

デジタル化に対応した消費者教育の取組について

消費者庁消費者教育推進課

○消費者教育の推進に関する法律（平成24年12月施行）第9条に基づき、内閣総理大臣及び文部科学大臣が案を作成。消費者教育推進会議及び消費者委員会からの意見聴取等を経て、閣議で決定。（平成25年6月に決定し、平成30年3月に変更）
○基本方針＝消費者教育の担い手（国、地方、消費者団体、事業者等、消費者自身）にのつての指針。

I 消費者教育の推進の意義

消費者を取り巻く現状と課題

- ・消費者の多様化（高齢化、成年年齢引下げ、孤独・孤立の顕在化等）
- ・デジタル化の進展（商品取引・サービス利用形態、情報取得・発信の変化等）
- ・持続可能な社会実現に向けた気運の高まり（食品ロス削減、カーボンニュートラル、プラスチック資源循環、サステナブルファッション等）
- ・自然災害等の緊急時対応（コロナ禍における不確かな情報の拡散等）

- 消費者の自立支援＝合理的意思決定ができ、被害に遭わない
+ より良い市場とより良い社会の発展のために積極的に関与する消費者の育成（消費者市民社会の形成に参画）→ **SDGsの達成にも不可欠**
・消費者のぜい弱性への対応、個人のWell-being向上の観点

II 消費者教育の推進の基本的な方向

今期の基本方針における基本的視点

- ・「教えられる」だけでなく、消費者による**自ら及び相互に「学ぶ」「考える」「行動する」ことを促進**
- ・消費者の多様化等を踏まえたきめ細やかな対応
- ・デジタル化への対応
- ・消費者市民社会の一員としての行動を促進

○体系的推進のための取組の方向

- ・幼児期から高齢期までライフステージに応じた体系的・継続的な実施
⇒広く社会で、消費者の継続的な学びと考える力の獲得を支援することが重要
行動経済学や心理学の知見も踏まえ、先ずは消費者が自身を知ることを促す観点も重要
- ・消費者の多様な特性（年齢、性別、障がいの有無、国籍など）に応じた**アプローチ**
⇒**不安をあおって契約させる商法（霊感商法）等、被害に遭いやすい手口・手法等**について注意喚起、若年者等が相談しやすい**メールやSNS等による消費生活相談の支援**、多様な高齢者の実態や**デジタル化を踏まえた一層の工夫**、など

・デジタル化に対応した消費者教育の推進

⇒トラブルを回避する**知識、批判的思考力、適切な情報収集・発信能力**の重要性の高まり
ポータルサイトでの情報提供・連携促進、最新のトラブル事例や教材の提供による担い手支援

- ・消費者市民社会構築に向けた多角的な視点の情報提供
⇒社会的課題を**自分事として捉え、消費行動により課題解決**ができるよう積極的に情報提供
デジタルを活用した**消費者自らの情報収集、相互へ伝え合う活動の促進**
緊急時には、**不確かな情報に基づく行動への注意喚起、適切な意見の伝え方等**、合理的判断をするために必要な情報を提供

○各主体の役割と連携・協働

- ・国と地方公共団体
- ・消費者行政と教育行政
- ・地方公共団体と消費者団体、事業者等
- ・消費者と事業者

地域における多様な主体間のネットワーク化（結節点としての消費者教育推進地域協議会、コーディネーター）

- 他の消費生活に関連する教育との連携推進（金融経済教育・法教育・情報教育・環境教育・食育・主権者教育等）

III 消費者教育の推進の内容

様々な場における消費者教育

人材（担い手）の育成・活用

学校	(小学校・中学校・高等学校・特別支援学校等) ・ 成年年齢引下げ を踏まえつつ、学習指導要領の趣旨や内容の周知・徹底 ・ 外部講師の活用 の促進 ・ デジタル教科書等に対応した教材提供 ・ 教科横断的な実践等好事例の周知	(小学校・中学校・高等学校・特別支援学校等) ・教員養成課程や現職教員研修等における消費者教育に関する内容の充実 ・国民生活センター等の教員向け研修の活用を推進
	(大学・専門学校等) ・消費者教育の 次世代の担い手育成 の視点 ・ 学生主体による啓発活動等 の取組事例の収集・提供 ・ マルチ等消費者被害に遭いやすい類型・手法の知識 の提供	(大学等) ・地方公共団体や関係団体との連携の枠組みを構築 ・消費者教育推進地域協議会への参画を促進
地域社会	・消費生活センターが啓発活動やコーディネート機能を担うよう体制整備 ・社会教育施設等の活用 ・見守りネットワーク、消費生活協力員・協力団体等の仕組みを活用した推進 ・ 誰一人取り残されないデジタル化への対応	・消費者団体・NPO等による消費者教育 ・地域で活動する団体の情報提供等の支援 ・国民生活センター、消費生活センター、社会教育施設等の担い手育成拠点化のための、情報提供、消費生活相談員の資質向上に向けた支援
家庭	・ 保護者が正しい知識を身に付け、普段から子供と家庭内で話すこと で消費者被害を予防 ・家庭内で 高齢者と情報共有、連携	(消費者) ・優良事例の提供、消費者月間等を活用した周知啓発により 消費者の自主的な相互の学びの取組を支援
職域	・事業者のニーズも踏まえつつ、事業者による従業員への消費者教育の意義、メリットを整理 ・ 事業者向け消費者教育プログラムの開発 ・ 積極的に取り組む事業者の奨励	・消費者教育としての、事業者による消費者への情報提供、商品サービスの開発・提供 ・積極的な情報提供としての「出前講座」、「出前授業」の充実に期待

消費生活センター等を拠点とする、多様な主体が連携・協働した体制作り
様々な場における、外部人材を活用した効果的な消費者教育を実現

消費者教育コーディネーターの配置・育成

国による連携・協働の働きかけ

- ・多様な関係者や場をつなぐ重要な役割
- ・コーディネーター会議の開催による課題や目標等の抽出、地域ごとに直面する課題の共有

- ・若年者と地域の消費者団体、社会的課題の解決に取り組む事業者・事業者団体等による協働や、ネットワーク構築の促進

IV 関連する他の消費者施策との連携

- ・食品と放射能に関する理解増進
- ・事故・トラブル情報の迅速的確な分析・原因究明 など

V 今後の消費者教育の計画的な推進

KPIの検討・設定

- ・実態調査や関係省庁のデータ等をいかしつつ、**適切な指標を検討**
- ・地方公共団体の**推進計画での設定も促す**
- ・都道府県、市町村の**地域の特性に応じた推進計画策定等の推進・支援**
- ・社会経済情勢の変化等に対応するため**必要に応じ基本方針の変更を検討**

○ 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(概要)

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て重点化すべき内容

- <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(一般)>
 - ・保護者が子どものインターネット利用状況を把握し、話し合ってルール作り
- <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...

- ・消費者一人一人の豊かな生活
- ・持続可能な社会の実現に資する

国における今後の課題

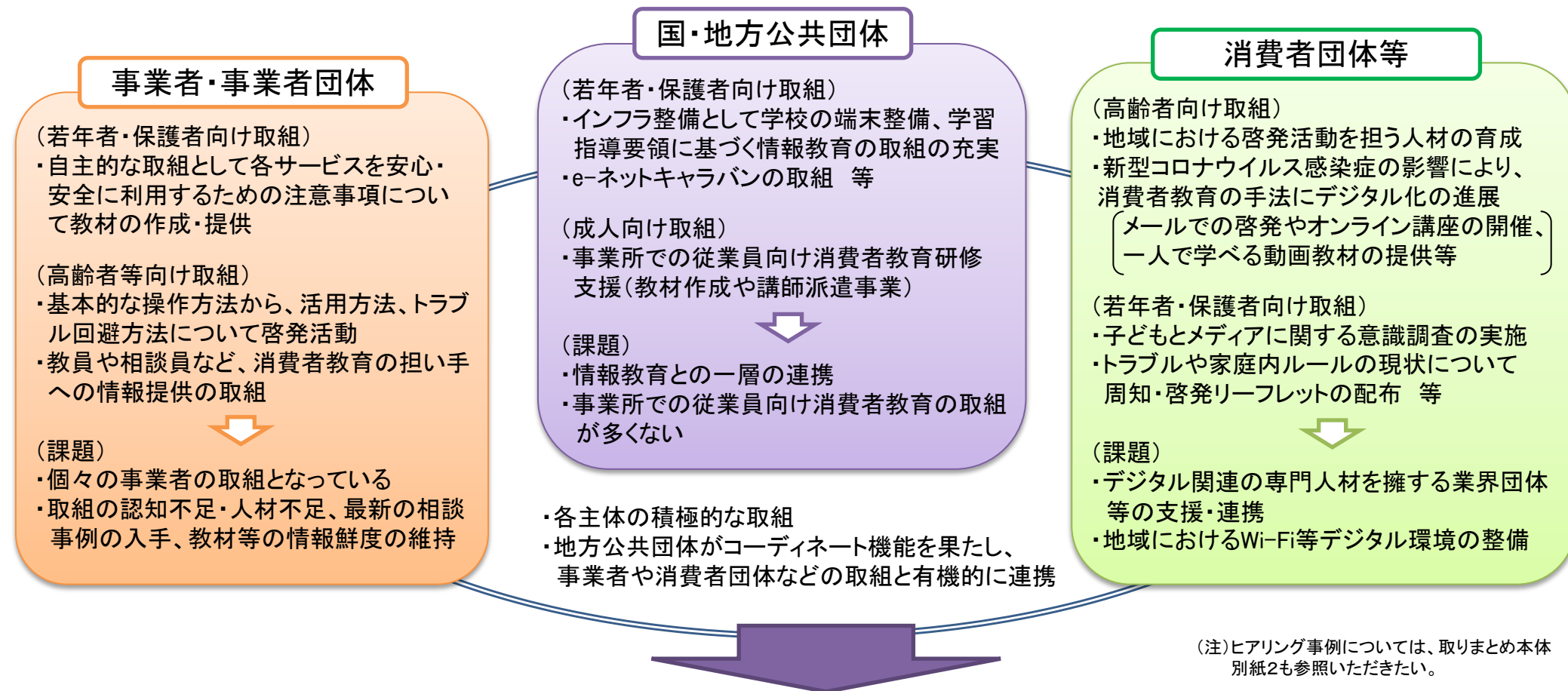
デジタル化に対応した消費者教育をデジタル技術も活用し、地方公共団体とともに以下のとおり一層推進すべき。

- 各主体による消費者教育の取組の把握と連携の促進(団体情報バンクの構築、コーディネーターの活用等)
- 担い手への支援・育成(分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)
- 誰一人取り残さないデジタル化のための支援(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

(参考)各主体の取組の現状と課題(ヒアリング調査より)

分科会では、国のほか、地方公共団体、民間事業者、消費者団体など幅広い主体からヒアリングを実施。各主体の取組の現状と課題を踏まえ、議論・取りまとめを行った。



地域におけるデジタル化に対応した消費者教育の充実

(ヒアリングにより確認されたこと)

○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とおり整理

○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。

デジタルをデジタルで学ぶ「デジタル社会の消費生活」

- 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（令和4年3月公表）。
- 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、①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学習できるデジタル教材を整備。

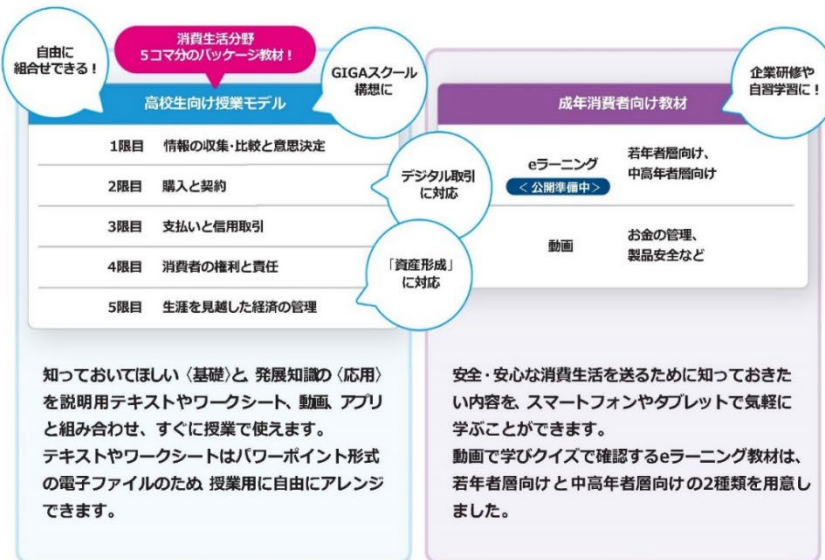
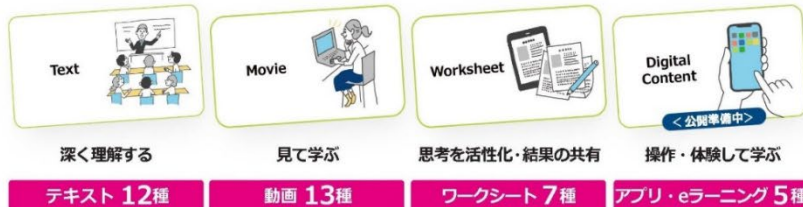
デジタルをデジタルで学ぶ

「デジタル社会の消費生活」

高校生、社会人のみなさまが、消費生活の様々な場面で起こることを「自分ゴト化」して捉え、デジタル社会において安全・安心に消費生活を送るために必要な知識を習得でき、幅広い世代の方が学べる教材です。



【教師用】指導手引書



【学習動画】



【デジタルコンテンツ】



高齢者向け消費者教育教材

- 令和3年度、地方消費者行政に関する先進的モデル事業において、高齢者向けデジタル教材を開発。高齢者等への効果的な普及啓発手法についての実証を実施（令和4年3月公表）。
- 令和4年度、消費者庁新未来創造本部のモデルプロジェクトにて、教材を活用した講座等の6つの事例を収録した活用事例集を作成（令和5年3月公表）。

教材掲載ページ



特徴①

イラストを用いてわかりやすくシンプルな構成。
振り返りクイズで、対処法等について確認。

特徴②

ネットショッピングやSNSでの儲け話等、
最新の消費者トラブル事例を提供

特徴③

講座やイベントなどの使用場面に応じて活用
できるスライド教材と動画教材を提供。

＜スライド教材の例＞



振り返りクイズ

スマホに「未納料金が発生しています。本日中にご連絡がない場合、法的手続きに移行します。」というショートメッセージが届きました。

どちらが正しい対処法でしょうか？

A. 連絡して事情を聞いてみる

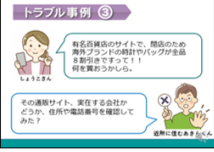
B. 無視する

＜活用事例＞

事例1

消費生活相談員等が実施する出前講座での活用 Part 1

●受講者：70～80歳代の15名 ●時間：60分 ●講師：消費生活相談員1名

流れ	講座実施におけるポイント	講座の様子等
前半 30分	＜本教材を基に講師が作成した教材を活用＞ ・「ネットショッピングを安全に利用するために」を活用し、消費生活センターに寄せられる相談件数の多い消費者トラブルを具体的に説明する。 ・淡々と説明すると受講者に関心を持っていただくことが難しくなるため、教材に登場する人物のセリフを抑揚をつけながら読み上げるよう工夫する。	
後半 30分	・DVD「なぜ、騙されるのか？高齢者を狙う悪質商法・詐欺に対処するには（東映（株））」（上映時間23分）を視聴してもらい、投資に関するトラブルの回避方法について説明する。 ・困った時は消費生活センターに連絡するよう伝える。	トラブル事例③  登場人物が会話する形式のスライドの例

講師の感想

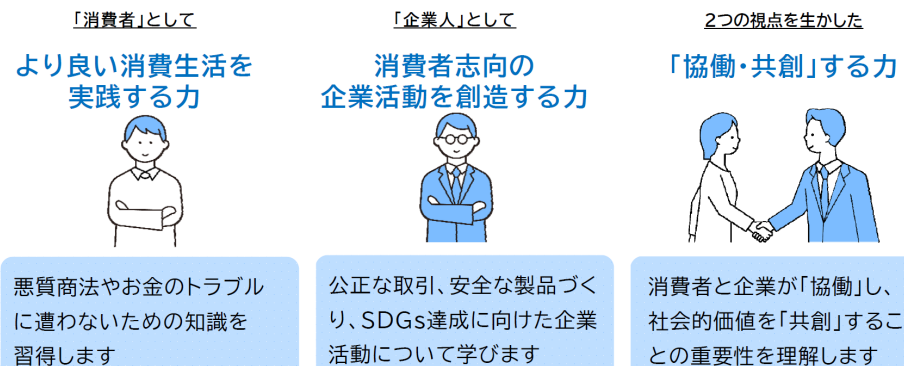
- ・ショートメッセージによる架空請求について説明すると、「自分にもこのようなことがあった」と受講者から感想をいただき、トラブルを身近なものとして感じていただけた。
- ・スライド形式の教材は、講師が伝えたい内容を自由に追加・修正することができるので、活用しやすい。
- ・ドラマ仕立ての動画形式の教材があれば、受講者により興味を持って見てもらえるのではないかと。

教材のテーマ	動画 (分)
スマホデビュー時に気を付けたいこと	7:37
ショートメッセージによる架空請求に気を付けよう	5:46
SNSで、うまい話にだまされないために	7:14
ネットショッピングを安全に利用するために	7:19
アプリを理解し、安全に使おう	7:07
送り付け商法にご用心	1:53
還付金詐欺に気を付けよう	3:05
消費生活センターに相談しよう	5:28

事業者向け消費者教育研修プログラムについて

- 令和4年度に、事業者において特に新人(若手)従業員向け消費者教育研修プログラムを開発。令和5年度は、新人(若手)向け研修(講師派遣)を実施し、壮年・退職期向け研修プログラムを開発。
- 令和6年度、新人(若手)、壮年・退職期向けの各研修プログラムを活用した研修(講師派遣)を実施予定。

従業員(新人)向け「消費生活に関する研修プログラム」 「消費者と企業人の視点で考えよう 消費生活のキホン」



消費生活に関わる5つのテーマを 「消費者」と「企業人」2つの視点で学ぶ研修プログラム

消費者トラブルの対応

持続可能な社会の形成

製品安全の考え方

生活を支えるお金

インターネット取引

研修用ツール

- ①研修用スライド
(Power Point 形式)



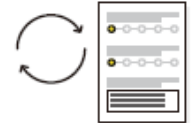
- ②受講者用
講義動画



- ③受講者用ワークシート
(word 形式)



- ④受講者用アンケート
(word 形式)



講師向けツール

- ⑤講師用指導
マニュアル



- ⑥研修ガイド
動画



【研修プログラムの掲載箇所】 消費者庁 若手従業員向け



https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/business_education/program_01/

集合研修・個別研修へ講師を派遣しています！

詳しくは【東京弁護士会のウェブサイト】へ

