

社会のデジタル化に 誰ひとり取り残さないために —スマホを活用した消費者教育の取り組み—

明知孝 Akira Tomoyuki

鹿児島県南さつま市消費生活センター(産業おこし部商工水産課)



先進的モデル事業の実施

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(以下、NACS)が消費者庁「令和3年度地方消費者行政に関する先進的モデル事業」として、「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」を行うことになり、その実施地域として当市が選ばれました。このモデル事業では、効果的な消費者教育教材を作成するとともに、消費生活センターと市民モニターの高齢者を結ぶための独自のアプリを開発し、スマホを媒体とした消費者教育を展開することが大きな柱となりました。公募で決定したモニター27人の平均年齢は68.6歳で、うち6人はスマホをまったく触ったことがない人でした。

モニターの活動内容

2021年10月5日、南さつま市防災センターあんぼう21にモニターが集まり、キックオフ行事を実施しました。NACSによる実証実験の説明に始まり、世界最高齢プログラマーで特定非営利活動法人ブロードバンドスクール協会(以下、BBS)理事の若宮正子氏に高齢者がデジタルを学ぶことの大切さについて講演をいただきました。続いて、モニターにスマホを貸与し、BBSの三好みどり氏から、電源の入れ方や充電方法など基本的な操作方法を学びました。

10月13日と18日は携帯電話ショップの協力によりスマホを使うための教室を実施し、文字

入力や写真の撮り方、電話とメールの使用方法などについて学びました(写真)。あわせて、当センターから消費生活講座として消費者トラブルの事例と対処方法などを説明しました。

写真 スマホ教室のようす



11月11日は、コロナ禍で急速に普及したオンライン会議システムを体験しました。BBSの協力により、仙台市と横浜市に住む人との交流を体験し、その後の交流につなげることも想定してSNSの使用方法やリスクについても学びました。

表 モニターへ実施した講座等

実施日	テーマ	内容	
2021年	10月5日	キックオフ行事	デジタル学習の大切さ スマホの操作方法
	10月13日	消費生活講座 スマホ教室	消費者被害の事例紹介 写真の撮影方法
	10月18日		ゲーム(タップ訓練) 文字入力の方法 電話やメールの仕方
	11月11日		消費生活講座 オンライン会議
	11月30日	実証実験説明会	「よかなん」アプリの説明 教材アンケートの説明
2022年	1月18日	消費生活講座 最終報告会	ネットショッピングを 安全に利用するために アンケート回答

アプリとデジタル教材

待望のアプリが完成し、11月30日にはアプ

りのインストール方法や備わっている機能、その使用方法について学習しました。このアプリは「よかなん」という名称で、鹿児島弁の「よか(素晴らしい)」と南さつまの「なん(南)」を組み合わせたものが由来となっており、市からのお知らせ配信、消費者教育のデジタル教材、当センターへの相談フォームが利用できます。相談フォームへの文字入力で苦戦するモニターもいましたが、お知らせ配信やデジタル教材の閲覧方法の習得に懸命に取り組みました。デジタル教材からは、SNSのもうけ話やロマンス詐欺の手口のほか、ネットショッピングを利用する際に注意することを紹介し、これからスマホを利用していくことによって懸念されるトラブルに関して、その予防法や対処法を学習しました。

それから約1カ月半、実証実験としてモニターにアプリを利用してもらいました。

ネットショッピングを安全に利用するために

モニターにとって最後の集まりとなった2022年1月18日は、デジタル教材のうち、ウィズコロナやアフターコロナにおいてネットショッピングを利用する際の学習を深めるために、NACS九州支部長の林真実氏による講座を実施しました。ネットの世界には100%の安全は存在しないというショッキングな導入に始まり「より安全に楽しく利用する」ということを目的として理解を深めてもらいました。ネットショッピングの利用経験があるモニターへのインタビューでは、コロナ禍でお店に行かずとも買い物ができる利便性の半面、思ったものと違う商品が届いた失敗談が発表されました。

次に、実店舗とネットショッピングのそれぞれの特徴やメリット、デメリット、不安に思うことなどを各自が付箋ふせんに記入し、それを全体で共有しました。ネットショッピングのメリットでは「地方にいてもネットの世界では多くの商品を選ぶことができる」「交通費がかからず、送

料無料の取引が多い」、デメリットは「実物を手に取って買えないから不安」が挙がりました。

続いて、通信販売ではクーリング・オフの制度が適用されないことや、返品のリールについては販売事業者が設定する特約に委ねられていることの説明がありました。お試しのつもりが定期購入になっていた事例や、誇大広告や虚偽広告は法律で禁止されていることを学び、最後に「特定商取引法に基づく表示」を実際にスマホで確認する演習に取り組み、偽サイトの特徴についての話がありました。重要な表示が小さく書かれているサイトがいまだ多く存在していることや、不可解な日本語の表記などに注意し、特に購入の意思を確定するための最終画面ではその内容をしっかり確認することを学びました。

モニターの感想

同日の最終報告会におけるモニターの感想として、「初めてスマホを操作して、思っていたよりも簡単にできた」「ネットショッピングではクーリング・オフができないことや返品のルールが事業者によって異なるなど、初めて知ることが多かった」「高齢者であるものの、時代に乗り遅れず、賢い消費者でいたい」など、前向きな意見が多く寄せられました。

課題と今後の展望

高齢者を対象に、社会のデジタル化に向けた消費者教育を行う際、消費者トラブルの未然防止に重きを置いて、危険性や注意点ばかりを啓発してしまうことにより、ネットの世界に飛び込み、デジタルの活用にはチャレンジしようという意欲を削いでしまう可能性もあるため、教材の開発には工夫が求められます。また、新型コロナウイルス感染症の拡大のようなパンデミック時において、対面での業務が困難となった場合でもアプリの相談フォームが有効であると思われるため、これからアプリを活用した取り組みをさらに活性化させていきたいと考えます。