

# 令和3年度「消費者保護のための啓発用デジタル教材を活用した調査実証事業」 概要（説明資料）

## ●背景・目的

- ・ コロナ禍での「新しい生活様式」の取組も踏まえた、**社会のデジタル化**の進展（テレワークやオンライン授業等が普及）や、**消費生活のデジタル化**の進展（例えば、インターネット通販の増加、キャッシュレス決済の普及）。
  - ・ 2022年4月の成年年齢引下げ。
- ⇒ デジタル社会においても安全・安心に消費生活を送るために必要な知識を習得する環境を整備することを目的とし、消費者庁（新未来創造戦略本部）において、**啓発用デジタル教材を活用した効果的な啓発手法の構築のための実証事業**を実施。
- ⇒ デジタル社会における典型的な消費者被害に対応する方法を含め、幅広く消費者被害を防止することができるように、①**コロナ禍でオンライン授業が増加する学生に対し、デジタル教材を整備**、②企業向けにもテレワークでオンラインでも学習できるデジタル教材を整備。

（※）「消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議」及び「成年向け教材開発分科会」を開催。

## ●教材

**動画コンテンツ**等制作。

⇒ **高等学校の授業**及び**企業の研修**での活用  
（CATV放送による一般の利用）

## ●実証事業

- ①徳島県内の**高等学校**における**実証授業**、②**成年消費者向け研修**、③徳島県内のCATVにおける**消費者向け情報配信**を内容とする実証事業を実施。

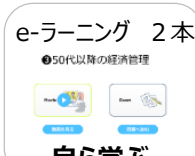
### 啓発用デジタル教材等の制作

#### シナリオ作成

- ・ 全体コンセプト
- ・ 高校生向けシナリオ
- ・ 成年向けテーマ

#### デジタル教材制作

- ・ 高校生向け教材
- ・ 成年向け教材



### 啓発用デジタル教材の実証事業

#### 実証

①高等学校における実証授業

②成年消費者向け研修

③消費者向け情報配信

#### ブラッシュアップ

受講者へのアンケート

有識者会議に報告・検証

コンテンツの修正

デジタル教材の完成

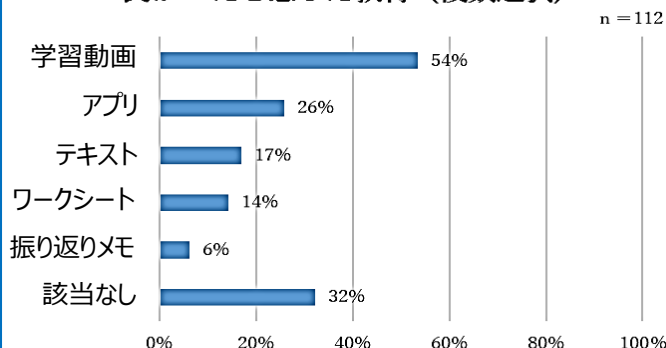


## ●高等学校における実証授業の効果検証（一部抜粋）

### 【1 限目の教材について】

（テーマ：情報の収集・比較と意思決定）

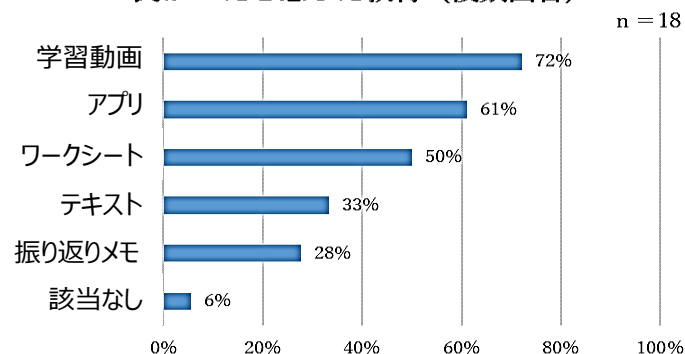
良かったと感じた教材（複数選択）



### 【2 限目の教材について】

（テーマ：購入と契約）

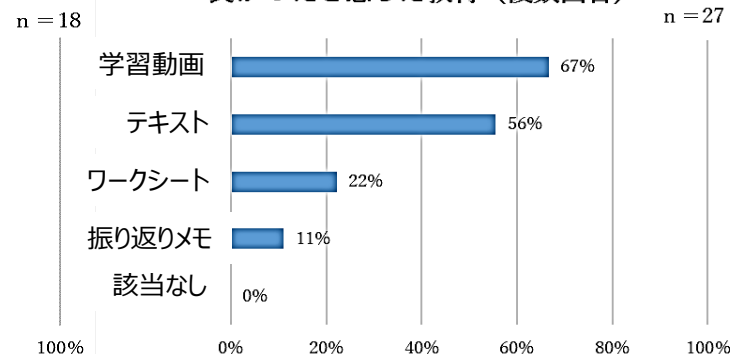
良かったと感じた教材（複数回答）



### 【3 限目の教材について】

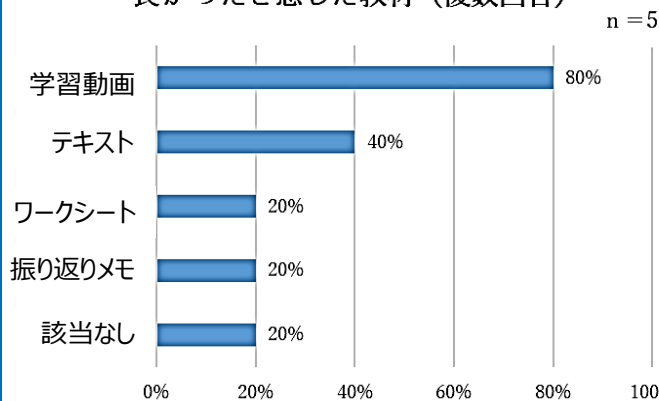
（テーマ：支払いと信用取引）

良かったと感じた教材（複数回答）



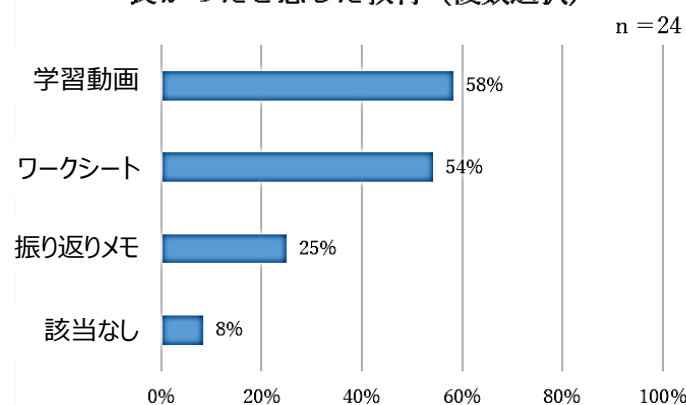
### 【4 限目の教材について】（テーマ：消費者の権利と責任）

良かったと感じた教材（複数回答）

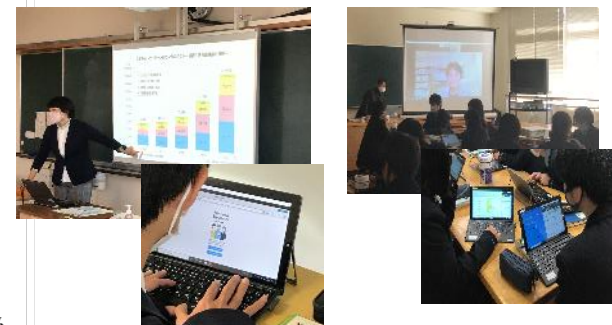


### 【5 限目の教材について】（テーマ：生涯を見越した経済の管理）

良かったと感じた教材（複数選択）



【実証授業の様子】



- ・ 1 限目は、学習動画について半数以上の生徒が「良かった」と感じていたことがわかった。
- ・ 2 限目は、動画やアプリについて良かったと感じる割合が高かった。視覚的に理解できるものやゲームのように実際に手を動かせる教材は好印象であることがわかる。
- ・ 3 限目は、他の時限と同様、「学習動画」を良かったと感じた生徒の割合が多かった。「教材テキスト」も半数以上の生徒にとって好印象だった。
- ・ 4 限目は、回答数が少なかったものの、学習動画が良かったと感じた生徒が多かった。
- ・ 5 限目は、半数ほどの生徒が教材テキスト及びワークシートが良かったと回答した。

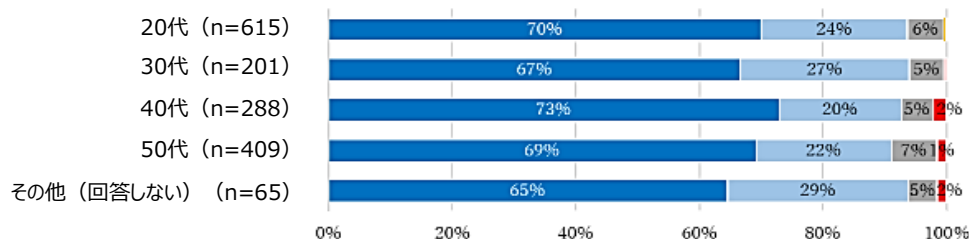


## ●成年消費者向け研修における 効果検証（一部抜粋）

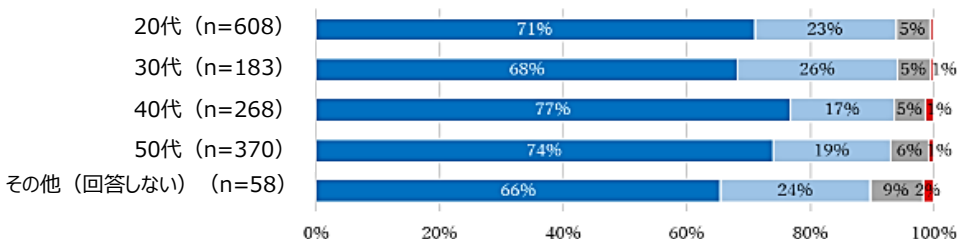
### 【動画】説明がわかりやすかったか

■あてはまる ■ややあてはまる ■どちらともいえない ■ややあてはまらない ■あてはまらない

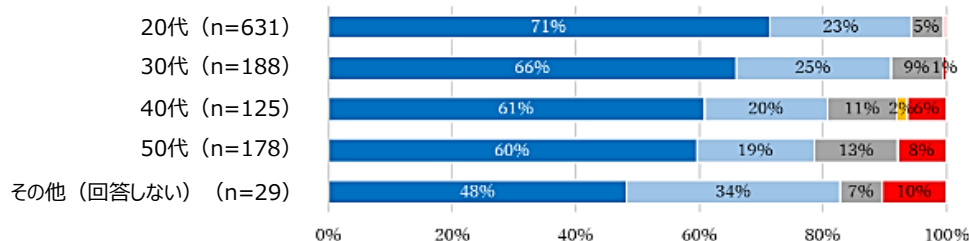
テーマ1：電子商取引の契約とは



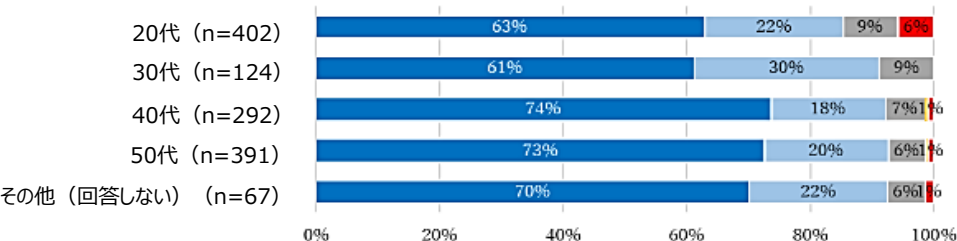
テーマ2：クレジットカードの特徴と注意点とは？



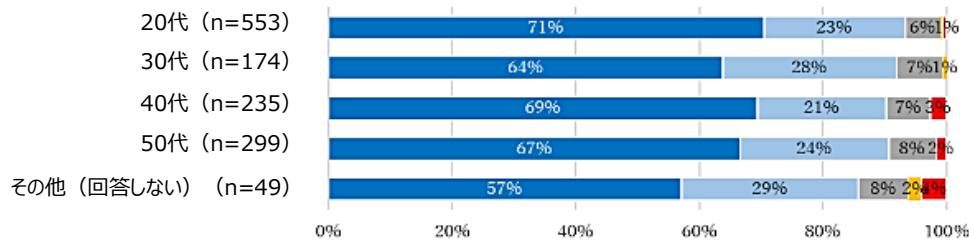
テーマ3（若年者層向け）：デジタルプラットフォームの仕組み、  
注意点、トラブルに遭った時の対応



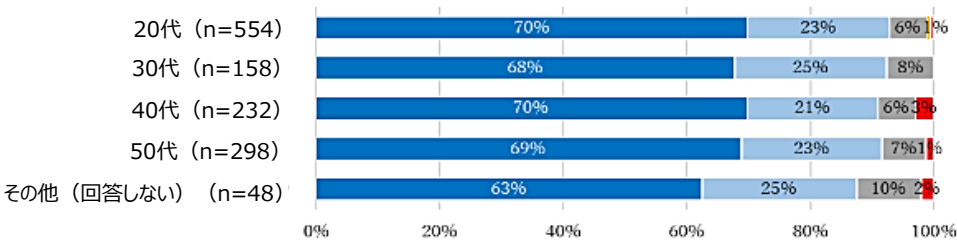
テーマ3（中高年者層向け）：お金の管理（収支予算の算出、多重債務）



テーマ4：消費者を保護する制度の内容を知ろう



テーマ5：消費生活センターの役割と相談のしかたを知ろう



- 「動画の説明がわかりやすかったか」という質問に対して、テーマ1、2、4及び5では年代ごとに大きな差は見られず、およそ9割の受講者が「当てはまる・やや当てはまる」と回答した。テーマ3では若年者層向けのテーマでは40代と50代、中高年者層向けのテーマでは20代が「当てはまらない」の割合が相対的に高かったが、8割ほどは「当てはまる・やや当てはまる」と回答しているため、動画内の説明はわかりやすいのではないかと考えられる。



## ●消費者向け情報配信における効果検証（一部抜粋）

- ・ 相談員※向けアンケートでは、一般的に馴染みのない用語が出てくるため、もう少しわかりやすい表現にしては、といったコメントが多かった。
- ・ 動画については、相談員の立場から見ても理解しやすくわかりやすい内容であることがアンケート結果からも分かるが、専門知識を持たない消費者向けの教材とするのであれば、よりわかりやすい言い回しを再考し改善した方が良いと言える。

※特定非営利活動法人徳島県消費者協会に所属する消費生活相談員に視聴後アンケートのご協力をいただいた。



教材をより良く効果的なものへ改善するため、これらの検証結果と有識者委員の指摘も踏まえて教材改修

## ●今後の展開

本事業で制作した教材を高等学校の授業や企業の研修等幅広い世代に対する消費者教育の現場で活用いただくため、普及啓発を図る予定。



## ●教材の一覧（全体像）

## 【高校生向け】

テーマ	種類	教材名
【1限目】 情報の収集・ 比較と意思 決定	テキスト	学習目標 自分が主役の消費生活＝主体的な意思決定の力を磨くには？
	アプリ	チェックしよう！「だまされやすさ」の心理傾向
	テキスト	意思決定のプロセスを理解しよう
	テキスト	主体的な意思決定が妨げられる場面を知ろう
	動画	インターネット広告の仕組みや注意点とは？
	ワークシート	契約前に必ずしよう！～情報の収集と比較～
【2限目】 購入と契約	テキスト	学習目標 デジタル時代の購入方法とルールを理解しよう
	テキスト	契約の基礎を確認～なぜ返品できたり、できなかったりするの？～
	動画	電子商取引の契約とは
	アプリ	デジタル取引を体験しよう
	ワークシート	まとめよう！ネット取引トラブルを防ぐための注意点
【3限目】 支払いと 信用取引	テキスト	学習目標 支払方法の特徴と仕組みを理解しよう
	動画	クレジットカードの特徴と注意点とは？
	動画	キャッシュレス決済の種類と仕組みを理解しよう
	ワークシート	説明しよう！自分ならどの決済をどう使う？
【4限目】 消費者の 権利と責任	ワークシート	振り返ろう！契約の基礎知識
	テキスト	学習目標 契約後に生じた問題、どう対応すればよいだろうか？
	動画	消費者を保護する制度の内容を知ろう
	テキスト	トラブルから消費者を守る制度を理解しよう
	ワークシート	考えよう！トラブル事例の対応方法
	動画	消費生活センターの役割と相談の仕方を知ろう
	テキスト	理解を深める自習教材～消費者トラブルのない社会に向けて～

テーマ	種類	教材名
【5限目】 生涯を見 越した経 済の管理	テキスト	学習目標 限りあるお金を、人生で最大限に活用するには？
	テキスト	生活設計 収入と支出、家計の管理方法を理解しよう
	ワークシート	マネープランシートを作成し、生活設計を学ぼう！
	テキスト	保険とローンを理解しよう～30代以降の生活設計～
	アプリ	ローン利用をシミュレーションしよう
	ワークシート	学習のまとめ
	アプリ	クイズで確認 消費生活の基礎知識
	アプリ	今後の10年のライフプランを体験しよう

## 【成年向け】

種類	種類	教材名
eラーニング	eラーニング	① 若年者層向け
	eラーニング	② 中高年者層向け
動画 (高校生/成 年共通)	動画	若者に多いトラブルについて
	動画	投資などのお金に関するトラブルや悪質商法について
	動画	定期購入トラブル
動画 (成年向け)	動画	デジタルプラットフォームの仕組み、注意点、トラブルに遭った時の対応
	動画	C to C 取引と注意点
	動画	お金の管理（収支予算の算出、多重債務）
	動画	製品の安全性（通販による海外取引など）



## ●動画の構成

### 動画制作本数は全部で13本

うち高校生向けとして1本、成年向けとして4本を別に制作

#### 共通教材

- ・電子商取引の契約とは
- ・クレジットカードの特徴と注意点とは？
- ・キャッシュレス決済の種類と仕組みを理解しよう
- ・消費者を保護する制度の内容を知ろう
- ・消費生活センターの役割と相談の仕方を知ろう
- ・若者に多いトラブルについて
- ・投資などのお金に関するトラブルや悪質商法について
- ・定期購入トラブル

#### 高校生向け教材

- ・インターネット広告の仕組みや注意点とは？

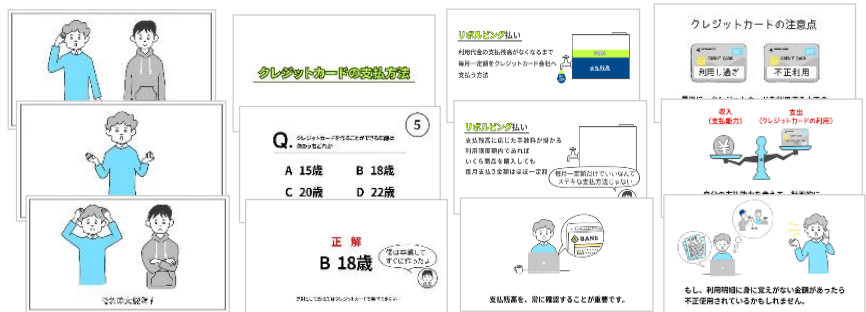
新しい学習指導要領に対応させ、授業等で活用していただくため高校生向けとした。

#### 成年向け教材

- ・デジタルプラットフォームの仕組み、注意点、トラブルに遭った時の対応
- ・C to C 取引と注意点
- ・お金の管理（収支予算の算出、多重債務）
- ・製品の安全性（通販による海外取引など）

特に20代の若年者を中心に増加傾向にある消費者トラブルについて理解を促すことを目的とし、企業等で活用していただくため成年向けとした。

#### ■動画の紹介



#### トラブル事例

自分ごととして捉えやすい事例、具体的な数字の掲出などでインパクトを与え、**関心を持ってもらいます。**

#### クイズで考える

いくつかの動画テーマでは、クイズで問い掛けることにより、自身の現在の理解度を知ってもらうことで、**後半の展開により関心を持ってもらいます。**

#### 解説

消費トラブルの仕組みをイラストや図解、表などでわかり易く解説。**難しい仕組みをわかりやすく説明します。**あわせてトラブルが生じた原因を説明し、**どのような点に気を付ければよいか気付きを与えます。**

#### 対策

トラブルに遭わないための対策、ポイントを解説。**トラブル予防・回避のための知恵を学びます。**



# ●テキスト教材の構成

パワーポイント教材は全部で19本＋指導書  
うちテキスト12本、ワークシート7本、教師用指導手引書1式

## テキスト

- ・ 1 限目学習目標 自分が主役の消費生活＝主体的な意思決定の力を磨くには？
- ・ 意思決定のプロセスを理解しよう
- ・ 主体的な意思決定が妨げられる場面を知ろう
- ・ 2 限目学習目標 デジタル時代の購入方法とルールを理解しよう
- ・ 契約の基礎を確認～なぜ返品できたり、できなかったりするの？～
- ・ 3 限目学習目標 支払方法の特徴と仕組みを理解しよう
- ・ 4 限目学習目標 契約後に生じた問題、どう対応すればよいだろうか？
- ・ トラブルから消費者を守る制度を理解しよう
- ・ 理解を深める自習教材～消費者トラブルのない社会に向けて～
- ・ 5 限目学習目標 限りあるお金を、人生で最大限に活用するには？
- ・ 生活設計 収入と支出、家計の管理方法を理解しよう
- ・ 保険とローンを理解しよう～30代以降の生活設計～

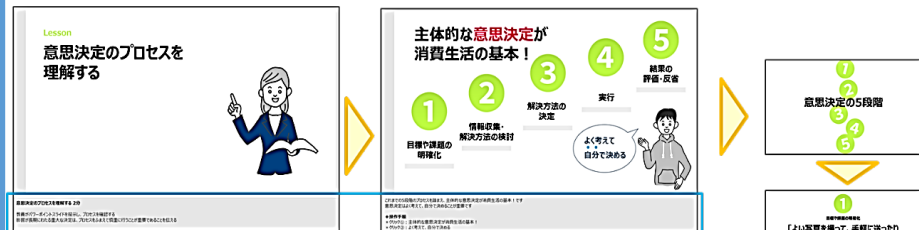
## ワークシート

- ・ 契約前に必ずしよう！～情報の収集と比較～
- ・ まとめよう！ネット取引トラブルを防ぐための注意点
- ・ 説明しよう！自分ならどの決済をどう使う？
- ・ 振り返ろう！契約の基礎知識
- ・ 考えよう！トラブル事例の対応方法
- ・ マネープランシートを作成し、生活設計を学ぼう！
- ・ 学習のまとめ

## 教師用指導手引書

- ・ 教師用指導手引書一式

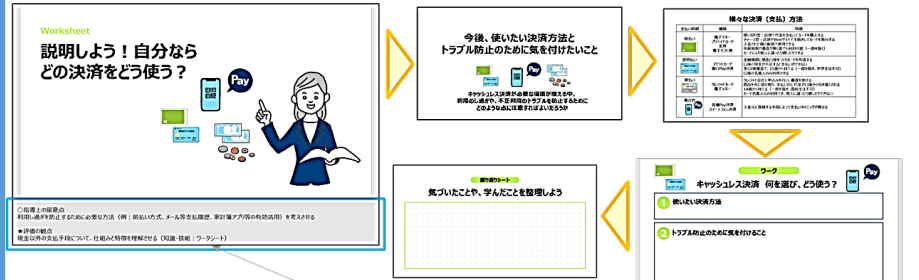
## ■テキスト教材の紹介



ノート部分  
補足説明文の記載や、スライドショーの操作手順などを記載



## ■ワークシート教材の紹介



ノート部分

指導上の注意点や評価の観点、生徒に考えさせる部分については回答例を記載



## ●実証事業

### ①高等学校における実証

#### 実証スケジュール

- ・教員研修：令和3年11月中旬～下旬
- ・実証授業期間：令和3年11月～令和4年1月（この期間で有識者視察、遠隔授業を実施）
- ・アンケート：実証授業終了後～令和4年1月

実証高校	生徒数	通常授業	視察授業	遠隔授業
徳島県立 城東高等学校	829名(2021年5月時点) 男子393名 女子436名	期間:11月～1月 対象教材:3時限目教材 対象クラス:1年生280名	日時:11月18日(木)11:30～12:20 対象教材:3時限目教材 対象クラス:1年生40名	日時:12月16日(木)11:30～12:20 対象教材:5時限目教材 対象クラス:1年生40名
徳島県立 阿南光高等学校	508名(2020年4月時点) 男子393名 女子115名	期間:11月～1月 対象教材:1～5時限目教材 対象クラス:1年生74名、2年生89名	日時:12月3日(金)12:00～12:50 対象教材:2時限目教材 対象クラス:1年生25名	日時:12月21日(火)11:00～11:50 対象教材:1時限目教材 対象クラス:2年生171名

### ②成年消費者向け研修

#### 実証研修スケジュール

- ・企業担当者向け教材説明会：令和3年11月中旬
- ・実証研修期間：令和3年12月～令和4年1月
- ・研修後アンケート：研修実施後～令和4年1月

実証企業	従業員数	実証対象人数
パナソニック株式会社	10万名以上	1,000名程度
明治安田生命保険相互会社	1万名以上 ※内勤従業員数	1,200名程度
株式会社ときわ	100-200名	20名程度
株式会社フジみらい	100-200名	10名程度

### ③消費者向け情報発信

#### 実証スケジュール

- ・デジタル教材提供：令和3年11月～12月上旬
- ・情報配信期間：令和3年12月～令和4年1月21日  
（この期間に5分枠30回、15分枠22回の放送を実施）
- ・アンケート：配信開始時期～令和4年1月

実証企業	契約世帯数
ケーブルテレビ徳島株式会社	12万4千世帯



## ●効果検証

### ●全体

- ・ 全体的に「わかりやすかった」、「勉強になった」、「理解できた」という回答が多く、教材そのものへの評価は高かった。
- ・ 一般的に馴染みのない用語については、再度見直しが必要な部分があることがわかった。
- ・ スマートフォンやタブレットにおける操作性の評価や改善要望のコメントも多く、デジタル教材の必要性が伺える結果となった。

### ●動画

- ・ 動画は、生徒が興味深く視聴している様子だった。動画を用いた全ての授業で「良かったと感じた教材」は動画が1位となっている。
- ・ 動画についての評価は高く、3分半ほどの動画では長さについて「丁度良い」と感じる専門家が多かった。

### ●高校生向け教材

- ・ 教材内容のボリュームが多かったため、教師が授業を組立てる際に助けとなる情報（複数の授業例、[基礎][発展]の教材振分、ファイル名の連番付与、指導手引書の拡充 等）が求められた。
- ・ 遠隔授業の場合、1クラスでの実施はおおむね問題無く実施できたが、複数クラスで実施する際は、事前準備の重要性と、トラブル時の対応方法を事前に決めておき周知しておく必要性を感じた。

### ●成年向け教材

- ・ eラーニング研修においては、画面表示や操作性についてはおおむね問題なかった、との回答が多かった。
- ・ ログイン機能及び管理機能は4社とも「必要である」と回答しており、社員が多い企業ではより必要性が高いとの回答があった。
- ・ eラーニングとしての難易度や問題数に対しても改善要望があった。



## ●消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議

### 委員（10名：◎座長、五十音順、敬称略）

氏名	所属
阿部 千明	徳島県消費者情報センター 消費生活相談員
稲倉 典子	四国大学経営情報学部経営情報学科 准教授
齋藤 良和	株式会社メルカリ 政策企画
坂倉 忠夫	公益社団法人 消費者関連専門家会議 専務理事
◎坂本 有芳	鳴門教育大学大学院 学校教育研究科 准教授
坪田 郁子	公益社団法人 全国消費生活相談員協会 専務理事
西尾 勇気	一般財団法人LINEみらい財団 事業推進部長
西村 陽子	徳島県立阿南光高等学校 教諭
阪東 哲也	鳴門教育大学大学院 学校教育研究科 准教授
山本 尚子	徳島県立城東高等学校 教諭

※人事異動に伴い、令和3年6月28日付けで藤川由彦委員から西尾委員に変更。

（オブザーバー）

徳島県 教育委員会 学校教育課

徳島県立総合教育センター GIGAスクール推進課

徳島県 消費者政策課

文部科学省 総合教育政策局 男女共同参画共生社会学習・安全課

消費者庁 消費者教育推進課

### 開催実績

開催日時	主な議事
第1回 令和2年11月5日（木）	有識者会議の目的、検討事項、スケジュール等の共有 1) 有識者ヒアリング 2) 意見交換
第2回 令和2年12月23日（水）	1) 高校の家庭科の授業等で活用する素材として盛り込むべき内容について 2) 今後の教材開発について
第3回 令和3年3月22日（月）	1) 令和2年度 パワーポイント教材について 2) 令和3年度 デジタル教材の開発について
第4回 令和3年5月31日（月） （持ち回り開催）	1) 有識者会議構成員の変更と分科会の設置について 2) 今年度の開発方針（高校生向け教材の指導計画モデル）について ※有識者会議構成員の変更と分科会の設置及び今年度の教材開発方針について了承された。
第5回 令和3年6月28日（月）	有識者会議の検討事項、スケジュール等の共有 1) 令和3年度の開発方針について 2) 分科会からの検討状況報告
第6回 令和3年11月8日（月）	1) デジタル教材の制作状況について 2) デジタル教材の実証計画について 3) 分科会からの検討状況報告
第7回 令和4年2月7日（月）	1) デジタル教材の制作状況について 2) デジタル教材の実証報告について 3) アンケートの実施状況について 4) 報告書素案について
第8回 令和4年3月11日（金）	1) デジタル教材の報告について 2) 報告書について 3) その他

## ●「消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議」成年向け教材開発分科会

### 委員（7名：◎座長、五十音順、敬称略）

氏名	所属
阿部 千明	徳島県消費者情報センター 消費生活相談員
◎坂倉 忠夫	公益社団法人 消費者関連専門家会議 専務理事
坂田 祥治	明治安田生命保険相互会社 お客様志向統括部 お客様志向統括グループ お客様志向推進役
立石 聡明	一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会 副会長兼専務理事
田中 義雄	パナソニック株式会社 オペレーショナルエクセレンス社 CS企画室 渉外担当主幹
坪田 郁子	公益社団法人 全国消費生活相談員協会 専務理事
阪東 哲也	鳴門教育大学大学院 学校教育研究科 准教授

### 開催実績

開催日時	主な議事
第1回 令和3年6月21日（月）	有識者会議分科会の目的、検討事項、スケジュール等の共有 1) 成年向けデジタル教材の開発及び啓発について 2) 企業の社員研修等での活用について
第2回 令和3年11月1日（月）	1) デジタル教材の制作状況について 2) デジタル教材の実証計画について
第3回 令和4年2月7日（月）	1) デジタル教材（成年向け教材）の制作状況について 2) デジタル教材の実証報告について 3) アンケートの実施状況について 4) 報告書素案について
第4回 令和4年3月8日（火）	1) デジタル教材（成年向け教材）の報告について 2) 報告書について 3) その他