

# デジタル技術を活用した 情報発信・普及啓発

令和4年3月24日  
消費者庁新未来創造戦略本部



# 背景

1

デジタル化の急速な変化に伴う消費者トラブルの増加が懸念される一方、情報発信・啓発ツールとしてのデジタルデバイスの活用も課題。

2

2022年4月の成年年齢の引下げにより、知識や経験の乏しい18歳~19歳の消費者トラブル増加も懸念。

デジタル社会に対応したツールを活用し、若年層をはじめ幅広い世代のライフスタイルに対応した情報発信や普及啓発を実施

# これまでの取組

## これまでの取組

### 【事業目的】

デジタル社会に対応した情報発信、及び普及啓発を行うとともに、消費生活のデジタル化に対応した消費者教育が必要。

### 【取組内容】

- デジタルプラットフォームの利用者向けハンドブックを活用した普及啓発活動
- 消費者保護のための啓発用教材の開発

## 【これまでの主な取組・成果】

啓発用教材

「デジタル消費生活へのスタートライン」  
(2021年4月公表)



「デジタルプラットフォームとの正しい付き合い方」  
(2021年4月公表)



# 今年度の取組

## 事業目的

デジタル技術を活用した情報発信・普及啓発を戦略的に展開し、消費者の年代・特性に合わせて効率的・効果的に情報を届ける。

## 取組内容

1

消費者保護のための啓発用デジタル教材を活用した調査実証事業

2

消費者庁LINE公式アカウント「消費者庁 若者ナビ！」での情報発信

## 今年度の取組①

**消費者保護のための啓発用デジタル教材  
を活用した調査実証事業**

# 実証の概要

- 社会のデジタル化、消費生活のデジタル化の進展（例えば、インターネット通販の増加、キャッシュレス決済の普及）
  - ⇒ デジタル技術が不適切に用いられることによりぜい弱性が生まれるなど、デジタル技術に関する知識やデジタル機器・サービスを適切に利用する能力（デジタルリテラシー）が不足していることで消費者トラブルに繋がる可能性。
  - ⇒ 消費者の「トラブル防止・回避・解決」のため、デジタル機器・サービス等を正しく利用する知識や能力を身に付けることが必要。そのため、消費者がデジタル技術を用いて自ら知識を習得でき、消費者教育の現場でも活用可能な啓発用デジタル教材を開発。
- 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。

「消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議」及び「成年向け教材開発分科会」を開催。

# 消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた 有識者会議

## 委員（10名：◎座長、五十音順、敬称略）

氏名	所属
阿部 千明	徳島県消費者情報センター 消費生活相談員
稲倉 典子	四国大学経営情報学部経営情報学科 准教授
齋藤 良和	株式会社メルカリ 政策企画
坂倉 忠夫	公益社団法人 消費者関連専門家会議 専務理事
◎坂本 有芳	鳴門教育大学大学院 学校教育研究科 准教授
坪田 郁子	公益社団法人 全国消費生活相談員協会 専務理事
西尾 勇気	一般財団法人LINEみらい財団 事業推進部長
西村 陽子	徳島県立阿南光高等学校 教諭
坂東 哲也	鳴門教育大学大学院 学校教育研究科 准教授
山本 尚子	徳島県立城東高等学校 教諭

※人事異動に伴い、令和3年6月28日付けで藤川由彦委員から西尾委員に変更。

（オブザーバー）

徳島県 教育委員会 学校教育課

徳島県立総合教育センター GIGAスクール推進課

徳島県 消費者政策課

文部科学省 総合教育政策局 男女共同参画共生社会学習・安全課

消費者庁 消費者教育推進課

# 消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた 有識者会議

## 開催実績

開催日時	主な議事
第1回 令和2年11月5日（木）	有識者会議の目的、検討事項、スケジュール等の共有 1) 有識者ヒアリング      2) 意見交換
第2回 令和2年12月23日（水）	1) 高校の家庭科の授業等で活用する素材として盛り込むべき内容について 2) 今後の教材開発について
第3回 令和3年3月22日（月）	1) 令和2年度 パワーポイント教材について 2) 令和3年度 デジタル教材の開発について
第4回 令和3年5月31日（月） （持ち回り開催）	1) 有識者会議構成員の変更と分科会の設置について 2) 今年度の開発方針（高校生向け教材の指導計画モデル）について ※有識者会議構成員の変更と分科会の設置及び今年度の教材開発方針について了承された。
第5回 令和3年6月28日（月）	有識者会議の検討事項、スケジュール等の共有 1) 令和3年度の開発方針について      2) 分科会からの検討状況報告
第6回 令和3年11月8日（月）	1) デジタル教材の制作状況について      2) デジタル教材の実証計画について 3) 分科会からの検討状況報告
第7回 令和4年2月7日（月）	1) デジタル教材の制作状況について      2) デジタル教材の実証報告について 3) アンケートの実施状況について      4) 報告書素案について
第8回 令和4年3月11日（金）	1) デジタル教材の報告について 2) 報告書について      3) その他

# 消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた 有識者会議 成年向け教材開発分科会

委員（7名：◎座長、五十音順、敬称略）

氏名	所属
阿部 千明	徳島県消費者情報センター 消費生活相談員
◎坂倉 忠夫	公益社団法人 消費者関連専門家会議 専務理事
坂田 祥治	明治安田生命保険相互会社 お客様志向統括部 お客様志向統括グループ お客様志向推進役
立石 聡明	一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会 副会長兼専務理事
田中 義雄	パナソニック株式会社 オペレーショナルエクセレンス社 CS企画室 渉外担当主幹
坪田 郁子	公益社団法人 全国消費生活相談員協会 専務理事
坂東 哲也	鳴門教育大学大学院 学校教育研究科 准教授

（オブザーバー）

徳島県 消費者政策課

文部科学省 総合教育政策局 男女共同参画共生社会学習・安全課

消費者庁 消費者教育推進課

# 消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた 有識者会議 成年向け教材開発分科会

## 開催実績

開催日時	主な議事
第1回 令和3年6月21日（月）	有識者会議分科会の目的、検討事項、スケジュール等の共有 1) 成年向けデジタル教材の開発及び啓発について 2) 企業の社員研修等での活用について
第2回 令和3年11月1日（月）	1) デジタル教材の制作状況について 2) デジタル教材の実証計画について
第3回 令和4年2月7日（月）	1) デジタル教材（成年向け教材）の制作状況について 2) デジタル教材の実証報告について 3) アンケートの実施状況について 4) 報告書素案について
第4回 令和4年3月8日（火）	1) デジタル教材（成年向け教材）の報告について 2) 報告書について 3) その他

# 開発した教材

有識者会議・分科会の議論も踏まえ、**動画コンテンツ**等を制作。  
⇒ 高等学校の授業及び企業内の研修での活用、CATV放送による一般の利用

動画 13本



見て学ぶ

テキスト 12本



深く理解する

ワークシート 7本



思考を活性化  
結果の共有

指導手引書 1本



指導箇所の明確化  
授業の活性化

アプリ 5本



操作・体験して学ぶ

e-ラーニング 2本

⑤50代以降の経済管理



動画をみる



問題へ進む

自ら学ぶ

# 教材の一覧（全体像）

## 【高校生向け】

テーマ	種類	教材名
【1限目】 情報の収集・ 比較と意思 決定	テキスト	学習目標 自分が主役の消費生活＝主体的な意思決定の力を磨くには？
	アプリ	チェックしよう！「だまされやすさ」の心理傾向
	テキスト	意思決定のプロセスを理解しよう
	テキスト	主体的な意思決定が妨げられる場面を知ろう
	動画	インターネット広告の仕組みや注意点とは？
	ワークシート	契約前に必ずしよう！～情報の収集と比較～
【2限目】 購入と契約	テキスト	学習目標 デジタル時代の購入方法とルールを理解しよう
	テキスト	契約の基礎を確認～なぜ返品できたり、できなかつたりするの？～
	動画	電子商取引の契約とは
	アプリ	デジタル取引を体験しよう
	ワークシート	まとめよう！ネット取引トラブルを防ぐための注意点
【3限目】 支払いと信 用取引	テキスト	学習目標 支払方法の特徴と仕組みを理解しよう
	動画	クレジットカードの特徴と注意点とは？
	動画	キャッシュレス決済の種類と仕組みを理解しよう
	ワークシート	説明しよう！自分ならどの決済をどう使う？
【4限目】 消費者の権 利と責任	ワークシート	振り返ろう！契約の基礎知識
	テキスト	学習目標 契約後に生じた問題、どう対応すればよいだろうか？
	動画	消費者を保護する制度の内容を知ろう
	テキスト	トラブルから消費者を守る制度を理解しよう
	ワークシート	考えよう！トラブル事例の対応方法
	動画	消費生活センターの役割と相談の仕方を知ろう
テキスト	理解を深める自習教材～消費者トラブルのない社会に向けて～	

テーマ	種類	教材名
【5限目】 生涯を見 越した経 済の管理	テキスト	学習目標 限りあるお金を、人生で最大限に活用するには？
	テキスト	生活設計 収入と支出、家計の管理方法を理解しよう
	ワークシート	マネープランシートを作成し、生活設計を学ぼう！
	テキスト	保険とローンを理解しよう～30代以降の生活設計～
	アプリ	ローン利用をシミュレーションしよう
	ワークシート	学習のまとめ
	アプリ	クイズで確認 消費生活の基礎知識
	アプリ	今後の10年のライフプランを体験しよう

## 【成年向け】

種類	種類	教材名
eラーニング	eラーニング	① 若年者層向け
	eラーニング	② 中高年層向け
動画 (高校生/成 年共通)	動画	若者に多いトラブルについて
	動画	投資などのお金に関するトラブルや悪質商法について
	動画	定期購入トラブル
動画 (成年向け)	動画	デジタルプラットフォームの仕組み、注意点、トラブルに遭った時の対応
	動画	C to C取引と注意点
	動画	お金の管理（収支予算の算出、多重債務）
	動画	製品の安全性（通販による海外取引など）

# 動画の構成

動画制作本数は全部で13本

うち高校生向けとして1本、成年向けとして4本を別に制作

## 共通教材

- ・電子商取引の契約とは
- ・クレジットカードの特徴と注意点とは？
- ・キャッシュレス決済の種類と仕組みを理解しよう
- ・消費者を保護する制度の内容を知ろう
- ・消費生活センターの役割と相談の仕方を知ろう
- ・若者に多いトラブルについて
- ・投資などのお金に関するトラブルや悪質商法について
- ・定期購入トラブル

## 高校生向け教材

- ・インターネット広告の仕組みや注意点とは？

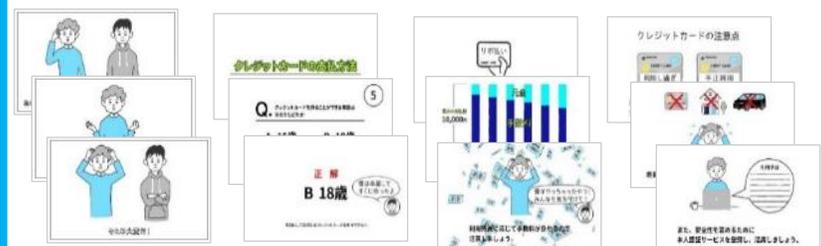
新しい学習指導要領に対応させ、授業等で活用していただくため高校生向けとした。

## 成年向け教材

- ・デジタルプラットフォームの仕組み、注意点、トラブルに遭った時の対応
- ・C to C取引と注意点
- ・お金の管理（収支予算の算出、多重債務）
- ・製品の安全性（通販による海外取引など）

特に20代の若年者を中心に増加傾向にある消費者トラブルについて理解を促すことを目的とし、企業等で活用していただくため成年向けとした。

## ■ 動画のイメージ



### トラブル事

自分ごととして捉えやすい事例、具体的な数字の掲出などでインパクトを与え、**関心を持ってもらいます。**

### クイズで考

いくつかの動画テーマでは、クイズで問いかけることにより、自身の現在の理解度を知らせてもらおうことで、**後半の展開により関心を持ってもらいます。**

### 解説

消費トラブルの仕組みをイラストや図解、表などで分かり易く解説。**難しい仕組みを分かりやすく説明します。**合わせてトラブルが生じた原因を説明し、**どのような点に気をつければよいか気付きを与えます。**

### 対策

トラブルに合わないための対策、ポイントを解説。**トラブル予防・回避のための知恵を学びます。**

※実証用のため、完成版のイラストとは異なります。

# テキスト・ワークシートの構成

パワーポイント教材は全部で19本+指導書  
うちテキスト12本、ワークシート7本、教師用指導手引書1式

## テキスト

- ・1時限目学習目標 自分が主役の消費生活=主体的な意思決定の力を磨くには？
- ・意思決定のプロセスを理解しよう
- ・主体的な意思決定が妨げられる場面を知ろう
- ・2時限目学習目標 デジタル時代の購入方法とルールを理解しよう
- ・契約の基礎を確認～なぜ返品できたり、できなかつたりするのか？
- ・3時限目学習目標 支払方法の特徴と仕組みを理解しよう
- ・4時限目学習目標 契約後に生じた問題、どう対応すればよいだろうか？
- ・トラブルから消費者を守る制度を理解しよう
- ・理解を深める自習教材～消費者トラブルのない社会に向けて～
- ・5時限目学習目標 限りあるお金を、人生で最大限に活用するには？
- ・生活設計 収入と支出、家計の管理方法を理解しよう
- ・保険とローンを理解しよう～30代以降の生活設計～

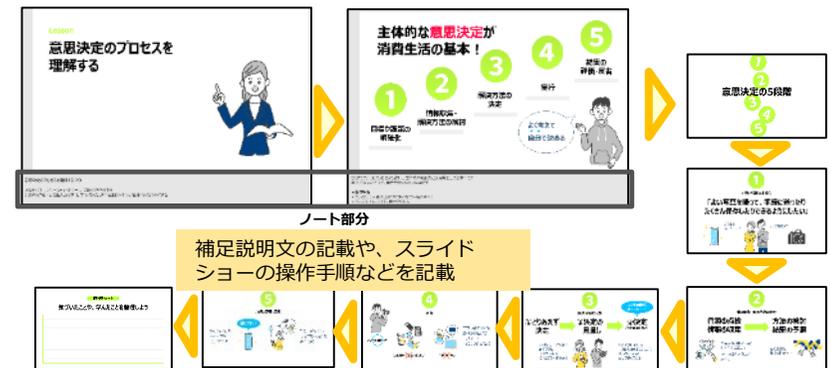
## ワークシート

- ・契約前に必ずしよう！～情報の収集と比較～
- ・まとめよう！ネット取引トラブルを防ぐための注意点
- ・説明しよう！自分ならどの決済をどう使う？
- ・振り返ろう！契約の基礎知識
- ・考えよう！トラブル事例の対応方法
- ・マネープランシートを作成し、生活設計を学ぼう！
- ・学習のまとめ

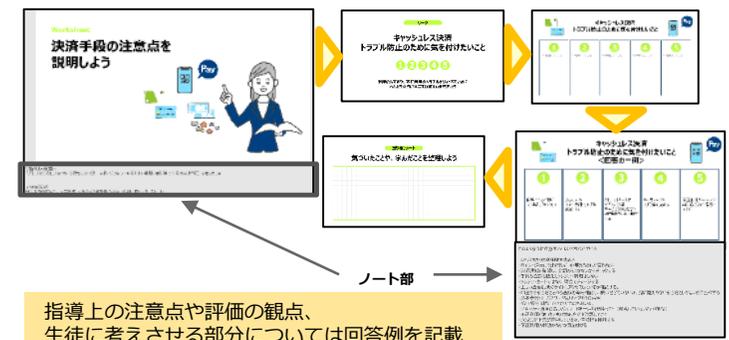
## 教師用指導手引書

- ・教師用指導手引書一式

### ■テキストのイメージ



### ■ワークシートのイメージ



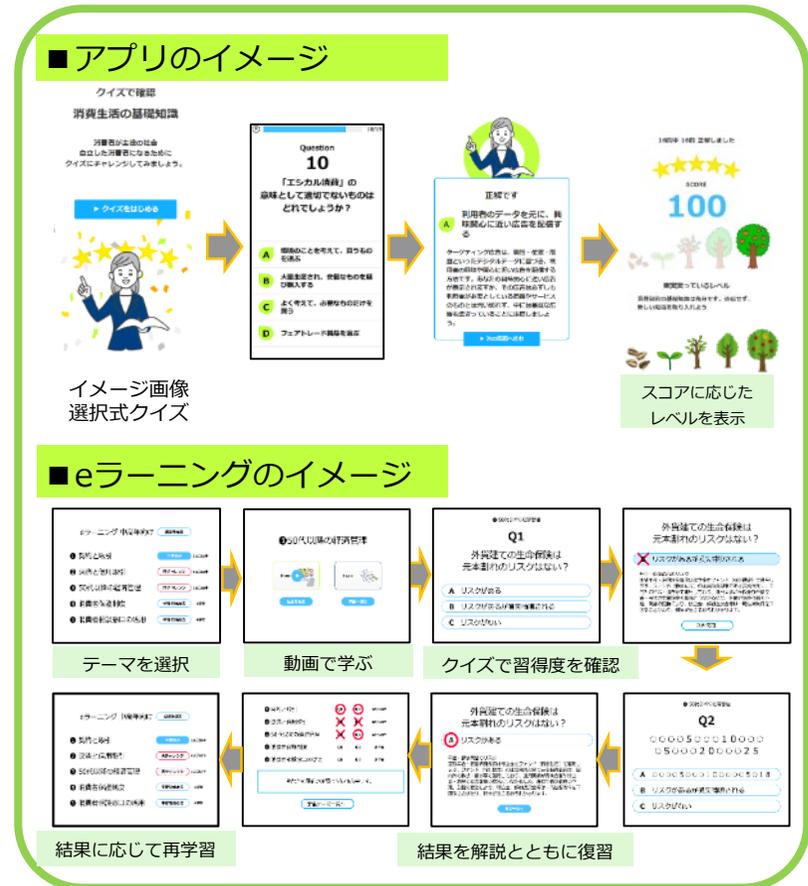
※実証用のため、完成版のイラストとは異なります。

# アプリ・eラーニングの構成

制作アプリは全部で7本

うち高校生向けアプリ2本、高校生／成年向け共通アプリ3本

共通教材
<ul style="list-style-type: none"> <li>クイズで確認 消費生活の基礎知識</li> <li>今後の10年のライフプランを体験しよう</li> <li>ローン利用をシミュレーションしよう</li> </ul>
高校生向け教材
<ul style="list-style-type: none"> <li>チェックしよう！「だまされやすさ」の心理傾向</li> <li>デジタル取引を体験しよう</li> </ul>
成年向け教材
<ul style="list-style-type: none"> <li>eラーニング① 若年者層向け</li> <li>eラーニング② 中高年層向け</li> </ul>



※実証用のため、完成版のイラストとは異なります。

# 実証事業について

①徳島県内の高等学校における実証授業、②成年消費者向け研修、③徳島県内のCATVにおける消費者向け情報配信、を内容とする実証事業を実施。

## 啓発用デジタル教材の実証事業

実証

①高等学校における実証授業

②成年消費者向け研修

③消費者向け情報配信

ブラッシュアップ

受講者へのアンケート

有識者会議に報告・検証

コンテンツの修正

デジタル教材の完成

# 高等学校における実証

## 実証スケジュール

- ・ 教員研修：令和3年11月中旬～下旬
- ・ 実証授業期間：令和3年11月～令和4年1月（この期間で有識者視察、遠隔授業を実施）
- ・ アンケート：実証授業終了後～令和4年1月

## 実証授業対象高校

実証高校	生徒数
徳島県立 城東高等学校	829名（2021年5月時点） 男子393名 女子436名
徳島県立 阿南光高等学校	508名（2020年4月時点） 男子393名 女子115名

## 実証内容

対象授業	城東高校	阿南光高校
<b>視察授業</b> ※有識者委員が現地で視察	日時：11月18日(木) 11:30～12:20 対象教材：3時限目教材 対象クラス：1年生 1クラス 40名	日時：12月3日(金) 12:00～12:50 対象教材：2時限目教材 対象クラス：1年生 1クラス 25名
<b>遠隔（オンライン）授業</b> ※オンラインで授業を実施	日時：12月16日(木) 11:30～12:20 対象教材：5時限目教材 対象クラス：1年生 1クラス 40名	日時：12月21日(火) 11:00～11:50 対象教材：1時限目教材 対象クラス：2年生 6クラス 171名
<b>通常授業</b>	期間：11月～1月 対象教材：3時限目教材 対象クラス：1年生 7クラス 280名	期間：11月～2月 対象教材：1～5時限目教材 対象クラス：1年生 74名、2年生 89名

# 成年消費者向け研修

## 実証スケジュール

- ・企業担当者向け教材説明会：令和3年11月中旬
- ・実証研修期間：令和3年12月～令和4年1月
- ・研修後アンケート：研修実施後～令和4年1月

## 実証研修 対象企業

社名	従業員数	実証研修対象人数
パナソニック（株）	10万名以上	1,000名程度
明治安田生命保険（相）	1万名以上 ※内勤従業員数	1,200名程度
（株）ときわ	100-200名	20名程度
（株）フジみらい	100-200名	10名程度

## 調査実証内容

- ・世代別のコースをeラーニング研修で受講
- ・受講者は、若年者層向け／中高年者層向けのうち、自身の世代に合ったコースを選択する。  
両コースともに全5テーマで構成され、全5テーマもしくは任意のテーマを選択し受講
- ・研修終了後、各自アンケートに回答



# 消費者向け情報配信

## 実証スケジュール

- ・ デジタル教材提供：令和3年11月～12月上旬
- ・ 放送期間：令和3年12月1日～令和4年1月21日
- ・ アンケート：放送開始時期～終了まで

## 実証配信企業

ケーブルテレビ徳島（株）

## 実証配信コンテンツ

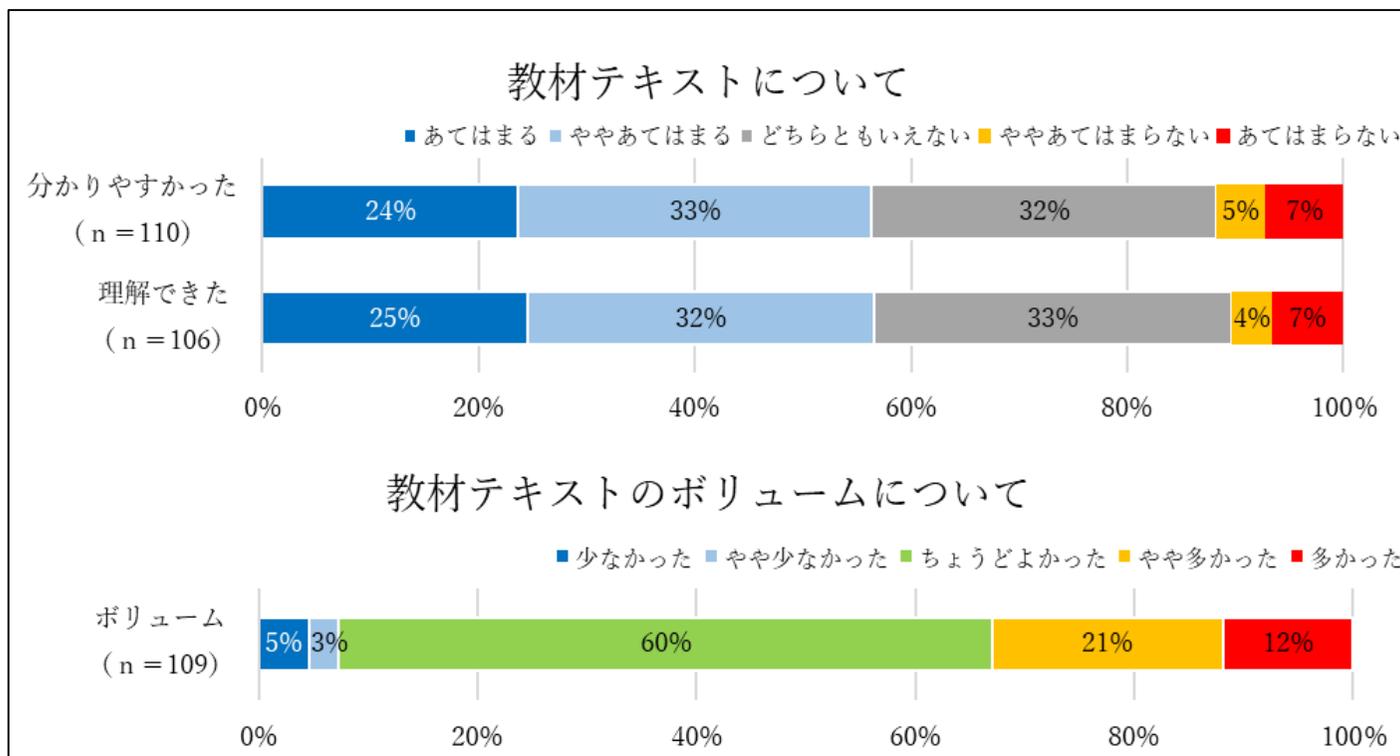
- ・ 成年向け動画12本をCATV番組内で放送
- ・ 5分枠30回、15分枠22回（各5～7回ずつ）放送を実施



# 高等学校における効果検証（速報）

## -授業後アンケート（一部抜粋）

### 【1時限目：情報の収集・比較と意思決定 テキストについて】



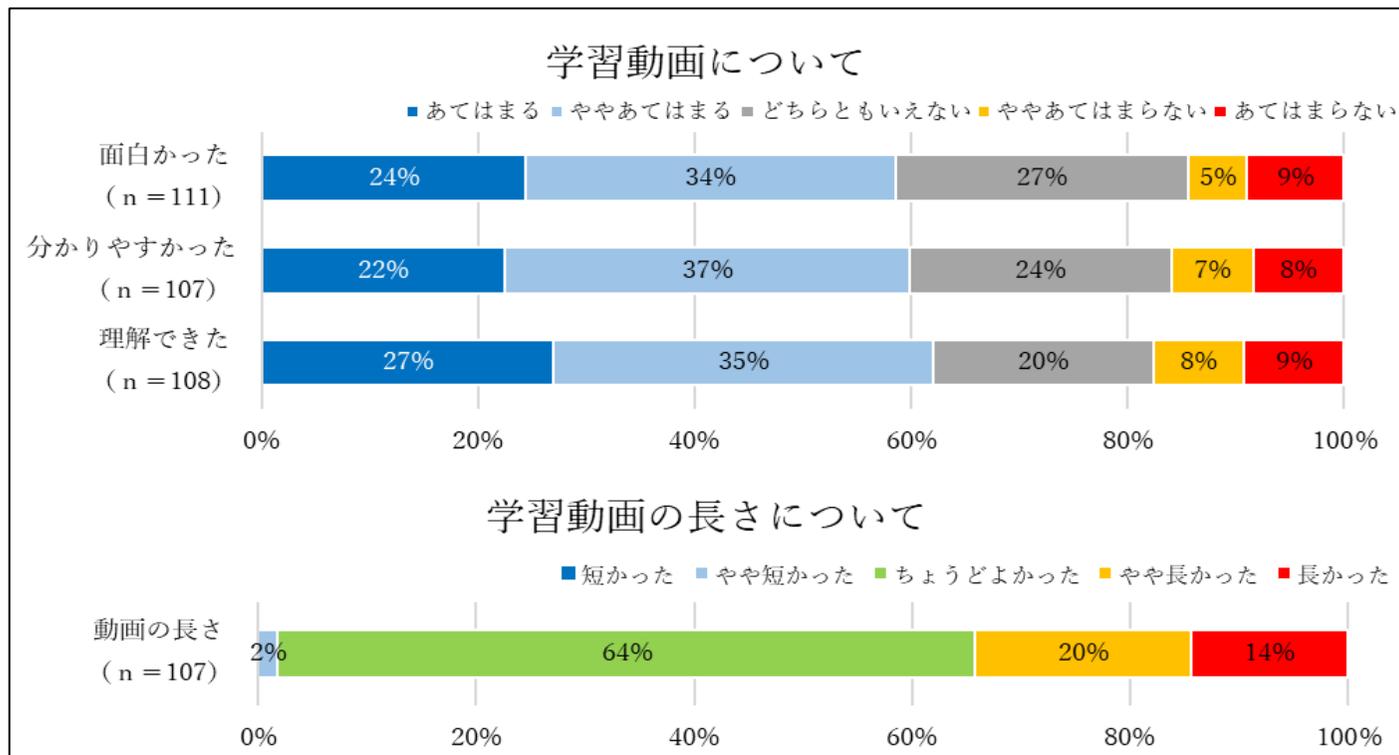
「分かりやすかった」、「理解できた」という項目に「あてはまる・ややあてはまる」と回答した生徒は半数を超えていた。

ボリュームに関して6割の生徒が「ちょうどよかった」と回答した。

# 高等学校における効果検証（速報）

## -授業後アンケート（一部抜粋）

### 【1時限目：情報の収集・比較と意思決定 学習動画について】

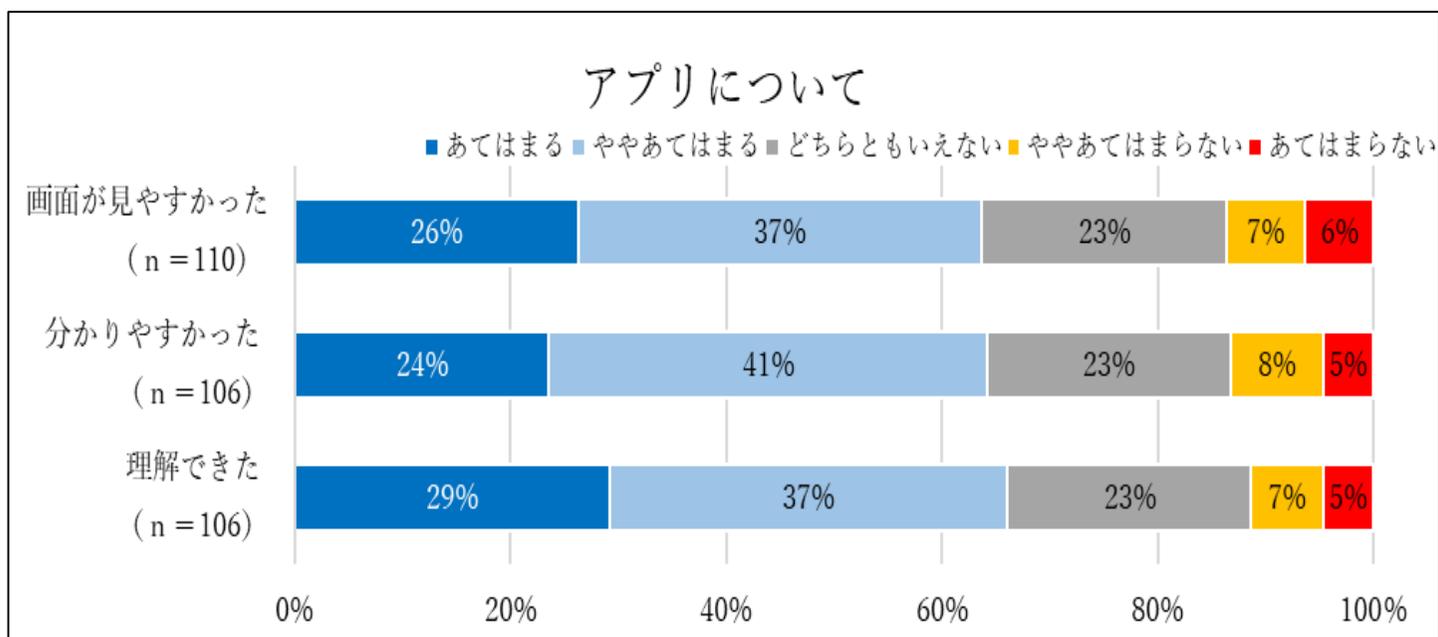


「面白かった」、「分かりやすかった」、「理解できた」の項目に**半数以上の生徒が「あてはまる・ややあてはまる」と回答**し、長さについては6割以上の生徒が「ちょうどよかった」と回答した。

# 高等学校における効果検証（速報）

## -授業後アンケート（一部抜粋）

【1時限目：情報の収集・比較と意思決定 アプリについて】

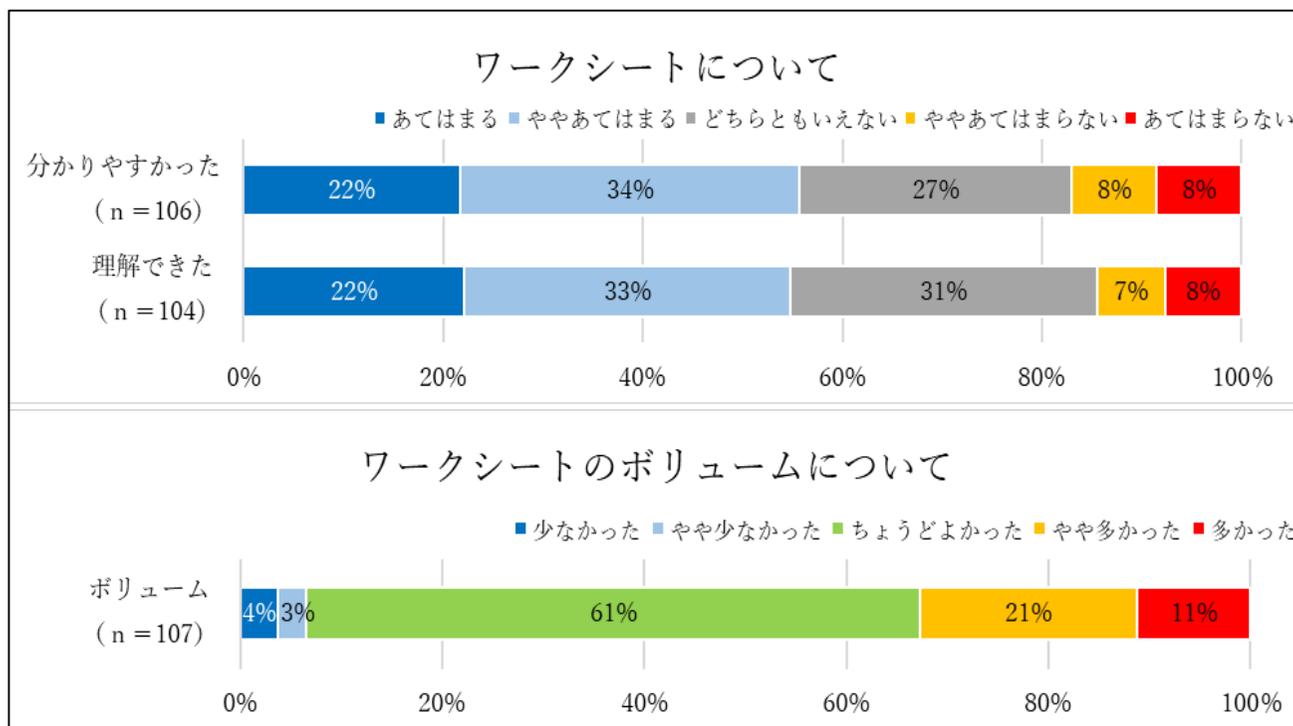


「画面が見やすかった」、「分かりやすかった」、「理解できた」の項目に6割以上の生徒が「あてはまる・ややあてはまる」と回答した。

# 高等学校における効果検証（速報）

## -授業後アンケート（一部抜粋）

### 【1時限目：情報の収集・比較と意思決定 ワークシートについて】

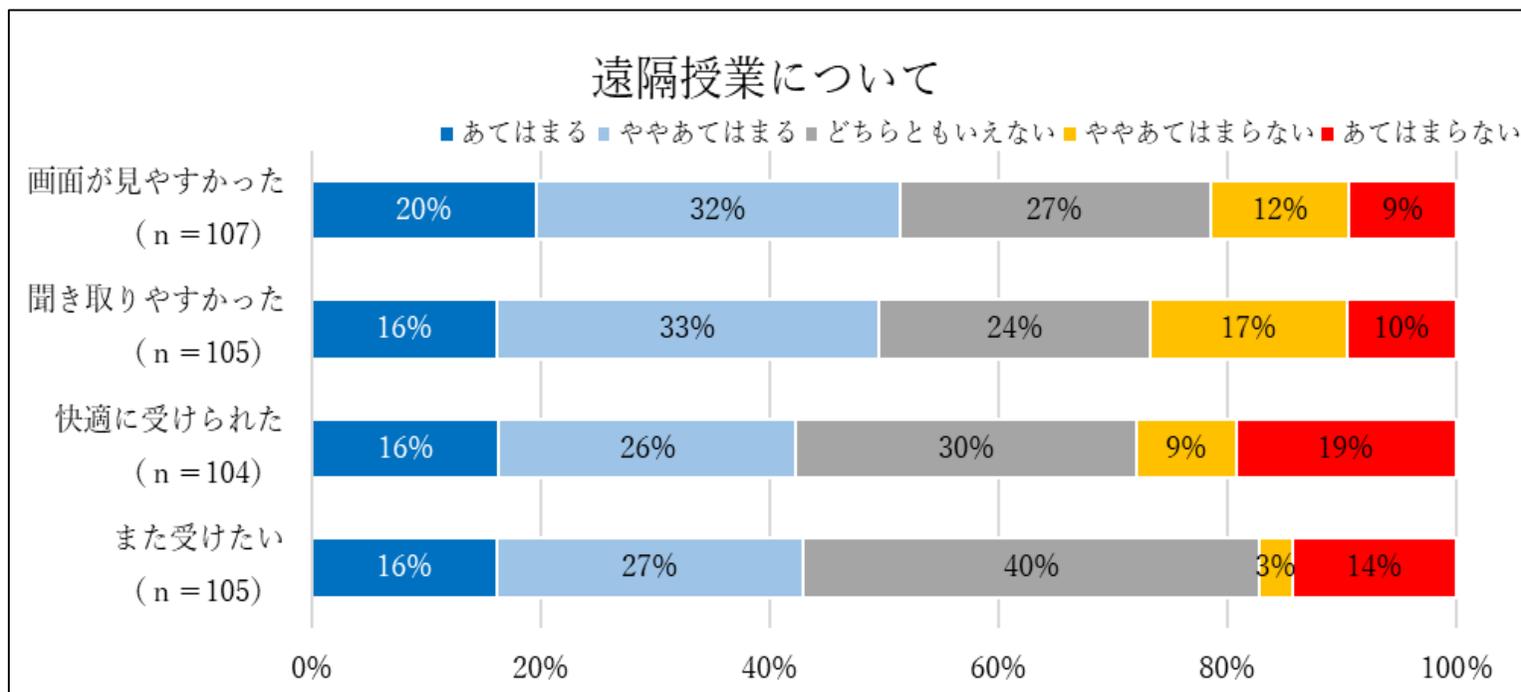


「分かりやすかった」、「理解できた」の項目では半数以上が「あてはまる・ややあてはまる」と回答し、ボリュームについて「ちょうどよかった」と回答した生徒はおよそ6割だった。

# 高等学校における効果検証（速報）

## -授業後アンケート（一部抜粋）

【1時限目：情報の収集・比較と意思決定 遠隔授業について】

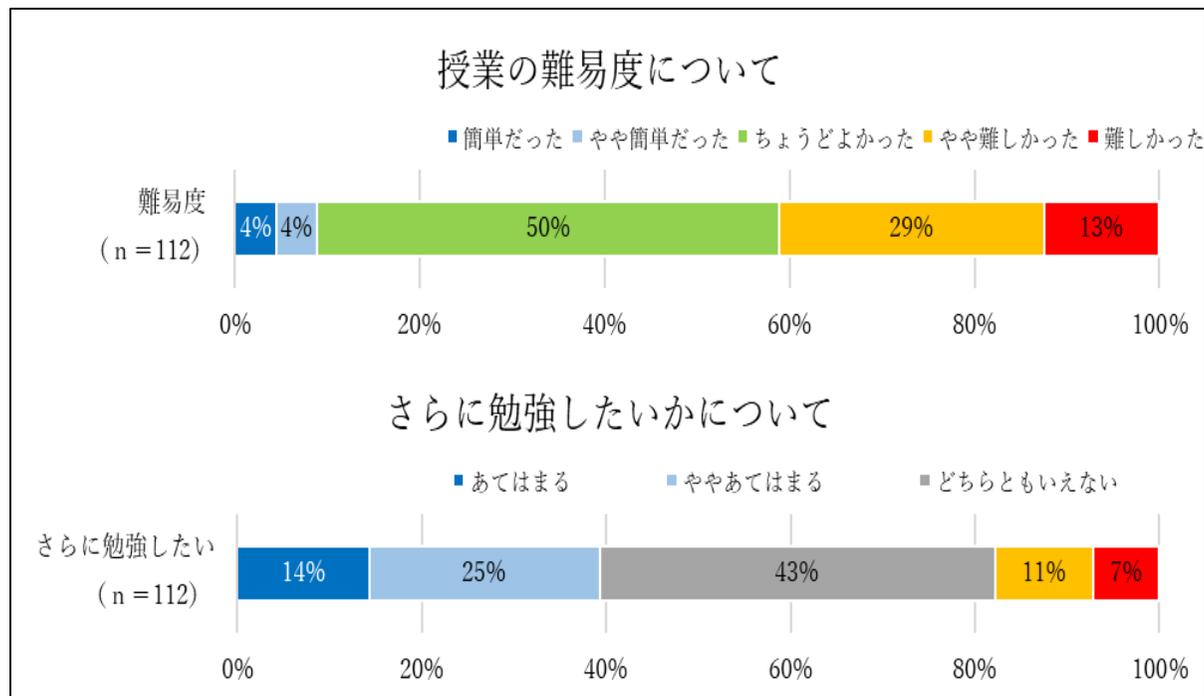


「画面が見やすかった」、「聞き取りやすかった」の項目ではおよそ半数の生徒が「あてはまる・ややあてはまる」と回答したが、回線不良が起きたクラスもあったためか、「快適に受けられた」、「また受けてたい」の項目に「あてはまる・ややあてはまる」と回答した割合はおよそ4割にとどまった。

# 高等学校における効果検証（速報）

## -授業後アンケート（一部抜粋）

【1時限目：情報の収集・比較と意思決定 授業全体について】



1時限目授業全体の難易度に関して、**半数の生徒が「ちょうどよかった」と回答**した。「さらに勉強したい」か問う項目に「あてはまる・ややあてはまる」と答えた生徒は4割程度にとどまった。

# 高等学校における効果検証 -総括と課題

- 全体的に「分かりやすかった」という回答が多く、教材そのものへの評価は高かった
- 教材内容のボリュームが多かったため、教師が授業を組立てる際に助けとなる情報（複数の授業例、[基礎][発展]の教材振分、ファイル名の連番付与、指導手引書の拡充 等）が求められた
- 想定以上に高校生は知らない用語が多いとの現場の意見もあり、一部噛み砕いた言葉への再検討が必要である生徒が授業の中で要点を理解したか、覚えたかを確認するためのワークシートが欲しい、という意見が度々上がった
- アプリについては、デジタル取引の体験や心理傾向チェックなど、デジタル教材ならではの体験学習ができるため、教師・生徒共に好評であった
- 動画について、少々テンポが早い、長い等の意見もあったが、実証授業では生徒は大変興味深く視聴している様子だった
- 遠隔授業でデジタル教材を用いる場合、1クラスでの実施は概ね問題無く実施できたが、複数クラスで実施する場合、事前準備の重要性と、トラブル時の対応方法を事前に決めておき周知しておく必要性を感じた

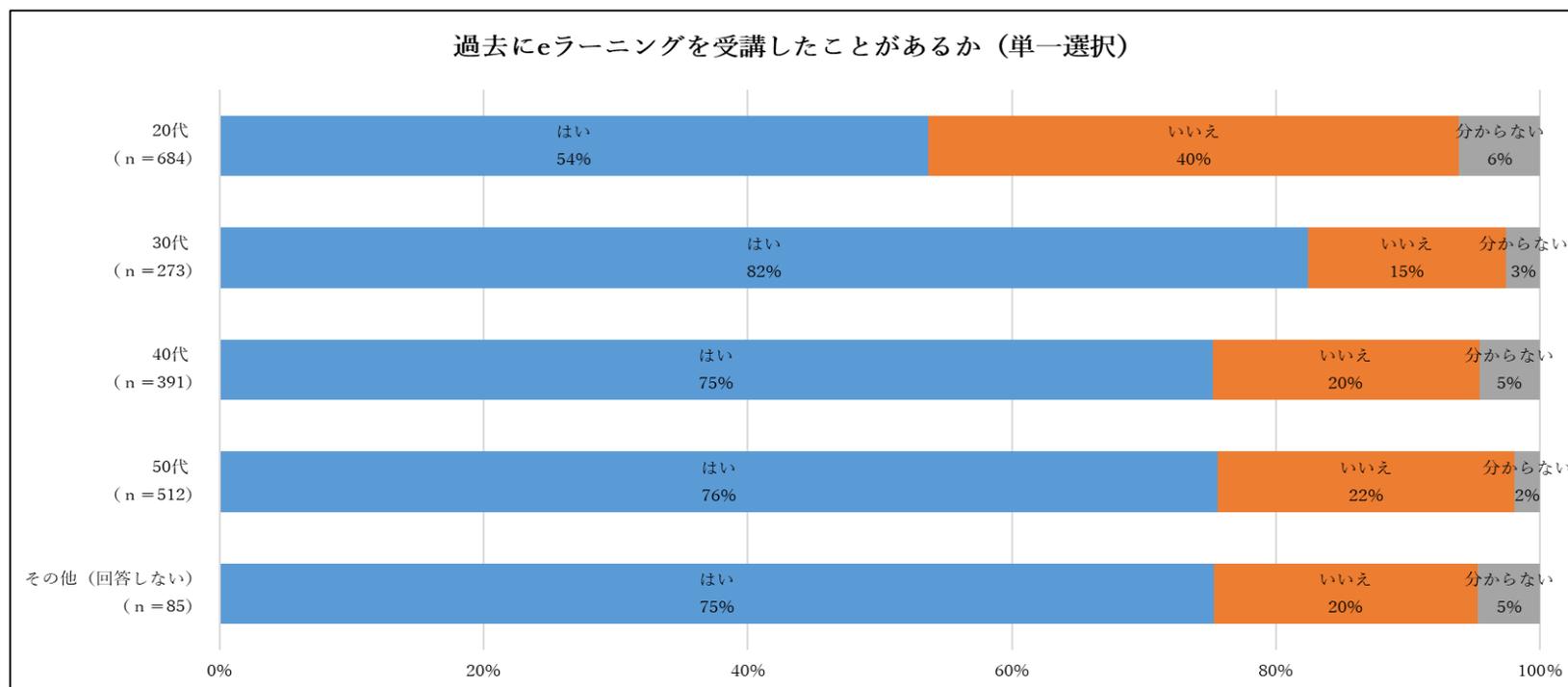
教材をより良く効果的なものへ改善するため、これらの検証結果と有識者会議委員の指摘も踏まえて教材改修を行った。

# 成年消費者向け研修効果検証（速報）

## -研修後アンケート

【研修後アンケート：4社】

### 年代別eラーニング受講経験



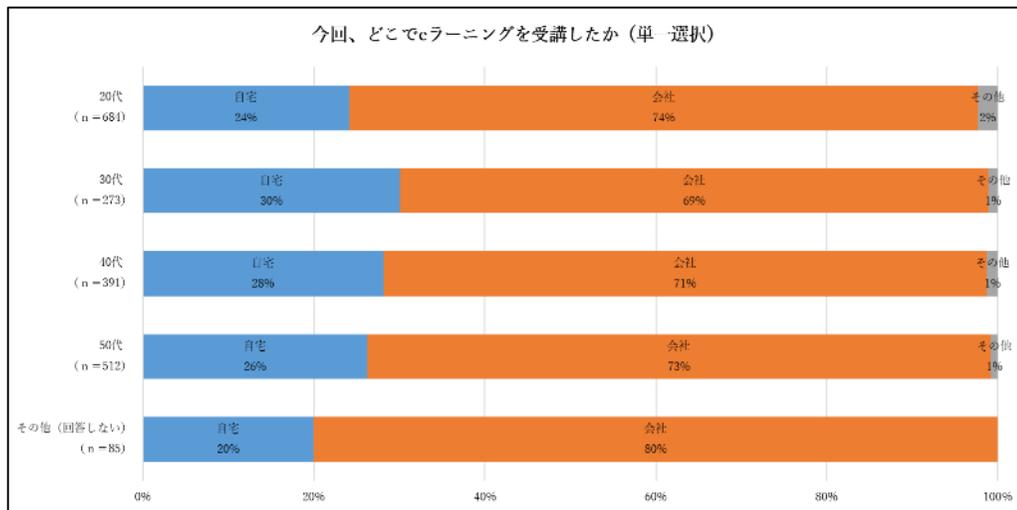
30代以降の受講者のうち7割以上は過去にeラーニングを受講した経験があると回答した。

# 成年消費者向け研修効果検証（速報）

## -研修後アンケート

【研修後アンケート：4社】

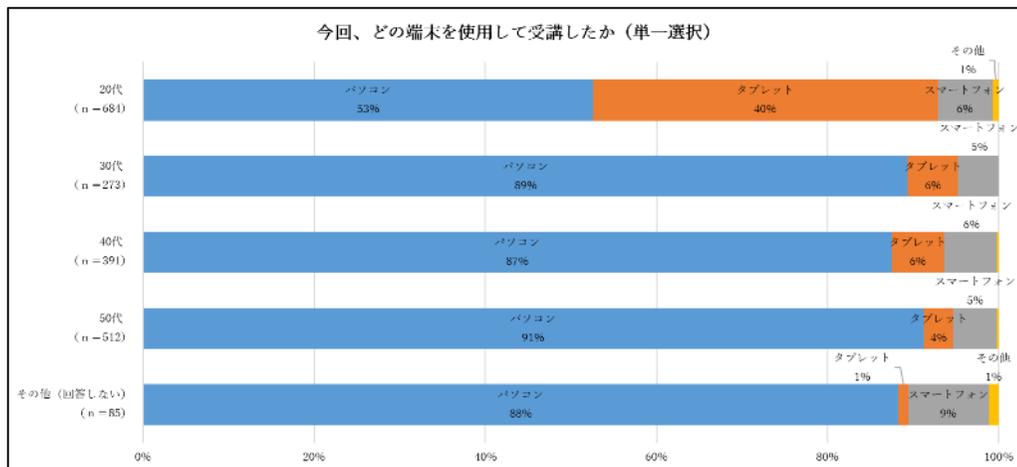
### eラーニングの受講場所



全年代で共通して、今回のeラーニングを会社にて受講した従業員が多いが、約2～3割は会社以外で受講したと回答があった。

「その他」には、出先や通勤電車等での受講が含まれる。

### eラーニングの受講端末



ほとんどの受講者がパソコンを使用して受講しているが、特に20代では約半数がタブレットやスマートフォンを使用したことが分かった。

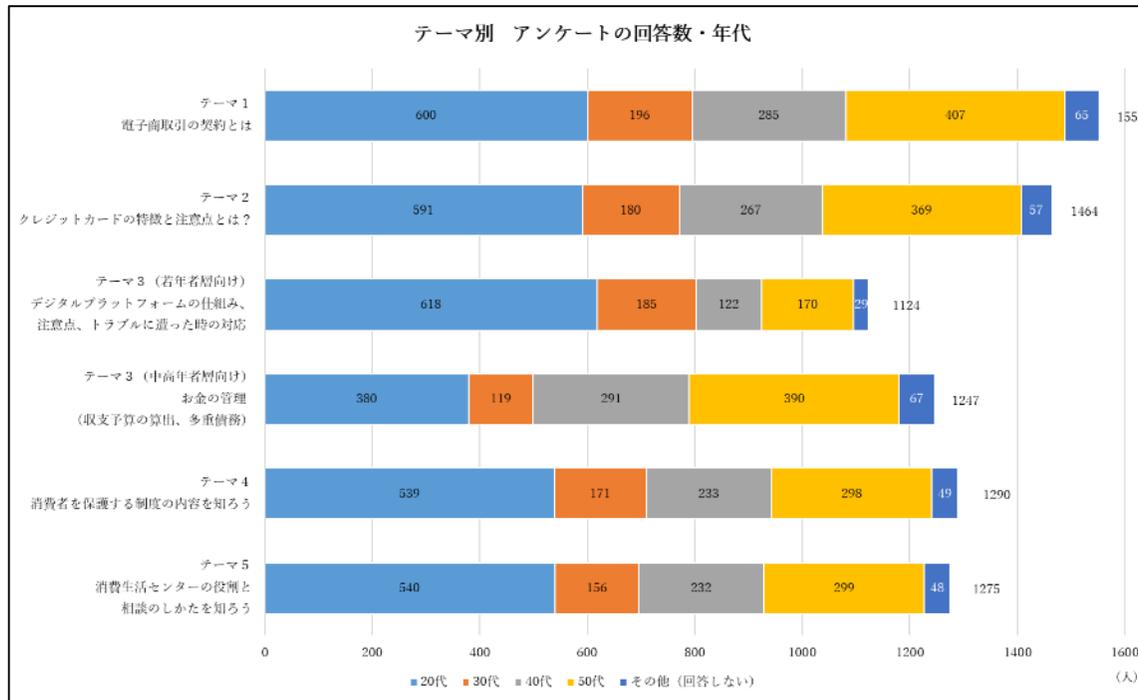
# 成年消費者向け研修効果検証（速報）

## -研修後アンケート

【研修後アンケート：4社】

eラーニング研修各テーマでのアンケート回答数は以下のとおり。  
各テーマ内の項目で5問中2問以上回答があった受講者を集計。

### テーマ別 アンケート回答数及び回答者の年代



テーマ3は年代別であるため、他のテーマより回答数が少なかった。

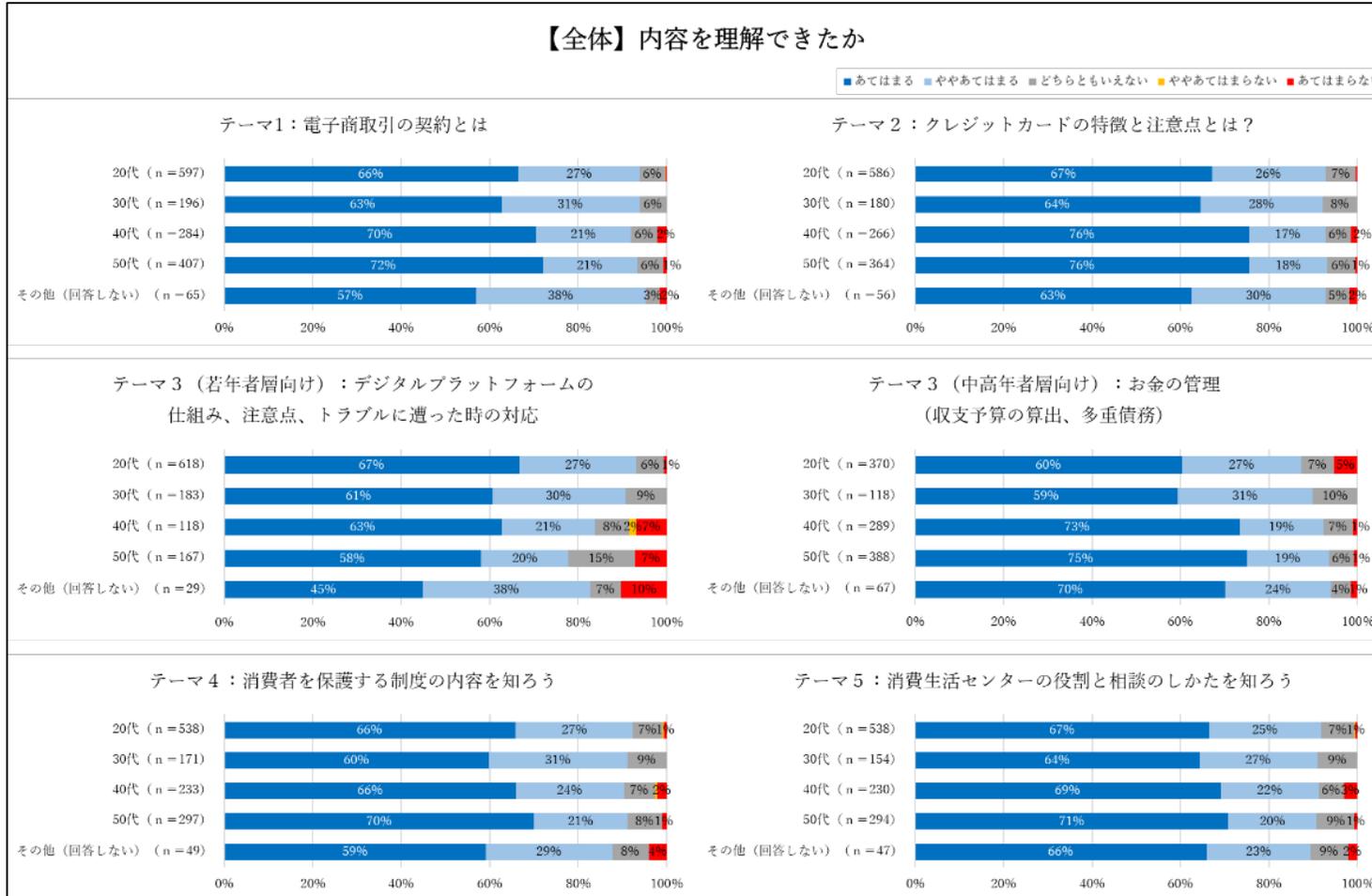
テーマ間で大きな偏りなくアンケート回答が集まった。

# 成年消費者向け研修効果検証（速報）

## -研修後アンケート

【研修後アンケート：4社】

### テーマ別 理解度比較



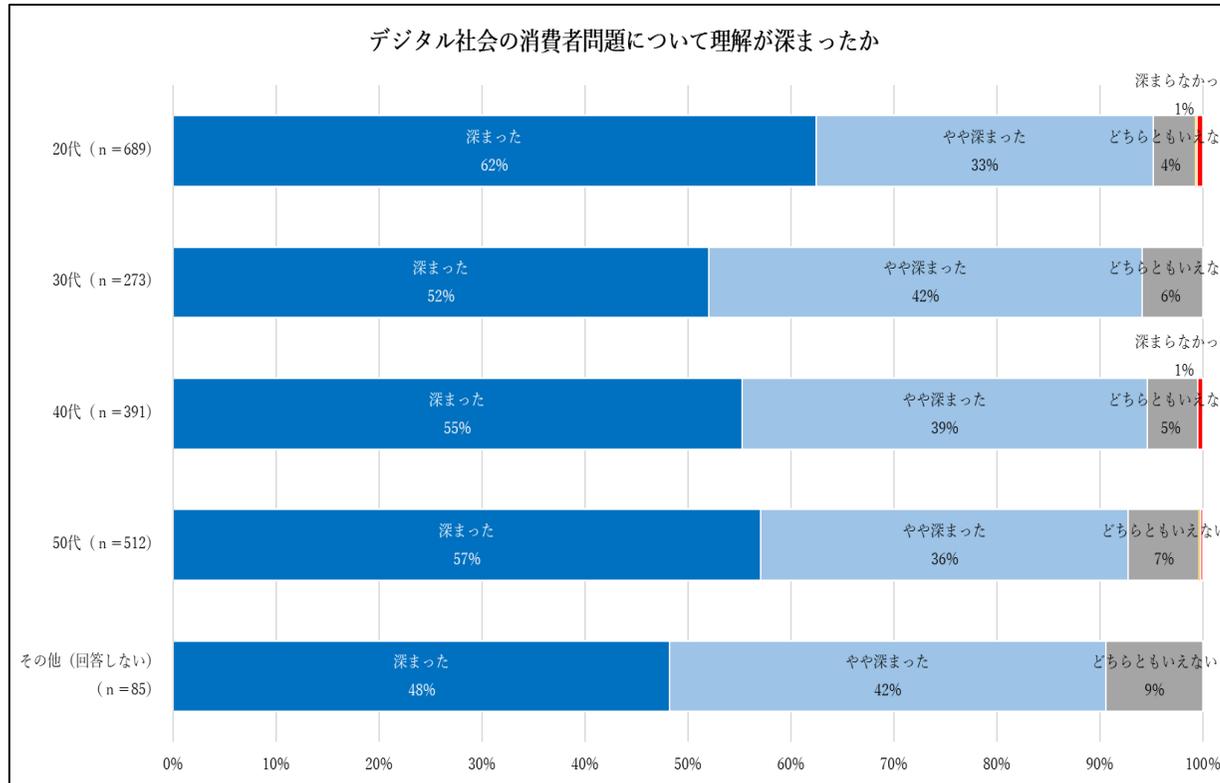
ほとんどのテーマで9割以上が「理解できた（あてはまる・ややあてはまる）」と回答したが、「若年者層向けテーマ3」を受講した40代、50代と「中高年者層向けテーマ3」を受講した20代は9割に満たなかった。

# 成年消費者向け研修効果検証（速報）

## -研修後アンケート

【研修後アンケート：4社】

### 年代別 消費者問題についての理解の深まり



20代の受講者が最もデジタル社会の消費者問題についての理解を深めていることが分かるが、年代による差異はあまり見られなかった。

# 成年消費者向け研修効果検証 -総括と課題

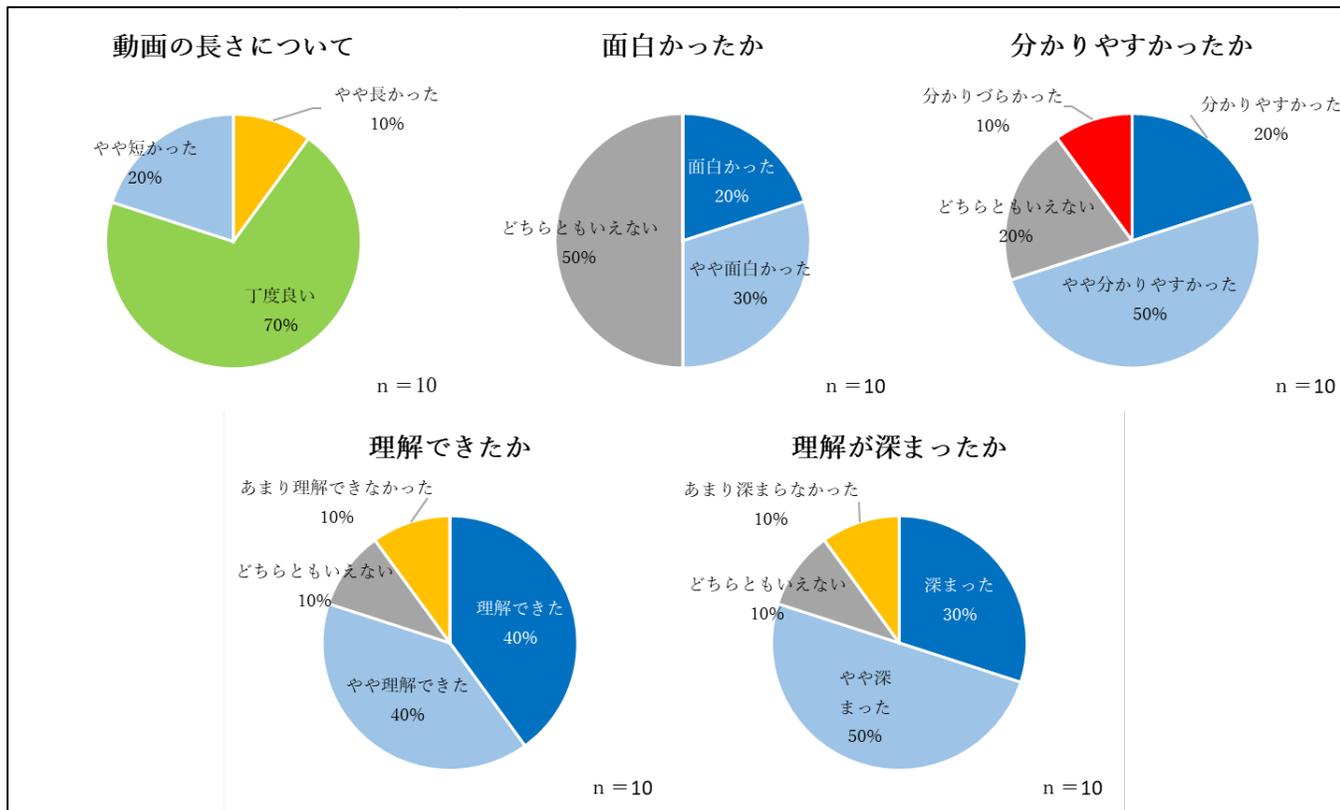
- 全体的に「勉強になった」、「理解できた」という回答が多かった
- eラーニング研修の画面表示や操作性については概ね問題なかった
- ログイン機能や管理機能について必要性が高い事が分かった
- 必要性が高い為か、改善要望が集中したのもログイン機能や管理機能であった
- クイズの難易度や問題数について改善要望があり、適切な内容を検討する余地がある
- 教材によってはあまり馴染みのない用語が登場するものもあり、見直しが必要な部分もある
- 事前に対応ブラウザの周知やログイン方法の説明をすることが重要であることが分かった
- スマートフォンやタブレットにおける操作性の評価や改善要望のコメントも多く、デジタル教材の必要性が伺える結果となった

教材をより良く効果的なものへ改善するため、これらの検証結果と有識者会議委員の指摘も踏まえて教材改修を行った。

# 消費者向け情報配信効果検証（速報）

## -視聴後アンケート（一部抜粋）

2件以上回答があった動画「電子商取引の契約とは（4分53秒）」についての相談員アンケート結果は以下のとおり。

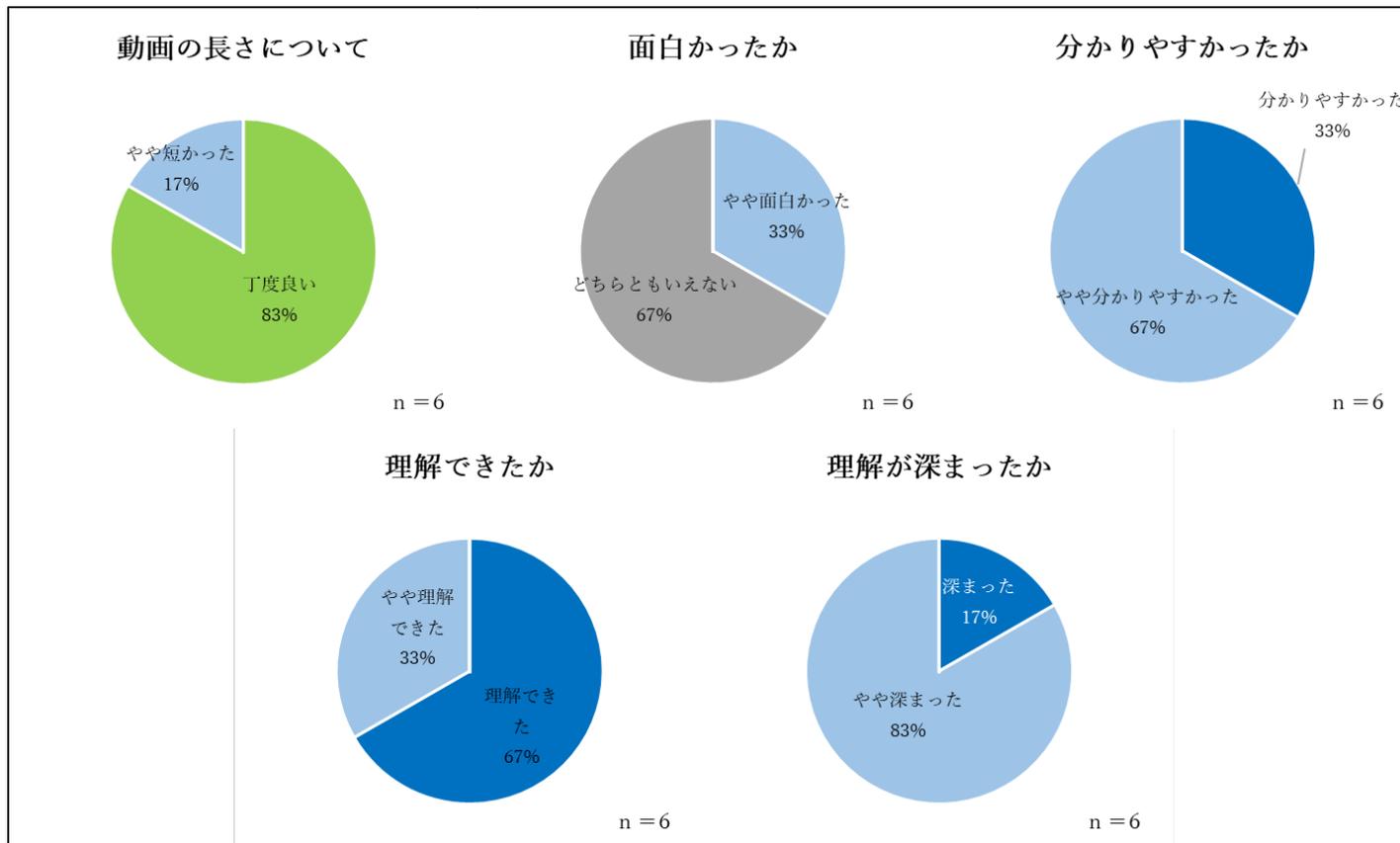


動画の長さは、7割が「丁度良い」と回答し、8割が「分かりやすかった（分かりやすかった、やや分かりやすかった）」、「理解できた（理解できた、やや理解できた）」と回答した。

# 消費者向け情報配信効果検証（速報）

## -視聴後アンケート（一部抜粋）

2件以上回答があった動画「CtoC取引と注意点（3分27秒）」についての相談員アンケート結果は以下のとおり。



動画の長さは、8割以上が「丁度良い」と回答した。

「分かりづらかった、理解できなかった」といったネガティブな回答は見られなかった。

## 今後の取組

- ・ 今後、有識者会議での検討結果やデジタル教材の実証結果を報告書としてとりまとめ、開発したデジタル教材とともに公表予定。
- ・ 実践的な消費者教育の推進に資するようデジタル教材の普及・啓発を行う予定。高等学校等の授業や企業内での成年消費者向け研修を含む、幅広い世代に向けた消費者教育の現場での活用を期待。

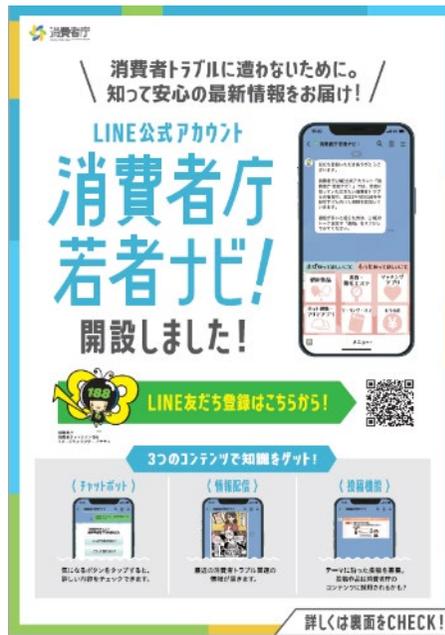
## 今年度の取組②

消費者庁LINE公式アカウント  
「消費者庁 若者ナビ！」での情報発信

# 概要

- ① **成年年齢の引下げ**(4月)により、未成年者取消権の行使が18歳未満に限られる。
- ② **特に、18歳~19歳の消費者トラブルの増加**が懸念される。
- ③ 若年者はスマートフォン経由で情報を得る傾向が強いと言われており、従来からの情報発信方法では十分に伝わらないといった課題。

主に高校生から20代の若年者層を対象とし、消費者トラブル関連の情報発信、被害に遭った際の行動支援が必要。



若年層消費者に合わせて効率的・効果的に情報を届けるため、LINE公式アカウントを活用した情報発信・普及啓発を戦略的に展開する。

令和3年8月、消費者庁LINE公式アカウント「消費者庁 若者ナビ!」を開設・運用開始

# 情報発信

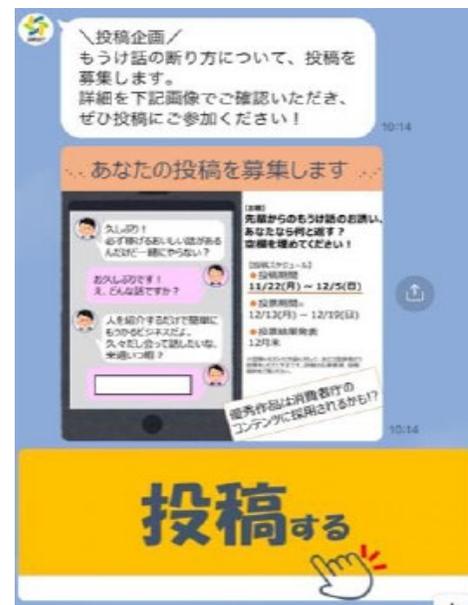
## 配信内容の例

タイトル	画像配信
借金するように指示し強引に契約を迫る手口	あり
サステナブルファッション特設ページのオープン	あり
自衛隊大規模接種センター、コロナワクチンナビに係る偽メール	なし
成年年齢引き下げ	なし
携帯料金の見直し	あり
暗号資産	あり
怪しい副業・アルバイト	あり
定期購入	あり
就職セミナー商法	あり
マルチ商法	なし
シェアリングエコノミー利用ガイドブック	あり
転売チケット	なし
投げ銭	なし
ゆりやんとつくるラップ動画チャレンジ	動画
迷惑SMS	あり
金銭を要求する脅迫メール	あり
令和4年度消費者月間ポスターコンテスト	あり
偽広告で不安をあおるインターネット詐欺	あり
サブスクリプション	あり

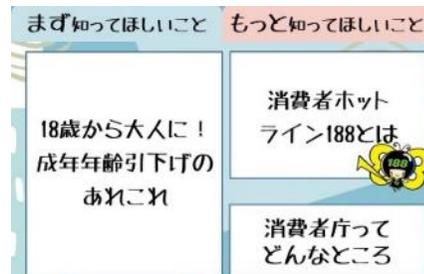
友達登録者数：7, 846 (令和4年3月17日現在)

## その他の配信例

### ・投稿企画など



メニュー画面イメージ



友だち登録  
二次元コード



**ご清聴ありがとうございました**