

第1回「消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議」
成年向け教材開発分科会
議事録

消費者庁新未来創造戦略本部

第1回「消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議」

成年向け教材開発分科会

1. 日 時：令和3年6月21日（月） 15:00～17:00

2. 場 所：消費者庁新未来創造戦略本部 会議室 （ウェブ会議：オンライン参加可）

3. 議 題

- ・概要説明
- ・企業の取組について
- ・成年向け教材開発の実証計画について

4. 資 料

- ・資料1 「消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議」成年向け教材開発分科会 運営要領
- ・資料2 分科会進め方（案）
- ・資料3 令和3年度有識者会議 分科会スケジュール（案）
- ・資料4 成年向け消費者教育研修ストーリー（案）（非公表）
- ・資料5 ACAP 消費生活教育研究会提言
- ・資料6 事業者取組紹介_パナソニック（非公表）
- ・資料7 消費者保護のための啓発用デジタル教材を活用した調査実証事業_作業実施計画書（プロジェクト実行計画書）
- ・参考資料1 「消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議」開催要領
- ・参考資料2 社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会取りまとめ（概要）
- ・参考資料3 社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会取りまとめ

5. 出席者

(委員)

坂倉委員（座長）、阿部委員、坂田委員、立石委員、

田中委員、坪田委員、阪東委員

(オブザーバー)

消費者庁消費者教育推進課

文部科学省 総合教育政策局 男女共同参画共生社会学習・安全課

徳島県消費者政策課

(事務局)

消費者庁新未来創造戦略本部（消費者政策課）

NTTラーニングシステムズ

発言者	内容
1. 開会	
事務局	<ul style="list-style-type: none"> 事務局より開会、並びに各委員の紹介。
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> 私 ACAP の坂倉が大変僭越ながら本分科会の座長を務めさせていただく。私自身は経験や知識も不足しており不慣れな部分もあるが、委員の皆様の力をお借りして、有意義な議論、そして有効な教材開発を進めていければと思っている。委員の先生方どうぞよろしくお願ひ申し上げる。
事務局	<ul style="list-style-type: none"> 配布資料確認。
2. 概要説明	
坂倉座長	<p>最初に、資料 1～4 までの説明を行った後、意見交換等の時間を設ける。</p> <p>■資料 1 について事務局より説明。</p> <p>■資料 2 について坂倉座長より説明。</p> <p>■資料 3～4 について事務局より説明。</p>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> 委員の皆様、何か意見はあるか？
立石委員	<ul style="list-style-type: none"> どれぐらいの金額を想定しているのか？想定する金額によって対策が違ってくると思う。もし想定している金額があるならお教えいただきたい。だましてやろうと思っている人達の手法が金額によって違ってくると思ったので伺った。
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> 質問は消費者被害に遭った場合の被害金額の規模ということでよいのか？事務局いかがか？
事務局	<ul style="list-style-type: none"> まずは皆様にお伺いしながら、金額によらずに重要なところ、先行して学ばなければならないところを決めて頂き、そこで収まらない内容は資料等を提示する。最初から”この金額”と設定するよりは、”被害の大きい部分”を、委員の皆様と相談しながら資料を詰めていけたらと考えている。
立石委員	<ul style="list-style-type: none"> 承知した。
3. 企業の取組について	
坂倉座長	<p>続いて「資料 5 ACAP 消費生活教育研究会提言」について、坂田委員からご説明いただく。</p> <p>■資料 5 について坂田委員より説明。</p>

発言者	内容
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> 委員の皆様、何か意見はあるか？ <p>【特に質問意見なし】</p>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活教育を実施している企業は非常に少ないと、実施運営の主体である人事部に対する必要性の理解促進が欠かせないという 2 点がポイントであった。 続いて「資料 6 事業者取組紹介_パナソニック」について、田中委員からご説明いただく。 <p>■資料 6 について田中委員より説明。</p>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> 全相協の坪田委員、補足や感想などあればお願いしたい。
坪田委員	<ul style="list-style-type: none"> ご説明の通り。消費者としての消費者教育が必要だが、企業の方はその時間を取ることがなかなか難しい現状がある。パナソニック様からもお話があったが、新入社員向けに社会人としての消費者教育を行うのはとても意義がある。入社すると企業マインドを植え付けられてしまい消費者としての自分を忘れてしまうので、教育のタイミングとして新入社員時点での教育は非常に大事である。
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> 坪田委員から、入社すると企業マインドを植え付けられてしまい消費者としての自分を忘れてしまうので、教育のタイミングとして新入社員時点での教育は非常に大事、というお話があった。今回、若年層、特に新入社員教育に向けてプログラムを 1 つ作ろう、というのは非常に良いタイミングであると思う。

4. 成年向け教材開発の実証計画について

坂倉座長	<p>続いて「資料 7 消費者保護のための啓発用デジタル教材を活用した調査実証事業_作業実施計画書」について、事務局よりご説明いただく。</p> <p>■資料 7 及び参考資料 1~3 について 事務局より説明。</p>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> デジタル教材開発、デジタル社会に対応した消費者教育、デジタルツールを使った教材の具体的な内容であった。これからのメインの計画のため、委員の方々 1 人ずつ意見をいただきたい内容である。 委員の皆様何か意見はあるか？
田中委員	<ul style="list-style-type: none"> 研修のコンテンツをこれから作成していくのは理解したが、コンテンツを今後どうやって活用していくのか、個人で行う場合と組織を通じて研修を行う場合の 2 本立てでの活用を想定しているのか？
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> 田中委員からコンテンツができあがった後の活用方法についてご質問があった。事務局いかがか？
事務局	<ul style="list-style-type: none"> 個人、組織研修両方を想定している。個人用、研修用両方の教材指導書もご用意するので、実証の計画の段階で委員の皆様にご相談さ

発言者	内容
	せてもらい、成果として実証できるのはどちらか一方のみであればそれをあげていく。いずれにせよ、まずは利用していただき、また最後まで見ていただけるといった挫折しない教材作りが重要と考えている。これについても委員の皆様と相談しながら進めていきたい。
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> 田中委員、いまのご回答で問題ないか？
田中委員	<ul style="list-style-type: none"> この質問をした理由として、人事責任者側でなぜこの研修を受けさせなければならないかという考えが強く、受け入れてもらえてない実情があったためで、どのようにして人事責任者に納得していただき、研修を行っていただくか、一緒に考えていきたい。
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> 坂田委員の説明にもあったが、人事担当者に必要性を納得していただくための働きかけや、説明用の資料が必要である。この1年間の実証については個別で相談になるが、問題はその実証以降にあり、ポータルサイトに上げるだけでは利用者が広がらないのではという懸念も含め、分科会で検討していかなければならない課題である。 <p>他、委員の皆様、何か意見はあるか？</p>
立石委員	<ul style="list-style-type: none"> インセンティブがないとなかなか難しいというのが1点と、大企業でなければ先ほどまで議論されていた部分に関しては参考にしづらい点がある。 <p>徳島だとそもそも人事部がないという企業も多く、アプローチの面で、例えば社会労務士さんから企業に提案していくこともあると想定される。その場合、大手企業だと内部の方で研修について理解のある方がいらっしゃることが多いが、いらっしゃらない企業はコンテンツに魅力がないと受け入れてもらえない。</p> <p>コンテンツを足す場合、内容や足し方などは今後話し合われると思われるが、大学生の場合はリアルタイムに近い情報の方が受けは良い。今の若い人はテレビよりもネットで話題になったものを解説すると興味を持ってくれやすいため、コンテンツを追加する際は早い時期、タイミングで追加しなければならない。一方で、システムを重くすると素早い追加が難しくなる。</p> <p>個人情報は取らないとあったが、テクニカルな部分と相反する部分があるが、視ている人を確認できる程度の繋がりは欲しいところである。</p> <p>社内で使う場合著作権が問題になる。消費者庁で作成されるのでどういう形で著作権処理されるか、柔軟な対応を検討していく必要がある。</p>

発言者	内容
坂倉座長	<p>若い人はテレビ以外のネット情報、フィルタリングバブル、エコーチェンバーなどのトラッキングの世界で考え、行動している。ヨーロッパではトラッキングに対する規制が始まっているが、日本にはその規制、警告がないため、せめて基本的なインターネットに対する知識を習得できるようなものも取り上げていただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> いくつかご意見をいただいている。 中小企業での運用でどう働きかけていくか、コンテンツに魅力が必要、著作権について、 基本的なインターネットの知識を取り上げるべきではないか、 というご意見であるが、事務局いかがか？
事務局	<ul style="list-style-type: none"> 大企業、中小企業にどう活用してもらうか、指導書にどう作りこんでいくか、何をしないとこうなるよというようなイメージなど、とりかかりが必要と考えており、本事業の中で委員の皆様と意見交換をしていきたい。 <p>著作権についてはデザイナーに頼み、そのまま著作権フリーで皆様に使っていただけるものを考えている。</p> <p>学習の教材の管理に関してはeラーニングシステム（LMS）等サービスしているものを作りこんだりすると、今度は維持が大変になってくる。 要求書の中には、1クラス単位でできる範囲などの比較的軽めの学習管理であるため、1人1人の個人管理は現状想定していないが、今後どう発展させていくかも含めてこの点も議論させていただきたい。</p>
坂倉座長	<p>インターネット利用時の留意事項については、別事業で文部科学省とつくっている情報モラル協会で作成しており、こういったものを流用しインターネット利用のモラルや、タブレット使用時に気を付けていかなければならないことなど、高校生から啓発できる内容であるため、情報提供を行いながら進めていきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> 立石委員からご質問のあった中小企業への働きかけについては、今秋からの実証事業で徳島県の企業でも中小企業を想定し、何件か実証をお願いする予定である。今回のご意見も参考にし、どう働きかけていくかを検討していく。 <p>他、委員の皆様、何か意見はあるか？</p>
坪田委員	<ul style="list-style-type: none"> ポータルサイト掲載については、今回のプロジェクト単体の期間だけなのか？管理者の進捗管理方法について、学習の履歴などを管理者が把握し、推進をするためのものだと思われるが、学校の先生が行うのであれば本業であるため管理、推進を行うことは可能と思わ

発言者	内容
坂倉座長	<p>れる。しかし、企業で行う場合、業務に限界が出てくることも想定されるが、この点に対してもいかがお考えか？</p> <ul style="list-style-type: none"> 2点ご質問をいただいている。 ポータルサイトがこのプロジェクトの期間だけなのか、それ以降も使用されるのか、管理者の進捗管理について、この2点について、事務局いかがか？
事務局	<ul style="list-style-type: none"> ポータルサイトの件について、実証用で用意し一般的に触れられるものにはなるが、事業としてはあくまで実証用で触る方のみを対象としたもので作成するため、事業の中では移行、移設手順書などは用意させていただくが、来年4月以降どう扱うかは今後検討していく。 来年度のどこかのタイミングで今回作成したものを一般に公開し利用していただく予定とお伺いしている。 <p>学習管理については、流れとしてサービス事業者が管理ツールを作成し、維持、運用していくのだが、その際はサービス費用が発生する形となり、今回の場合はどのように維持していくかは未決定のため、現在は単体の中で利用できる学習管理を予定している。 管理運用ルールに関しては別途決めていただく必要があるが、企業の中でも使用する場合、煩雑になって厳しいのであれば、機能はあるが利用しないという選択もある。 しっかりと管理も行いたい企業であれば担当者のみがその個人を特定できるようなツールをご用意して利用していただく学習管理をイメージしている。</p>
坂倉座長	<p>■阪東委員途中参加、紹介</p> <ul style="list-style-type: none"> 他、委員の皆様、何か意見はあるか？
阿部委員	<ul style="list-style-type: none"> 対面で啓発をするときには自分事として捉えられるが、今回のようなコンテンツを通すと自分事として捉えられないことが多く見受けられる。 私たち自身、eラーニングなどネットを通して研修を受けることが、中々自分の身にならないことを経験している。 そのため、一番初めの取り組みの目的のところに、「自分ゴト化」と書いてくださっており、これが一番大きなテーマだと思った。 若い世代だけでなく、一般の消費者にとってもこのコンテンツを通して、ただ単に動画が流れているのではなく、自分のことに置き換えて勉強できることが最終目的だと思うため、充実した内容にしていきたいと思っている。 <p>それと、このコンテンツを進めていく企業にパンフレット、指導書が必要だと思った。</p>

発言者	内容
坂倉座長	<p>一方通行でコンテンツを渡すだけでは成果はでないし、他人ゴトで終わってしまうと思うため、「これを通してこういう風にしてください」というような何かが必要だと思った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「自分ゴト化」について、ご自身の実体験も含めてお話しいただいた。2点目として、進めていく上で指導書が必要とご意見をいただいた。
事務局	<ul style="list-style-type: none"> 指導書を作成することは想定しており、何をどういう過程で学んでもらうかは非常に重要だと思っている。また、ここに入る手前が大切だと意見があったので、再考して皆様と詰めていきたいと思う。 <p>また、高校生向け教材としてのワークシートを付け加えているが、授業の中で生徒に書いてもらい、共同学習として議論してもらう。e ラーニングで学ぶことも想定しているため、Google Form や MS Form を使ってサンプルを作成し、それを使ってアンケートを行ったり、ワークシートとして活用したりして考えを知ることができる。座学として対面やオンラインで研修したときに、うまく興味をそそるようなもの、議論ができるもの、自分の知識だけでなく周りの意見を聞きながら知識を増やすことも想定しているため、ご意見をいただきたい。</p>
坂田委員	<ul style="list-style-type: none"> 気になる点として、今デジタルの取り組みが様々な事柄で進んでいくが、往々にしてうまくいかないときの原因がミスマッチにあると感じている。主体的に働きかける側と、それを利用する側、そこの目的やメリットが共通しない。受け手側の従業員が何故これをしなければいけないのか、何故自分にこれが必要なのかというところを示していく必要があると思う。 <p>その一方で、企業や団体の窓口の担当者の方々が動かないと前に進まない。この方々が全ての橋渡し役となるため、指導書で中身を理解していただき、従業員にしっかりと伝えるためのサポートができるものが需要になる。</p>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> 1つは受け手側が自分ゴトとして感じてもらうことが必要であるということと、もう1つは企業の窓口である担当者に向けての指導書含めたサポートツールが必要ではないかという意見であった。
事務局	<ul style="list-style-type: none"> 両方とも必要だと思っている。 <p>是非、企業の皆様からこれまで苦労してきた点や、うまくいった点をご意見として頂戴し、指導書への組み込み方をご教授いただき、色々な商材を合わせて作り上げていきたい。その担当者の方への補助教材と、そのサポートツール群についてご意見をいただきたい。別途ご相談させてほしい。</p>
阪東委員	<ul style="list-style-type: none"> 事前事後のアンケート調査について理解したが、動画などの教材の視聴履歴を分析するための仕組みはシステムの中に組み込まれているのか。

発言者	内容
事務局	<ul style="list-style-type: none"> 動画などの情報がどこまで取れるのか検討がいるが、アプリケーションを中心にログが取れるのでそれを中心に考えていた。動画をどのように YouTube などのツールに載せていくのか、実現方式を相談させていただいた後に、別途ご相談させていただければと思う。
阪東委員	<ul style="list-style-type: none"> デジタル教材で得られる効果を検証していくことが目的の 1 つになっていると思うため、コンテンツとして動画の質を担保していくことと、ユーザビリティをどのように測定していくかということを事前にある程度計画しておく必要があると思う。その点も相談させていただきたい。
事務局	<ul style="list-style-type: none"> 実証計画に加えて、効果検証の計画も作るため、あらかじめドキュメント化して皆さんに見ていただいてから進めていきたい。
確認事項	
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> これで一通り委員の皆様方からご意見をいただいたが、今日決めたいこととしてはデザイナーを決めることがよかったです。
事務局	<ul style="list-style-type: none"> まずは、黄緑色のトーンで全体を詰めて、デザイナーをまず決めていきたい。
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> 本日は、事務局の方で資料を共有いただきながら、色合いのトーン & マナーを決めることと、デザイナーを 2 人のうちどちらかにすることの 2 つを決めたい。資料共有と共にご説明いただきたい。
事務局	<ul style="list-style-type: none"> 全体的な色味について、このトーンで作っていく上で何かご意見あればいただきたい。あとは、デザインのタッチというのをこれから作りこんでいく。
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> まずは、今回は黄緑をテーマカラーにしていこうというご提案だが、皆様、こちらでよろしいか。
田中委員	<ul style="list-style-type: none"> 色弱の方に向けて、カラーユニバーサルデザインが配慮されていると良いと思う。
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> そこは確認の上ということでおよろしいか。 <p>【色弱の方へ配慮することで全員了承】</p>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> もう 1 つは、イラストタッチについて、今回は西谷様のイラストが良いのではないかと意見をいただいているが、こちらはいかがか。 <p>【西谷様のイラストを採用することで全員了承】</p>
事務局	<ul style="list-style-type: none"> メール等で資料中身の具体的なところを会議終了後の明日以降、ご連絡させていただく。

発言者	内容
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> 終了の時間が近くなってきたが、最後に皆様から一言言いたい、又は、聞いておきたいことがあつたらご発言いただきたい。
立石委員	<ul style="list-style-type: none"> コンテンツは Moodle 等の標準的な LMS に取り込められるといいかもしれない。それであれば、視聴履歴もすぐに取れる。コンテンツを標準的な LMS や CMS に入れられると利用しやすいため、ご検討いただきたい。 もう 1 点、自分ゴト化という観点からだと、現状として、消費者の被害額が少ないと黙ってしまう。しかし、少額でも数が多くなると新たな詐欺被害につながるため、決して小さな話ではない。自分自身もその 1 人として加担してしまう可能性がある。コンテンツの中身として最初の気づきにつながればと思う。できることがあればお手伝いしたい。その方向性をどこかで出していただければと思う。
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> 2 点ご意見ご要望をいただいたが、こちらは事務局の方で検討可能と解釈してよいか。
事務局	<ul style="list-style-type: none"> はい。Moodle 等の検討と、次の制作に向けた検討は教材にすることは難しいかもしれないが、そのテーマを今回の報告の中に入れていくので、密にご相談させていただければと思う。
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> 今回いただいた意見をまとめると大きく 2 つのポイントがあった。1 つはコンテンツについて、アップデート、機能、ユーザビリティ、評価方法など。もう 1 つは企業の窓口担当者に対して、指導書やサポートツール、中小企業対策など、いかに自分ゴト化して教材を使ってもらうか、この 2 つのポイントがあった。 <p>今日いただいたご意見を参考にしながら、今後作って参りたい。</p>
5. 閉会	
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> 最後になるが、私の方から一言ご挨拶させていただきたい。ライフステージに合わせた体系的な消費者教育が必要であることは前から言われているが、その中でも我々が目指す事業者の従業員向けの消費者教育はなかなか実施が広がらないのが現状であり、推進していくことはチャレンジングな内容だが、逆に非常に有意義な取り組みであると思う。 このデジタル教材を企業の従業員向けに作っていくことは、非常に意義のある教材開発ということで、委員の皆様方からお知恵をお借りしたい。
事務局	<ul style="list-style-type: none"> 次回、有識者会議については後日事務局からご連絡させていただく。 <p>以上で、「消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議」成年向け教材開発分科会を閉会する。</p>

以上