

第4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4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4年3月8日（月） 10:20～12:30

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

- ・デジタル教材（成年向け教材）の報告について
- ・報告書（案）について
- ・その他

#### 4. 資 料

- ・資料1 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  
成年消費者向け教材制作 実証報告
- ・資料2 実証・調査事業報告書（案）

#### 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)

徳島県 消費者政策課

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

消費者庁 消費者教育推進課

(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
<b>1. 開会</b>	
事務局	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事務局より開会</li> <li>・ 配布資料確認</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 議題説明</li> </ul>
<b>2. デジタル教材（成年向け教材）の報告について</b>	
坂倉座長	<p>資料1「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 成年消費者向け教材制作 実証報告」について説明を行った後、意見交換の時間を設ける。</p> <p>■資料1「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 成年消費者向け教材制作 実証報告」について事務局より説明。</p>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 最終的に取りまとめる報告書は次の議題となるため、今回ご説明いただく内容については、現時点での分科会への報告という位置づけで考えていただきたい。</li> <li>・ それでは、事務局からの説明について、ご意見やご質問があればお願いする。</li> </ul>
田中委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 20ページ、クイズについて「難易度も3段階くらいで設定」と記載しているが、自社で実証事業やヒアリングをし、いただいた意見では、クイズの前のeラーニング自体の難易度をもう少し段階的に分けても良いのではないか、という方が多かったと認識している。学生に比べ、社会人は消費者問題に対する知識の保有レベルの差が大きいため、まずはeラーニングで差をつけることによって、それに対応するクイズも変わってくるのではないか。</li> <li>・ 操作マニュアルについて、「もう少し簡潔であればより良かった」という意見があるが、当社では、適切な量であり、これで良かったと感じた。これ以上簡潔であると分からなくなると思う。クイックマニュアルについては、1ページに6枚貼り付けられる構成となっており、「1シートに4ページほどの構成であれば見やすかった」との意見が多く出た。</li> <li>・ 以前参加した「ACAP会員企業の自社従業員への消費生活教育推進の研究会」で報告された1つの成功例として、従業員教育に時間を持って研修会を行うことが難しかったため、今回のように、eラーニングを活用することにより実施されている事業者がいた。このような取組は事業者にとっても有益なことだと思うので、今後ポータルサイトなどを利用して、広く普及させていければ良い。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 田中委員から3点ご意見をいただいた。</li> </ul>

発言者	内容
阪東委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1点目が難易度を付けるのであればクイズより e ラーニングという意見だったのではないかというご指摘。</li> <li>• 2点目が操作マニュアルについてはもう少し簡潔にという声があつたと記載されているが、パナソニック様では適切な量であったという評価をいただいたこと。</li> <li>• 3点目に e ラーニングなどを活用してもらうために、広く普及させること、ポータルサイトなどの利用について、ご意見をいただいた。</li>   <li>• 難易度や動画の内容も含め、クイズや e ラーニングなど様々な箇所についてご意見があつたため、いただいたご意見も反映して最終報告書にまとめさせていただきたい。</li> <li>• 続いて阪東委員、お願いする。</li> <li>• 1点目は、全体としてアンケートの回答量も多く事前の参加者の属性として、受講状況など、問題ないと思うが、研修後アンケートで、企業別に比較する必要はないのではないか。</li> <li>• 2点目に 17 ページのテーマ 3 について、40 代と 50 代が理解できなかつたと回答した受講者が多かったとあるが、全体の理解度について考えると理解度は低い訳ではないと思う。教材として理解度は十分に担保されているが、一方で理解がされづらかったという理由があると思う。例えばアンケート結果から読み取り考察に繋げる方が良いのではないか。テーマ 3 の内容自体は適切な内容として設定されていたが、一部の方にとって、理解しづらい内容や構成であったという解釈になるため、理解度が低かった訳ではないと思うのでご検討いただきたい。</li> <li>• 3点目は 18 ページについて、今回実証したことは内容の理解だけでなく、いくつかの側面から効果のある素晴らしい教材であったと伝えることになると思う。理解度以外の項目についても報告をいただいた方が良い。そのため開発した教材が良かったのか、悪かったのか、多角的に判断した結果、良い教材であったと言えるようにアンケートの結果を出していただいた方が良い。また、深まった方が 9 割以上と記載があるが、これは 9 割以上が「深まった」のではなく、「やや深まった方」と「深まった方」を合計すると 9 割以上になるので、「回答を合計すると 9 割以上だった」と記載をする必要がある。</li> <li>• アンケートの分量が多いため、結果の概要版のようなものを本文に付けていただくと読みやすいと感じた。具体的に言うと 20 ページのような、内容についての概要が分かるものが報告書の中にあると親</li> </ul>

発言者	内容
坂倉座長	<p>切かと思う。分量やグラフも多く解釈するのが難しくなるため、ご検討いただければと思う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 阪東委員から 4 点ご意見をいただいた。</li> <li>・ 1 点目は、研修後の理解度については、企業間の比較が必要ないのではないかとご意見をいただいた。逆に 4 社合計でも問題ないのではないか、というご意見と解釈してよろしいか。</li> </ul>
阪東委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 企業間の比較というのは基本的に、このようなアンケートではふさわしくないと感じている。人数や業態も異なるため、「特定の場所では効果がある」と記載するよりは、「いくつかの異なる規模の企業でも実施したが、教材は有効であった」と記載できれば良いと思う。また、個別の分析結果を報告して欲しいという依頼があったのであれば、そちらを優先して問題ないと思うが、特にそのような要望がないのであれば、いくつかの異なる規模の企業にご協力いただいたが、同じような結果であったことを示す方が良いのではないか。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 私も合計で良いと思う。</li> <li>・ 2 点目は、17 ページ、テーマ 3 の「内容を理解できたか」について、「あてはまらない」方や、「ややあてはまらない」方が、「デジタルプラットフォーム」では 40 代から 50 代、「お金の管理」では 20 代の方が多く目立つとあるが、理解できなかつた理由をアンケートから分析できないのかというご意見をいただいた。</li> <li>・ 私も今回のアンケートで 1 番注目した部分として、「デジタルプラットフォーム」については、若年者層向けのプログラムであったが若年者層は理解が高く、40 代から 50 代の方の理解度が低いため、若年者層のテーマで良いのかと感じた。同様に中高年者層向けのテーマであった「お金の管理」が中高年者層よりも若年者層に理解できなかつた方が多いというのも、若年者層のテーマにした方が良いのではと読み取ることができる。そのため、アンケート等を用いて分析できるのであればしていただきたい。</li> <li>・ 3 点目は 18 ページについて、「理解が深まった」以外のアンケート項目があつたのではないかとのご意見をいただいた。また、「9 割以上の受講者が理解が深まった」との表記についてのご指摘があつたが、これは修正する方が良い。</li> <li>・ 4 点目について、アンケートの分量が多いため、アンケートのまとめ報告として、概要を報告書に記載すれば良いのではというご意見であった。事務局、いかがか。</li> </ul>

発言者	内容
事務局	<ul style="list-style-type: none"> <li>各企業の違いを記載しているが、ご意見をいただいたように全体としてまとめて記載した方が良いと思う。また、他のテーマと比べて説明不足だったため、検討し報告書にまとめさせていただく。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>承知した。続いて坂田委員、お願いする。</li> </ul>
坂田委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業間の比較について疑問に感じたことだが、一社のみ回答の出方が異なるため、ひとまとめにする方が良いと思う。一方で、内部の検討資料として、会社ごとの分析を行うのであれば、なぜ相違があるのかという部分まで記載する必要がある。</li> <li>17 ページのテーマ 3 について、若年者層向けと中高年者層向けを分けて設定をしているため、年代別に並べて表示する必要があるのかと疑問に感じた。しかし年代別に並べた結果、当初の目的とは異なる形で結果が出ている。そうであればなぜなのか、もう少し踏み込んで分析などをする必要があると思う。</li> <li>若年者層向けと中高年層向けの中で「理解できたか」の項目のみとなるが、「分かりやすかったかどうか」に対する反応と、それに対して「理解ができたか」というところを照らし合わせながら確認をすることで、こちらの目的と異なる傾向となるのであれば、反映する必要があるのではないか。</li> <li>11 ページ、アンケート数値の記載について、株式会社ときわ様の方が 8 ページの実証研修対象人数を超える数値が記載されているが、なにか事情があるのかと思った。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>坂田委員から 3 点ご指摘をいただいた。</li> <li>1 点目は、企業間の比較について、4 社合計の記載だけで問題ないこと、もし比較するのであれば、その要因まで細かく分析が必要になるという意見をいただいた。その通りだと思うので、最終報告の際は修正していただきたい。</li> <li>2 点目は 17 ページについて、テーマ 3 で若年者層と中高年者層で分けていたが、分析として「理解できたか」という質問だけではなく、「分かりやすかったか」など、別の質問もあったと思うので、組み合わせて両方の視点から分析しないと判断が難しいのではないかというご意見。</li> <li>3 点目は、11 ページについて、株式会社ときわ様の数値が正しいのかとのご質問があった。これについて事務局、いかがか。</li> </ul>
事務局	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 名の方が 2 度回答しているケースがあったため、対象件数として記載させていただいている。再度、集計結果を確認し必要があれば最終報告書で修正をさせていただく。</li> </ul>

発言者	内容
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>会社間の部分やテーマ3について、いただいたご意見を参考に報告書にまとめていく。</li> </ul>
坪田委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>承知した。続いて坪田委員、お願いする。</li> <li>17ページの結果をどのように考えていくかがポイントではないかと思う。「分かりやすさ」という点では、動画のイラストや音声、言葉など含め、とても分かりやすい教材だったというイメージであった。一方、「理解が深まる」という点では、「分かりやすさ」だけではなく、それを自分ごととして置き換えて、どのように取り込まれていったのかという部分になるため、必ずしも「分かりやすさ=理解が深まった」ということではない場合もある。その辺りの分析があると、より良いのではないか。</li> <li>18ページのデジタル社会の消費者問題について、「理解が深かったか」という点だが、回答をされた方たちが、デジタル社会における消費者問題をどのように捉えているのか、また果たして、デジタル社会の消費者問題がどういうものであるのか、これはなかなかイメージするのが難しい部分であると思う。再度、「共通認識」として、解説を記載していただくのが良いのではないか。</li> <li>企業間の比較について、人数や性別、その他の属性なども異なっており、また、その業態の代表企業という視点で実証事業をお願いした訳ではないため、企業別の記載は必要ないのではないか。</li> <li>19ページの「ヒアリング」では、ログインに手間取る受講者が多かったこと、また20ページではログイン状況や方法が分かりにくかったというご意見がある。実証された企業によって様々だが、実際、上手くいかない状況が生じることがあると思う。そのような場合に、管理する立場の方が対応を行うと、追加の業務作業が生じることになると思うので、対応方法についても検討する必要がある。</li> <li>アンケート回収について、eラーニング形式であると状況によっては難しいこともあるかと思う。その場合、どのように対応するのか、実際にスムーズにアンケート回収ができていたのか、詳細が不明のため記載があると良いと感じた。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>坪田委員から5点ご意見をいただいている。</li> <li>1点目は17ページについて、「分かりやすさ」と「理解できたか」という2つの視点での分析をしていただきたいということである。ここは最終報告書で反映していただきたい。</li> <li>2点目は、18ページ、「デジタル社会の消費者問題の理解」について、どのように捉えているのか、またこの問題について、はつきり理解できていない方も多いと思うため、解説が必要ではないかとご指摘をいただいた。</li> </ul>

発言者	内容
	<ul style="list-style-type: none"> <li>3点目は、18ページの企業間の比較についてもご意見をいただいた。今回ご協力いただいた企業様のお名前を記載させていただくため、失礼がないように、また、誤解のないように、注意して記載せねばならないと考える。最終報告書で修正をお願いしたい。</li> <li>4点目は、20ページに記載されているログインについてのご意見だが、今後も起こり得るため、どのように対応したのか、あるいは今後どのように改善するのか、記載があるほうが良いというご意見。</li> <li>5点目は、アンケート回収についてご質問があった。事務局、いかがか。</li> </ul>
事務局	<ul style="list-style-type: none"> <li>1点目から4点目について、お伺いした内容に基づいて報告書にまとめていく。修正箇所、修正点については現在、最終の調整を行っている段階のため、出来上がり次第報告書に反映をさせていただく。</li> <li>5点目の質問について、今回はMicrosoft Formsを使用し、研修開始前にご案内をさせていただいた。URLにアクセスすると回答できる仕組みで、研修が終わった状態でブラウザを開いていただければアンケート回答ができる仕組みだった。構成は選択式のアンケートとし、最後に自由記述を設けているため、比較的、回答のハードルを下げられたのではないかと思う。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>承知した。これまで委員の皆様方からいただいたご意見については、最終報告書への反映をお願いする。</li> <li>それでは、次の議題に移らせていただく。</li> </ul>
3. 実証・調査事業報告書（案）	
坂倉座長	資料2「実証・調査事業報告書（案）」について事務局から説明をお願いする。
事務局	■資料2の「実証・調査事業報告書（案）」について事務局より説明。
消費者庁	<ul style="list-style-type: none"> <li>本事業で制作したコンテンツの掲載方法について、本日の会議を踏まえ、報告書と各種教材を整理し年度内に公表する。</li> <li>公表は掲載可能な資料を消費者庁及びウェブサイトに掲載する。</li> <li>eラーニングを含むアプリケーション等の一部のコンテンツについては、可能な限り速やかな時期に掲載をさせていただく。</li> </ul>
坂倉座長	調査報告書（案）について、まずは前半の「1. 目的」から「4. デジタル教材」までについて、ご意見、ご質問をお願いする。

発言者	内容
立石委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>2年も経つとネット上の消費形態というものが大きく変わるとと思うため、今後も変わり続けることを考慮し、改訂版を出す必要があるのではないか。そのため、良いと言われる教材ができた理由やノウハウをまとめておくと良いと思う。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタルに関するものは、変化や進化が激しいことから、たとえ良い教材を作成したとしても、更新を絶えずしていかなければならぬ。消費者庁より今後の活用について、ホームページなどへの掲載のお話があったが、掲載して終了ではなく、誰がどのようにして更新していくのかという点は非常に大切なことだと思ふ。そのため、可能であれば報告書のまとめの最後の部分に、今後の更新についてや、問い合わせ対応窓口の設置など、分科会としての提言を記載できれば良いと考える。事務局、いかがか。</li> </ul>
事務局	<ul style="list-style-type: none"> <li>今回の制作上のノウハウや更新していくためにどのようなことが必要か、ということが大きなテーマとしてあると思う。また普及活動として、この教材をホームページなどに載せるだけでなく、企業様で使用していただくためにはどのようにしたらよいか、e ラーニング関係の企業や教育サービスをされている企業に使用していただくなど、教材としての発展的な啓発の仕方を報告書の中に記載したいと思う。委員の皆様からご意見をいただければ、別章を設けて追記していきたい。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>そのような内容を提案するという形で付記していただければと思う。</li> <li>続いて阪東委員、お願いします。</li> </ul>
阪東委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご検討いただきたいこととして3点ある。</li> <li>1点目は、表の3-2から始まる有識者会議や分科会に関する詳細情報は参考資料で良いと思う。第5回の日程が困難だったことの概略だけをここに記載し、詳細は参考にすることで紙面の節約になるかなと思うため、ご検討いただければと思う。</li> <li>2点目は、事務局の表記について、事務局はNTT ラーニングシステムズだけが事務局だと思ってよいのか。それとも消費者庁の新未来創造戦略本部もヘルプデスクなど対応していただいている事務局として入っているのか。事務局の中身がはっきりしていないため、詳細について記載がある方が良いのではないか。</li> <li>3点目は、「脱一般教材」という文言について、どのようなものを指しているのか分からぬため、説明の記載をしていただきたい。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>阪東委員から3点ご意見をいただいた。</li> </ul>

発言者	内容
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1点目は、資料の7ページから12ページにある有識者会議と分科会のメンバーと開催記録の記載場所についてのご意見。私も参考資料で良いのではないかと思う。通常、このような委員会の報告書であれば、最後に付けるのが一般的である。</li> <li>2点目の事務局について、NTT ラーニングシステムズだけなのか、消費者庁も交えたものなのか説明が必要ではないかとご指摘いただいた。</li> <li>3点目に、13ページの「脱一般教材」という記載について説明が必要なのではないかとご意見をいただいた。</li> <li>2点目、3点目について事務局、いかがか。</li> </ul>
事務局	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者庁新未来創造戦略本部も含め事務局としているが、ヘルプデスクとしてのフロント対応は私ども、NTT ラーニングシステムズが対応している。詳細を分かりやすいように記載する。</li> <li>3点目の教材の中身について、報告書に取りまとめていきたい。また有識者会議や分科会のメンバーと開催記録についても最後に記載したい。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>読み手が分かりやすいように記載していただければ問題ないと思う。</li> <li>続いて阿部委員、お願いする。</li> </ul>
阿部委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>「脱一般教材」という記載について、私も質問しようと思っていた。実際に相談の現場では「デジタル教材」の反対は「アナログ教材」というイメージがあったため、分かりづらい印象だった。また、報告書のボリュームが多くなると思ったが、今後のためにも資料として残すべきだと思う。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>13ページ目の「脱一般教材」という記載についてご意見をいただいた。これまでの有識者会議や分科会でも「脱一般教材」という文言は使われていない。文言も含め説明を考えた方が良い。</li> <li>ケーブルテレビの情報配信に関して、相談員の皆様に視聴やアンケートのご協力をいただいたが、阿部委員、コメント等いかがか。</li> </ul>
阿部委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>人数的にもう少しご協力ができたら良かったと思うが、「面白かったか」という項目について、センター内でも議論となった。結局は、「どちらともいえない」との回答が多くなってしまった。ケーブルテレビの動画自体は見やすく興味を引く内容だったと思う。「理解できたか」や「分かりやすかったか」というよりは、「興味関心が得られたか」という内容の方に重きを置いたと思う。</li> </ul>

発言者	内容
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>「面白かったか」という質問に対しては、いろいろな捉え方があるため、内容的には難しい質問になってしまったと思う。分析方法についても難しいと感じた。</li> <li>続いて坪田委員、お願いする。</li> </ul>
坪田委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>12 ページの記載にある「脱一般教材」について、もう一度ご検討いただきたいと思う。</li> <li>4-1 で「啓発用デジタル教材」と記載があるが、多くの自治体でも作成している DVD 等もデジタル教材と言えばそうであり、アナログではないため、これをどのように捉えるかだと思う。今回の教材は、これまでの DVD や既存のものと違い、デジタルデータ化している部分のメリットをフルに活用し色々組み合わせることができると思う。またデジタル化していることで更新や修正もしやすくなる。大学などの学習システムにもデジタルデータであるからこそ載せやすいということもあるため、「フレキシブルで柔軟な対応ができる」という点を全面的に出したものではないかと思う。デジタル化されることで、例えば、文字のサイズの変更などは可能であると思う。もう一度ご検討いただきたい。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>坪田委員から「脱一般教材」について、阿部委員や阪東委員と同様なご指摘をいただいた。</li> <li>デジタルの良さ、フレキシビリティを全面に出した教材になっているという表現で記載されたらどうかということで、「脱一般教材」と言うよりは、デジタルの良さを活かした教材になっているということを最終報告書で修正、記載いただければと思う。</li> </ul>
事務局	<ul style="list-style-type: none"> <li>承知した。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>他の委員の皆様方、いかがか。</li> </ul> <p>【特に質問意見なし】</p>
阪東委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>では続いて報告書（案）後半に移る。「5 啓発用デジタル教材に係る実証事業」から「8 参考資料」まで、資料の 28 ページ以降に関して、ご意見をお願いする。</li> <li>阪東委員、ご意見はあるか。</li> <li>まず 1 点目として、アンケート部分の項番が深くなり過ぎている。例えば「5. 2. 6. 4」といった形で 4 衔まで行ってしまうと、読み手側からすると読みづらい。基本 4 衔目は「(1)」という形にした方が良い。その下にまた項番が来る場合は「a, b」といったローマ字で対応していただいた方が可読性は高いため、検討をお願いする。</li> </ul>

発言者	内容
坂倉座長	<p>2点目に、e ラーニングの各種年代別グラフ等に関して、それぞれテーマに対し長いグラフが入る予定という報告書（案）が手元に来ているが、間違いないか。主に80ページの内容に関して気になっており、基本は動画や開発した教材の効果検証として必要な情報だけを取り、その他については参考資料に回していく形をご検討いただきたい。</p> <p>3点目に、セクションとして図やグラフを用いてその内容を「分かりやすさや難易度」について説明する必要があるのなら、例えば「理解度についてテーマ1～5ではこうであった。」、「動画説明の分かりやすさについてはテーマ1～5までこうであった。」といった形で記載している方が、最後の効果測定に流れを持って行きやすく、説明もしやすい。ただこれは「グラフの量と本文で何を記載するか」に連動するため、必ずこうしていただきたいと伝えるのが難しい。まず記載してみて、現状の記載とどちらの方が見やすいのか比べて、ご検討いただきたい。</p> <p>最後に、「ヒアリング」の中で、企業ごとに独自の課題があるような形になっているが、ヒアリングした内容は4つの企業に紐づけて記載するのではなく、企業全体として、「担当者側または受講者側から、このような意見、傾向が出ました」という形で整理される方が良い。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 阪東委員から4点、ご意見をいただいた。</li> </ul> <p>1点目は、項目付けの方法について、数字が4つも並ぶのはどうかというご指摘。これについては整理の仕方と思われるため、事務局にてご検討をいただきたい。</p> <p>2点目が、グラフの挿入の仕方に関するご意見。必要なもの以外は参考資料でも良く、もう少し内容を整理された方が良いのではないかということであった。</p> <p>3点目は、図やグラフの挿入方法について、「1～5のテーマごと」にそれぞれ記載するのか、あるいは「理解度についてどうであったか」といったように質問ごとで各テーマを並べていくのか、ということであった。これについては説明文全体の構成とも関わるため、確認しながらバランスが良い方にしていただきたいというご意見である。</p> <p>4点目は、報告書（案）前半でもご意見があったが、企業ごとの分析がかなり多いが、企業ごとではなく4企業合計の記載方法が良いというご意見である。私も先ほど申し上げたが、ご協力いただいている企業のイメージダウンや、誤解に繋がらないように、企業名の記載は必要最小限に留めていただいた方が良いと考える。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事務局、いかがか。</li> </ul>
事務局	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ いただいたご意見を参考にさせていただく。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 田中委員、ご意見はあるか。</li> </ul>
田中委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サポートデスクについて質問がある。</li> </ul>

発言者	内容
	<p>1つ目は、まずこの実証にあたり、サポートデスクの存在が非常にありがたく、私自身も管理機能について、1度問合せをさせていただいた。実際、実証期間中にサポートデスクにたくさん問合せはあったのか。パナソニック社内のサポートデスクには操作性のことなど、多数の問合せがあった。しかし、事務局側への問合せは「あまりなかった」という報告であった。「サポートデスクが大切である」ということについて、どういう意味なのかご質問させていただきたい。</p> <p>2つ目は、実際に教材をウェブサイトなどに掲載した際、操作性などの問合せ先として、「サポート窓口」は設けられるのか。今回の報告書によって提言をしていくのか。「今回の実証のサポートデスクに関すること」、「今後、使用する段階になった際のサポートデスクの位置づけ」が、はっきりしていないため、質問させていただいた。</p>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>田中委員から2点ご質問いただいた。</li> </ul> <p>1点目は、サポートデスクへの実際の問合せ件数がどの程度あったかというご質問。</p> <p>2点目は、4月以降、完成した教材をアップし、実際に、ご利用いただく際の問合せ先、あるいはサポートを依頼する窓口があるのか、というご質問である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事務局、いかがか。</li> </ul>
事務局	<ul style="list-style-type: none"> <li>まず、「成年向け実証に関するサポートデスクへの問合せ」は、「ルームIDの発行ボタンが押せない」といった内容以外、殆どなかった。</li> </ul> <p>管理機能や、アプリケーションを使う際には、「問合せ先がない」状態だと途中でつまずき、放棄される可能性があるため、何らかしたら、「問合せ先」は必要だと考えている。今後、提供方法など、「問合せ先」も含め、検討が始まると聞いている</p>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>本分科会として、4月以降に教材を公開した後、「問合せ先、あるいはサポートする窓口があることが望ましい」という提言を記載していただきたい。</li> </ul> <p>また、1点目のご質問、サポートデスクへの問合せの件数は揃んでいるのか。</p>
事務局	<ul style="list-style-type: none"> <li>リストがあるため、件数と内容についても報告書に記載させていただく。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>坂田委員、ご意見はあるか。</li> </ul>
坂田委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>「効果検証まとめ」に関して、2点ご意見させていただく。</li> </ul> <p>1点目は、「難易度の取扱い」に対しての考え方である。先ほど事務局から難易度をどう落とし込んでいくか」ということについて検討されるというお話があったが、今回の結果からすると、例えば</p>

発言者	内容
	<p>「簡単だったか」という質問に対して、ほぼ半数は「簡単だった」という回答で、「やや簡単だった」という回答も含めると、約8割がその範囲に該当しており、果たしてその水準で良いのかが非常に気になっている点である。加えて「理解できたか」という質問に対しては、「理解できた」「やや理解できた」との回答が約9割にまで達している。「分かりやすかった」という意味では非常に有効なツール教材であるが、それは「入り口としてまずそこを目指す」という考え方であった場合かと思う。今後の話になるが、「難易度の水準」、「展開の仕方」、「改修の仕方」についても、今後の検証に盛り込んでいただけだと良い。</p> <p>もう1点が、今後の推進についてである。今回、企業4社と消費者向けで実証事業を行ったが、企業サイドでは強制力を働かせて実施した結果である。こういう教材があると載せただけでは、アンケートまで行っていただけた方が非常に少ないという結果になっている。まさにそこだと思う。その場合、検討を繰り返し、改修、公開をしても教材があるだけでは殆ど使われないものになってしまうのではという心配が大きく、どう展開していくか、というところまで考える必要がある。企業向け、消費者向け、それぞれに対し、消費生活センターなどや、地方行政機関などを通じて啓発活動、材料提供、講習を行うことも必要であるし、各企業に対し、どのようにして教材を使ってもらうか、といった仕組みについても検討の必要があると感じる。</p>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 坂田委員から2点ご意見をいただいた。</li> </ul> <p>1点目は、評価の仕方、水準をどう考えるかについてである。「分かりやすかった」「理解できたか」が、今回の結果で良いのかどうか、あるいは今後どう目指して行くのか、ということでご提言いただいた。難しいところかと思うが、初めての実証にしては良かったという数字ではないか、と私自身としては思う。「今後どうしていくか」については課題の1つであるし、「どう目標を持つか」についても難しい課題である。</p> <p>2点目の今後の推進について、この点はおっしゃる通り、教材を提供しただけで企業が実施してくれるかというと、まずしていただけない。問題は企業の研修や人事担当の方に対し、「どのように説得し、動いてもらうか」という点が、1番大事だと思う。その働きかけがないと、たとえ良い教材を作っても企業での展開は難しいというのが現状である。これについては第1回目の分科会でもご意見があった課題であり、最終報告書にも記載していただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事務局、いかがか。</li> </ul>
事務局	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 坂田委員のご意見の通り、強制力を使った事情もあるため、そこを「どう分析するか」についてはもちろんあるが、「前提条件をどう残していくか」というのも、今後検討が必要である。載せた方が良いという内容があれば、是非ご意見をいただければと思う。</li> </ul> <p>2点目については、私どもも1番気にしているところである。今回、そのために「どんな努力をされたか」、「どんな工夫された</p>

発言者	内容
	<p>か」ということは、「今後どう展開していくか」の前提条件になる。この点に関してもご意見をいただき、報告書に記載させていただく。</p>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 阪東委員、ご意見はあるか。</li> </ul>
阪東委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 制作したクイズ、動画を「どこの対象に向けて出しているか」については、きちんと報告書の目的の中に記載しておく必要がある。「結果」の解釈についても、目的に合っていなければ記載できない。私の理解では、今回の教材は「基本的な知識や能力を身に付けること」という「玄関の入り口の部分を啓発する」ものとして制作したと理解しているが、もしそうでない場合、報告書の目的部分にもう少し加筆いただきたい、と思うのが1点。 もう1点として、先ほどの「理解度」と「難易度」の話であるが、ご指摘いただいた通り、「簡単過ぎる」というのは「不適切」という考え方もあるが、玄関だと思えば「適切」という解釈もできる。ここはワンセットで捉える必要があり、先ほど事務局から説明があった通り、「入り口の啓発」であるという条件であれば、「今回は望ましい結果であった」と記載して良いと思うが、専門的な知識に繋げるための「中間の段階である」と位置づけるのであれば、問題としては簡単過ぎていたため「もう少し難しい問題を設定できるような内容にしなければならないだろう」という提言に結びつくと考えられる。この点については共通理解をした方が良い。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 阪東委員から2点ご意見をいただいた。 まとめると、そもそも「今回の教材を制作して実証した目的はなにか」と、「その目的に対しての評価をどう考えるか」というご意見である。私自身としては、今回は入り口のため、「良い結果」と判断しても良いのではないかと思う。もし「別の評価をした方が良いのではないか」という意見をお持ちの方がいればご意見をいただきたい。</li> </ul> <p>【特に質問意見なし】</p>
阪東委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ では阪東委員のご意見の通り、委員の皆様の共通認識ということで考えて良いかと思うが、そのような表記もした方が良いということか、阪東委員、いかがか。</li> <li>・ 現状かなり先を見越して議論されているため、まず先の話としては「今後の課題」という形で残しておく必要があると思う。そのためには「現状がどうであったか」ということを、報告をする必要があると考えており、明確に切り分けておく必要がある。今の前提条件、「今回の結果はどうであったか」ということをまず明示していただく上で、例えば「もっと難しい問題があっても良い」、「更に教養として身に付けるような違う形の教材提供があっても良い」といった議論であれば「古くなってしまうため、教材をブラッシュアップしていかなければならない」というのは納得できるが、現時点</li> </ul>

発言者	内容
坂倉座長	での結果から教材が「古くなるため新しくした方が良い」、「簡単過ぎて問題がある」といった疑義が生じるような流れになるのはあまり望ましくないと思う。それを前提条件としてクリアするため、「目的とその結果がきちんと対応しているか」ということを共通理解した上でご意見をいただく必要がある。
坪田委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 坪田委員、ご意見はあるか。</li> <li>・ 阪東委員と同じ意見であるが、まず「玄関の入り口部分」ということであれば、ハードルを低く、消費者教育について「自分も分かるのだ」という認識を持っていただくことも重要であり、いわゆる「底上げ」も必要である。成年向けの消費者教育がなかなか進行しない中、まずは「底上げ」から始めることができ大事だと私は思う。その上でステップアップしていくことももちろん必要だが、このデジタル消費生活は「変化」が激しく、1、2年もすると、相談員も必死に勉強しなくてはならないような変化が起こる。「難易度」以前に新しいテーマや、諸問題が発生してきている。「ベーシック」と「アドバンス」が必要であり、この「ベーシック」もどんどん変わってきていているため、「自分はもうベーシックを昨年行ったから大丈夫であろう」ということにはならない。このベーシックに関しても、キャッチアップした形でバージョンを変えていく方法で対応することも必要だ。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 坪田委員、阪東委員のご意見は、ともに同じ意味合いかと思う。今回は、きちんと目的と合わせ評価し、今後は、課題として考えていかなければならぬ、ということを分けて検討する。その中で、立石委員からもご意見があった「アップデート」といったことも含まれてくると思う。報告書での「今回については当初の目的とそれに沿った評価」として、「良い評価」とすることができる。しかし今後については、考えていかなければならないという「2段階のまとめ」ということで進めたいが、阪東委員、坪田委員いかがか。</li> </ul> <p>【特に異論なし】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ではその方向で報告書への記載をお願いする。</li> <li>・ 所定の時間が近づいてきたため、本日の質疑はここまでとさせていただく。事務局においては本日、委員の皆様方からいただいたご意見を参考に、最終報告書へのまとめを進めていただくようお願い申し上げる。 今後はメールでご意見を頂くことになるが、最終的には事務局と座長にご一任頂いて、報告書を取りまとめさせていただく。</li> </ul>
4. その他	
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本日が分科会として、皆様一堂お集まりいただくのは最後となる。最後に委員の皆様方から、一言ずつご挨拶いただきたい。</li> </ul>

発言者	内容
阪東委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 阪東委員からお願いする。</li> <li>・ 私は大学で教鞭を取っているため、学生については状況が分かるが、このように社会の先輩方から会社、社会人のご様子等を聞く機会、実際に消費者教育を推進してくださっている方とお話する機会はあまりなく、大変勉強させていただいた。これからも消費者教育に向けて、できることに携わっていきたいと思っている。今後ともよろしくお願い申し上げる。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 坂倉座長、お願いする。</li> </ul>
坪田委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 様々な立場の企業の方とこのような形で、消費者教育について考える機会を得たことは、私自身にとっても大変勉強となった。また、最新のデジタルデータを使った消費者教育の教材についても考えることができ、感謝申し上げる。企業での消費者教育はなかなか進まないが、少しでも前に進めば良いと思っている。働き盛りでいらっしゃるが、プライベートなところでは子供がいたり、ご高齢のご家族がいたりと、実際の生活の中では、様々なところで消費生活と関わっている。そういう意味で、一歩ずつでも進めていただきたいと思う次第である。ありがとうございました。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 田中委員、お願いする。</li> </ul>
田中委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 私事だが、4月以降、消費者教育という世界により身を投じることを考えている。企業で実際に行ったという経験を生かし、この活動をパナソニック以外に少しでも広く、事業者に広げていけるような一翼が担えればと考えている。また皆様にご指導いただく機会もあると思う、その際はよろしくお願い申し上げる。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 立石委員、お願いする。</li> </ul>
立石委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 私も大学院で教えている立場もあり、LMSなどのラーニングマネジメントをどうするか、といったことを勉強させていただいている中で今回の機会をいただいた。その反映もしながらこの1年、様々なお話を聞くことができ、大変ありがたかった。事業者の立場としては、どんどん新しいデジタル上の消費生活問題が出てくる状況で、「どうすれば引っ掛からないか」ということをネット上で教えるのは非常に難しい、というのを日々実感している。私自身、会社も経営しているため、苦情、相談を受けることも考えると、簡単には終わらない戦いであると思う。詐欺までは行かずとも、あまり良くない商売のやり方に対し「どう警告を出すか」とか、「消費者教育をどうするか」については、今後大きな問題になってくる。何らかの形でお手伝いさせていただけたらと思う。1年間ありがとうございました。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 坂倉座長、お願いする。</li> </ul>

発言者	内容
坂田委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>様々な分野の方々、知見をお持ちである方々のご意見を聞かせていただき、本当に勉強となつた。この場に加わらせていただいたことに感謝申し上げる。特に、今回の活動の中で、実証事業に関しては「本当にありがたい経験だった」と感じている。「社会の動きを会社の中でしっかりと認知させ、社員1人1人手を動かしてもらうということをどう繋げるか」という非常に重要な役割を担うことが、当分科会に参加した理由であるため、結果を残さなければいけないプレッシャーもあった。実際に研修期間の中ではアクセスができない、動作しないといった想定外のことが起き、様々な課題も露呈した。そういう意味では本当に慌ただしい研修ではあったが、得られた課題が当分科会での実証事業の結果としてまとめられ、少しでも参考に繋がれば良いと思う。本当にありがとうございました。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>阿部委員、お願いする。</li> </ul>
阿部委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>私は現場の消費生活相談員としての立場で、2年続けて参加させていただいた。様々な立場の方々のご意見を聞く上で、「消費者教育」は絶対に重要だということをひしひしと感じている。委員として参加しているが、皆様方を含めここにいらっしゃる方は全て消費者である。消費者情報センターに帰っても、分科会で出たご意見を参考にさせていただき、消費生活相談員として、これからも勉強していきたいと思っている。ありがとうございました。</li> </ul>
坂倉座長	<ul style="list-style-type: none"> <li>最後に私から一言ご挨拶させていただく。委員の皆様方、この1年間、当分科会にご参加、及び貴重なご意見をいただき、感謝申し上げる。企業職員向けの体系立てたデジタル教材の開発は初めてのことであり、期間が1年弱という極めて短い期間でもあった。また座長の私自身、不慣れで力不足であったため、皆様方にご迷惑をお掛けしたが、この3月末に教材を発表でき、報告書も完成するというのは、ひとえに皆様方のご協力のおかげである。唯一心残りなのは、コロナ禍の影響で4回ともオンラインの会合になってしまったことである。今後いつか、皆様方とリアルでお会いできる日が早く来ることを祈っている。分科会の集まりとしては本日で最後となるが、デジタル教材はこれで終了という事ではない。今後はこの教材が、より多くの企業に使っていただけるように、そして教材の内容も絶えずアップデートをし、より良くなっていくよう消費者庁の皆様方には引き続きご支援、あるいは継続してのご活動をお願い申し上げたい。委員の皆様方、また当分科会の関係者の皆様方、大変お世話になりました。ありがとうございました。</li> </ul> <p>進行を事務局にお返しする。</p>
事務局	<ul style="list-style-type: none"> <li>最後になるが、消費者庁新未来創造戦略本部の 日下部 英紀 審議官からご挨拶をいただく。</li> </ul>
日下部審議官	<ul style="list-style-type: none"> <li>本日で最終回を迎えるこのデジタル教材は大変重要な取組みであり、また野心的な取組みであったと感じている。坂倉座長はじめ、委員の皆様方におかれましては、お忙しいところ多大なる時間を割</li> </ul>

発言者	内容
	<p>いていただき、厚く御礼を申し上げる。また、オブザーバーとしてご参加をされた皆様、本実証事業にご協力いただきました皆様、企業の皆様におかれましても大変お世話になり、この場をお借りして重ねて御礼を申し上げる。</p> <p>当分科会では、成年向けの教材開発及び啓発方法について昨年6月より活発な議論をいただき、無事に終了を迎える運びとなった。</p> <p>皆様方のご尽力の結果、まだ完成はしていないが、非常に質の高い教材が出来つつあると感じている。また、実証にご協力いただいた企業のアンケートからも「使いやすかった」といったご意見が多かったと聞いている。事業目的にもあった通り、「教材の可搬性、アクセシビリティ、変更容易性などを加味した、学習しやすい教材」という目的が達成できたのではないかと感じている。当分科会の関係者の皆様方におかれましては、長期間にわたるご協力と多大なるご尽力いただいたことに対し、改めて感謝申し上げ、私の挨拶とさせていただく。ありがとうございました。</p>
5. 閉会	<p>事務局</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以上をもち、本日の会議は終了とさせていただく。 今後はデジタル教材の報告書を今年度内に公表する予定である。公表日時については、別途委員の皆様にご連絡させていただく。</li> <li>事務局としては、今回担当させていただいた制作メンバーと共に誠心誠意、進めて来たが、特に企業の皆様からの「勉強になりました」というお言葉、「今後も是非続けていきたい」というご意見が非常に脳裏に焼き付いており、皆様の支援のおかげだと感じている。</li> <li>また、消費者教育支援センター様も裏方ではあるが、教材制作に関わるご支援いただいた。この場を借りて御礼を申し上げる。 本日締めの言葉として事務局からお礼させていただくが、委員の皆様、ご指導ご支援、たくさんのお時間を頂戴しまして、誠にありがとうございました。</li> <li>以上で、第4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 成年向け分科会を閉会する。</li> </ul>

以上