

平成 30 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
に関する調査報告書

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

令和元年 8 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	2
1-3	調査項目	3
	(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	4

第2章 アンケート調査の結果

2-1	回答者の概要	5
	(1) 性別	5
	(2) 学年	5
	(3) 授業科目	6
2-2	消費生活に関する知識（消費生活クイズ）	7
	(1) 設問ごとの正答率	7
	(2) 全体の傾向	19
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）	21
	(1) 項目ごとの傾向	21
	(2) 全体の傾向	33

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）	11
3.	アンケート調査票（授業後調査）	13
4.	消費生活クイズ回答	15

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歳まで認められていた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の加害者に加担することもあり得ることから、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、「社会への扉」を令和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。）で活用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対し、「社会への扉」を活用した授業を実施していただいている。

本調査は、「社会への扉」を活用した授業の実施前後に徳島県内の生徒に対して行ったアンケートから、生徒の消費生活に関する知識や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・立案にいかすことを目的として平成29年度から実施しているものである。

1-2 調査の概要

調査の概要は、図表1のとおりである。

図表1 調査の概要

調査対象者	徳島県内の全ての高等学校等 56 校の原則第 1 学年（※1）の生徒 6,540 名（平成 30 年 5 月 1 日時点） ※1 学校の事情により、他の学年が対象となっていることがある。
アンケート調査の 実施時期	平成 30 年 5 月～平成 31 年 3 月（※2） ※2 学校の事情により、これによらない場合がある。 授業前調査 各学校に対しては、平成 30 年 5 月中かつ「社会への扉」を活用した授業の前に実施するように依頼を行った。 授業後調査 各学校に対しては、「社会への扉」を活用した授業後 2 週間後を目途に実施するように依頼を行った。
各学校に対する配布・回収について	授業前調査 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（※3） 授業後調査 消費者庁から各学校に対して、下記をまとめて郵送した。 ・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（※3） ※3 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。

第1章 アンケート調査について

	<div>回収</div> <p>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。</p>
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)	授業前調査：6,200票(94.8%) 授業後調査：6,053票(92.6%)
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。

1-3 調査項目

授業前調査、授業後調査は、共に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択で授業前調査10項目、授業後調査11項目、自由記述各1項目である。

授業前調査、授業後調査の内容は、自由記述の項目以外、基本的に同一であり、授業後調査は自立した消費者としての意識に関する項目が1問多い。それぞれの設問、項目は以下のとおりである。

なお、全ての高等学校等において同一の調査票を使用した。(アンケート調査票原本については、参考資料P.11～14に掲載)

第1章 アンケート調査について

（１）消費生活に関する知識

- | | | |
|-------------|---------------------|-----------------|
| Q1 契約の成立時期 | Q2 契約の取消し | 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（授業後調査のみ）

（３）自由記述

授業前調査：消費生活について知りたい内容

授業後調査：「社会への扉」を学んだ感想

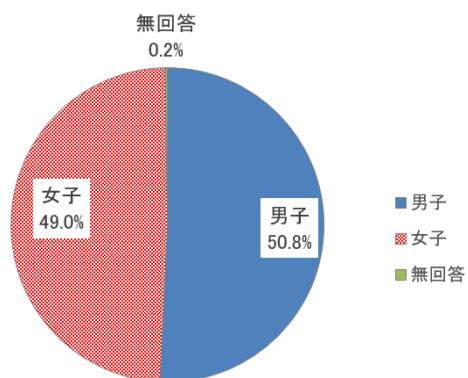
1－4 調査結果の見方

- ・ 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。

2-1 回答者の概要

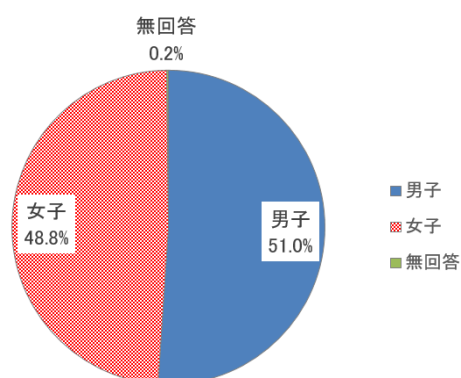
(1) 性別

授業前 n=6,200



図表 2-1 回答者の性別

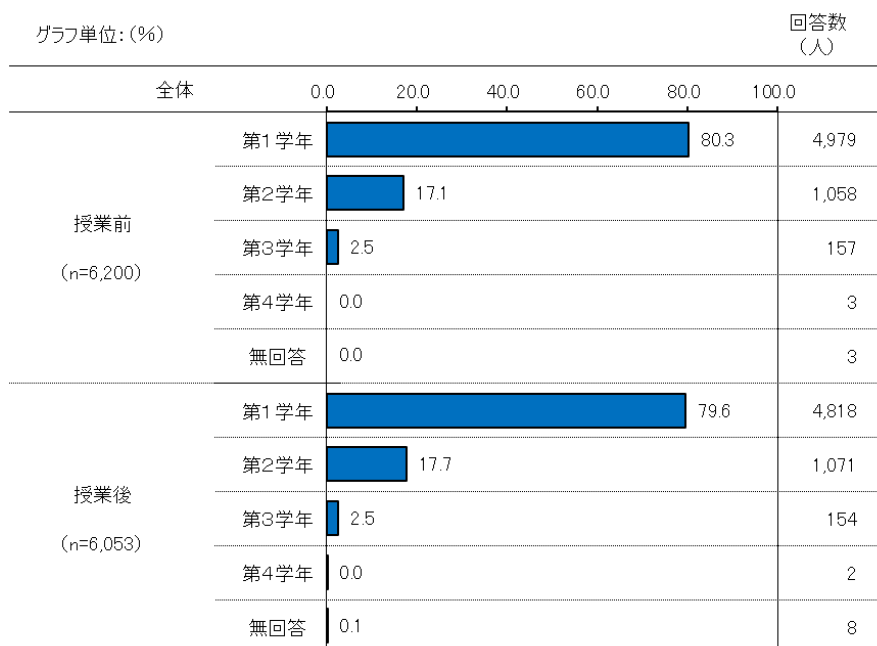
授業後 n=6,053



図表 2-2 回答者の性別

回答者の性別は、授業前は男子が 50.8%、女子が 49.0%、無回答が 0.2%である（図表 2-1）。授業後は男子が 51.0%、女子が 48.8%、無回答が 0.2%である（図表 2-2）。

(2) 学年

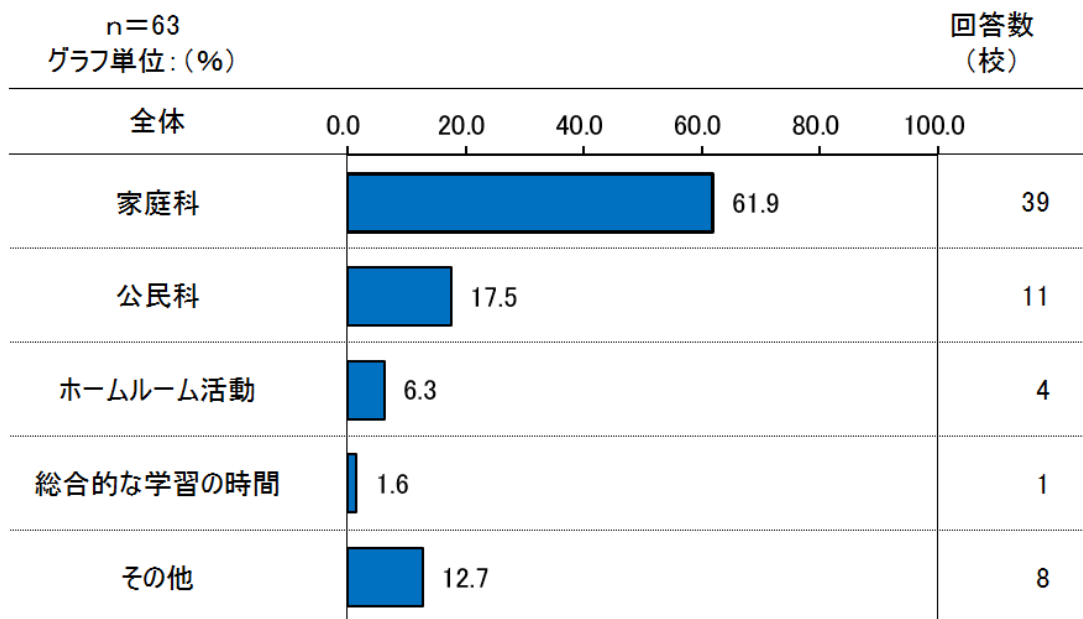


図表 2-3 回答者の学年

第2章 アンケート調査の結果

回答者の学年は、授業前は、「第1学年」が80.3%を占め、次いで「第2学年」(17.1%)、「第3学年」(2.5%)となっている。定時制高校の「第4学年」(0.0%)及び無回答が0.0%含まれる。授業後は、「第1学年」が79.6%を占め、次いで「第2学年」(17.7%)、「第3学年」(2.5%)、「第4学年」(0.0%)、また、無回答が0.1%となっている(図表2-3)。

(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 2-4 授業科目

「社会への扉」を活用した授業は、「家庭科」が61.9%を占め、次いで「公民科」(17.5%)、「その他」(12.7%)、「ホームルーム活動」(6.3%)となっている(図表2-4)。

2-2 消費生活に関する知識（消費生活クイズ）

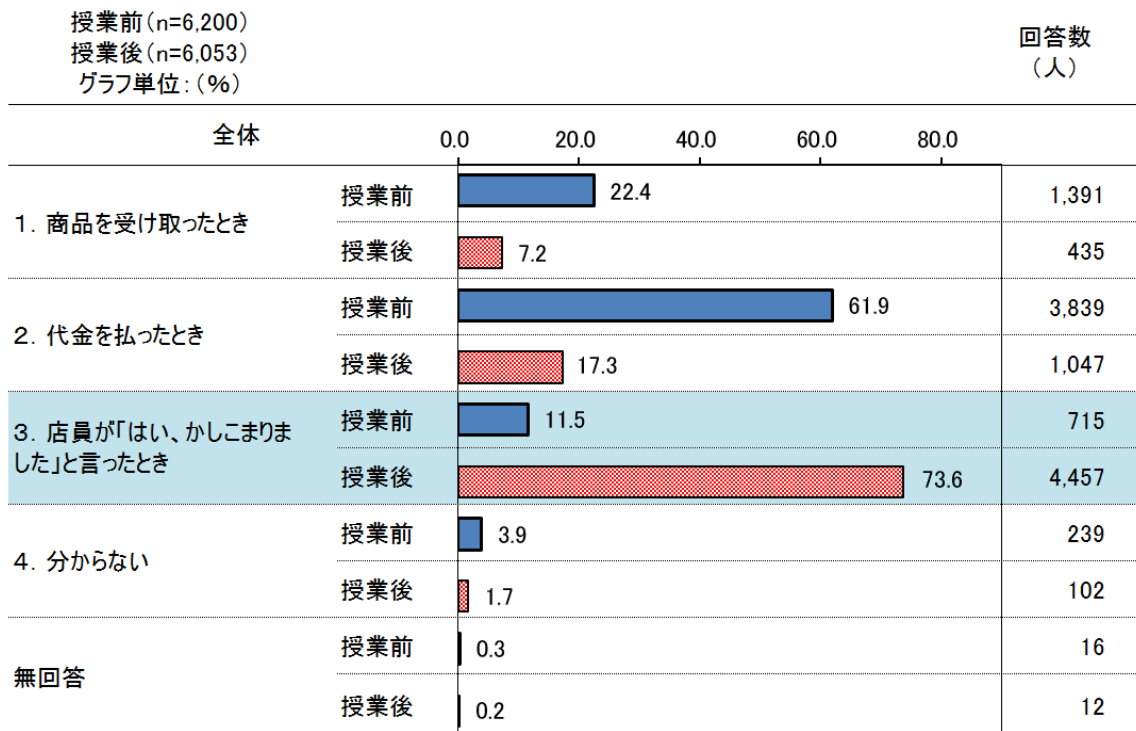
（1）設問ごとの正答率

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授業前調査、授業後調査の結果を示す。グラフで背景色を濃く示す選択肢が正答である。

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？



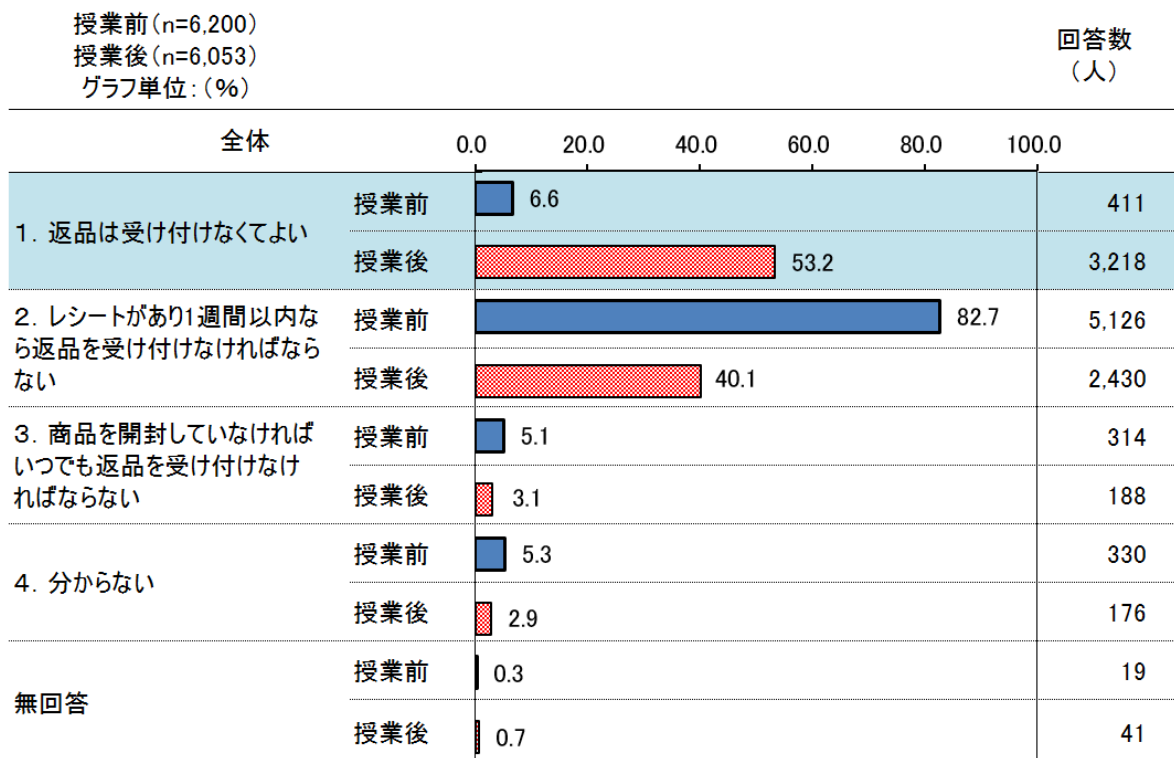
図表 2-5 契約の成立時期

契約の成立時期を尋ねたところ、授業前の正答率は11.5%と2割を下回っており、誤答である「代金を払ったとき」(61.9%)、「商品を受け取ったとき」(22.4%)が多く選ばれている。

授業後の正答率は73.6%と7割に達し、授業前と比べて62.1ポイントの大幅な増となったが、依然として誤答である「代金を払ったとき」(17.3%)も選ばれている(図表2-5)。

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？



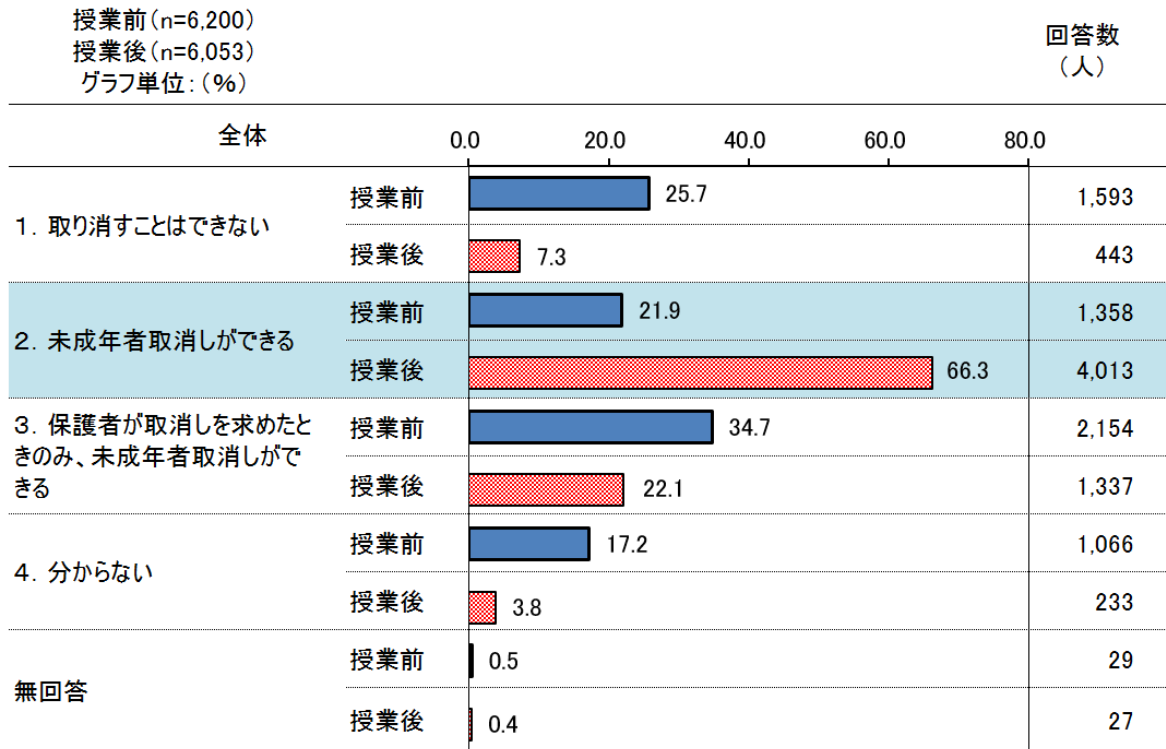
図表 2-6 契約の取消し

契約の取消しの知識について尋ねたところ、授業前の正答率は 6.6%と 1 割を下回っており、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」が 82.7%と最も多かった。

授業後の正答率は 53.2%と 5 割に達し、授業前と比べて 46.6 ポイントの大幅な増となったが、依然として誤答である「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」(40.1%) も選ばれている (図表 2-6)。

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？



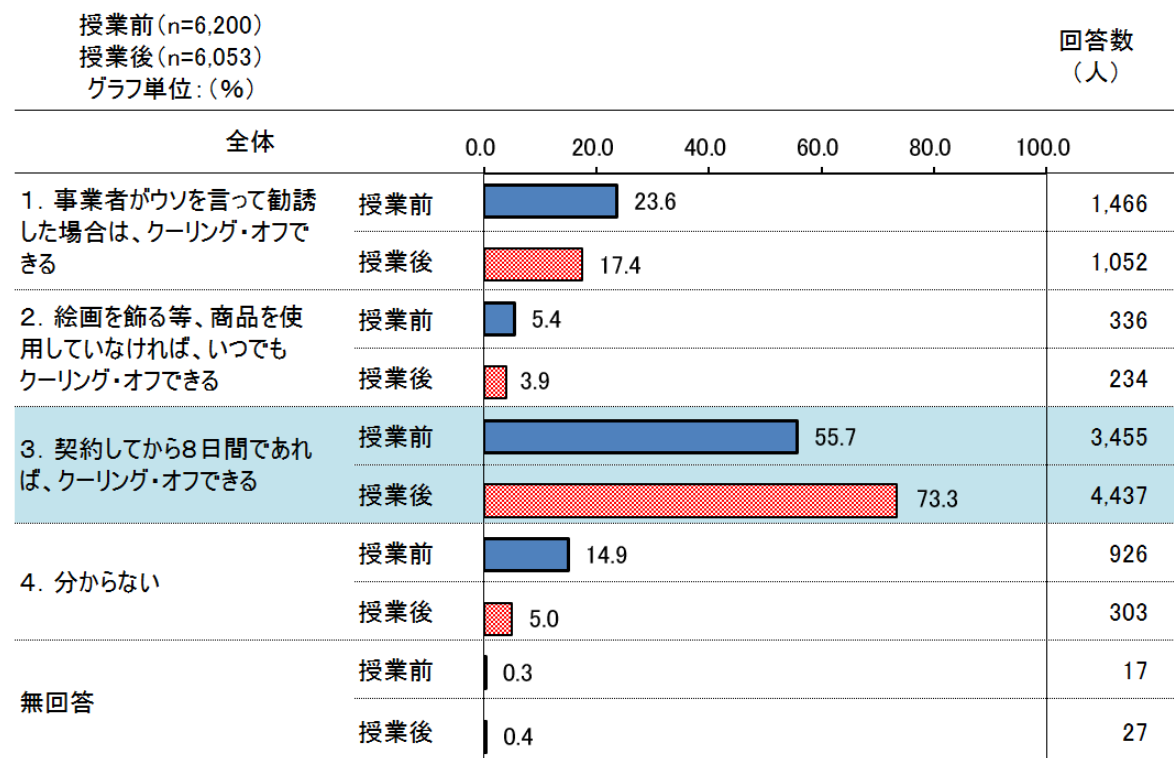
図表 2-7 未成年者取消し

未成年者取消しの知識を尋ねたところ、授業前の正答率は21.9%と3割を下回っており、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」(34.7%)、「取り消すことはできない」(25.7%)が多く選ばれている。

授業後の正答率は66.3%と6割に達し、授業前と比べて44.4ポイントの大幅な増となったが、依然として誤答である「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」(22.1%)も選ばれている(図表2-7)。

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？



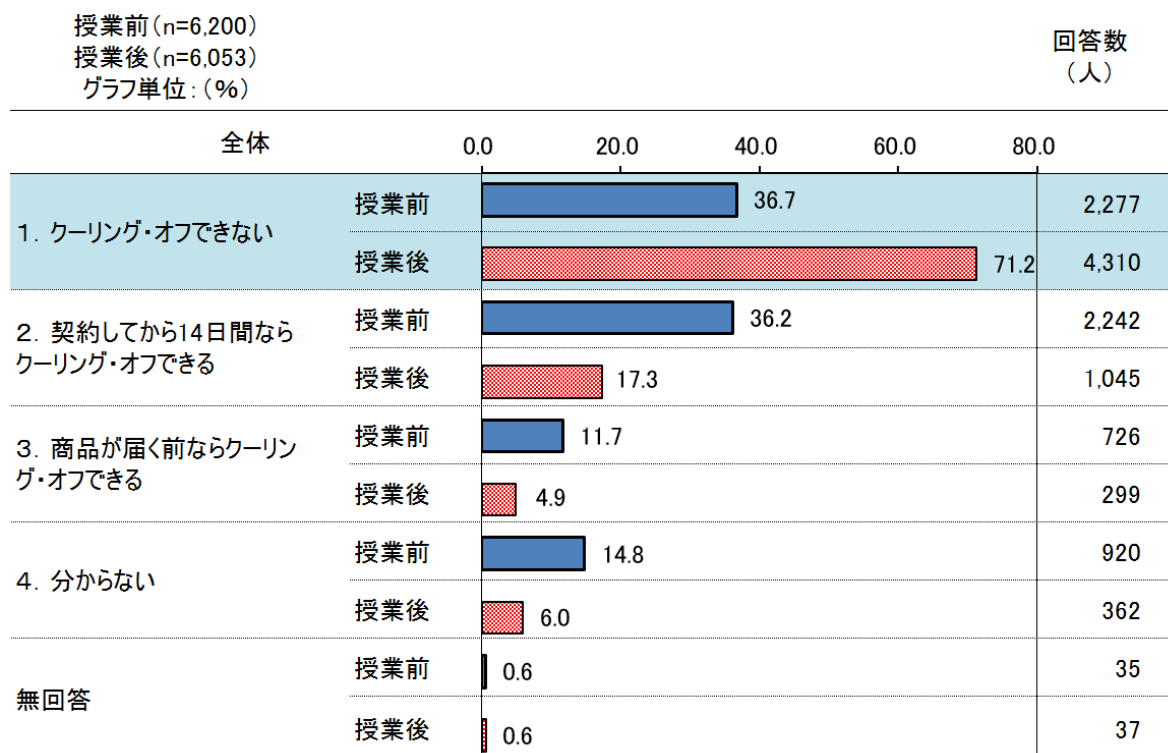
図表 2-8 クーリング・オフ

クーリング・オフの知識を尋ねたところ、授業前の正答率は 55.7%であり選択肢の中で最も多く選ばれている。

授業後の正答率は 73.3%と授業前に比べて 17.6 ポイントの増となった (図表 2-8)。

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？



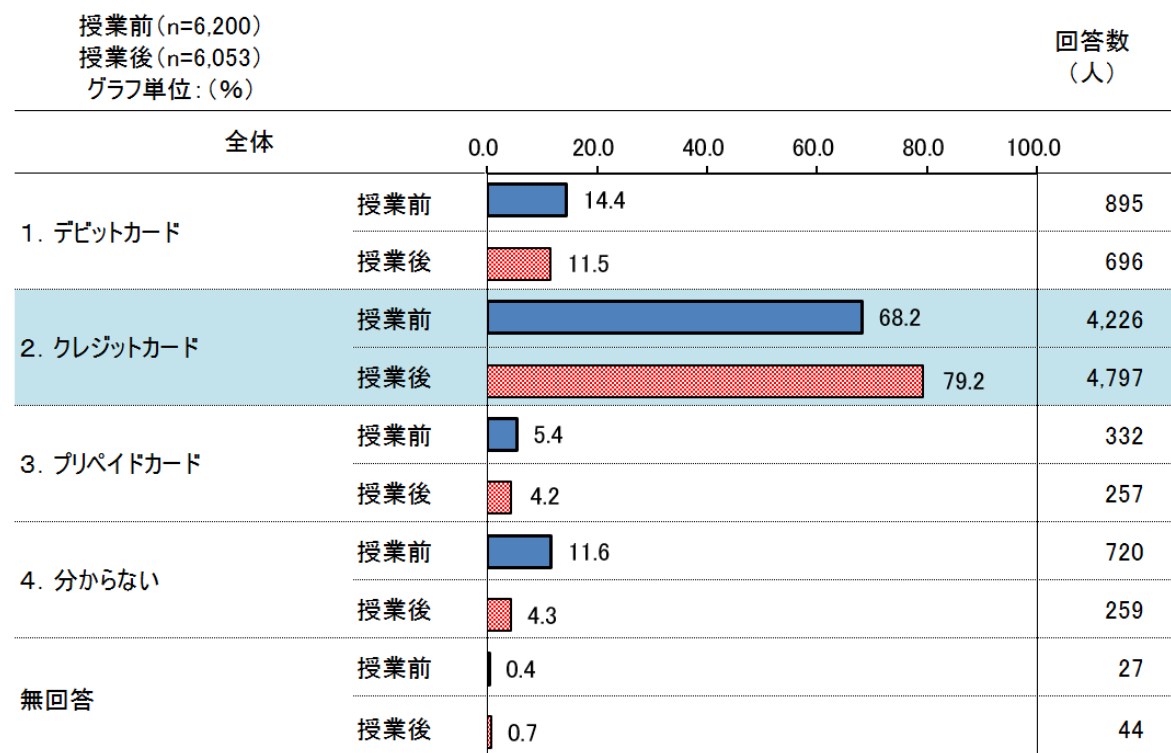
図表 2-9 通信販売におけるクーリング・オフ

通信販売におけるクーリング・オフについて尋ねたところ、授業前の正答率は 36.7%であり選択肢の中で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」(36.2%) も選ばれている。

授業後の正答率は 71.2%と 7 割以上に達し、授業前と比べて 34.5 ポイントの大幅な増となった (図表 2-9)。

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？



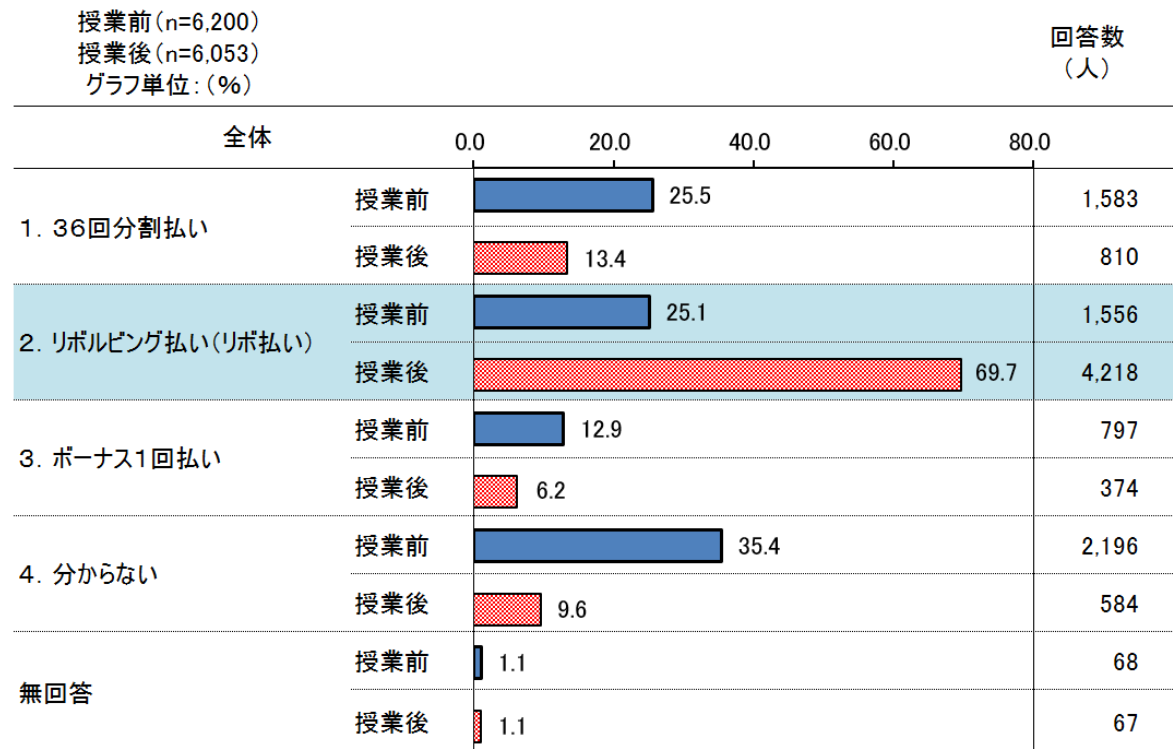
図表 2-10 クレジットカード

クレジットカードの知識を尋ねたところ、授業前の正答率は 68.2%であり、選択肢の中で最も多く選ばれている。

授業後の正答率は 79.2%と、授業前に比べて 11.0 ポイントの増となったが、依然として誤答である「デビットカード」(11.5%) も選ばれている (図表 2-10)。

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？



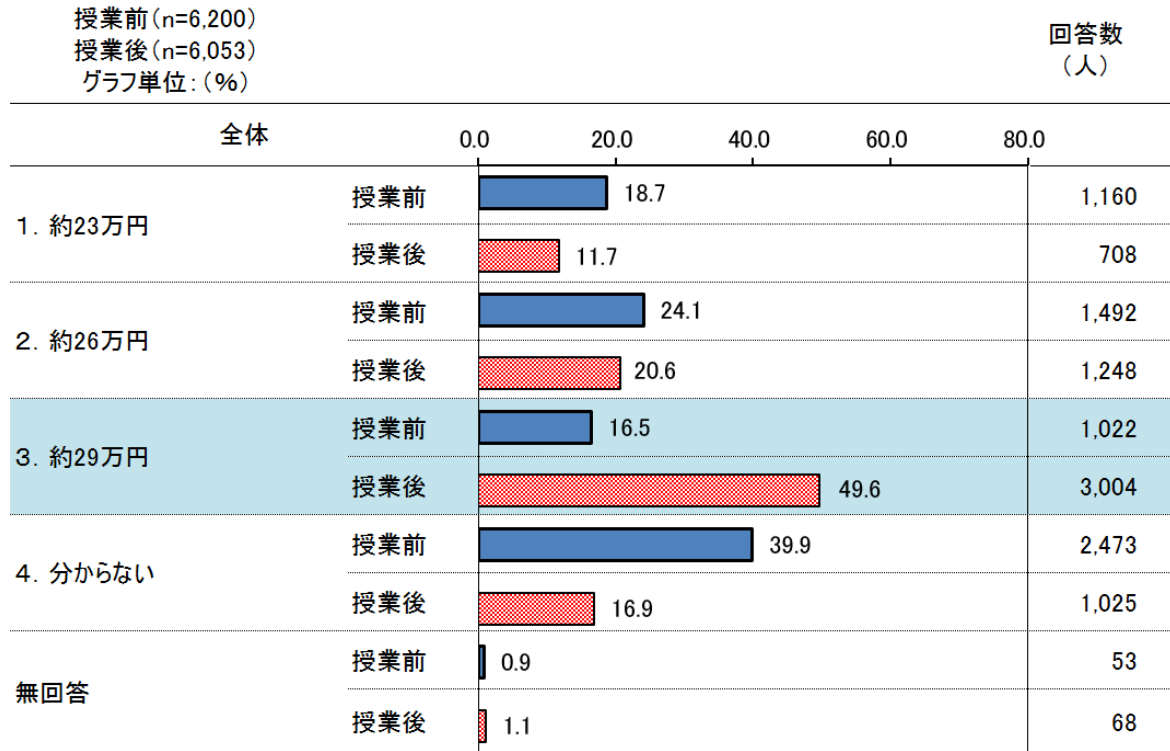
図表 2-11 リボルビング払い

リボルビング払いの知識を尋ねたところ、授業前の正答率は 25.1%と 3 割を下回っており、誤答である「分からない」(35.4%)、「36 回分割払い」(25.5%) が多く選ばれている。

授業後の正答率は 69.7%と 6 割以上に達し、授業前と比べて 44.6 ポイントと大幅な増となったが、依然として誤答である「36 回分割払い」(13.4%) も選ばれている。(図表 2-11)。

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？



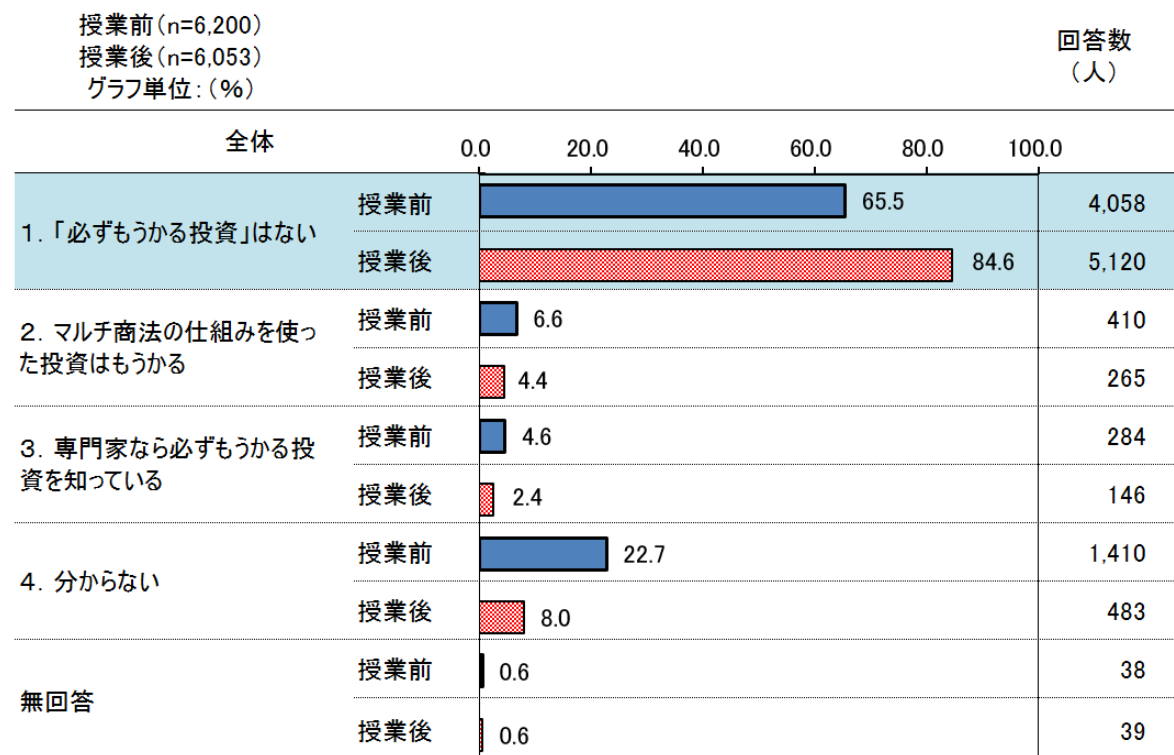
図表 2-12 借入返済額

借入返済額について尋ねたところ、授業前の正答率は 16.5%と 2 割を下回っており、誤答である「分からない」(39.9%)、「約 26 万円」(24.1%) が多く選ばれている。

授業後の正答率は、49.6%と授業前と比べて 33.1 ポイントの大幅な増となったが、依然として誤答である「約 26 万円」(20.6%)、「分からない」(16.9%)、「約 23 万円」(11.7%) も選ばれている (図表 2-12)。

第2章 アンケート調査の結果

Q9.「必ずもうかる投資」ってあるの？



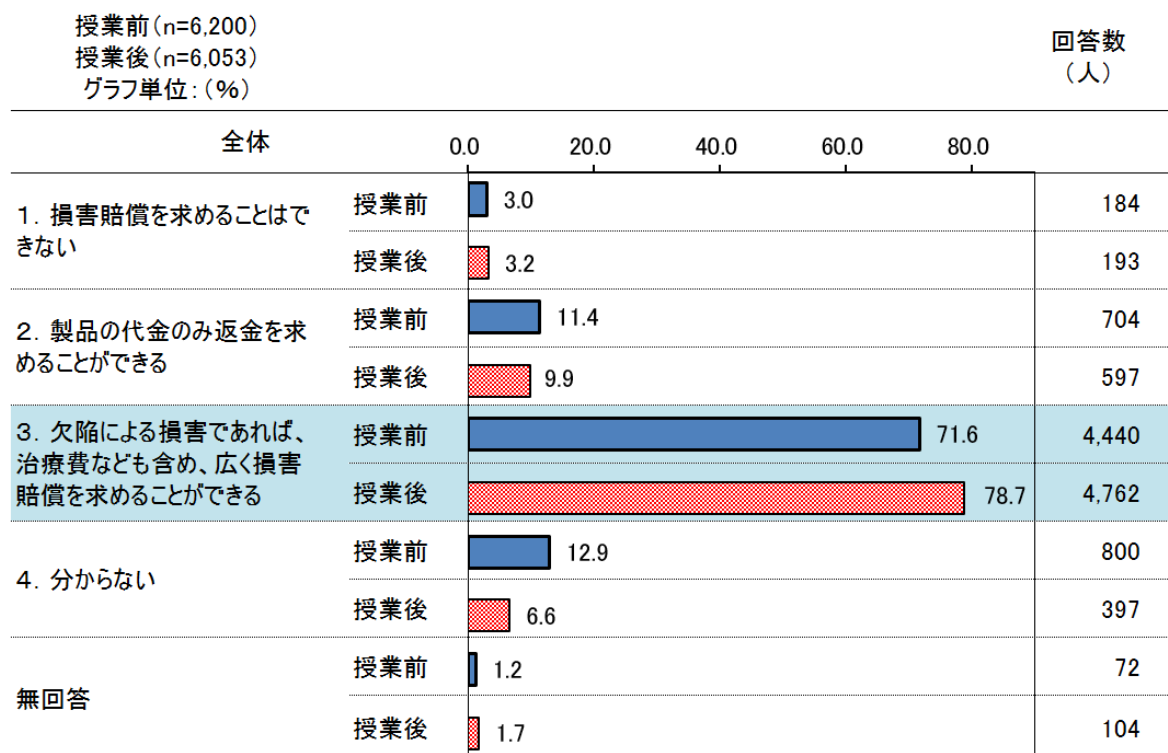
図表 2-13 投資の知識

投資の知識を尋ねたところ、授業前の正答率は65.5%であり、選択肢の中で最も多く選ばれているが、誤答である「分からない」(22.7%)も選ばれている。

授業後の正答率は84.6%と授業前と比べて19.1%の増となった(図表 2-13)。

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？



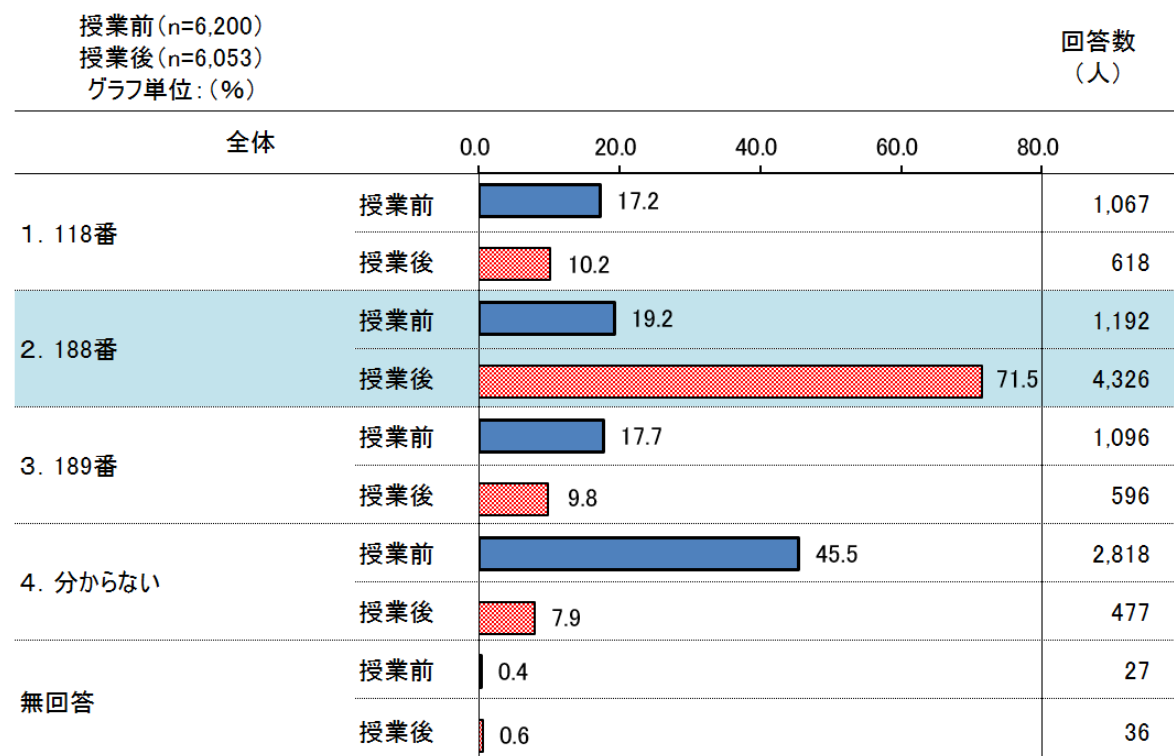
図表 2-14 製品による事故

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、授業前の正答率は 71.6% であり、選択肢の中で最も多く選ばれている。

授業後の正答率は 78.7% と、授業前と比べて 7.1 ポイントの増となった (図表 2-14)。

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？



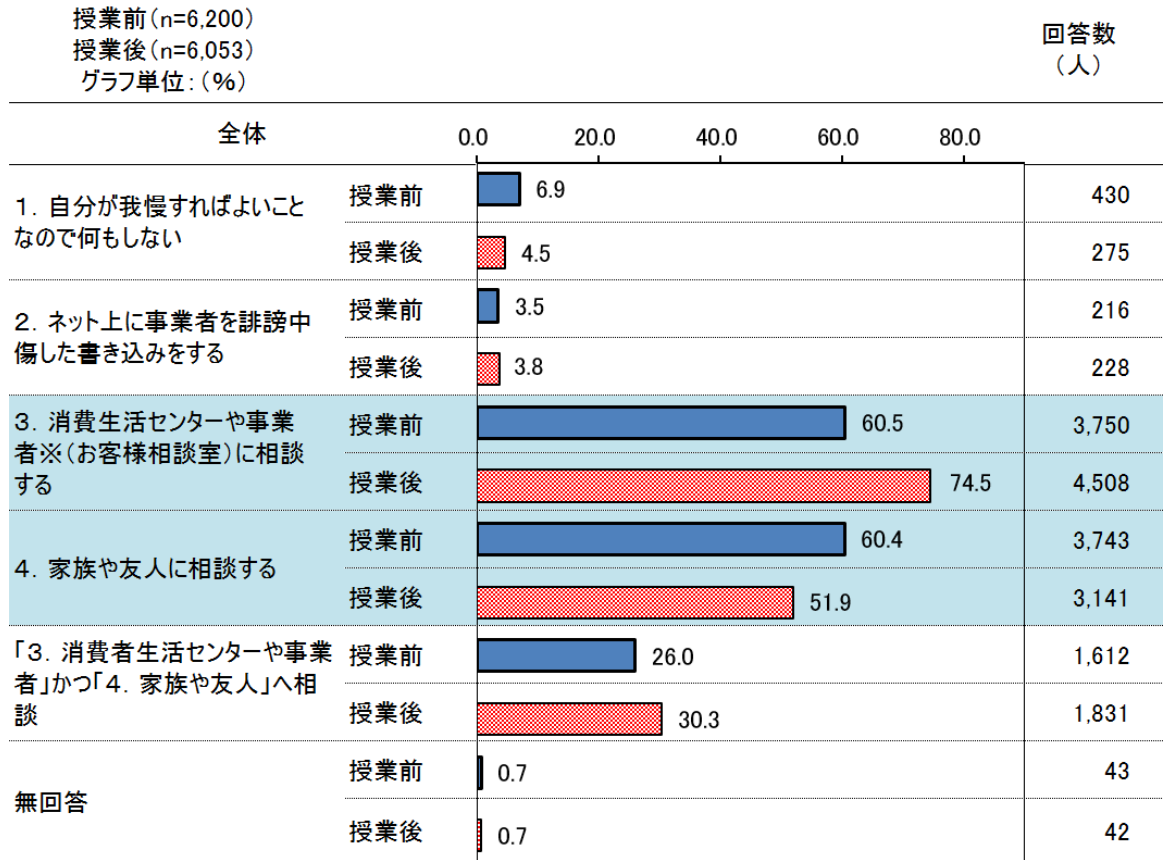
図表 2-15 消費者ホットライン 188

消費者ホットライン 188 の認知を尋ねたところ、授業前の正答率は 19.2%と 2 割を下回っており、「分からない」(45.5%) が最も多く選ばれている。

授業後の正答率は 71.5%と 7 割以上に達し、授業前と比べて 52.3 ポイントの大幅な増となったが、依然として誤答である「118 番」(10.2%) も選ばれている(図表 2-15)。

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？あてはまるものすべてを○で囲んでください。（複数回答）



図表 2-16 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、授業前は、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」を選んだ割合が 60.5%、「家族や友人に相談する」が 60.4%であった。授業後においては、「家族や友人に相談する」（51.9%）がやや減少したが、その分「消費生活センターや事業者※（お客様相談室）に相談する」（74.5%）が 14.0 ポイント上昇し、「自分が我慢すればよいことなので何もしない」（4.5%）の減少が見られた。

また、「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」の両方を選んだ割合は、授業前（26.0%）から比べると授業後（30.2%）は 4.2 ポイントの上昇が見られた（図表 2-16）。

第2章 アンケート調査の結果

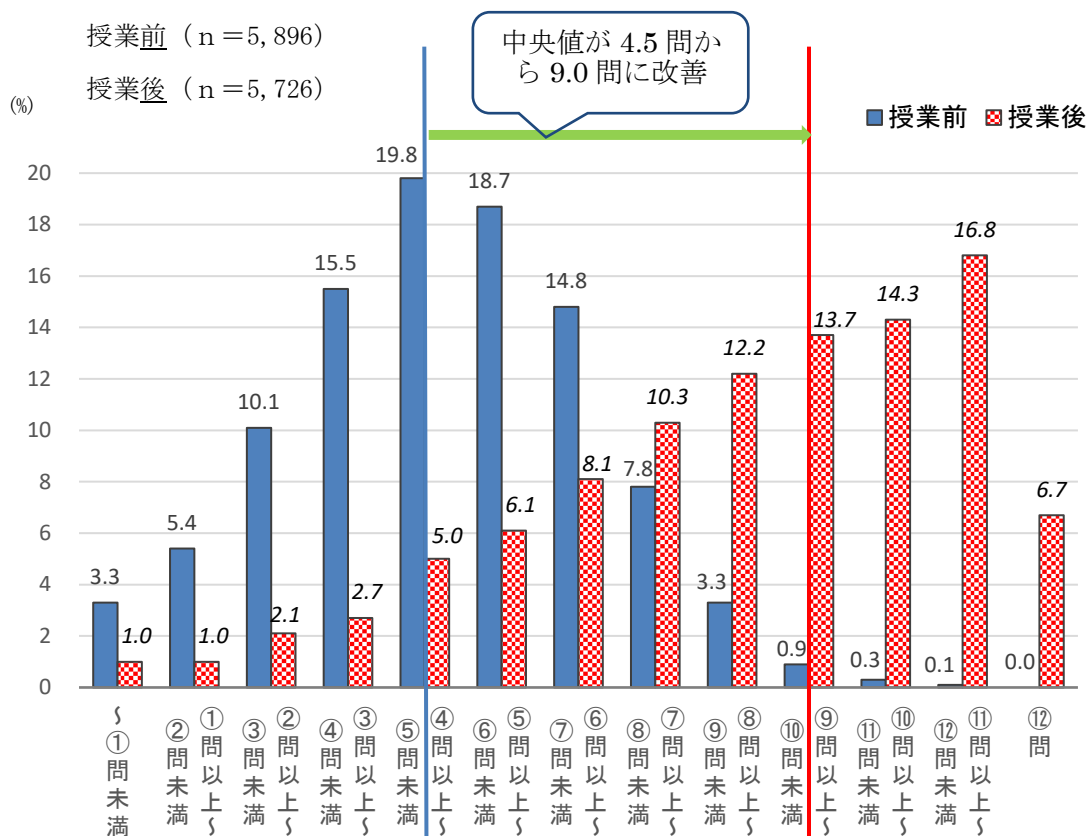
(2) 全体の傾向

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2-17のとおりである。授業前の平均は38.3%、授業後の平均は70.3%であった。

無回答者を除く正答数の分布は、図表2-18のとおりである。授業前は4問以上～5問未満が19.8%で最も多く、次いで5問以上～6問未満が18.7%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14.3%であった。全問正答者は6.7%であった。

図表2-17 12問に占める正答率（%）の記述統計

	n	最小値	最大値	平均値	中央値	標準偏差
授業前	5,896	0.0	95.8	38.3	37.5	16.0
授業後	5,726	0.0	100.0	70.3	75.0	22.8



※ 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2-18 正答数の分布

第2章 アンケート調査の結果

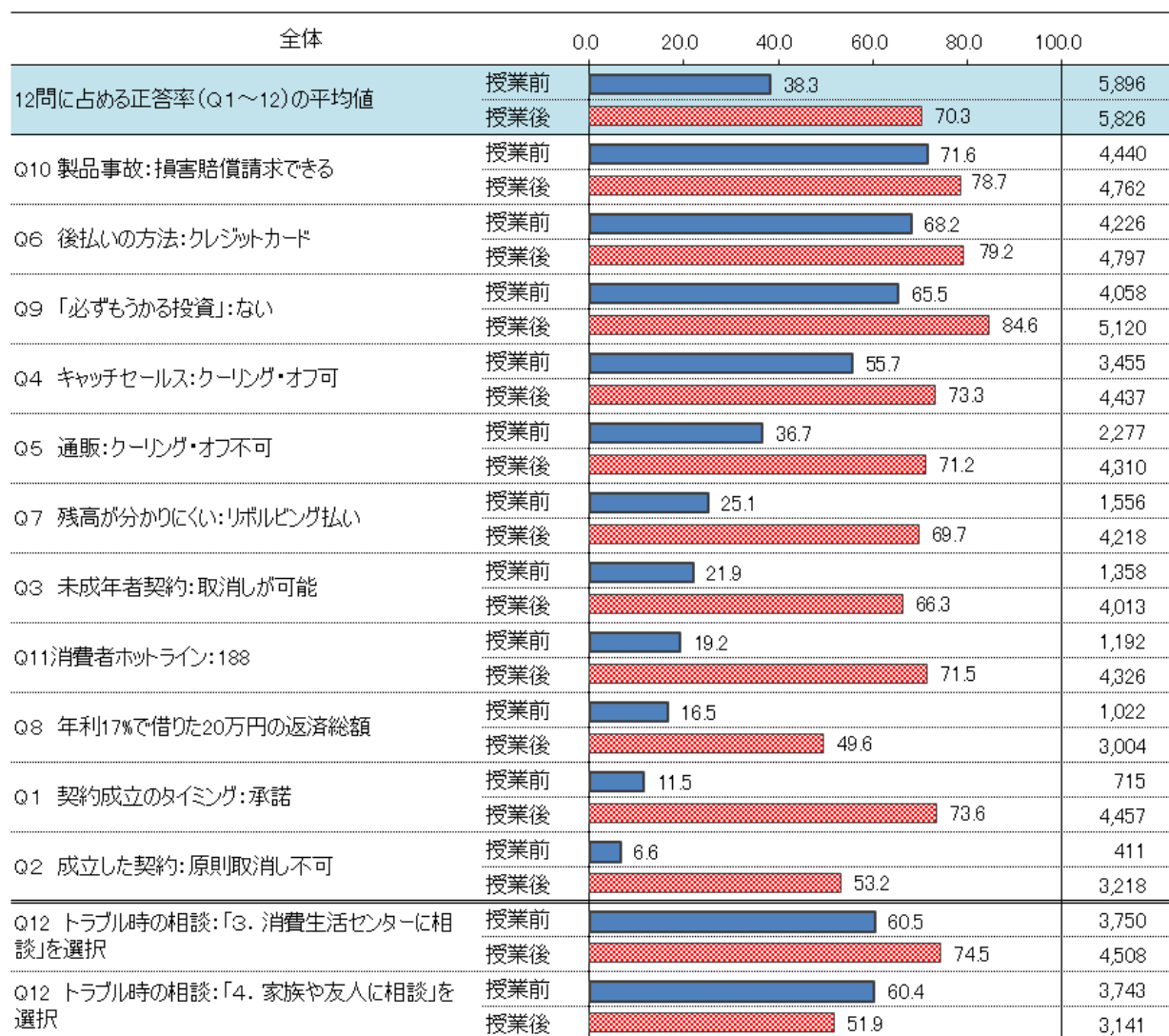
設問ごとの正答率は、図表 2-19 のとおりである。

授業前では、特にQ1、Q2 など、契約の成立や取消しについての正しい知識を持たない生徒が多いことが分かる。Q4 の「クーリング・オフ」の正答率は高かったのに対し、Q2 の「契約の取消し」の正答率は低い。契約が成立しても、消費者の都合で取消し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、取消しができない」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取消しを認めていること、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学ぶ必要があるといえる。

《総括表》

グラフ単位: (%)

回答数
(人)



図表 2-19 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）

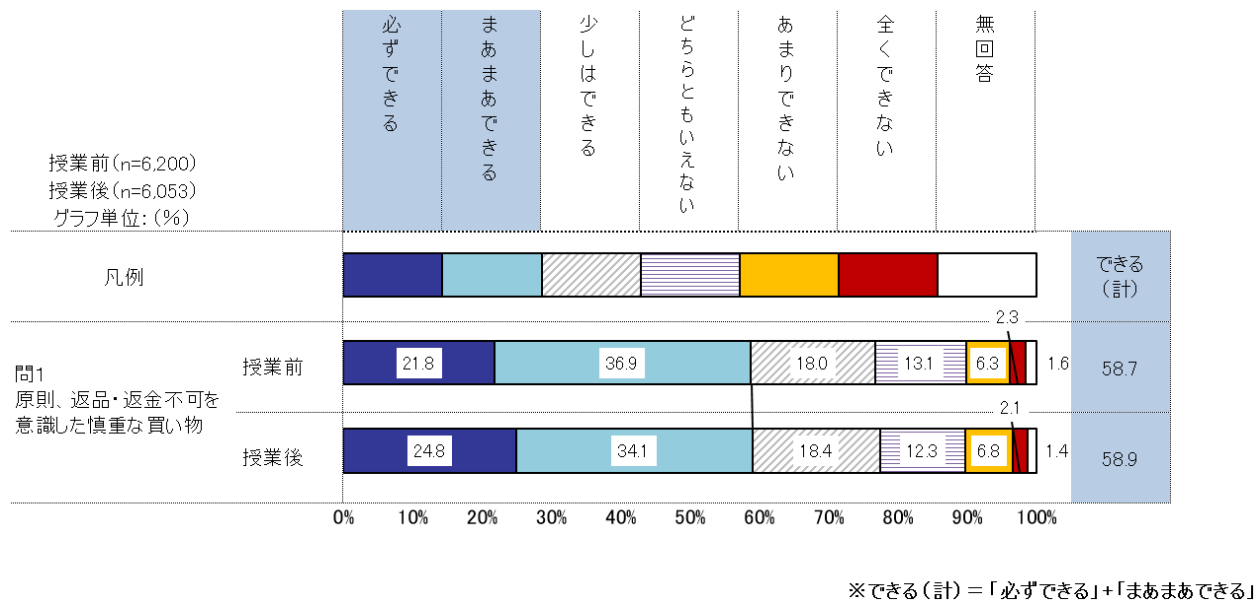
（1）項目ごとの傾向

日々の消費生活に対する意識を尋ねた授業前調査、授業後調査の結果を示す。

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。

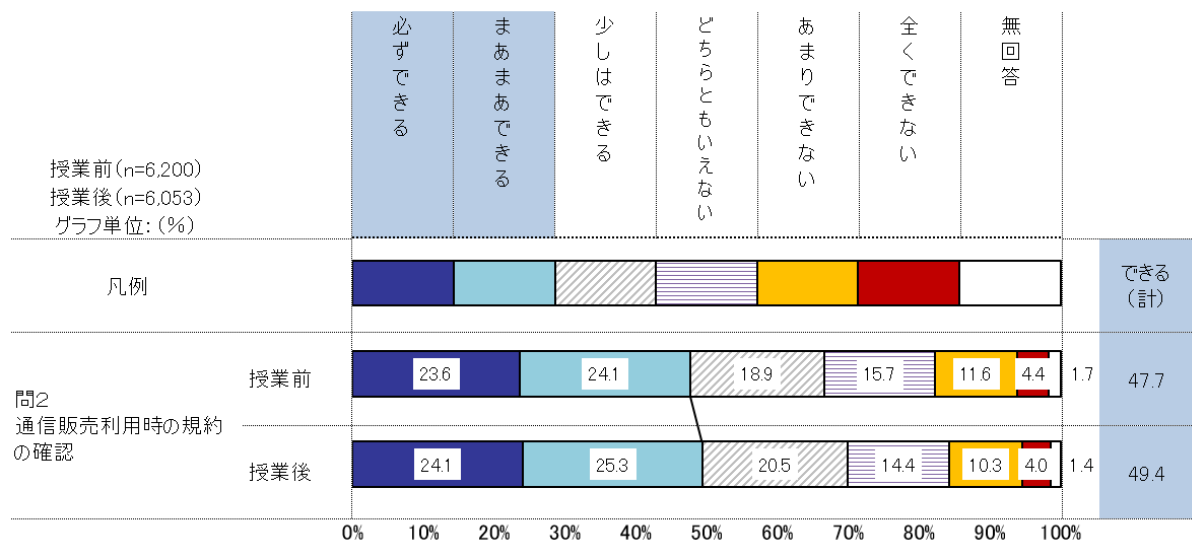


図表 2-20 原則、返品・返金不可を意識した慎重な買物

「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、「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は、授業前 58.7%、授業後 58.9%と授業後は授業前と比べて 0.2 ポイント増加した（図表 2-20）。

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。



※できる(計) = 「必ず確認する」+「まあまあ確認する」

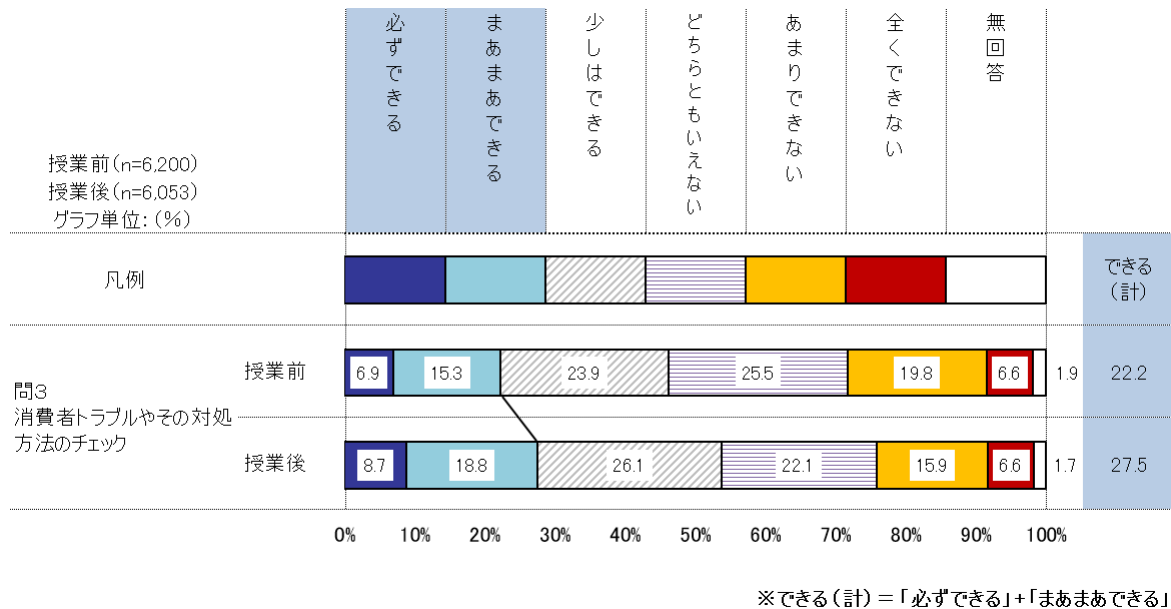
図表 2-21 通信販売利用時の規約の確認

「通信販売利用時の規約の確認」について尋ねたところ、「必ず確認する」と「まあまあ確認する」の合計は、授業前 47.7%、授業後 49.4%と授業後は授業前と比べて 1.7 ポイント増加した。

一方、「全く確認しない」と「あまり確認しない」の合計は、授業前 16.0%、授業後 14.3%と授業後は授業前と比べて 1.7 ポイント減少した（図表 2-21）。

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。



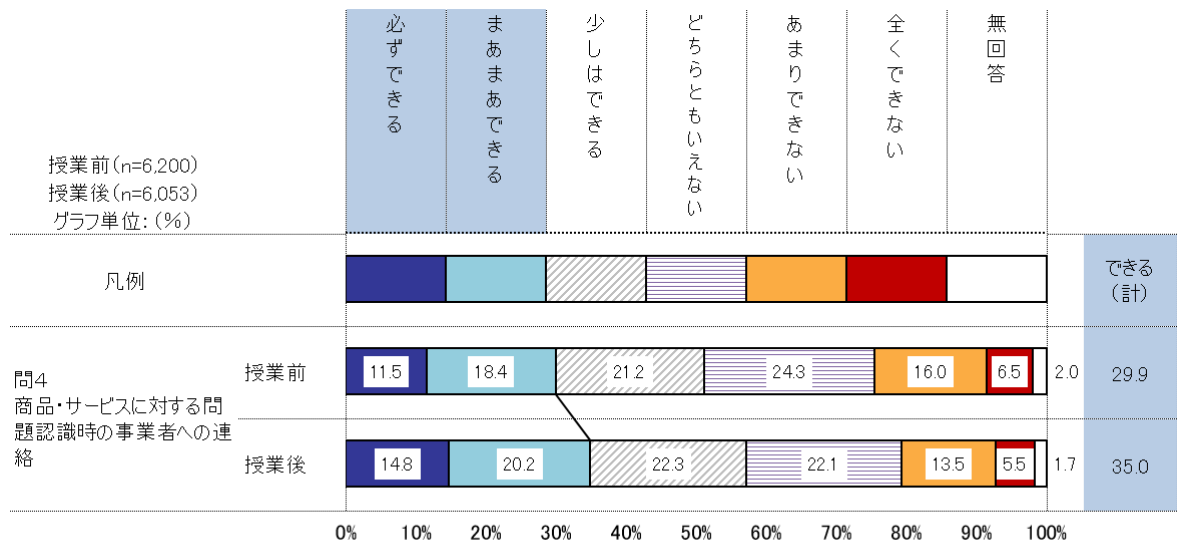
図表 2-22 消費者トラブルやその対処方法のチェック

「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、「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は、授業前 22.2%、授業後 27.5%と授業後は授業前と比べて 5.3 ポイント増加した。

一方、「全くできない」と「あまりできない」の合計は、授業前 26.4%、授業後 22.5%と授業後は授業前と比べて 3.9 ポイント減少した（図表 2-22）。

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。



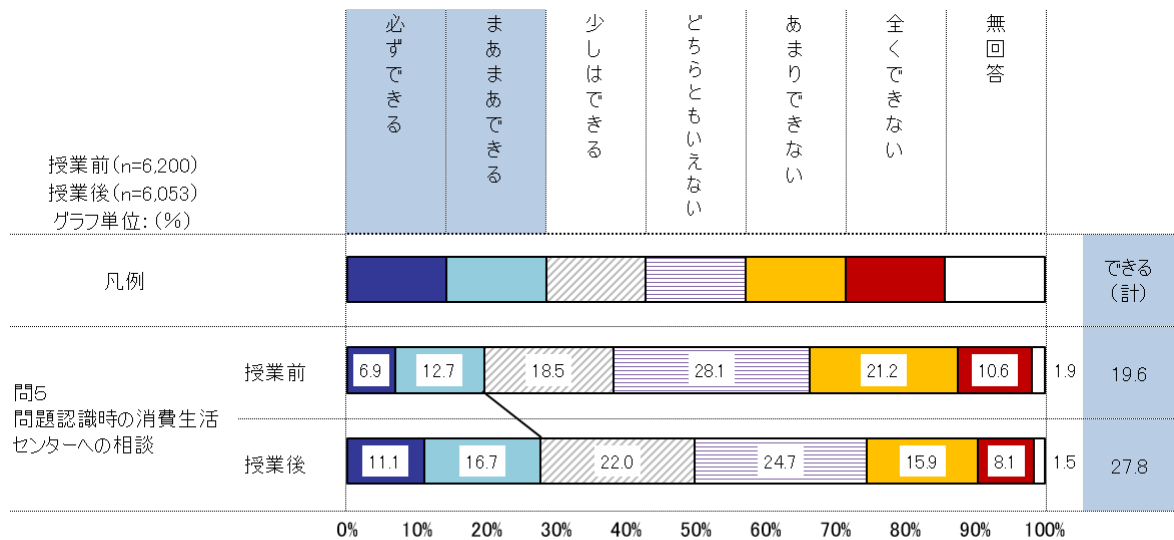
図表 2-23 商品・サービスに対する問題認識時の事業者への連絡

「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、「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は、授業前 29.9%、授業後 35.0%と授業後は授業前と比べて 5.1 ポイント増加した。

一方、「全くできない」と「あまりできない」の合計は、授業前 22.5%、授業後 19.0%と授業後は授業前と比べて 3.5 ポイント減少した（図表 2-23）。

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。



※できる(計) = 「必ずできる」+「まあまあできる」

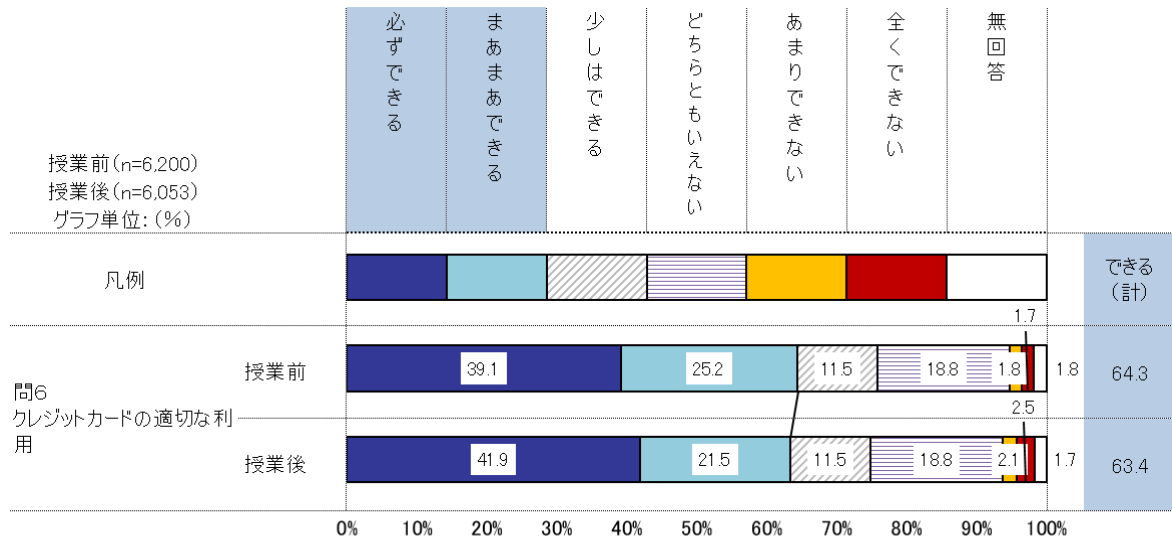
図表 2-24 問題認識時の消費生活センターへの相談

「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、「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は、授業前 19.6%、授業後 27.8%と授業後は授業前と比べて 8.2 ポイント増加した。

一方、「全くできない」と「あまりできない」の合計は、授業前 31.8%、授業後 24.0%と授業後は授業前と比べて 7.8 ポイント減少した（図表 2-24）。

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。



※できる(計) = 「必ずできる」+「まあまあできる」

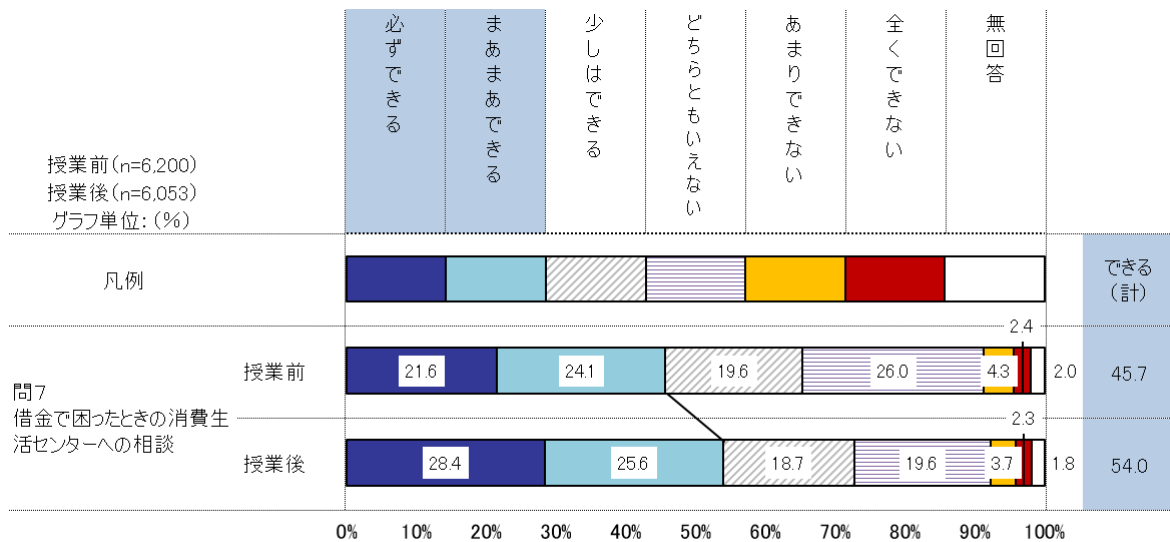
図表 2-25 クレジットカードの適切な利用

「クレジットカードの適切な利用」について尋ねたところ、「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は、授業前 64.3%、授業後 63.4%と授業後は授業前と比べて 0.9 ポイント減少した。

ただし、「必ずできる」の割合は授業前 39.1%、授業後 41.9%と授業後は授業前と比べて 2.8 ポイント増加した（図表 2-25）。

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。



※できる(計) = 「必ずできる」+「まあまあできる」

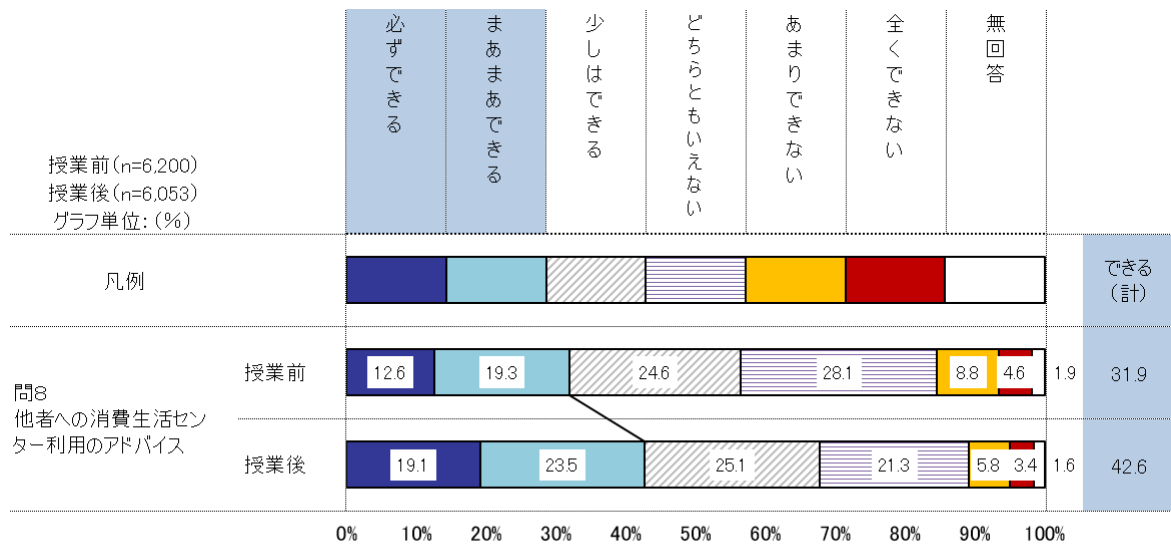
図表 2-26 借金で困ったときの消費生活センターへの相談

「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、「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は、授業前 45.7%、授業後 54.0%と授業後は授業前と比べて 8.3 ポイント増加した。

一方、「全くできない」と「あまりできない」の合計は、授業前 6.7%、授業後 6.0%と授業後は授業前と比べて 0.7 ポイント減少した (図表 2-26)。

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。



※できる(計) = 「必ずできる」+「まあまあできる」

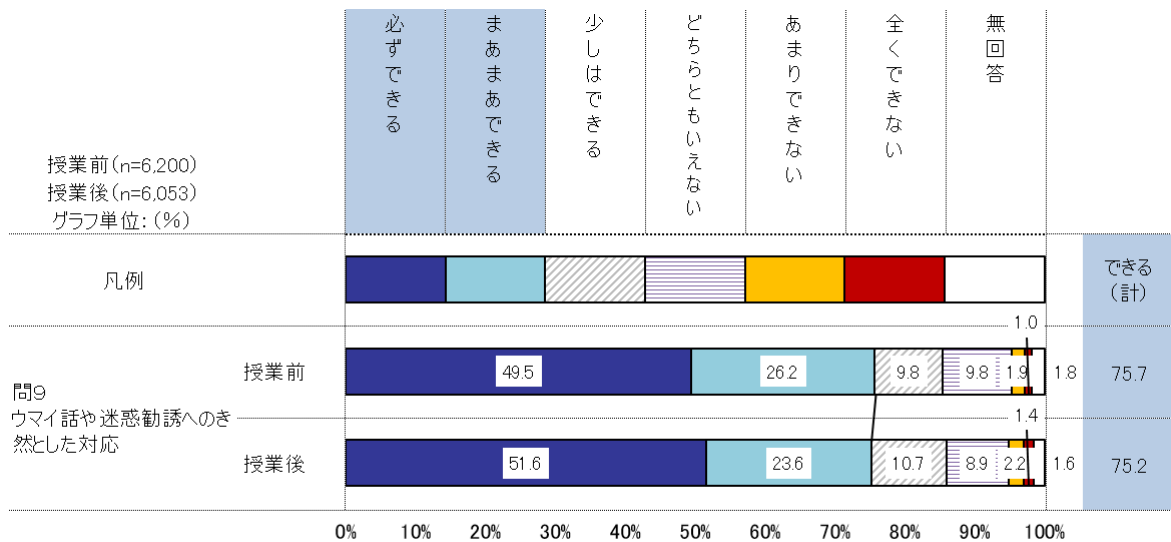
図表 2-27 他者への消費生活センター利用のアドバイス

「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、「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は、授業前 31.9%、授業後 42.6%と授業後は授業前と比べて 10.7 ポイント増加した。

一方、「全くできない」と「あまりできない」の合計は、授業前 13.4%、授業後 9.2%と授業後は授業前と比べて 4.2 ポイント減少した (図表 2-27)。

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」

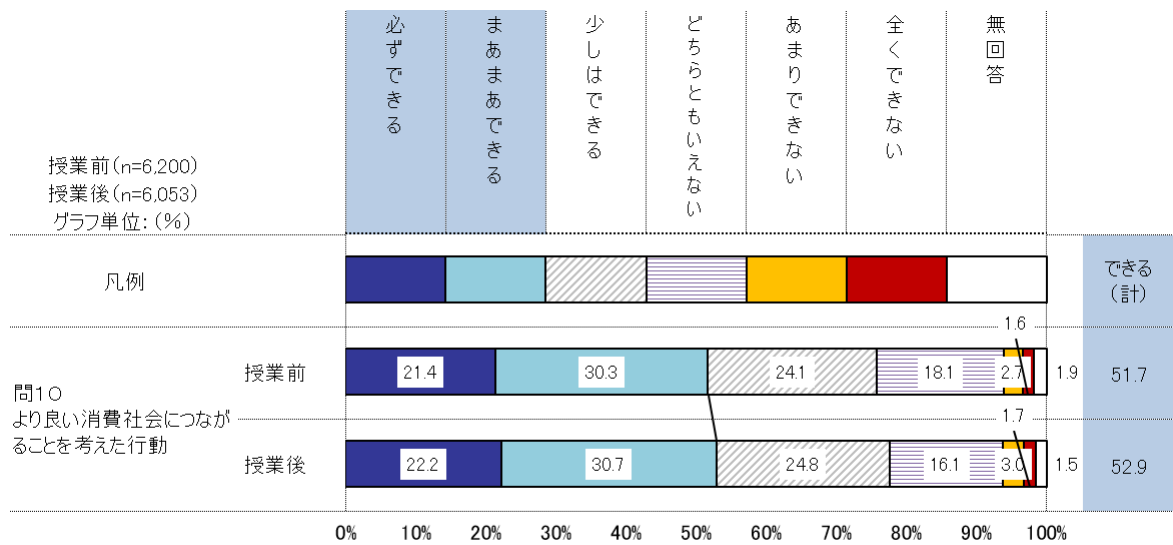
図表 2-28 ウマイ話や迷惑勧誘へのき然とした対応

「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、「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は、授業前 75.7%、授業後 75.2%と授業後は授業前と比べて 0.5 ポイント減少した。

ただし、「必ずできる」の割合は、授業前 49.5%、授業後 51.6%と授業後は授業前と比べて 2.1 ポイント増加した (図表 2-28)。

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。



※できる(計) = 「必ずできる」+「まあまあできる」

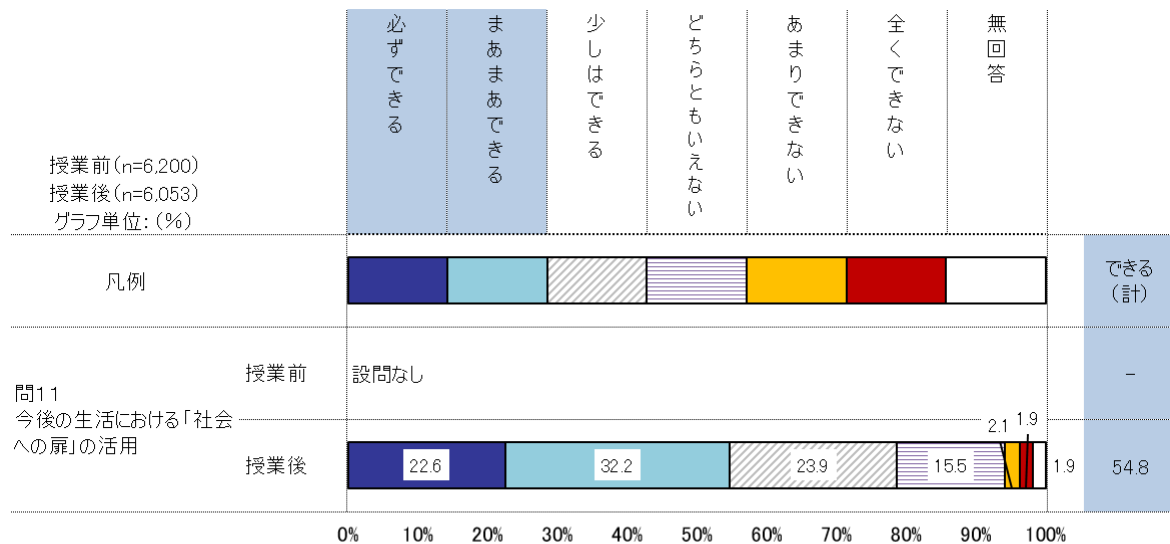
図表 2-29 より良い消費社会につながることを考えた行動

「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、「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は、授業前 51.7%、授業後 52.9%と授業後は授業前と比べて 1.2 ポイント増加した (図表 2-29)。

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。

(授業後アンケートのみ)



※できる(計) = 「必ずできる」+「まあまあできる」

図表 2-30 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、「必ずできる」と「まあまあできる」の合計は、授業後において 54.8%であった。

「全くできない」と「あまりできない」の合計は 4.0%であった (図表 2-30)。

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・授業後アンケート)

授業後アンケート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見られた。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

- ・ クーリング・オフ制度についてより理解が深まったと思います。自立した消費者になるために大切なことを学べたので大人になる上で役立てていきたいと思います。
- ・ 契約が成立するのは店員さんが「はい、かしこまりました」と言ったときであると初めて知りました。他にも知らないことがたくさんあったので知れて良かったです。
- ・ 商品を購入したとき、原則返品・返金できないことを意識して買い物しようと思った。
- ・ 商品を買うときには利用規約をよく読んで買い物をすることがよく分かったし、実行したいと思った。
- ・ クーリング・オフ制度について、ネットショッピングの場合はできないことがわかった。ネットショッピングを行う際は気をつけようと思った。
- ・ レシートを持っていて、1週間以内だったら返品できると思っていたのに、それはお店からのサービスだと知って驚きました。
- ・ 未成年者取消しは全然知らない制度だったけど説明がわかりやすかった。

2) 消費生活センターについて

- ・ もし自分が消費者被害にあってしまったら、迷わず消費生活センターに相談し、友達や知り合いが被害にあってしまった場合も消費生活センターに相談するようにアドバイスしようと思った。
- ・ 消費生活センターがどんなものなのかがよく分かってよかった。自分が問題を抱えても相談してみればいいんだということを知って少し安心した。

3) 「社会への扉」について

- ・ イラストも多く、読みやすかったです。とても分かりやすく、保管しておいてまた何かあった時に読みたいです。
- ・ クイズ形式だったので自分の知っていることや知らなかったことを確認しながら学べた。
- ・ 「社会への扉」は高校生にも理解できるような説明でとても自分のためになった。

第2章 アンケート調査の結果

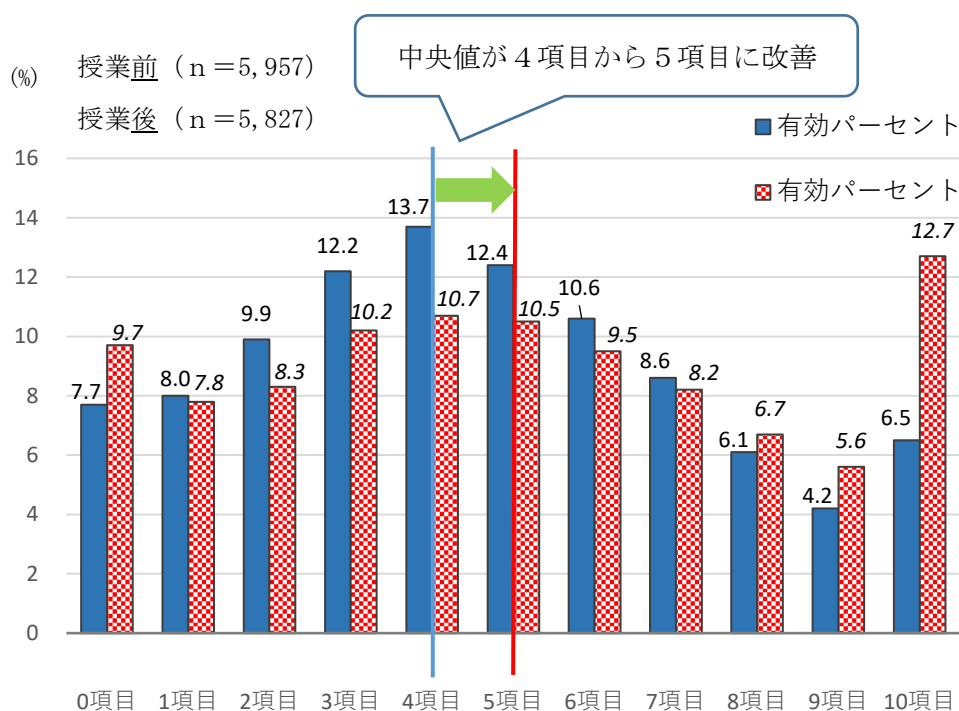
(2) 全体の傾向

無回答者を除く全体の項目に占める「必ずできる」と「まあまあできる」の合計割合（全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いう。以下同じ。）を算出した結果は、**図表 2-31** のとおりである。授業前の平均は45.7%、授業後の平均は49.6%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 2-32** のとおりである。授業前は4項目が13.7%で最も多く、次いで5項目が12.4%であった。授業後は10項目が12.7%で最も多く、次いで4項目が10.7%であった。

図表 2-31 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

	n	最小値	最大値	平均値	中央値	標準偏差
授業前	5,957	0.0	100.0	45.7	40.0	28.0
授業後	5,827	0.0	100.0	49.6	50.0	31.7



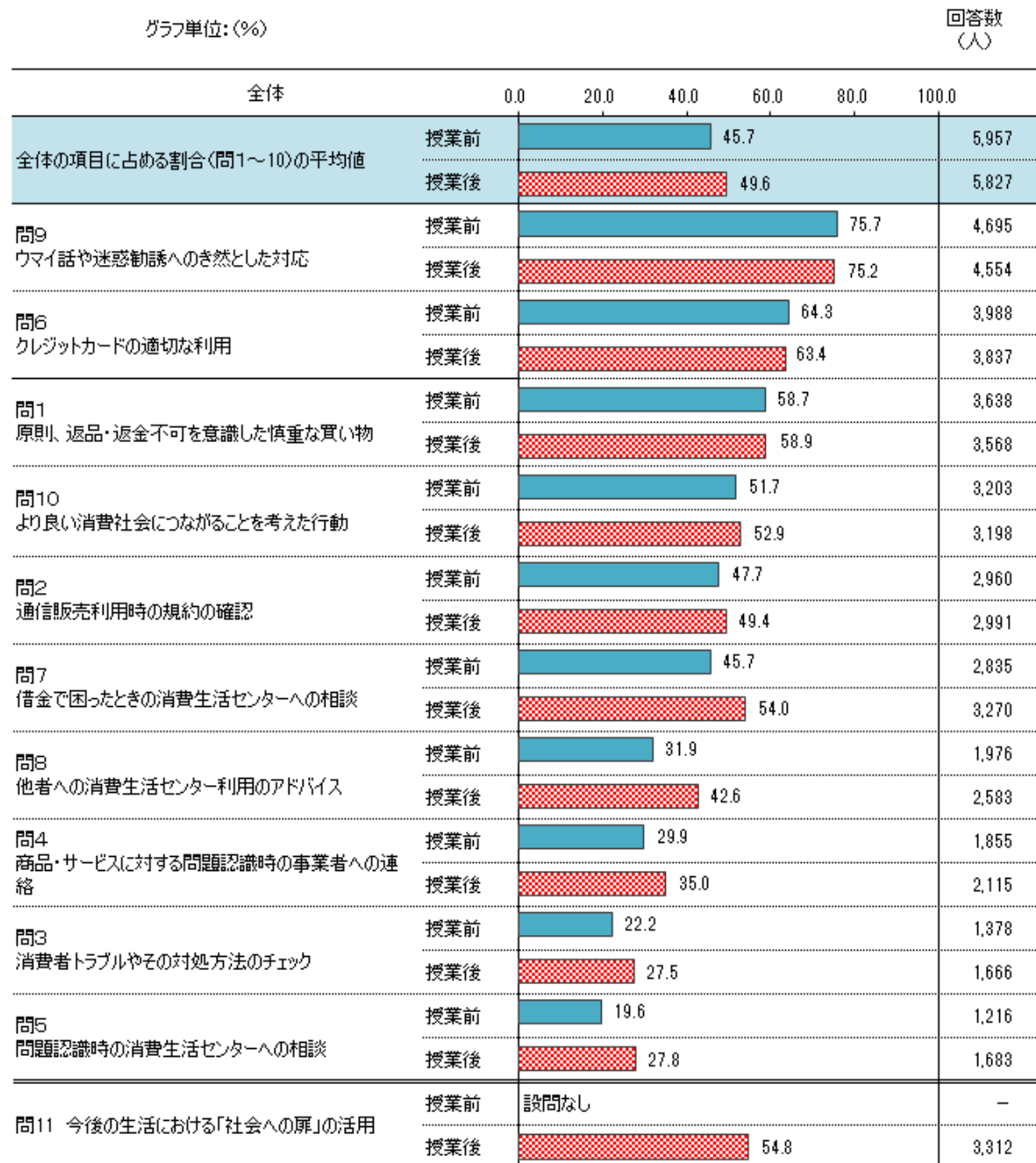
図表 2-32 「必ずできる」又は「まあまあできる」と答えた項目の分布

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 2-33** のとおりである。最も高いのは、授業前、授業後とも「ウマイ話や迷惑勧誘へのき然と

第2章 アンケート調査の結果

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」の合計について授業前と授業後を比べると、多くの項目で授業後が増加しており、知識を身に付けることだけでなく、意識の変化も見られたといえる。

《総括表》



図表 2-33 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	3,148	50.8
女子	3,037	49.0
無回答	15	0.2
合計	6,200	100.0

図表2-2

	n	%
男子	3,090	51.0
女子	2,953	48.8
無回答	10	0.2
合計	6,053	100.0

図表2-3

	学年	n	%
授業前	第一学年	4,979	80.3
	第二学年	1,058	17.1
	第三学年	157	2.5
	第四学年	3	0.0
	無回答	3	0.0
	合計	6,200	100.0
授業後	第一学年	4,818	79.6
	第二学年	1,071	17.7
	第三学年	154	2.5
	第四学年	2	0.0
	無回答	8	0.1
	合計	6,053	100.0

図表2-4

授業科目	n	%
家庭科	39	61.9
公民科	11	17.5
ホームルーム活動	4	6.3
総合的な学習の時間	1	1.6
その他	8	12.7
合計	63	100.0

図表2-5

契約の成立時期	授業前		授業後	
	n	%	n	%
1: 商品を受け取ったとき	1,391	22.4	435	7.2
2: 代金を払ったとき	3,839	61.9	1,047	17.3
3: 店員が「はい、かしこまりました」と言ったとき	715	11.5	4,457	73.6
4: 分からない	239	3.9	102	1.7
無回答	16	0.3	12	0.2
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

図表2-6

契約の取消し	授業前		授業後	
	n	%	n	%
1: 返品は受け付けなくてよい	411	6.6	3,218	53.2
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	5,126	82.7	2,430	40.1
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	314	5.1	188	3.1
4: 分からない	330	5.3	176	2.9
無回答	19	0.3	41	0.7
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

参 考 資 料

図表2-7

未成年者取消し	授業前		授業後	
	n	%	n	%
1:取り消すことはできない	1,593	25.7	443	7.3
2:未成年者取消しができる	1,358	21.9	4,013	66.3
3: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	2,154	34.7	1,337	22.1
4:分からない	1,066	17.2	233	3.8
無回答	29	0.5	27	0.4
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

図表2-8

クーリング・オフ	授業前		授業後	
	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	1,466	23.6	1,052	17.4
2:絵画を飾る等、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	336	5.4	234	3.9
3:契約して8日間であれば、クーリング・オフできる	3,455	55.7	4,437	73.3
4:分からない	926	14.9	303	5.0
無回答	17	0.3	27	0.4
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

図表2-9

通信販売におけるクーリング・オフ	授業前		授業後	
	n	%	n	%
1:クーリング・オフできない	2,277	36.7	4,310	71.2
2:契約してから14日間ならクーリング・オフできる	2,242	36.2	1,045	17.3
3:商品が届く前ならクーリング・オフできる	726	11.7	299	4.9
4:分からない	920	14.8	362	6.0
無回答	35	0.6	37	0.6
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

図表2-10

クレジットカード	授業前		授業後	
	n	%	n	%
1:デビットカード	895	14.4	696	11.5
2:クレジットカード	4,226	68.2	4,797	79.2
3:プリペイドカード	332	5.4	257	4.2
4:分からない	720	11.6	259	4.3
無回答	27	0.4	44	0.7
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

参 考 資 料

図表2－11

リボルビング払い	授業前		授業後	
	n	%	n	%
1:36回分割払い	1,583	25.5	810	13.4
2:リボルビング払い(リボ払い)	1,556	25.1	4,218	69.7
3:ボーナス1回払い	797	12.9	374	6.2
4:分からない	2,196	35.4	584	9.6
無回答	68	1.1	67	1.1
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

図表2－12

借入返済額	授業前		授業後	
	n	%	n	%
1:約23万円	1,160	18.7	708	11.7
2:約26万円	1,492	24.1	1,248	20.6
3:約29万円	1,022	16.5	3,004	49.6
4:分からない	2,473	39.9	1,025	16.9
無回答	53	0.9	68	1.1
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

図表2－13

投資の知識	授業前		授業後	
	n	%	n	%
1:「必ずもうかる投資」はない	4,058	65.5	5,120	84.6
2:マルチ商法の仕組みを使った投資はもうかる	410	6.6	265	4.4
3:専門家なら必ずもうかる投資を知っている	284	4.6	146	2.4
4:分からない	1,410	22.7	483	8.0
無回答	38	0.6	39	0.6
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

図表2－14

製品による事故	授業前		授業後	
	n	%	n	%
1:損害賠償を求めることはできない	184	3.0	193	3.2
2:製品の代金のみ返金を求めることができる	704	11.4	597	9.9
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	4,440	71.6	4,762	78.7
4:分からない	800	12.9	397	6.6
無回答	72	1.2	104	1.7
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

参 考 資 料

図表2－15

消費者ホットライン188	授業前		授業後	
	n	%	n	%
1:118番	1,067	17.2	618	10.2
2:188番	1,192	19.2	4,326	71.5
3:189番	1,096	17.7	596	9.8
4:分からない	2,818	45.5	477	7.9
無回答	27	0.4	36	0.6
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

図表2－16

消費者トラブルへの対応	授業前		授業後	
	n	%	n	%
1:自分が我慢すればよいことなので何もしない	430	6.9	275	4.5
2:ネット上に事業者を誹謗中傷した書き込みをする	216	3.5	228	3.8
3:消費生活センターや事業者※(お客様相談室)に相談する	3,750	60.5	4,508	74.5
4:家族や友人に相談する	3,743	60.4	3,141	51.9
無回答	43	0.7	42	0.7
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

図表2－17

	授業前(n=5,896)		授業後(n=5,726)	
	正答数	%	正答数	%
最小値	0.0	0.0	0.0	0.0
最大値	12.0	95.8	12.0	100.0
平均値	4.6	38.3	8.4	70.3
中央値	4.5	37.5	9.0	75.0
標準偏差	1.9	16.0	2.7	22.8

図表2-18

	授業前		授業後	
	n	%	n	%
～1問未満	192	3.3	59	1.0
1問以上～2問未満	318	5.4	59	1.0
2問以上～3問未満	598	10.1	122	2.1
3問以上～4問未満	913	15.5	157	2.7
4問以上～5問未満	1,165	19.8	286	5.0
5問以上～6問未満	1,100	18.7	347	6.1
6問以上～7問未満	871	14.8	463	8.1
7問以上～8問未満	462	7.8	589	10.3
8問以上～9問未満	197	3.3	699	12.2
9問以上～10問未満	56	0.9	782	13.7
10問以上～11問未満	17	0.3	818	14.3
11問以上～12問未満	7	0.1	961	16.8
12問	0	0.0	384	6.7
合計	5,896	100.0	5,726	100.0

図表2-19

	授業前		授業後	
	n	%	n	%
12問に占める正答率(Q1～12)の平均値	5,896	38.3	5,826	70.3
Q10 製品事故:損害賠償請求できる	4,440	71.6	4,762	78.7
Q6 後払いの方法:クレジットカード	4,226	68.2	4,797	79.2
Q9 「必ず儲かる投資」:ない	4,058	65.5	5,120	84.6
Q4 キャッチセールス:クーリング・オフ可	3,455	55.7	4,437	73.3
Q5 通販:クーリング・オフ不可	2,277	36.7	4,310	71.2
Q7 残高が分かりにくい:リボルビング払い	1,556	25.1	4,218	69.7
Q3 未成年者契約:取消しが可能	1,358	21.9	4,013	66.3
Q11 消費者ホットライン:188	1,192	19.2	4,326	71.5
Q8 年利17%で借りた20万円の返済総額	1,022	16.5	3,004	49.6
Q1 契約成立のタイミング:承諾	715	11.5	4,457	73.6
Q2 成立した契約:原則取消し不可	411	6.6	3,218	53.2
Q12 トラブル時の相談:消費生活センターに相談	3,750	60.5	4,508	74.5
Q12 トラブル時の相談:家族や友人に相談	3,743	60.4	3,141	51.9

参 考 資 料

図表2－20

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	
	n	%	n	%
1:全くできない	141	2.3	129	2.1
2:あまりできない	392	6.3	412	6.8
3:どちらともいえない	814	13.1	744	12.3
4:少しはできる	1,116	18.0	1,113	18.4
5:まあまあできる	2,287	36.9	2,064	34.1
6:必ずできる	1,351	21.8	1,504	24.8
無回答	99	1.6	87	1.4
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

図表2－21

通信販売利用時の規約の確認	授業前		授業後	
	n	%	n	%
1:全くできない	274	4.4	242	4.0
2:あまりできない	720	11.6	625	10.3
3:どちらともいえない	971	15.7	871	14.4
4:少しはできる	1,171	18.9	1,241	20.5
5:まあまあできる	1,494	24.1	1,531	25.3
6:必ずできる	1,466	23.6	1,460	24.1
無回答	104	1.7	83	1.4
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

図表2－22

消費者トラブルやその対処法のチェック	授業前		授業後	
	n	%	n	%
1:全くできない	411	6.6	398	6.6
2:あまりできない	1,226	19.8	965	15.9
3:どちらともいえない	1,584	25.5	1,337	22.1
4:少しはできる	1,481	23.9	1,582	26.1
5:まあまあできる	948	15.3	1,138	18.8
6:必ずできる	430	6.9	528	8.7
無回答	120	1.9	105	1.7
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

参 考 資 料

図表2-23

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	
	n	%	n	%
1:全くできない	402	6.5	335	5.5
2:あまりできない	994	16.0	815	13.5
3:どちらともいえない	1,507	24.3	1,337	22.1
4:少しはできる	1,316	21.2	1,347	22.3
5:まあまあできる	1,142	18.4	1,220	20.2
6:必ずできる	713	11.5	895	14.8
無回答	126	2.0	104	1.7
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

図表2-24

問題認識時の消費生活センターへの相談	授業前		授業後	
	n	%	n	%
1:全くできない	658	10.6	488	8.1
2:あまりできない	1,315	21.2	963	15.9
3:どちらともいえない	1,741	28.1	1,494	24.7
4:少しはできる	1,150	18.5	1,333	22.0
5:まあまあできる	787	12.7	1,012	16.7
6:必ずできる	429	6.9	671	11.1
無回答	120	1.9	92	1.5
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

図表2-25

クレジットカードの適切な利用	授業前		授業後	
	n	%	n	%
1:全くできない	106	1.7	154	2.5
2:あまりできない	113	1.8	125	2.1
3:どちらともいえない	1,168	18.8	1,138	18.8
4:少しはできる	713	11.5	699	11.5
5:まあまあできる	1,563	25.2	1,303	21.5
6:必ずできる	2,425	39.1	2,534	41.9
無回答	112	1.8	100	1.7
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

参 考 資 料

図表2－26

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	
	n	%	n	%
1:全くできない	149	2.4	139	2.3
2:あまりできない	264	4.3	221	3.7
3:どちらともいえない	1,613	26.0	1,184	19.6
4:少しはできる	1,217	19.6	1,132	18.7
5:まあまあできる	1,496	24.1	1,550	25.6
6:必ずできる	1,339	21.6	1,720	28.4
無回答	122	2.0	107	1.8
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

図表2－27

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	
	n	%	n	%
1:全くできない	288	4.6	208	3.4
2:あまりできない	548	8.8	354	5.8
3:どちらともいえない	1,743	28.1	1,292	21.3
4:少しはできる	1,527	24.6	1,520	25.1
5:まあまあできる	1,195	19.3	1,424	23.5
6:必ずできる	781	12.6	1,159	19.1
無回答	118	1.9	96	1.6
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

図表2－28

ウマイ話や迷惑勧誘へのき然とした対応	授業前		授業後	
	n	%	n	%
1:全くできない	64	1.0	82	1.4
2:あまりできない	116	1.9	132	2.2
3:どちらともいえない	609	9.8	541	8.9
4:少しはできる	607	9.8	649	10.7
5:まあまあできる	1,626	26.2	1,429	23.6
6:必ずできる	3,069	49.5	3,125	51.6
無回答	109	1.8	95	1.6
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

参 考 資 料

図表2－29

より良い消費社会へつながることを考えた行動	授業前		授業後	
	n	%	n	%
1:全くできない	97	1.6	102	1.7
2:あまりできない	167	2.7	183	3.0
3:どちらともいえない	1,122	18.1	976	16.1
4:少しはできる	1,495	24.1	1,501	24.8
5:まあまあできる	1,879	30.3	1,856	30.7
6:必ずできる	1,324	21.4	1,342	22.2
無回答	116	1.9	93	1.5
合計	6,200	100.0	6,053	100.0

図表2－30

今後の生活における「社会への扉」の活用	授業後	
	n	%
1:全くできない	113	1.9
2:あまりできない	128	2.1
3:どちらともいえない	937	15.5
4:少しはできる	1,449	23.9
5:まあまあできる	1,947	32.2
6:必ずできる	1,365	22.6
無回答	114	1.9
合計	6,053	100.0

図表2－31

	授業前(n=5,957)		授業後(n=5,827)	
	項目	%	項目	%
最小値	0.0	0.0	0.0	0.0
最大値	100.0	100.0	100.0	100.0
平均値	4.6	45.7	5.0	49.6
中央値	4.0	40.0	5.0	50.0
標準偏差	2.8	28.0	3.2	31.7

図表2－32

	授業前		授業後	
	n	%	n	%
0問	459	7.7	568	9.7
1問	478	8	453	7.8
2問	592	9.9	485	8.3
3問	729	12.2	592	10.2
4問	816	13.7	626	10.7
5問	741	12.4	611	10.5
6問	629	10.6	556	9.5
7問	510	8.6	478	8.2
8問	362	6.1	390	6.7
9問	251	4.2	328	5.6
10問	390	6.5	740	12.7
合計	5,957	100.0	5,827	100.0

図表2－33

	授業前		授業後	
	n	%	n	%
全体の項目に占める割合(問1～10)の平均値	5,957	45.7	5,827	49.6
問9 ウマイ話や迷惑勧誘へのき然とした対応	4,695	75.7	4,554	75.2
問6 クレジットカードの適切な利用	3,988	64.3	3,837	63.4
問1 原則、返品・返金不可を意識した慎重な買い物	3,638	58.7	3,568	58.9
問10 より良い消費社会につながることを考えた行動	3,203	51.7	3,198	52.9
問2 通信販売利用時の規約の確認	2,960	47.7	2,991	49.4
問7 借金で困ったときの消費生活センターへの相談	2,835	45.7	3,270	54.0
問8 他者への消費生活センター利用のアドバイス	1,976	31.9	2,583	42.6
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	1,855	29.9	2,115	35.0
問3 消費者トラブルやその対処方法のチェック	1,378	22.2	1,666	27.5
問5 問題認識時の消費生活センターへの相談	1,216	19.6	1,683	27.8
問11 今後の生活における「社会への扉」の活用	—	—	3,312	54.8

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。

- 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。

- 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。

- 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。

- 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。

- 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。

- 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。

- 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。

12

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。 |