

平成 29 年度徳島県における  
「社会への扉」を活用した授業の  
実施効果に関する追跡調査報告書  
(令和元年度調査分)

徳島県内全ての高等学校等の生徒を対象としたアンケート調査から

令和 2 年 12 月  
消 費 者 庁

# 目 次

---

## 第1章 アンケート調査について

1-1	目的 .....	1
1-2	調査の概要 .....	3
1-3	調査項目 .....	4
	(1) 消費生活に関する知識 .....	4
	(2) 自立した消費者としての意識 .....	4
	(3) 自由記述 .....	4
1-4	調査結果の見方 .....	5

## 第2章 アンケート調査の結果

2-1	回答者の概要 .....	6
	(1) 性別 .....	6
	(2) 学年 .....	7
	(3) 授業科目 .....	8
2-2	消費生活に関する知識（消費生活クイズ） .....	9
	(1) 設問ごとの正答率 .....	9
	(2) 全体の傾向 .....	22
2-3	自立した消費者としての意識（消費生活についてのアンケート） .....	25
	(1) 項目ごとの傾向 .....	25
	(2) 全体の傾向 .....	38

## 参 考 資 料

1.	アンケート集計表 .....	1
2.	アンケート調査票（授業前調査） .....	8
3.	アンケート調査票（授業後調査） .....	10
4.	消費生活クイズ回答 .....	12

## 第1章 アンケート調査について

### 1-1 目的

我が国では、平成30年6月13日に民法が改正され、令和4年4月1日から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられることとなった。これにより、現在20歳未満まで認められている未成年者契約の取消しについても18歳未満までとなり、高校生であっても18歳から契約の責任を自ら負うこととなる。また、若年者は消費者被害に巻き込まれやすいことや、知らず知らずのうちに消費者被害に係る犯罪に加担することもあり得ることからも、若年者に対する消費者教育の一層の推進が喫緊の課題となっている。

このような状況を踏まえ、消費者庁では、平成29年3月に消費者教育の推進に関する法律の目的、基本理念を考慮し、主に高校生を対象とした消費者教育教材「社会への扉」を作成した。「社会への扉」は、近い将来、成人として消費生活を送る上で、最低限必要な「契約」、「お金」、「暮らしの安全」に関する知識を習得し、消費者トラブルに遭ったときは、消費生活センターに相談する等、適切な行動に結び付けることができる実践的な能力を育むことを目的としている。

なお、消費者庁では、実践的な「若年者への消費者教育」の実施を推進するため、消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁の4省庁関係局長連絡会議を開催し、平成30年度から令和2年度までの3年間を集中強化期間とする「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」を策定し、令和2年度には全都道府県の全ての高等学校、特別支援学校、高等専門学校（以下「高等学校等」という。）で「社会への扉」等を活用した実践的な消費者教育の授業を実施することを目指しているところである。

消費者庁消費者行政新未来創造オフィス（※1）では、若年者向け消費者教育の取組の一環として、徳島県、徳島県教育委員会を始めとした徳島県内の各高等学校等の協力の下、徳島県内全ての高等学校等に「社会への扉」を活用した授業を実施していただいた。

本調査は、平成29年度に「社会への扉」を活用した授業の実施後、一定期間を経過している徳島県内の生徒に対して行った二度目の追跡調査（以下「二年後の追跡調査」という。）として、生徒の消費生活に関する知識の定着度、意識の変化を把握するとともに、調査を通じて得られた結果を若年者の消費者教育の一層の推進に向けた政策の企画・立案にいかす目的で実施したものである。

なお、平成30年度に実施した一度目の追跡調査結果については、消費者庁のホームページで報告書を公表している。

## 第1章 アンケート調査について

(URL : [https://www.caa.go.jp/future/project/project\\_003/#Questionnaire](https://www.caa.go.jp/future/project/project_003/#Questionnaire))

(※1) 令和2年7月30日 消費者庁新未来創造戦略本部に改組

## 第1章 アンケート調査について

### 1－2 調査の概要

二年後の追跡調査の概要は、図表1のとおりである。

調査対象者	平成29年度に「社会への扉」を活用した授業を受けた徳島県内の高等学校等の生徒5,377名（令和元年6月1日時点で高等学校等に在学していた生徒）
アンケート調査の実施時期	令和元年6月～令和2年3月（※1） ※1 各学校に対しては、令和元年9月中に実施するように依頼を行った。 ただし、学校の事情により、これによらない場合がある。
各学校に対する配布・回収について	消費者庁から各学校に対して、下記をまとめて郵送した。 ・消費者庁、徳島県及び徳島県教育委員会発出のアンケート実施に係る依頼文 ・生徒数分と予備のアンケート調査票 ・配布、回収方法に係る説明文（※2） ※2 アンケート調査は、5～10分で回答が終わる内容であること、テストではないため成績には関係ないこと、回答は個人が特定される形で外部に見られることはないこと等を併せて説明。 公立学校については、徳島県経由で回収を行い、それ以外の学校については、消費者庁が郵送で回収を行った。
生徒に対する配布・回収方法	集合法 （教室等で生徒に配布し、その場で記入を求め、記入後にその場で回収。ただし、通信制課程は、郵送法による。）
有効回答数（率）	4,185票（77.8%）
備考	徳島県では、「社会への扉」を活用した授業について、各学校に対して「社会への扉」の活用箇所や活用時間、活用方法に係る具体的な指示はしておらず、各学校における生徒の状況等に応じて「社会への扉」の活用がなされている。

図表1 二年後の追跡調査の概要

## 第1章 アンケート調査について

### 1－3 調査項目

二年後の追跡調査では、平成29年度に「社会への扉」を活用した授業実施後に行った調査と同様、消費生活に関する知識と、自立した消費者としての意識を尋ねた。消費生活に関する知識（消費生活クイズ）は、「分からない」も含めた4択で12問、自立した消費者としての意識（消費生活についてのアンケート）は、6択で11項目、自由記述1項目である。

なお、対象の生徒が在学する全ての高等学校等において同一の調査票を使用した（授業前及び授業後アンケート調査票については、参考資料P.8～11に掲載。二年後の追跡調査は授業後アンケート調査票をマークシート形式に変換した調査票を使用した。）。

#### （1）消費生活に関する知識

- |             |                     |                 |
|-------------|---------------------|-----------------|
| Q1 契約の成立時期  | Q2 契約の解約            | Q3 未成年者取消し      |
| Q4 クーリング・オフ | Q5 通信販売におけるクーリング・オフ | Q6 クレジットカード     |
| Q7 リボルビング払い | Q8 借入返済額            | Q9 投資の知識        |
| Q10 製品による事故 | Q11 消費者ホットライン 188   | Q12 消費者トラブルへの対応 |

#### （2）自立した消費者としての意識

- 問1 原則、返品・返金不可を意識した慎重な買い物
- 問2 通信販売利用時の規約の確認
- 問3 消費者トラブルやその対処方法のチェック
- 問4 商品・サービスに対する問題認識時の事業者への連絡
- 問5 問題認識時の消費生活センターへの相談
- 問6 クレジットカードの適切な利用
- 問7 借金で困ったときの消費生活センターへの相談
- 問8 他者への消費生活センター利用のアドバイス
- 問9 ウマイ話や迷惑勧誘へのき然とした対応
- 問10 より良い消費社会につながることを考えた行動
- 問11 今後の生活における「社会への扉」の活用（授業後調査、追跡調査のみ）

#### （3）自由記述

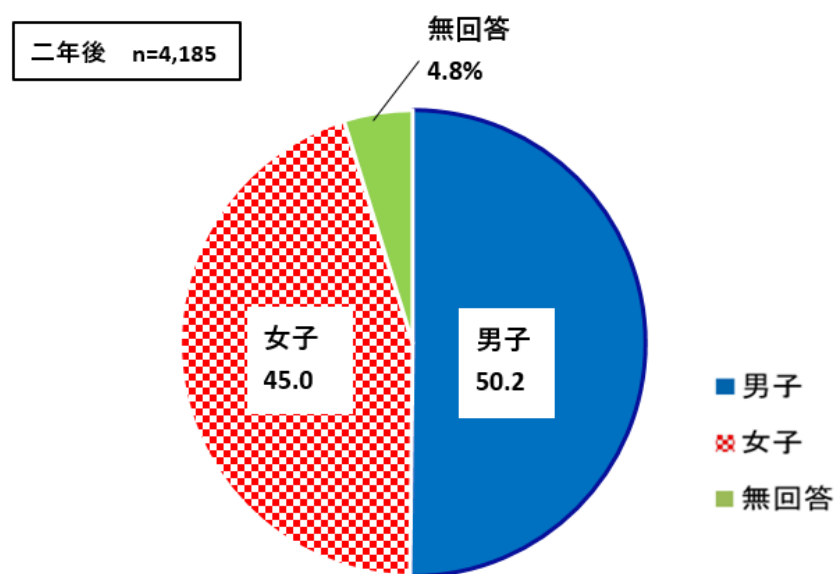
「社会への扉」の中で学んだ内容について、日々の生活で役立ったこと、今後の生活で身に付けたいと思うこと

## 1－4 調査結果の見方

- ・ n は回答者数を表している。
- ・ 集計結果は全て小数点以下第2位を四捨五入しており、小数第1位までを表示している。  
このため、合計数値は必ずしも100%にならない場合がある。
- ・ 「2－2 消費生活に関する知識（消費生活クイズ）」、「2－3 自立した消費者としての意識（消費生活についてのアンケート）」では、平成29年度「社会への扉」を活用した授業実施前後の結果及び平成30年度に実施した一年後の追跡調査の結果と比較している。
- ・ 平成29年度の授業前調査の結果を「授業前」、平成29年度の授業後調査の結果を「授業後」、平成30年度に実施した一年後の追跡調査の結果を「一年後」、令和元年度に実施した二年後の追跡調査の結果を「二年後」と表示している。

## 2-1 回答者の概要

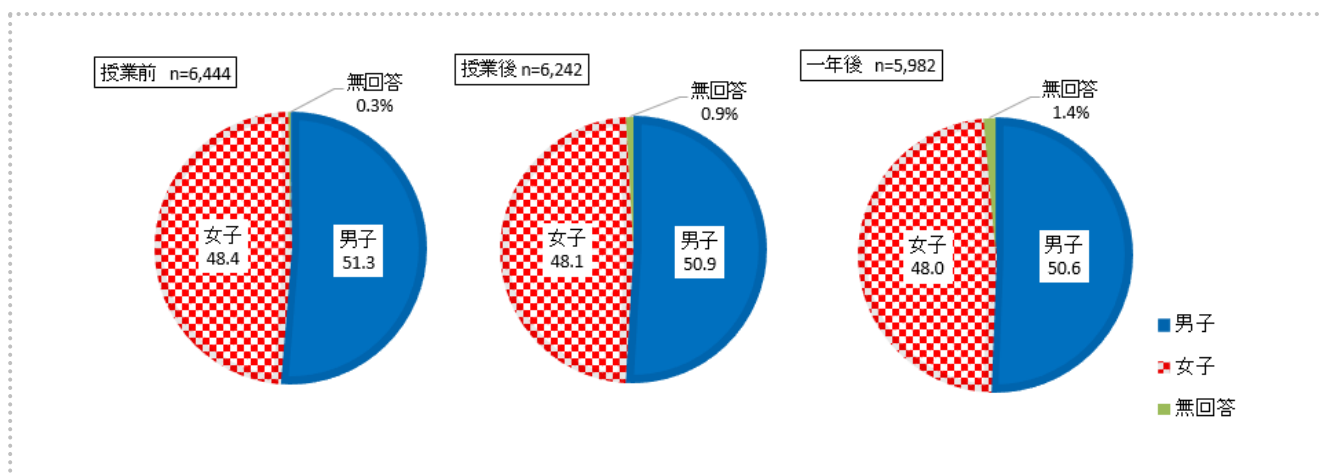
### (1) 性別



図表 2-1 回答者の性別

回答者の性別は、男子が 50.2%、女子が 45.0%、無回答が 4.8%である（図表 2-1）。

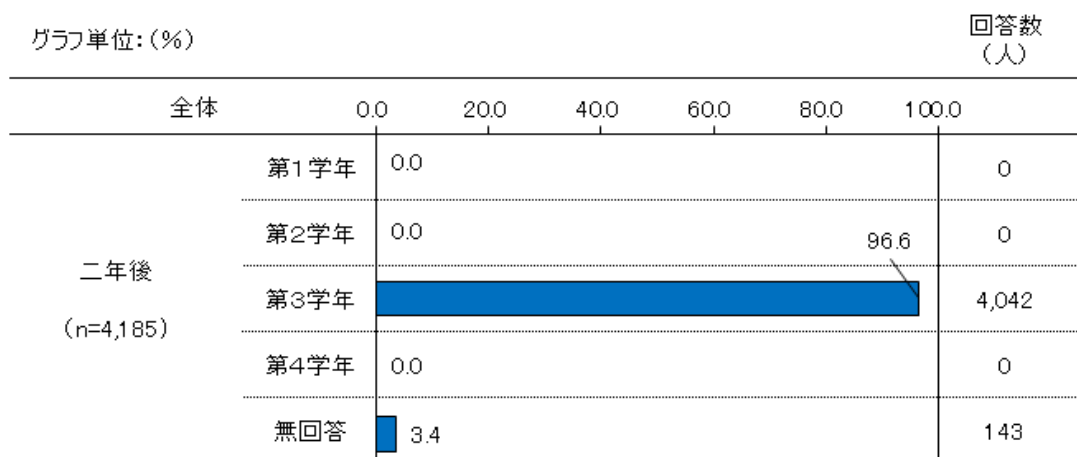
参考：平成 29 年度 授業前後アンケート調査結果及び平成 30 年度追跡アンケート調査結果





## 第2章 アンケート調査の結果

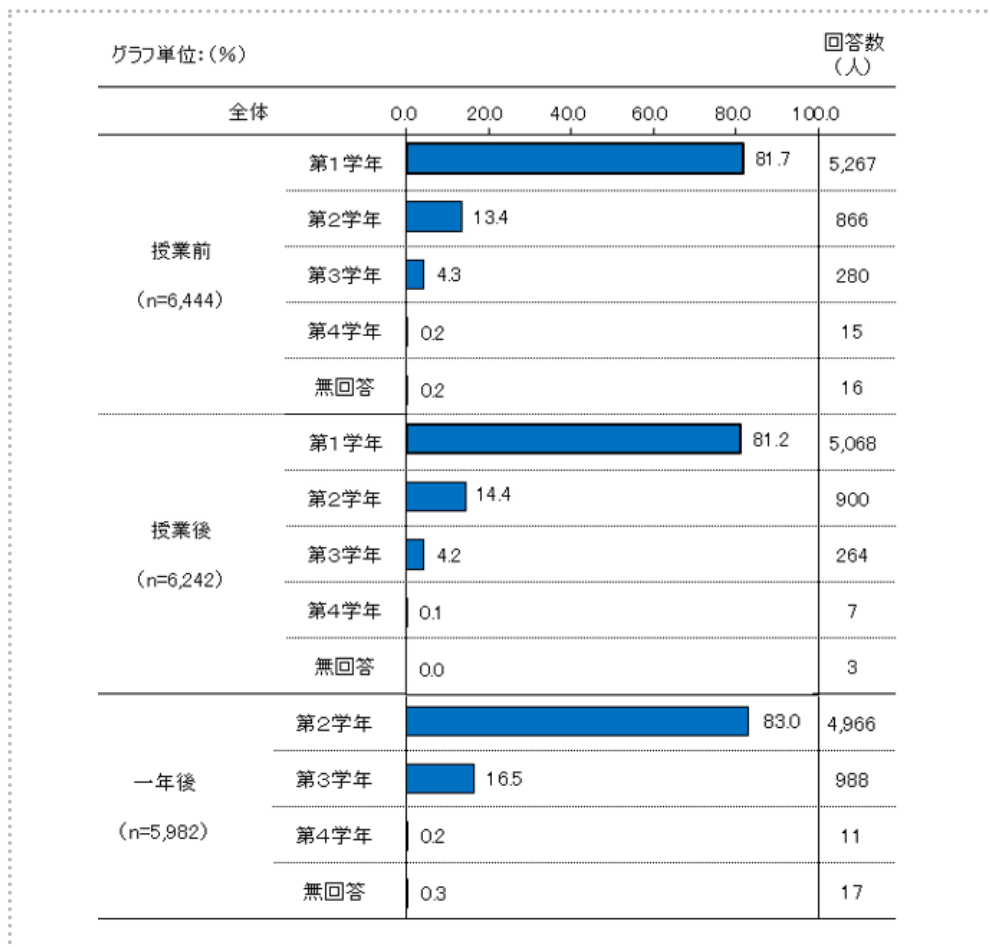
### (2) 学年



図表 2-2 回答者の学年

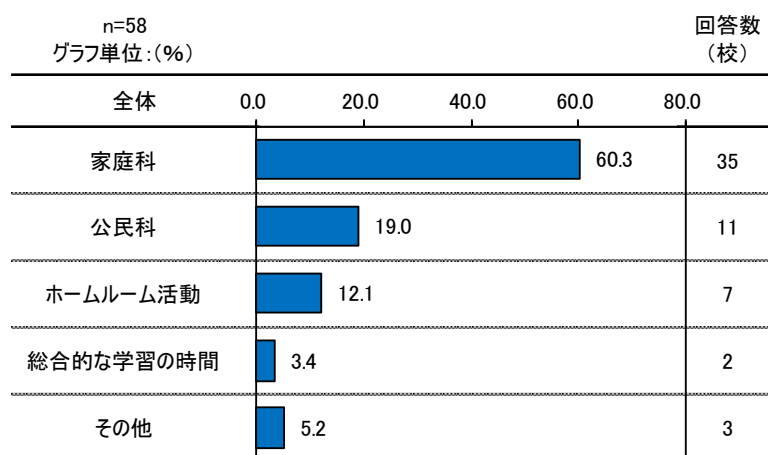
回答者の学年は、「第3学年」が96.6%、無回答が3.4%である（図表2-2）。

参考：平成29年度 授業前後アンケート及び平成30年度追跡アンケート調査結果



## 第2章 アンケート調査の結果

### (3) 授業科目



※ 学校によっては、複数科目で「社会への扉」を活用した授業を実施しているため、合計が56校とはならない。

図表 2-3 授業科目

平成 29 年度において「社会への扉」を活用した授業は、「家庭科」が 60.3%、「公民科」が 19.0%、「ホームルーム活動」が 12.1%、「総合的な学習の時間」が 3.4%、その他の科目が 5.2%であった（図表 2-3）。

## 2-2 消費生活に関する知識（消費生活クイズ）

### （1）設問ごとの正答率

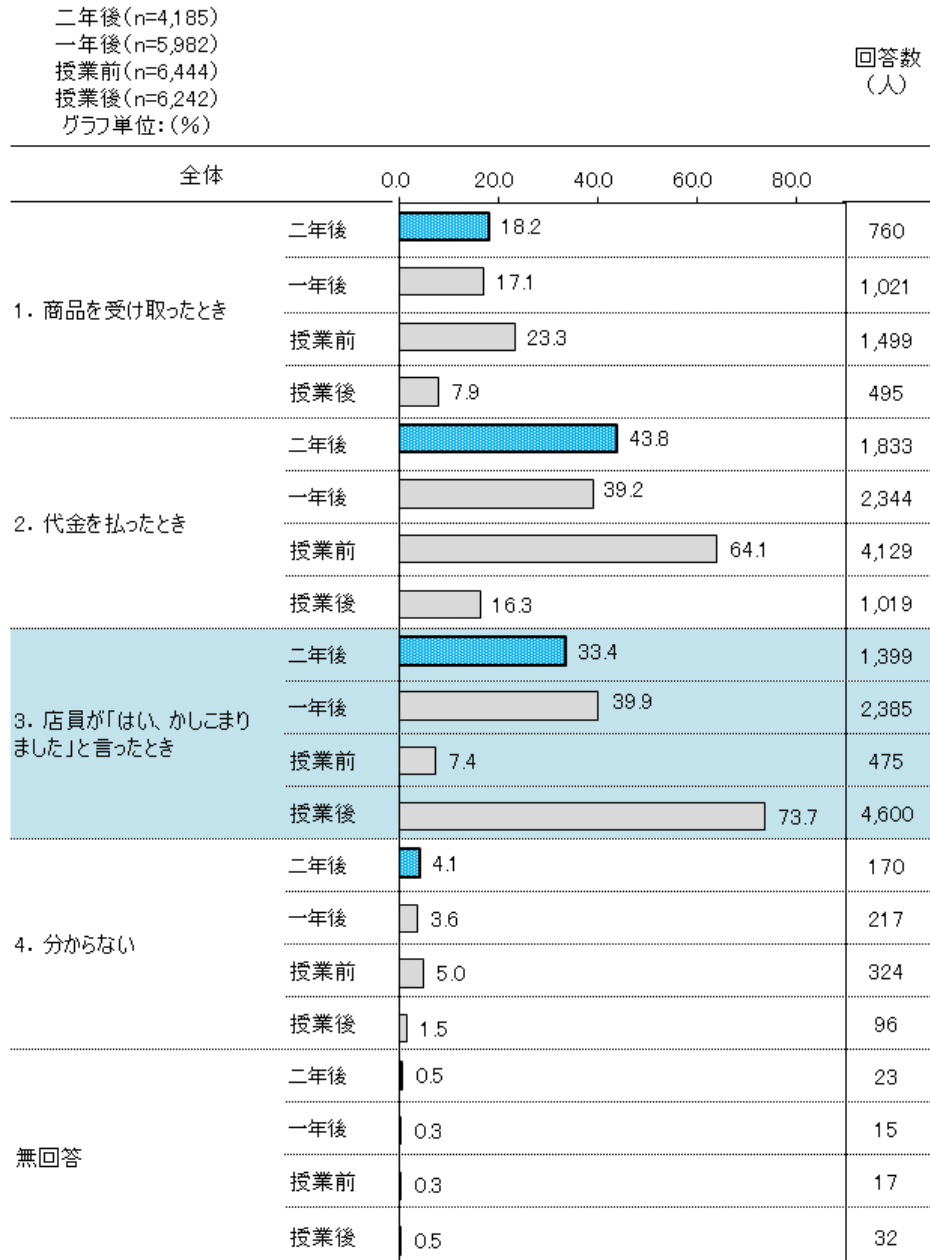
消費者庁作成高校生向け消費者教育教材「社会への扉」に掲載されている12のクイズの内容に基づき、消費生活に関する知識を尋ねた平成29年度の授業前調査及び授業後調査、平成30年度に実施した一年後の追跡調査及び令和元年度に実施した二年後の追跡調査の結果を示す。グラフで背景色を濃く示す選択肢が正答である。

## 第2章 アンケート調査の結果

### 消費生活クイズ

次の質問について、正しいと思う番号を1つずつ○で囲んでください。

Q 1. 店で買い物をするとき、契約が成立するのはいつ？



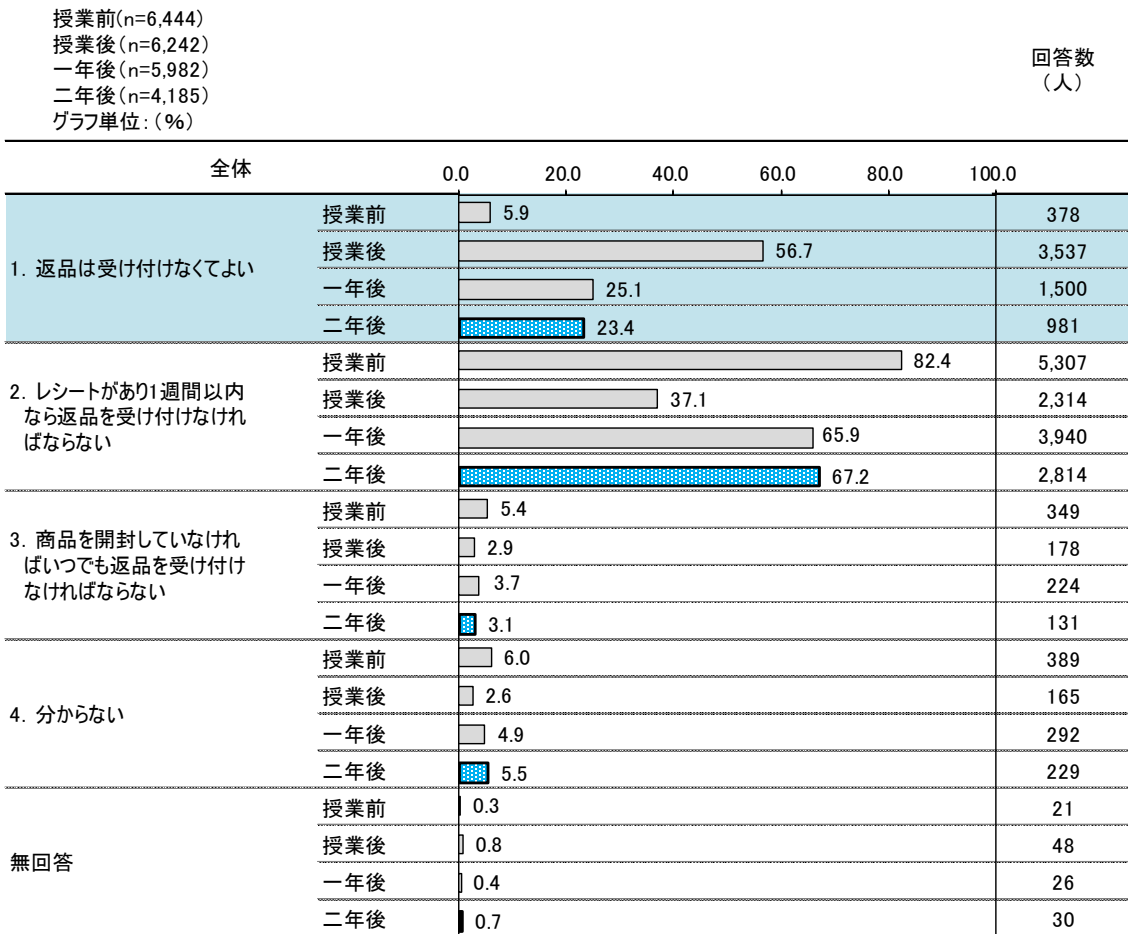
図表 2-4 契約の成立時期

契約の成立時期を尋ねたところ、二年後の追跡調査における正答率は 33.4%であり、授業前 (7.4%) と比べて 26.0 ポイントの増、授業後 (73.7%) と比べて 40.3 ポイントの減、一年後 (39.9%) と比べて 6.5 ポイントの減となった。

二年後の追跡調査の結果に着目すると、誤答である「代金を払ったとき」(43.8%) が最も多く選ばれている (図表 2-4)。

## 第2章 アンケート調査の結果

### Q 2. 店で商品を買ったが、使う前に不要になり返品したい。店の対応として法律上正しいものは？



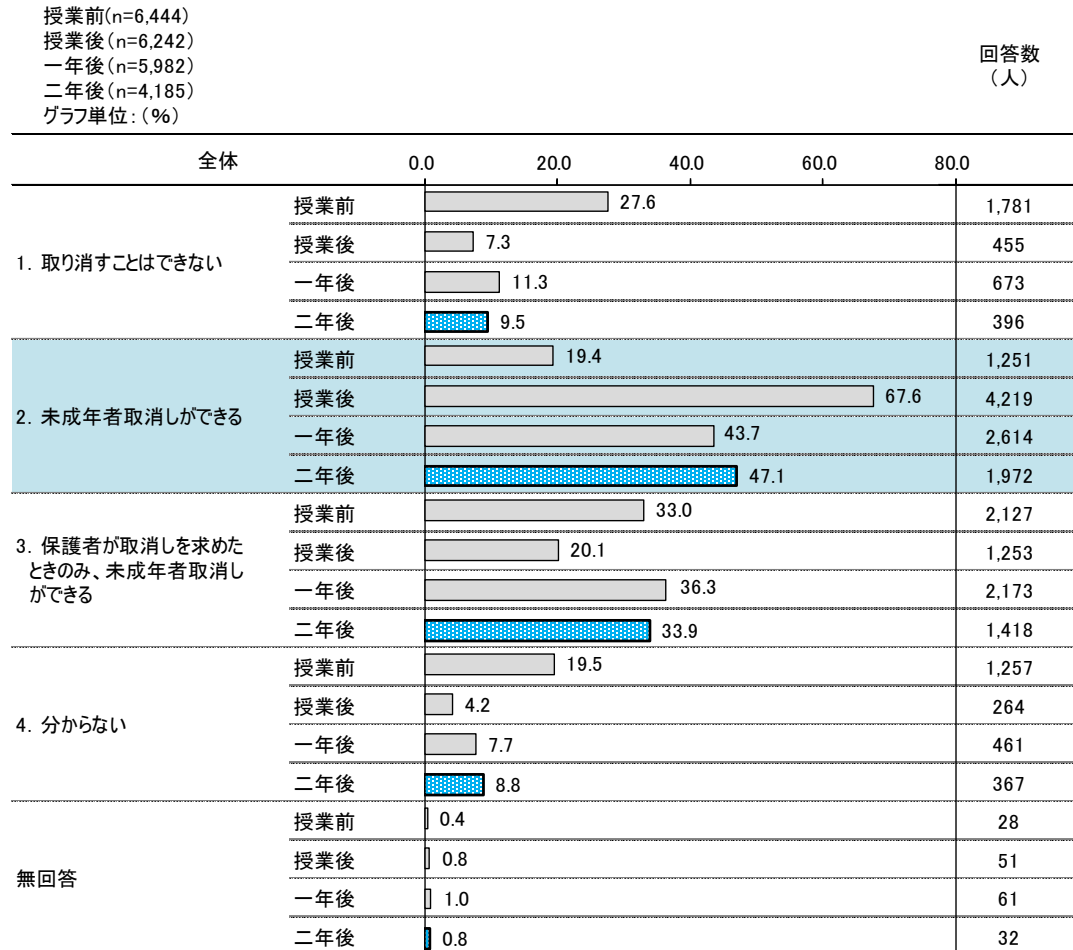
図表 2-5 契約の解約

契約の解約の知識を尋ねたところ、二年後の追跡調査における正答率は 23.4%であり、授業前 (5.9%) と比べて 17.5 ポイントの増、授業後 (56.7%) と比べて 33.3 ポイントの減、一年後 (25.1%) と比べて 1.7 ポイントの減となった。

二年後の追跡調査の結果に着目すると、誤答である「レシートがあり 1 週間以内なら返品を受け付けなければならない」(67.2%) が最も多く選ばれている (図表 2-5)。

## 第2章 アンケート調査の結果

Q 3. 17歳の高校生が、保護者に内緒で10万円の化粧品セットを契約した。この契約は取り消せる？



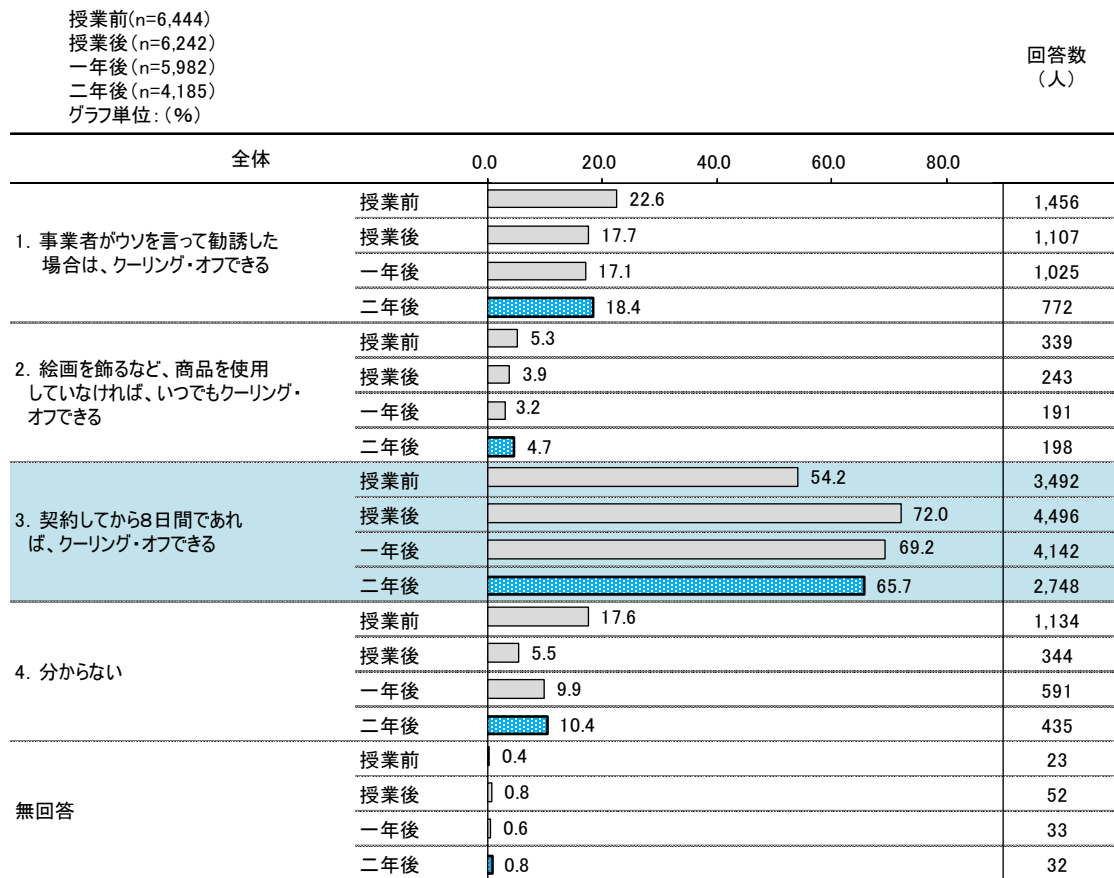
図表 2-6 未成年者取消し

未成年者取消しの知識を尋ねたところ、二年後の追跡調査における正答率は 47.1%であり、授業前（19.4%）と比べて 27.7 ポイントの増、授業後（67.6%）と比べて 20.5 ポイントの減、一年後（43.7%）と比べて 3.4 ポイントの増となった。

二年後の追跡調査の結果に着目すると、正答の選択肢が最も多く選ばれているが、誤答である「保護者が取消しを求めたときのみ、未成年者取消しができる」（33.9%）も比較的多く選ばれている（図表 2-6）。

## 第2章 アンケート調査の結果

Q 4. 街で呼び止められ、展示会場に行ったら勧誘され、断れなくて10万円の絵画を契約してしまった。この契約をクーリング・オフすることはできる？

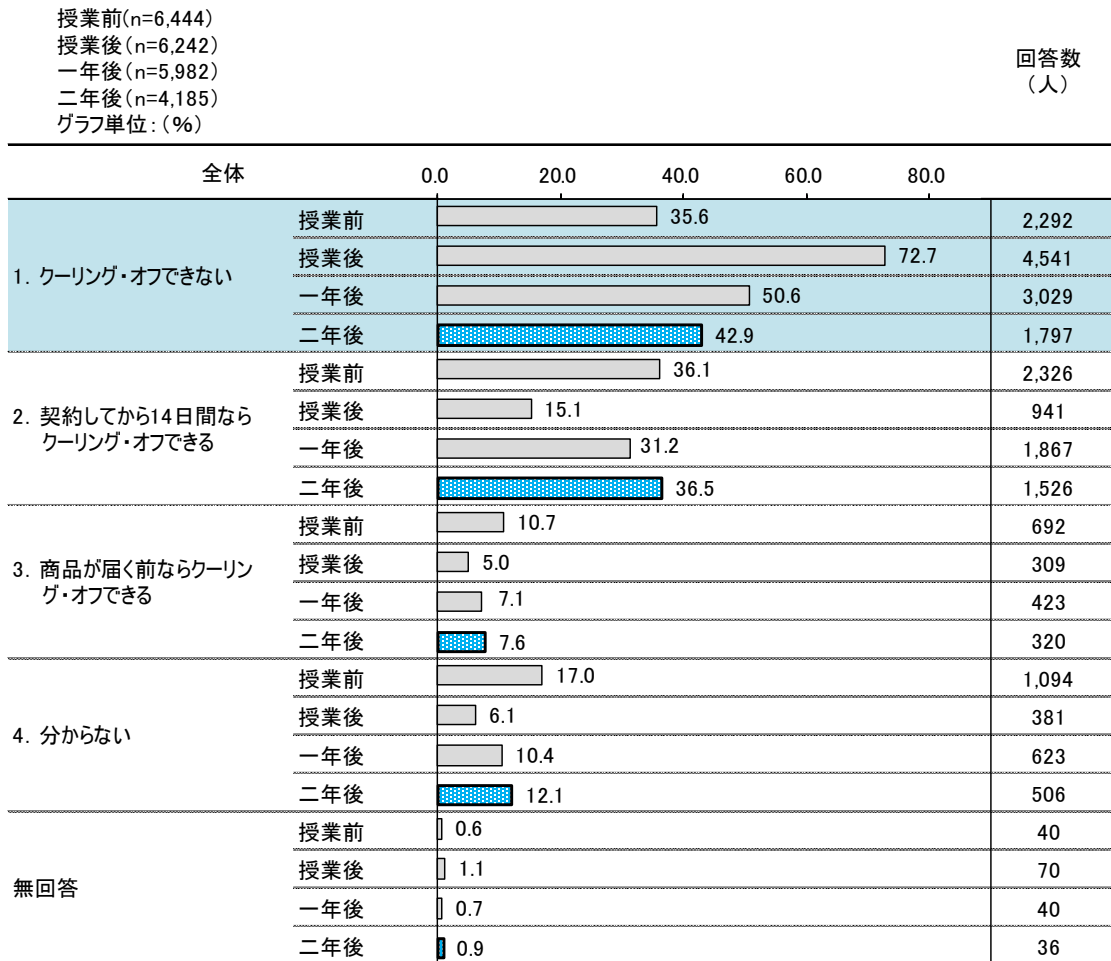


図表 2-7 クーリング・オフ

クーリング・オフの知識を尋ねたところ、二年後の追跡調査における正答率は65.7%であり、授業前(54.2%)と比べて11.5ポイントの増、授業後(72.0%)と比べて6.3ポイントの減、一年後(69.2%)と比べて3.5ポイントの減となった(図表 2-7)。

## 第2章 アンケート調査の結果

### Q 5. ネットショップでTシャツを買ったけれど似合わない。クーリング・オフできる？



図表 2-8 通信販売におけるクーリング・オフ

通信販売におけるクーリング・オフの知識を尋ねたところ、二年後の追跡調査における正答率は 42.9%であり、授業前（35.6%）と比べて 7.3 ポイントの増、授業後（72.7%）と比べて 29.8 ポイントの減、一年後（50.6%）と比べて 7.7 ポイントの減となった。

二年後の追跡調査の結果に着目すると、正答の選択肢が最も多く選ばれているが、誤答である「契約してから 14 日間ならクーリング・オフできる」（36.5%）も比較的多く選ばれている（図表 2-8）。



## 第2章 アンケート調査の結果

### Q 6. 買い物をした後日に代金を支払うことになるのはどれ？

授業前(n=6,444)

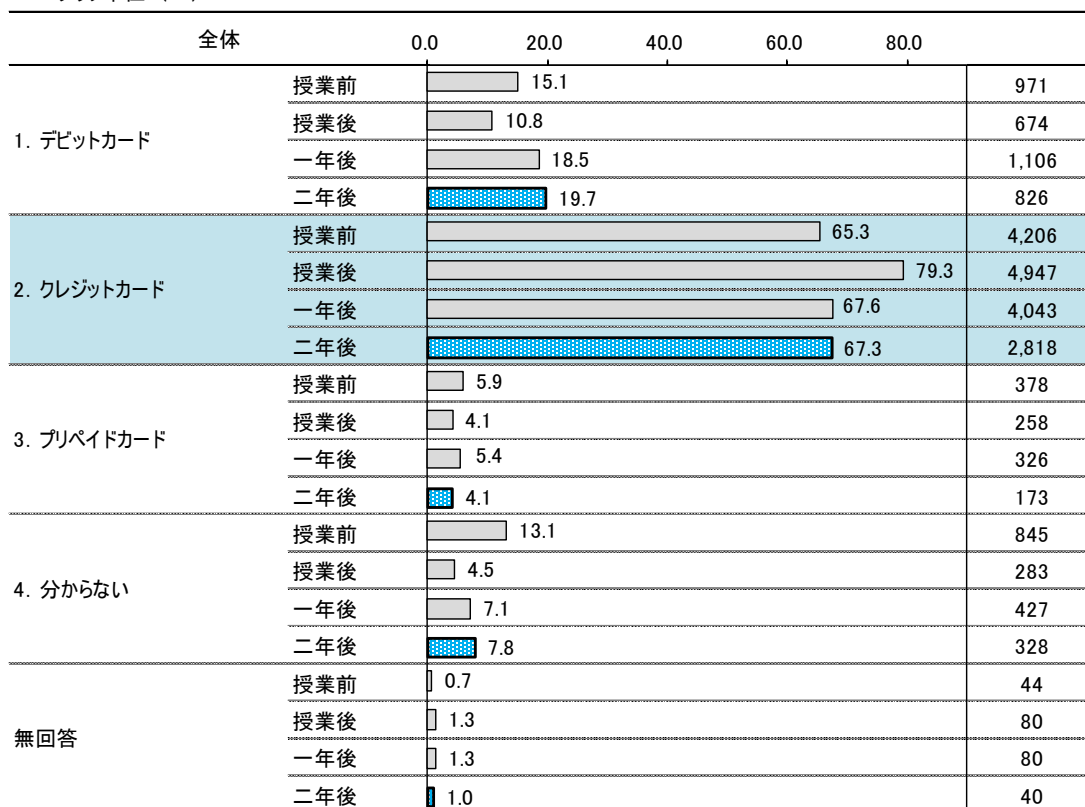
授業後(n=6,242)

一年後(n=5,982)

二年後(n=4,185)

グラフ単位: (%)

回答数  
(人)



図表 2-9 クレジットカード

クレジットカードの知識を尋ねたところ、二年後の追跡調査における正答率は67.3%であり、授業前（65.3%）と比べて2.0ポイントの増、授業後（79.3%）と比べて12.0ポイントの減、一年後（67.6%）と比べて0.3ポイントの減となった。（図表 2-9）。

## 第2章 アンケート調査の結果

### Q 7. クレジットカードの支払方法で、1つ1つの商品の残高が分かりにくいのは？

授業前(n=6,444)

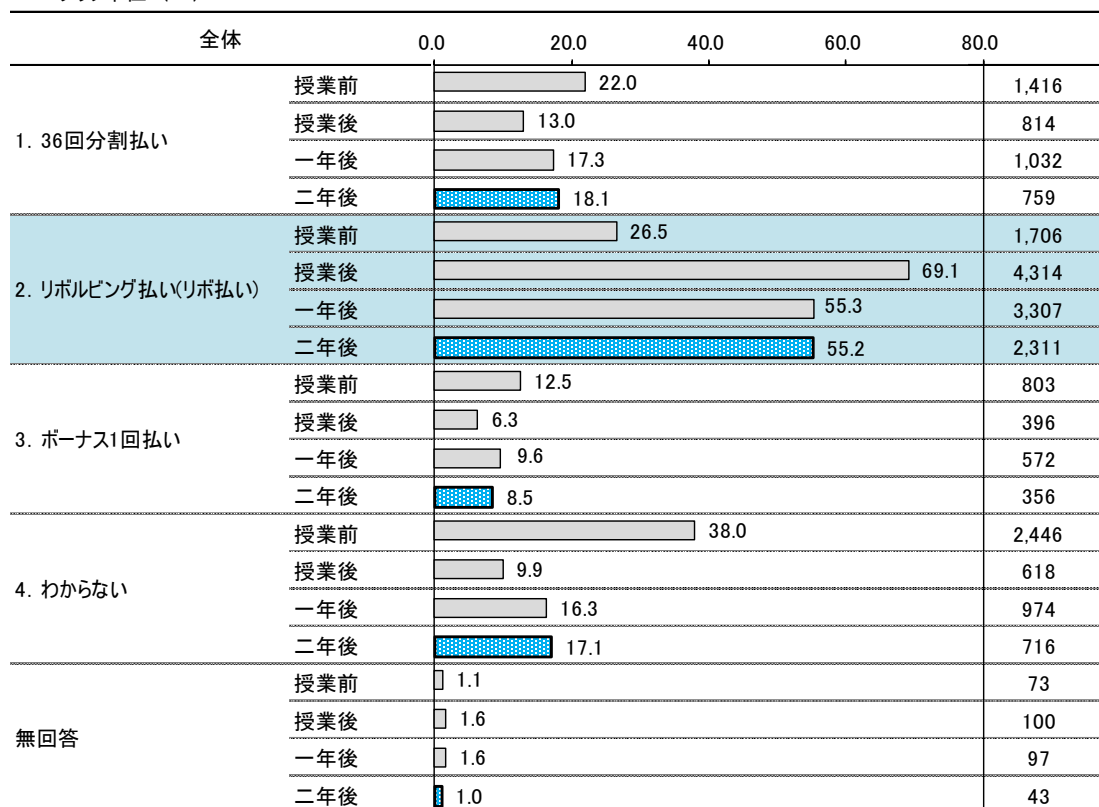
授業後(n=6,242)

一年後(n=5,982)

二年後(n=4,185)

グラフ単位: (%)

回答数  
(人)



図表 2-10 リボルビング払い

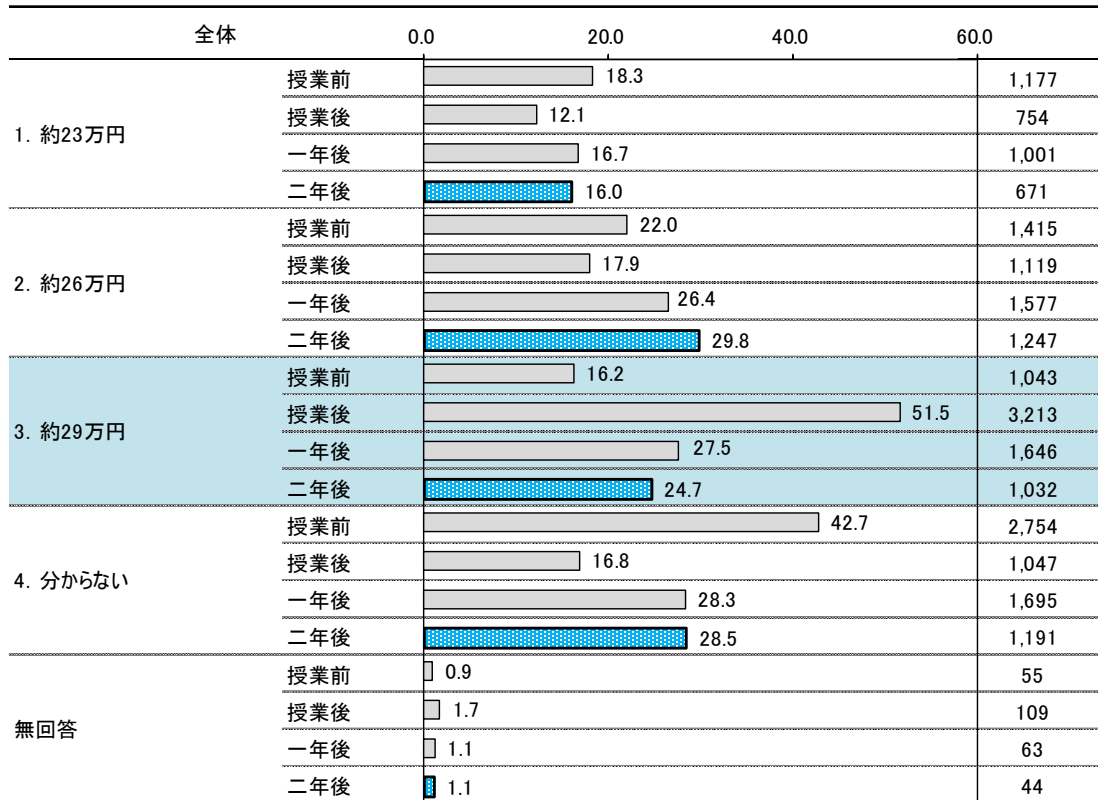
リボルビング払いの知識を尋ねたところ、二年後の追跡調査における正答率は 55.2%であり、授業前（26.5%）と比べて 28.7 ポイントの増、授業後（69.1%）と比べて 13.9 ポイントの減、一年後（55.3%）と比べて 0.1 ポイントの減となった（図表 2-10）。

## 第2章 アンケート調査の結果

Q 8. 自動車教習所へ通うため金融機関から 20 万円を年利（金利）17%で借りた。毎月 5,000 円ずつ返済した場合の返済総額は？

授業前(n=6,444)  
授業後(n=6,242)  
一年後(n=5,982)  
二年後(n=4,185)  
グラフ単位: (%)

回答数  
(人)



図表 2-11 借入返済額

借入返済額に関する知識を尋ねたところ、二年後の追跡調査における正答率は 24.7%であり、授業前（16.2%）と比べて 8.5 ポイントの増、授業後（51.5%）と比べて 26.8 ポイントの減、一年後（27.5%）と比べて 2.8 ポイントの減となった。

二年後の追跡調査の結果に着目すると、誤答である「約 26 万円」が最も多く選ばれているが、「分からない」（28.5%）も同程度に選ばれている（図表 2-11）。

## 第2章 アンケート調査の結果

### Q 9. 「必ずもうかる投資」ってあるの？

授業前(n=6,444)

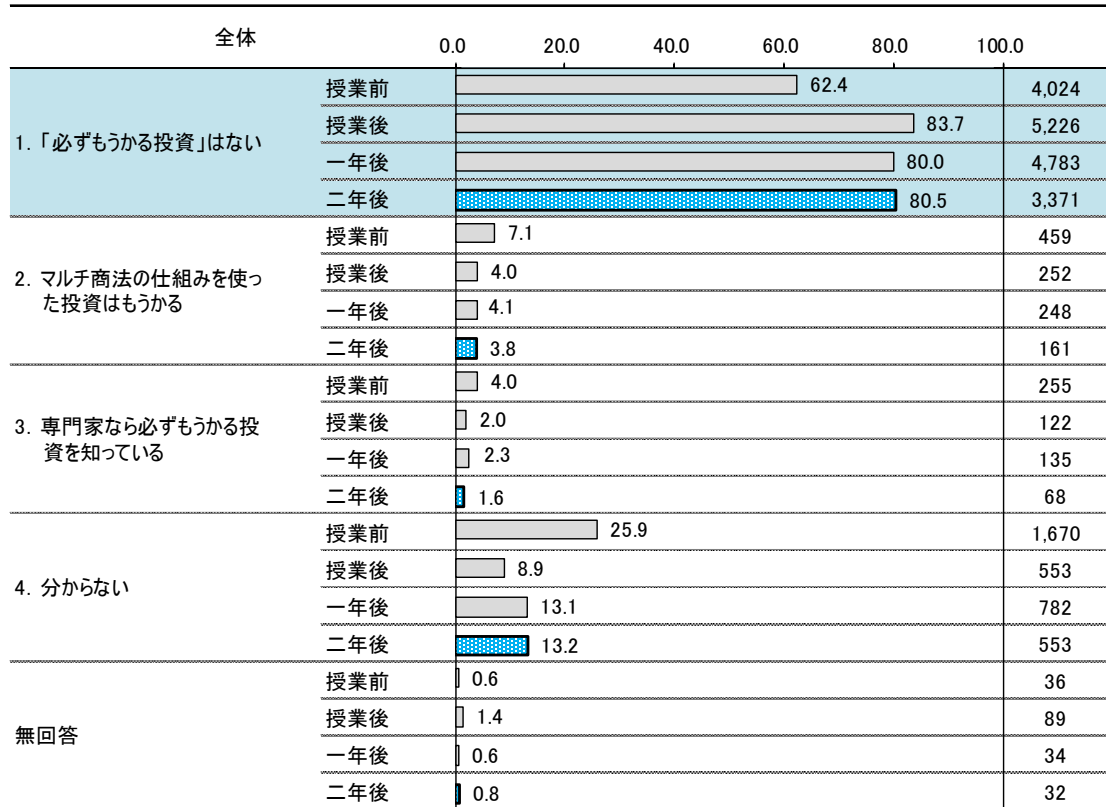
授業後(n=6,242)

一年後(n=5,982)

二年後(n=4,185)

グラフ単位: (%)

回答数  
(人)

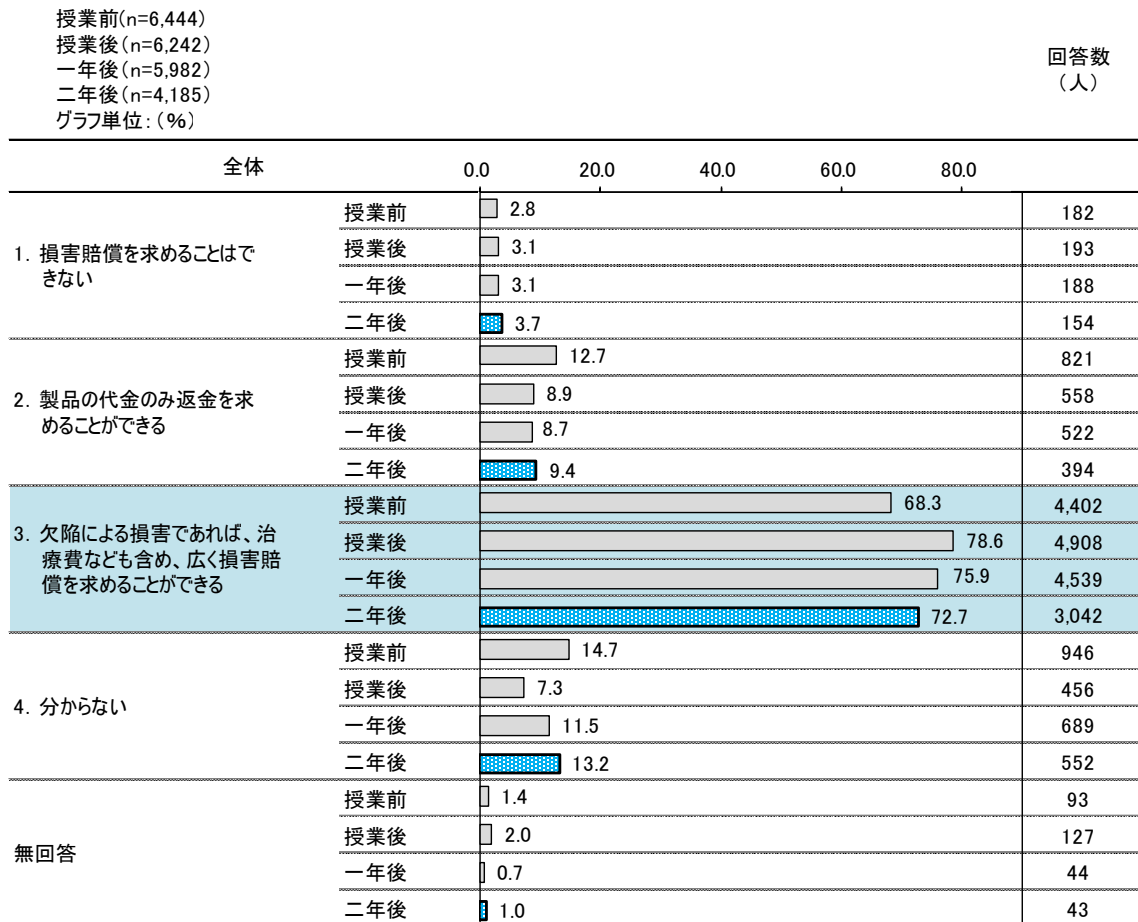


図表 2-12 投資の知識

投資の知識を尋ねたところ、二年後の追跡調査における正答率は80.5%であり、授業前(62.4%)と比べて 18.1 ポイントの増、授業後(83.7%)と比べて 3.2 ポイントの減、一年後(80.0%)と比べて 0.5 ポイントの増となった(図表 2-12)。

## 第2章 アンケート調査の結果

### Q10. 製品による事故が発生したとき損害賠償を求めることができる？



図表 2-13 製品による事故

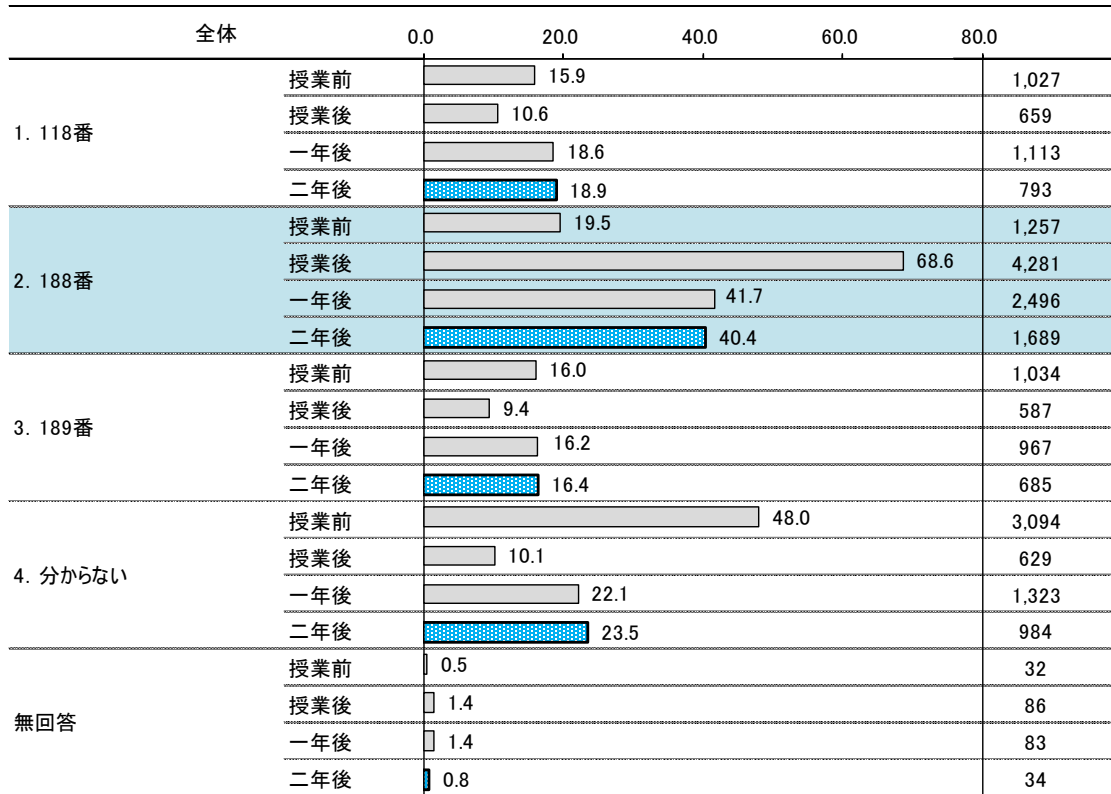
製品による事故が発生したときに関する知識を尋ねたところ、二年後の追跡調査における正答率は72.7%であり、授業前（68.3%）と比べて4.4ポイントの増、授業後（78.6%）と比べて5.9ポイントの減、一年後（75.9%）と比べて3.2ポイントの減となった（図表 2-13）。

## 第2章 アンケート調査の結果

### Q11. 消費生活について相談したいときにかける電話番号は？

授業前(n=6,444)  
授業後(n=6,242)  
一年後(n=5,982)  
二年後(n=4,185)  
グラフ単位: (%)

回答数  
(人)



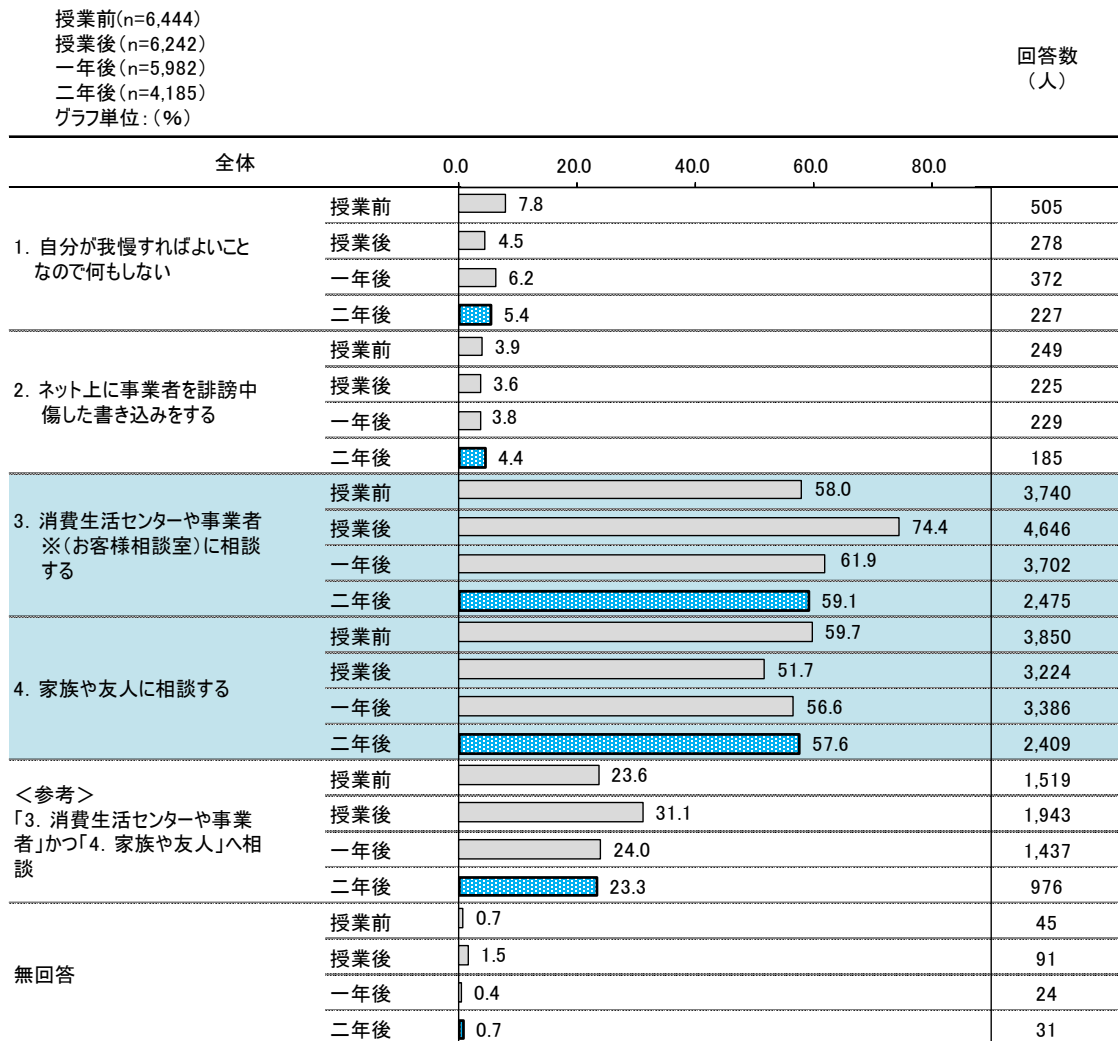
図表 2-14 消費者ホットライン 188

消費者ホットライン 188 の認知を尋ねたところ、二年後の追跡調査における正答率は 40.4% であり、授業前（19.5%）と比べて 20.9 ポイントの増、授業後（68.6%）と比べて 28.2 ポイントの減、一年後（41.7%）と比べて 1.3 ポイントの減となった。

二年後の追跡調査の結果に着目すると、正答の選択肢が最も多く選ばれているが、「分からない」（23.5%）も比較的多く選ばれている（図表 2-14）。

## 第2章 アンケート調査の結果

Q12. 消費者トラブルにあったとき、あなたならどうする？あてはまるもの全てを○で囲んでください。(複数回答)



図表 2-15 消費者トラブルへの対応

消費者トラブルへの対応について尋ねたところ、二年後の追跡調査において、望ましい対応である「消費生活センターや事業者※(お客様相談室)に相談する」かつ「家族や友人に相談する」を選択した割合は23.3%であり、授業前(23.6%)と比べて0.3%ポイントの減、授業後(31.1%)と比べて7.8ポイントの減、一年後(24.0%)と比べて0.7ポイントの減となった。

なお、「消費生活センターや事業者※(お客様相談室)に相談する」を選択した割合は59.1%であり、授業前(58.0%)と比べて1.1ポイントの増、授業後(74.4%)と比べて、15.3ポイントの減、一年後(61.9%)と比べて2.8ポイントの減となった。また、「家族や友人に相談する」を選択した割合は57.6%であり、授業前(59.7%)と比べて2.1ポイントの減、授業後(51.7%)と比べて5.9ポイントの増、一年後(56.6%)と比べて1.0ポイントの増となった(図表2-15)。

## 第2章 アンケート調査の結果

### (2) 全体の傾向

無回答者を除く全体の12問に占める正答率（全12問中の正答数の割合をいう。以下同じ。）を算出した結果は、**図表 2-16**のとおりである。授業前の平均は36.8%、授業後の平均は70.8%、一年後の平均は53.7%であったのに対し、二年後の追跡調査の平均は51.4%であった。

無回答者を除く正答数の分布は、**図表 2-17**のとおりである。二年後の追跡調査において正答率の分布は6問以上～7問未満が16.9%で最も多く、次いで7問以上～8問未満が15.1%であった。全問正答者は0.4%であった。授業前は4問以上～5問未満が19.3%で最も多く、次いで5問以上～6問未満が18.9%であった。全問正答者はいなかった。授業後は11問以上～12問未満が16.8%で最も多く、次いで10問以上～11問未満が14.1%であった。全問正答者は9.0%であった。一年後は7問以上～8問未満が16.1%で最も多く、次いで6問以上～7問未満が14.8%であった。全問正答者は0.8%であった。

	n	最小値	最大値	平均値	中央値	標準偏差
授業前	6,091	0.0	91.7	36.8	37.5	15.9
授業後	5,864	0.0	100.0	70.8	75.0	23.4
一年後	5,531	0.0	100.0	53.7	54.2	20.9
二年後	4,003	0.0	100.0	51.4	54.2	20.4

図表 2-16 12問に占める正答率（%）の記述統計



## 第2章 アンケート調査の結果

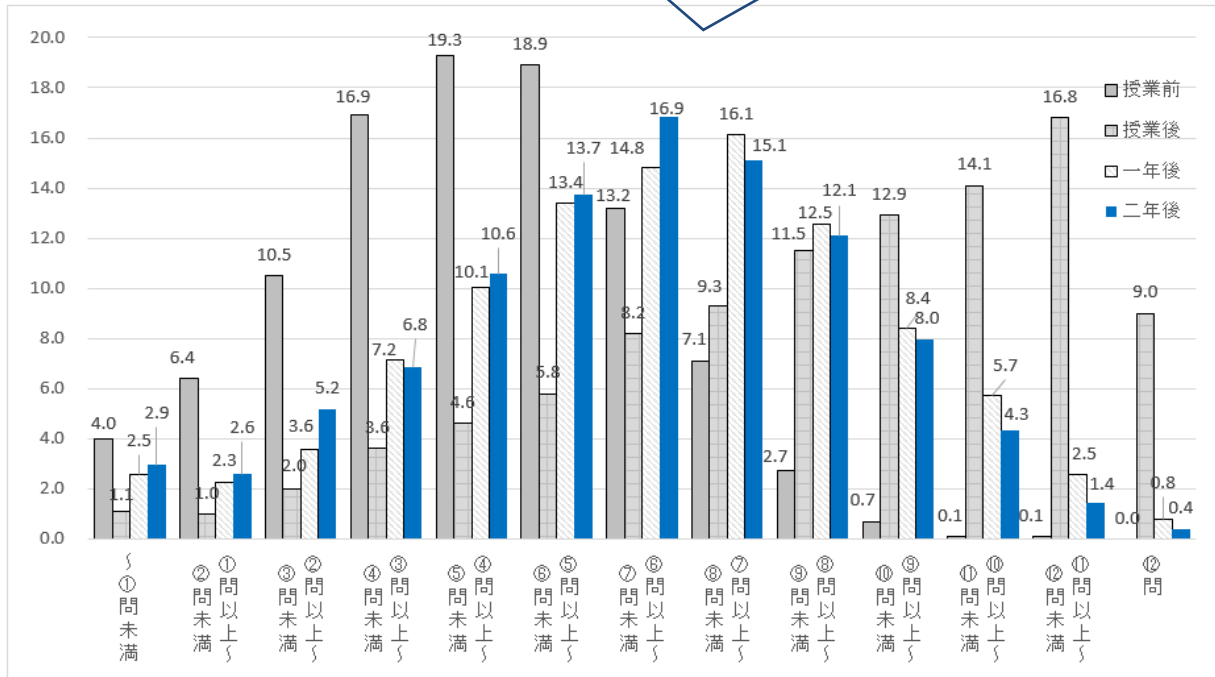
授業前 (n=6,091)

授業後 (n=5,864)

一年後 (n=5,531)

二年後 (n=4,003)

二年後の追跡調査では授業前と比較して中央値が 4.5 問から 6.5 問に改善



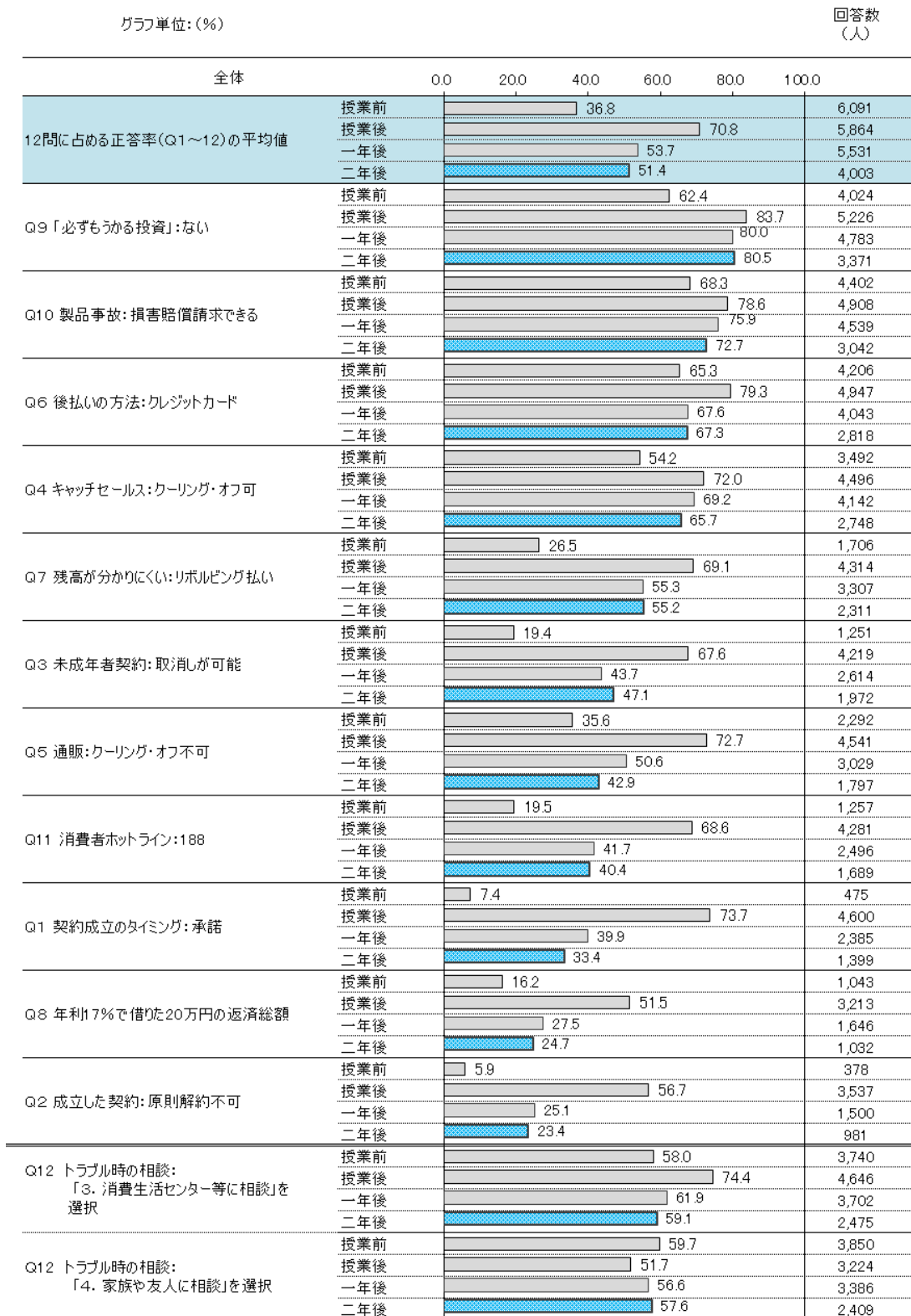
※ Q12において「3. 消費生活センターや事業者※(お客様相談室)に相談する」又は「4. 家族や友人に相談する」のどちらか一方のみを回答した場合の正答数を「0.5問」としているため、正答数に端数が生じている。

図表2-17 正答数の分布

設問ごとの正答率は、図表 2-18 のとおりである。

特にQ1、Q2、Q5 など、契約の成立や解約についての正答率は、授業前と比べて二年後の追跡調査では上昇しているものの、Q4の「クーリング・オフ」の正答率と比べると依然としてQ2の「契約の解約」の正答率は低い。契約が成立しても、消費者の都合で解約できると認識している生徒が多いといえる。「成立した契約は原則、解約ができない」ことをしっかりと伝えた上で、事業者が消費者に対してサービスとして一定条件下の解除を認めている、消費者保護の特例としてクーリング・オフ制度があることを引き続き学ぶ必要がある。

## 第2章 アンケート調査の結果



図表 2-18 設問ごとの正答率

## 2-3 自立した消費者としての意識（消費生活についてのアンケート）

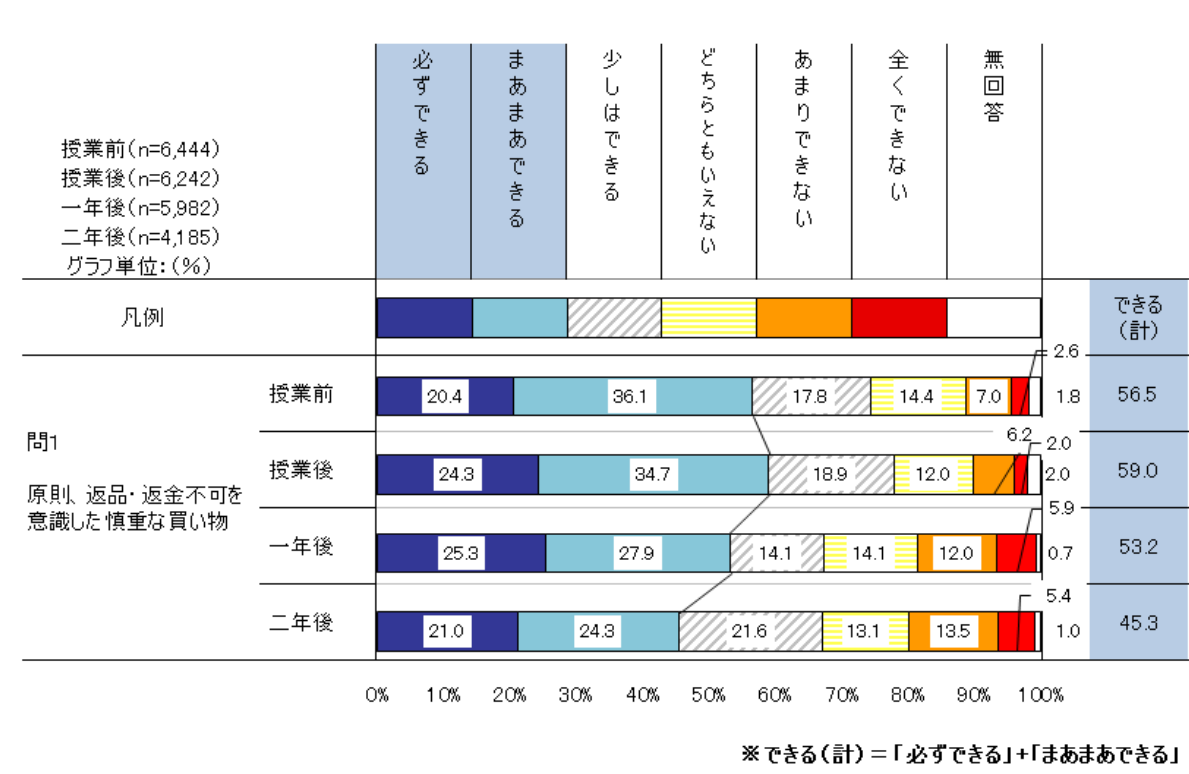
### （1）項目ごとの傾向

日々の消費生活に対する意識を尋ねた平成29年度の授業前調査及び授業後調査、平成30年度に実施した一年後の追跡調査及び令和元年度に実施した二年後の追跡調査の結果を示す。

### 消費生活についてのアンケート

あなたは今後の消費生活で、以下のことができそうですか。あてはまる番号を1つずつ○で囲んでください。

問1. 店で商品を購入するときは、原則は返品・返金ができないことを意識して慎重に買い物する。



図表 2-19 原則、返品・返金不可を意識した慎重な買い物

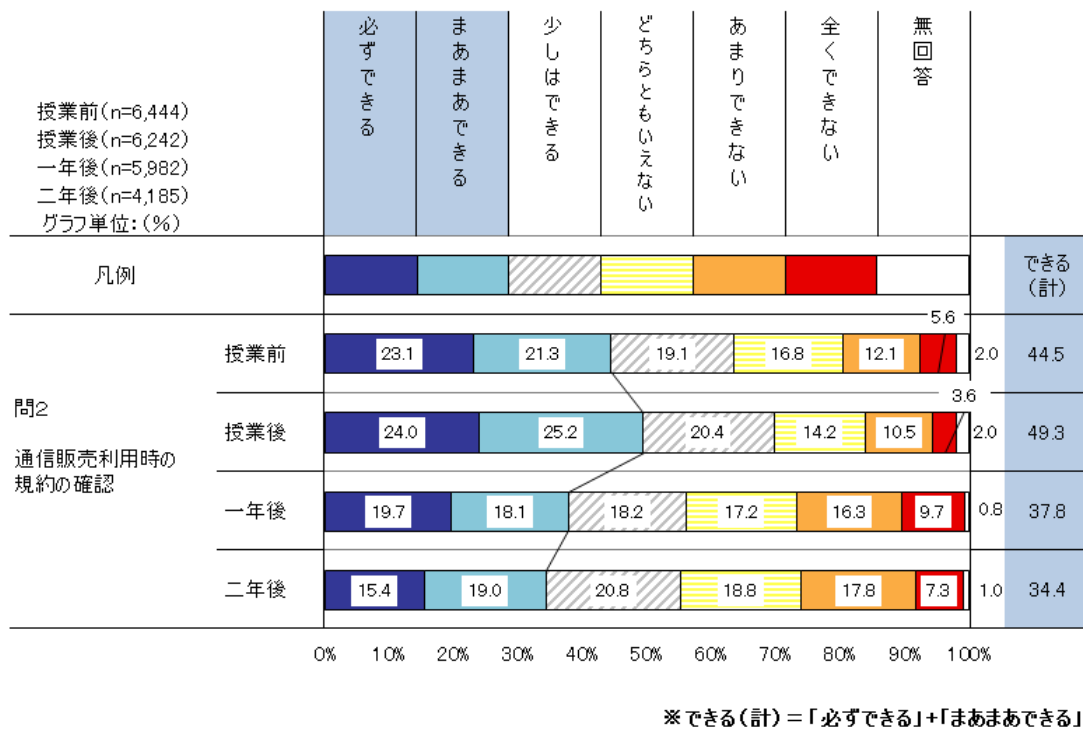
「原則、返品・返金不可を意識した慎重な買い物」について尋ねたところ、二年後の追跡調査における「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は45.3%であり、授業前(56.5%)と比べて11.2ポイント減、授業後(59.0%)と比べて13.7ポイントの減、一年後(53.2%)と比べて7.9ポイントの減となった。

## 第2章 アンケート調査の結果

ただし、「必ずできる」の割合は21.0%であり、授業前（20.4%）と比べて増加している（図表 2-19）。

## 第2章 アンケート調査の結果

### 問2. ネットショッピングで買い物をする際には、注文前に利用規約を必ず確認する。

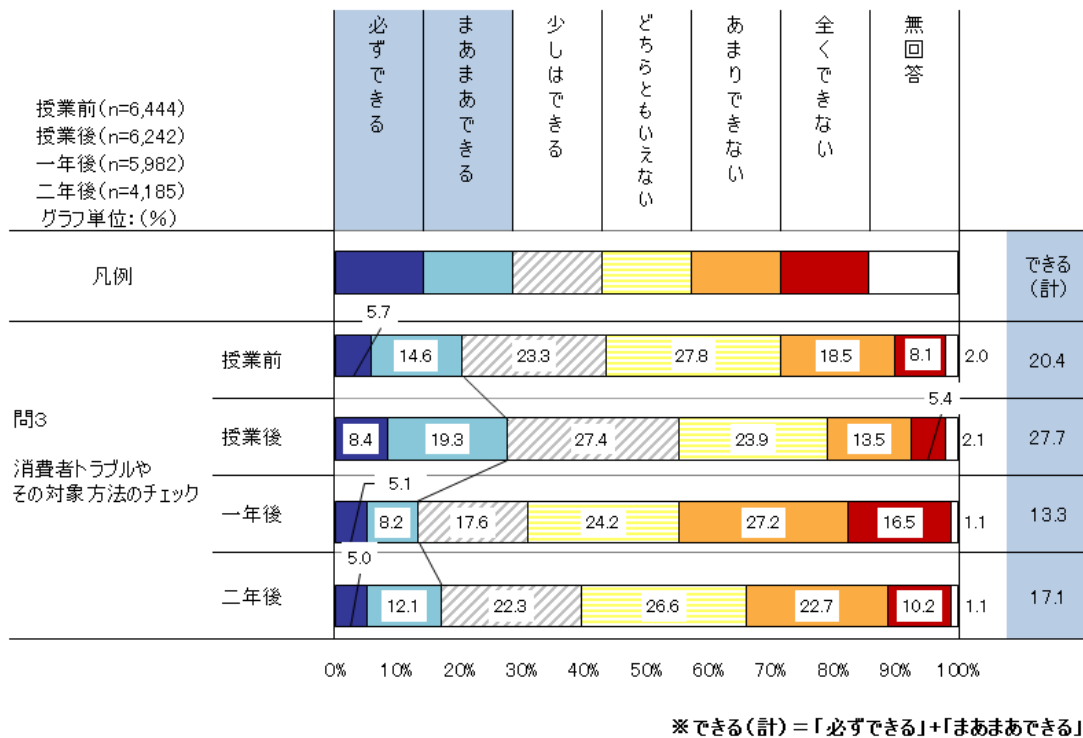


図表 2-20 通信販売利用時の規約の確認

「通信販売利用時の規約の確認」について尋ねたところ、二年後の追跡調査における「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は 34.4%であり、授業前（44.5%）と比べて 10.1 ポイント減、授業後（49.3%）と比べて 14.9 ポイントの減、一年後（37.8%）と比べて 3.4 ポイントの減となった（図表 2-20）。

## 第2章 アンケート調査の結果

問3．近ごろ問題になっている販売方法や消費者トラブル、その対処方法を常にチェックする。

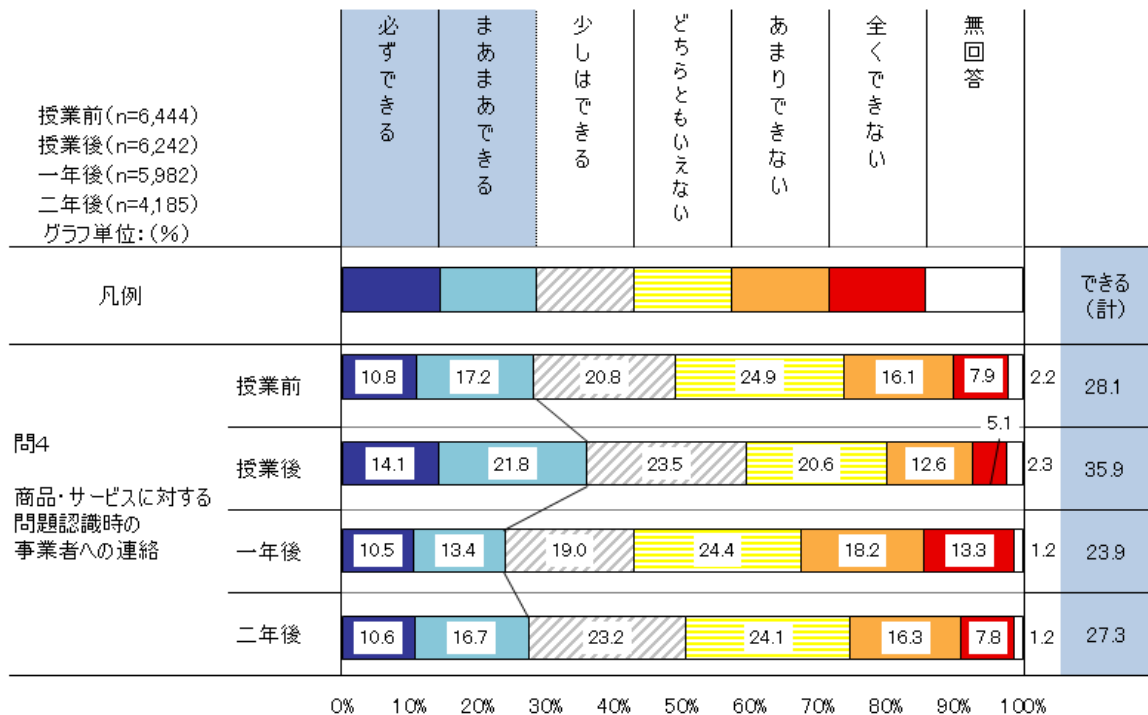


図表 2-21 消費者トラブルやその対処方法のチェック

「消費者トラブルやその対処方法のチェック」について尋ねたところ、二年後の追跡調査における「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は 17.1%であり、授業前(20.4%) と比べて 3.3 ポイント減、授業後 (27.7%) と比べて 10.6 ポイントの減、一年後 (13.3%) と比べてと 3.8 ポイントの増となった (図表 2-21)。

## 第2章 アンケート調査の結果

### 問4. 商品やサービスに問題を感じたら、事業者（販売店やメーカー）に連絡する。



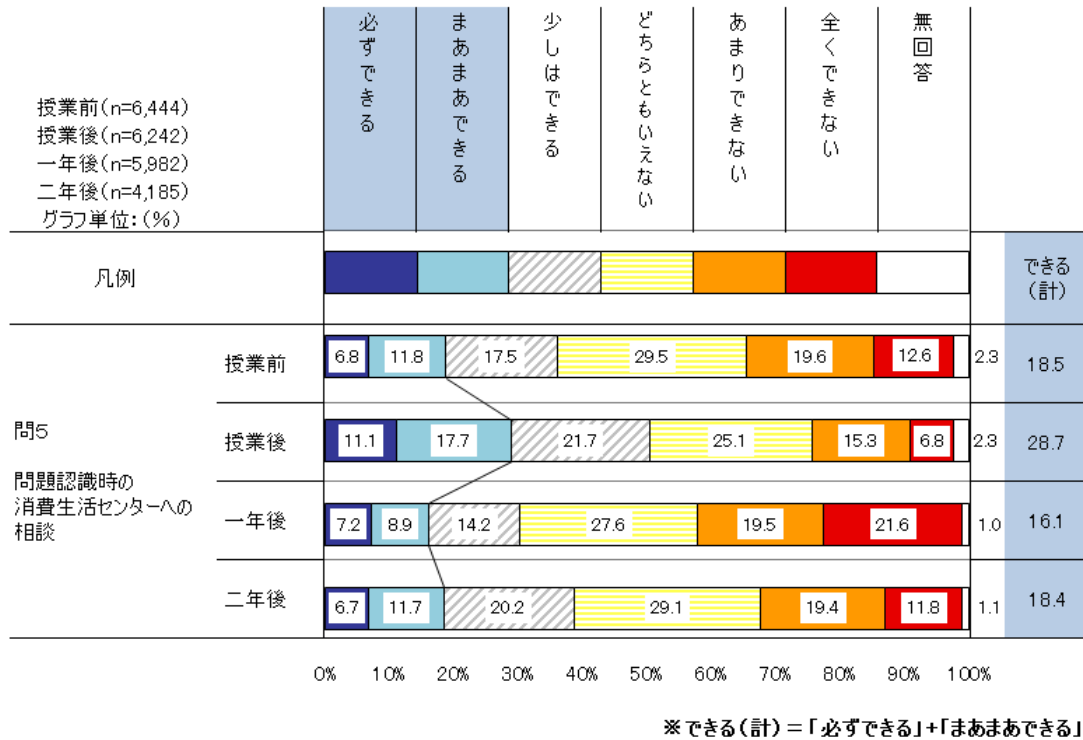
※できる(計) = 「必ずできる」+「まあまあできる」

図表 2-22 商品・サービスに対する問題認識時の事業者への連絡

「商品・サービスに対する問題認識時の事業者への連絡」について尋ねたところ、二年後の追跡調査における「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は 27.3%であり、授業前（28.1%）と比べて 0.8 ポイントの減、授業後（35.9%）と比べて 8.6 ポイントの減、一年後（23.9%）と比べて 3.4 ポイントの増となった（図表 2-22）。

## 第2章 アンケート調査の結果

問5. 商品やサービス、また事業者の対応に問題を感じたら、消費生活センターに相談する。



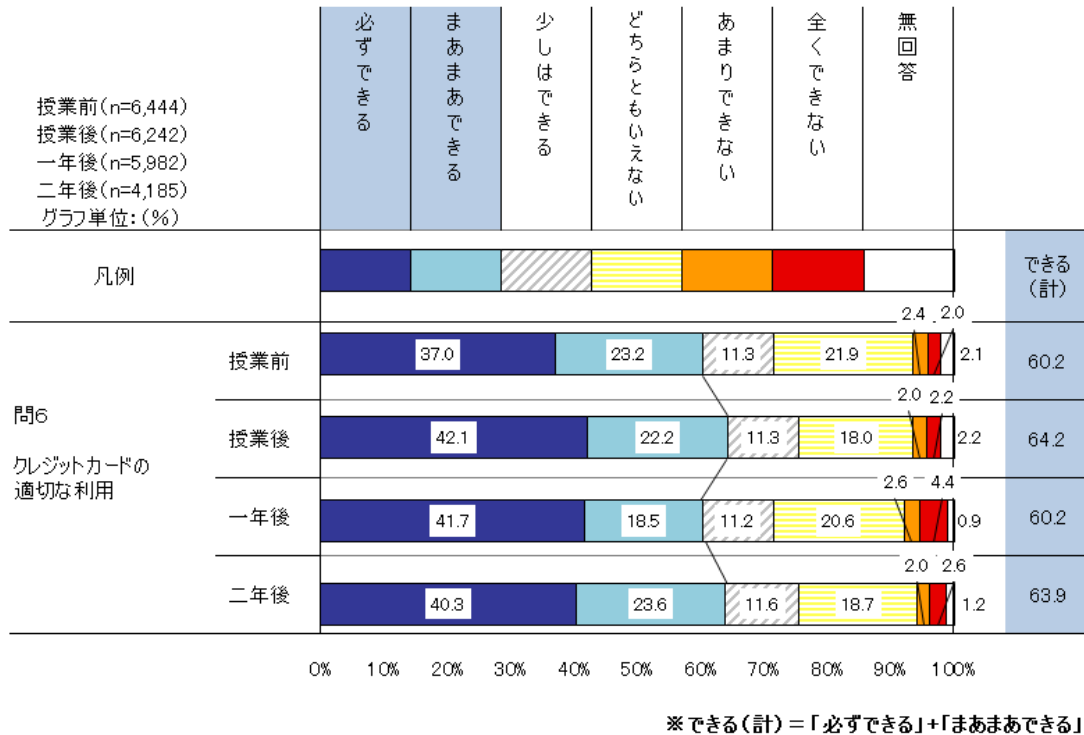
図表 2-23 問題認識時の消費生活センターへの相談

「問題認識時の消費生活センターへの相談」について尋ねたところ、二年後の追跡調査における「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は18.4%であり、授業前(18.5%)と比べて0.1ポイント減、授業後(28.7%)と比べて10.3ポイントの減、一年後(16.1%)と比べて2.3ポイントの増となった(図表 2-23)。



## 第2章 アンケート調査の結果

問6. もしクレジットカードを持ったとしたら、期日までに必ず支払える場合にしか使わない。

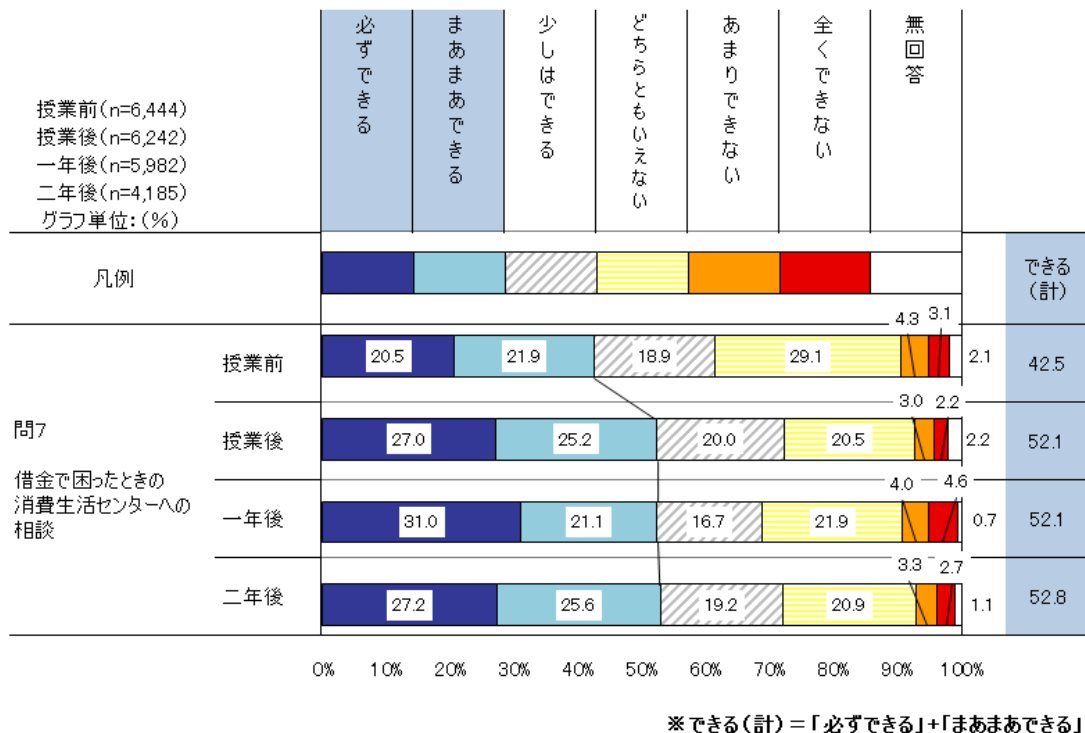


図表 2-24 クレジットカードの適切な利用

「クレジットカードの適切な利用」について尋ねたところ、二年後の追跡調査における「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は 63.9%であり、授業前（60.2%）と比べて 3.7 ポイントの増、授業後（64.2%）と比べて 0.3 ポイントの減、一年後（60.2%）と比べて 3.7 ポイントの増となった（図表 2-24）。

## 第2章 アンケート調査の結果

問7. 借金が雪だるま式に増えるようなことがあれば、消費生活センターに相談する。

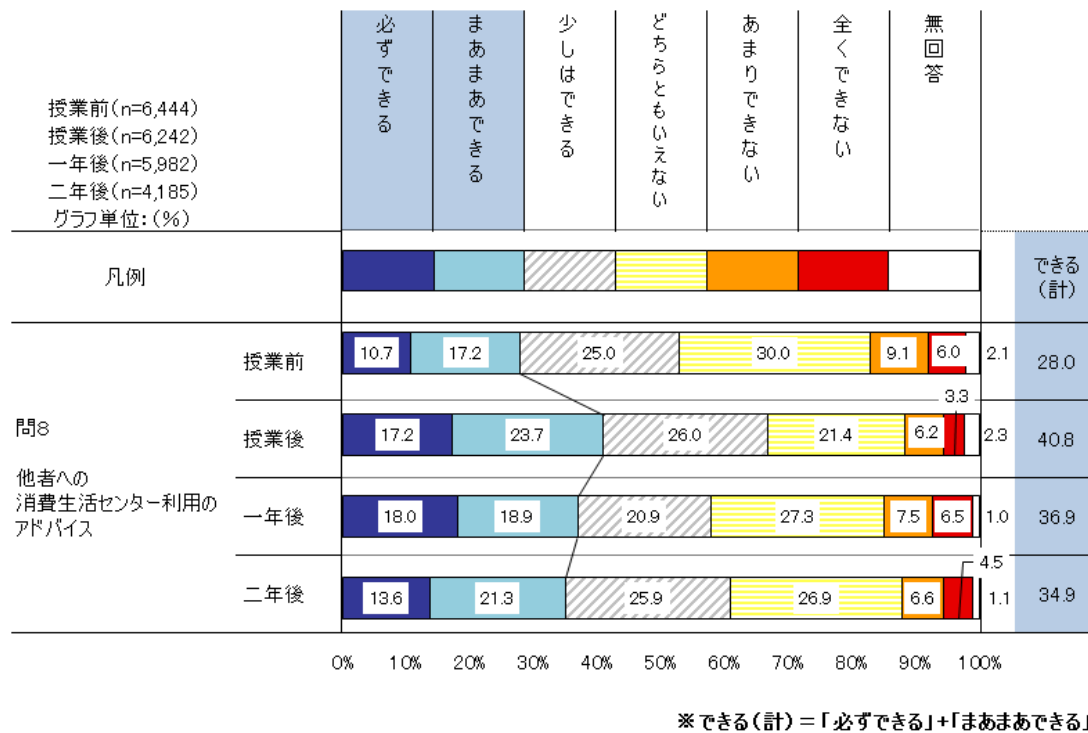


図表 2-25 借金で困ったときの消費生活センターへの相談

「借金で困ったときの消費生活センターへの相談」について尋ねたところ、二年後の追跡調査における「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は 52.8%であり、授業前(42.5%)と比べて 10.3 ポイントの増、授業後 (52.1%) と比べて 0.7 ポイントの増、一年後(52.1%)と比べて 0.7 ポイントの増となった (図表 2-25)。

## 第2章 アンケート調査の結果

問8. 消費者被害にあっているような人がいたら、消費生活センターに相談するようアドバイスする。

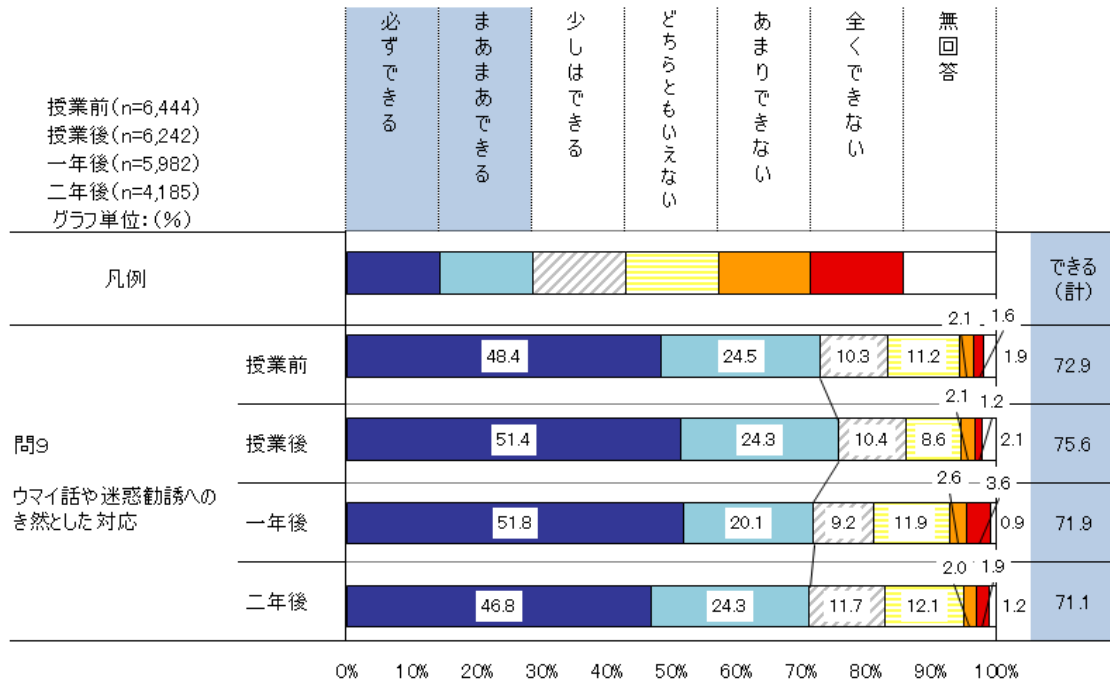


図表 2-26 他者への消費生活センター利用のアドバイス

「他者への消費生活センター利用のアドバイス」について尋ねたところ、二年後の追跡調査における「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は 34.9%であり、授業前(28.0%)と比べて 6.9 ポイントの増、授業後 (40.8%) と比べて 5.9 ポイントの減、一年後 (36.9%) と比べて 2.0 ポイントの減となった (図表 2-26)。

## 第2章 アンケート調査の結果

問9.「必ずもうかる」などのウマイ話や、迷惑に感じる勧誘をされたときは、きっぱりと断る。



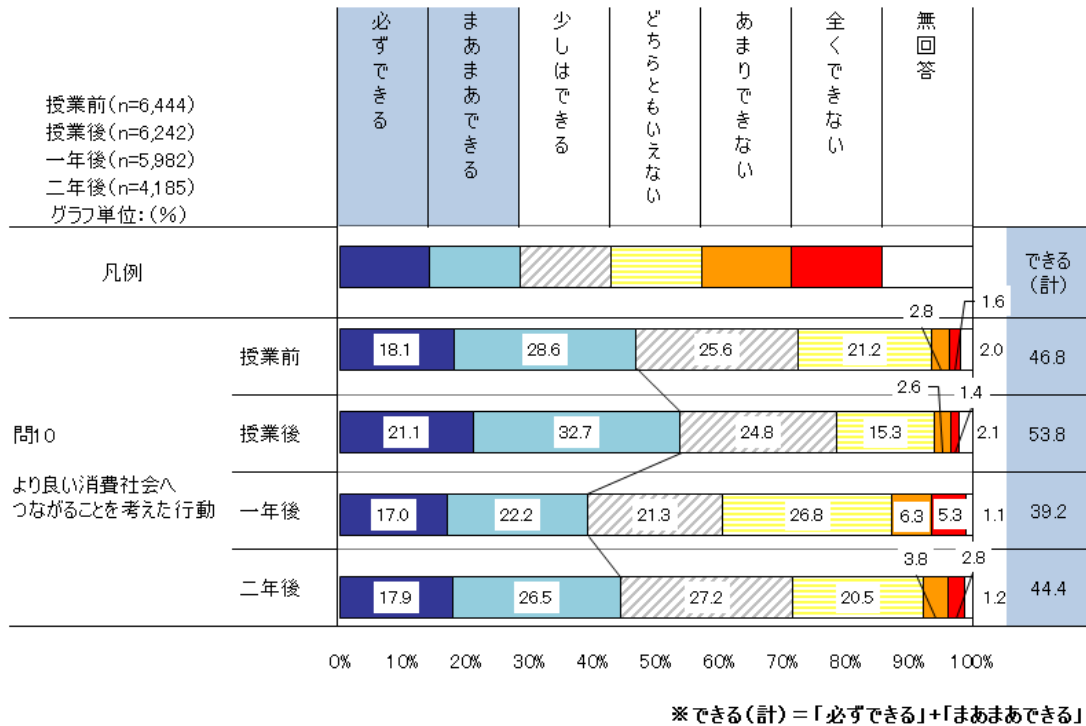
※できる(計) = 「必ずできる」+「まあまあできる」

図表 2-27 ウマイ話や迷惑勧誘へのき然とした対応

「ウマイ話や迷惑勧誘へのき然とした対応」について尋ねたところ、二年後の追跡調査における「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は71.1%であり、授業前(72.9%)と比べて1.8ポイントの減、授業後(75.6%)と比べて4.5ポイントの減、一年後(71.9%)と比べて0.8ポイントの減となった(図表2-27)。

## 第2章 アンケート調査の結果

### 問 10. 自分も、安全・安心でより良い消費社会につながることを考えて行動する。



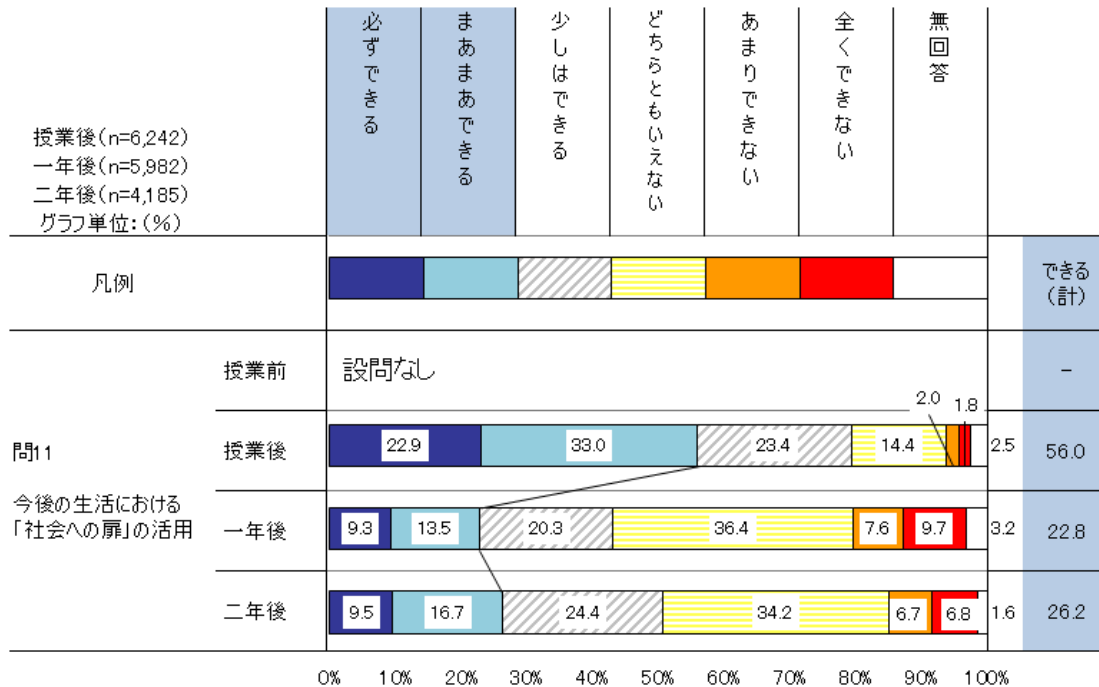
図表 2-28 より良い消費社会につながることを考えた行動

「より良い消費社会につながることを考えた行動」について尋ねたところ、二年後の追跡調査における「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は 44.4%であり、授業前 (46.8%) と比べて 2.4 ポイントの減、授業後 (53.8%) と比べて 9.4 ポイントの減、一年後 (39.2%) と比べて 5.2 ポイントの増となった (図表 2-28)。

## 第2章 アンケート調査の結果

### 問 11. 「社会への扉」冊子で学んだことを、今後の生活の中で役立てる。

(授業前アンケートは設問なし)



※できる(計) = 「必ずできる」+「まあまあできる」

図表 2-29 今後の生活における「社会への扉」の活用

今後の生活における「社会への扉」で学んだ内容の活用について尋ねたところ、二年後の追跡調査における「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は26.2%であり、授業後(56.0%)と比べて29.8ポイントの減、一年後(22.8%)と比べて3.4ポイントの増となった。(図表2-29)。

## 第2章 アンケート調査の結果

問 12. 「社会への扉」を学んで分かりやすかった点や分かりにくかった点、もっと学びたい内容を含めて感想を書いてください。(自由記述)

二年後の追跡調査の自由記述について、様々な意見があったが、特に1) 契約、2) 消費生活センター、3) 「社会への扉」に対するコメントが多くみられた。生徒からの主な意見は、下記のとおりである。

### 1) 契約について

- ・商品を買うとき、販売元や値段、品質など様々な点をより気を付けて見るようになった。
- ・ネットショッピングで商品を買う時は、きちんと注意事項や利用規約を見てから買うようになった。
- ・買い物をする時返金・返品ができるかなど考えるようにする。
- ・自分の消費生活を豊かにするため、クーリング・オフのことなど知識を身に着けたい。
- ・買い物をする際に色々考えるようになった。将来、クレジットカード等を使うようになったら、使い方をよく考えたいと思う。

### 2) 消費生活センターについて

- ・消費に関して疑問があるときは消費者センターに電話をすれば対応してくれるということが分かった。
- ・消費者トラブルにあったら、消費生活センターに相談するようにしたい。
- ・消費生活相談の電話番号「188」を覚えたので、困ったときは活用したい。

### 3) 「社会への扉」について

- ・消費トラブルにあわないためにも、社会への扉で学んだことを生かして生活していくことが大切だと思った。
- ・消費生活について知らなかったことを知ることができた。安心・安全でよりよい消費生活を送るようにしたい。
- ・消費生活センターの存在をこの冊子で知ることができた。
- ・消費生活で問題が起きた場合の対処法などを知ることができたので、今後十分役立てたい。

## 第2章 アンケート調査の結果

### (2) 全体の傾向

問1から問10までの10項目に占める「必ずできる」と「まあまあできる」の合計割合を算出した結果は、**図表 2-30** のとおりである。授業前の平均は 42.8%、授業後の平均は 50.1%、一年後の平均は 40.8%であったのに対し、二年後の追跡調査の平均は 41.5%であり、わずかな増加は見られるが、一年後の結果とほぼ同じ結果であった。

問1から問10までにおいて、「必ずできる」又は「まあまあできる」と答えた項目の分布は、**図表 2-31** のとおりである。二年後の追跡調査において項目数の分布は0項目が 14.2%で最も多く、次いで3項目が 11.9%であった。授業前は3項目が 13.4%で最も多く、次いで4項目が 13.0%であった。授業後は10項目が 11.8%で最も多く、次いで5項目が 10.5%であった。一年後は0項目が 14.9%で最も多く、次いで5項目が 12.1%であった。

	n	最小値	最大値	平均値	中央値	標準偏差
授業前	6,188	0.0	100.0	42.8	40.0	27.9
授業後	5,964	0.0	100.0	50.1	50.0	31.5
一年後	5,784	0.0	100.0	40.8	40.0	29.5
二年後	4,092	0.0	100.0	41.5	40.0	29.5

図表 2-30 全体の項目に占める「必ずできる」と「まあまあできる」の合計割合 (%) ※  
の記述統計

※問1から問10までの10項目中「必ずできる」又は「まあまあできる」と回答した項目数の割合を、無回答者を除いて算出。



## 第2章 アンケート調査の結果

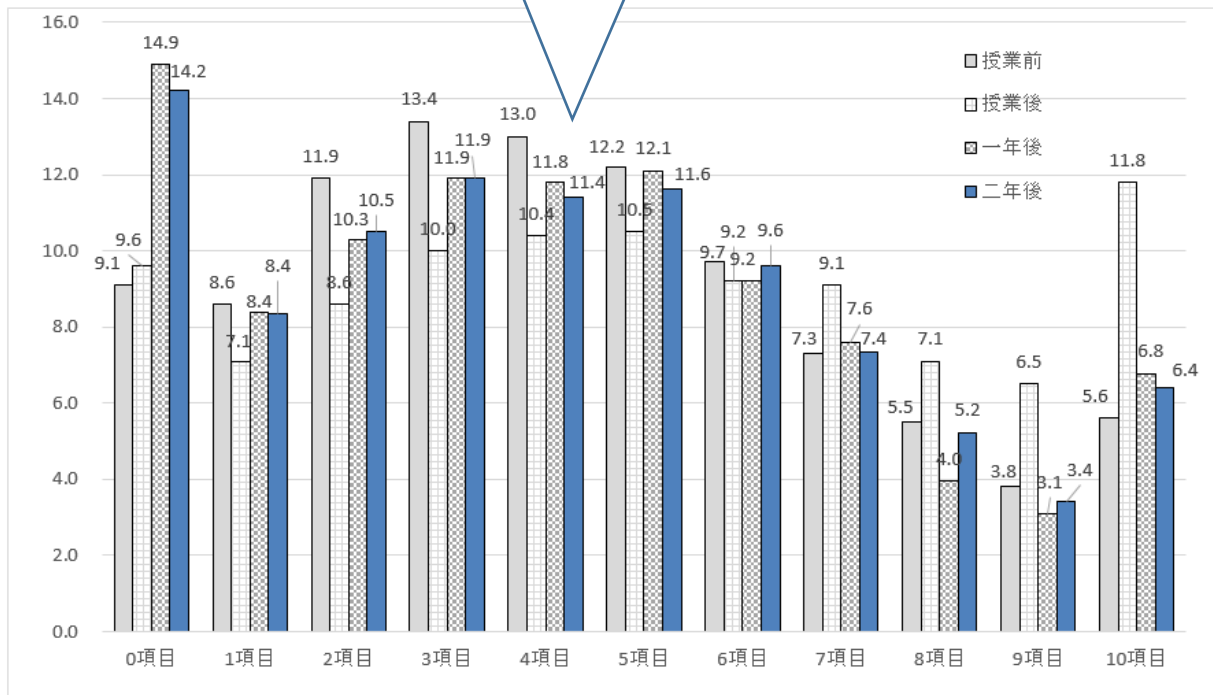
授業前 (n=6,188)

授業後 (n=5,964)

一年後 (n=5,784)

二年後 (n=4,092)

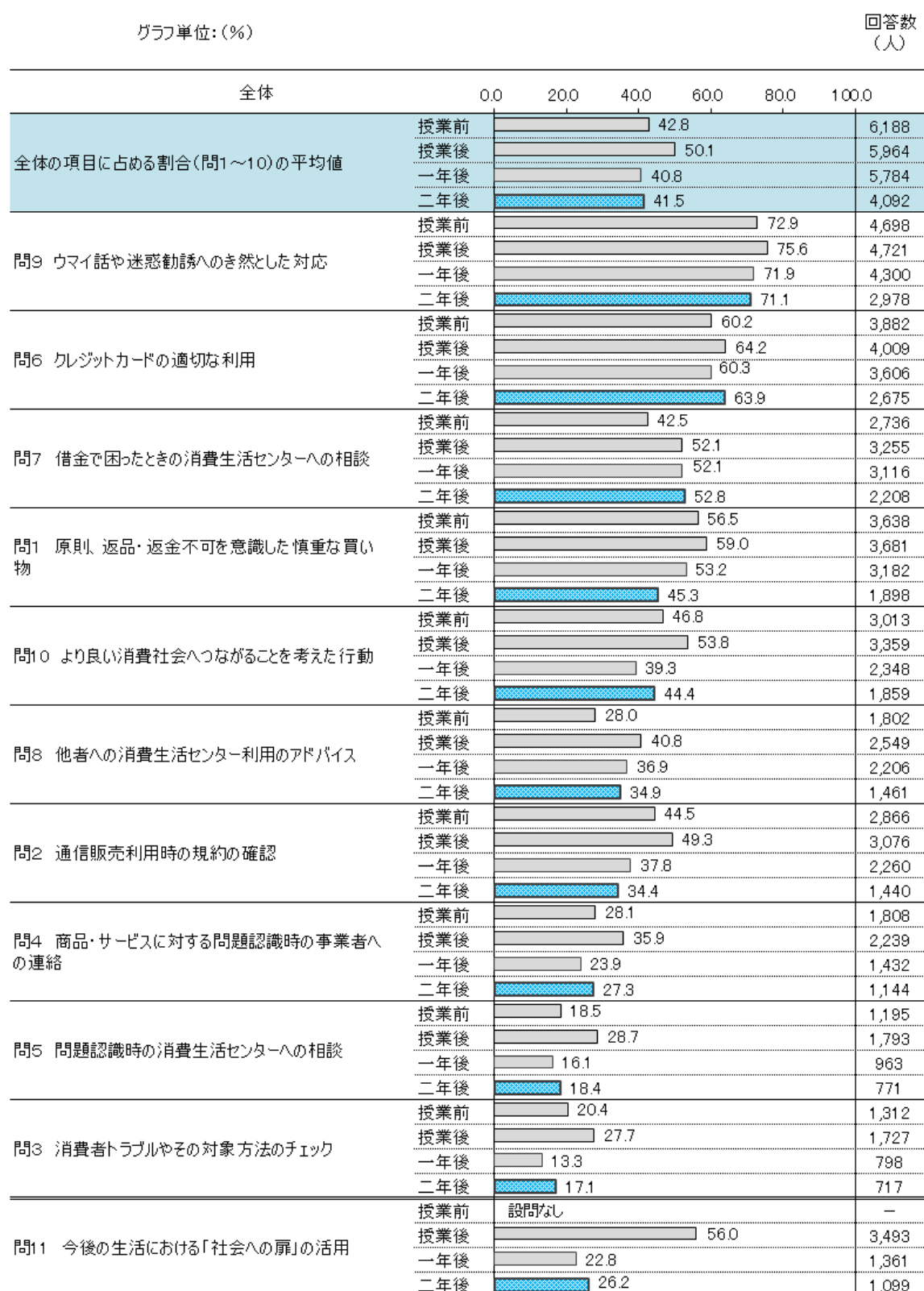
二年後の追跡調査の中央値は授業  
前と変わらず4項目



図表 2-31 「必ずできる」又は「まあまあできる」と答えた項目数の分布

項目ごとの「必ずできる」と「まあまあできる」の合計割合を算出した結果は、図表 2-32 のとおりである。最も高いのは、授業前、授業後、一年後共に「ウマイ話や迷惑勧誘へのき然とした対応（問9）」であり、次いで「クレジットカードの適切な利用（問6）」、「原則、返品・返金不可を意識した慎重な買い物（問1）」であった。また、「必ずできる」と「まあまあできる」の合計について、二年後の追跡調査では、授業後と比べると、問7を除いて減少している。また、授業前と比べると、3項目の増加がみられるが、7項目の減少があり、継続して消費者教育を行うことで、自立した消費者としての意識を高める必要がある。

## 第2章 アンケート調査の結果



図表 2-32 項目ごとの「必ずできる」と「まあまあできる」の合計割合

# 参 考 資 料

## 参 考 資 料

### 1. アンケート集計表

図表2-1

	n	%
男子	2,100	50.2
女子	1,885	45.0
無回答	200	4.8
合計	4,185	100.0

図表2-2

学年	n	%
第3学年	4,042	96.6
無回答	143	3.4
合計	4,185	100.0

図表2-3

授業科目	n	%
家庭科	35	60.3
公民科	11	19.0
ホームルーム活動	7	12.1
総合的な学習の時間	2	3.4
その他	3	5.2
合計	58	100.0

図表2-4

契約の成立時期	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 商品を受け取ったとき	1,499	23.3	495	7.9	1,021	17.1	760	18.2
2. 代金を払ったとき	4,129	64.1	1,019	16.3	2,344	39.2	1,833	43.8
3. 店員が「はい、かしこまりました」と言ったとき	475	7.4	4,600	73.7	2,385	39.9	1,399	33.4
4. 分からない	324	5.0	96	1.5	217	3.6	170	4.1
無回答	17	0.3	32	0.5	15	0.3	23	0.5
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

図表2-5

契約の解約	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 返品は受け付けなくてよい	378	5.9	3,537	56.7	1,500	25.1	981	23.4
2. レシートがあり1週間以内なら返品を受け付けなければならない	5,307	82.4	2,314	37.1	3,940	65.9	2,814	67.2
3. 商品を開封していなければいつでも返品を受け付けなければならない	349	5.4	178	2.9	224	3.7	131	3.1
4. 分からない	389	6.0	165	2.6	292	4.9	229	5.5
無回答	21	0.3	48	0.8	26	0.4	30	0.7
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

図表2-6

未成年者取消し	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 取り消すことはできない	1,781	27.6	455	7.3	673	11.3	396	9.5
2. 未成年者取消しができる	1,251	19.4	4,219	67.6	2,614	43.7	1,972	47.1
3. 保護者が取消しを求めたときのみ、未成年者取り消しができる	2,127	33.0	1,253	20.1	2,173	36.3	1,418	33.9
4. 分からない	1,257	19.5	264	4.2	461	7.7	367	8.8
無回答	28	0.4	51	0.8	61	1.0	32	0.8
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

## 参 考 資 料

図表2-7

クーリング・オフ	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 事業者がウソを言って勧誘した場合は、クーリング・オフできる	1,456	22.6	1,107	17.7	1,025	17.1	772	18.4
2. 絵画を飾るなど、商品を使用していなければ、いつでもクーリング・オフできる	339	5.3	243	3.9	191	3.2	198	4.7
3. 契約してから8日間であれば、クーリング・オフできる	3,492	54.2	4,496	72.0	4,142	69.2	2,748	65.7
4. 分からない	1,134	17.6	344	5.5	591	9.9	435	10.4
無回答	23	0.4	52	0.8	33	0.6	32	0.8
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

図表2-8

通信販売におけるクーリング・オフ	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. クーリング・オフできない	2,292	35.6	4,541	72.7	3,029	50.6	1,797	42.9
2. 契約してから14日間ならクーリング・オフできる	2,326	36.1	941	15.1	1,867	31.2	1,526	36.5
3. 商品が届く前ならクーリング・オフできる	692	10.7	309	5.0	423	7.1	320	7.6
4. 分からない	1,094	17.0	381	6.1	623	10.4	506	12.1
無回答	40	0.6	70	1.1	40	0.7	36	0.9
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

図表2-9

クレジットカード	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. デビットカード	971	15.1	674	10.8	1,106	18.5	826	19.7
2. クレジットカード	4,206	65.3	4,947	79.3	4,043	67.6	2,818	67.3
3. プリペイドカード	378	5.9	258	4.1	326	5.4	173	4.1
4. 分からない	845	13.1	283	4.5	427	7.1	328	7.8
無回答	44	0.7	80	1.3	80	1.3	40	1.0
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

図表2-10

リボルビング払い	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 36回分割払い	1,416	22.0	814	13.0	1,032	17.3	759	18.1
2. リボルビング払い(リボ払い)	1,706	26.5	4,314	69.1	3,307	55.3	2,311	55.2
3. ボーナス1回払い	803	12.5	396	6.3	572	9.6	356	8.5
4. 分からない	2,446	38.0	618	9.9	974	16.3	716	17.1
無回答	73	1.1	100	1.6	97	1.6	43	1.0
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

図表2-11

借入返済額	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 約23万円	1,177	18.3	754	12.1	1,001	16.7	671	16.0
2. 約26万円	1,415	22.0	1,119	17.9	1,577	26.4	1,247	29.8
3. 約29万円	1,043	16.2	3,213	51.5	1,646	27.5	1,032	24.7
4. 分からない	2,754	42.7	1,047	16.8	1,695	28.3	1,191	28.5
無回答	55	0.9	109	1.7	63	1.1	44	1.1
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

図表2-12

投資の知識	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 「必ずもうかる投資」はない	4,024	62.4	5,226	83.7	4,783	80.0	3,371	80.5
2. マルチ商法の仕組みを使った投資はもうかる	459	7.1	252	4.0	248	4.1	161	3.8
3. 専門家なら必ずもうかる投資を知っている	255	4.0	122	2.0	135	2.3	68	1.6
4. 分からない	1,670	25.9	553	8.9	782	13.1	553	13.2
無回答	36	0.6	89	1.4	34	0.6	32	0.8
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

## 参 考 資 料

図表2-13

製品による事故	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 損害賠償を求めることはできない	182	2.8	193	3.1	188	3.1	154	3.7
2. 製品の代金のみ返金を求めることができる	821	12.7	558	8.9	522	8.7	394	9.4
3. 欠陥による損害であれば、治療費なども含め、 広く損害賠償を求めることができる	4,402	68.3	4,908	78.6	4,539	75.9	3,042	72.7
4. 分からない	946	14.7	456	7.3	689	11.5	552	13.2
無回答	93	1.4	127	2.0	44	0.7	43	1.0
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

図表2-14

消費者ホットライン188	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 118番	1,027	15.9	659	10.6	1,113	18.6	793	18.9
2. 188番	1,257	19.5	4,281	68.6	2,496	41.7	1,689	40.4
3. 189番	1,034	16.0	587	9.4	967	16.2	685	16.4
4. 分からない	3,094	48.0	629	10.1	1,323	22.1	984	23.5
無回答	32	0.5	86	1.4	83	1.4	34	0.8
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

図表2-15

消費者トラブルへの対応	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 自分が我慢すればよいことなので何もしない	505	7.8	278	4.5	372	6.2	227	5.4
2. ネット上に事業者を誹謗中傷した書き込みをする	249	3.9	225	3.6	229	3.8	185	4.4
3. 消費者生活センターや事業者※(お客様相談室) に相談する	3,740	58.0	4,646	74.4	3,702	61.9	2,475	59.1
4. 家族や友人に相談する	3,850	59.7	3,224	51.7	3,386	56.6	2,409	57.6
「3. 消費者生活センターや事業者」かつ 「4. 家族や友人」へ相談	1,519	23.6	1,943	31.1	1,437	24.0	976	23.3
無回答	45	0.7	91	1.5	24	0.4	31	0.7
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

図表2-16 12問に占める正答率(%)の記述統計

	授業前(n=6,091)		授業後(n=5,864)		一年後(n=5,531)		二年後(n=4,003)	
	正答数	%	正答数	%	正答数	%	正答数	%
最小値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
最大値	11.0	91.7	12.0	100.0	12.0	100.0	12.0	100.0
平均値	4.4	36.8	8.5	70.8	6.4	53.7	6.2	51.4
中央値	4.5	37.5	9.0	75.0	6.5	54.2	6.5	54.2
標準偏差	1.9	15.9	2.8	23.4	2.5	20.9	2.4	20.4

## 参 考 資 料

図表2-17 正答率の分布

	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
～①問未満	245	4.0	63	1.1	141	2.5	118	2.9
①問以上～②問未満	392	6.4	60	1.0	126	2.3	103	2.6
②問以上～③問未満	637	10.5	120	2.0	197	3.6	208	5.2
③問以上～④問未満	1,032	16.9	211	3.6	396	7.2	274	6.8
④問以上～⑤問未満	1,175	19.3	270	4.6	556	10.1	423	10.6
⑤問以上～⑥問未満	1,151	18.9	341	5.8	741	13.4	549	13.7
⑥問以上～⑦問未満	804	13.2	482	8.2	821	14.8	675	16.9
⑦問以上～⑧問未満	434	7.1	548	9.3	892	16.1	605	15.1
⑧問以上～⑨問未満	167	2.7	673	11.5	694	12.5	484	12.1
⑨問以上～⑩問未満	43	0.7	757	12.9	466	8.4	319	8.0
⑩問以上～⑪問未満	7	0.1	825	14.1	317	5.7	173	4.3
⑪問以上～⑫問未満	4	0.1	986	16.8	141	2.5	57	1.4
⑫問	0	0.0	528	9.0	43	0.8	15	0.4
合計	6,091	100.0	5,864	100	5,531	100.0	4,003	100.0

図表2-18 設問毎の正答率

	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
12問に占める正答率(Q1～12)の平均値	6,091	36.8	5,864	70.8	5,531	53.7	4,003	51.4
Q10 製品による事故	4,402	68.3	4,908	78.6	4,539	75.9	3,042	72.7
Q6 クレジットカード	4,206	65.3	4,947	79.3	4,043	67.6	2,818	67.3
Q9 投資の知識	4,024	62.4	5,226	83.7	4,783	80.0	3,371	80.5
Q4 クーリング・オフ	3,492	54.2	4,496	72.0	4,142	69.2	2,748	65.7
Q5 通信販売におけるクーリング・オフ	2,292	35.6	4,541	72.7	3,029	50.6	1,797	42.9
Q7 リボ払いの払い	1,706	26.5	4,314	69.1	3,307	55.3	2,311	55.2
Q11 消費者ホットライン188	1,257	19.5	4,281	68.6	2,496	41.7	1,689	40.4
Q3 未成年者取消	1,251	19.4	4,219	67.6	2,614	43.7	1,972	47.1
Q8 借入返済額	1,043	16.2	3,213	51.5	1,646	27.5	1,032	24.7
Q1 契約の成立時期	475	7.4	4,600	73.7	2,385	39.9	1,399	33.4
Q2 契約の解約	378	5.9	3,537	56.7	1,500	25.1	981	23.4
Q12 消費者トラブルへの対応:消費生活センターに相談	3,740	58.0	4,646	74.4	3,702	61.9	2,475	59.1
Q12 消費者トラブルへの対応:家族や友人に相談	3,850	59.7	3,224	51.7	3,386	56.6	2,409	57.6

図表2-19

原則返品・返金不可を意識した慎重な買い物	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 全くしない/全くできない	166	2.6	123	2.0	354	5.9	228	5.4
2. あまりしない/あまりできない	453	7.0	388	6.2	717	12.0	565	13.5
3. どちらともいえない	927	14.4	746	12.0	846	14.1	550	13.1
4. 少しはする/少しはできる	1,144	17.8	1,182	18.9	843	14.1	902	21.6
5. まあまあする/まあまあできる	2,325	36.1	2,164	34.7	1,666	27.9	1,018	24.3
6. 必ずする/必ずできる	1,313	20.4	1,517	24.3	1,516	25.3	880	21.0
無回答	116	1.8	122	2.0	40	0.7	42	1.0
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

## 参 考 資 料

図表2-20

通信販売利用時の規約の確認	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 全くしない/全くできない	360	5.6	226	3.6	581	9.7	305	7.3
2. あまりしない/あまりできない	781	12.1	653	10.5	978	16.3	744	17.8
3. どちらともいえない	1,082	16.8	886	14.2	1,028	17.2	785	18.8
4. 少しはする/少しはできる	1,229	19.1	1,275	20.4	1,089	18.2	869	20.8
5. まあまあする/まあまあできる	1,375	21.3	1,576	25.2	1,084	18.1	797	19.0
6. 必ずする/必ずできる	1,491	23.1	1,500	24.0	1,176	19.7	643	15.4
無回答	126	2.0	126	2.0	46	0.8	42	1.0
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

図表2-21

消費者トラブルやその対処方法のチェック	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 全くしない/全くできない	519	8.1	339	5.4	990	16.5	425	10.2
2. あまりしない/あまりできない	1,191	18.5	845	13.5	1,625	27.2	949	22.7
3. どちらともいえない	1,789	27.8	1,489	23.9	1,449	24.2	1,113	26.6
4. 少しはする/少しはできる	1,502	23.3	1,710	27.4	1,055	17.6	934	22.3
5. まあまあする/まあまあできる	942	14.6	1,202	19.3	490	8.2	506	12.1
6. 必ずする/必ずできる	370	5.7	525	8.4	308	5.1	211	5.0
無回答	131	2.0	132	2.1	65	1.1	47	1.1
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

図表2-22

商品・サービスに対する問題認識時の事業者への連絡	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 全くしない/全くできない	512	7.9	318	5.1	797	13.3	328	7.8
2. あまりしない/あまりできない	1,039	16.1	787	12.6	1,088	18.2	684	16.3
3. どちらともいえない	1,604	24.9	1,287	20.6	1,458	24.4	1,008	24.1
4. 少しはする/少しはできる	1,338	20.8	1,469	23.5	1,135	19.0	969	23.2
5. まあまあする/まあまあできる	1,111	17.2	1,359	21.8	802	13.4	700	16.7
6. 必ずする/必ずできる	697	10.8	880	14.1	630	10.5	444	10.6
無回答	143	2.2	142	2.3	72	1.2	52	1.2
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

図表2-23

問題認識時の消費生活センターへの相談	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 全くしない/全くできない	811	12.6	427	6.8	1,295	21.6	494	11.8
2. あまりしない/あまりできない	1,265	19.6	957	15.3	1,165	19.5	810	19.4
3. どちらともいえない	1,903	29.5	1,567	25.1	1,649	27.6	1,216	29.1
4. 少しはする/少しはできる	1,125	17.5	1,357	21.7	850	14.2	847	20.2
5. まあまあする/まあまあできる	760	11.8	1,102	17.7	530	8.9	489	11.7
6. 必ずする/必ずできる	435	6.8	691	11.1	433	7.2	282	6.7
無回答	145	2.3	141	2.3	60	1.0	47	1.1
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

図表2-24

クレジットカードの適切な利用	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 全くしない/全くできない	130	2.0	137	2.2	266	4.4	107	2.6
2. あまりしない/あまりできない	154	2.4	125	2.0	154	2.6	82	2.0
3. どちらともいえない	1,414	21.9	1,125	18.0	1,230	20.6	782	18.7
4. 少しはする/少しはできる	728	11.3	707	11.3	670	11.2	487	11.6
5. まあまあする/まあまあできる	1,496	23.2	1,383	22.2	1,109	18.5	987	23.6
6. 必ずする/必ずできる	2,386	37.0	2,626	42.1	2,497	41.7	1,688	40.3
無回答	136	2.1	139	2.2	56	0.9	52	1.2
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0



## 参 考 資 料

図表2-25

借金で困ったときの消費生活センターへの相談	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 全くしない/全くできない	202	3.1	135	2.2	274	4.6	115	2.7
2. あまりしない/あまりできない	279	4.3	189	3.0	239	4.0	137	3.3
3. どちらともいえない	1,873	29.1	1,278	20.5	1,312	21.9	873	20.9
4. 少しはする/少しはできる	1,220	18.9	1,247	20.0	999	16.7	804	19.2
5. まあまあする/まあまあできる	1,412	21.9	1,570	25.2	1,263	21.1	1,070	25.6
6. 必ずする/必ずできる	1,324	20.5	1,685	27.0	1,853	31.0	1,138	27.2
無回答	134	2.1	138	2.2	42	0.7	48	1.1
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

図表2-26

他者への消費生活センター利用のアドバイス	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 全くしない/全くできない	386	6.0	204	3.3	389	6.5	190	4.5
2. あまりしない/あまりできない	584	9.1	388	6.2	446	7.5	278	6.6
3. どちらともいえない	1,930	30.0	1,336	21.4	1,631	27.3	1,126	26.9
4. 少しはする/少しはできる	1,608	25.0	1,622	26.0	1,250	20.9	1,083	25.9
5. まあまあする/まあまあできる	1,111	17.2	1,477	23.7	1,130	18.9	892	21.3
6. 必ずする/必ずできる	691	10.7	1,072	17.2	1,076	18.0	569	13.6
無回答	134	2.1	143	2.3	60	1.0	47	1.1
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

図表2-27

ウマイ話や迷惑勧誘へのき然とした対応	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 全くしない/全くできない	105	1.6	77	1.2	218	3.6	81	1.9
2. あまりしない/あまりできない	138	2.1	131	2.1	153	2.6	84	2.0
3. どちらともいえない	719	11.2	535	8.6	709	11.9	505	12.1
4. 少しはする/少しはできる	661	10.3	650	10.4	549	9.2	488	11.7
5. まあまあする/まあまあできる	1,579	24.5	1,514	24.3	1,203	20.1	1,018	24.3
6. 必ずする/必ずできる	3,119	48.4	3,207	51.4	3,097	51.8	1,960	46.8
無回答	123	1.9	128	2.1	53	0.9	49	1.2
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

図表2-28

より良い消費社会につながることを考えた行動	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 全くしない/全くできない	106	1.6	87	1.4	316	5.3	119	2.8
2. あまりしない/あまりできない	180	2.8	165	2.6	376	6.3	161	3.8
3. どちらともいえない	1,364	21.2	954	15.3	1,604	26.8	860	20.5
4. 少しはする/少しはできる	1,651	25.6	1,545	24.8	1,274	21.3	1,137	27.2
5. まあまあする/まあまあできる	1,844	28.6	2,044	32.7	1,330	22.2	1,109	26.5
6. 必ずする/必ずできる	1,169	18.1	1,315	21.1	1,018	17.0	750	17.9
無回答	130	2.0	132	2.1	64	1.1	49	1.2
合計	6,444	100.0	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

図表2-29

今後の生活における「社会への扉」の活用	授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%
1. 全くしない/全くできない	115	1.8	578	9.7	283	6.8
2. あまりしない/あまりできない	125	2.0	457	7.6	282	6.7
3. どちらともいえない	897	14.4	2,180	36.4	1,433	34.2
4. 少しはする/少しはできる	1,458	23.4	1,212	20.3	1,021	24.4
5. まあまあする/まあまあできる	2,062	33.0	807	13.5	700	16.7
6. 必ずする/必ずできる	1,431	22.9	554	9.3	399	9.5
無回答	154	2.5	194	3.2	67	1.6
合計	6,242	100.0	5,982	100.0	4,185	100.0

# 参 考 資 料

図表2-30 問1～10に占める「必ずできる」と「まあまあできる」の合計割合(%)の記述統計

	授業前(n=6,188)		授業後(n=5,964)		一年後(n=5,784)		二年後(n=4,092)	
	項目	%	項目	%	項目	%	項目	%
最小値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
最大値	10.0	100.0	10.0	100.0	10.0	100.0	10.0	100.0
平均値	4.3	42.8	5.0	50.1	4.1	40.8	4.1	41.5
中央値	4.0	40.0	5.0	50.0	4.0	40.0	4.0	40.0
標準偏差	2.8	27.9	3.1	31.5	2.9	29.5	3.0	29.5

図表2-31 「必ずできる」又は「まあまあできる」と答えた項目の分布

	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
0問	565	9.1	570	9.6	860	14.9	581	14.2
1問	530	8.6	426	7.1	483	8.4	342	8.4
2問	736	11.9	515	8.6	597	10.3	430	10.5
3問	827	13.4	597	10.0	690	11.9	487	11.9
4問	807	13.0	622	10.4	682	11.8	467	11.4
5問	752	12.2	626	10.5	701	12.1	475	11.6
6問	598	9.7	548	9.2	533	9.2	393	9.6
7問	454	7.3	545	9.1	438	7.6	301	7.4
8問	338	5.5	425	7.1	229	4.0	214	5.2
9問	236	3.8	388	6.5	179	3.1	140	3.4
10問	345	5.6	702	11.8	392	6.8	262	6.4
合計	6,188	100.0	5,964	100	5,784	100.1	4,092	100.0

図表2-32 問ごとの「必ずできる」と「まあまあできる」の合計割合

	授業前		授業後		一年後		二年後	
	n	%	n	%	n	%	n	%
全体の項目に占める割合(問1～10)の平均値	6,188	42.8	5,964	50.1	5,784	40.8	4,092	41.5
問9 ウマイ話や迷惑勧誘へのき然とした対応	4,698	72.9	4,721	75.6	4,300	71.9	2,978	71.1
問6 クレジットカードの適切な利用	3,882	60.2	4,009	64.2	3,606	60.3	2,675	63.9
問1 原則、返品・返金不可を意識した慎重な買い物	3,638	56.5	3,681	59.0	3,182	53.2	1,898	45.3
問10 より良い消費社会につながることを考えた行動	3,013	46.8	3,359	53.8	2,348	39.3	1,859	44.4
問2 通信販売利用時の規約の確認	2,866	44.5	3,076	49.3	2,260	37.8	1,440	34.4
問7 借金で困ったときの消費生活センターへの相談	2,736	42.5	3,255	52.1	3,116	52.1	2,208	52.8
問4 商品・サービスに対する問題認識時の事業者への連絡	1,808	28.1	2,239	35.9	1,432	23.9	1,144	27.3
問8 他者への消費生活センター利用のアドバイス	1,802	28.0	2,549	40.8	2,206	36.9	1,461	34.9
問3 消費者トラブルやその対処方法のチェック	1,312	20.4	1,727	27.7	798	13.3	717	17.1
問5 問題認識時の消費生活センターへの相談	1,195	18.5	1,793	28.7	963	16.1	771	18.4
問11 今後の生活における「社会への扉」の活用	-	-	3,493	56.0	1,361	22.8	1,099	26.2

## 2. アンケート調査票（授業前調査）

学 校 名	学 年	クラス	出席番号	性 別	氏 名
高等学校				男・女	

### 消費生活クイズ

次の質問について、正しいと思う番号を1つずつ○で囲んでください。

#### Q1 店で買い物をするとき、契約が成立するのはいつ？

- |                           |             |
|---------------------------|-------------|
| 1. 商品を受け取ったとき             | 2. 代金を払ったとき |
| 3. 店員が「はい、かしこまりました」と言ったとき | 4. 分からない    |

#### Q2 店で商品を買ったが、使う前に不要になり返品したい。店の対応として法律上正しいものは？

- |                                     |                                   |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. 返品は受け付けなくてよい。                    | 2. レシートがあり1週間以内なら返品を受け付けなければならない。 |
| 3. 商品を開封していなければいつでも返品を受け付けなければならない。 | 4. 分からない                          |

#### Q3 17歳の高校生が、保護者に内緒で10万円の化粧品セットを契約した。この契約は取り消せる？

- |                                  |                 |
|----------------------------------|-----------------|
| 1. 取り消すことはできない。                  | 2. 未成年者取消しができる。 |
| 3. 保護者が取り消しを求めたときのみ、未成年者取消しができる。 | 4. 分からない        |

#### Q4 街で呼び止められ、展示会場に行ったら勧誘され、断れなくて10万円の絵画を契約してしまった。この契約をクーリング・オフすることはできる？

- |  |
|--|
| 1. 事業者がウソを言って勧誘した場合は、クーリング・オフできる。        |
| 2. 絵画を飾るなど、商品を使用していなければ、いつでもクーリング・オフできる。 |
| 3. 契約してから8日間であれば、クーリング・オフできる。            |
| 4. 分からない                                 |

#### Q5 ネットショップでTシャツを買ったけれど似合わない。クーリング・オフできる？

- |                         |                             |
|-------------------------|-----------------------------|
| 1. クーリング・オフできない。        | 2. 契約してから14日間ならクーリング・オフできる。 |
| 3. 商品が届く前ならクーリング・オフできる。 | 4. 分からない                    |

#### Q6 買い物をした後日に代金を支払うことになるのはどれ？

- |            |             |             |          |
|------------|-------------|-------------|----------|
| 1. デビットカード | 2. クレジットカード | 3. プリペイドカード | 4. 分からない |
|------------|-------------|-------------|----------|

#### Q7 クレジットカードの支払方法で、1つ1つの商品の残高が分かりにくいのは？

- |            |                   |             |          |
|------------|-------------------|-------------|----------|
| 1. 36回分割払い | 2. リボルビング払い（リボ払い） | 3. ボーナス1回払い | 4. 分からない |
|------------|-------------------|-------------|----------|

#### Q8 自動車教習所へ通うため金融機関から20万円を年利（金利）17%で借りた。毎月5,000円ずつ返済した場合の返済総額は？

- |          |          |          |          |
|----------|----------|----------|----------|
| 1. 約23万円 | 2. 約26万円 | 3. 約29万円 | 4. 分からない |
|----------|----------|----------|----------|

#### Q9 「必ずもうかる投資」ってあるの？

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| 1. 「必ずもうかる投資」はない。       | 2. マルチ商法の仕組みを使った投資はもうかる。 |
| 3. 専門家なら必ずもうかる投資を知っている。 | 4. 分からない                 |

#### Q10 製品による事故が発生したとき損害賠償を求めることができる？

- |   |                         |
|---|-------------------------|
| 1. 損害賠償を求めることはできない。                       | 2. 製品の代金のみ返金を求めることができる。 |
| 3. 欠陥による損害であれば、治療費なども含め、広く損害賠償を求めることができる。 | 4. 分からない                |

#### Q11 消費生活について相談したいときにかける電話番号は？

- |         |         |         |          |
|---------|---------|---------|----------|
| 1. 118番 | 2. 188番 | 3. 189番 | 4. 分からない |
|---------|---------|---------|----------|

#### Q12 消費者トラブルにあったとき、あなたならどうする？あてはまるものすべてを○で囲んでください。

- |                                |                            |
|--------------------------------|----------------------------|
| 1. 自分が我慢すればよいことなので何もしない。       | 2. ネット上に事業者を誹謗中傷した書き込みをする。 |
| 3. 消費生活センターや事業者※（お客様相談室）に相談する。 | 4. 家族や友人に相談する。             |

問1 店で商品を購入するときは、原則は返品・返金ができないことを意識して慎重に買い物する。

- 問2 ネットショッピングで買い物をする際には、注文前に利用規約を必ず確認する。

- 問3 近ごろ問題になっている販売方法や消費者トラブル、その対処方法を常にチェックする。

- 間4 商品やサービスに問題を感じたら、事業者（販売店やメーカーなど）に連絡する。

- 問5 商品やサービス、また事業者の対応に問題を感じたら、消費生活センターに相談する。

- 問6 もしクレジットカードを持ったとしたら、期日までに必ず支払える場合にしか使わない。

1. 全くできない 2. あまりできない 3. どちらともいえない 4. 少しはできる 5. まあまあできる 6. 必ずできる

間7 借金が雪だるま式に増えるようなことがあれば、消費生活センターに相談する。

1. 全くできない 2. あまりできない 3. どちらともいえない 4. 少しはできる 5. まあまあできる 6. 必ずできる

問 8 消費者被害にあっていそうな人がいたら、消費生活センターに相談するようアドバイスする。

1. 全くできない 2. あまりできない 3. どちらともいえない 4. 少しはできる 5. まあまあできる 6. 必ずできる

問9 「必ずもうかる」などのウマイ話や、迷惑に感じる勧誘をされたときは、きっぱりと断る。

1. 全くできない 2. あまりできない 3. どちらともいえない 4. 少しはできる 5. まあまあできる 6. 必ずできる

問10 自分も、安全・安心でより良い消費社会につながることを考えて行動する。

- 1 全くできない 2 あまりできない 3 どちらともいえない 4 少しはできる 5 まあまあできる 6 必ずできる

問 1-1 消費生活について、知りたい内容があれば書いてください。

9

次の質問について、正しいと思う番号を1つずつ○で囲んでください。

1. 商品を受け取ったとき                      2. 代金を払ったとき  
3. 店員が「はい、かしこまりました」と言ったとき    4. 分からない

1. 返品は受け付けなくてよい。 2. レシートがあり1週間以内なら返品を受け付けなければならない。  
3. 商品を開封していなければいつでも返品を受け付けなければならない。 4. 分からない

1. 取り消すことはできない。      2. 未成年者取消しができる。  
3. 保護者が取り消しを求めたときのみ、未成年者取消しができる。      4. 分からない

1. 事業者がウソを言って勧誘した場合は、クーリング・オフできる。
2. 絵画を飾るなど、商品を使用していなければ、いつでもクーリング・オフできる。
3. 契約してから8日間であれば、クーリング・オフできる。
4. 分からない

1. クーリング・オフできない。 2. 契約してから 14 日間ならクーリング・オフできる。  
3. 商品が届く前ならクーリング・オフできる。 4. 分からない

1. デビットカード    2. クレジットカード    3. プリペイドカード    4. 分からない

1. 36回分割払い 2. リボルビング払い（リボ払い） 3. ボーナス1回払い 4. 分からない

1. 約 23 万円      2. 約 26 万円      3. 約 29 万円      4. 分からない

1. 「必ずもうかる投資」はない。                      2. マルチ商法の仕組みを使った投資はもうかる。  
3. 専門家なら必ずもうかる投資を知っている。      4. 分からない

1. 損害賠償を求めることはできない。 2. 製品の代金のみ返金を求めることができる。  
3. 欠陥による損害であれば、治療費なども含め、広く損害賠償を求めることができる。 4. 分らない

1. 118 番                      2. 188 番                      3. 189 番                      4. 分からない

1. 自分が我慢すればよいことなので何もしない。 2. ネット上に事業者を誹謗中傷した書き込みをする。  
3. 消費生活センターや事業者※（お客様相談室）に相談する。 4. 家族や友人に相談する。

## 消費生活についてのアンケート《事後》

あなたは今後の消費生活で、以下のことができそうですか。あてはまる番号を1つずつ○で囲んでください。

問1 店で商品を購入するときは、原則は返品・返金ができないことを意識して慎重に買い物する。

1. 全くできない 2. あまりできない 3. どちらともいえない 4. 少しはできる 5. まあまあできる 6. 必ずできる

問2 ネットショッピングで買い物をする際には、注文前に利用規約を必ず確認する。

1. 全くできない 2. あまりできない 3. どちらともいえない 4. 少しはできる 5. まあまあできる 6. 必ずできる

問3 近ごろ問題になっている販売方法や消費者トラブル、その対処方法を常にチェックする。

1. 全くできない 2. あまりできない 3. どちらともいえない 4. 少しはできる 5. まあまあできる 6. 必ずできる

問4 商品やサービスに問題を感じたら、事業者（販売店やメーカーなど）に連絡する。

1. 全くできない 2. あまりできない 3. どちらともいえない 4. 少しはできる 5. まあまあできる 6. 必ずできる

問5 商品やサービス、また事業者の対応に問題を感じたら、消費生活センターに相談する。

1. 全くできない 2. あまりできない 3. どちらともいえない 4. 少しはできる 5. まあまあできる 6. 必ずできる

問6 もしクレジットカードを持ったとしたら、期日までに必ず支払える場合にしか使わない。

1. 全くできない 2. あまりできない 3. どちらともいえない 4. 少しはできる 5. まあまあできる 6. 必ずできる

問7 借金が雪だるま式に増えるようなことがあれば、消費生活センターに相談する。

1. 全くできない 2. あまりできない 3. どちらともいえない 4. 少しはできる 5. まあまあできる 6. 必ずできる

問8 消費者被害にあっているような人がいたら、消費生活センターに相談するようアドバイスする。

1. 全くできない 2. あまりできない 3. どちらともいえない 4. 少しはできる 5. まあまあできる 6. 必ずできる

問9 「必ずもうかる」などのウマイ話や、迷惑に感じる勧誘をされたときは、きっぱりと断る。

1. 全くできない 2. あまりできない 3. どちらともいえない 4. 少しはできる 5. まあまあできる 6. 必ずできる

問10 自分も、安全・安心でより良い消費社会につながることを考えて行動する。

1. 全くできない 2. あまりできない 3. どちらともいえない 4. 少しはできる 5. まあまあできる 6. 必ずできる

問11 「社会への扉」冊子で学んだことを、今後の生活の中で役立てる。

1. 全くできない 2. あまりできない 3. どちらともいえない 4. 少しはできる 5. まあまあできる 6. 必ずできる

問12 「社会への扉」を学んで分かりやすかった点や分かりにくかった点、もっと学びたい内容を含めて感想を書いてください。

ご協力ありがとうございました。

#### 4. 消費生活クイズ回答

#### 消費生活クイズ 回答

間違っていて覚えているところがないか、よく確認しておこう！

##### Q1 店で買い物をするとき、契約が成立するのはいつ？

- |                          |             |
|--------------------------|-------------|
| 1. 商品を受け取ったとき            | 2. 代金を払ったとき |
| ③ 店員が「はい、かしこまりました」と言ったとき | 4. 分からない    |

##### Q2 店で商品を買ったが、使う前に不要になり返品したい。店の対応として法律上正しいものは？

- |                                     |                                   |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| ① 返品は受け付けなくてよい。                     | 2. レシートがあり1週間以内なら返品を受け付けなければならない。 |
| 3. 商品を開封していなければいつでも返品を受け付けなければならない。 | 4. 分からない                          |

##### Q3 17歳の高校生が、保護者に内緒で10万円の化粧品セットを契約した。この契約は取り消せる？

- |                                  |                |
|----------------------------------|----------------|
| 1. 取り消すことはできない。                  | ② 未成年者取消しができる。 |
| 3. 保護者が取り消しを求めたときのみ、未成年者取消しができる。 | 4. 分からない       |

##### Q4 街で呼び止められ、展示会場に行ったら勧誘され、断れなくて10万円の絵画を契約してしまった。この契約をクーリング・オフすることはできる？

- |  |          |
|--|----------|
| 1. 事業者がウソを言って勧誘した場合は、クーリング・オフできる。        |          |
| 2. 絵画を飾るなど、商品を使用していなければ、いつでもクーリング・オフできる。 |          |
| ③ 契約してから8日間であれば、クーリング・オフできる。             | 4. 分からない |

##### Q5 ネットショップでTシャツを買ったけれど似合わない。クーリング・オフできる？

- |                         |                             |
|-------------------------|-----------------------------|
| ① クーリング・オフできない。         | 2. 契約してから14日間ならクーリング・オフできる。 |
| 3. 商品が届く前ならクーリング・オフできる。 | 4. 分からない                    |

##### Q6 買い物をした後日に代金を支払うことになるのはどれ？

- |            |            |             |          |
|------------|------------|-------------|----------|
| 1. デビットカード | ② クレジットカード | 3. プリペイドカード | 4. 分からない |
|------------|------------|-------------|----------|

##### Q7 クレジットカードの支払方法で、1つ1つの商品の残高が分かりにくいのは？

- |            |                  |             |          |
|------------|------------------|-------------|----------|
| 1. 36回分割払い | ② リボルビング払い(リボ払い) | 3. ボーナス1回払い | 4. 分からない |
|------------|------------------|-------------|----------|

##### Q8 自動車教習所へ通うため金融機関から20万円を年利(金利)17%で借りた。毎月5,000円ずつ返済した場合の返済総額は？

- |          |          |         |          |
|----------|----------|---------|----------|
| 1. 約23万円 | 2. 約26万円 | ③ 約29万円 | 4. 分からない |
|----------|----------|---------|----------|

##### Q9 「必ずもうかる投資」ってあるの？

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| ① 「必ずもうかる投資」はない。        | 2. マルチ商法の仕組みを使った投資はもうかる。 |
| 3. 専門家なら必ずもうかる投資を知っている。 | 4. 分からない                 |

##### Q10 製品による事故が発生したとき損害賠償を求めることができる？

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| 1. 損害賠償を求めることはできない。                      | 2. 製品の代金のみ返金を求めることができる。 |
| ③ 欠陥による損害であれば、治療費なども含め、広く損害賠償を求めることができる。 | 4. 分からない                |

##### Q11 消費生活について相談したいときにかける電話番号は？

- |         |        |         |          |
|---------|--------|---------|----------|
| 1. 118番 | ② 188番 | 3. 189番 | 4. 分からない |
|---------|--------|---------|----------|

##### Q12 消費者トラブルにあったとき、あなたならどうする？あてはまるものすべてを○で囲んでください。

- |                               |                            |
|-------------------------------|----------------------------|
| 1. 自分が我慢すればよいことなので何もしない。      | 2. ネット上に事業者を誹謗中傷した書き込みをする。 |
| ③ 消費生活センターや事業者※(お客様相談室)に相談する。 | ④ 家族や友人に相談する。              |