



消費者教育の 可能性と課題

演習Ⅱ 井口ゼミ

最近の消費者問題に関する報道

1

2024年1月 

小林製薬の「紅麹（べにこうじ）」原料のサプリメントによる健康被害問題が報道されました。この事件は、健康食品の安全性と品質管理の重要性を浮き彫りにしました。

2

2024年4月

SNSで企業や個人になりすました詐欺広告問題が発生しました。この問題は、デジタル時代における消費者の注意喚起と、オンライン広告の規制の必要性を示しています。

3

2024年7月



「President」（東京・新宿）元代表ら男女4人が特定商取引法違反（業務禁止命令違反）容疑で逮捕されました。この事件は、法規制の重要性と、消費者保護の必要性を再認識させました。

消費者問題とは



消費者問題とは、消費者と事業者との間の情報の質・量や交渉力の格差によって生じる問題

消費者問題の事例

チケット転売の問題

悪質商法

スポーツジムの契約トラブル

マイナンバー制度を利用した不正な個人情報の取得

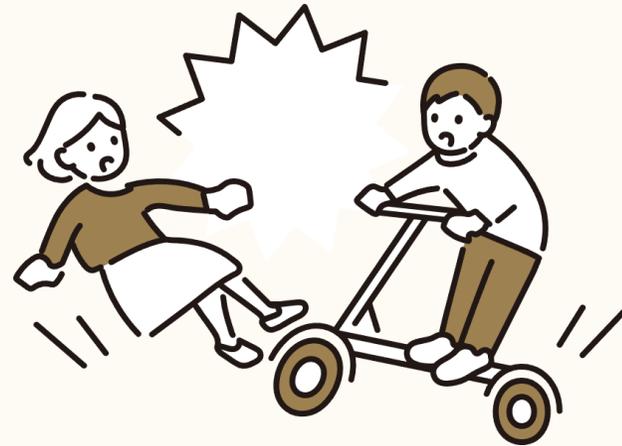
フリマアプリのトラブル

闇バイト

子どもの事故

若者の消費者トラブル

ステルスマーケティング



消費者問題発生 の理由

情報格差

消費者と事業者間の情報の質・量の格差

交渉力格差

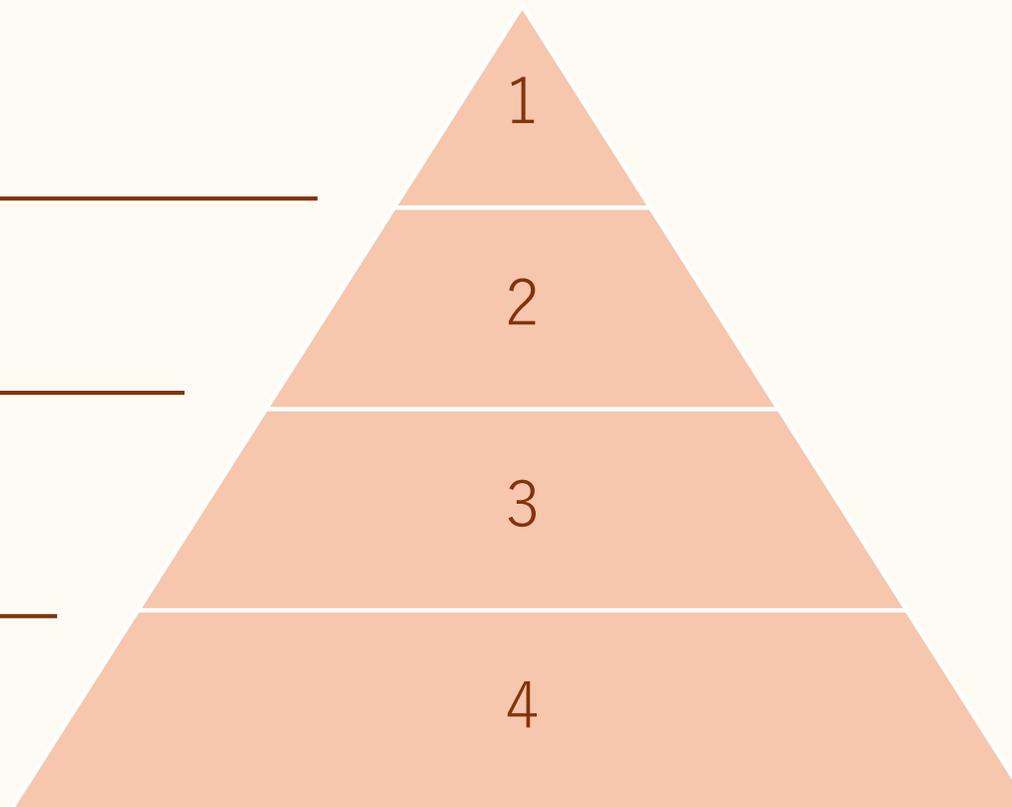
消費者立場の弱さ

経済社会の複雑化

商品・サービスの多様化

技術の進歩

新たな取引形態の出現



参考文献：細川幸一（2016）「第3章 経済社会の発展と消費者問題の発生」

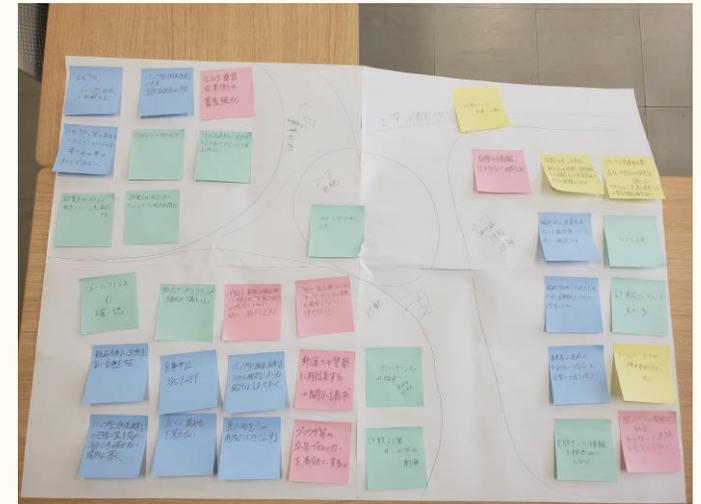
神山久美・中村年春・細川幸一編著『新しい消費者教育第2版—これからの消費生活を考える』慶應義塾大学出版会， pp.12-13

消費者問題の解決策



消費者問題の事例について調べ，KJ法で整理

1. 企業が対策をとる
2. 消費者がよく考えてから判断・行動する
 - 2-1. 消費に関する情報をインプットする
(消費者教育を受ける)
 - 2-2. インプットした情報をもとにアウトプットをする (行動する)



マーケティングの研究や活動において 重要な消費者教育

- 「今後において企業は、健全なマーケティング活動と企業における消費者教育の両輪を駆使して、消費者との良好な関係を構築し、さらには健全な市場づくりを行っていくことが求められよう」（小木 2023）
- 日本マクドナルドの消費者教育：食育基本法が制定された2005年から大規模かつ継続的に実施されており、保育園から中学校までの幅広い層を対象としている。教育内容も食育、環境教育・交通・防犯教育など多岐にわたる。食育支援活動は『平成28年度 優れた「早寝早起き朝ごはん」運動の推進にかかる文部科学大臣表彰』を受けている。（天野 2018）

研究目的・方法



(研究目的)

- 消費者教育の実践を通して、消費者教育には効果はあるのか／どのような効果があるのかを検討する。また、企業による消費者教育の可能性と課題を示す。

(研究方法)

- 実践研究（消費者教育の教材を作成し、教育の実践をする）

消費者教育の教材に関する資料一覧

- [悪質商法対策ゲームIIプラス](#)
- [消費者アクションゲームII](#)
- [消費者トラブルクイズ](#)
- [お断りスキルを身につけたらトラブル回避してた](#)
- [STOP!若者の消費者トラブル CMシナリオ・動画コンテスト](#)
- [ガチャとプリペイドカードの利用体験教材 | 取組事例を見る | 消費者教育ポータルサイト](#)
- [消費者教育・金融保険教育教材「ライフサイクルゲームIII～生涯設計のススメ～」 | お役立ち・お楽しみ情報 | 第一生命保険株式会社](#)
- [SDGs達成のための未来を変えるエシカル消費－高等学校におけるリーフレットを活用した実践－ | 取組事例を見る | 消費者教育ポータルサイト](#)
- [消費者教育動画「消費者トラブルにあわないために」 | 教材を探す | 消費者教育ポータルサイト](#)
- [オンライン・フェアトレードクイズ | 教材を探す | 消費者教育ポータルサイト](#)
- [体験型教材「鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する」 | 教材を探す | 消費者教育ポータルサイト](#)

消費者教育の教材に関する資料一覧

- 映像教材『18歳』 | 教材を探す | 消費者教育ポータルサイト
- 教材を探す - くすり教育 - 担当者のための教材サイト
- -小学生向け-小学生も消費者です | 教材を探す | 消費者教育ポータルサイト
- 千葉市：消費者教育教材（「買い物の仕組み」と「消費者の役割」）
- なんでやろう-食品ロスカードゲーム | もったいないやんへらそう食品ロス
- 学生生活マネー&キャリア - 日本FP協会
- 兵庫県／「18歳になったら成人してた件」ボイスドラマ&シミュレーションゲーム公開中
- 世界の未来をかえる店 エシカルスーパーマーケット
- 仙台市消費生活センター - 伊達学園
- 18歳からのスマート通販学 - NACS(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)
- 消費生活ゲーム
- オンラインゲーム
- 「愛知県HP」トラブル心理チェック

かるた

- 愛知県県民文化局県民生活部県民生活課が作成した「消費生活トラブルかるた」を参考に作成
- 教材の目的：消費者の情報の受け取る量と質を高める
- 対象年齢：小学校高学年から中学生

教材作成

- 元教材にはない札の作成
- オリジナルであるためにデザイン、読み札、カードを作成
- 読み札で読みにくい字にはふりがなを付ける

完成品





かるたで遊んでみて . . .



- 競争要素のあるカルタを用いたことで、「みんなで楽しく学ぶ」という教材の目的が達成できた。
- 絵札から文字や絵など視覚的な情報を取り入れることで、消費者問題の重要なポイントを絞って効率よく学ぶことができた。

かるたの課題



- カルタに夢中になりすぎたことで、消費者教育の知識のインプットに欠けていた
- ルールの改善
 - 最初にルールの説明をする
 - 対策例を読む前に参加者内で考える時間を設ける
 - 読み札や対策例の復唱した際に参加者が聴く姿勢を取れているか確認
 - ペナルティを設ける

結論



- 企業が消費者教育かるたを用いたらどんな効果がある？
 - 企業と消費者の情報の量や質のズレによる格差の改善
例：企業が商品の詳細を消費者によりわかりやすく伝わりやすい表記、宣伝に努める
 - 消費者意識の向上
→ 批判的思考力が身につく
 - 消費者と触れ合う機会を設けることができ、企業と消費者の関係性をより深めることができる。

参考文献

- 天野恵美子（2018）「企業の社会的責任（CSR）と消費者教育—マーケティングの視点からの再検討—」『商学論纂（中央大学）』第59巻第3・4号，pp.1-27
- 小木紀親（2023）「マーケティングと消費者問題の関係性と消費者教育の必要性—消費者問題の解決手段としての企業における消費者教育のあり方—」『東京経大会誌』第318号，pp.59-73
- 細川幸一（2016）「第3章 経済社会の発展と消費者問題の発生」神山久美・中村年春・細川幸一編著『新しい消費者教育第2版—これからの消費生活を考える』慶應義塾大学出版会，pp.12-17
- 愛知県県民文化局県民生活部県民生活課「消費生活情報あいち暮らしWEB」2024年10月7日取得，
<https://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/education/assistance.html>
- 消費者庁「消費者教育ポータルサイト」2024年10月7日取得，
<https://www.kportal.caa.go.jp/>
- 消費者庁「令和元年版消費者白書」2024年9月18日取得，
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/2019/white_paper_107.html