

令和5年3月13日

徳島県内の高等学校等における生徒の消費者トラブルの実態と 消費者教育の実施効果に関する調査結果の公表について

消費者庁新未来創造戦略本部では、成年年齢引下げを控えた令和4年2月～3月に、成年年齢引下げやデジタル化の進展に対応した消費者教育の手法等について検討することを目的として、徳島県内の全ての高等学校、中等教育学校及び高等専門学校（以下「高等学校等」という。）において、消費者教育教材「社会への扉」を活用した消費者教育の授業^{※1}を受講した生徒（有効回答者数 4,627 人）及び消費者教育の授業を担当した教員を対象とする調査を実施しました。その結果、デジタル取引の利用頻度や受講した授業の実施方法の別によって、当該生徒における消費者トラブルの経験の有無に違いがあることが明らかになりました（調査結果の詳細は別紙のとおり。）。

消費者庁では、調査結果も踏まえ、引き続き若年者への消費者教育の推進に努めてまいります。

○調査結果のポイント

（1）生徒の消費者トラブルの実態

- ・「商品の機能・品質が思っていたよりもかなり悪かった」経験がある生徒は 57.3%、「開封したばかりの商品が壊れていた」経験がある生徒は 38.2%、「注文したものが届かず、お金だけ取られた」経験がある生徒は 5.9%、「詐欺に遭い、だまされてお金を払った」経験がある生徒は 3.2%であった。
- ・「ゲーム、アプリ、スタンプなど有料でダウンロードする」、「ネット通販で買う」、「フリマアプリで買う」といったデジタル取引の利用頻度が高いほど、「注文したものが届かず、お金だけ取られた」や「詐欺に遭い、だまされてお金を払った」経験がある生徒の割合が多い傾向があった^{※2}。
- ・「注文したものが届かず、お金だけ取られた」や「詐欺に遭い、だまされてお金を払った」経験がある生徒ほど、消費生活についてのクイズの平均点が有意に低かった。

（2）消費者教育の実施方法と消費者トラブルとの関係

- ・外部講師による出前講座（消費者問題に係る専門的な知識・経験を有する消費生活相談員や事業者・事業者団体が行う講座等）を受講した生徒は、当該講座を受講していない生徒と比較すると、「詐欺に遭い、だまされてお金を払った」経験がある生徒の割合は有意に少なかった。

-
- ※¹ 各高等学校等には、消費者教育の授業において、消費者庁が平成 29 年 3 月に作成した消費者教育冊子教材「社会への扉」を活用いただくよう依頼した。「社会への扉」は主に高校生を対象としており、成年年齢の引下げの動きも踏まえ、成人として消費生活を送る上で、最低限必要な知識を習得し、消費者トラブルに遭ったときには適切な行動に結びつ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作成されたものである。
- ※² 利用頻度別（「全くない」、「1 年間に 5 回以下」、「1 か月に 1 回くらい」、「1 週間に 1 回以上」）にトラブルの経験者の割合を算出しているが、利用頻度の高いサンプルが限られているため、一部は統計的に有意な差がみられなかった。

1. 調査の概要

調査期間	令和4年2～3月	
調査対象者	生徒	教員
	令和3年度に消費者教育の授業を受講した徳島県内の高等学校等の生徒	令和3年度に徳島県内の高等学校等で消費者教育の授業を主に担当した教員
調査方法	調査票又はタブレット端末を用いたウェブ調査	調査票による自記式アンケート調査
調査事項	日頃の消費生活の状況、デジタル取引の実態、消費生活についてのクイズ等	実施した授業形式、内容、効果的な授業実施に必要な支援等
配布数	5,456人分	44校分
回収数	4,670票	38票
有効回答者数	4,627票	38票
有効回答率	99.1%	100%

2. 調査結果のポイント

(1) 生徒の消費者トラブルの実態

① トラブル別にみた経験者数

- ・消費者トラブルとして、「開封したばかりの商品が壊れていた」、「商品の機能・品質が思っていたよりもかなり悪かった」、「注文したものが届かず、お金だけ取られた」、「詐欺に遭い、だまされてお金を払った」の4つそれぞれについて、生徒の経験者数を調査した。
- ・前述の4項目のうち「注文したものが届かず、お金だけ取られた」と「詐欺に遭い、だまされてお金を払った」の2種類のトラブル（以下「特に重大な消費者トラブル」という。）の経験者数を図1に示した。
- ・「注文したものが届かず、お金だけ取られた」経験がある生徒は、「1度だけあった」が4.4%、「2、3度あった」が1.2%、「何度もあった」が0.3%であり、合計で5.9%であった。実数では271人であり、そのうち70人が複数回経験していた。被害金額は不明だが、40人クラスに換算すると、1クラスに2人程度、経験者がいるということになる。
- ・「詐欺に遭い、だまされてお金を払った」経験がある生徒は、「1度だけあった」が2.2%、「2、3度あった」が0.7%、「何度もあった」が0.3%であり、合計で3.2%であった。実数では146人であり、そのうち44人が複数回経験していた。手口や被害金額は不明だが、1クラスに1人程度、経験者がいるということになる。

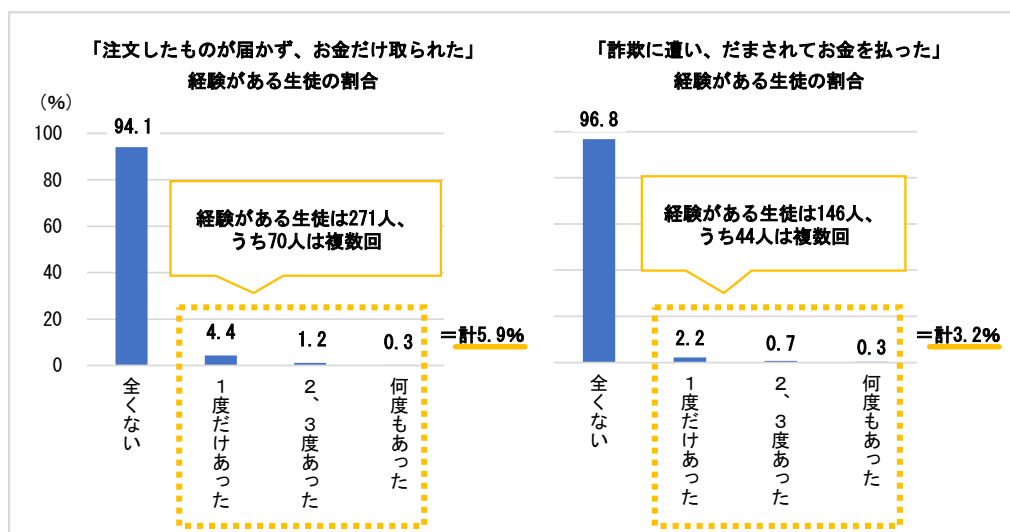


図1 「特に重大な消費者トラブル」の経験がある生徒数及び割合

② デジタル取引の方法及び利用頻度別にみた「特に重大な消費者トラブル」の経験者数

- ・消費者トラブルのうち、「注文したものが届かず、お金だけ取られた」経験がある生徒（全体の 5.9%）と、「詐欺に遭い、だまされてお金を払った」経験がある生徒（全体の 3.2%）の割合を、それぞれデジタル取引の方法及び利用頻度別に集計し、図2、3に示した（「経験がある生徒」は、(1) ①で「1度だけあった」、「2、3度あった」、「何度もあった」と回答した生徒の合計を指す。）。
- ・「ゲーム、アプリ、スタンプなど有料でダウンロードする」頻度が「全くない」生徒のうち、「注文したものが届かず、お金だけ取られた」経験がある生徒の割合は 4.4%であった。経験者の割合は利用頻度が高いほど多く、利用頻度が「1週間に1回以上」の生徒では 12.4%と、「全くない」生徒に比べ 8.0ポイント高かった。
- ・「ネット通販で買う」、「フリマアプリで買う」も、同様に、利用頻度が高い生徒ほど「注文したものが届かず、お金だけ取られた」経験がある生徒の割合が明らかに多い。「フリマアプリで買う」が「1週間に1回以上」である生徒は全体の 3%にも満たないものの、そのうち「注文したものが届かず、お金だけ取られた」経験者の割合は 22.8%に上った。
- ・「詐欺に遭い、だまされてお金を払った」経験がある生徒の割合についても、デジタル取引の利用頻度別に集計した結果、「注文したものが届かず、お金だけ取られた」場合と同様、取引の利用頻度が高くなるほど経験がある生徒の割合が多かった。

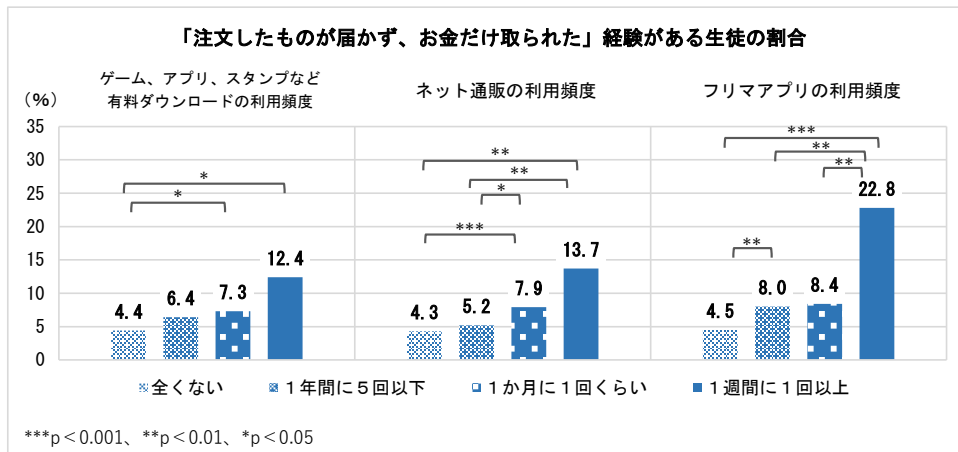


図2 デジタル取引の方法及び利用頻度別にみた
「注文したものが届かず、お金だけ取られた」経験がある生徒の割合

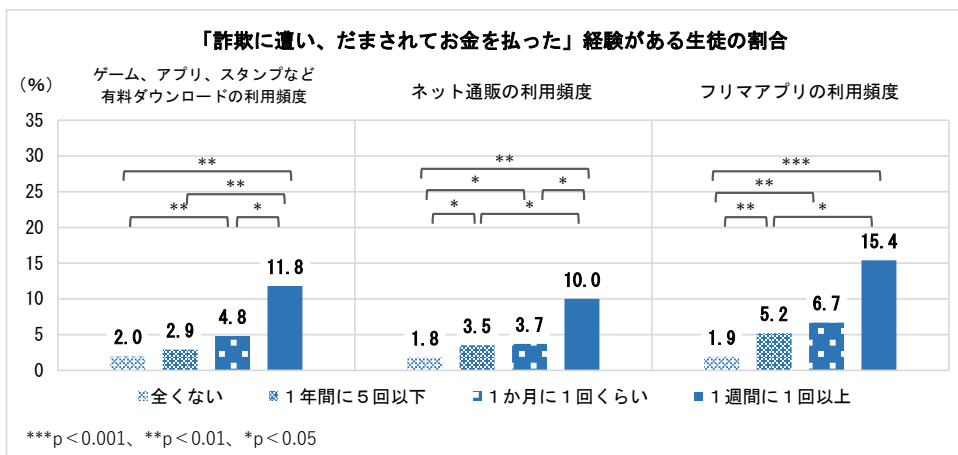


図3 デジタル取引の方法及び利用頻度別にみた
「詐欺に遭い、だまされてお金を払った」経験がある生徒の割合

③ 「特に重大な消費者トラブル」の経験回数別にみたクイズの平均点

- ・消費生活についてのクイズ（10問・10点満点、以下「クイズ」という。）により、生徒の知識の習得度を調査した。
- ・「特に重大な消費者トラブル」の経験が「全くない」、「1度だけあった」、「複数回あった」の経験回数別に、クイズの平均点を比較した結果を図4に示した。なお、生徒全体のクイズの平均点は6.1点であった。
- ・「注文したものが届かず、お金だけ取られた」経験が「全くない」生徒の平均点は6.2点、「1度だけあった」生徒は5.3点、「複数回あった」生徒は4.6点であった。
- ・「詐欺に遭い、だまされてお金を払った」経験が「全くない」生徒の平均点は6.1点、「1度だけあった」生徒は5.0点、「複数回あった」生徒は3.7点であった。
- ・「特に重大な消費者トラブル」の経験が多い生徒ほど、クイズの平均点が低い傾向があった。

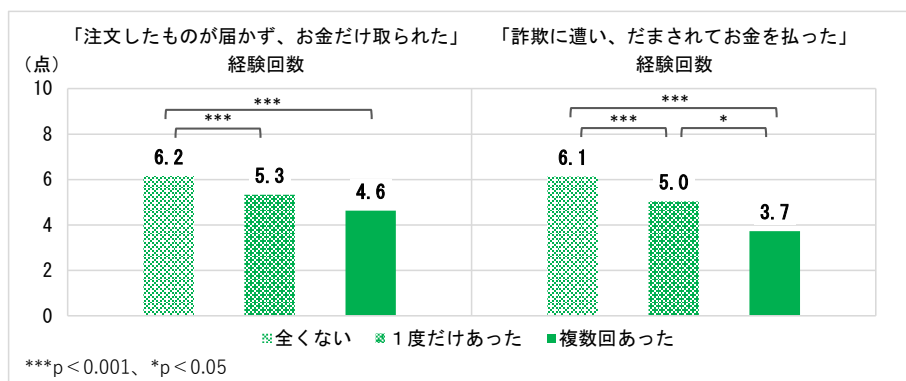


図4 「特に重大な消費者トラブル」の経験回数別にみたクイズの平均点

(2) 消費者教育の実施方法と消費者トラブルの経験との関係

- ・消費者教育の実施方法と消費者トラブルの経験との関係を知るため、生徒と教員の回答をマッチングさせたデータを分析した^{※3}。分析に用いた回答者数は、教員調査の回答を得られた36校の生徒4,176人である^{※4}。

① 外部講師による出前講座の実施と「特に重大な消費者トラブル」の経験との関係

- ・『社会への扉』の活用以外に実施した消費者教育を尋ねたところ、消費者問題に係る専門的な知識・経験を有する消費生活相談員等が講師を務める「外部講師による出前講座^{※5}の実施」を回答した教員が最も多く、36校中26校が該当した（なお、他の選択肢には、『社会への扉』の活用以外の授業を実施、「啓発資料を配布（省庁のチラシ等）」、「実施していない（『社会への扉』を活用した授業のみを実施）」等がある。）。
- ・「外部講師による出前講座の実施」の有無によって、「特に重大な消費者トラブル」の経験がある生徒の割合を比較した結果を図5に示した。
- ・「注文したものが届かず、お金だけ取られた」経験がある生徒の割合は、実施しなかった場合は7.2%、実施した場合は5.5%であった。
- ・「詐欺に遭い、だまされてお金を払った」経験がある生徒の割合は、実施しなかった場合は4.4%、実施した場合は2.8%であった。

※3 調査票では、経験したことがある消費者トラブルについて期間を限定せずに尋ねたため、今回のデータには教育を受ける前にトラブルに遭ったケースも含まれ得る。このため、「教育を受けたから経験者が減った」という因果関係を特定することはできない。

※4 教員アンケートは38人（37校）から回答を得たが、そのうち生徒アンケートの回答が回収できなかった学校があるため、分析の対象は36校の生徒4,176人である。

※5 消費者問題に係る専門的な知識・経験を有する消費生活センターの消費生活相談員や事業者・事業者団体等が行う講座を想定した選択肢である。「消費者教育の推進に関する基本的な方針（平成25年6月28日閣議決定（平成30年3月20日変更）」では、消費生活相談員や事業者・事業者団体等による出前講座の充実が期待されている。

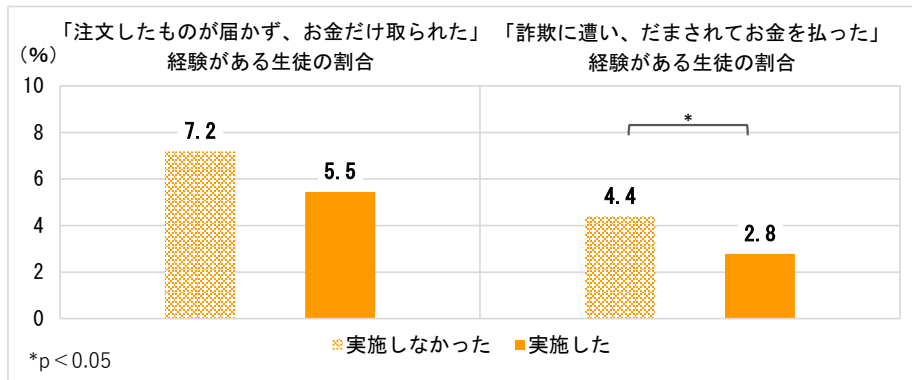


図5 「外部講師による出前講座の実施」の有無による「特に重大な消費者トラブル」に遭った経験がある生徒の割合

② ゲーム形式教材を利用した授業の実施と「特に重大な消費者トラブル」の経験との関係

- ・ 消費者教育の授業全体で実施した授業形式を、「視聴覚教材を観る」、「調べたものを資料にまとめる」、「ペアやグループでの討議」、「ゲーム形式教材の利用」、「パソコンやタブレットの活用」、「ロールプレイング」、「生徒が他の人に教える活動」、「生徒によるプレゼンテーション」の選択肢から尋ねた。
- ・ 授業の形式のうち、「ゲーム形式教材の利用」の実施回数別に、「特に重大な消費者トラブル」の経験がある生徒の割合を比較した結果を図6に示した。
- ・ 「注文したものが届かず、お金だけ取られた」経験がある生徒の割合は、「1度もない」場合は 5.9%、「1度だけした」場合は 5.3%、「何度かした」場合は 4.5%であった。
- ・ 「詐欺に遭い、だまされてお金を払った」経験がある生徒の割合は、「1度もない」場合は 3.1%、「1度だけした」場合は 3.0%、「何度かした」場合は 2.3%であった。

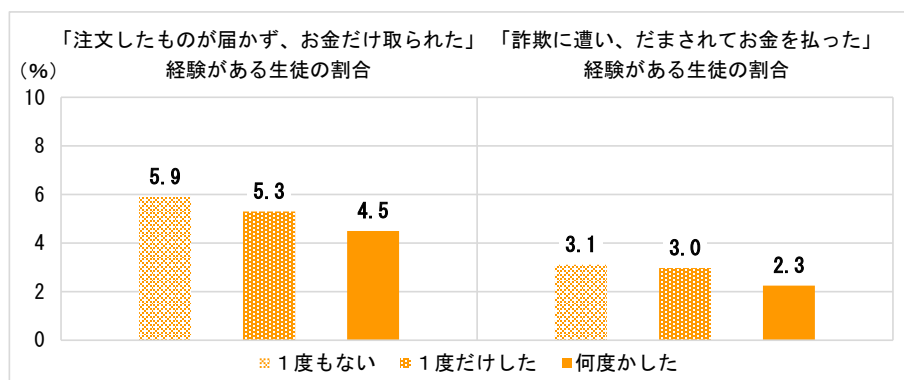


図6 「ゲーム形式教材の利用」の実施回数別にみた「特に重大な消費者トラブル」に遭った経験がある生徒の割合

- ・ 「ゲーム形式教材の利用」を「何度かした」教員に教育内容の詳細をヒアリングしたところ、生活設計シミュレーション教材を使った授業を展開してグループで考えさせたり、教師の体験談を交えた具体的な説明等も行ったりしていた。

- ・更なる検証が求められるが、「外部講師による出前講座の実施」や「ゲーム形式教材の利用」といった消費者教育実施に当たっての工夫は、生徒が「特に重大な消費者トラブル」に遭うことを防ぐ効果がある可能性も示唆されていると考えられる。

【問合せ先】

消費者庁新未来創造戦略本部

溝木、金石、楠

TEL : 088-600-0000

FAX : 088-622-6171

《参考1》 生徒アンケートの調査項目

①日頃の消費生活の状況

- 問1 半耐久財購入時の検討
- 問2 消費者トラブルの経験
- 問3 自由に使えるお金（おこづかい）
- 問4 1か月で自由に使える金額
- 問9 身の回りの整理整頓の状況
- 問10 消費生活の授業を通じて意識するようになったこと

②デジタル取引の実態

- 問5 デジタル取引の利用頻度
- 問6 キャッシュレス決済の利用頻度
- 問7 キャッシュレス決済のリスク管理
- 問8 買物をする際の情報の確認や収集

③消費生活についてのクイズ

- 問11 契約の成立時期
- 問12 ネットショッピング（通販）の契約成立時期
- 問13 契約の取消し
- 問14 未成年者契約の取消し
- 問15 クーリング・オフ
- 問16 ネットショッピング（通販）におけるクーリング・オフ
- 問17 クレジットカード
- 問18 借入返済額
- 問19 投資の知識
- 問20 消費者ホットライン 188

④属性（学校名、学年、性別等）

- 問21～問26

《参考2》 教員アンケートの調査項目

①令和3年度に実施した消費者教育の授業について

問1 消費者教育教材「社会への扉」の活用

- ・教材の活用項目
- ・教材の活用方法

問2 授業実施時の他教科の教員との調整・相談

問3 「社会への扉」の活用を除く消費者教育の方法

問4 消費者教育の授業全体で実施した授業形式

②消費者教育全般に関する意見・要望

問5 授業で教えるに感じにくい内容

問6 授業で生徒に身に付けさせたい内容

問7 授業で活用しやすい教材

問8 授業充実に向けて必要な事項

問9 授業充実に向けて行政等の支援を希望する事項

問10 消費者教育の研修に参加しやすくなる条件

問11 消費者教育の内容や指導方法で新たに学びたい内容

③属性

問12 教員経験年数

問13 保有する教員免許状の教科

④自由記述

問14 学校での消費者教育についての意見