

デジタル社会における消費者教育

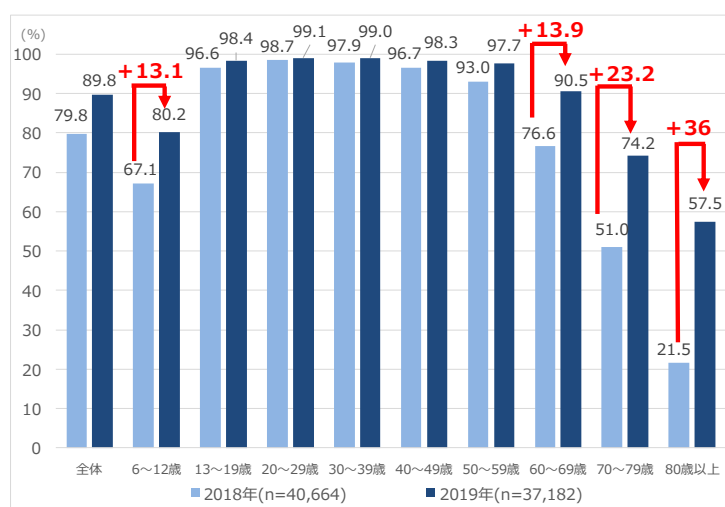
保険・生活研究部 研究員 長谷川 康代

1. デジタル利用の拡大

これまで消費者のデジタル利用は拡大していたが、新型コロナウイルスの影響によりさらに加速し、政府もデジタル強靱化を強力に推進するとしている。

総務省の「令和元年通信利用動向調査」によると、2019年のインターネット利用率は9割に迫っており、特に6～12歳、60代以上で昨年から10pt以上増加している（図表1）。また、それに伴いさまざまなデジタルサービスの利用も増加しており、同調査のSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）の2019年の利用率は前年より9pt増加し69%、経済産業省の「令和元年度 内外一体の経済成長戦略構築にかかる国際経済調査事業（電子商取引に関する市場調査）」によると、日本国内のBtoC-EC（消費者向け電子商取引）市場規模は、19.4兆円（前年18.0兆円、前年比7.65%増）に拡大している。

図表1 インターネット利用率



出所：総務省「令和元年通信利用動向」を基に作成

2. デジタル利用における消費者トラブル

デジタル利用が増加する一方で、デジタルに関するトラブルも増加してきている。2019年の全国の消費生活センター等への相談件数をみると、消費生活相談件数93.3万件のうち、デジタルコンテンツやインターネット接続回線に関する相談等の「通信サービス」は16.7万件と、他の商品・サービスと比較すると非常に多い（ただし、平均既支払額は4.3万円と他の商品・サービスより相対的に少額）。

主なデジタルサービスとして、「デジタルプラットフォーム」「キャッシュレス決済」「SNS」「オンラインゲーム」「AI（人工知能）」があげられるが、キャッシュレスを利用することによる不正アクセスの被害、AI機器によるプライバシーの侵害や機器の誤操作、SNS上での誹謗中傷やデマ情報、デジタル製品の利用法が複雑であるため適切な利用法がわからない等といったトラブルが問題視されている。

3. デジタル化に向けた消費者教育の現状

様々なトラブルが発生していることに対して、政府や民間企業は対策を行なっている（図表2）。消費者庁では消費者向けに「デジタルプラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」や「AI利活用ハンドブック」を作成し、また、小学生から高齢者までライフステージに合わせて体系的に学べる環境を作る動きもあり、消費者がしっかりと理解し、安全・安心な利用を確保しようとしている。国内の民間企業では、NTTドコモは無料でスマートフォンの利用方法を教える「ドコモスマホ教室」の開催や、LINEではデジタルリテラシー向上を図るための講演活動を2012年から実施（現在は新型コロナウイルスの感染防止のため中止）、東京都教育委員会と提携し、情報モラ

ルについて学べる「SNS 東京ノート」の開発・配布等を行っている。

海外においては、官民が連携しデジタル利用に関するカリキュラムの作成やトレーニングを行っている例もある。インド政府は国内で多くのユーザーがいるということで Facebook と連携し、学生や教育者たちにオンライン上の健全な活動を教える等のカリキュラムを作成し、フェーズを追ってトレーニングしていくとしている。他国においても政府や国際機関と民間企業が連携しデジタルに関する教育をしていく動きは多数ある。

図表 2 政府や企業、海外のデジタル教育の取組み例（2020 年 8 月時点）

取組み団体		取組み内容
政府	消費者庁	- 消費者自らがデジタルプラットフォームを利用する際の留意事項を確認できるよう、「デジタルプラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」を公表（2020 年 7 月） - AI の仕組みやサービスを類型した基本編と、実際の利用を念頭に置いた利用サービス別のチェックポイント編で構成された「AI 利活用ハンドブック」を作成（2020 年 7 月）
	総務省	教職員や保護者が青少年に安心・安全に ICT 活用について指導・教育できるようにするための「インターネットトラブル事例集」を作成
国内企業	NTT ドコモ	「ドコモスマホ教室」を開催し、無料でスマホの利用方法等を全国のドコモショップやオンラインで教えている
	メルカリ	「ドコモスマホ教室」内で、メルカリの利用方法を教える「メルカリ教室」を実施（新型コロナウイルスの影響により現在中止）
	LINE	- 安心・安全なコミュニケーションを楽しめるように、「情報モラル教育」「プログラミング教育」「サイバーセキュリティ教育」「金融・情報リテラシー教育（準備中）」を行い、デジタルに関する様々なリテラシー向上を図っている - 東京都教育委員会と小中高生向けに「SNS 東京ノート」を共同開発、配布し（2017 年）、さらに講演活動や教材開発で得られたノウハウを基に教員自らが情報モラル教育を実践できるよう、「SNS ノート（情報モラル編）」を開発し、無償で提供（2018 年）
	ソーシャルメディア利用環境整備機構	SNS を展開している LINE、フェイスブック、ツイッターなど国内法人等で構成されている団体であり、「青少年ネット利用環境整備協議会」の HP を開設し、協議会参加事業者が運営するサービスの情報提供を行い、安心安全な利用方法等を掲載
海外	インド政府と Facebook	インドの政府機関である中等教育中央委員会はデジタルリテラシー教育を促進するために Facebook と提携（2020 年 7 月）。オンライン上の健全な活動や、拡張現実（AR）を教える認定カリキュラムをローンチ
	ミャンマー政府と Ooredoo ミャンマー、Google	ミャンマーの教育省、Ooredoo ミャンマー（ミャンマーの大手通信差ビスプロバイダー）と Google が提携し、学校でデジタルリテラシーを教え、インターネットを賢く、責任をもって利用できるようにするためのプログラムをミャンマー全土で開始（2019 年 11 月）
	米州機構（OAS）と Twitter	ソーシャルネットワーク（特に Twitter）の利用においてベストプラクティスを推奨するガイド「メディアリテラシーとデジタルセキュリティ」を発表。デジタルリテラシーに関する有用なコンテンツやソーシャルネットワーク上でデバイスを保護する方法、アカウントのセキュリティ、利用ルールなどについて掲載（2019 年 9 月）

4. 今後の日本でのデジタル教育の課題

新型コロナウイルスがきっかけとなり、大きくデジタル化へ舵を切ろうとしている。政府もさまざまな対策を行っているが、海外のように官民が連携して国全体で教育し、消費者に安心・安全に利用してもらうことが、デジタル利用を推進するためのポイントの1つではないだろうか。

また、消費者自身も「デジタル音痴だから」「今のままで不便はないから知らなくても大丈夫」と言っていられる時代ではなくなり、全員がデジタルにかかわり利用しなければならない時代となってきた。一人一人がどのような利用法が望ましく、どのようなことをしたらトラブルが起こるのか、トラブルを未然に防ぐためには何をすればいいのかを、できる限り理解し利用していくことが重要である。

※本レポートは、明治安田総合研究所が情報提供資料として作成したものであり、いかなる契約の締結や解約を目的としたものではありません。掲載内容について細心の注意を払っていますが、これによりその情報に関する信頼性、正確性、完全性などについて保証するものではありません。掲載された情報を用いた結果生じた直接的、間接的トラブルや損失、損害については、一切の責任を負いません。またこれらの情報は、予告なく掲載を変更、中断、中止することがあります。

●照会先●

株式会社 明治安田総合研究所

〒102-0073 東京都千代田区九段北 3-2-11 TEL03-6261-6411