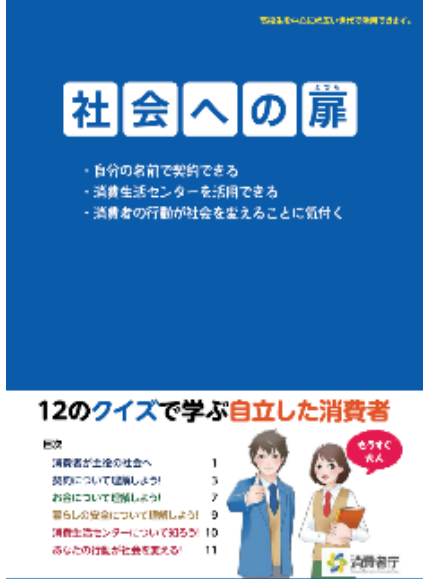


# 徳島県における「社会への扉」を活用した 授業の実施効果

消費者庁審議官  
日下部英紀



社会への扉

- ・自分の名前で契約できる
- ・消費生活センターを活用できる
- ・消費者の行動が社会を支えることに役立つ

12のクイズで学ぶ自立した消費者

クイズ	ページ
消費者が生活の社会へ	1
契約について理解しよう!	3
お金について理解しよう!	7
暮らしの安全について理解しよう!	9
消費生活センターについて知ろう!	10
あなたの行動が社会を支える!	11

# 調査の背景

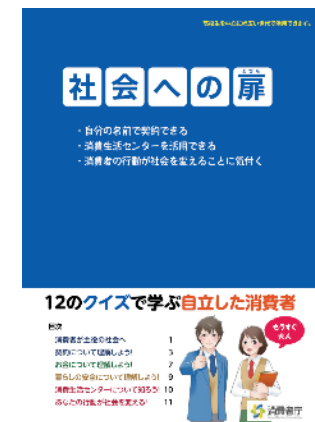
2022年4月1日 **成年年齢の引下げ** 20歳から18歳に



高校生であっても、18歳から契約の責任を負う

若年者に対する消費者教育の一層の推進が必要

2017年3月 文部科学省と連携し、主に高校生を対象として、消費生活に関する実践的な能力を育むことを目的とした**消費者教育教材「社会への扉」**を作成



## 「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」

- 消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁の4省庁で策定
- 2018年度から2020年度までの3年間を集中強化期間とする
- 全都道府県の全ての高等学校等で「社会への扉」等を活用した実践的な消費者教育の授業を実施することを目指す



徳島県では県内の全高等学校等(55校)<sup>※</sup>で、「社会への扉」を活用した消費者教育の授業を実施

※公立高等学校39校、私立高等学校3校、特別支援学校12校、高等専門学校1校

# 調査の実施概要

- 全国で初めて県内全高等学校等で、「社会への扉」を活用した授業が実施された徳島県における、同授業の効果検証を目的とした調査
- 授業を受けた県内全生徒（毎年6,500人前後）を対象とした大規模な調査
- 2017年度に授業を受けた高校1年生を対象として、2年次、3年次に同じ質問をする「追跡調査」を実施
- ★3年間、「授業前後調査」（2017～2019年度）も実施したが、毎年の傾向は変わらなかったため、今回は追跡調査のみ紹介

○調査対象者：2017年度に「社会への扉」を活用した授業を受けた  
徳島県内の高等学校等の生徒  
2017年度：6,858名（高校1年次）  
2018年度：6,168名（高校2年次）  
2019年度：5,377名（高校3年次）

○有効回答数（率）

2017年度：授業前調査：6,444票（94.0%）

授業後調査：6,242票（91.0%）

2018年度：5,982票（97.0%）

2019年度：4,185票（77.8%）

○調査内容：

①消費生活に関する知識（「社会への扉」にある消費生活クイズ）

②自立した消費者としての意識（消費生活に関するアンケート）

## ○調査内容:

### ①消費生活に関する知識(消費生活クイズ)

- Q1 店で買物をするとき、契約が成立するのはいつ？
- Q2 店で商品を買ったが、不要になり返品したい。店の対応として法律上正しいものは？
- Q3 17歳の高校生が、保護者に内緒で10万円の化粧品セットを契約した。  
この契約は取り消せる？
- Q4 街で呼び止められ、展示会場に行ったら勧誘され、断れなくて10万円の絵画を契約してしまった。この契約をクーリング・オフすることはできる？
- Q5 ネットショップでTシャツを買ったけれど似合わない。クーリング・オフできる？
- Q6 買物をした後日に代金を支払うことになるのはどれ？
- Q7 クレジットカードの支払方法で、1つ1つの商品の残高が分かりにくいのは？
- Q8 自動車教習所へ通うため金融機関から20万円を年利17%で借りた。毎月5,000円ずつ返済した場合の返済総額は？
- Q9 「必ずもうかる投資」ってあるの？
- Q10 製品による事故が発生したとき損害賠償を求めることができる？
- Q11 消費生活について相談したいときにかける電話番号は？
- Q12 消費者トラブルにあったとき、あなたらどうする？

## ②自立した消費者としての意識(消費生活に関するアンケート)

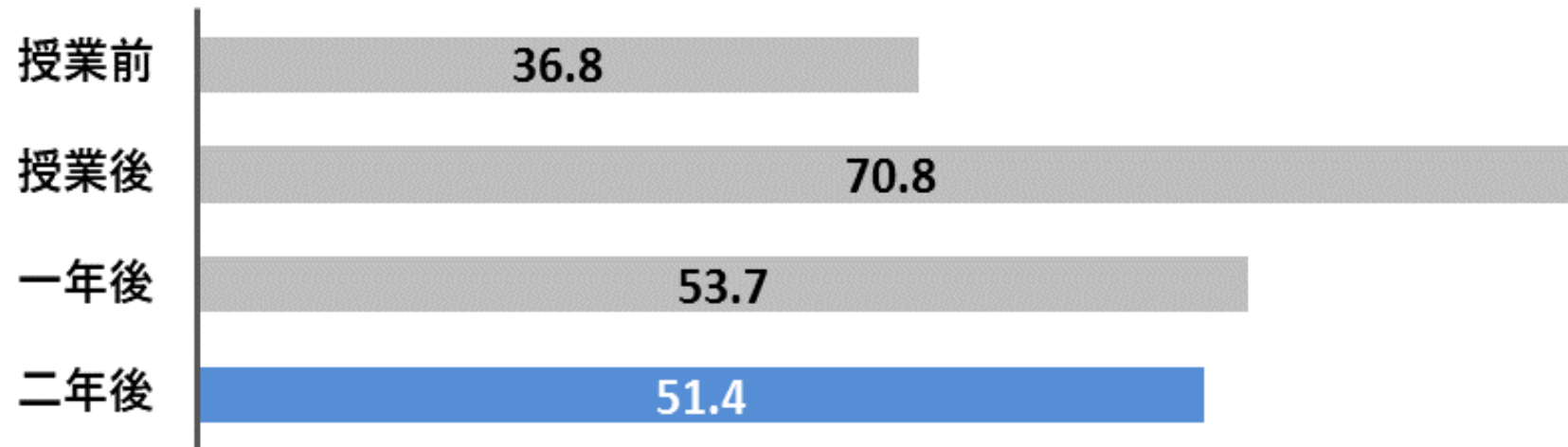
- 問1 店で商品を購入するときは、原則返品・返金ができないことを意識して慎重に買物する。
- 問2 ネットショッピングで買物をする際には、注文前に利用規約を必ず確認する。
- 問3 近ごろ問題になっている販売方法や消費者トラブル、その対処方法を常にチェックする。
- 問4 商品やサービスに問題を感じたら、事業者(販売店やメーカー)に連絡する。
- 問5 商品やサービス、また事業者の対応に問題を感じたら、消費生活センターに相談する。
- 問6 もしクレジットカードを持ったとしたら、期日までに必ず支払える場合にしか使わない。
- 問7 借金が雪だるま式に増えるようなことがあれば、消費生活センターに相談する。
- 問8 消費者被害にあっているような人がいたら、消費生活センターに相談するようアドバイスする。
- 問9 「必ずもうかる」などのウマイ話や、迷惑に感じる勧誘をされたときは、きっぱりと断る。
- 問10 自分も、安全・安心でより良い消費社会につながることを考えて行動する。
- 問11 「社会への扉」冊子で学んだことを、今後の生活の中で役立てる。 ※授業後のみ

1. 全くできない 2. あまりできない 3. どちらともいえない

4. 少しはできる 5. まあまあできる 6. 必ずできる から選択

## ○消費生活に関する知識(消費生活クイズ)

消費生活に関する知識(全12問) に占める正答率の平均値 (%)



二年後の正答率は授業前より高く、知識の定着がみられた



## ○消費生活に関する知識(消費生活クイズ) Q1

問:店で買物をするとき、契約が成立するのはいつ?

選択肢:

- ① 商品を受け取ったとき
- ② 代金を払ったとき
- ③ 店員が「はい、かしこまりました」と言ったとき
- ④ 分からない

※正解は③

## ○消費生活に関する知識(消費生活クイズ) Q2

問:店で商品を買ったが、使う前に不要になり返品したい。店の対応として法律上正しいものは?

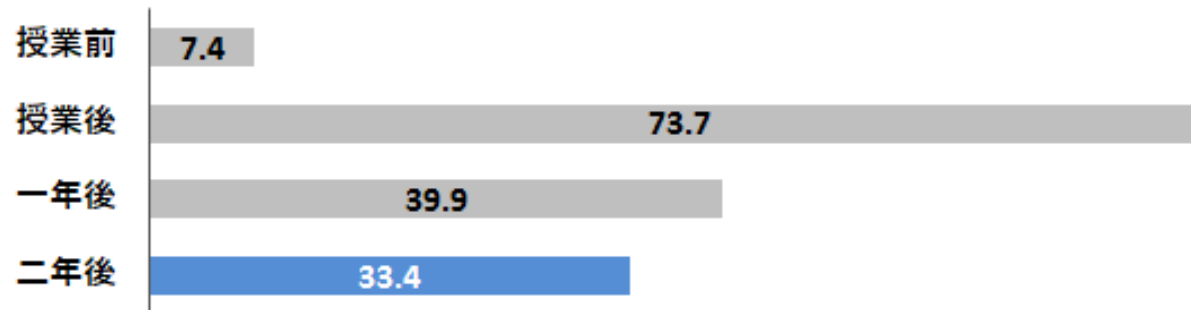
選択肢:

- ① 返品は受け付けなくてよい。
- ② レシートがあり1週間以内なら返品を受け付けなければならない。
- ③ 商品を開封していなければいつでも返品を受け付けなければならない。
- ④ 分からない


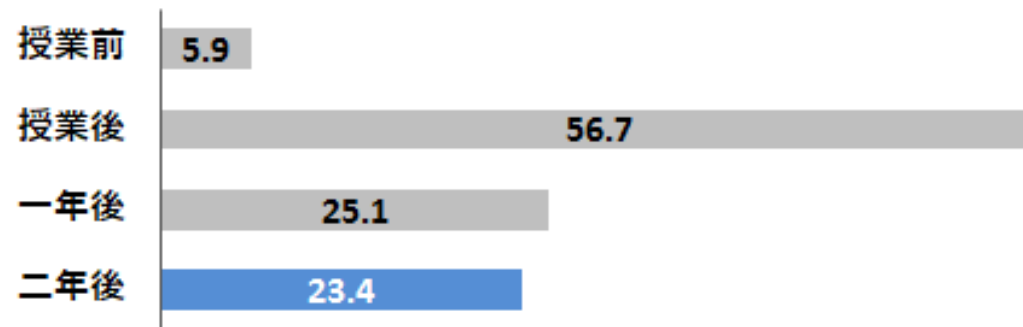
※正解は①

## ○消費生活に関する知識(消費生活クイズ)

Q 1 「契約成立のタイミング：承諾」の正答率 (%)



Q 2 「成立した契約：原則解約不可」の正答率 (%)



授業前後の正答率の伸び率が高い問ほど、  
経年による正答率の低下が大きかった

## ○消費生活に関する知識(消費生活クイズ) Q5

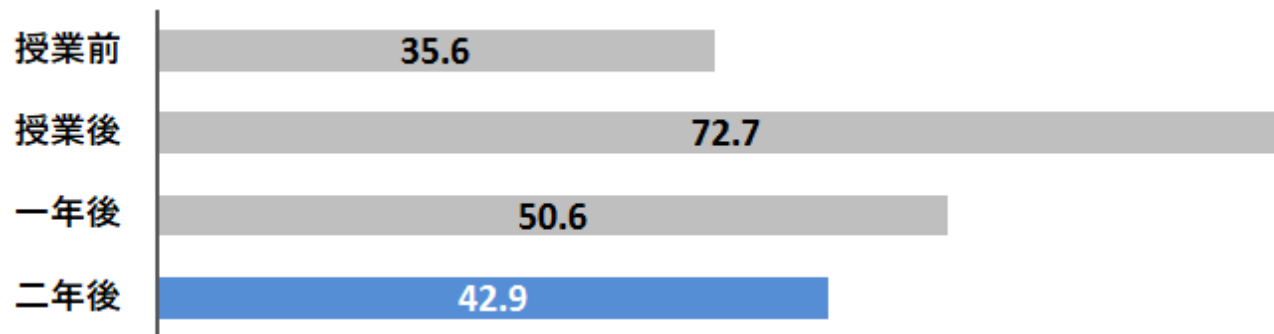
問: ネットショップでTシャツを買ったけれど似合わない。  
クーリング・オフできる?

選択肢:

- ① クーリング・オフできない。
- ② 契約してから14日間ならクーリング・オフできる。
- ③ 商品が届く前ならクーリング・オフできる。
- ④ 分からない

※正解は①

Q 5 「通販：クーリング・オフ不可」の正答率 (%)



授業後の正答率は7割程度であったが、二年後には4割程度に減少した

## ○消費生活に関する知識(消費生活クイズ) Q11

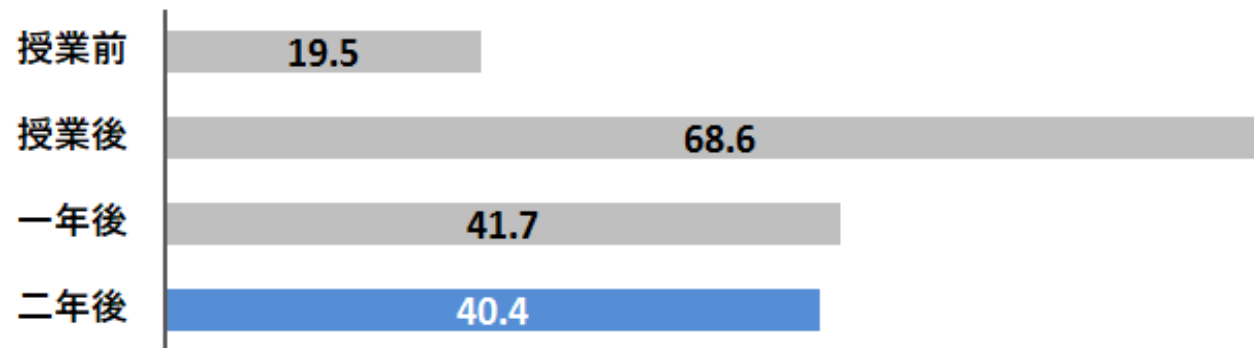
問:消費生活について相談したいときにかける電話番号は?

選択肢:

- ① 118番      ② 188番
- ③ 189番      ④ 分からない

※正解は②

### Q11「消費者ホットライン：188」の正答率 (%)

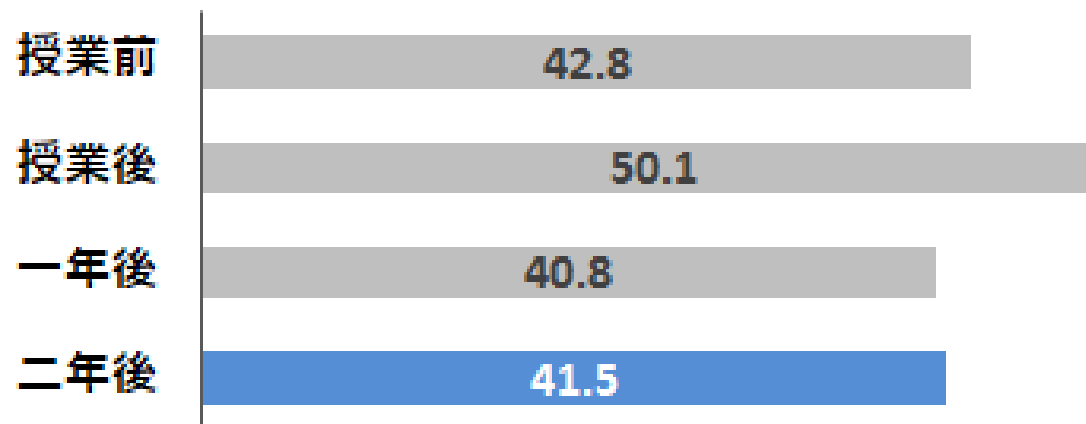


正答率は、授業前2割程度から授業後7割程度まで増加したが、経年により4割程度まで減少した

## ○自立した消費者としての意識(消費生活アンケート)

自立した消費者としての意識 (全10問) に「できる」(※)と回答した割合の平均値 (%)

(※)「必ずできる」と「まあまあできる」の回答を併せたものを「できる」として整理

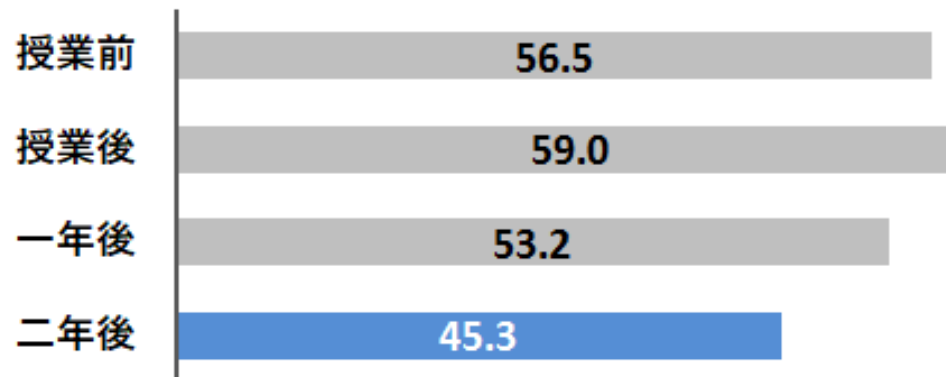


授業後には「できる」と回答した生徒の割合が増加したが、一年後には全体的に低下した

## ○自立した消費者としての意識(消費生活アンケート) 問1

問:店で商品を購入するときは、原則返品・返金ができないことを意識して慎重に買物する。

問1 「原則、返品・返金不可を意識した慎重な買物」に「できる」と回答した割合(%)

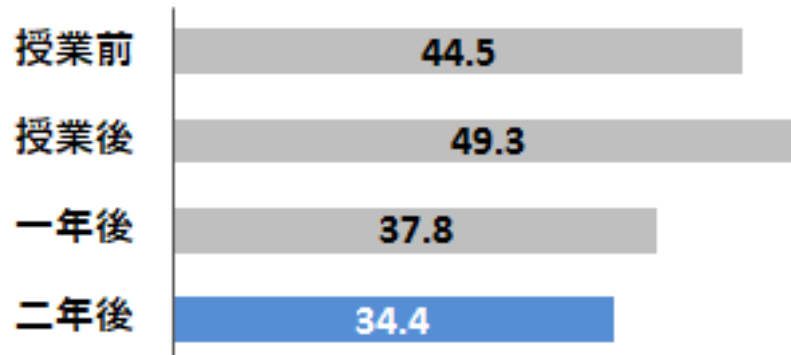


いずれの調査でも「できる」と回答した生徒の割合は5割前後であった

## ○自立した消費者としての意識(消費生活アンケート) 問2

問: ネットショッピングで買物をする際には、注文前に利用規約を必ず確認する。

問2 「通信販売利用時の規約の確認」に「できる」と回答した割合 (%)

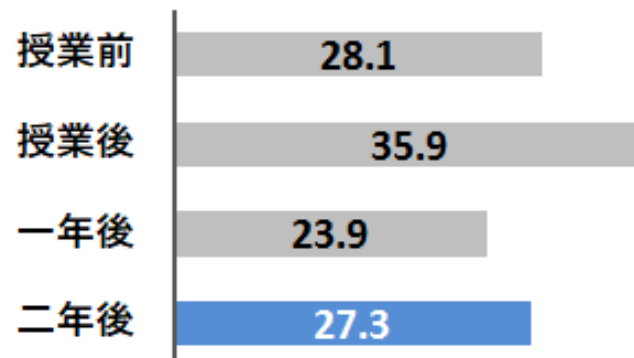


授業後から二年後にかけて「できる」と回答した生徒の割合の変化が最も大きかった

## ○自立した消費者としての意識(消費生活アンケート) 問4

問:商品やサービスに問題を感じたら、事業者(販売店やメーカーなど)に連絡する。

問4 「商品・サービスに対する問題認識時の事業者への連絡」に「できる」と回答した割合 (%)



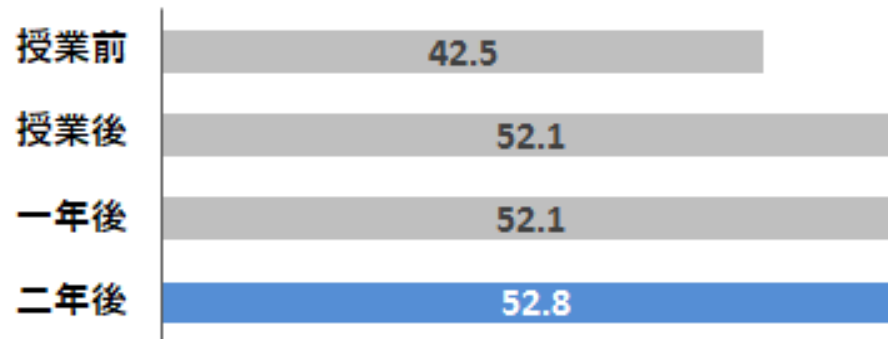
一年後、二年後に「できる」と回答した生徒の割合は授業前より低かった



## ○自立した消費者としての意識(消費生活アンケート)問7

問:借金が雪だるま式に増えるようなことがあれば、消費生活センターに相談する。

問7「借金で困ったときの消費生活センターへの相談」に「できる」と回答した割合(%)

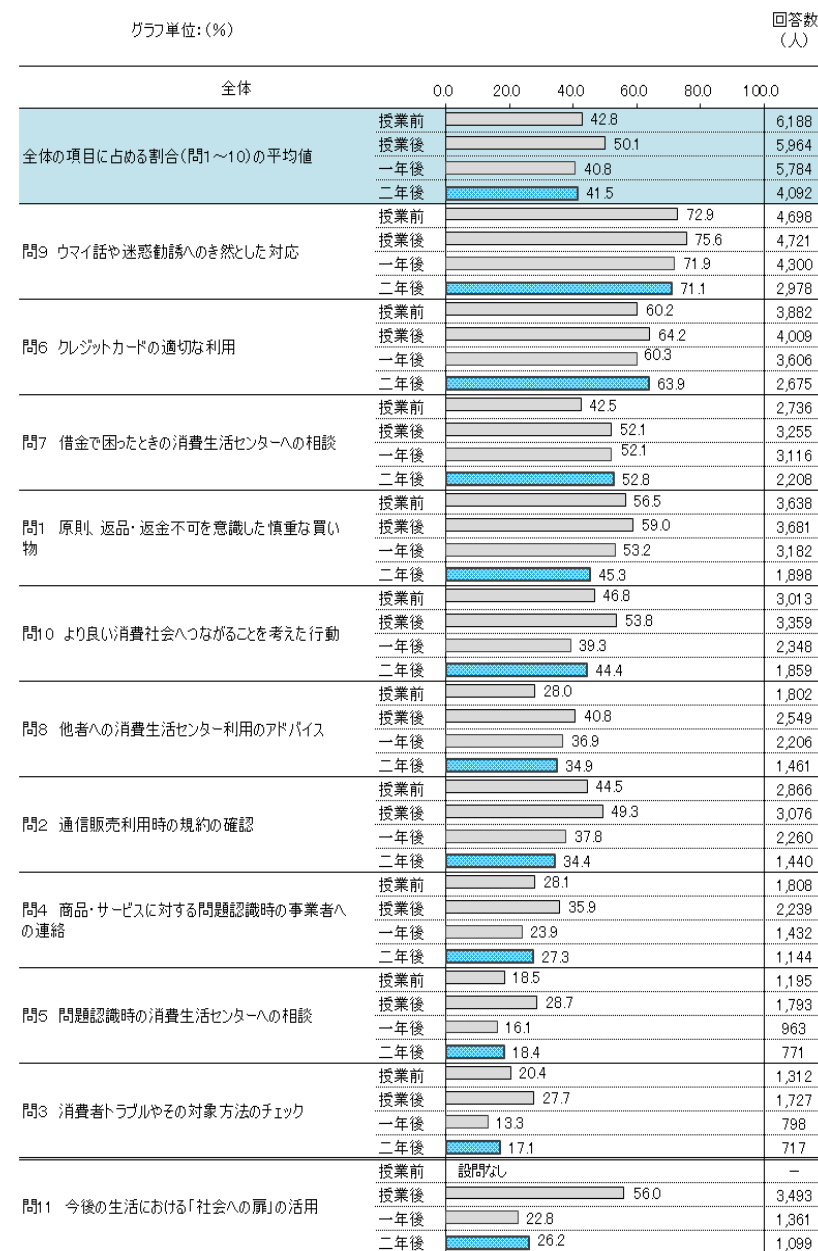
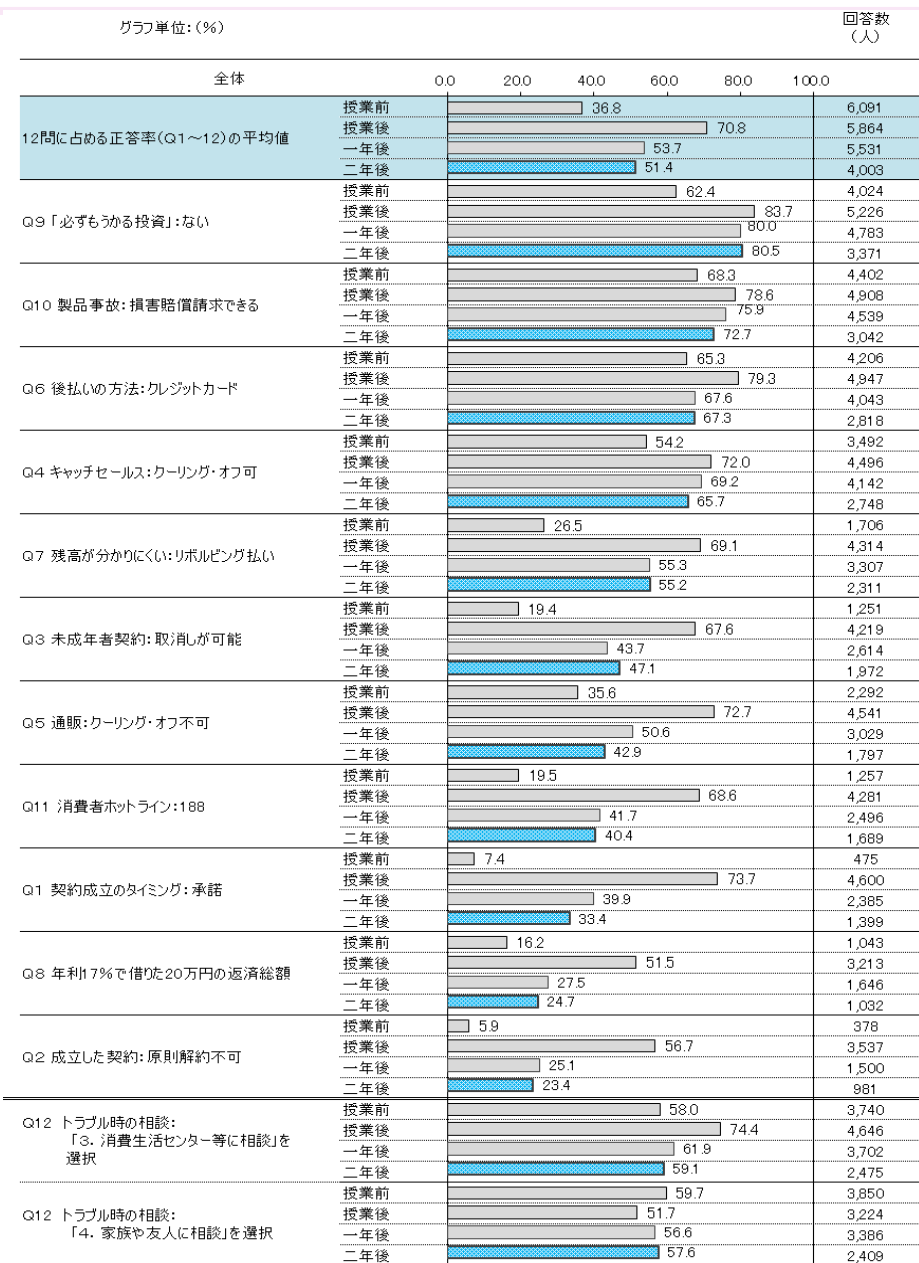


授業後から二年後にかけて「できる」と回答した生徒の割合の変化が最も小さかった

# 追跡調査の結果(全体)

## ○消費生活に関する知識(消費生活クイズ)

## ○自立した消費者としての意識(消費生活アンケート)



- 二年後の調査において、授業後より正答率が下がっているものの、**ある程度の知識の定着がみられ**、授業の効果があったのではないかと。自信をもっていい結果ではないか。
- Q2「契約の解約」は、日常生活における買物の**実体験との乖離**があるため授業で学習した内容が定着しにくいところがあったと考えられる。
- 「契約の成立時期」や「契約の解約」など、授業前の正答率が低い事項は、そもそも授業前の正答率が低い（知識が無い）ので、授業後に正答率が一時的に高まっても、経年による正答率の低下が大きい。
- 消費者としての**意識は、大きな変化はみられなかった**。

- 契約についての知識の定着率が低いのは、成年年齢引き下げを迎えるなか、心配でもある。
- 消費者としての意識は、毎日の生活の出来事等に影響されるところもあり、変えることは難しい。
- 消費者トラブルに遭ったら消費生活センターに相談することや、新たな手口のトラブルを警戒する意識を持つことは、自立した消費者を育成する上で是非とも身に付けさせたい態度。

▪ Consumer Education Textbook “Door to Society -Become an independent consumer through 12 quizzes-”

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_education/public\\_awareness/teaching\\_material/material\\_010/pdf/teaching\\_material\\_010\\_190924\\_0001.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/material_010/pdf/teaching_material_010_190924_0001.pdf)