

「消費者力」育成・強化の取組について

「消費者力」育成・強化ワーキングチーム取りまとめ（概要）

- 「靈感商法等の悪質商法への対策検討会」等において、消費者被害の未然防止のための消費者教育の取組強化の指摘
- 幅広い世代を対象に、被害防止に必要な実践的な消費者力を育成・強化し、消費者市民社会の構築を図ることを目的とする新たな教材を開発するため、今必要とされる「消費者力」とそれを身に付けるための効果的な教材の在り方や普及の方策等について整理。本取りまとめを踏まえ、令和5年度中に新たな教材を開発。

「消費者力」の整理

- 悪質商法による消費者被害の未然防止という観点から、以下のとおり整理。

自身が実践する力

気づく力
(批判的思考力)

断る力

相談する力

周囲をサポートする力

気づく力

働きかける力
(相談を勧める等)

社会へ働きかける力
(参画・協働)

消費者市民社会の構築

効果的な教材・方策

○教材の対象

- ・中高生及び大学生を含む「若年層」、一般及び保護者の観点からの「社会人」、見守りの関係者を含む「高齢者」を対象。

○教材の構成

- ・総論として、「消費者力」の概要とその必要性を解説したものを準備し、各論として、具体的なトラブル事例を扱い、消費者が議論やシミュレーションをしながら「消費者力」を身に付ける教材を用意。
- ・体験型教材は、「断る力」、「相談する力」を念頭に、メタバースやVRの活用も検討しつつ、消費者がより自分事化できるよう、登場人物の立場に立ってシミュレートやロールプレイングできること、自発的な参加による双方向のやり取りができることを意識。
- ・「自学」や「自習」ができる教材の工夫、授業や講座向けに補助的な冊子教材やワークシート、講師用の解説書等も用意。

○活用してもらう方策

- ・対象世代ごとに、活用場面を具体的に想定。普及のため、関係省庁や地方公共団体、関係団体、事業者等との連携が不可欠。

今後の課題

- 「消費者力」はより幅広い分野を含むものであり、消費者教育が目指す消費者市民社会の形成に向けた教材の工夫も非常に重要。「消費者力」、「消費者市民社会」に関しては、今後も継続的に議論・検討を行っていく必要。
- 教材についての議論・検討の成果を踏まえ、改善や補完し、関係省庁等と連携していくことが望まれる。

「消費者力」育成・強化のための教材 構成イメージ

- 悪質商法等による消費者被害を未然防止するため、幅広い世代において、気づく(批判的思考)・断る・相談する・働きかける等被害防止に必要な実践的な消費者力を育成・強化し、消費者市民社会の構築を図ることを目的とする。
- 各世代の消費者それぞれに訴求するトピックを用意。シミュレーション等自分事化できる実践的かつ効果的な教材を開発する。
- 原則的な内容と更新が必要な内容、それぞれ作成する。行動経済学や心理学も活用。

総論

Web読本（+動画）

■ 悪質商法の具体的被害事例

■ 自身が実践する力

【気づく力】

- ・勧誘に共通する「違和感」
- ・「誰しもぜい弱」の認識(内的要因)
- ・SNSのリスクの認識

【断る力】

- ・勧誘を最初からきっぱり断る必要性、断り方の具体例

【相談する力】

- ・すぐに結論を出さず相談する必要性、相談先情報
- ・被害回復のイメージ

■ 周囲をサポートする力

- ・周囲の異変への気付き、働きかけ、相談につなぐ必要性

■ 消費者市民社会

- ・社会への働きかけの必要性、重要性
- ・働きかけ方の具体例

各論

■ 自身が実践する力

【気づく力】

- ・悪質商法の手口
- ・SNS、ネット広告の知識
- ・利用される心理法則の知識
- ・マインドコントロールの知識
- ・自分の心理傾向の把握
- ・不安・悩みの自覚

【断る力】

- ・断る場面のシミュレーション(各世代毎、心理法則の利用下等)

【相談する力】

- ・相談電話のシミュレーション
- ・相談先情報
- ・信頼できる人への頼り方
- ・クーリング・オフ、返品請求等の被害回復の方法・実践

■ 周囲をサポートする力

- ・気付きのポイント、声かけのやり方
- ・相談先・専門家情報
- ・マインドコントロールへの対応の留意点

● 動画

- ・各世代の消費者に訴求する動画(15～30秒。各世代5本程度)
- ・被害事例(再現VTR、インタビュー) + 解決策・解説動画(20～30分。各世代1本程度)
- ・必要な知識の解説動画

● 体験型教材

- ・トラブル場面で断るシミュレーション(勧誘時の心理的な状況・対策を考えるロールプレイング、VR等)
- ・授業・講座用ロールプレイセット(役割・シチュエーション設定等)

● 冊子

- ・テキスト教材(授業・講座用)
- ・授業・講座講師用解説書

■ 消費者市民社会

- ・被害回復行動(再掲)
- ・社会への働きかけ(発信・共有等)の具体的な取組事例の紹介

「消費者力」育成・強化のための教材イメージ

		若年層（中高生）	若年層（大学生）	社会人（保護者／一般）	高齢者（見守り）
トラブル事例		・靈感商法(進学) ・ネットトラブル(課金)	・靈感商法(偽装サークル) ・儲け話(マルチ・情報商材) ・デート商法 ・美容医療	・靈感商法(占いサイト) ・儲け話(副業) ・美容医療 ・定期購入	・靈感商法(開運、寄付) ・訪問販売・電話販売 ・儲け話（副業） ・SF商法
	特 徴	・不安・悩み(進学) ・SNSからのトラブル ・保護者の相談が多い ・マインドコントロール	・不安・悩み(就職・恋愛) ・SNSからのトラブル ・身近な人・知人からの勧誘 ・被害回避の知識不足(契約、借金、相談先等) ・マインドコントロール	・不安・悩み(お金、育児、介護) ・SNSからのトラブル ・身近な人・知人からの勧誘 ・マインドコントロール	・不安・悩み(お金、健康、孤独) ・被害に気付きにくい ・本人以外からの相談が多い ・平均既支払金額が高い(65歳未満の約3倍) ・マインドコントロール
教材に必要な要素・観点	自身が実践する力	【気づく力(批判的思考力)】 ・違和感（特別扱い、相談をさせない、借入金で支払い、無料、等）、日頃から警戒感、誰でもぜい弱という意識 ・自分の心理的傾向を把握、ぜい弱性を認識（勧誘者受容、権威性・希少性の被影響等/儲かる・格安・無料に弱い） ・不安・悩みの自覚（コンプレックス、進学、就職、健康等） ・知識（悪質商法の手口、詐欺師のタイプ、事例、デジタル広告、マインドコントロール、契約・クーリングオフや相談先等） ・知識を活かす力（クーリングオフ、返品・交換請求等の実践等） 【断る力】【相談する力】 ・断り方（「お断りします」「興味がありません」） ・トラブル・マインドコントロールの入口で断ることができる ・疑似体験（シミュレーション、ゲーミフィケーション、ロールプレイング等）			
	周囲をサポートする力	【気づく力】【働きかける力(相談を勧める等)】 ・知識（被害者の異変、声かけの仕方(信頼関係の下コミュニケーションをとる等)、相談先) ・日頃からの関係構築			
	消費者市民社会の構築	【社会へ働きかける力(参画・協同)】 ・被害回復の実践、発信・共有			
手法		・自学向け（スマホ対応） ・担い手向け（授業・講座。解説書・ワークシート等） ・各世代の消費者に訴求するもの(関心に沿ったトピック、15～30秒程度等） ・体験型（シミュレーション、ゲーミフィケーション、ロールプレイング、VR等の活用）			

・総論と具体的なコツ
・行動経済学・心理学の活用
・家庭内教育

「消費者力」育成・強化のための教材開発（案）

消費者被害防止のための消費者力の育成/強化ができる実践教材

- 各世代ごとへの対応した教材製作
- 事例を基にした自分事化できる体験型の教材開発
- 教材の活用を想定した教材パターン

***「消費者力」とは、気づく力、断る力、相談する力、
周囲をサポートする力、社会へ働きかける力**

「消費者力」育成・強化のための教材 構成イメージ			
○悪質商法等による消費者被害を未然防止するため、幅広い世代において、気づく(批判的思考)・断る・相談する・働きかける等被害防止に必要な実践的な消費者力を育成・強化し、消費者市民社会の構築を図ることを目的とする。 ○各世代の消費者それぞれに訴求するトピックを用意。シミュレーション等自分事化できる実践的かつ効果的な教材を開発する。 ○原則的な内容と更新が必要な内容、それぞれ作成する。行動経済学や心理学も活用。			
Web読本 (+動画) ■悪質商法の具体的な被害事例 ■自身が実践する力 【気づく力】 ・勧誘に共通する「違和感」 ・「信じもぜい弱」の認識(内的要因) ・SNSのリスクの認識 【断る力】 ・勧誘を最初からきっぱり断る必要性、断り方の具体例 【相談する力】 ・すぐに結論を出さず相談する必要性、相談先情報 ・被害回復のイメージ ■周囲をサポートする力 ・周囲の要援への気づき、働きかけ、相談につなぐ必要性 ■消費者市民社会 ・社会への働きかけの必要性、重要性 ・働きかけ方の具体例	各論 ■自身が実践する力 【気づく力】 ・悪質商法の手法 ・SNS、ネット広告の知識 ・利用される心理法則の知識 ・マインドコントロールの知識 ・自分の心理傾向の把握 ・不安・悩み・自覚 【断る力】 ・断る場面のシミュレーション(各世代毎、心理法則の利用下等) 【相談する力】 ・相談電話のシミュレーション ・相談先情報 ・信頼できる人への頼り方 ・クーリング・オフ、返品請求等の被害回復の方法・実践 ■周囲をサポートする力 ・気づきのポイント、声かけのやり方 ・相談先・専門家情報 ・マインドコントロールへの対応の留意点	●動画 ・各世代の消費者に訴求する動画(15~30秒、各世代5本程度) ・被害事例(再現VTR、インダビュ)+解説・解説動画(20~30分、各世代1本程度) ・必要な知識の解説動画 ●体験型教材 ・トラブル場面を断るシミュレーション(勧誘時の心理的な状況・対策を考えるロールプレイング、VR等) ・授業・講座用ロールプレイシート(役割・シチュエーション設定等) ●冊子 ・テキスト教材(授業・講座用) ・授業・講座講師用解説書	■消費者市民社会 ・被害回復行動(再掲) ・社会への働きかけ(発信・共有等)の具体的な取組事例の紹介

※特設WEBサイトに掲載・実証

教材検討会での意見交換等により、以下のようなトピック(テーマ)、教材に整理。

○動画教材

- ①偽装サークル(カルト、霊感勧誘) VR
 - ②SNS ネットトラブル(もうけ話) VR
 - ③催眠商法(SF商法) VR
- 動画についてはすべてVR仕様に。通常の動画や画面でも視聴可能な動画も準備する。

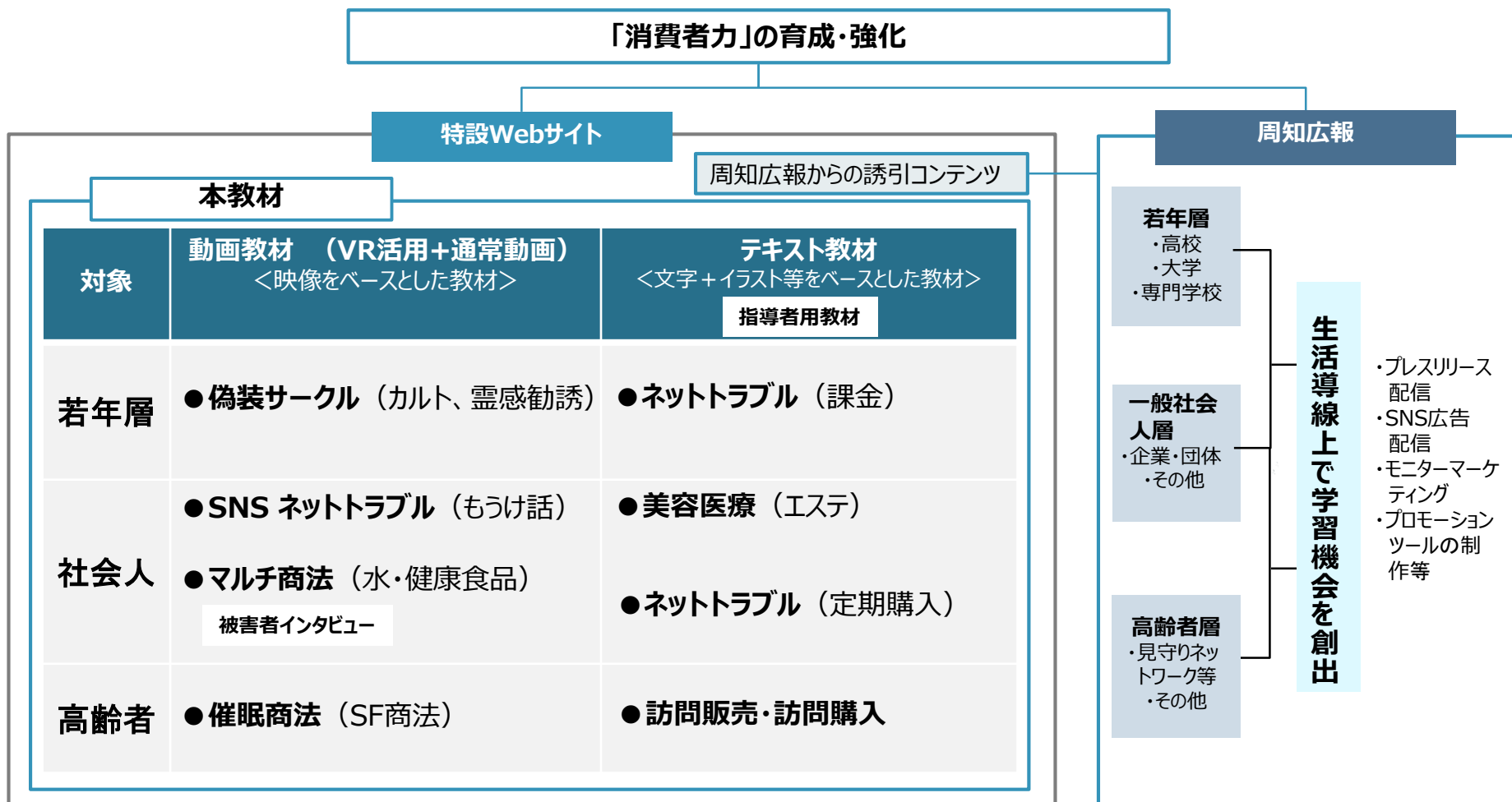
○テキスト教材

- ①ネットトラブル(課金) 中高生向け 保護者向けの解説付き
- ②ネットトラブル(定期購入)
- ③美容医療(エステ)
- ④高齢者向けの訪問販売・購入

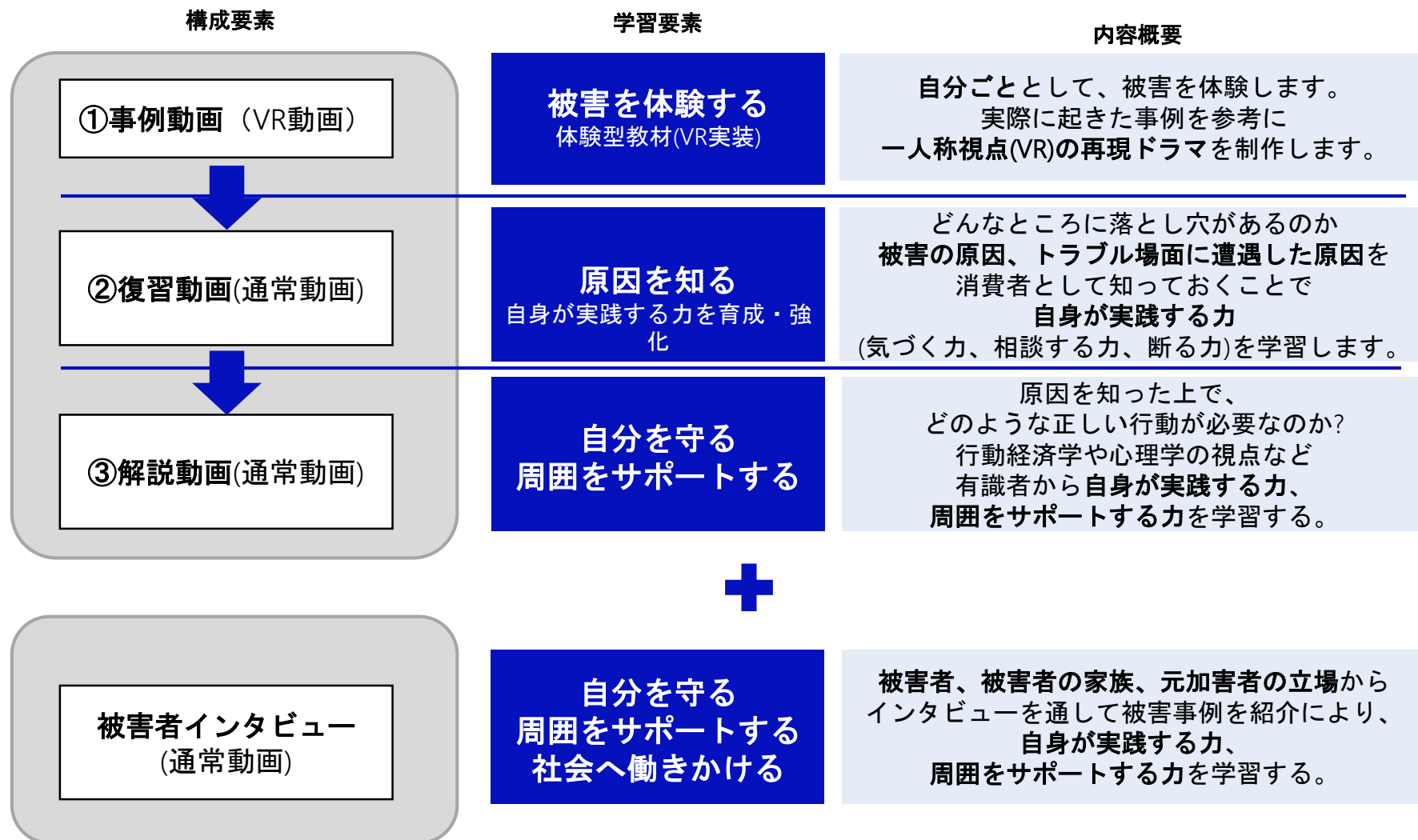
教材開発におけるポイント

「気づきの一歩」となる学習プラットフォームの構築

- ・ 学習者の学習意欲の低下を防ぐため、一方的な知識のインプットにとどまらない教材とする
- ・ 臨場感のある教材表現により、他人事層の当事者意識を醸成する



動画教材では、各トピック(テーマ)ごとに以下の要素・内容で教材を構成します。



テキスト教材では、各トピック(テーマ)ごとに以下の要素・内容で教材を構成します。

構成要素

学習要素

内容概要

①事例

被害事例

漫画表現等で被害のストーリーを描く

②振り返り問題

<シンキングタイム>

事例を振り返り、何が問題だったのか・どこに気を付けるべきだったのかを各自で考えるための問いかけ

③解説

事例の手口・ポイント

心理学や行動経済学等の観点を盛り込みながら事例を解説 → 「気づく力」の学習

④対策

断り方具体策

断り方の具体例（タイミングや使うと良い言葉・セリフ）等を提示 → 「断る力」の学習

⑤復習・実践

<学んだことの実践>

例題等を元に、違和感を指摘したり、誘いを断る文章の作成などを実践 → 「気づく力」「断る力」の学習（復習）

⑥相談・働きかけパート
※サイト内別ページへリンク

相談先・周囲への気づき

相談する必要性、騙されている人・騙されかけている人によくある行動・言動（周囲の異変への気づき）、相談先情報、相談の流れ等を提示 → 「相談する力」「働きかける力」の学習



指導者用教材：教材活用ガイド＋指導者用スクリプト＋授業計画書＋ワークシート(教材の印刷用データ)＋ロールプレイ(検討中)

動画教材・テキスト教材は、特設webサイトに掲載します。サイトの基本構成イメージは下図のとおりです。

