

令和3年度地方消費者行政に関する先進的モデル事業
社会のデジタル化に高齢者が取り残されないための消費者教育教材
開発と、スマホを活用した効果的な普及啓発を模索する実証実験

実施報告書

(公社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

目次

1. 本事業の概要	2
(1) 主旨	2
(2) 実施の背景	2
(3) 目的・ねらい	2
(4) 本事業の全体像	3
2. 事業の実施内容	4
(1) モニター募集	4
(2) スマホ貸与、およびスマホマスターのためのサポート	4
(3) 集合研修の実施	5
(4) 「よかなん」アプリの開発	11
(5) デジタル教材作成	13
(6) 実証実験の実施	19
3. 事業の評価	27
(1) モニターアンケート結果から	27
(2) 南さつま市担当者の感想	33
(3) 総括	34

参考資料

- <参考資料①> 参加者事前アンケート結果
- <参考資料②> 教材アンケート結果
- <参考資料③> 事業後アンケートフォーム

1. 本事業の概要

(1) 主旨

本モデル事業では、デジタル機器やサービスに不慣れな高齢者に対して、デジタル化に伴い身に着けるべきトラブル回避のための知識等を学ぶための消費者教育教材を開発し、高齢者への効果的な普及・啓発手法の開発・実証を行った。

本事業の実施にあたっては、鹿児島県南さつま市と連携し、同市の高齢者を対象に教材提供と普及・啓発手法の実証実験を行った。同市の高齢化率は40.2%（令和2年国勢調査）で全国平均（28.6%）よりも高く、同市は高齢者のデジタルデバインド解消を喫緊の課題ととらえており、高齢市民向けICT啓発講座の実施を計画中であったことから、実証実験実施の協力を得ることができた。

(2) 実施の背景

新型コロナウイルス感染症の拡大を機に社会のデジタル化が進み、対面での取引だけでなく、ネット通販やオンラインでの様々なサービスの提供が行われるなど、高齢者を取り巻く生活環境も大きく変化してきている。しかし「デジタル化についていけない高齢者」もあり、それ故に生活上の不利益を被ることが懸念される。高齢者がWEBでのコロナワクチン接種申込が出来ず、戸惑ったとのニュースも耳に新しい。高齢者がデジタル社会で取り残されないためには、スマートフォン（以下スマホと省略）などのデジタル機器を活用できるようになるとともに、デジタル化の特徴を理解し、データ化される情報を守り活用していくことが最低限求められる。今後行政手続きにおいてもデジタル化が進むことを考えると、高齢化が進む地方自治体にとって、高齢者等へのデジタルデバインド対策は急務である。

一方新型コロナウイルス感染症の拡大は、地方自治体における啓発活動にも大きな支障を生じさせている。今回の事業で連携した南さつま市では、昨年度は感染拡大防止の観点より、市内の民生委員に対し、市民への訪問を控える措置をとった。このようにパンデミックの最中にあるのは、既存の見守りネットワークを十分に機能させることが難しい状況も想定される。高齢者を集めての消費者啓発講座の開催の実施は難しく、非対面での消費者啓発の手段として、デジタル機器やオンラインを活用した手法の開発が必要となっている。

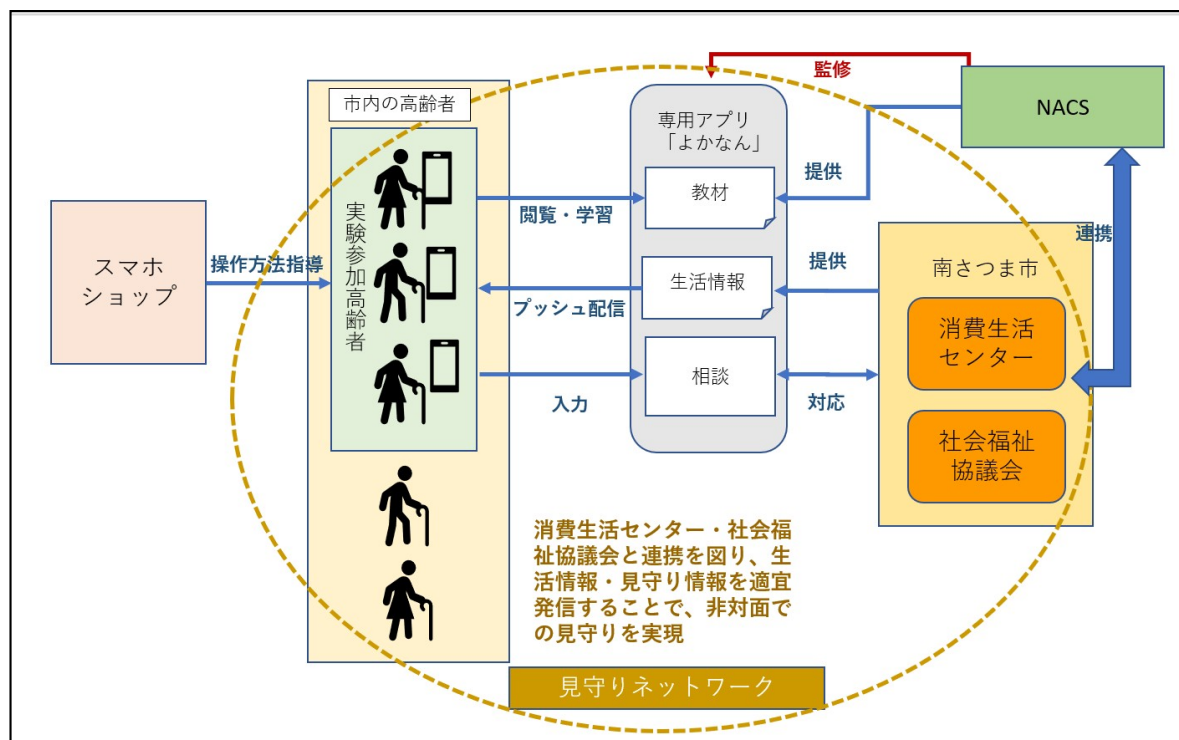
(3) 目的・ねらい

本事業では、高齢者がスマホ活用スキルを身に付けられるよう、一定期間スマホを貸与したうえで、スマホ活用スキル獲得の機会を提供した。また、スマホやインターネットの利用等を中心とした高齢者にわかりやすい消費者啓発教材（デジタル教材）を作成し、また高齢者がスマホを通じてこれらの教材を学ぶためのアプリケーション（以下アプリと省略）を開発した。

本アプリは、消費者啓発教材（デジタル教材）の提供手段にとどまらず、プッシュ型での

注意喚起情報の提供、相談受付の機能も備えたものとするにより、消費者（高齢者）への消費者教育と見守りを同時に実現することを狙った。さらに、当アプリを利用することで高齢者のデジタル化に伴う消費者問題への理解や関心がより高まることを期待した。

（４）本事業の全体像



2. 事業の実施内容

(1) モニター募集

①募集方法と募集結果

実証実験に参加するモニター募集を、7月21日発行の南さつま市市報「お知らせ版」、および同市ホームページ上にて行った。コロナ禍の第5波の最中ではあったものの、募集30名に対し、応募期限の8月31日までに27名の申込みを受け付けた。

応募者27名の内訳は男性が14名、女性が13名とほぼ同数で、平均年齢は68.6歳（男性：68.5歳、女性：68.7歳）であった。

②事前アンケートの実施

実証実験参加を前に、モニターに対しアンケートを実施し、応募動機、スマホ利用経験等を確認した。アンケート結果から見えるモニターの概要は、次のとおりである。（詳細はP37参考資料に掲載）

- ◆ モニター募集を知ったきっかけは、市報4件、ホームページ0件に対し、知人からの紹介が21件あり、口コミで募集を知ったモニターが多かった
- ◆ モニター参加の理由は、スマホに関する知識習得と知人から紹介を受けてが13件で、消費者問題への関心5件を上回った。
- ◆ スマホの利用経験を聞いたところ経験ありが21名、なしが6名だった。経験ありの21名の内訳は、1年未満が2名、1年以上5年未満が6名、5年以上10年未満が8名、10年以上が5名であった。
- ◆ スマホを使ってしたいこと(複数回答可能)は、多い順にインターネットでの情報収集(17件)、LINEなどでのメッセージ交換(16件)、ビデオ通話(16件)、メール(15件)、カメラ(15件)、電話(11件)、動画視聴(10件)が10件を超える回答であった。ネットショッピングは7件、ゲームは3件の回答にとどまった。

(2) スマホ貸与、およびスマホマスターのためのサポート

① スマホ貸与

すでにスマホを所有しているモニターを含め、全員にスマホ（Galaxy A21 ※Android）を貸与した。これらのスマホは、サムスン電子ジャパン(株)の協力により無償貸与されたものである。モニター全員が同じ機種を手にすることで、スマホ教室等での学習をスムーズに進めることができた。

② スマホマスターのためのサポート

実証実験参加に最低限必要なスマホ使用スキルをモニターに習得してもらうために、ドコモショップの協力を得て2回のスマホ教室を開催した。（ドコモ社作成テキストを利用）

◆ 第1回スマホ教室

開催日時：令和3年10月13日（水）午前の部 10:30~12:00 午後の部 14:00~15:30

（感染対策のため2回に分けて開催）

開催場所：南さつま市防災センターあんぼう21 防災会議室（2F）

参加者数：午前の部15名 午後の部9名

テーマ：はじめてのスマートフォン 安心・安全にスマホを使おう

講師：ドコモショップ加世田店

内容：スマホによる詐欺被害について、未だスマホの利用経験がない受講者でも実感できるように、実際にスマホに届くメール文面等が紹介された。
スマホ初心者が簡単に利用し楽しめる、写真の撮り方について実機を使って学んだ

◆ 第2回スマホ教室

開催日時：令和3年10月18日（月）午前の部 10:30~12:00 午後の部 14:00~15:30

（感染対策のため2回に分けて開催）

開催場所：南さつま市防災センターあんぼう21 防災会議室（2F） 参

加者数：午前の部16名 午後の部3名

テーマ：文字入力をマスターしよう 電話とメールをしよう

講師：ドコモショップ加世田店

内容：文字入力の方法、電話・メールの仕方を、受講者がスマホを実際に操作しながら学んだ



スマホ教室風景（第1回午前の部）

（3）説明会と啓発講座

スマホ教室とは別に、実証実験の説明会や消費者啓発講座を実施した。スマホ教室がス

マホの操作中心の学習会であったのに対し、啓発講座ではスマホを通じて利用する主要なネット関連サービスとその利用に際しての注意点、またスマホに限らず消費者被害防止のための情報提供等を行った。（集合研修の講師はすべてオンラインにて講義）

① キックオフ説明会

開催日時：令和3年10月5日（火）13:30~14:30

開催場所：南さつま市防災センターあんぼう21 防災会議室（2F）

参加者数：25名

内容；主催者（NACS 代表理事）挨拶、事業内容説明、貸出スマホ配布

※主催者側はオンラインにて参加

② 啓発講座

◆ 第1回啓発講座

開催日時：令和3年10月5日（火）14:30~15:30

開催場所：南さつま市防災センターあんぼう21 防災会議室（2F）

参加者数：25名

テーマ①；デジタルちゅうもんを勉強しもんぞ

講師：若宮正子氏（NPO ブロードバンドスクール協会理事）

テーマ②；スマホにさわってみよう

講師：三好みどり氏（NPO ブロードバンドスクール協会）

内容；テーマ①では、デジタル庁有識者会議メンバーである世界最高齢プログラマー若宮正子氏より、「デジタルはあなた自身も、社会も便利にするもの。使いこなせるかと心配をせずに、一緒に勉強しよう」との応援メッセージが送られた。テーマ②では当日貸与されたスマホの電源の入れ方、切り方、充電方法等基本的な操作を学んだ

※キックオフ説明会と同日開催



オンラインによる若宮正子氏応援メッセージ

◆ 第2回啓発講座

開催日時：令和3年10月13日（水）午前の部 10:00~10:30 午後の部 13:30~14:00

（感染対策のため2回に分けて開催）

開催場所：南さつま市防災センターあんぼう21 防災会議室（2F）

参加者数：午前の部15名 午後の部9名

テーマ：消費生活センターに相談しよう（安心・安全な暮らしのために）

講師：明知孝氏（南さつま市消費生活センター職員 NACS 会員）

内容：南さつま市内で実際に発生している消費者トラブル事例を紹介し、注意喚起した。
また消費者ホットライン188も紹介した

※第1回スマホ教室と同日開催

◆ 第3回啓発講座

開催日時：令和3年10月18日（月）午前の部 10:00~10:30 午後の部 13:30~14:00

（感染対策のため2回に分けて開催）

開催場所：南さつま市防災センターあんぼう21 防災会議室（2F）

参加者数：午前の部16名 午後の部3名

テーマ：スマホのゲームでタップの練習

講師：明知孝氏（南さつま市消費生活センター職員 NACS 会員）

内容：スマホの操作に慣れるためのトレーニングにもなるスマホゲーム（貸与したスマホ
にインストール済み）を紹介し、体験してもらった

※第2回スマホ教室と同日開催

◆ 第4回啓発講座

開催日時：令和3年11月11日（木）午前の部 10:00~12:00 午後の部 13:30~15:30

（感染対策のため2回に分けて開催）

開催場所：南さつま市防災センターあんぼう21 防災会議室（2F）

参加者数：午前の部12名

午後の部6名

テーマ：オンラインコミュニケーションSMS・SNSの利便性とリスク

進行：明知孝氏（南さつま市消費生活センター NACS 会員）

講師：三好みどり氏（NPO ブロードバンドスクール協会）

林真実（NACS九州支部支部長）

内容：ブロードバンドスクール協会の協力により仙台、横浜のシニアとzoomで繋ぎ、
受講者にオンラインコミュニケーションを実体験してもらうとともに、SNS等
を通じて誰とでも繋がることのリスクについて学んだ。アイスブレイクとして仙
台・横浜のシニアと、ご当地写真を紹介し合い交流。講師による

SMS・SNS の利便性と、トラブル防止についての講義を聴講後、再度 SNS 利用の体験談や、身近で起こった詐欺事例等を互いに共有した。

※zoom でのオンラインコミュニケーションを初めて体験する受講者が多かった。



アイスブレイクでのご当地写真紹介



交流風景

◆ 第5回啓発講座

開催日時：令和4年1月18日（火）午前の部 10:00~12:00 午後の部 13:30~15:30

（感染対策のため2回に分けて開催）

開催場所：南さつま市防災センターあんぼう21 防災会議室（2F）

参加者数：午前の部12名 午後の部10名

テーマ：ネットショッピングを安全に利用するために

講師：林真実（NACS九州支部支部長）

内容：実証実験中にアプリに掲載した動画教材のひとつ「ネットショッピングを安全に利用するために」をテーマに取り上げ、進行表に従ってワークを取り入れ、動画教材の素材になっているパワーポイントを利用した講座を実施した

進行表（時間は午前の部を表示）						
過程	時間	所要時間	項目	形式	学習内容・ねらい	資料・使用教材
導入	10:05	0:05	講座開始		・講師挨拶 ・講座の目的の説明 （「ネットショッピングを安全に利用するために」を一緒に見ながら、重要なポイントについて再確認する）	
	10:10	0:10	アイスブレイク	双方向コミュニケーション	講師から受講者に「ネットショッピング」に関する質問を投げかけ、回答してもらうことで、教師と受講者との距離を縮めるとともに、講座テーマに対する関心を誘う ・通販（ネットショッピング）の経験のある人は手を挙げてください ・どんなものを買いましたか ・通販（ネットショッピング）で失敗した経験のある方はいますか	事前アンケート結果紹介 ネットショッピングをしたい7名（スマホ経験無1名を含む） ネットショッピングをしたことがある6名
展開Ⅰ	10:20	0:05	ネットショッピングのメリット・デメリットを認識する	ワーク	・ネットショッピングのメリット・デメリットについて考え、ポストイットに書き出す	
	10:25	0:10		発表	・受講者数名にポストイットに書いた内容を発表してもらう ・発表内容を講師がまとめたうえで、ネットショッピングのメリットを享受するためには、トラブルに巻き込まれないための知識を身に着けることが大切であると説明し、展開Ⅱに繋げる	スタッフがポストイットをホワイトボードに貼る
展開Ⅱ	10:35	0:20	ネットショッピングを安全に利用するための知識を身に着ける	講義	教材のパワポ版を投影しながらトラブル事例を中心に解説を加える 【トラブル事例1】 ・通販ではクーリングオフができないことを、理由とともに説明する ・返品特約をホームページで表示するルール、表示していない場合の取扱いについて説明する 【トラブル事例2】 ・虚偽広告・誇大広告が実際に存在することを説明し注意喚起する ・定期購入の条件をわかりにくく表示している例を示し注意喚起する 【トラブル事例3】 ・実在の通販サイトで特定商取引法に基づく表記がどこにあるかを確認する ・「特定商取引法に基づく表記」で販売業者の住所・電話番号、返品特約等が記載されていることを確認する ・偽サイトの見分け方について確認する 【まとめ】 ・大手通販サイトの特性について説明する	「ネットショッピングを安全に利用するために」（PPT） 消費者庁サイトの注意喚起情報等 受講者にも自分のスマホで任意の通販サイトを検索し、確認してもらう
まとめ	10:55	0:05	質疑応答	双方向コミュニケーション	「よかなん」相談機能で事前に質問を募っておき、回答する	
	11:00	0:05	啓発講座の効果の確認		自宅で動画教材を視聴した時点より理解は深まったか、動画視聴で誤解していた点は無かったか等を聴取する	
	11:05		終了			



オンラインでの受講風景



ワークで受講者がポストイットに書き出した
ネットショッピングのメリット・デメリット

スマホでネットショッピング
サイトを確認する受講者



③ 実証実験説明会

開催日時：令和 3 年 11 月 30 日（火）午前の部 10:00~11:00 午後の部 13:30~14:30

（感染対策のため 2 回に分けて開催）

開催場所：南さつま市防災センターあんぼう 2 1 防災会議室（2F）

参加者数：午前の部 14 名 午後の部 6 名

内容；実証実験への協力依頼、「よかなん」アプリのインストールおよび使い方説明

教材アンケート用紙の配布

※主催者側はオンラインにて参加

※欠席者に対しては、南さつま市消費生活センターより個別に連絡をとり説明のうえ、アプリのインストールを完了させた

(4) アプリの開発

高齢者の操作性や視認性を考え、機能は最小限のものとし、ホーム画面にあるボタンを押せばアプリを利用できる（マニュアルを読むことなく操作できる）シンプルな設計とした。本事業では南さつま市用にネーミングやホーム画面デザイン等をカスタマイズしたが、基本設計は他の自治体でも使用できるものとしている。

① ネーミング（愛称）

南さつま市職員の発案により、開発したアプリを実証実験で使用する際は、鹿児島弁の「よか(良い)」と「なん(南さつまの南)」を組み合わせ、「よかなん」の愛称を使用することとした。

② アプリの機能

ユーザーが利用できる機能は、次のとおりである。

画面	説明
ホーム	アプリのホーム画面 画面下部に並ぶボタンから、各画面に遷移 最新のお知らせ内容が画面に表示され、未読のお知らせがある場合は、画面下部の「お知らせ」ボタンに未読の件数を表示
お知らせ一覧	プッシュ配信したお知らせのタイトル一覧を表示 タイトルをタップすることで、お知らせ詳細画面に遷移
お知らせ詳細	お知らせ本文を表示
教材	教材の一覧を表示 ※WebViewによりWEB上の教材画面を表示
相談	相談者の氏名（漢字・かな）および相談内容を入力し、入力内容確認、登録により、消費生活センター宛に質問・相談内容が送信される ※WebViewによりWEB上の相談画面を表示
アプリについて	プライバシーポリシー、ヘルプ、ライセンス情報を表示

アプリ管理者用の機能は、次のとおりである。

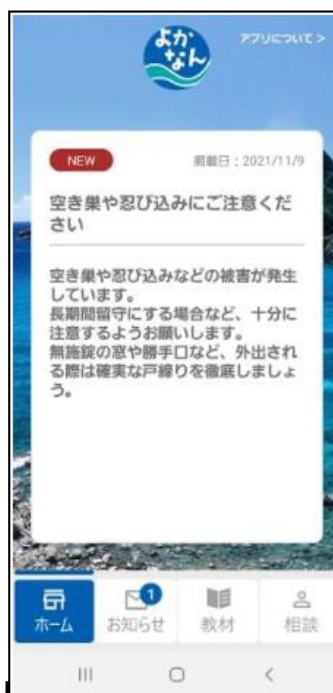
機能	説明
ログ収集	ユーザーが閲覧したページのログを保存
お知らせプッシュ通知	登録した「お知らせ」をプッシュ型でユーザーに通知

本事業においては貸与用のスマホの OS にあわせてAndroid 端末用のプログラムのみ開発した。また、お知らせプッシュ通知、相談内容確認、ログ出力は、当該アプリ開発会社（本事業の再委託先）であるシフトプラス株式会社製管理システム LedgADD を使用している。

③ 画面デザイン



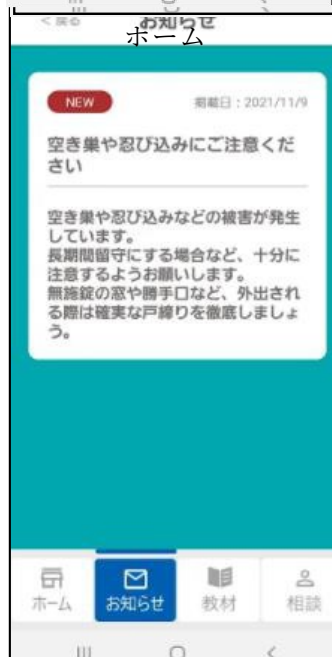
ホーム



ホーム(お知らせ表示あり)



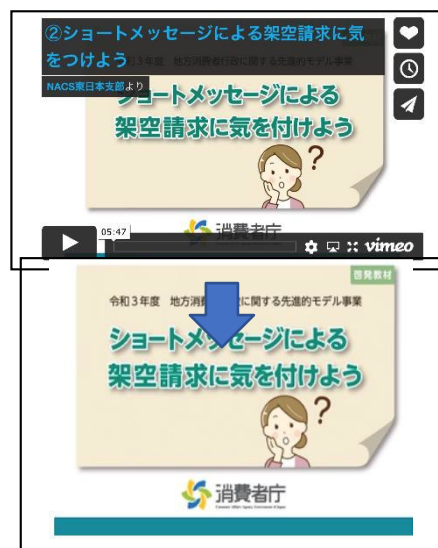
お知らせ一覧



お知らせ



教材



動画教材

相談

(5) デジタル教材作成

啓発用動画教材を 8 教材作成し、アプリの教材ページに掲載した。

① 作成方針

消費生活センター相談員を務めるNACS 会員、高齢者対象の啓発講座・教材作成経験者である会員と協議のうえ、教材は次の方針に基づき作成した。

- ◆ 高齢者がひとりで視聴し理解し学ぶことができる
 - ・伝えたい情報を絞り込む
 - ・平易な言葉を使用する（専門用語を極力使用しない）

（例）URL→アドレス、
タップする→アクセスする

- ◆ スマホでの視聴に堪え得る（画面の情報量を抑える）

- ◆ 飽きさせない

- ・シニアのキャラクターを設定したストーリー仕立ての構成



教材に登場するシニアキャラクター
しょうこさんとひろしさん

- ・長い動画としない

② 動画教材のラインアップ

教材は、スマホ初心者の高齢者が、スマホやインターネットを利用する際に遭遇しやすいトラブル事例とリスクの回避方法を中心に5教材を作成した。

また、高齢者と自治体とを結ぶアプリの機能として、スマホやネットトラブルに限らず、高齢者に多い消費者被害トラブルについて扱った内容の3教材を作成した。

カテゴリ	タイトル	分数	内容
スマホの利用	スマホデビュー時に気を付けたいこと	7:38	スマホを使うに当たりまず注意すべき事項（料金プランの確認、セキュリティ対策、利用のマナー）について説明。
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	5:47	ショートメッセージでの詐欺にだまされないよう、詐欺の手口（架空請求、宅配便詐欺）について紹介し、注意喚起。
	SNS で、うまい話にだまされないために	7:14	SNS の概要を説明するとともに、SNS に入る広告やメールにだまされて被害に遭うリスクがあることを注意喚起。ロマンス詐欺の手口についても紹介。
	ネットショッピングを安全に利用するために	7:19	トラブル事例（返品ルール、定期購入、偽サイト）を紹介し注意喚起するとともに、安全に利用するために押さえるべきポイント（特定商取引法に基づく表記の確認等）について説明。
	アプリを理解し、安全に使おう	7:08	「アプリとは何か」から説明。アプリの特性やインストールする際の注意点や、アプリ利用時の個人情報の管理の大切さ等、安全に利用するための対策等について説明。
生活	送り付け商法にご用心	1:54	注文した覚えのない商品を送り付け、不当な料金を請求する送り付け商法の手口を紹介し、注意喚起。
	還付金詐欺に気を付けよう	3:06	公的機関の職員を名乗り「医療費が戻る」等と言ってお金をだまし取る、還付金詐欺の手口を紹介し注意喚起。
	消費生活センターに相談しよう	5:28	日常生活でトラブルが発生したときは、消費生活センターに相談できることを紹介。消費生活センターでどのような相談ができるかや、センターの役割についても言及。消費者ホットライン188について紹介。

◆ 教材画面例(「ネットショッピングを安全に利用するために」から抜粋)

令和3年度 地方消費者行政に関する先進的モデル事業

**ネットショッピングを
安全に利用するために**



消費者庁
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

トラブル事例 ①

思っていた色と違ったので
返品したいと伝えたら、
返品できないと言われたわ。

ショック!

しょうこさん

返品・交換について

- ・返品はできません。
- ・未使用の場合は
商品を交換できます。
- ・送料は自己負担です。

トラブル事例 ②

「免疫力を高める」って書かれて
いたけど、効果を感じられないわ。

お試しのつもりで申し込んだのに、
毎月、商品が届くので困っているの。

しょうこさん

トラブル事例 ③

サイトのどこに書いてあるの?

「特定商取引法に基づく表記」
というところに書いてあるよ。

バナーと利用規約
バナーポリシー
利用規約
特定商取引法に基づく表記
ライアンスポリシー
ご利用ガイド

近所に住むあきらくん

振り返りクイズ

ネットショッピングで服を購入したところ、
イメージと違うものが届きました。
クーリング・オフはできますか。

YES NO

まとめ

1. 事業者の住所、電話番号、振込口座、
返品・解約の有無を確認しましょう
2. 定期購入になっていないか、購入前に
確認しましょう
3. 激安な広告は、偽サイトに誘導される可能性が
あります
4. 大手通販サイトはネット上のショッピングモール
のようなもの。取引相手は出店している業者です

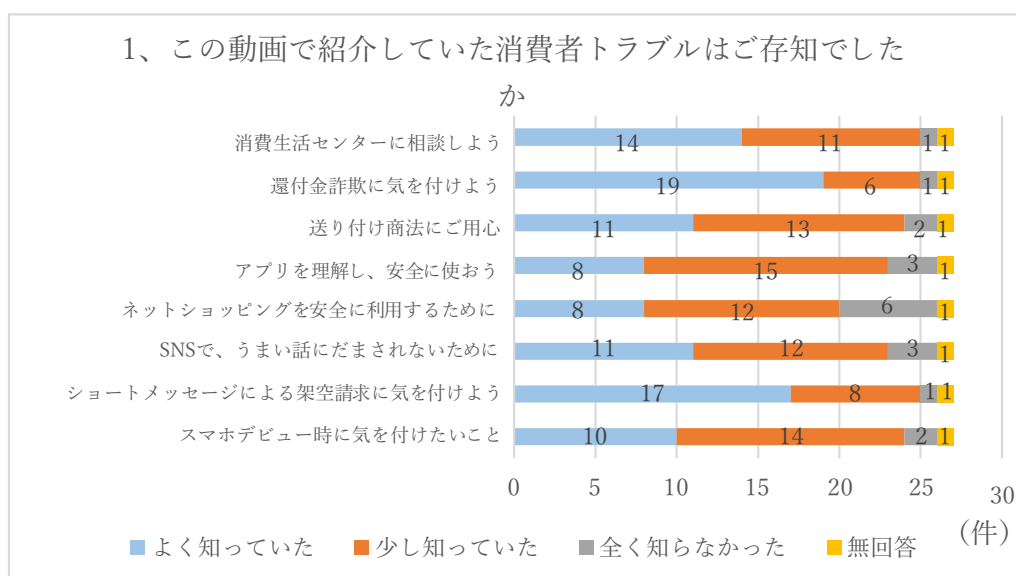
近所に住むあきらくん

③ 教材に対するモニターの評価

実証実験開始前に、モニターに各教材に関するアンケート用紙を配布し、実験終了後に回収した。アンケート結果から見えるモニターの教材に関する評価は、次のとおりである。アンケートはモニター全員から全教材分を回収したが、1名は無回答だった。また、アクセスログを確認したところ、アプリへの教材掲載後に教材ページにアクセスしたモニターは25名であったことから、教材を視聴せずにアンケートに回答（もしくは自分が所有して

いるスマホにもアプリをインストールして視聴）したモニターが1名いることが判明している（当該モニターの回答内容は特定不可）

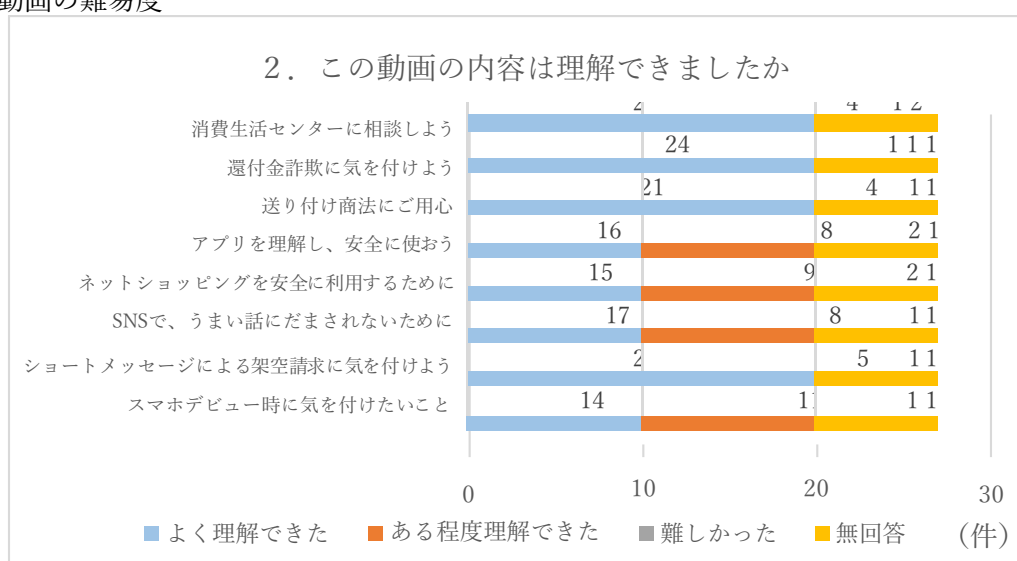
◆ 教材で取り上げたトラブルについて



視聴前から知っていたかを尋ねたところ、「ショートメッセージによる架空請求に気を付けよう」「還付金詐欺に気を付けよう」「消費生活センターに相談しよう」の3教材では「よく知っていた」の回答が、その他の教材では「少し知っていた」の回答が最も多く、いずれの教材でも「全く知らなかった」の回答はごく少数に止まった。

このことから、モニター参加者は消費者トラブルについて一定の関心・知識をもっていることが見てとれた。

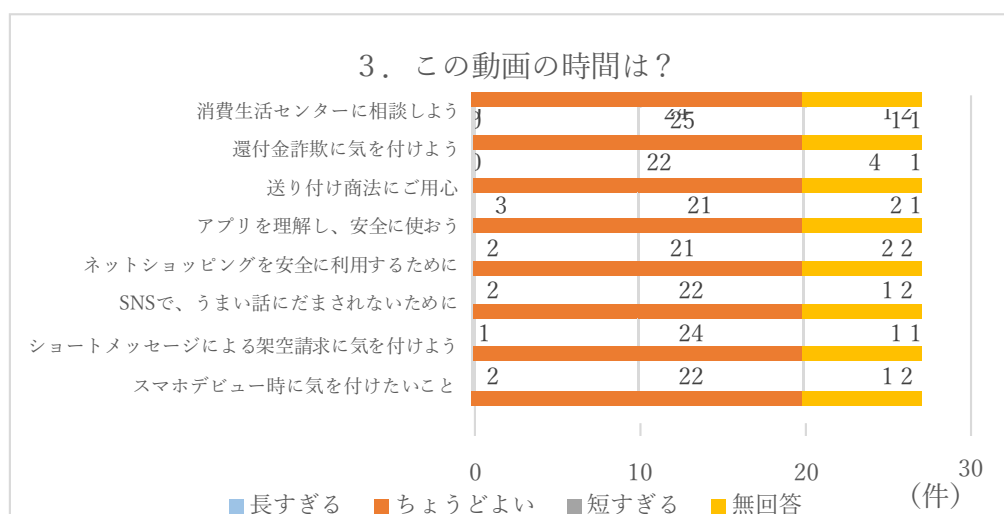
◆ 動画の難易度



いずれの教材についても「よく理解できた」の回答が、「ある程度理解できた」を上回り、「難しかった」と回答したモニターは「ネットショッピングを安全に利用するために」と「アプリを理解し、安全に使おう」で 2 名、その他 6 教材では 1 名であった。

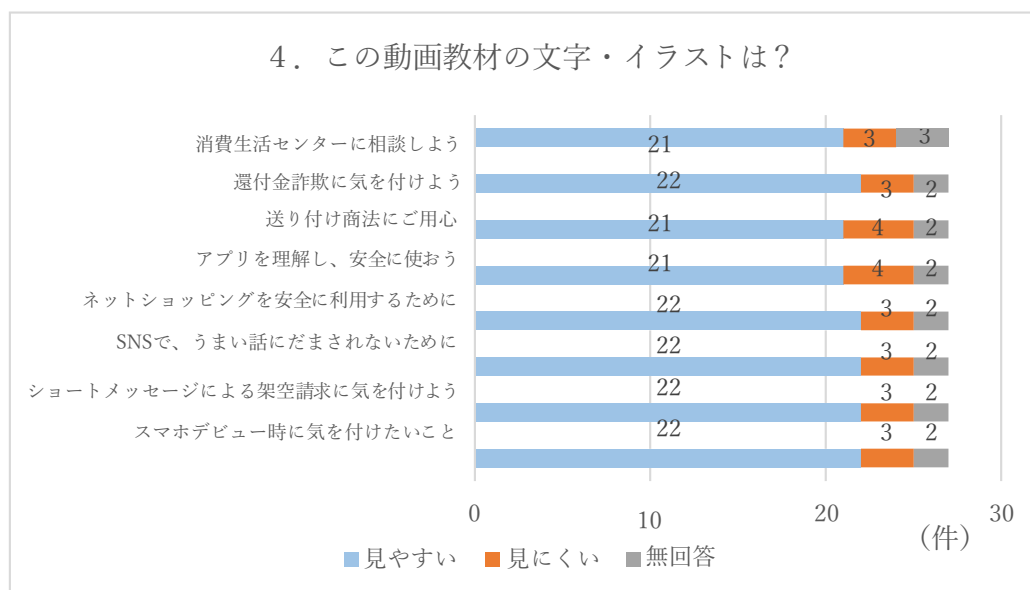
(1 名のモニターが 8 教材すべてを「難しかった」と回答)

◆ 動画の時間



いずれの教材でも「ちょうどよい」の回答が大多数を占め、「長すぎる」との回答は 0 件から 3 件、「短すぎる」は 1 件～4 件に止まった。作成した動画の長さは一様ではなく、最短 2 分弱のものから 7 分を超えるものまでであるため、モニターは、単純に動画の分数だけを基準に回答してはいないことがわかる。一方で「飽きずに見るには 2 分程度が良い」との意見も 1 件あった。

◆ 文字・イラスト



いずれの教材でも「見やすい」の回答が大多数を占めたが、「見にくい」との回答も教材により3件もしくは4件あり、要望として「イラストや文字をもっと大きく」、「文字を太く」、「ナレーションをすべて文字で表示し、目で読めるだけの時間が欲しい」、各1件があった。

各教材の内容に関する感想（自由記述）についても、数例紹介する。

記述内容からは、教材で訴求したい注意喚起ポイントを的確に掴み、理解を深めたモニターがいる一方で、注意喚起によりサービス利用に慎重になるモニターもいた。いずれも教材視聴による啓発効果と考える。

◆ ショートメッセージによる架空請求に気を付けよう

- ・SMS をすることが心配でしたがこの動画を見たことで安心しました。困った時は消費者センターに相談できるということが何よりもホットします。困った方々にも教えてあげたいです。SMS、楽しもうと思います。
- ・身に覚えのないメールは無視する、身近な人にもSMS での架空請求に気をつけるように教えてあげようと思います。

◆ SNS で、うまい話にだまされないために

- ・よくわかりました。私にはSNS はちょっと怖いです。これはしないこととします。しかし消費者センターに聞く事ができるのが何より安心です。
- ・トラブル事例がわかりやすかった。知らない人からのメッセージが来ないブロック、設定の方法の説明はできないか。

◆ ネットショッピングを安全に利用するために

- ・ネットショッピングをする場合は相手が信用できるかどうかしっかりチェックするよう気をつけます。
- ・ネットショッピングを利用したいと思いますがやはりトラブルが多そうで不安です。クーリングオフがないことも知りませんでした。内容をよく確認しないとイケませんね。支払いについても教えてもらえたら良かったです。

◆ アプリを理解し、安全に使う

- ・アプリケーションについての知識はほとんどないので、すごく役に立ちました。
- ・初心者であることからインストールに不安があった。大変参考になる内容である。
- ・アプリを利用すると個人情報や利用履歴などの情報がアプリ提供会社に利用されるとのことで、今後はアプリの利用規約をよく確認し公式サイトからのアプリにしたいと思いました。

◆ 送り付け商法にご用心

- ・万一注文していない品物が届いたら家族に確認し、支払しないように気をつけようと思います。

◆ 還付金詐欺に気を付けよう

- ・地方の高齢者が多い地域等では、このような詐欺にはとてもおちいりやすいと思います。このような詐欺の事例もわかりやすく啓発していくことが大切かと思います。
- ・還付金がありますと言われるとついなんのお金かな？とちょっぴり嬉しい気分になりそうだけど、そこが詐欺の狙いだと知っているので騙されないよう気を付けようと思います。

◆ 消費生活センターに相談しよう

- ・消費生活センターの役割、また相談できる内容など大変わかりやすかった。このような困った時の相談窓口が身近にあることが心強い。
- ・製品を使ってヒヤリ・ハットの体験情報やケガをした場合も相談に乗ってもらえるとは知りませんでした。

(6) 実証実験の実施

約 1 カ月半にわたる実証実験の間に、モニターに開発したアプリを利用してもらった。当該実験期間中に、プッシュ配信や、動画教材の提供を行い、実験終了後にモニターに対し、それらに関するアンケートを実施した。

① 実験期間

令和 3 年 11 月 30 日（火）～令和 4 年 1 月 18 日（火）

② プッシュ型注意喚起情報の配信

期間中、計 11 回の注意喚起情報を配信した。

原稿は南さつま市消費生活センター相談員が、現地で相談の多いトラブル事例を中心に作成、配信した。

	配信日	タイトル
①	12 月 1 日（水）	注文してない商品が届いたら…
②	12 月 7 日（火）	リコール情報を見逃さない
③	12 月 8 日（水）	ブリーダーからのペット購入トラブル
④	12 月 15 日（水）	百貨店の名称をかたる偽通販サイトにご注意ください！
⑤	12 月 20 日（月）	災害に便乗した悪質商法に注意してください
⑥	12 月 23 日（木）	アナログ回線に戻す契約のはずがサポート契約に
⑦	1 月 4 日（火）	配置薬の補充だけのはずが…高額な健康食品を買うはめに
⑧	1 月 5 日（水）	保険金の手続きをサポートする勧誘に注意
⑨	1 月 7 日（金）	大金をあげる？ 知らない人からのメールは無視！
⑩	1 月 11 日（火）	「俳句が素晴らしい」と褒められて…高額な掲載料
⑪	1 月 12 日（水）	訪問購入（訪問買い取り）のトラブル

③ モニターへの連絡配信

注意喚起情報の他、モニターへの連絡にも 6 回本機能を活用した。

	配信日	内容
①	12 月 23 日（木）	教材アップのお知らせ
②	12 月 23 日（木）	教材アンケートの記入について
③	12 月 28 日（火）	教材のアップ完了のお知らせ
④	1 月 4 日（火）	新年ご挨拶と、教材アンケート記入の周知
⑤	1 月 6 日（木）	啓発講座（1 月 18 日）の案内と相談受付フォームを利用した質問受付について
⑥	1 月 13 日（木）	啓発講座（1 月 18 日）に関する諸連絡

④ 動画教材の掲載

作成動画 8 教材を、教材ページに掲載した。

12 月ひと月を通じ、数日おきの掲載を予定していたが、教材作成の遅れから 12 月末に集中しての掲載となった。

	タイトル	掲載日
①	スマホデビュー時に気を付けたいこと	12 月 23 日（木）
②	ショートメッセージによる架空請求に気を付けよう	12 月 23 日（木）
③	SNS で、うまい話にだまされないために	12 月 27 日（月）
④	ネットショッピングを安全に利用するために	12 月 28 日（火）
⑤	アプリを理解し、安全に使おう	12 月 28 日（火）
⑥	送り付け商法にご用心	12 月 28 日（火）
⑦	還付金詐欺に気を付けよう	12 月 28 日（火）
⑧	消費生活センターに相談しよう	12 月 28 日（火）

⑤ 相談（質問）受付

実証実験期間中にモニターから 1 件の質問が寄せられた。

受付日時	登録内容
2021/12/17 18:45	携帯会社から届くメールが正規なのか詐欺のメールなのかどこを見ればすぐにわかりますか？

質問に対しては、消費生活相談員が質問者に電話し、説明を行った。具体的には、「知らない電話番号からのメール」「折り返しの連絡を要請するもの」「URL が添付されている

もの」には注意をするようにと説明し、実際詐欺メールと疑えるメールが届いて不安な際には消費生活センターに連絡をするように案内している。

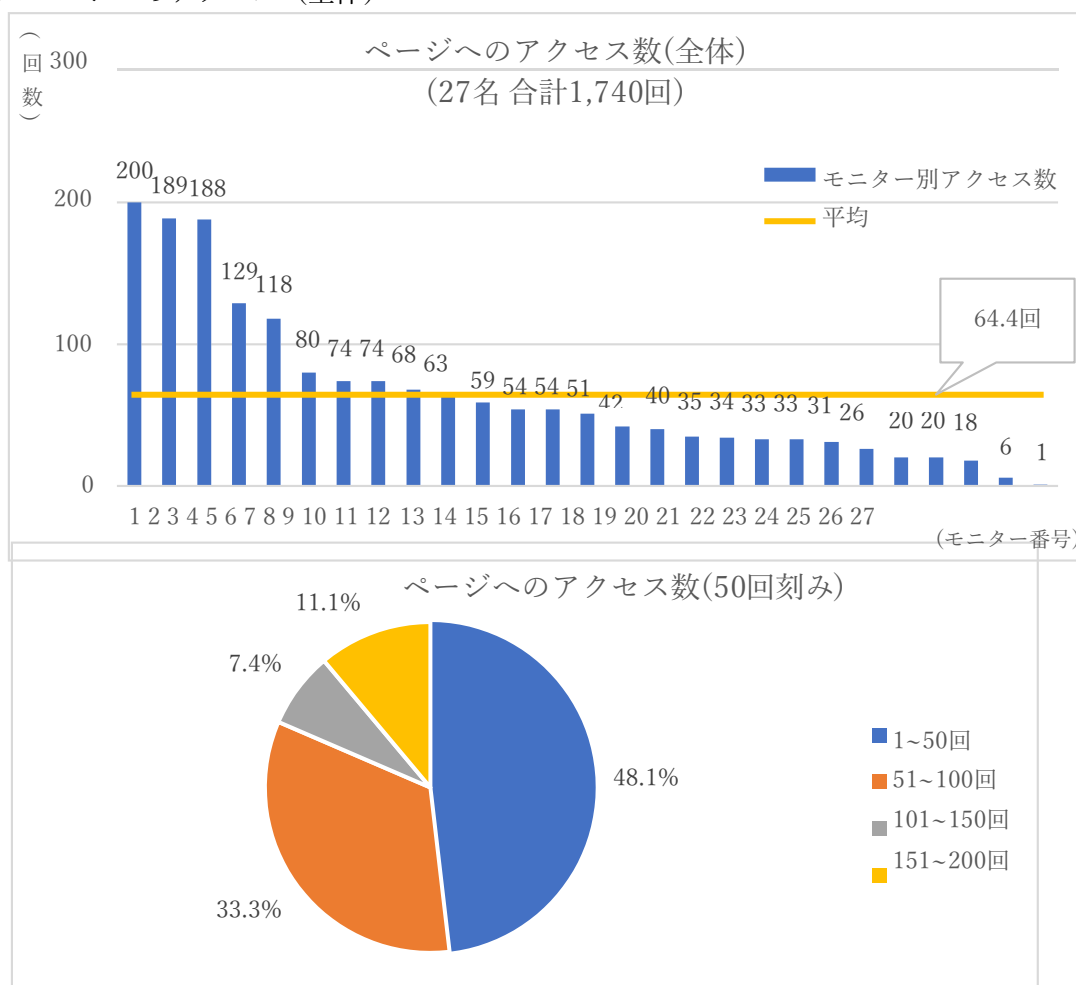
実証実験期間中に、モニターの身に消費生活センターに相談するような事案が多く発生することは期待できず、寄せられた相談（質問）は1件にとどまった。

また、相談受付画面の他の活用方法として、上記③モニターへの連絡配信に記載のとおり、1月6日付で「1月18日の啓発講座に際し、講師に質問があれば事前に相談受付フォームから受け付ける」と案内した。結果として質問は寄せられなかったが、プッシュ型配信機能と相談受付機能を組み合わせることにより、アンケート調査等、消費者の声の収集への当アプリ活用も可能である。

⑥ アクセス状況

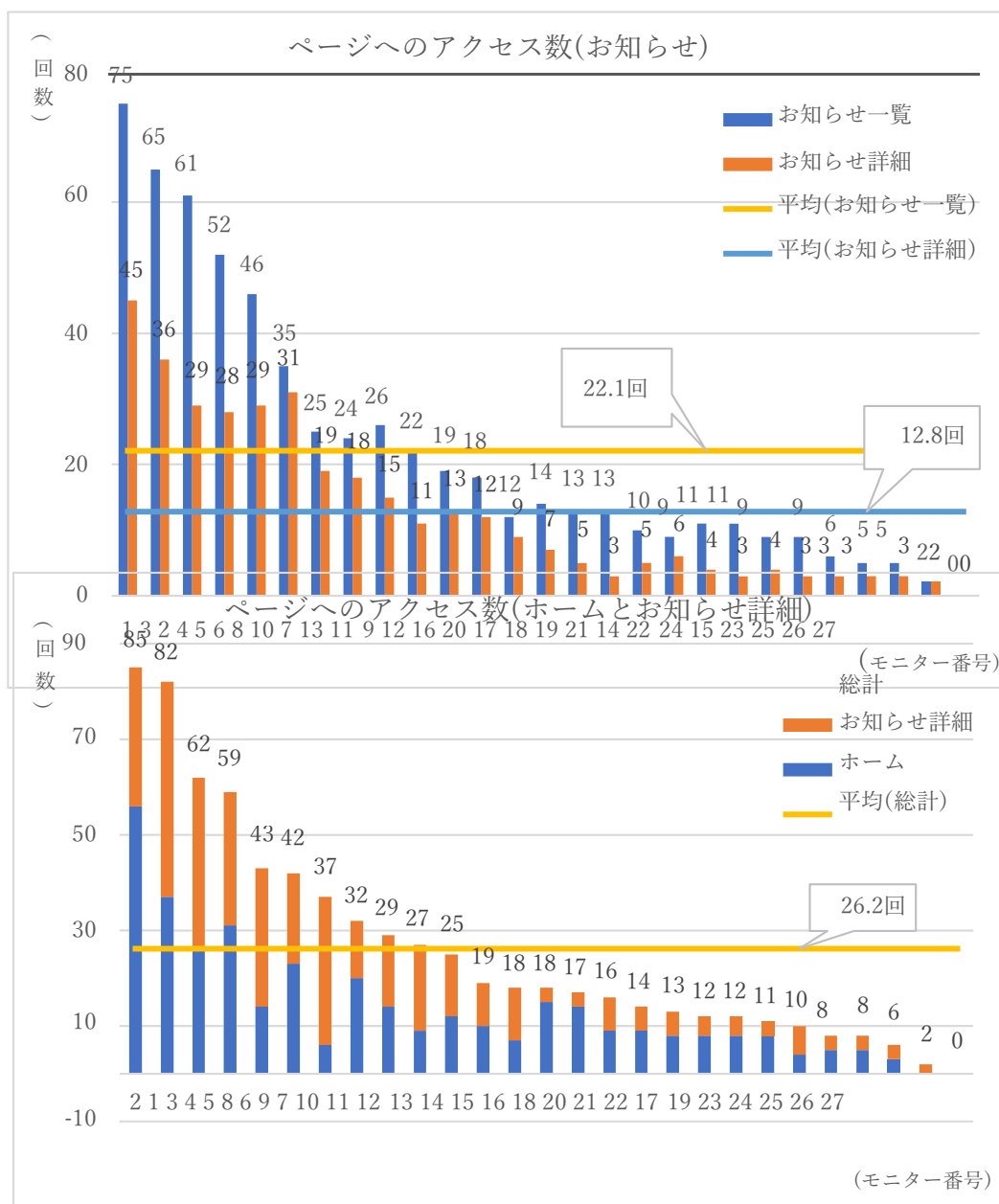
モニターのアプリ使用状況は、11月30日の実証実験説明会終了後から1月18日までのモニターのアクセスログから、次のとおり確認できた。

◆ ページへのアクセス（全体）



全ページ合計のアクセスは、27名の合計で1,740回となり、平均値は64.4回であった。個人別に見ると、最少アクセスが1回、最多アクセスが200回と、モニターによりアクセス数にはばらつきが見られる。アクセス数を50回刻みで見てみると、1回～50回が13名、51回～100回が9名、101回～150回が2名、151回～200回が3名であった。

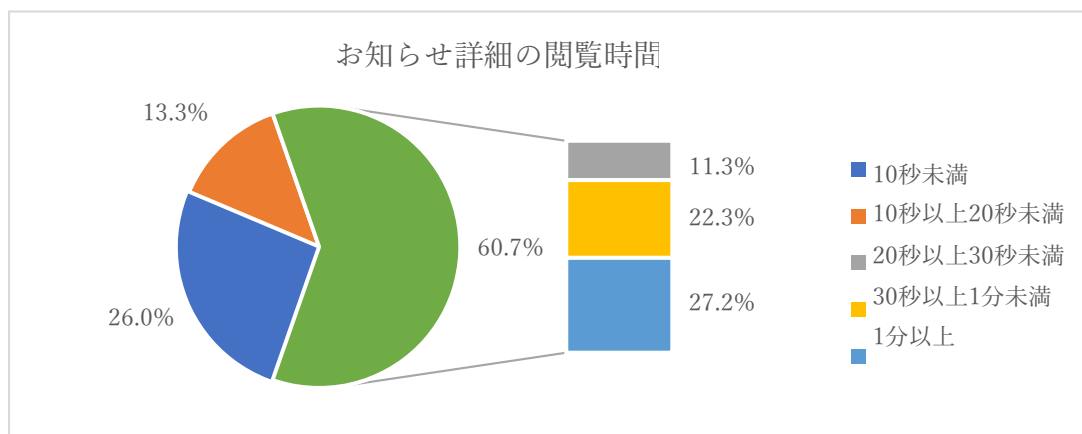
◆ ページへのアクセス（お知らせ）



「お知らせ一覧」ページへの平均アクセス数は 22.1 回、「お知らせ詳細」ページへの平

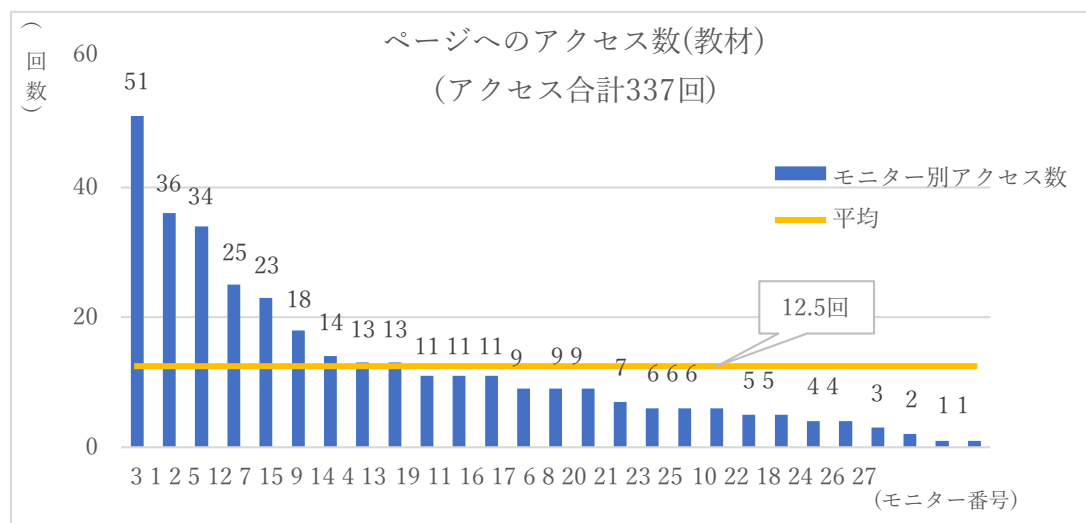
均アクセス数は 12.8 回であった。これは上記②「プッシュ型注意喚起情報」11 回、③「モニターへの連絡配信」6 回の、計 17 回のプッシュ型配信回数を下回る。だが、本アプリではホーム画面上に「最新のお知らせ内容を表示」する機能を有していることから、ホーム画面でもお知らせ詳細を確認したモニターがいることも考慮すべきである。因みに

「ホーム」と「お知らせ詳細」ページ合計の平均アクセス数は 26.2 回であった。個人別の「ホーム」と「お知らせ詳細」ページ合計のアクセス数は 0 回～85 回とかなりのばらつきがあり、必ずしも全モニターがすべてのお知らせ内容を確認したとは言えないが、一方で注意喚起情報等同じページを複数回確認（「ホーム」と「お知らせ詳細」ページ合計の平均アクセス数が 18 回以上）し、学習したモニターも 14 名いた。

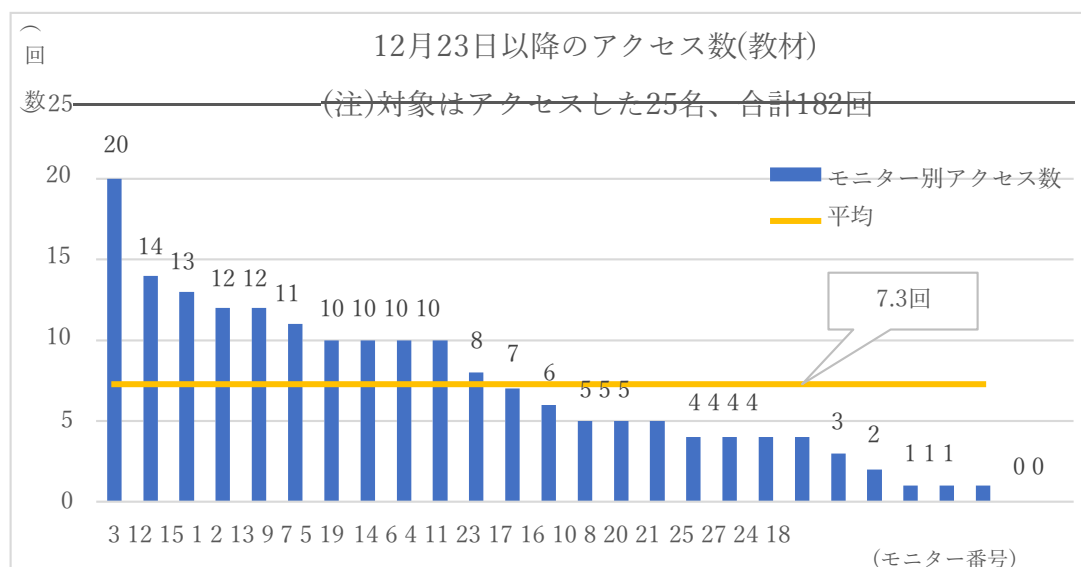


また「お知らせ詳細」について、ユーザーが内容を確認するのに約 20 秒と仮定し、お知らせ詳細から次のページに遷移するまでの時間が 20 秒以上（20 秒以上閲覧）の件数が、全体の約 6 割（60.7%）であった。多くのモニターがお知らせの内容を読んで確認していることが窺える。

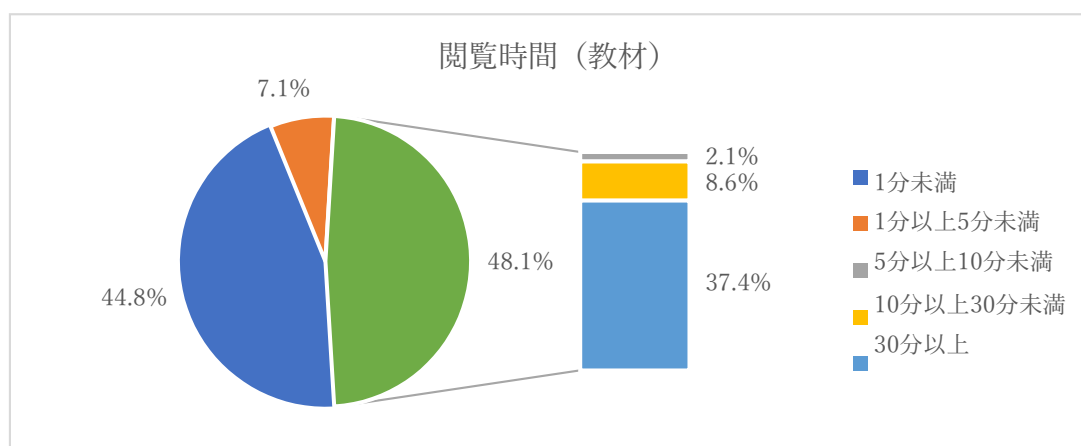
◆ ページへのアクセス（教材）



「教材」ページのアクセスは、合計 337 回で、個人別の平均値は 12.5 であった。教材ページには全モニターがアクセス（1回～51回）をしている。

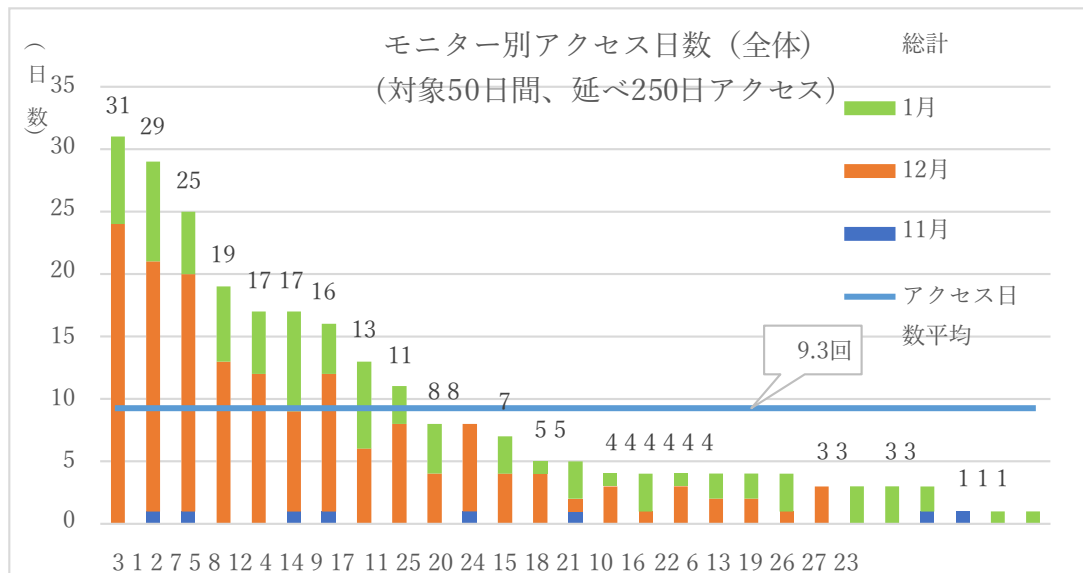


なお「教材」ページに最初に教材をアップした 12 月 23 日以降（それまでは、若宮正子氏のメッセージ動画のみ掲載）のアクセス数は、合計 182 回、個人別平均値は 7.3 回であり、この間にアクセス（1回～20 回）したモニターは 25 名であった。1 回の教材ページのアクセスで、複数の教材の視聴ができる（教材毎の正確な視聴回数は取得できていない）ことを鑑みると、教材はよく視聴されたものと思料する。



「教材」ページで実際に動画を視聴したかどうかの推定として、次のページに遷移するまでの時間が 5 分以上のアクセスを抽出すると、全体の半数弱（48.1%）であった。このことから、多くのモニターは単にアクセスするだけでなく、実際に教材を閲覧したことが見てとれる。

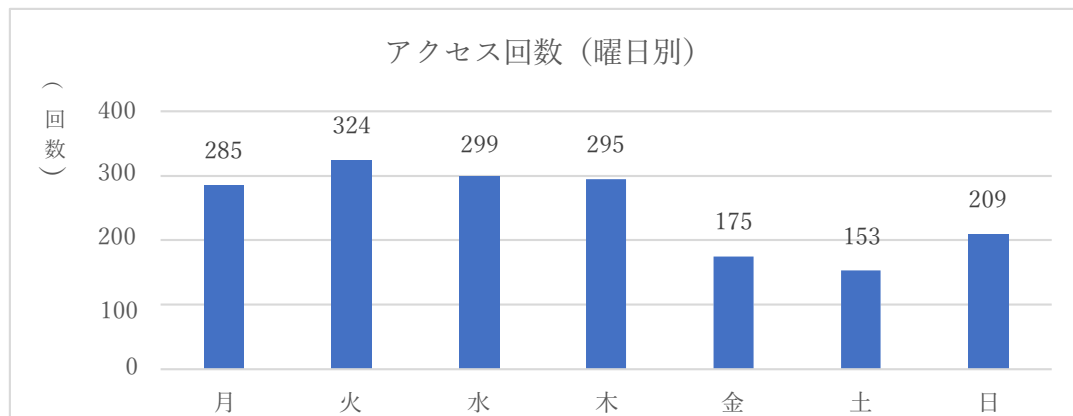
◆ 日別のアクセス（全体）



アクセス日数で見ると、対象の 50 日間で延べ 250 日のアクセスがあった。（モ（14-冊号）8 日、12 月：156 日、1 月：86 日）このうち、最大 31 日間アクセスしたモニターが存在し、当該モニターを含め 10 日以上アクセスしたユーザーが 9 名、10 日未満が 18 名、平均では 9.3 日となった。

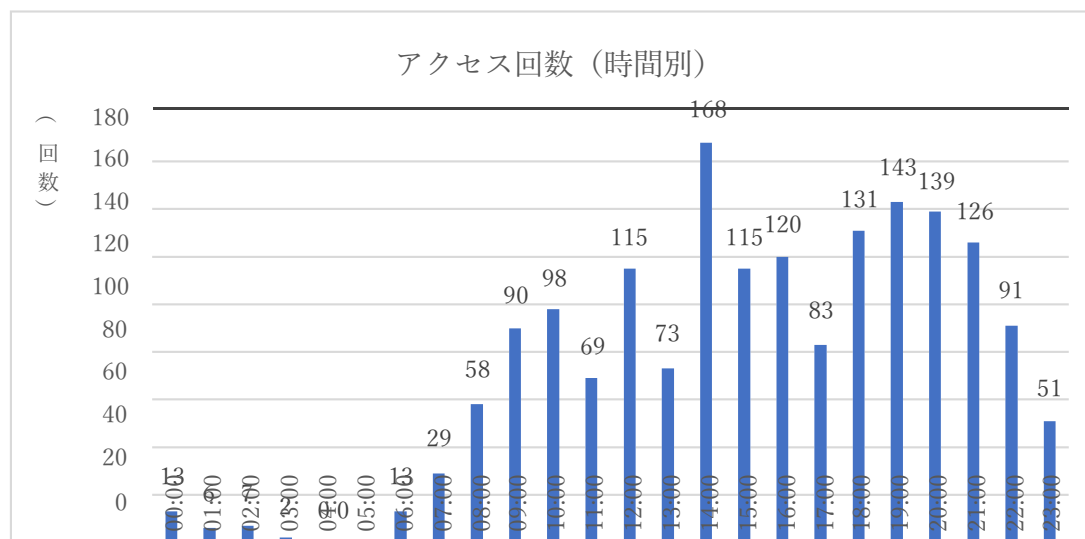
なお月別では 12 月と 1 月のアクセスした日数の割合に大きな差はなく 1 ヶ月平均で約 5 日、各ユーザーが継続してアプリを使用していたことになる。

◆ 日別のアクセス（曜日・時間別）



曜日別では月曜日から木曜日までのアクセスが多く、週末の金曜から土曜にかけて減少している。プッシュ型お知らせ配信をした回数を曜日別に見ると、月曜 1 回、火曜 5

回、水曜 4 回、木曜 6 回、金曜 1 回、土曜・日曜 0 回であり、情報配信日とアクセス数には連動性がある。モニターは新しい情報配信に敏感に反応していた。



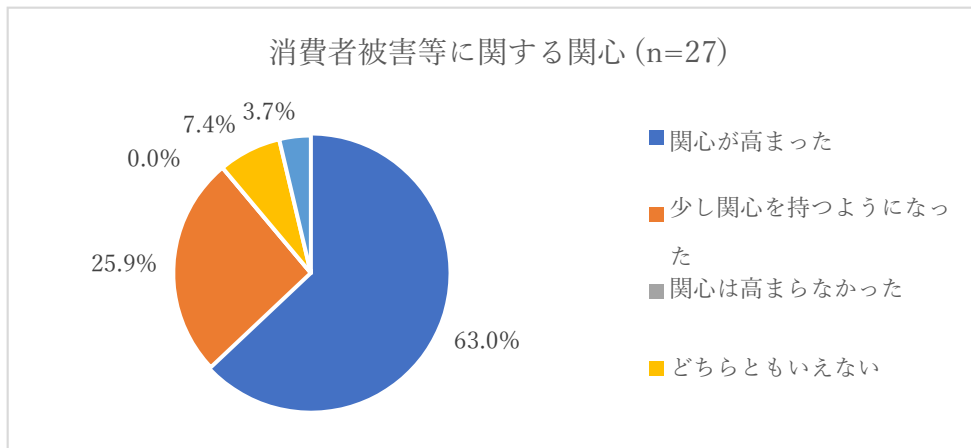
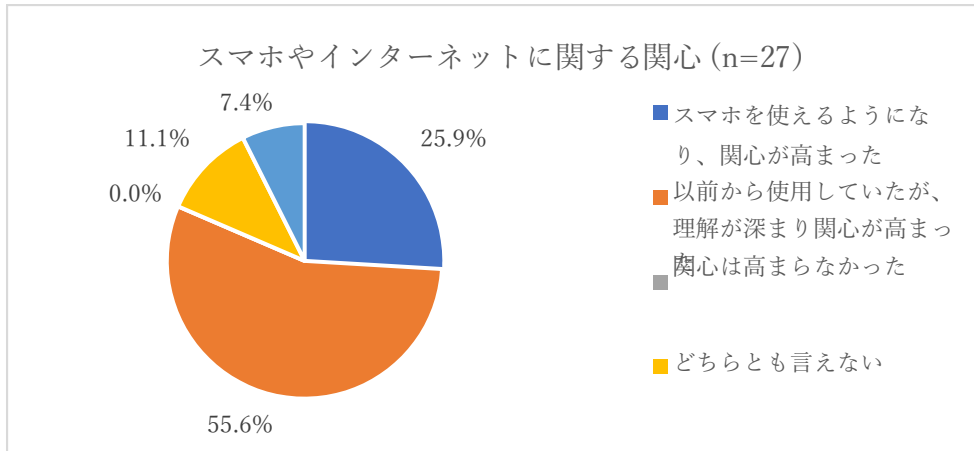
時間別では 12 時から 21 時頃のアクセスが多かった。一方 7 時から 12 時までの午前中や 22 時、23 時台も一定数のアクセスがあり、各モニターはライフスタイルにあわせてアプリを使用している。また南さつま市消費生活センター相談受付終了後の時間帯に多くのアクセスがあることから、アプリを有効に活用することは消費生活センターの補完機能としても有効と考えられる。

3. 事業の評価

(1) モニターアンケート結果から

実証実験後に、モニターに対し本事業全般についてのアンケートを実施した。アンケート結果は次のとおりである。

◆ モニター参加によるモニター自身の変化

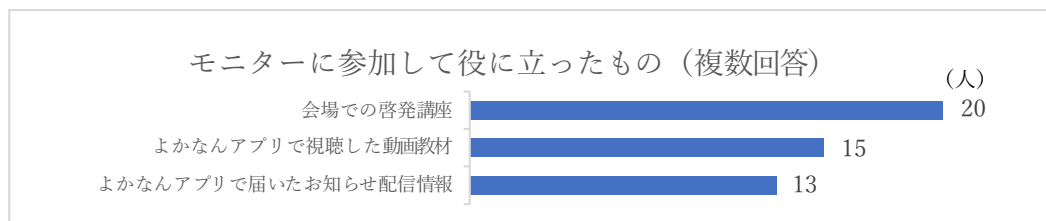


「スマホやインターネットに関する関心」は利用経験に関わらず、「高まった」と答えたモニターが 27 名中 22 名 (81.5%) で、「関心が高まらなかった」と答えたモニターはいなかった。また、「消費者被害等に関する関心」も「関心が高まった」「少し関心を持つようになった」を合わせると 88.9%のモニターが「高まった」と回答し、こちらも「関心が高まらなかった」と回答したモニターはいなかった。

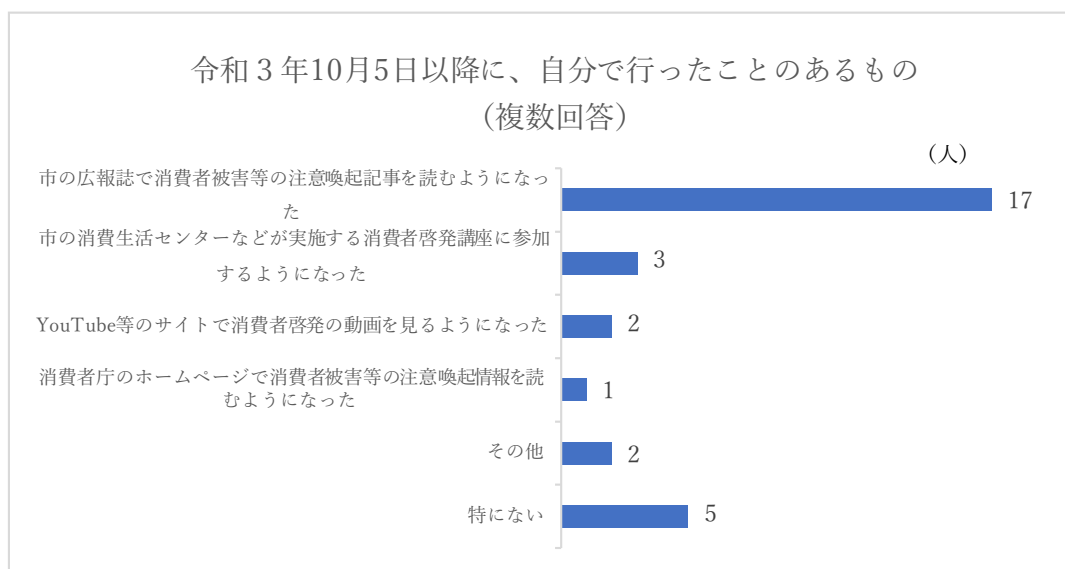
特に役立ったことや印象に残ったこととしては、スマホ操作、zoom の利用、ネットショッピングのようなスマホやインターネットに対する項目をあげたモニターがいる一方で、「消費者被害の実態を知ることができた」等消費者問題に触れる自由記述も 4 名あった。令和 3 年 10 月 5 日以降に自分で行ったことのあるものとして「市の広報誌で消費者被害等の注意喚起記事を読むようになった」をあげたモニターが 17 名いたことから、

モニター参加によって消費者被害等に対する関心が高まったことが窺える。

一方で、「スマホの使い方と啓発講座の内容とが、ゴチャゴチャになり頭の切換えが難しい」という感想が1名からあったのは、コロナ禍を考慮し、スマホ教室と啓発講座を同日に開催したことによるものと考える。



モニターに参加して役に立ったものとして「会場での啓発講座」と答えたモニターが20名と最も多かったが、「よかなんアプリで届いたお知らせ配信情報」を15名が、「よかなんアプリで視聴した動画教材」も13名が役立ったとしている。このことから、高齢者には対面での啓発のニーズがある一方で、スマホを利用した情報発信も啓発手段として利用できることが窺える。

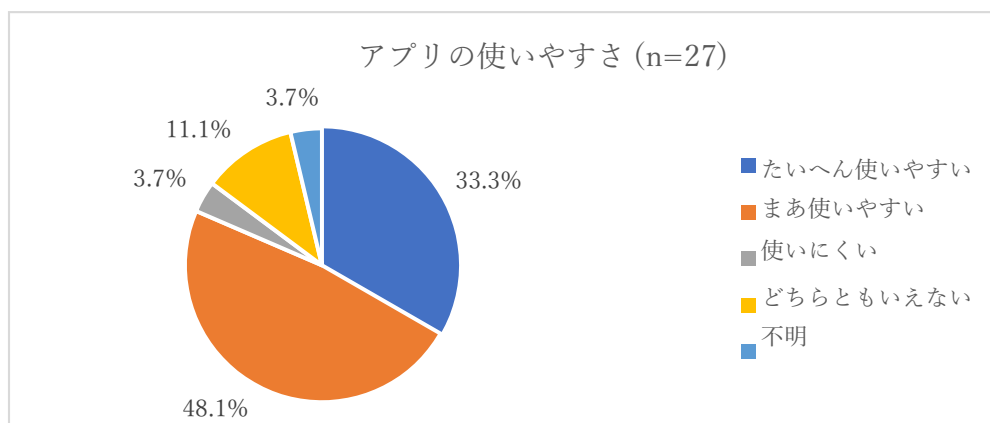


モニターに参加して以降に、自分でアクセスするようになった消費生活関連情報（モニター活動以外）を聞いたところ、「市の広報誌で消費者被害等の注意喚起記事を読むようになった」と答えたモニターが17名いた一方で、「市の消費生活センターなどが実施する消費者啓発講座に参加するようになった」（3名）、「YouTube等のサイトで消費者啓発の動画を見るようになった」（2名）、「消費者庁のホームページで消費者被害等の注意喚起情報を読むようになった」（1名）は少数に止まった。モニター活動に参加した比較的高齢者でも、家に届けられる情報誌は読んでも、能動的に情報にアクセスするまでには至っていない。

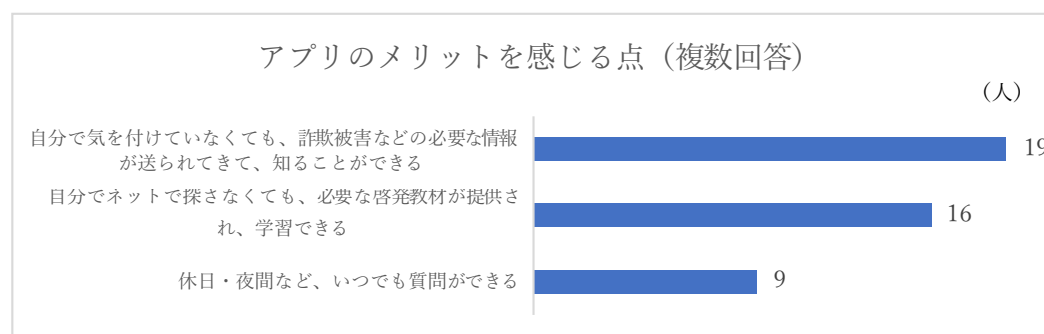
このことから高齢者に対しては、プッシュ型情報配信が有効な情報伝達手段であることがわかる。また優れた消費者啓発教材であっても、高齢者が探さなければ辿り着けない

場所にあるのでは視聴は期待できない。専用アプリの教材ページならアクセスが容易であり、視聴の機会が増すことが期待できる。

◆ 「よかなん」アプリに対する評価

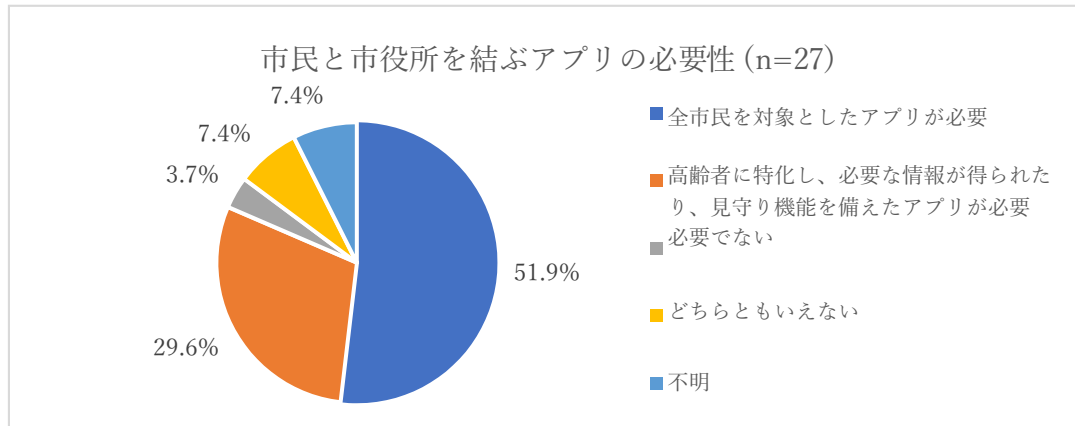


使いやすさについては、「たいへん使いやすい」「まあ使いやすい」を合わせると、モニター 27 名中 22 名 (81.5%) が「使いやすい」と回答している一方で、「使いにくい」(1 名)、「どちらともいえない」(3 名)との回答もあった。「使いにくい」と回答した 1 名からは「スマホが思うように作動しなくて困った。機会があればマンツーマン方式で指導してほしい」との感想が寄せられている。大多数から「使いやすい」との回答を得られたものの、習熟度により、なお使いこなせない高齢者が存在することも把握できた。



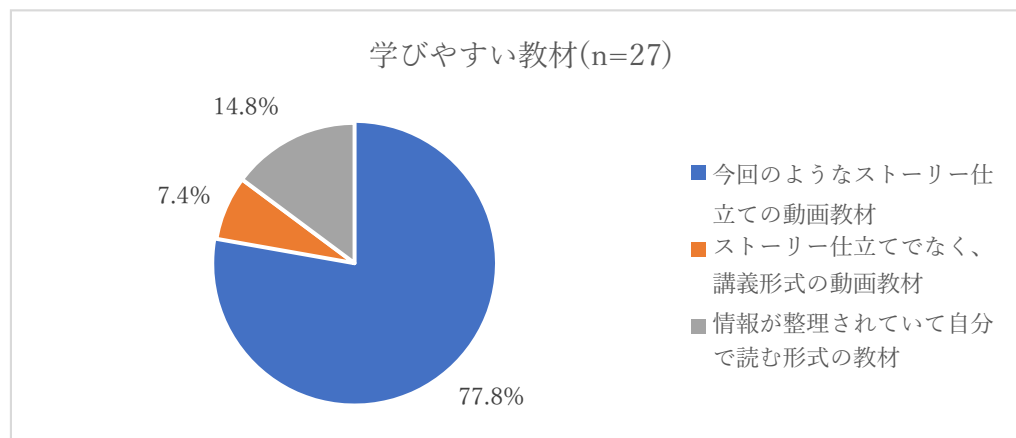
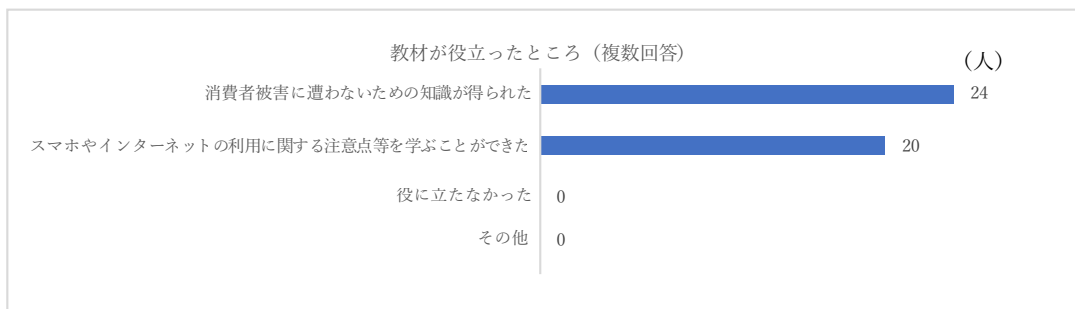
よかなんアプリに対しては、「自分で気を付けていなくても、詐欺被害などの必要な情報が送られてきて、知ることができる (19 名)」、「自分でネットで探さなくても、必要な啓発教材が提供され、学習できる (16 名)」のように、多くのモニターがメリットを感じている。また、南さつま市独自のアプリであることで親しみを感じていることも自由記述から窺えた。

アプリの改善に関し、「相談フォームで写真も送りたい」と機能追加の要望が 1 件寄せられたことは、今後の相談フォーム活用への期待の表れと捉えられる。一方、「興味ある話題内容がなかった」との意見も 1 件寄せられた。



市民と市役所を結ぶアプリについては「必要でない」（１名）、「どちらともいえない」（２名）という回答もあったが、81.5%（22 名）のモニターが「必要」と回答している。対象としては、「全市民を対象としたアプリが必要」（14 名）が「高齢者に特化し、必要な情報が得られたり、見守り機能を備えたアプリが必要」（８ 名）を上回り、高齢者のみならず全市民がアプリで市とつながることの必要性を感じているモニターが多いことがわかった。

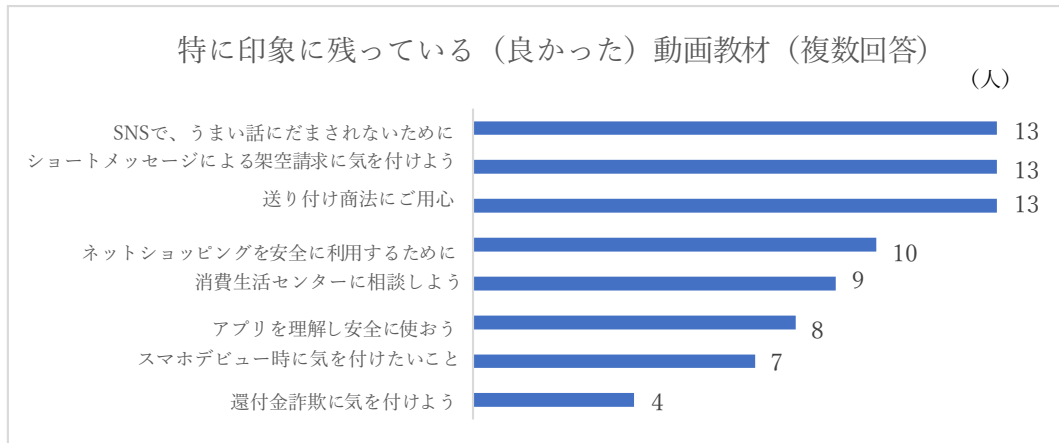
◆ 啓発教材に対する評価



教材については、「消費者被害に遭わないための知識が得られた」（24 人）、「スマホやインターネットの利用に関する注意点等を学ぶことができた」（20 人）との回答があり、多くの参加者から高評価を得ることができた。また学びやすい教材としては、「今回のようなス

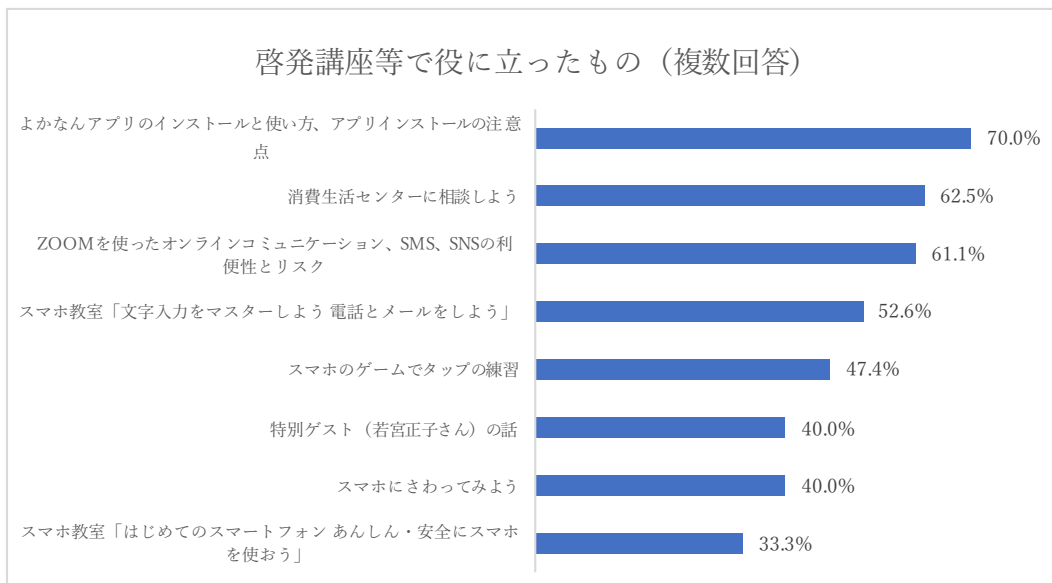
ストーリー仕立ての動画教材」を望む参加者が 77.8%を占めた。

以上から、作成した教材は、本事業で目指した“高齢者にわかりやすい”ものとなり得たと判断する。また、その方法として「ストーリー仕立ての動画」の作成を選択したことも、目的に適うものであった。



特に印象に残っている（良かった）動画教材としては、「SNS で、うまい話にだまされないために」、「ショートメッセージによる架空請求に気を付けよう」、「送り付け商法にご用心」がそれぞれ13名、次いで「ネットショッピングを安全に利用するために」が10名、「消費生活センターに相談しよう」が9名であった。好評価を得たものにカテゴリの偏りはなかった。

◆ スマホ教室と啓発講座に関する評価



役に立った啓発講座等については、当該講座出席者数に対し何名が評価したかをパーセンテージで比較したところ、「よかなんアプリのインストールと使い方、アプリインストールの注意点」(70.0%)、「消費生活センターに相談しよう」(62.5%)、「ZOOM を使ったオン

ラインコミュニケーション、SMS、SNS の利便性とリスク」(61.1%)、「スマホ教室「文字入力をマスターしよう 電話とメールをしよう」(52.6%)を半数以上のモニターが役に立ったと回答し、それ以外の講座も3分の1以上の参加者が役に立ったと回答している。

(「ネットショッピングを安全に利用するために」は、別途設問を設けたため、本設問の選択肢には含めていない)

実証実験最終日に実施した「ネットショッピングを安全に利用するために」では、アプリに掲載した同タイトルの動画教材を活用し、独学の動画視聴と比較して、受講者の理解度を深め得るかを確認した。結果は、当該啓発講座の受講者22名のうち21名が「自分で動画を視聴しただけより理解が深まった」(95.5%)と回答した。「自分で動画視聴しただけでは、誤って理解していた点があったことがわかった」「自分で動画を視聴した際と理解度は変わらなかった」と回答した者はいなかった。「啓発教材に対する評価」で考察したとおり、作成した教材は高齢者がひとりで視聴しても「消費者被害に遭わないための知識が得られた」(24人)、「スマホやインターネットの利用に関する注意点等を学ぶことができた」(20人)との評価を得られるものであったが、講師による啓発講座を組み合わせることで、さらに理解を深められたことも分かった。

啓発講座全般に関し、「オンラインでの講座を今回初めて経験して便利だなと感じましたし、有り難い事でした」、「いろいろな方との出会いがあったりして、とても良かったです」との感想が寄せられた。コロナウィルス感染防止対策により、県外から講師が出向くことができず、啓発講座はすべてオンラインにより実施した。現地では南さつま市消費生活センター職員が受講者と講師のつなぎ役となり、受講者の理解度を測りつつ進行スピードについて講師と調整する、理解が浅いとみられる場合は講師に繰り返しの説明を依頼する等の工夫を行った結果、オンラインでも対面同様の質を担保できたものとする。一方でモニターは感染対策を徹底しつつ会議室に集合して講座を受講したことで、受講者同士の親交が深められたことも見てとれる。

コロナ禍に限らず地方の消費生活センター主催の啓発講座に東京等から講師を呼ぶことは難しい。一方自宅からストレスなくオンラインで講座に参加ができる高齢者も現時点では少なく、受講者は会議室で受講、全国の講師がオンラインで講義、現場スタッフが受講者をフォローする講座スタイルは、アフターコロナでも有効ではないかと考える。

◆ 事業全般について

本事業全般についての評価は、概ね肯定的なものであった。本事業が高齢者の啓発に役立ったことや、今後の社会のデジタル化に向き合う前向きな姿勢が窺える意見のいくつかを、紹介する。

・ネット社会の中で自分でも適当な知識で利用していましたが、大変ヤバイ事もある様で今回のモニター活動で大部勉強になりました。

・自分で読む形式の教材などはなかなか理解できないが、実際にスマホを手に取り講座を

- ・これからこの講座で学んだ事を生かしながら少しずつ挑戦していきたいと思います。
- ・今回の事業、感謝します。高齢者ですが、時代にのり遅れないよう、かしこい消費者でいられるよう、自分なりに啓発活動に取り組みます。

南さつま市で本事業を担当した明職員から提出された文書を、以下に掲載する。

デジタル化に向けた消費者教育においても、その伝える内容の選定の難しさを実感しました。デジタルの活用によって購買行動において選択肢が広がり生活の利便性が向上するなどのメリットが多い中で、やはりインターネットの世界に潜むリスクも懸念されます。消費者被害の未

・飽きない（シニアのキャラクターを設定したストーリー仕立ての構成、

動画の長さへの配慮）

教材開発にあたっての課題として、動画教材はキャラクターの書き起こしや動画化等一定の時間を要し、スピードを求める教材開発には適さないことが挙げられる。また、内容も全国で使用可能な汎用的なものとしたが、地方自治体の専用アプリであれば、消費生活センター相談員が作成した手作り感のある教材や、ご当地色を出したチラシなどを作成し掲載するのも一考であろう。

なお実証実験最終日に教材を活用した啓発講座を実施したところ、受講者 22 名のうち 21 名が「自分で動画を視聴しただけより理解が深まった（95.5%）」と回答をした。消費者がひとりで学ぶより、講師のフォローを得た方が、学びが深まることはある。しかしながら、一消費者が啓発講座に参加する機会は限られるのに対し、スマホで視聴できる教材であれば、多くの消費者に 24 時間提供することができる。加えて時や場所を選ばず繰り返し学べるメリットもある。よって、多数に周知し注意喚起をしたい消費者被害防止等のテーマについては、アプローチが容易で多くの消費者に伝達可能なデジタル教材は有効である。そのうえで、対面であれオンラインであれリアルタイムの啓発講座も併行して実施し、より深い学びの機会も提供することが望まれる。

◆ スマホを活用した効果的な普及啓発に向けた課題

本事業では、普及啓発の手段として高齢者（モニター）と南さつま市を結ぶアプリを開発し、これをプラットフォームとして啓発教材を提供した。また教材の提供だけでなく、プッシュ型で注意喚起情報を配信することでも消費者啓発を行った。併せて、主に見守り機能を目的に開発した「相談フォーム」から質問が寄せられたケースもあり、アプリ全体が複合的に普及啓発の手段となっている。

モニターアンケートでもアプリについては、「自分で気を付けていなくても、詐欺被害などの必要な情報が送られてきて、知ることができる」（19 名）、「自分でネットで探さなくても、必要な啓発教材が提供され、学習できる」（16 名）と、多くのモニターが啓発手段としての効果を認めている。

なおアプリについては、モニターアンケートにおいて「全市民を対象としたアプリが必要」（14 名）が「高齢者に特化し、必要な情報が得られたり、見守り機能を備えたアプリが必要」（8 名）を上回った。今回は高齢者への普及啓発を目的としてアプリを開発したが、アプリの機能自体は対象を選ぶものではなく、一般市民向けにも十分有用なアプリとなっている。対象を広げると、提供する情報・教材も総花的・汎用的にならざるを得ず、高齢者はその中から自分自身に有益な情報を選択する必要があるが生じる。全市民にアプリを開放したうえで、ユーザー特性により提供する情報等をカスタマイズできる機能が備われば理想的である。

◆ 社会のデジタル化に高齢者が取り残されないために

本事業実施の背景には「今後デジタイゼーションの進展に一層拍車がかかるなか、「デジタル化についていけない高齢者」が取り残され、新たな消費者問題を生まないか」との懸念があり、それを防ぐための啓発の在り方を模索したいとの思いが出発点であった。

そこで、デジタル化の進展に伴いガラケーからスマホに買い替えた高齢者が、不慣れなスマホでサービスを利用する際に遭遇しやすいトラブルについて注意喚起し、トラブル回避のための啓発を行うこととした。また高齢者に操作が容易で有益なアプリを提供することは、アプリの利用によりスマホの操作を習熟することにも繋がり、デジタルデバйд解消の一助にもなると考えた。

本事業においては、参加したモニターの大多数から、啓発講座での様子やアンケート結果等を通し、前向きにモニター活動に取り組む姿勢、学びの意欲が感じられた。このことから、今回のような啓発の機会を高齢者に提供することは、高齢者のデジタルデバйд解消に役立つと思われる。

本事業で開発したアプリは単に消費者啓発の手段となるだけでなく、地方行政において多面的に活用できる可能性がある。ワクチン接種に関する案内や、災害時の避難情報提供等高齢者に必ず届けたい情報の発信手段として、プッシュ型お知らせ配信機能は極めて有効である。高齢者と地方自治体を結ぶアプリとして、従前より実施している消費生活センターを中心とした消費者啓発や相談、また社会福祉協議会を核とした見守り等を補完するものとして、本モデル事業の成果を是非参考にさせていただきたい。

(以上)

消費者庁 令和3年度地方消費者行政に関する先進的モデル事業

【参加者事前アンケート】 27名 / 27名

1. 今回のモニター募集を知ったきっかけを教えてください。

(当てはまるものに○を付けてください)

- A. 市の広報紙で見た
B. 市のホームページで見た
C. 知人から紹介を受けた
D. その他

アンケート回答件数				
全回答	A. 4件	B. 0件	C. 21件	D. 2件
経験なし	A. 1件	B. 0件	C. 4件	D. 1件
経験あり	A. 3件	B. 0件	C. 17件	D. 1件

2. 今回のモニター参加にお申込みをいただいた理由を教えてください。

- A. 消費者問題に関心があるから
B. スマートフォンに関する知識を習得したいから
C. 知人からの紹介を受けたから
D. その他（理由：_____）

アンケート回答件数				
全回答	A. 5件	B. 13件	C. 13件	D. 0件
経験なし	A. 0件	B. 3件	C. 3件	D. 0件
経験あり	A. 5件	B. 10件	C. 10件	D. 0件

3. これまでにスマートフォンを利用したことはありますか？

- A. 利用したことがある B. 利用したことがない

アンケート回答件数

A. 21件 B. 6件

A.利用歴（ 1 年未満 2件 1 年以上～5年未満 6件
5 年以上～1 0 年未満 8件 1 0 年以上 5件 ）

4. 同居している家族に、スマートフォンを利用している方がいますか？

- A. 利用している家族がいる



その利用している方はどなたですか？

- C. 同居している家族はいない

- a. 配偶者 b. 子 c. 孫 d. その他

アンケート回答件数				
全回答	A. 15件	B. 7件	C. 6件	
経験なし	A. 4件	B. 2件	C. 0件	
経験あり	A. 11件	B. 5件	C. 6件	

全回答	a. 11件	b. 9件	c. 0件	d. 0件
経験なし	a. 3件	b. 2件	c. 0件	d. 0件
経験あり	a. 8件	b. 7件	c. 0件	d. 0件

5. スマートフォンを使って、どのようなことをしたいですか？

(○を付けるのはいくつでも大丈夫です)

- A. 電話をしたい B. メールをしたい
- C. LINEなどでメッセージのやり取りをしたい
- D. ビデオ通話などで、離れている人と顔をみて話したい
- E. カメラを使いたい F. インターネットでいろいろな情報を収集したい
- G. 動画を見たい H. ゲームを楽しみたい
- I. インターネットを使ってショッピングをしたい
- J. その他↓

経験なし	・ 旅行をする時のチケットの申し込み方、行く所のアクセスの仕方、料金、乗り物の時刻等。
	・ メールやLINEで写真を送りあいたい
経験あり	・ 特にありませんが、基本から学びたいと思っています
	・ SNSを活用したい
	・ 機能の正しい使い方（便利機能等）
	・ 以前していたメルカリがソフトバンクからワイモバイルに変更したらメールアドレスがソフトバンクの時で登録されていて、うまく移行出来ないのので教えてもらいたいです

にテキストを入

アンケート回答件数						
全回答	A. 11件	B. 15件	C. 16件	D. 16件	E. 15件	F. 17件
経験なし	A. 3件	B. 4件	C. 4件	D. 5件	E. 4件	F. 4件
経験あり	A. 8件	B. 11件	C. 12件	D. 11件	E. 11件	F. 13件
全回答	G. 10件	H. 3件	I. 7件	J. 6件		
経験なし	G. 1件	H. 0件	I. 1件	J. 2件		
経験あり	G. 9件	H. 3件	I. 6件	J. 4件		

現在スマートフォンでしていることを教えてください。（いくつでも）

- | | |
|------|---------------------|
| 経験あり | ・ SNSの活用。 |
| | ・ キャシュレス決済 |
| | ・ グーグルで調べ物をしたりしている。 |

アンケート回答件数						
A. 21件	B. 16件	C. 13件	D. 9件	E. 18件	F. 12件	
G. 10件	H. 2件	I. 6件	J. 3件			
アンケート回答件数						
全回答	A. 21件	B. 16件	C. 13件	D. 9件	E. 18件	F. 12件
経験なし	A. 0件	B. 0件	C. 0件	D. 0件	E. 0件	F. 0件
経験あり	A. 21件	B. 16件	C. 13件	D. 9件	E. 18件	F. 12件
全回答	G. 10件	H. 2件	I. 6件	J. 3件		
経験なし	G. 0件	H. 0件	I. 0件	J. 0件		
経験あり	G. 10件	H. 2件	I. 6件	J. 3件		

経験なし
スマートフォンを利用したいと思っていますが、まずいろんな用語がわからない、操作が難しいのでは・・・、利用した場合金額はどれ位かかるのかとか、スマホの便利さなどがわかってもなかなか利用できていません。今回のモニター事業に参加して消費者問題などいろんな知識を習得できたらと思います。しかし今の自分に理解できるかも不安です。

一番不安な事は、違った所に指がふれアクセスした場合に、元に戻し方が判らなかったり、誤ってインプットした時が怖くて、持ちたくありません。とても便利でいい物だと判ってはいるのですが。
今までは話すだけでよかったが、メールやライン、データ検索等自由に出来るようにしたい
経験あり
スマートフォンは情報が簡単に入手出来、お財布代りにも成るし、操作次第では世の中で起っている事、気象等リアルに解かるし自宅に居ながら買い物が出来たり出品出来たり非常に便利ですが、顔が見えない分SNS等誹謗・中傷で心を痛める人も多いように思えます。又個人情報が入ったり知らない人や企業から電話が入ったり、扱いを間違えると大変な事に成りそうで怖いと思う事もあります。
インターネットのセキュリティが心配でショッピングなどためらってしまう。
・取扱説明書、使われている用語は英語表記が多い ・使用方法を知りたい時に気軽に相談出来る所が無い ・利用料金が高く仕組みが難しい ・機種買い換えには数年のしほりがある ・取扱代理店の明記が分かりにくく、スマホ（回線）提供会社勘違いする ・機種変更する際のデータ移行が完全に出来ない
機種変更がめんどくさい
フィッシングメールや一方的な広告メールが多すぎます。注意しながらメール等チェックしています。
南さつま市が消費者問題のトップランナーとして全国の自治体のモデルとして頑張りたいです。

<参考資料②>

消費者庁 令和3年度地方消費者行政に関する先進的モデル事業
【教材アンケート】 27名 / 27名 ※

1. この動画で紹介していた消費者トラブルはご存知でしたか					
タイトル	よく知っていた	少し知っていた	全く知らなかった	無回答	回答総数
スマホデビュー時に気を付けたいこと	10	14	2	1	27
ショートメッセージによる架空請求に気を付けよう	17	8	1	1	27
SNSで、うまい話にだまされないために	11	12	3	1	27
ネットショッピングを安全に利用するために	8	12	6	1	27
アプリを理解し、安全に使う	8	15	3	1	27
送り付け商法にご用心	11	13	2	1	27
還付金詐欺に気を付けよう	19	6	1	1	27
消費生活センターに相談しよう	14	11	1	1	27

2. この動画の内容は理解できましたか					
タイトル	よく理解できた	ある程度理解できた	難しかった	無回答	回答総数
スマホデビュー時に気を付けたいこと	14	11	1	1	27
ショートメッセージによる架空請求に気を付けよう	20	5	1	1	27
SNSで、うまい話にだまされないために	17	8	1	1	27
ネットショッピングを安全に利用するために	15	9	2	1	27
アプリを理解し、安全に使う	16	8	2	1	27
送り付け商法にご用心	21	4	1	1	27
還付金詐欺に気を付けよう	24	1	1	1	27
消費生活センターに相談しよう	20	4	1	2	27

3. この動画の時間は？					
タイトル	長すぎる	ちょうどよい	短すぎる	無回答	回答総数
スマホデビュー時に気を付けたいこと	2	22	1	2	27
ショートメッセージによる架空請求に気を付けよう	1	24	1	1	27
SNSで、うまい話にだまされないために	2	22	1	2	27
ネットショッピングを安全に利用するために	2	21	2	2	27
アプリを理解し、安全に使う	3	21	2	1	27
送り付け商法にご用心	0	22	4	1	27
還付金詐欺に気を付けよう	0	25	1	1	27
消費生活センターに相談しよう	0	24	1	2	27

4. この動画教材の文字・イラストは？				
タイトル	見やすい	見にくい	無回答	回答総数
スマホデビュー時に気を付けたいこと	22	3	2	27
ショートメッセージによる架空請求に気を付けよう	22	3	2	27
SNSで、うまい話にだまされないために	22	3	2	27
ネットショッピングを安全に利用するために	22	3	2	27
アプリを理解し、安全に使う	21	4	2	27
送り付け商法にご用心	21	4	2	27
還付金詐欺に気を付けよう	22	3	2	27
消費生活センターに相談しよう	21	3	3	27

消費者庁 令和3年度地方消費者行政に関する先進的モデル事業
【参加者アンケート】

☆以下のご質問について、あてはまる項目に○印を付けてください。

I. 令和3年10月5日（スマホが配布された日）と現在とを比べての、ご自身の状況について教えてください

1. スマホやインターネットに関する関心は高まりましたか

ア. スマホを使えるようになり、関心が高まった

イ. 以前からスマホやインターネットは使用していたが、理解が深まり関心が高まった

ウ. 関心は高まらなかった

エ. どちらともいえない

2. 消費者被害等トラブルについての関心は高まりましたか

ア. 消費者被害等について関心が高まった

イ. 消費者被害等について少し関心を持つようになった

ウ. 関心は高まらなかった

エ. どちらともいえない

2-1

今回、モニターに参加して役に立ったものは何ですか（複数回答可）

ア. 会場での啓発講座

イ. よかなんアプリで届いたお知らせ配信情報

ウ. よかなんアプリで視聴した動画教材

エ. その他（ ）

2-2

2-1の中で特に役立ったことや、印象に残ったことがあれば教えてください

2 - 3

令和3年10月5日以降に、自分で行ったことのあるものを教えてください（複数回答可）

- ア. 市の広報誌で消費者被害等の注意喚起記事を読むようになった
- イ. 消費者庁のホームページで消費者被害等の注意喚起情報を読むようになった
- ウ. YouTube 等のサイトで消費者啓発の動画を見るようになった
- エ. 市の消費生活センターなどが実施する消費者啓発講座（オンラインを含む）に参加するようになった
- オ. その他（ ）
- カ. 特にない

II. よかなんアプリについてお聞かせください

1. アプリは使いやすいでしょうか

- ア. たいへん使いやすい
- イ. まあ使いやすい
- ウ. 使いにくい
- エ. どちらともいえない

1 - 1

改善した方がよいと思う点があれば教えてください

2. よかなんのどのような点にメリットを感じますか（複数回答可）

- ア. 自分で気を付けていなくても、詐欺被害などの必要な情報が送られてきて、知ることができるイ. 自分でネットで探さなくても、必要な啓発教材が提供され、学習できる
- ウ. 休日・夜間など、いつでも質問や相談ができる
- エ. その他（ ）

3. 市民と市役所を結ぶアプリは必要だと思いますか

- ア. 全市民を対象としたアプリが必要
- イ. 高齢者に特化し、必要な情報を得られたり、見守り機能を備えたアプリが必要
- ウ. 必要でない
- エ. どちらともいえない

Ⅲ. 教材全般についてお聞かせください

1. 教材は知識を得るのに役立ちましたか（複数回答可）

ア. スマホやインターネットの利用に関する注意点等を学ぶことができた

イ. 消費者被害に遭わないための知識が得られた

ウ. 役に立たなかった

エ. その他（ ）

2. どのような教材が学びやすいと思いますかア.

今回のようなストーリー仕立ての動画教材

イ. ストーリー仕立てでなく、講義形式の動画教材

ウ. 情報が整理されていて自分で読む形式の教材

エ. その他（ ）

3. 今回提供した動画教材のなかで、特に印象に残っている（良かった）ものを教えてください（複数回答可）

ア. スマホデビュー時に気を付けたいこと

イ. ショートメッセージによる架空請求に気を付けよう

ウ. SNSで、うまい話しにだまされないために

エ. ネットショッピングを安全に利用するために

オ. アプリを理解し安全に使おう

カ. 送り付け商法にご用心

キ. 還付金詐欺に気を付けよう

ク. 消費生活センターに相談しよう

Ⅳ. 会議室で行った啓発講座等についてお聞きします

1. 次のうち役に立ったものを教えてください（複数回答可）

ア. 特別ゲスト（若宮正子さん）の話（10月5日）

イ. スマホにさわってみよう（10月5日）

ウ. 消費生活センターに相談しよう（10月13日）

エ. スマホ教室「「はじめてのスマートフォン あんしん・安全にスマホを使おう」（10月13日）

オ. スマホのゲームでタップの練習（10月18日）

カ. スマホ教室「「文字入力をマスターしよう 電話とメールをしよう」（10月18日）

キ. ZOOMを使ったオンラインコミュニケーション、SMS、SNSの利便性とリスク（11月11日）

ク. よかなんアプリのインストールと使い方、アプリインストールの注意点（11月30日）

2. 今回実施した啓発講座のなかで、特に印象に残っているものや、その他お気づきのことがあれば教えてください

3. 本日（1月18日）実施したオンラインでの啓発講座の内容はいかがでしたか

ア. 自分で動画を視聴しただけより理解が深まった

イ. 自分で動画視聴しただけでは誤って理解していた点があったことがわかった

ウ. 自分で動画を視聴した際と理解度は変わらなかった

エ. その他（ ）

3-1

本日（1月18日）実施した啓発講座についてのご感想、お気づきの点等があれば、お聞かせください。

V. 今回のモニター活動全般についてのご感想、お気づきの点等があれば、お聞かせください。

お名前 _____

※このアンケートは消費者庁作成のセキュリティ対策に則して実施しております。

長い間、モニター活動にご協力くださり、ありがとうございました。