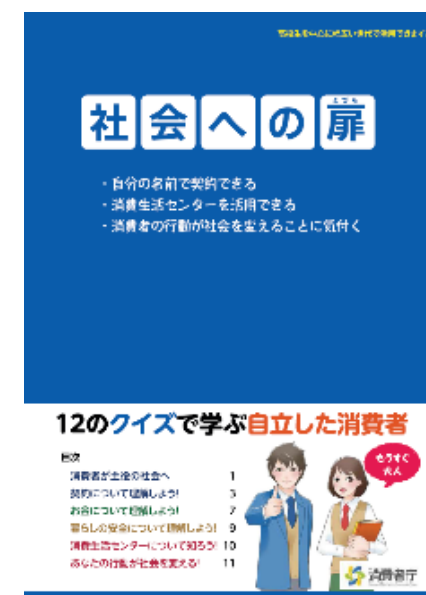


徳島県における「社会への扉」を活用した 授業の実施効果に関する 3年間の調査結果の取りまとめについて

日本消費者政策学会小セミナー
2021年3月28日

消費者庁新未来創造戦略本部次長
審議官 日下部英紀



目次

- ▶ 調査の背景
- ▶ 調査の実施概要
- ▶ 授業前後調査
 - ・調査の概要
 - ・調査結果
- ▶ 追跡調査
 - ・調査の概要
 - ・調査結果
- ▶ 有識者等からのコメント
- ▶ 参考

調査の背景

令和4年4月1日 成年年齢の引下げ 20歳から18歳に

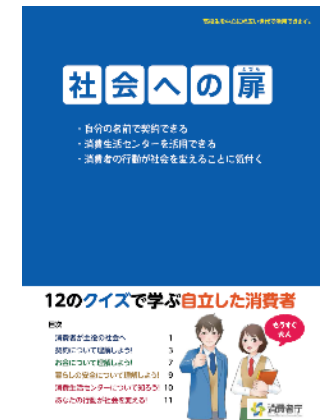


高校生であっても、18歳から契約の責任を負う

若年者に対する消費者教育の一層の推進が必要



H29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



調査の背景

「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」

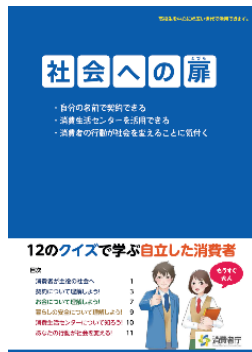
○消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁の4省庁で策定

○平成30年度から令和2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)で、
「社会への扉」を活用した消費者教育の授業を実施



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
- 毎年の「授業前後調査」（平成29年度～令和元年度）だけでなく、平成29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（平成30年度、令和元年度）

授業前後調査の概要

目的

消費生活に関する知識や意識の、授業前後での変化を把握する

平成29年度

徳島県内全ての高等学校等で第1学年の生徒を対象^(※1)に「社会への扉」を活用した授業を実施

→ 授業の実施効果に関する調査報告書を作成

平成30年度

徳島県内全ての高等学校等で第1学年の生徒を対象^(※1)に「社会への扉」を活用した授業を実施

→ 授業の実施効果に関する調査報告書を作成

令和元年度

徳島県内全ての高等学校等で第1学年の生徒を対象^(※1)に「社会への扉」を活用した授業を実施

→ 授業の実施効果に関する調査報告書を作成

令和2年度

3年間の調査結果をとりまとめた調査報告書を作成

授業実施から約1年後

平成29年度に「社会への扉」を活用した授業を受けた生徒を対象に1回目の追跡調査^(※2)を実施

→ 授業の実施効果に関する追跡調査報告書を作成

授業実施から約2年後

平成29年度に「社会への扉」を活用した授業を受けた生徒を対象に2回目の追跡調査^(※2)を実施

→ 授業の実施効果に関する追跡調査報告書を作成

(※1)学校の事情により、他の学年が対象となっていることがある (※2)「社会への扉」の中で出てきたクイズやアンケートに再度回答するもの

授業前後調査概要

○調査対象者：徳島県内の全ての高等学校等55校※の原則第1学年の生徒

※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

平成29年度：6,858名

平成30年度：6,540名

令和元年度：6,353名

○有効回答数(率)

平成29年度： 授業前調査：6,444票(94.0%)

授業後調査：6,242票(91.0%)

平成30年度： 授業前調査：6,200票(94.8%)

授業後調査：6,053票(92.6%)

令和元年度： 授業前調査：5,991票(94.3%)

授業後調査：5,184票(81.6%)

※令和元年度の授業後調査においては、新型コロナウイルス感染症の影響で休校となり、アンケートの実施ができない学校が複数あった。

授業前後調査概要

○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？

授業前後調査の概要

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

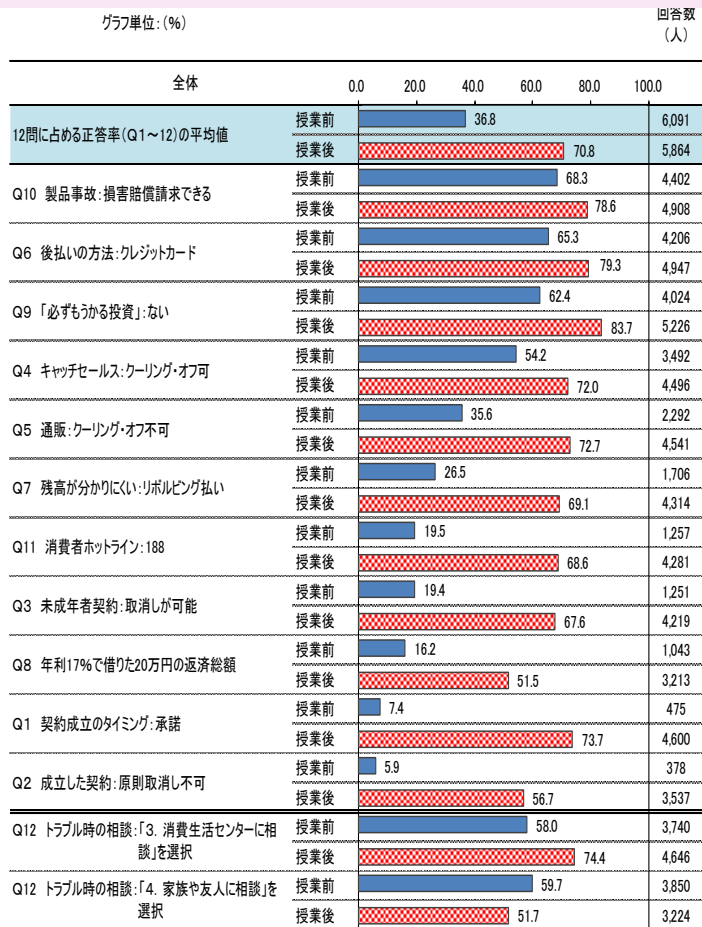
授業前後調査の結果

○消費生活に関する知識(消費生活クイズ)

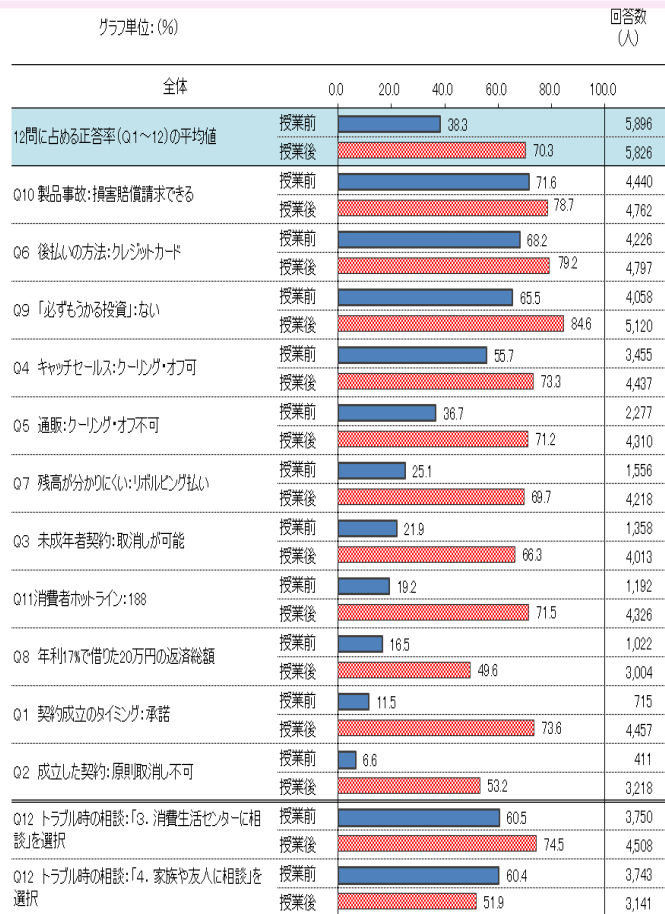


全ての年度において授業後に正答率の向上が見られた。

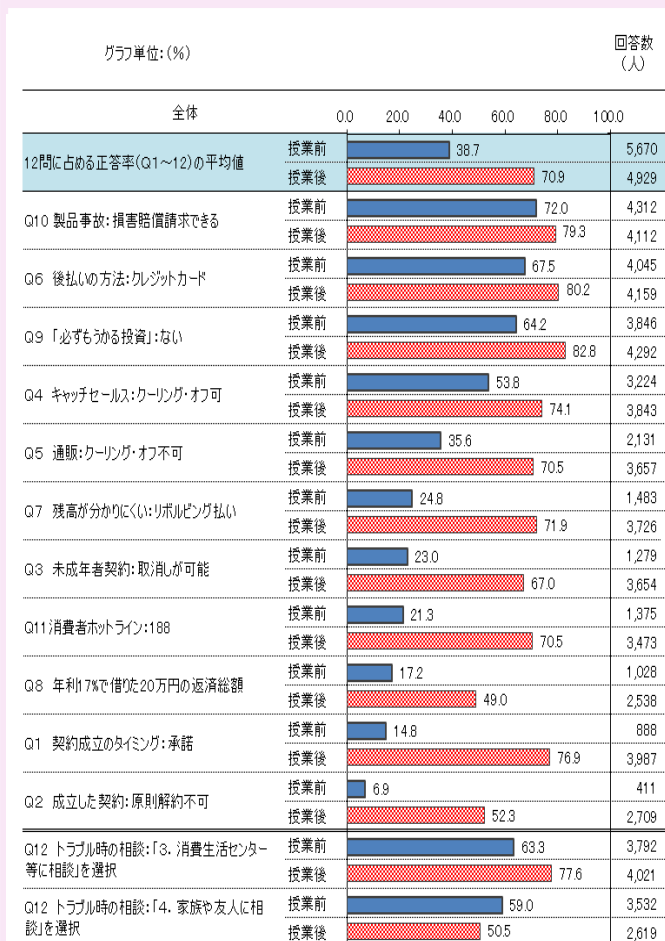
平成29年度調査結果



平成30年度調査結果



令和元年度調査結果



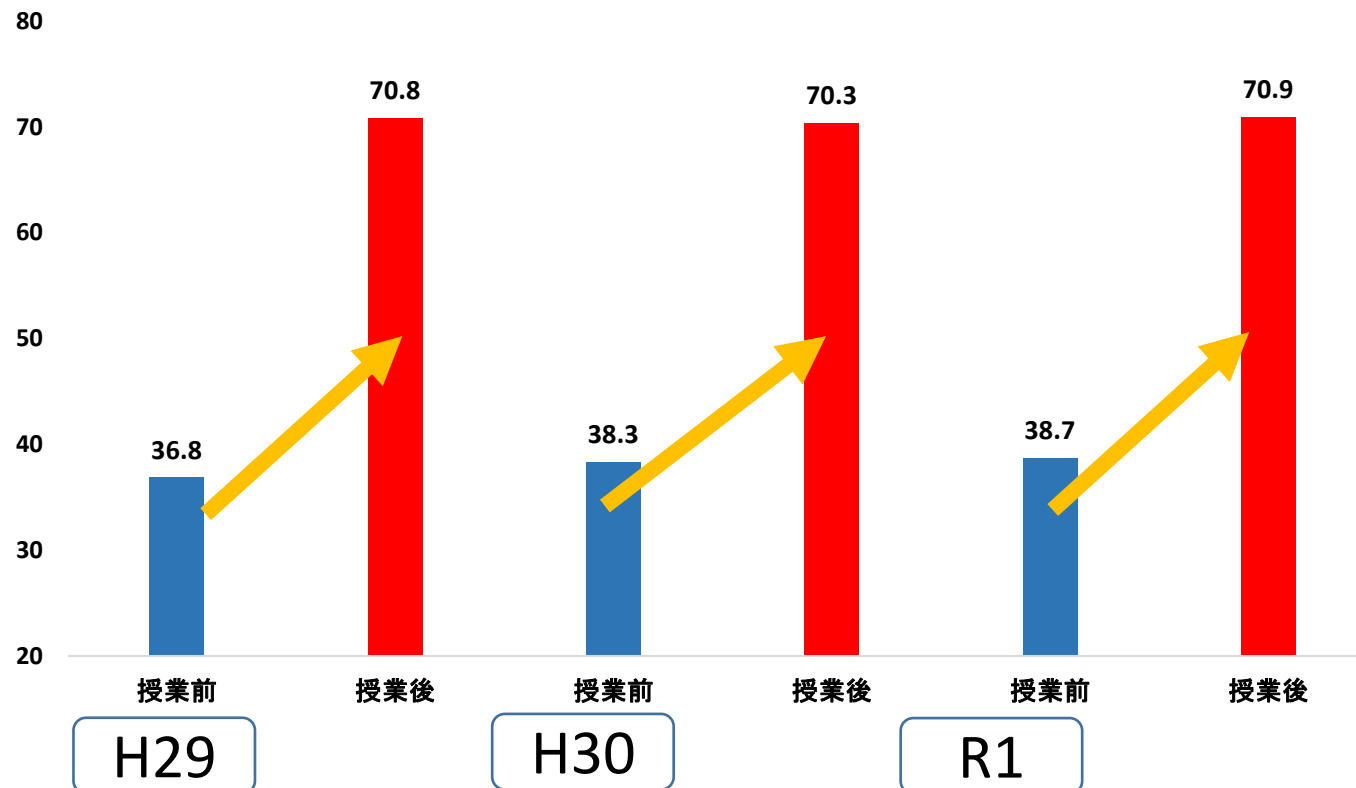
授業前後調査の結果

○消費生活に関する知識(消費生活クイズ)



12問に占める正答率の平均値は約4割→約7割に向上

12問に占める正答率の平均値(%)

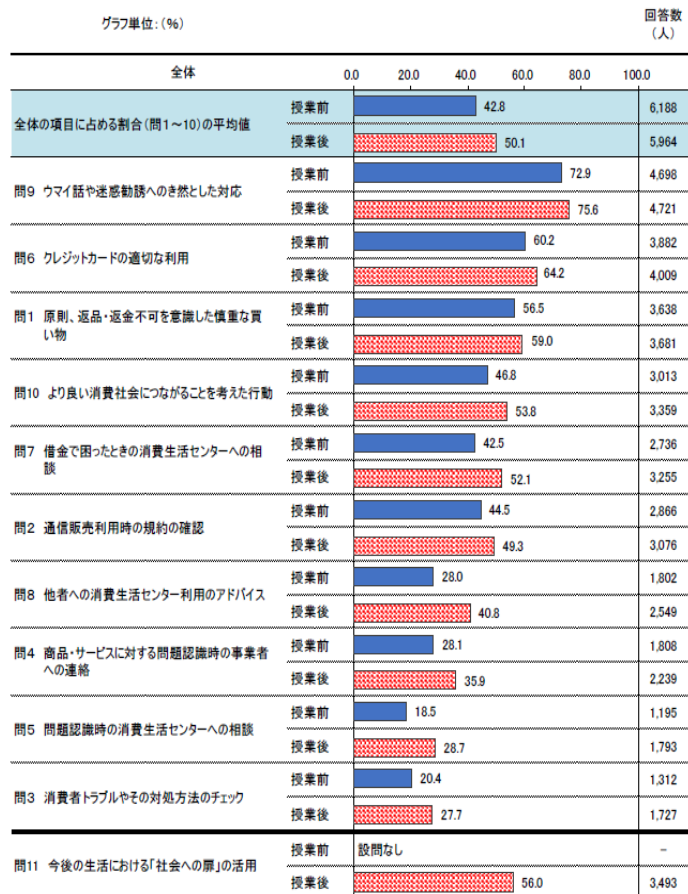


授業前後調査の結果

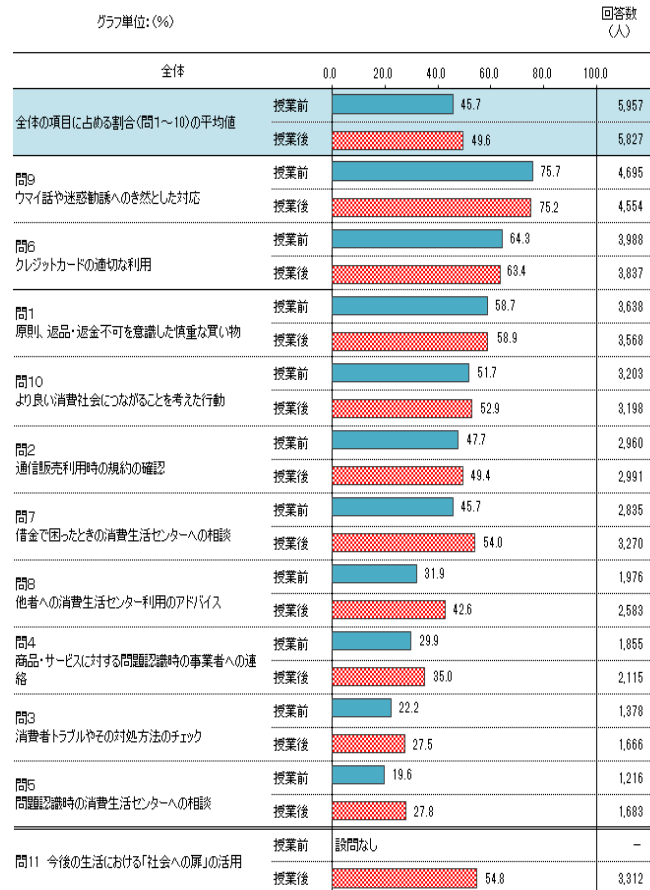
○自立した消費者としての意識(消費生活アンケート)

知識ほど授業前後で大きな変化はみられなかった。

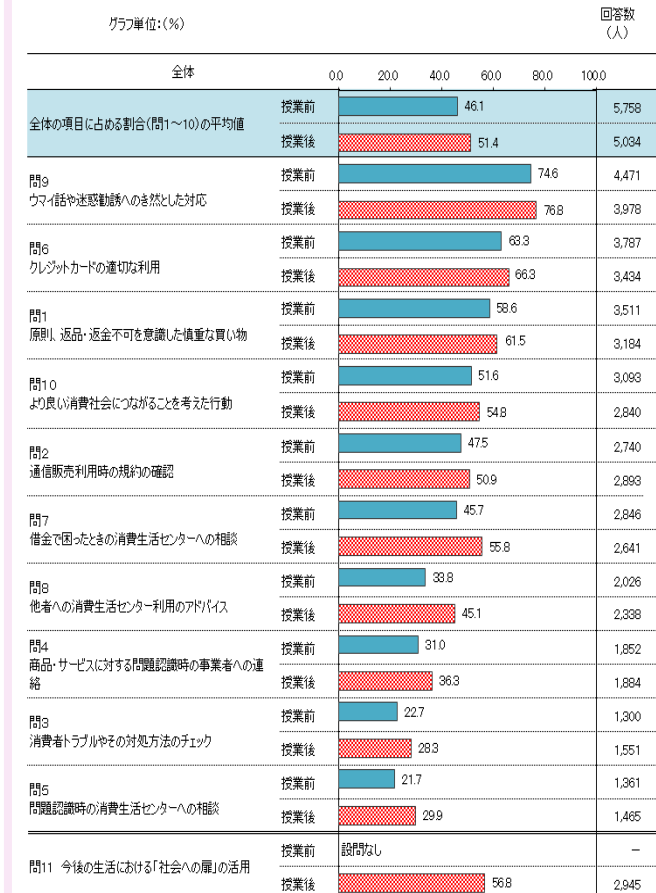
平成29年度調査結果



平成30年度調査結果



令和元年度調査結果



追跡調査の概要

目的

授業を実施したことによる消費生活に関する知識の定着度、意識の変化を経年で把握する

平成29年度

徳島県内全ての高等学校等で第1学年の生徒を対象^(※1)に「社会への扉」を活用した授業を実施

→ 授業の実施効果に関する調査報告書を作成

平成30年度

徳島県内全ての高等学校等で第1学年の生徒を対象^(※1)に「社会への扉」を活用した授業を実施

→ 授業の実施効果に関する調査報告書を作成

令和元年度

徳島県内全ての高等学校等で第1学年の生徒を対象^(※1)に「社会への扉」を活用した授業を実施

→ 授業の実施効果に関する調査報告書を作成

令和2年度

3年間の調査結果をとりまとめた調査報告書を作成

授業実施から約1年後

平成29年度に「社会への扉」を活用した授業を受けた生徒を対象に1回目の追跡調査^(※2)を実施

→ 授業の実施効果に関する追跡調査報告書を作成

授業実施から約2年後

平成29年度に「社会への扉」を活用した授業を受けた生徒を対象に2回目の追跡調査^(※2)を実施

→ 授業の実施効果に関する追跡調査報告書を作成

(※1)学校の事情により、他の学年が対象となっていることがある (※2)「社会への扉」の中で出てきたクイズやアンケートに再度回答するもの

追跡調査の概要

○調査対象者：平成29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

平成30年度：6,168名

令和元年度：5,377名

○有効回答数(率)

平成30年度：5,982票(97.0%)

令和元年度：4,185票(77.8%)

○調査内容：

①消費生活に関する知識(消費生活クイズ)

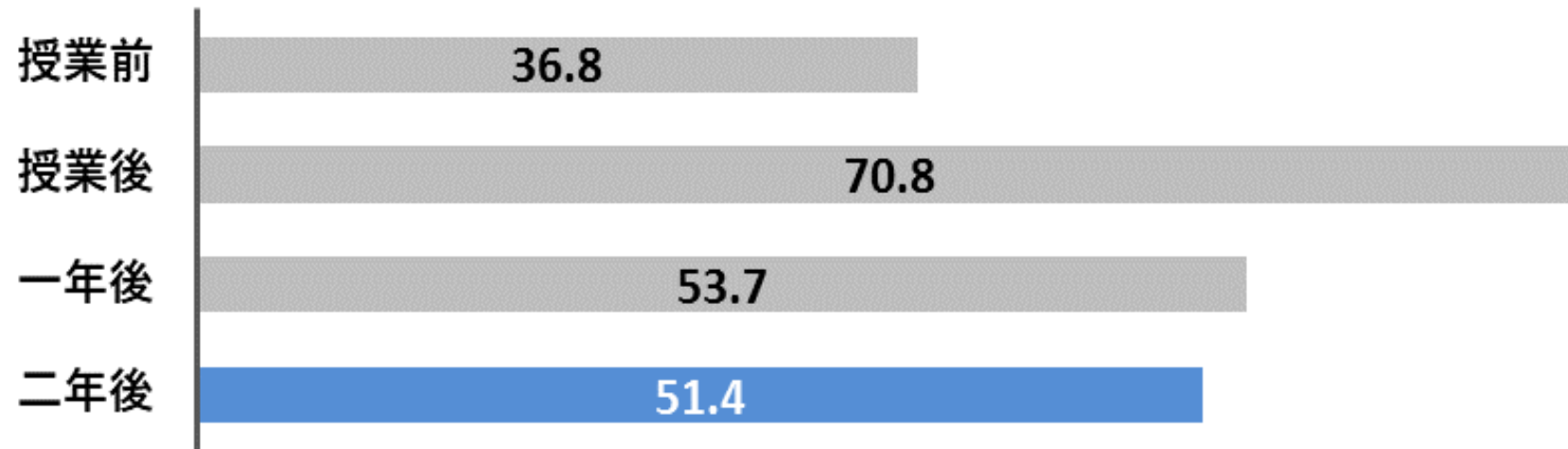
②自立した消費者としての意識(消費生活に関するアンケート)

※①、②ともに「授業前後調査」と同じ設問

追跡調査の結果

○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

追跡調査の結果

○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:

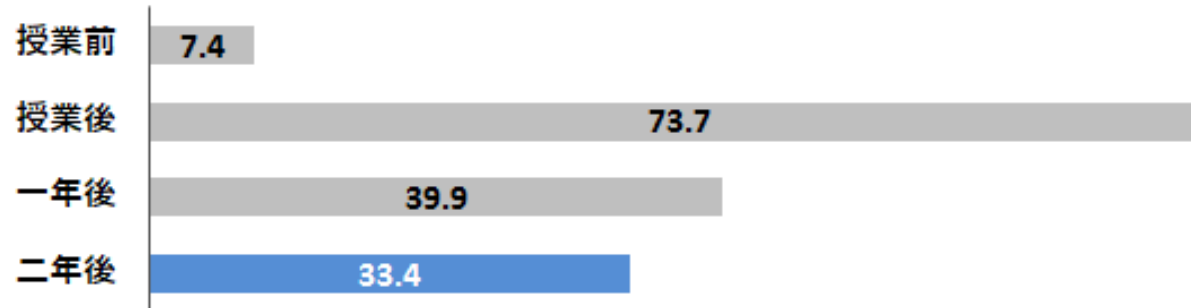
- ① 返品は受け付けなくてよい。
- ② レシートがあり1週間以内なら返品を受け付けなければならない。
- ③ 商品を開封していなければいつでも返品を受け付けなければならない。
- ④ 分からない

※正解は①

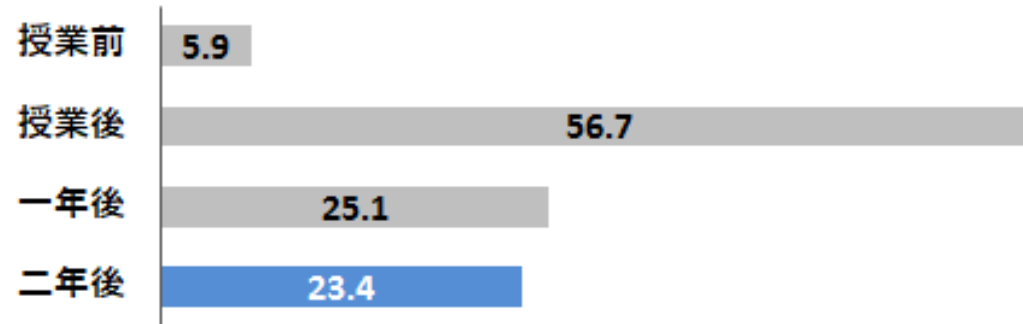
追跡調査の結果

○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



追跡調査の結果

○消費生活に関する知識(消費生活クイズ) Q5

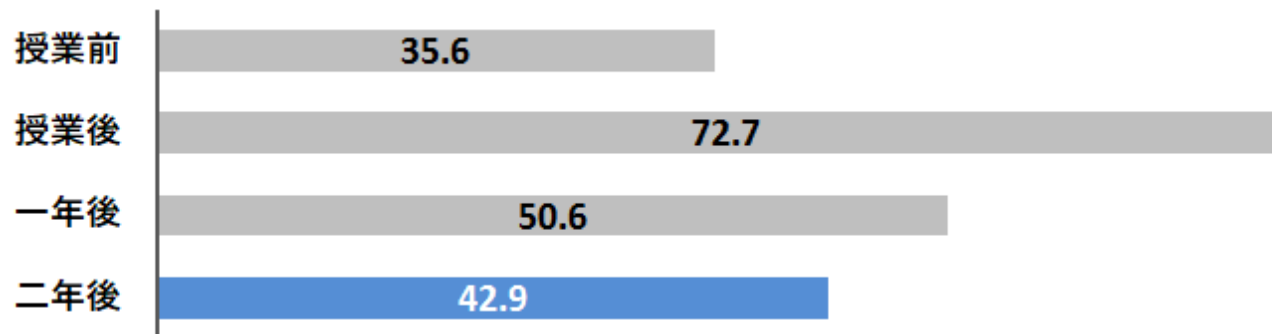
問: ネットショップでTシャツを買ったけれど似合わない。
クーリング・オフできる?

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

追跡調査の結果

○消費生活に関する知識(消費生活クイズ) Q6

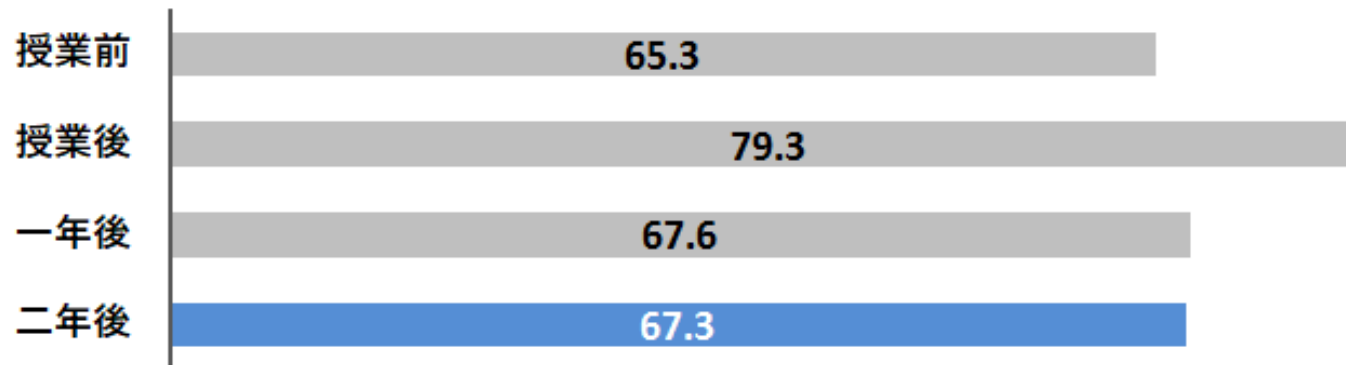
問: 買物をした後日に代金を支払うことになるのはどれ?

選択肢:

- ① デビットカード ② クレジットカード
- ③ プリペイドカード ④ 分からない

※正解は②

Q 6 「後払いの方法：クレジットカード」の正答率 (%)



実生活ではなじみが少ないと考えれるが、時間が経過しても比較的高い正答率を維持していた

追跡調査の結果

○消費生活に関する知識(消費生活クイズ) Q9

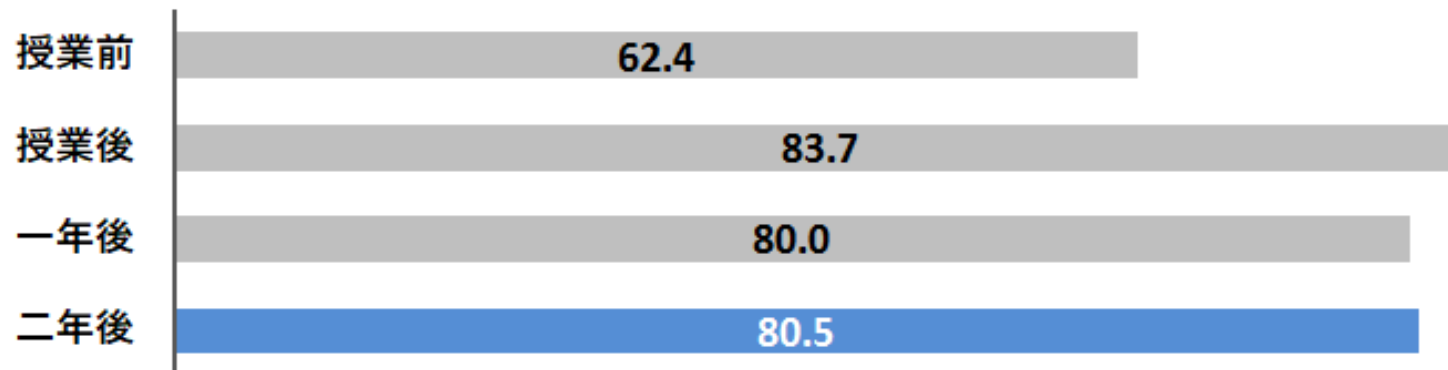
問:「必ずもうかる投資」ってあるの？

選択肢:

- ① 「必ずもうかる投資」はない。
- ② マルチ商法の仕組みを使った投資はもうかる。
- ③ 専門家なら必ずもうかる投資を知っている。
- ④ 分からない

※正解は①

Q 9 「必ずもうかる投資：ない」の正答率 (%)



授業後の正答率が最も高く、経年による正答率の低下幅が最も小さかった

追跡調査の結果

○消費生活に関する知識(消費生活クイズ) Q11

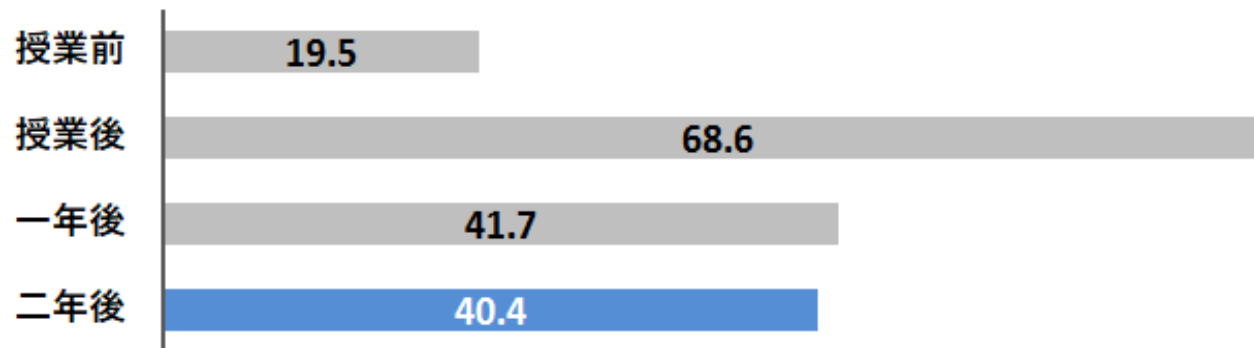
問:消費生活について相談したいときにかける電話番号は?

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 (%)



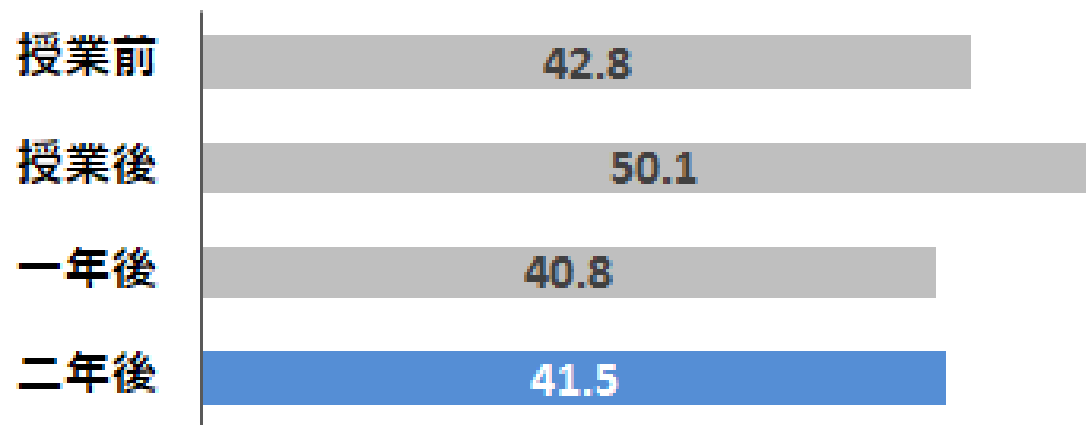
正答率は、授業前2割程度から授業後7割程度まで増加したが、経年により4割程度まで減少した

追跡調査の結果

○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



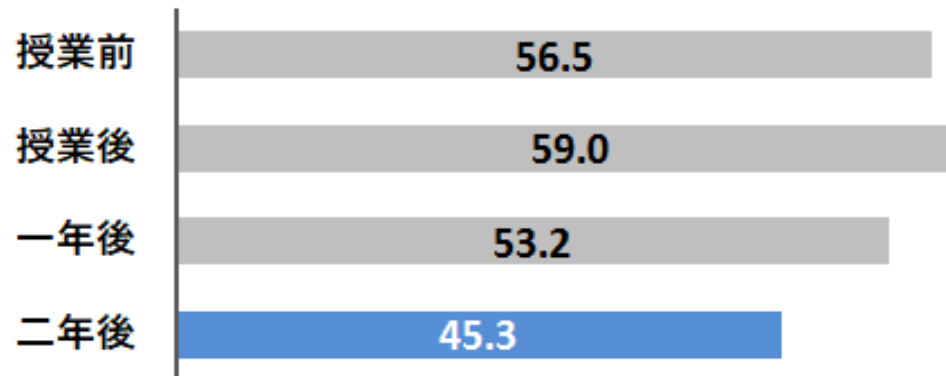
授業後には「できる」と回答した生徒の割合が増加したが、一年後には全体的に低下した

追跡調査の結果

○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（%）



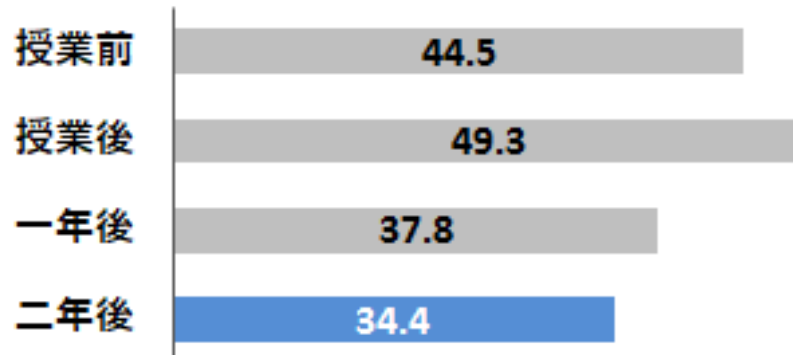
いずれの調査でも「できる」と回答した生徒の割合は5割前後であった

追跡調査の結果

○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（%）



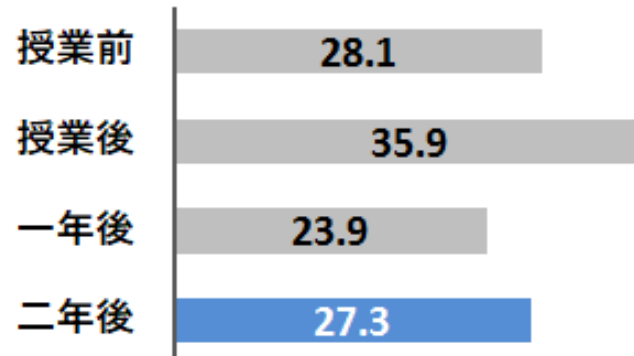
授業後から二年後にかけて「できる」と回答した生徒の割合の変化が最も大きかった

追跡調査の結果

○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（％）



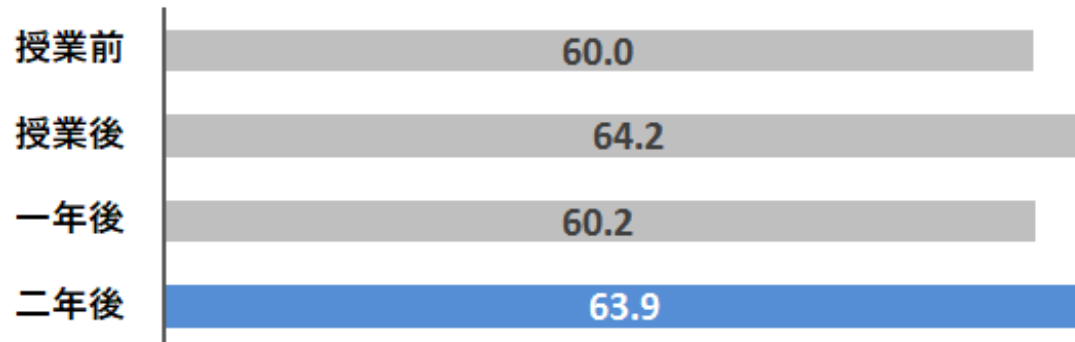
一年後、二年後に「できる」と回答した生徒の割合は授業前より低かった

追跡調査の結果

○自立した消費者としての意識（消費生活アンケート） 問6

問：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6 「クレジットカードの適切な利用」に「できる」と回答した割合（%）



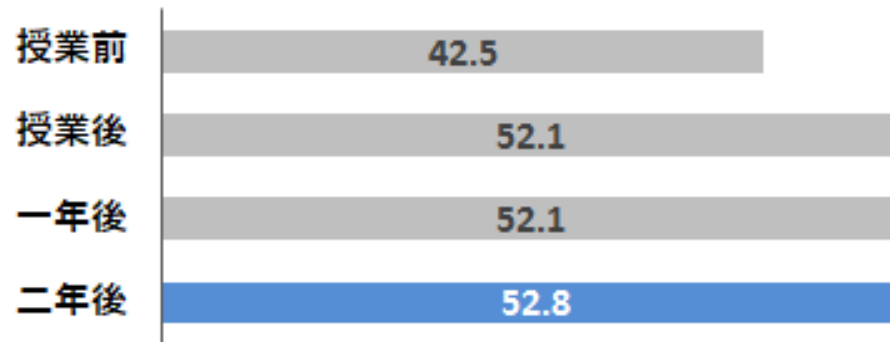
実生活ではなじみが少ないと考えるが、いずれの調査においても、6割程度の生徒が「できる」と回答した

追跡調査の結果

○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(%)



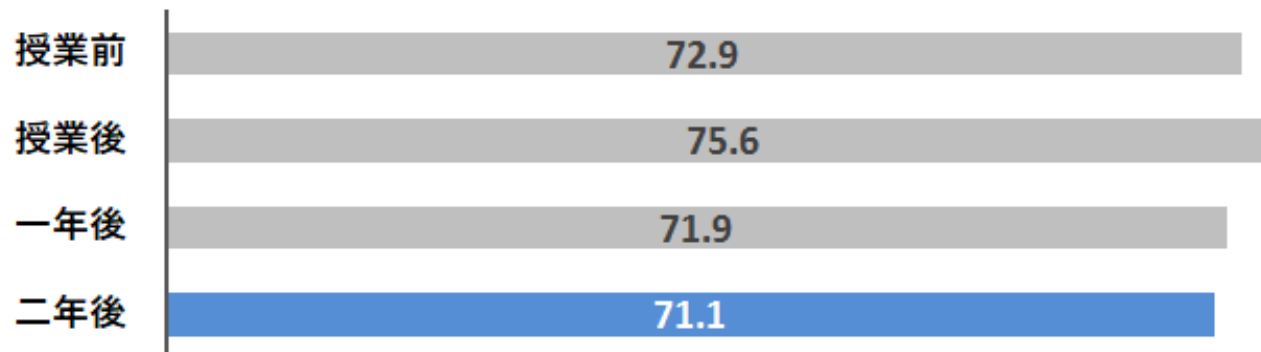
授業後から二年後にかけて「できる」と回答した生徒の割合の変化が最も小さかった

追跡調査の結果

○自立した消費者としての意識（消費生活アンケート） 問9

問:「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9 「ウマイ話や迷惑勧誘へのき然とした対応」に「できる」と回答した割合（%）

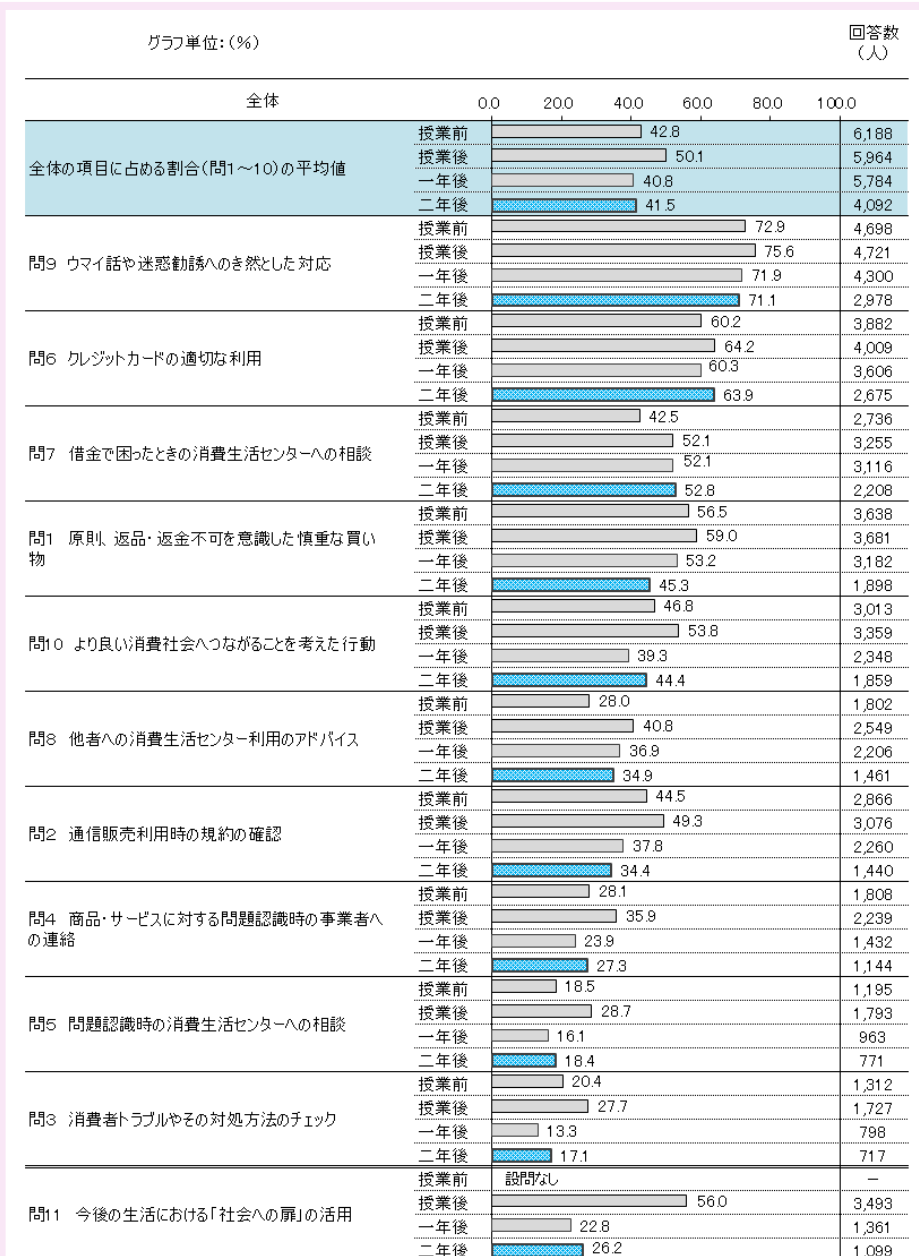
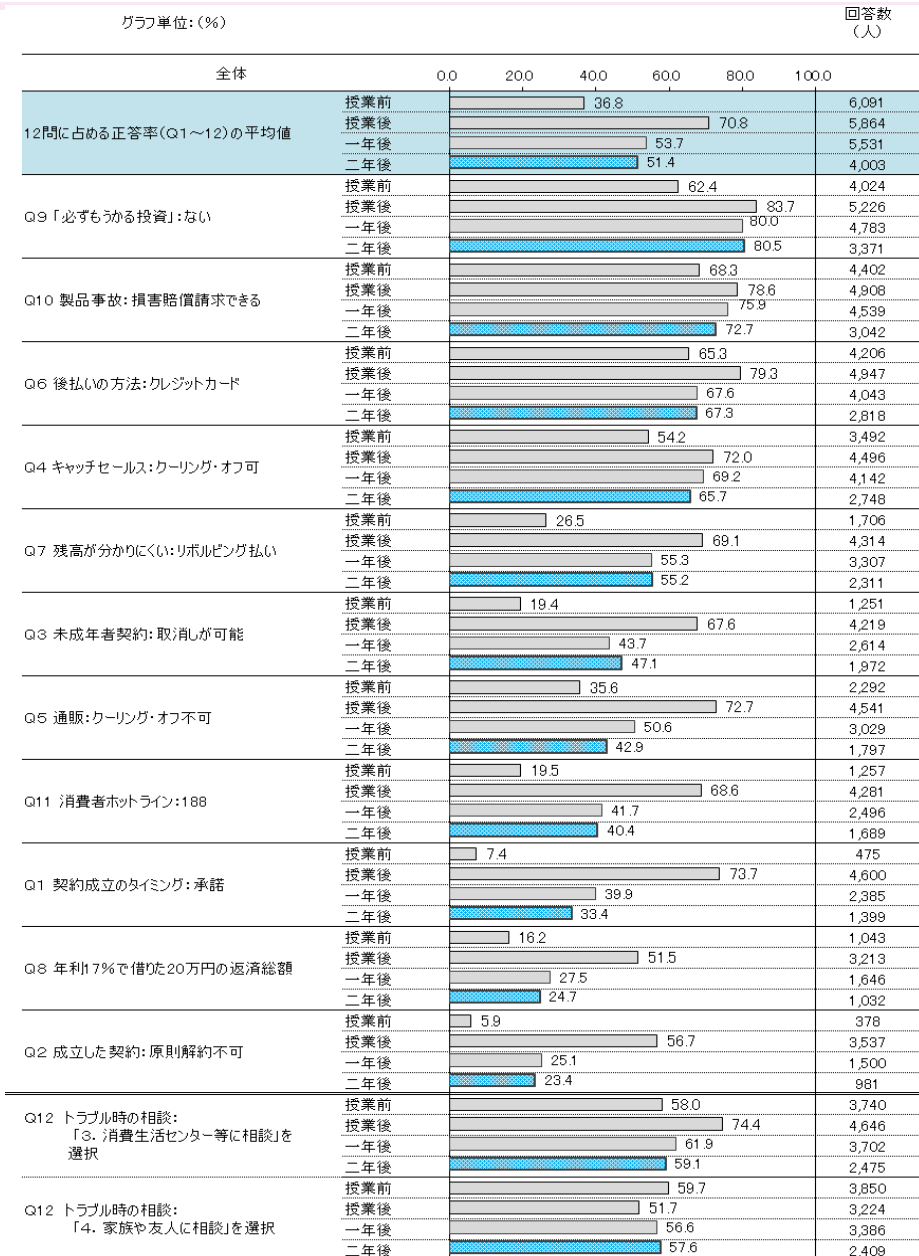


いずれの調査でも「できる」と回答した生徒の割合は7割以上であり、全ての問の中で最も高かった

追跡調査の結果(全体)

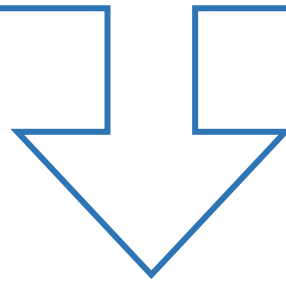
○消費生活に関する知識(消費生活クイズ)

○自立した消費者としての意識(消費生活アンケート)



追跡調査結果のポイント

- 消費生活に関する知識については、**全体的に知識の定着がみられた**が、「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。**
- **消費生活に対する意識を変えることの難しさ**がうかがわれた。



知識定着率が高い学校や、生徒の自立意識の高い学校の取組を調べる等、高校等における取組について情報収集を行うとともに、効果的な実践事例や有効な教材の使い方などの情報提供に努める。

調査結果についての有識者等からの意見

本調査の意義等

- 「社会への扉」を用いた授業の実施は、18歳成年に備えてどのような点の理解が求められるのかを明確にし、**教育や行政の関係者、また当事者である高校生の意識を高める上で大変効果的な取組であった**といえる。
- クイズ形式での消費生活意識の確認や、自立した消費者としての意識についてのアンケート調査は、**消費者教育の効果を定量的に把握した**という点でも意義深い。正答率や段階評価による意識の把握といった**定量的に比較可能な測定尺度**を設けることで、**今後の教育に対する課題を明確に浮かび上がらせることができた**といえる。

調査結果についての有識者等からの意見

消費生活に関する知識について

- ・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**のではないかと考える。
- ・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**ためか、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。
(実際の店舗等では、事業者側のサービスにより解約(返品)に応じてくれる場合があるため、授業を受けてから一定期間を経過すると、授業で学んだ知識よりも実生活での経験が印象に残ってしまうと考えられる)

消費生活に対する意識について

- ・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であるため、**一層工夫した授業を行うことが求められる**。

調査結果についての有識者等からの意見

教材等の工夫について

- ・限られた授業時間の中で、消費者教育分野の知識をいかに維持・向上していくかが重要であるが、消費者庁で新たに作成された「**社会への扉**」の**確認シート**は、**学習した内容を簡単に振り返ることができ有効**である。授業時間的にも余裕がある卒業前に、振り返ることが望まれる。
- ・トラブル事例は、最新の事例で被害が多いものの情報を得られるとよい。動画やロールプレイングのモデルシナリオが、加工しやすいパワーポイントなど**電子媒体で整理・提供されると授業においても非常に活用しやすい**。
- ・ウィズコロナの時代にあっては、授業の方法も変えていく必要があり、今後は**教材のデジタル化**も求められる。知識の定着には手を動かすことも重要なので、単にリーフレットやレジュメを配布するだけでなく、**アプリケーション**でランダムに問題に回答できたりすると、有益であると考えられる。

(参考)外部有識者等のコメント

＜報告書内に掲載されている有識者等以外によるコメント例＞

- 毎年同じ質問を行うなど、貴重な全数調査である
- アンケート結果と、授業での教え方との関係性を調べると意味があるのではないか
- 知識の定着率は決して低くはない。自信をもっていい数字
- 卒業前の授業に余裕のある時期に、改めて社会への扉なりを再確認するといいい
- 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、非常に心配である。この結果は広く教育関係者に知らしめるべき
- 社会への扉を活用した授業以外でも、消費者問題に関する授業もある。より大きな視点で知識の定着についてみるべき

参考

「社会への扉」 確認シート(契約編)

社会への扉

消費者庁

契約編

2022年(令和4年)4月1日から民法の一部を改正する法律が施行され、
一人~~で有効な契約をすることができる年齢が20歳から18歳~~に引き下げられます。
この成年年齢引き下げの動きを踏まえて作成された『社会への扉』を参考に、
クイズで「契約」について確認してみましょう！

Q1 店で買い物をするとき、契約が成立するのはいつ？

- 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。



Q2 店で商品を買ったが、使う前に不要になった。解約できる？

- ① 解約できない。
- ② レシートがあり1週間以内なら解約できる。
- ③ 商品を開封していなければ解約できる。



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？

- ① 取り消すことはできない。
- ② 未成年者取消しができる。
- ③ 保護者が取り消しを求めたときのみ、未成年者取消しができる。



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？

- ① 事業者がワソを言って勧誘した場合は、クーリング・オフできる。
- ② 絵画を飾るなど、商品を使用していなければ、クーリング・オフできる。
- ③ 契約してから8日間であれば、クーリング・オフできる。



Q5 消費生活について相談したいときにかける電話番号は？

- ① 消費者ホットライン118番
- ② 消費者ホットライン188番
- ③ 消費者ホットライン189番



<クイズの解答とポイント解説> は裏面へ

「社会への扉」 確認シート (お金・暮らしの安全編)

社会への扉

消費者庁

お金・暮らしの安全編

2022年(令和4年)4月1日から民法の一部を改正する法律が施行され、
一人~~で有効な契約をすることができる年齢が20歳から18歳~~に引き下げられます。
この成年年齢引き下げの動きを踏まえて作成された『社会への扉』を参考に、
クイズで「お金」と「暮らしの安全」について確認してみましょう！

Q1 買い物をした後日に代金を支払うことになるのはどれ？

- ① デビットカードで買う。
- ② クレジットカードで買う。
- ③ プリペイドカードで買う。



Q2 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？

- ① 36回分割払い
- ② リボルビング払い(リボ払い)
- ③ ボーナス1回払い



Q3 「必ずもうかる投資」ってあるの？

- ① 「必ずもうかる投資」はない。
- ② マルチ商法の仕組みを使った投資は必ずもうかる。
- ③ 専門家なら必ずもうかる投資を知っている。



Q4 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？

- ① 損害賠償はされない。
- ② 製品の代金のみ返金を求めることができる。
- ③ 欠陥による損害であれば、治療費なども含め、広く損害賠償を求めることができる。



Q5 消費生活について相談したいときにかける電話番号は？

- ① 消費者ホットライン118番
- ② 消費者ホットライン188番
- ③ 消費者ホットライン189番



<クイズの解答とポイント解説> は裏面へ

関連URL

消費者庁HPに「社会への扉」冊子に関する情報を掲載しています。

- ・社会への扉 -12のクイズで学ぶ自立した消費者-
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/material_010/
- ・徳島県における「社会への扉」を活用した授業の実施効果に関するアンケート調査
https://www.caa.go.jp/future/project/project_003/#questionnaire