

○社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会取りまとめ(案)①

【本分科会の趣旨】「高度情報通信ネットワーク社会の発展に対応した消費者教育の推進」に関し、新型コロナウイルスによるデジタル化の加速化も踏まえ、消費者が身に付けることが望ましい内容やデジタル化等を踏まえた消費者教育の場や情報発信手法について検討。

検討の基本的視点

- デジタル社会形成基本法案の基本理念：全ての国民がデジタル技術の恵沢を享受できる社会の実現等
- 消費者教育が目指す自立した消費者（「被害に遭わない」+「より良い社会の発展に関与（消費者市民社会の形成）」）
※SDGsにも通じる

➡ 消費者教育としても、生活をより豊かにするためにデジタル技術の積極的な活用を促す視点が重要

デジタル化に対応した消費者教育

消費者教育として重点化すべき内容

- ① デジタルサービスの仕組みやリスクの理解
 - (i) インターネット上の取引における契約
 - (ii) デジタルサービス利用による個人情報の提供と広告表示
 - (iii) キャッシュレス決済の活用に伴う支出管理
- ② 批判的思考力に基づく的確な判断
- ③ デジタル技術を活用した情報の収集・発信

ライフステージに応じた内容

- <幼児期～中学生期>
 - ・オンラインゲームの課金トラブル等
- <高校生期・成人期(特に若者)>
 - ・成年年齢引下げの影響
- <成人期(特に高齢者)>
 - ・デジタル活用のメリット、安全・安心に利用するための注意点
 - ・基本的な使い方の習得

デジタル化を踏まえた消費者教育の場や情報発信手法

消費者が身に付けることで...

- ・消費者一人ひとりの豊かな生活
- ・持続可能な社会の実現に資する

(注)場や発信手法については次頁も参照。

各主体の取組（ヒアリングにより確認されたこと）（注）取組内容については次頁も参照。

国・地方公共団体、事業者、消費者団体等において関連する取組が実施されており、それぞれの内容は充実。しかし、現状は各主体の取組があまり認知されておらず、広がりが限定的。また、担い手支援や、デジタル化に取り残される層への支援等が課題。

国における今後の課題

デジタル化に対応した消費者教育をデジタル技術も活用し、以下の通り一層推進すべき。

- 各主体による消費者教育の取組の把握と連携の促進（消費者教育ポータルサイトでの集約、情報提供等）
- 担い手への支援・育成（わかりやすくシンプルな教材開発、最新のトラブル事例の提供、オンライン講座の推進等）
- デジタル化に誰一人取り残さないための支援（高齢者向け消費者教育を担うサポーターの育成支援等）
- デジタルメディアを活用した効果的な情報提供（SNSや動画の活用等）

※ スピード感を持った対応、デジタル化に対応した消費者教育の継続した検討が必要

○社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会取りまとめ(案)②

ヒアリングに基づき把握した各主体の取組

事業者・事業者団体

- (若年者・保護者向け)
 - ・自主的な取組として各サービスを安心・安全に利用するための注意事項について教材の作成・提供
- (高齢者等向け)
 - ・基本的な操作方法から、活用方法、トラブル回避方法について啓発活動
 - ・教員や相談員など、消費者教育の担い手への情報提供の取組

国・地方公共団体

- (若年者・保護者向け)
 - ・インフラ整備として学校の端末整備、学習指導要領に基づく情報教育の取組の充実
 - ・e-ネットキャラバンの取組 等
- (成人向け)
 - ・事業者による従業員向け消費者教育研修支援(教材作成や講師派遣事業)
- ・各主体の積極的な取組
- ・地方公共団体がコーディネート機能を果たし、事業者や消費者団体などの取組と有機的に連携

消費者団体等

- (高齢者向け)
 - ・地域における啓発活動を担う人材の育成
 - ・新型コロナウイルス感染症の影響により、消費者教育の手法にデジタル化の進展
【メールでの啓発やオンライン講座の開催、一人で学べる動画教材の提供等】
- (若年者・保護者向け)
 - ・子どもとメディアに関する意識調査の実施
 - ・トラブルや家庭内ルールの現状について周知・啓発リーフレットの配布 等

(注)ヒアリング事例については、取りまとめ本体別紙2も参照いただきたい。

地域におけるデジタル化に対応した消費者教育の充実

(各主体の取組と消費者教育の関係性)

基本的な技術や情報モラルについては、学校教育における情報教育、ICTリテラシーに関する各種啓発活動(e-ネットキャラバン)等においても取り扱われている。

⇒ 消費者教育として重点化すべき内容について前頁の通り整理

消費者教育の場や情報発信手法

- ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、学校や、高齢者等に向けた地域で行う消費者教育の場においてもオンラインの導入が検討され、拡大の動き
- ・各世代におけるスマートフォンの普及

- ・デジタル技術を導入した教育の場の活用が重要
- ・サービスの利用動向を踏まえ、目に触れる機会の多い媒体に向けた情報発信が必要