

## 消費者教育ポータルサイトの見直しにあたって検討すべき事項（案）

## 1. 消費者教育ポータルサイト（以下「ポータルサイト」の意義（「消費者教育ポータルサイト基本方針案」（平成 20 年 3 月）より抜粋）

「消費者基本計画」（平成 17 年 4 月 8 日閣議決定）では、消費者が、学校、地域、職場、家庭など様々な場所で、生涯を通じて消費者教育を受けられる機会の充実を図ることが必要とされている。

現在、消費者教育の教材は、さまざまな機関や消費者教育の専門家が作成しているが、学校において教諭や学校関係者、社会教育施設等で講師が消費者教育を実際に行おうとするときに、どのようなものが、どこにあるのかわからない、あるいは入手が困難であるという事情がある。その一方で、優れた教材の存在が知られていないために、活用されていないという傾向もある。

また、消費者教育の担い手や一般消費者は、緊要な消費者トラブルに対して、適切な対処方法、その根拠となる法令等について、常に新しい情報を入手できる仕組みが必要である。こうしたことから、消費者教育の基盤整備の一つとして、最新の情報を広く提供できるインターネットを活用した支援が有効であると考えられる。そこで、消費者教育の教材等を広く収集して整理し、消費者教育を行う者または受けようとする者が消費者教育の全領域にわたり、必要な教材を適切に検索・選択して、利用することのできるポータルサイトを構築することが必要である」

## 2. ポータルサイトの問題点（若年者の消費者教育分科会等における指摘）

## （1）情報検索

教材の登録者が登録の際に付けたキーワードに従って検索されるところ、教材の多くが、消費者教育全般を網羅した内容であることから、必然的に多くのキーワードが入力され、その結果検索をかけても、多くの教材が抽出され絞り込みがうまく機能していない。

## （2）リンク切れ

教材作成者側のウェブページが変更等された場合には、リンクが切れ、リンクの貼り直しまでに時間を要する場合がある。

## （3）掲載教材の評価

利用者からの教材に対する直接の意見をポータルサイトに載せるなどの対応を検討すべき。

#### (4) アクセス数

消費者庁ウェブサイトの「社会への扉」等のウェブページへのアクセス数について、消費者教育ポータルサイトを介したアクセス数を比較したところ、消費者教育ポータルサイト経由のアクセスは非常に少ない。消費者庁の既存の検索エンジンや他のウェブサイトからのリンクにより、各教材の消費者庁ウェブサイトを開覧しているものと思料される。

### 3. ポータルサイトの見直しに向けた若年者の消費者教育分科会における提言

#### (1) 消費者教育の実践例収集と発信

多種多様な教材を活用した具体的な実践例や外部講師による出前講座の実践例などの情報の収集と発信を積極的に行うべきである。

#### (2) 消費者問題等の解説や消費者教育の素材となる情報発信

消費者問題の動向や幅広い社会的課題などについて、消費者教育の観点からの解説を加えた情報発信を定期的かつ機動的に行うべきである。

#### (3) 利用者目線に立ったウェブサイトの構成

消費者教育の担い手の立場に応じて、実践例や教材を選択及び閲覧できるようにし、閲覧履歴の表示、閲覧履歴から推測される類似の実践例や教材の表示を行うべきであり、掲載される実践例等は一定の頻度で更新し、利用者が閲覧しやすい情報量となるように努めるべきである。

### 4. 今後の検討課題

教材の活用例や外部講師の活用例などの実践例の情報発信の具体的な在り方や発信すべき内容については、今後の検討課題である。

### 5. 検討の方向性

地方公共団体の担当者や、消費生活相談員等の消費者教育ポータルサイトの活用が想定される者に対する質問票等による調査を行う。調査結果の分析により、利用者のニーズに応じたシステムの構成や掲載情報（実践事例などのコンテンツ）となるよう検討を行うこととしたい。また、利用者層を把握する等により、利用者を絞る、又は利用者の属性により閲覧情報を区別する等、利便性向上を検討することとしたい。

また、消費者教育ポータルサイトの継続性を意識したシステムを構築するとともに、消費者庁で管理する消費者教育ポータルサイトでしか入手できない情報についても検討を進めたい。

今後のスケジュール（案）

時期 等

令和元年

10月～12月

- ・ 地方公共団体の消費者行政部局担当者への質問票の配布
- ・ 生活相談員等への質問票の配布

12月～令和2年2月

- ・ 各種質問票の取りまとめ
- ・ ヒアリングの実施
- ・ 分析によるポータルサイトの構成案を作成
- ・ 実現可能性の考慮

3月

- ・ ポータルサイトの見直し方針（案）の推進会議に対する提示

4月以降

- ・ 開発等に向けた検討
- ・ 掲載情報の収集 等

消費者教育ポータルサイトの全面見直しに向けた検討

## 消費者教育ポータルサイト開設の経緯

平成 17 年 4 月	「消費者基本計画」の閣議 決定	消費者教育のためのポータルサイ ト構築を明記
平成 19 年 3 月	ポータルサイトに関する 調査研究（委託事業）	
	ポータルサイト基本方針 案の策定	
平成 20 年 3 月	ポータルサイト運用に関 する調査研究（委託事業）	
	ポータルサイト基本方針 改定案（運用方針案）の策 定	
	ポータルサイト試行版の 運用開始 （「消費者の窓」内に設置）	
平成 21 年 12 月末	ポータルサイト運用開始	消費者教育の体系シートに基づく 教材検索機能
平成 22 年 3 月末	ポータルサイト機能拡充	DVD 視聴機能、フリーワード検索、 取組事例、ゲームコーナー、イラス ト集コーナー及び御意見メールボ ックスの新設
平成 22 年度 の主な改修	製作者名での検索機能追加、製作者名で教材、取組など横断的 な検索ができるよう機能追加	
平成 24 年度 の主な改修	トップページの見直し及びメインメニューの追加 (現トップページの原型ができる。)	
平成 26 年度	「消費者問題の歴史」の解説資料の作成	
平成 27 年度 の主な改修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「消費者教育の体系イメージマップ」からの情報検索機能の追 加</li> <li>・「消費者教育の担い手ナビゲーション」からの情報検索機能の 追加</li> <li>・「消費生活センターの規模別・機能別情報検索機能」の追加</li> <li>・教材等掲載ガイドラインの掲載やイラスト集の充実</li> </ul>	
平成 28 年度	消費者教育ポータルサイト掲載情報に関する評価書作成事業	