

# 高齢者向け消費者教育教材 活用事例集



令和5年3月

消費者庁新未来創造戦略本部

# 高齢者向け消費者教育教材 活用事例集

## 目的

社会のデジタル化の進展に伴い、対面での取引だけでなく、ネット通販やオンラインでのサービスの提供が行われる等、高齢者を取り巻く生活環境は大きく変化しています。特にデジタル機器に不慣れな高齢者等に対しては、デジタル関連の消費者トラブルの防止が課題となっています。消費者庁では、国が公募した民間事業者・団体等をプラットフォームとして、新たな行政手法を構築し、地方においてモデルとなる事業を創出することを目的とした「地方消費者行政に関する先進的モデル事業」を毎年度実施しています。令和3年度の本事業の1つとして、主に高齢者を対象とした消費者教育教材（以下「本教材」といいます。）を作成しました。

本教材活用事例集は、令和4年12月までに全国の地方公共団体等が主催し、本教材を活用した6つの講座の事例について、消費者庁のウェブサイトで公表することで、地域における消費者教育の取組の参考にしていただくことを目的に作成したものです。各地域の実態や講座の開催方法に合った形で、本教材を活用していただき、また本教材活用事例集を参考にいただければ幸いです。

最後に、本教材活用事例集の作成に当たり、御協力いただきました皆様に深く感謝申し上げます。

## 目次

- P1 本教材活用事例集の目的・目次
- P2 本教材の概要
- P3 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
- P4 事例2 消費生活相談員等が実施する出前講座での活用 Part 2
- P5 事例3 行政職員が実施する出前講座での活用 Part 1
- P6 事例4 行政職員が実施する出前講座での活用 Part 2
- P7 事例5 高齢者向けスマートフォン相談会での活用
- P8 事例6 消費者啓発イベントやケーブルテレビでの活用
- P9～10 受講者向けアンケート
- P11～12 講師向けアンケート P13 協力先・お問合せ先

# 高齢者向け消費者教育教材の概要

主に高齢者の方を対象とした、デジタル関連の消費者トラブルを回避するための知識等を学べる教材です。

## 特徴①

### わかりやすくシンプルな構成

わかりやすさを重視し、イラストを用いてシンプルな構成としています。振り返りクイズで知識の定着を図ることができます。

## 特徴②

### 最新のトラブル事例を提供

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しています。

## 特徴③

### デジタルメディアを活用

スライド教材（PDF、Power Point）と動画教材を用意しており、使用場面に合わせて活用することができます。

こちらのページから御覧いただけます



カテゴリ	教材テーマ	動画時間(分)
スマホの利用	スマホデビュー時に気を付けたいこと	7:37
ネットの利用	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
生活	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



### 振り返りクイズ

SNSに知らない人から迷惑メッセージが届いた時、どちらが正しい対処法でしょうか？

A. もうメールを送らないでと返信する

B. 知らない人からメッセージが来ない設定にする

### トラブル事例 ②

SNSで知り合った異性の外国人が、来日する費用を立て替えてほしいなどと言って、お金をだまし取る詐欺もあるんですよ。



相談員 ゆうこさん



SNSではそんな危険もあるんだね。注意しないとイケないね。

ひろしさん

### 振り返りクイズ

答

B. 知らない人からメッセージが来ない設定にする




さっそく設定方法を確認して、知らない人からのメッセージはブロックされるように設定変更したよ。

教材の一例

# 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
<p>前半 30分</p>	<p>＜本教材を基に講師が作成した教材を活用＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・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<b>セリフを抑揚をつけながら読み上げる</b>よう工夫する。</li> </ul>	 <div data-bbox="1556 702 2016 1029"> <p><b>トラブル事例 ③</b></p> <p>有名百貨店のサイトで、閉店のため海外ブランドの時計やバッグが全品8割引きですって！！何を買おうかしら。</p> <p>しょうごさん</p> <p>その通販サイト、実在する会社かどうか、住所や電話番号を確認してみた？</p> <p>近所に住むあきらくん</p> </div> <p>登場人物が会話する形式のスライドの例</p>
<p>後半 30分</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・困った時は消費生活センターに連絡するよう伝える。</li> </ul>	




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。

## 事例 2

## 消費生活相談員等が実施する出前講座での活用 Part 2

- 受講者：80歳代までの15名 ●時間：75分 ●講師：消費生活アドバイザー 1名

流れ	講座実施におけるポイント	講座の様子等
導入 5分	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の特殊詐欺の被害額が前年同期から増加していることを説明し、消費者トラブルや詐欺被害に遭うことを我が事として捉えていただくよう促す。</li> </ul>	
展開 65分	<p>〈本教材を基に講師が作成した教材を活用〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「送り付け商法にご用心」「ネットショッピングを安全に利用するために」を紹介するとともに、<b>近年の特定商取引法の改正内容</b>（一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能、詐欺的な定期購入商法の禁止）やネットショッピングで注文する前の<b>最終確認画面のチェックリスト</b>（右図）についても併せて解説する。</li> <li>・クーリング・オフ制度の内容と解除権の行使期間、業者に送付するクーリング・オフ書面の書き方について説明する。</li> <li>・本教材では取り上げられていない光回線サービスや訪問購入等のトラブル事例についても併せて紹介し、消費者トラブル回避の方法を説明する。</li> </ul>	
まとめ 5分	<ul style="list-style-type: none"> <li>・困った時は消費生活センターや役所に相談するよう案内する。</li> </ul>	

**注文する前の「最終確認画面」のチェックリスト**

- 定期購入が条件になっていませんか？  
「初回特別価格」「定期コース」等と表示されている場合は特に確認する
- 継続期間や購入回数が決められていませんか？  
「〇回をお受け取りが条件になっています」等と表示されている場合は特に確認する
- 支払うことになる総額はいくらですか？  
各回分量や2回目以降の代金は初回と異なるケースがある
- 解約の際の連絡手段を確認しましたか？  
解約手段の電話が繋がらない、メッセージアプリの操作がうまくいかないこと
- 「解約・返品できるのか」「解約・返品の条件」は？  
解約の申し出期限や解約時の違約金等の支払いが必要か、解約条件を確認する
- 利用規約の内容を確認しましたか？
- 「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましたか？

最終確認画面のチェックリスト



講師の感想


- ・本教材を活用することで、講師が講座で使用する教材を作成する負担の軽減につながるとともに、講師が重点的に説明したい部分の内容を作り込むことに注力できた。
- ・受講者から「高齢者にはネットショッピングの説明が難しい。」という御意見をいただいた。ネットショッピングの利用経験が少ない方にも分かりやすく説明する必要がある。



## 事例3

## 行政職員が実施する出前講座での活用 Part1

- 受講者：33名 ※13名と20名に分けて2回実施 ●時間：60分 ●講師：行政職員1名

流れ	講座実施におけるポイント	講座の様子等
前半 50分	<p>＜本教材を基に講師が作成した教材を活用＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講師作成の教材に本教材（還付金詐欺に気を付けよう）を追加する。</li> <li>特殊詐欺の認知件数は高齢女性の割合が高いことを説明し、消費者トラブルに遭う可能性があることを認識していただく。</li> <li>講師のもとに<b>実際に届いた偽SNSを紹介</b>しながら、フィッシング詐欺の特徴と対処法を紹介する。</li> <li>講座会場となった地域包括支援センターの職員に協力してもらい、消費者トラブルに遭った際の対応について<b>ロールプレイングを行う等、受講者の関心を高める</b>よう工夫する。また、受講者に台本を渡し、ロールプレイングに参加していただく。その後、身に覚えのない請求は無視すること、不審な訪問や電話には対応しないこと、一人で悩まずに消費者ホットラインに相談することを伝える。</li> </ul>	 <div data-bbox="1541 715 2016 1082"> <p><b>消費生活センターに相談</b></p> <p><b>還付金詐欺への対策</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>役所などを名乗る電話で、還付金やATMの話がでたら、詐欺と疑う</li> <li>ひとりで判断せず、家族や警察に相談する</li> <li>常に留守番電話に設定しておく</li> </ol> <p>お金を支払ってしまった場合は、一刻も早く警察に連絡しましょう。警察相談専用電話は#9110です。</p> <p>相談員 ゆうこさん</p> </div> <p>消費生活相談を促すスライドの例</p>
後半 10分	<ul style="list-style-type: none"> <li>講座を実施した地域の駐在所の警察官から特殊詐欺被害の状況と防止方法を説明いただく。</li> </ul>	





講師の感想

- 講義資料作りでは、身近で分かりやすい言葉を用いるとともに、文字の大きさ・太さやスライドに盛り込む情報量をなるべく少なくする等、見やすさにも配慮することを心掛けた。受講者からは、「聞き慣れない言葉が少なく、分かりやすかった」との感想をいただいた。
- 講座資料の作成には時間と労力がかかるので、既存のスライド教材が活用できると講師の負担軽減につながる。

## 事例 4

## 行政職員が実施する出前講座での活用 Part 2

- 受講者：60～80歳代の24名 ●時間：45分 ●講師：行政職員 1名

流れ	講座実施におけるポイント	講座の様子等
講義 35分	<p>＜本教材を活用＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「アプリを理解し、安全に使おう」「ショートメッセージによる架空請求に気を付けよう」「ネットショッピングを安全に利用するために」「還付金詐欺に気を付けよう」を用いて説明する。</li> <li>アプリとは何か、アプリにはどのような種類があるのか、<b>アプリを利用する際の注意点</b>（公式アプリストアからダウンロードすること、必要以上に個人情報を入力しないこと）等を説明する。</li> <li>宅配便業者を装った不在通知の偽SNSに関する相談件数が増加していることから、<b>偽SNSが届いたときの対処法</b>について説明する。</li> <li>困った際には、一人で判断せずに、周囲の方や消費生活センターに相談してほしいと伝える。</li> </ul>	 
質疑応答 10分	<ul style="list-style-type: none"> <li>受講者から挙げた質問に対し、回答する。（実施した講座では、宅配便の不在通知のSMSが本物かどうかの見分け方や公式アプリストアの表示方法等についての質問が挙げた。）</li> </ul>	





講師の感想

- 宅配便業者を装った偽SNSによるトラブル事例を紹介すると、受講者から「私にも同様の不在通知のSNSが届いたことがある。」との声をいただいた。デジタル関連の消費者トラブルを我が事として捉えていただくためには、紹介するトラブル事例や気を付けていただきたいことを、受講者にとって身近で具体的な内容にすることが重要だと感じた。
- 実際にスマートフォンを操作しながら説明できれば、受講者の理解がより深まるのではないかと考える。

## 事例 5

## 高齢者向けスマートフォン相談会での活用

- 受講者：60～80歳代までの19名 ●時間：午前・午後各2時間の中で、適宜実施 ●講師：町職員 1名

概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>地方公共団体が実施するスマートフォンの操作に関する相談会に併せて、受講者に対し、地域包括支援センターの職員が消費者トラブル防止に向けて本教材を活用した啓発活動を実施する。</li> </ul>	  <p>消費者トラブル防止啓発コーナー</p>
実施内容・工夫	<p>&lt;本教材を基に講師が作成した教材を活用&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スマートフォン相談会の受講者のうち希望者に対し、操作説明の待ち時間や相談会終了後の時間を活用して、本教材の各テーマについて概要を簡単に説明し、受講者が興味のあるテーマの動画を視聴していただく。</li> <li>スマートフォンの操作方法と消費者トラブルの回避方法を<u>一体的に説明</u>し、消費者トラブル回避の方法について具体的にイメージしていただけるようにする。</li> <li>困った時は消費生活相談窓口に連絡するよう促す。</li> <li>相談会終了後も、雑談をしながら受講者に消費生活で困っていることはないか聞き取りし、不安の解消に努める。</li> </ul>	




講師の感想

- 地域包括支援センターで実施する健康事業や自主活動等の空き時間を活用して、職員が相談件数の多い消費者トラブルの事例を本教材を用いて説明し、注意喚起をしている。タブレット等の機材を用いて教材を説明できれば、より使いやすいものになると感じた。
- 受講者からは、「スマートフォンの操作方法を教えてもらってネットショッピングができることは分かったが、インターネットでの契約は慎重にしなければならないことも学べた。」と感想をいただいた。



## 事例 6

## 消費者啓発イベントやケーブルテレビでの活用

概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者啓発イベントやケーブルテレビ等で本教材（動画形式）を繰り返し放映し、消費者トラブル防止に向けた啓発を実施する。</li> </ul>	 <p>消費者啓発イベント当日の様子</p>
実施内容	<p>&lt;消費者啓発イベントでの活用&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本教材の「送り付け商法にご用心」「還付金詐欺に気を付けよう」を含む10種類程度の啓発動画について、地方公共団体が開催する消費者啓発イベントの会場内スクリーンにて、午前10時から午後4時までの間、常時ループ放映する。 ※啓発イベントの来場者数は約500名</li> </ul> <p>&lt;ケーブルテレビでの活用&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本教材の全ての動画を市民向けケーブルテレビの15分番組の中で1つのテーマにつき、1日4回（午前6時30分、正午、午後6時、午後9時30分）、7日間に渡って放送する</li> </ul>	



担当者の感想

- 本教材の動画は比較的短時間になっており、消費者啓発イベント会場において繰り返し放映する際に活用しやすかった。
- 携帯電話会社等がスマートフォンの操作が不慣れな方に対して開催しているスマートフォン教室と併せて消費者トラブル防止の啓発活動を実施できれば、実際のスマートフォンの画面を確認しながら説明することができ、高い啓発効果が期待できるのではないかと。

## 受講者向けアンケート①

本教材を活用した出前講座等を受講された方に対し、アンケート調査を実施しました。

### 調査概要

- 調査対象：本教材を活用した出前講座等の受講者 165名
  - 性別 … 男性16名、女性109名、無回答40名
  - 年代 … 50歳代以下9名、60歳代27名、70歳代82名、80歳代44名、90歳代以上1名、無回答2名
- 調査期間：令和4年7月～12月
- 調査方法：出前講座等の終了後、調査票を配布し、回収する。

### 調査結果

#### ①本教材を活用した講座の御感想

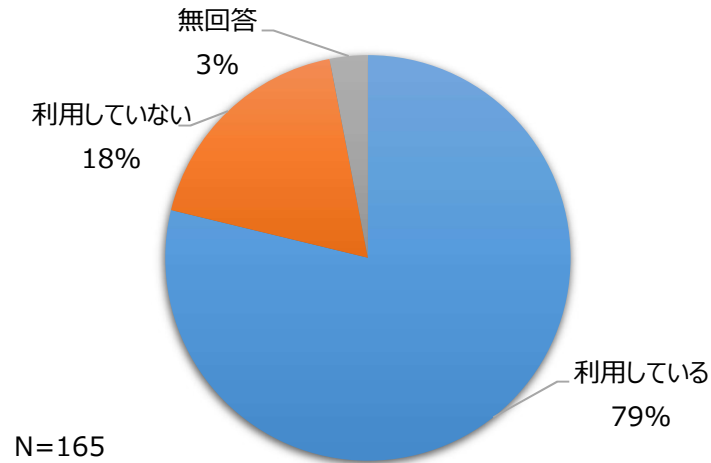
- ・具体的で分かりやすかった。
- ・詐欺であるか正しい商法であるかの判断方法を知らなかったなので、参考になった。
- ・講座の時間が短かった。

#### ②本教材を活用した講座への御要望

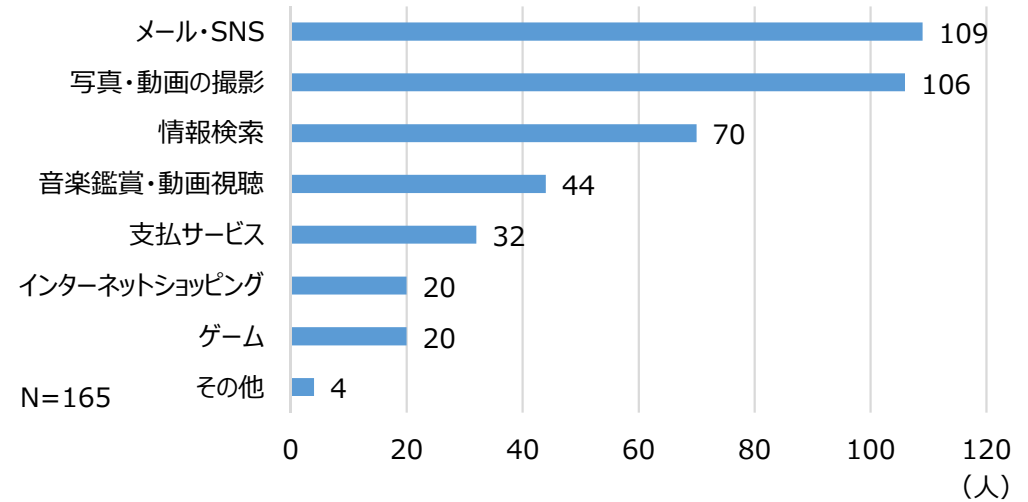
- ・実際の相談事例や最近多発している詐欺や消費者トラブルのことを具体的に話してほしい。
- ・インターネットを利用する際の注意点をまとめた動画をもっと放映してほしい。
- ・スマートフォンの使い方を詳しく教えてほしい。

## 受講者向けアンケート②

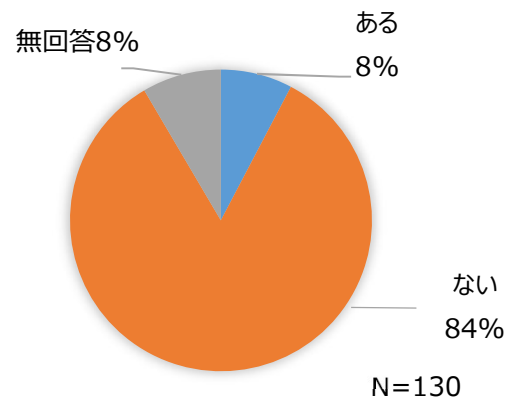
③ スマートフォンの利用状況



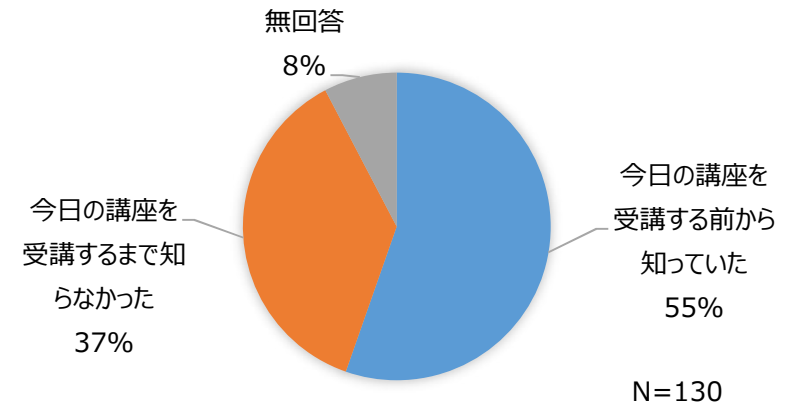
④ スマートフォンの利用用途（複数選択可）



⑤ スマートフォン利用時のトラブル経験



⑥ 消費者ホットライン188の認知度



※④～⑥については、普段からスマートフォンを「利用している」と回答した方に複数回答可で質問した。

## 講師向けアンケート①

本教材を活用した出前講座等を実施された講師等（11名）に対し、本教材の活用方法や御感想等についてアンケートを実施しました。

### 調査結果

#### ● 本教材の活用場所・活用方法

<スライド教材を活用>

##### ● 消費生活センター出前講座

講師が作成する教材に足りない内容について、本教材のスライドを追加した。

##### ● スマートフォン相談会

スマートフォン操作説明の待ち時間を利用し、本教材を活用して消費者トラブル事例の解説を行った。

##### ● 熱中症予防講座・自主活動グループ

高齢者が主な対象となっている消費生活分野以外の講座や、自主活動グループの勉強会等の空き時間や休憩時間を利用し、本教材を活用して消費者トラブル防止に向けた注意喚起を行った。

<動画教材を活用>

##### ● 消費生活センター出前講座

本教材の動画を受講者に視聴していただいた後、講師が消費生活相談の事例について詳しく説明し、消費者トラブル防止の注意喚起を行った。

##### ● 市民向けケーブルテレビ

本教材の全ての動画を15分番組の中で1つのテーマにつき、1日4回、7日間に渡って放送した。

##### ● 消費生活啓発イベント

啓発イベント会場内で本教材を含む約10種類の動画を繰り返し放映し、来場者に視聴していただいた。



## 講師向けアンケート②

### ● 本教材に関する御感想

#### <活用しやすい点>

- ・スライド教材であり、講師の判断で内容の増減や編集が自由にできる。
- ・デジタル関連の消費者トラブルについての事例を網羅している。

#### <活用しにくい点>

- ・動画教材の音声を聞くだけでは単調になるため、講師が動画で紹介された内容を解説することが必要。

### ● 高齢者からの相談が多いデジタル関連の消費トラブルの事例

- ・「ワンクリックただけでアダルトサイトに登録されてしまった」「料金が未払いになっているというショートメッセージが届く」といった相談が多い。
- ・「不在のため荷物を持ち帰った」という内容の宅配便のショートメッセージを読むと、配達員の方に申し訳なかったと思い、偽サイトにアクセスしてしまった。
- ・実在する事業者を騙るフィッシング詐欺メールを本物の事業者からのメールだと信じ込んでしまう
- ・相談者が迷惑メールやダイレクトメッセージに返信してしまっていることがある。
- ・「久しぶりにクレジットカードの明細をチェックしたら、身に覚えのない代金が毎月引き落とされている」という相談があり、調べてみるとサブスクリプションのサービスの請求だった。クレジットカード情報を自分で入力して利用しているはずなのに、「全く身に覚えがない。」と主張される方が多い。クレジットカード情報を入力することへの警戒心を高めていただく必要がある。
- ・小さな字で書かれている購入する際の注意書きは読んでいない方が多い。スマートフォンで通信販売の注文はできるが、解約やトラブルになった際の対応が難しい。メールの閲覧方法や送信方法さえ分からない方もいらっしゃる。
- ・スマートフォンの操作が分からず、相談員に代わりに操作をしてほしいと言われ、困っている。相談者のスマートフォンの契約内容によってはサポートが利用できず、解決に至らないこともある。

(独) 国民生活センターのウェブサイトでは、高齢者の消費者トラブルの相談事例と対処方法が詳しく紹介されています。

[https://www.kokusen.go.jp/soudan\\_now/data/koureisha.html](https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/koureisha.html)

## 終わりに

本教材活用事例集の作成に当たり、次の地方公共団体等に取材させていただきました。  
御協力ありがとうございました。

- ・北海道豊富町
- ・東京都板橋区
- ・東京都奥多摩町
- ・京都府京丹後市
- ・徳島県阿南市消費者協会
- ・香川県
- ・愛媛県

本教材活用事例集について御不明な点がございましたら、消費者庁新未来創造戦略本部にお問い合わせください。

制作・著作  
消費者庁 新未来創造戦略本部  
〒770-8570 徳島県徳島市万代町1丁目1番地  
電話：088-600-0000



消費者ホットライン188  
イメージキャラクター  
「イヤヤン」