後要望がありそうなので参考にしました。
- ・Web教材について実際に体験できたことで伝わりやすさ等様々な良さが分かりました。
- ・自分が高校生で受講している気分になりました。とても楽しかったです。今後に活かしたいと思います。
- ・他のコンテンツも見てみたいです。

首都圏を中心に講師活動が可能の方、講師登録をご希望の方はご連絡ください！
消費者教育委員会 ML sho-kyo@c-support.or.jp

福祉サービス第三者評価

福祉サービス第三者評価委員会

福祉サービス第三者評価は今年もフル回転の時期を迎えました。今年は、コロナがインフルエンザ並みの5類に引き下げられたことにより、十分感染防止をした上ではありますが、福祉事業所への出入り、利用者のいらっしゃるフロアでの面談が可能となり、ホッとしております。

また、評価者が集まったの研修なども復活しています。8月には、顧問の江國泰介様に講師をお願いして、「障害福祉サービスと利用者さまへの理解のために」をテーマに研修会を開催、評価者11名が熱心に受講しました。質問時間を長くとりましたので、受講者からの質問だけでなく意見交換の場となり、打ち解けた研修会となりました。最後には講師のまとめと事例を交えた動きのあるお話で、受講者から内容が大変良かったと大好評でした。

障がい福祉サービスについては継続して勉強の機会を持ち、今後に活かしていかなばと強く思いました。（江川）



情報提供

関西消費者協会「消費者情報2023.11月号」に、会員の矢吹氏と小野会長が寄稿しました！
[インタビュー 障がい者の消費者トラブルを防ぐために](#)

岡山県消費生活センター 消費者教育コーディネーター 消費生活相談員 矢吹 香月氏

[障がい者の消費者トラブルの現況と消費者教育](#)

一般社団法人消費生活総合サポートセンター会長 東京家政学院大学現代生活学部教授 小野 由美子

東京エシカルカンファレンス

東京都が主催した「TOKYO エシカル カンファレンス」の様子が動画でご覧になれます。

<https://youtu.be/EVQHPhb1Lzg?si=sUmkYZSsdBRGXT-D>

皆様からの情報をお待ちしております！

「国民生活」消費者教育実践事例集

消費者教育実践事例集 バックナンバーには135回分の実践事例が掲載されています。

消費者教育に携わる方にとって、とても参考になる記事です。



発行日 2023年11月

一般社団法人消費生活総合サポートセンター(Cサポ) 広報委員会