

## 第3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3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2月7日（月） 13:00～15:00
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
  - ・成年向け実証について
  - ・実証検証報告
  - ・コンテンツ制作状況
  - ・報告書素案について
  - ・令和3年度有識者会議分科会スケジュールについて
4. 資 料
  - ・資料1 消費者保護のための啓発用デジタル教材を活用した調査実証事業  
成年消費者向け教材制作 実証中間報告書
  - ・資料2 調査報告書 目次素案
  - ・資料3 令和3年度 有識者会議 分科会スケジュール（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  |
|---------------|---|
| 1. 開会         |   |
| 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>  |
| 2. 成年向け実証について |   |
| 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」の1「事業目的・事業概要」、2「成年向け実証について」について説明を行った後、意見交換の時間を設ける。</p>  |
| 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」の1「事業目的・事業概要」、2「成年向け実証について」について事務局より説明。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>私から補足させていただく。今回の実証事業を行うにあたり、4社の企業にご協力いただいた。資料1の8ページに記載のある、大阪府の製造業はパナソニック（株）様、東京都の金融・保険業は明治安田生命保険（相）様にお問い合わせいただいた。徳島県のサービス業2社については、企業名公表について最終確認中であるため本日当会議での公表は控えさせていただく。この場をお借りして、4社の関係者の皆様方には深くお礼申し上げます。</li> <li>実証事業にご協力いただいたパナソニック（株）の田中委員及び明治安田生命（相）の坂田委員に、感想等を各々5分程度でお聞かせいただきたい。</li> <li>まずはパナソニック（株）の田中委員からお願いしたい。</li> </ul> |
| 田中委員          | <ul style="list-style-type: none"> <li>パナソニック（株）からは850名が参加させていただいた。資料として後ほど内容紹介があると思うが、資料上にはない受講者からの声を紹介させていただく。</li> <li>一番多かったのはブラウザ関係だった。社内のメインブラウザがInternet Explorerになっており、案内いただいたURLをクリックするとまずInternet Explorerに遷移してしまう。それで実施できず受講を諦めてしまった受講者が少なからずいたのではないかと少し残念な部分がある。クイックマニュアルを当社で工夫をして加工をし利用したが、上手くできず諦めてしまったことで参加率を稼ぐことができなかったということを申し上げておく。</li> </ul> <p>また、事務局にご用意いただいたマニュアルが非常に分かりやすいと好評だった。画像について1つだけ申し上げると、6分割になっ</p>                            |

| 発言者  | 内容   |
|------|--|
|      | <p>ており少し小さかった。4分割程であると見やすいのではないかという声があった。</p> <p>素直な感想として、クイズで不正解となった後に再挑戦しようとする、再度動画を見なければならぬということがストレスに感じたようである。その部分について、案内方法に工夫があれば良かったと思う。</p> <p>対象者への案内が、「若年者層・中高年者層」となっているが、「自分はどちらなのか」と曖昧であった。また、学生と違い社会人になると消費者関連の知識にもレベルの差があるため、年齢で分けるのも良いと思うが「『初級・中級・上級編』のようにレベルで分けるようにして頂けたら受講しやすかった」という声もあった。</p> <p>管理側として感じた点を申し上げると、参加人数は把握できるのだが、それぞれ5問中何問実施してくれたのか、またどのテーマが選ばれたのかということについて、管理画面では実施1回につき1行で表示されてしまう。そのため、一人が何問実施したのか、また偏りがないかという点に関してはざっくりとしか把握できなかった。その部分に関しては、集計方法の案内があれば良かった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 教材が実際に公開された後の話だが、非常に良い取り組みであるので、埋もれないようにしてほしいという声をいただいた。私自身も販売の仕事の経験があるのだが、作ったのは良いが、なかなか使用してもらえないという苦い経験を何度もしている。作って使用してもらうことがスタートだと思う。その後どうなるのかというところを十分に考えておく必要がある。</li> <li>・ 最後に、徳島県における「『社会への扉』の効果」ということで3年間の追跡調査についての報告を聞く機会があり、授業前・授業後・授業の1年後及び2年後の知識の定着についてのアンケート報告をお聞きした。この事業でもeラーニング前およびeラーニング後でアンケートを実施しようという提起があったのだが、実施前のアンケートは難しいということで、実施後のみになった。本来であれば実施前にもアンケートができればよかったと今更ながら感じた。</li> </ul> |
| 坂倉座長 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 田中委員からは Web 環境の問題のご苦勞、マニュアルが分かりやすかった点、クイズに不正解だった場合の戻り方が不明確だった点、若年者・中高年者の区分問題、さらには管理者側の集計方法について、及び公開後にどのように使用していただくのが大事であるというご意見をいただいた。これらの点について、事務局から意見はあるか。</li> </ul>   |
| 事務局  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特になし。</li> </ul>  |
| 坂倉座長 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 続いて明治安田生命保険（相）の坂田委員からご感想等をお願いしたい。</li> </ul>  |

| 発言者  | 内容  |
|------|---|
| 坂田委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="421 304 1315 913"> <p>・ 弊社は12月上旬から実施する予定だったが、社内のアクセス制限等の関係で、なかなか繋がらない、画面が開けない、または進めないといったトラブルがあった。事務局の皆様にはお騒がせし、ご協力いただき感謝申し上げます。また、ご無理を申し上げてクイックマニュアルもご準備いただきまして大変感謝している。12月中旬から1月上旬まで、大きく分けて2つのグループで実施した。初期研修を行っている所属部署では、いわゆる若年者層向けに実証研修を行い、横断的なグループには広く声掛けして受講してもらった。人数を記載しているが、結果として受講したのが1155名、実証後アンケートに回答したのが1134名であった。初期研修のグループにはある程度強制力が働いたということもあり、多くの者が受講した。一方、横断的なグループに関しては「研修を受けてくださいね」という声掛けレベルだったので、3383名に対して受講したのは676名と、2割程であった。社内でも意識が高いグループ、勉強してみようかというグループまたは総務的な管理者で日頃関わりが深い業務をしているグループに声掛けをしたが、実際には2割ほどの回答だったというのを実態としてご報告させていただく。</p> </li> <li data-bbox="421 958 1315 1167"> <p>・ 動画の視聴について、田中委員のご意見のとおり、正確な視聴数を把握できていない。このあと少し触れるのだが、履修の実績がデータとして明確に取りづらい環境だった。各動画に何回触れたかという回数の捉え方になっているが、初期研修の部署では7回近く、横断的なグループに関しては4回程で、これらの中には、何回かやり直しているものや再度見直しているものの回数が含まれている。</p> </li> <li data-bbox="421 1211 1315 1563"> <p>・ 先ほど、ヘルプデスクにはあまり照会がなかったというお話があったが、初期研修の部署にいる2名の研修担当者を含め担当者に対しては、実は問い合わせが非常に多くあった。操作についての問い合わせがほとんどであったため、分かりやすい表示ガイドが非常に大事なのではないかと思う。今後進めていく中で、担当者及び受講者の負荷を如何に少なくできるかというのが大きなキーワードになると感じている。履修状況に関しても、「何がどこまで終わったのか」というステータスをもう少し丁寧に把握できる仕組みがあると、企業として消費者教育を推進していくという観点からより取り組みやすいのではないか。</p> </li> <li data-bbox="421 1608 1315 1960"> <p>・ 受講者側からは「分かりやすくまとまって良かった」という意見が非常に多くあった。このような事業を通して、様々な意見を踏まえながら内容が充実した教材が出来ていると実際の意見からも感じている。一方で、「操作が分かりづらい」、「音声や字幕が早く理解しづらい」といった意見も一定数ある。本日の資料にも出てくるのだが、この部分については可能であれば改善できると良いのではないか。また、社内でも知識レベルの異なる社員がいるため、もう少し難しい内容のクイズや設問数を増やしてほしいという感想もある。レベル感については、今後広めていく中での課題になるかと思うが、ご参考にしていただける材料になればと思う。</p> </li> </ul> |

| 発言者  | 内容   |
|------|--|
| 坂倉座長 | <ul style="list-style-type: none"> <li>坂田委員からは、研修の履修状況の把握、及び社内の研修担当者の負荷が多かった点についての改善すべき点、さらに受講者からのご意見として非常に評価が高かった一方、「分かりづらい、字幕が早すぎる」という声があったこと、レベル感についても内容をもう少し充実させた方が良いのではないかというお話をいただいた。これらの点について、事務局から補足やご説明はあるか。</li> </ul>   |
| 事務局  | <ul style="list-style-type: none"> <li>特になし。座談会等でもご意見をいただいているため、全体のご意見と併せて修正する部分と、修正ができない場合は、報告書に記載させていただくという部分を今後詰めさせていただく。</li> </ul>  |
| 坂倉座長 | <ul style="list-style-type: none"> <li>実証事業にご協力いただいた田中委員、坂田委員から感想をいただいた。他の委員の皆様から、先ほどの事務局からのご説明あるいは実証事業を実施されたお二人の委員のご感想について、何かご意見やご質問があればお願いしたい。</li> </ul>  |
| 坪田委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ご報告いただき感謝申し上げます。私も一般の方々や成人への研修などを実施している経験から、田中委員と坂田委員のお話を伺っていて、頷ける部分が多数あった。</li> <li>坂田委員にご説明いただいた資料で、中高年者層向けの受講者が676名でアンケートの回答者が750名という記載があったが、アンケートの回答者の方が多くなっているのはどのような状況なのか。</li> </ul>   |
| 坂田委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>率直に申し上げますと、アンケート回答のデータ上、受講者を特定しがたい仕組みがある。社内での集計作業として、大きなグルーピングで綺麗にまとまりが整っていないというのが本音である。そのため、データが正しく全て見られるとすると750名ではなく676名以下の数字になるはずである。若年者層の所属のものが混在している状態だと考えられる。データの性格上正確なデータが取り切れないためこのような前後した表記になっており申し訳ない。ご了承いただければと思う。</li> </ul>  |
| 坪田委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>おそらくそのような事情があるとは思っていたが、確認させていただいた。今の件に関連するのだが、受講者がどのようにアクセスしどこまで研修を履修し、その結果どうであったのかを追跡できるのがデジタル教材の一番の強みなのではないかと思っている。例えば学校で30～40名の生徒を対象にすれば非常に効果が出るのではないか。しかし企業で、特に従業員数が多い場合は細かいデータがあっても研修担当者の方がそこまで追跡して徹底的な研修をしていくことは難しい状況もあると思う。ご意見を伺って、企業の規模や社員の業務内容でレベルが異なることもあるためその辺りが今後の課題なのではないかと思った。</li> </ul> |

| 発言者  | 内容   |
|------|--|
| 坂倉座長 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確かに、デジタル教材だからこそ様々な追跡が出来るようにしたい反面、企業としてどこまで細かく対応できるかという部分はあるかもしれない。</li> <li>• 少なくとも、各部署の受講者毎の受講有無については把握できると考えてよいのか。事務局いかがか。</li> </ul>   |
| 事務局  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 今回の管理機能は「ルーム」という形で研修のクラスを作るイメージである。それをどこまで絞り込んでいくかで運用は煩雑になるのだが、多くのクラスを作成すれば「誰がどれくらい実施したのか」は把握できる。ただ、そのように運用すると全てのクラスを抽出して確認するのが大変になるため、今回は全体として確認し、その中で「どこの部署の誰が」という詳細は覚えていない状況だと思う。今回システム上、「誰か」という部分までは、「個人情報を取得しない」というルールに基づいている。そのためクラスを決めてその中で決めたルールに基づいてのみ、紐づけする。例えば、社員コードを使うことは可能だが、他の名簿とつき合わせることで個人が判別してしまうと個人情報ということになってしまう。そのため、「ルーム」でどこまでユーザーを絞り込むかで対応することができるが、管理機能を複雑にすることで実現可能ではある。しかし、予算面の理由からも、今回の主機能にはできないため、今ある「ルーム」の中で受講者を判別するという状況である。企業様にとっては、詳細なデータを得られた方が良いというご意見は最もである。</li> </ul> |
| 坂倉座長 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 実施しようと思えばできるが、今の段階ではそのような環境にしていなかったということか。承知した。</li> <li>• 他の委員はいかがか。</li> </ul>  |
| 立石委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2点ほど申し上げる。<br/>1点目は先ほどケーブルテレビでの放送でQRコードにてアンケートを実施したと伺ったのだが、その結果は出ているのか。</li> </ul>  |
| 事務局  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• すでに結果は出ているが、母数が少ないこともあり、企業様、一般消費者向けのアンケート結果と併せてまとめているところである。</li> </ul>   |
| 立石委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 承知した。もう1点が、ユーザーインターフェースの問題について話が出ていたと思うが、協力企業様の負担になってしまうと思う。例えばどこが分かりづらかったのかはなかなか集計が取れていないと思うが、今後それが1つのボトルネックになるのではないかと感じた。私も同じような仕事をしているため理解できるのだが、フィードバックが非常に重要だと思う。個人の特定をどこまでするかという課題もあるが、その部分はポリシーを替えれば良い。今回は成年向けで学校ではないが、学校の授業においても、担任の先生方の負担になればせっかく良い教材でも利用されにくいと思う。シス</li> </ul>  |

| 発言者  | 内容  |
|------|---|
| 坂倉座長 | <p>テム側でカバーし、ユーザーインターフェースの問題や管理システムの問題が非常に重要になると感じた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1つ目のケーブルテレビの件については、次回の分科会で報告させていただく。2点目の管理システムの問題についての課題については、事務局からコメントはあるか。</li> </ul>  |
| 事務局  | <ul style="list-style-type: none"> <li>当初から、分科会の中でも企業による実証は1人1IDで紐づけた学習管理をした方が良いとのご意見をいただいている。ベースに新しい学習システムのある教材ではなく、あくまでもコンテンツを制作するという事で簡易的な管理ツールを制作した。しかし具体的なLMS (Learning Management System) や様々な教材にアップするというのは各企業様が使用している一般的なサービスを使用しており、提供できるようなものにするというところまでを本事業の範囲とさせていただいている。学習管理や学習履歴等で未受講の受講者にはリプライして追跡するような機能が必要だと考えている旨を報告書内に今後の課題として記載する予定である。</li> </ul> |
| 坂倉座長 | <ul style="list-style-type: none"> <li>承知した。阪東委員はいかがか。</li> </ul>   |
| 阪東委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>1点目は、田中委員と坂田委員にお伺いしたい。動画の視聴履歴は取得できていると理解しているが、例えば年齢やセクションによって視聴している動画が異なるものと推察される。現時点で把握されていることがあればご教示いただきたい。田中委員からお伺いしても良いか。</li> </ul>   |
| 田中委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>結論から申し上げますと、ほぼ分からない。サービス系の職場に声掛けをするような形で進めていた。年齢層が高くなることを想定していたため「中高年者層・若年者層」ということは気にせず実施してほしいと伝えていた。また、弊社は5テーマのうち2テーマ以上実施するように進めていたためテーマ1およびテーマ2に受講が偏ることを想定し、分散させて受講するように伝えていた。結果的に、極端に偏ることなく実施できた。</li> </ul>  |
| 阪東委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>坂田委員はいかがか。</li> </ul>  |
| 坂田委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>結論から申し上げますと、明確な分布は特にない。運営側（研修担当者側）の実施方法に影響を受けていると思うが、初期研修のメンバーについては可能な限り全テーマを受講するように伝えていたためほぼ満遍なく受講できている。一方で社内の横断的なグループについては、先ほどの田中委員と同様で、「少なくとも2テーマ受講してほしい」と案内を行った。数値的に見ると、テーマ1を開いている回数が一番多い。また、「若年者層・中高年者層で分かれている」という案内もしたため、2番目に多くみられているのはテーマ3であった。明確な回答がなくて恐縮である。</li> </ul>   |



| 発言者  | 内容  |
|------|---|
| 阪東委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ おそらくこの事業を進めていく中で、「どのようなテーマを誰が受講しているのか」は非常に重要な情報だと思っている。各テーマで質的及び内容的にも同等ではないため、ある年齢の人はあるテーマでは上手くいったが、別のテーマでは上手くいかなかったということも想定される。まとめる際に、「ある年齢の人はこうだった」という形で報告をされなければ、もしかしたら改善が必要な部分を見られなくなってしまうのではないかと考える。田中委員、坂田委員からお伺いしたように、分散して受講いただいているということであれば、「各テーマに対してどのような受講者がいて、それぞれどのような傾向があったのか」を整理されていると良いのではないかと。</li> <li>・ 2点目は、坂田委員から「受講者数が割合的にはあまり多くなかった」とご報告いただいたが、中高年になると「この内容であれば理解できている」という方も少なくないと思う。限られた時間の中で研修を行う場合は、自分の知っている部分は飛ばしたいはずであるため、各テーマについて事前知識の有無を把握しなければならない。今回のコンセプトだと、全て受講しないと試験内容が分からない仕組みになっているため、早急に改善する必要がある。先ほど田中委員から「初級・中級・上級」というお話をいただいたのだが、そのような区分も重要だと思うし、「最低限の基礎的な知識」や「社会人としての一般的な教養」を知っておいてほしいといった研修だと思うため、明確な線引きが必要だと考える。今まで、このような観点では議論が進められてきていないので、ご検討頂きたい。</li> <li>・ 3点目は、管理機能について事務局からもお話があったのだが、実際には社員番号を追跡すれば全体像を把握できる設計になっていると思う。全てのデータを一括で表計算ソフトに入れてソートすることで、ある程度特定することは企業や高校の管理者側で実施する必要がある。表計算ソフトが決まっているのであれば、事務局で簡単な管理のためのマニュアルを作成して頂ければ受講状況は確認できると考える。どの表計算ソフトを使用するのか、選択肢があると思うが、この点まではユーザーマニュアルに入れてほしい。出力されるのが「結果のみ」ではなく、もしクリック回数も取得できるのであれば「何を閲覧したか」という部分まで出力しても良いのではないかと。ソフトウェアで対応するのではなくとも、「一括で出力され、このようにすれば結果が出る」といった形のマニュアルの作成について、ご検討頂きたい。</li> </ul> |
| 坂倉座長 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 阪東委員からは3点ご意見をいただいた。1点目は、どのテーマを誰が受講したかという点が重要であるということ。2つの企業とも、せめて2テーマは受講して欲しいと依頼したことは報告書に記載いただければと思う。企業の実態として30分受講するというのは難しく、10～15分実施するというのがやっとなのであるということを経験して、2テーマとおっしゃっていただいたのだと思う。5テーマ全てではなく、2テーマでも受講していただくことを推進していくべきであると思う。</li> </ul>   |

| 発言者  | 内容   |
|------|--|
| 阪東委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>2点目は、「中高年者と若年者」といった括りではなく、「基礎と応用」のような知識レベルに合わせて選択できるような形やそのようなガイドがあった方が良くはないかというご意見だったと思うが。</li> <li>知識レベルで分けるのではなく、事前のチェックテストやチェックリストを作成する必要があるかという内容である。自分がどれくらい知識を持っているのかということを確認してテーマを選択した方が良く。もしテーマ1の内容を理解しているのであれば改めて学習する必要はないということである。</li> </ul>  |
| 坂倉座長 | <ul style="list-style-type: none"> <li>事前にチェックリストを実施し、その結果に合わせたテーマを選択できるような手助けをした方が良くはないかという内容だと理解した。</li> <li>3点目は、管理システムの部分で、社員番号等の紐づけといった企業担当者が管理しやすいようなものを設定頂ければ良くはないかというご意見だった。2点目、3点目について事務局から意見はあるか。</li> </ul>   |
| 事務局  | <ul style="list-style-type: none"> <li>2点目の事前チェックリストについては、システムに頼るのか頼らないかには関わらず、事前確認テストで自分の知識レベルがどのレベルであるのかを可視化するというお話だったと理解する。それを何で実現するかというのは手段の話になるのだが、今回はシステムよりも、教材を制作するということが主であり、残念ながら対応は難しい。しかしながら、より利便性が高まり受講しやすくなるということは理解したので、今後の参考にさせていただきたい。</li> <li>3点目については、個人情報観点から、システム上に情報を持たせることで情報が漏洩することを避けるため、社員ユーザー登録は推奨していない。しかしそのような使い方もできるという旨をマニュアルや説明書に追加で掲載するかどうかについては非常にセンシティブな問題である。消費者庁と検討しながら進めていきたい。</li> <li>立石委員のご意見について、補足になるが、ユーザーの使いやすさという部分に関しては、ポータルサイト自体の見直しを考えている。ポータルサイトのユーザビリティだけではあるが、ユーザーが迷わないようなサイト内の同線を並行して検討しているため、実際のお問い合わせが多い部分と併せて後ほどご説明させていただく。</li> </ul> |
| 阪東委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>もし可能であれば、システム的にご対応いただく必要はなく、知識を事前にチェックできる資料を PDF で出力頂ければ、受講者側で実施有無を判断できるのではないかと思う。騙されやすさ診断のアプリのように、受講箇所が出てくると便利だとは思いますが、現実的ではないと思う。目次の+ボタンで受講内容を確認すると思うが、俯</li> </ul>   |

| 発言者           | 内容  |
|---------------|---|
| 坂倉座長          | <p>瞰図のように「このような事前知識がある」というのが e ラーニングを実施する前に確認できればと思う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>他の委員はいかがか。</li> </ul>  |
| 阿部委員          | <ul style="list-style-type: none"> <li>企業研修として、実証を行うのは、非常に大変だったのではないかと思います。 「消費者問題を理解してもらおう」というのが一番重要だが、どうしても「まず、受講してもらおう」ことが目標になる。 徳島県の消費者センターでもケーブルテレビや動画を視聴させていただいたが、「まず、受講する」ことにハードルが1つあり、その後理解してもらうのにまたハードルがあり、大変だと感じた。 若年者層は1年ごとに学年やレベルが上がっていき卒業する、という形だが、企業だと何年も同じ内容の動画を繰り返し視聴しなければならないというところに問題がある。 常にブラッシュアップして違う動画を新しいもので、という形にしなければならないのはハードルが高いと感じた。</li> </ul> |
| 坂倉座長          | <ul style="list-style-type: none"> <li>確かに企業で消費者教育を実施しているところは少ないため、「まず実施していただく」というのが非常に大事な関門である。 今回、明治安田生命（相）様及びパナソニック（株）様に実施していただいたが、まだレアケースの取り組みである。 阿部委員のご意見にもあったが、どのように実施していただく、そしてそれをどう継続していただくかということが課題である。 特にデジタル教材ということで、アップデートもしていかなければならない。 教材を制作して終わりではなく、その後の課題をしっかりと報告書に記載していただきたい。</li> <li>それでは、次の議題に移らせていただく。</li> </ul>                                    |
| 3. 実証検証報告について |   |
| 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」の3「実証検証報告」について事務局から説明をお願いします。</p> <p>■資料1の「実証検証報告」（15 ページ～）について事務局より説明。</p>  |
| 坂倉座長          | <ul style="list-style-type: none"> <li>集計結果はまだこれからということだが、現段階でのご報告をいただいた。 事務局からの説明について、委員の皆様からご意見やご質問をいただきたい。 まず、今回の実証事業にご協力いただいた田中委員、坂田委員から何かご意見、ご感想または補足等あればお聞かせ願いたい。 田中委員、いかがか。</li> </ul>   |
| 田中委員          | <ul style="list-style-type: none"> <li>先ほど資料の22 ページで事務局からご紹介があったが、社内の消費生活アドバイザーの有資格者にも実証研修を呼び掛けた。 そのメンバーから担当者に「消費生活アドバイザーの資格取得後にどう活かすのかが1つの課題となっていたが、このようなことで貢献できるという機会を得た」と感想をいただいた。 この研修の目的からは少</li> </ul>  |

| 発言者  | 内容   |
|------|--|
|      | <p>しずれるのだが、嬉しい驚きであり発見であったということで、取り上げさせていただいた。感謝申し上げます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>これを機会に社内の消費生活アドバイザーの方が、積極的に消費者教育を広げる役割を担ってくれたら尚良い。</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>実証事業という前提ではあるが、担当者としてはこの研修は意義あるものということで「ぜひ受講してください」、「見て意見があれば言ってください」という形で呼び掛けた。各受講者が研修を受講するまでにタイムラグがあるが、実際に受講している時に、改めて目的を認識した上で動画を観たり、クイズを解いたり、何回も被せて伝えることが重要なのではないかと感じる。そのため、eラーニング内に受講の目的を再度確認できるような部分が盛り込まれていても良いのではないか。</li> <li>また、今回はほとんどがパソコンで受講しているが、ごく一部、個人のスマートフォンで受講したという声もあがっていた。その場合のレイアウトや視認については少し改善していく課題があることも意見から読み取れた。事務局の方でもぜひよろしくお願い申し上げます。</li> </ul> |
| 坂倉座長 | <ul style="list-style-type: none"> <li>坂田委員からは2点ご意見をいただいた。1点目は消費者教育の大切さや意義を徹底する機会が受講直前までであった方が良いのではないかと、2点目はスマートフォンでも視聴しやすいようにというご意見だった。ご意見の中には「電車の中でも学習できるのがありがたい」という前向きなご意見もあった。今の点については、事務局の方でも既に検討課題として挙がっているという認識でよろしいか。</li> </ul>   |
| 事務局  | <ul style="list-style-type: none"> <li>まとめているところである。</li> </ul>  |
| 坂倉座長 | <ul style="list-style-type: none"> <li>他の委員、ご意見はあるか。</li> </ul>  |
| 阿部委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>資料の24ページ辺りから、「徳島消費者協会でもアンケートをとった」という記載があるのだが、消費生活センターでもケーブルテレビで放送されている動画について、何回か視聴した。私自身は事前に動画の内容を承知していたが、初めて視聴した他の相談員からは「非常に分かりやすい、絵がきれいだ」という意見をいただいている。その際にアンケートにも答えてもらったが、例えば、家でケーブルテレビを観ていて、突然この動画が流れて最後にアンケート用のQRコードが出てきてもなかなか回答できないという意見が多くあった。確かに、実際に構えていないと最後のアンケートは答えられないと感じた。ただ、ケーブルテレビでたとえ5分程度でもこのような動画が流れると、視聴者に意識されるので有効的だという意見も多くあったので伝えさせていただく。</li> </ul>     |

| 発言者  | 内容   |
|------|--|
| 坂倉座長 | <ul style="list-style-type: none"> <li>阿部委員におかれましては、消費生活センター内での動画の宣伝と視聴を進めていただき感謝申し上げます。教材そのものは消費生活センター内では好評だったと解釈してよろしいか。</li> </ul>  |
| 阿部委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ご認識のとおり。放送時間が夜のものは視聴できなかったが、昼間の5分尺のものを視聴した。5分だとコンパクトで分かりやすく、非常に良い。しかし「15分の動画になると観ないかもしれない」という意見もあった。消費者協会の相談員の中にも年齢層が上の方もおり、「デジタルプラットフォームの仕組み等を動画で教えてもらえると非常に分かりやすかった」とおっしゃっていた。普段馴染みがなくとも、耳に入ってくると無意識に意識付けができるのではないか。</li> </ul>   |
| 坂倉座長 | <ul style="list-style-type: none"> <li>確かに、ラジオ体操も5分間である。やはり5分程度というのがパッと見た際にも参加しやすい適度な時間なのかもしれない。</li> <li>他の委員、いかがか。</li> </ul>  |
| 坪田委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>パナソニック様と明治安田生命様でご活用したということだが、5分程でも1日の中で、どの時間帯に受講されていたのかは把握されているのか。会社からの消費者教育の指示であれば業務時間内での仕事になると思う。10分程度の短い研修を、業務が一段落したタイミングや昼食後に「時間があるから見てみよう」といったこともあるのではないか。普及していくにあたり、忙しい中で社員がどのような時間帯に活用できるのかということも課題だと感じた。「5分や10分の短い合間時間で受講できる」ということを売りにするのであれば、先のご意見にもあったように、スマートフォンでも見やすい画面構成が大変重要になると思うが、ご教示いただきたい。</li> </ul> |
| 坂倉座長 | <ul style="list-style-type: none"> <li>坪田委員からは2点ご質問をいただいた。1点目の実証研修をされた企業でどのような時間帯で受講されたのかというご質問について、田中委員、坂田委員にお伺いしたい。田中委員はいかがか。</li> </ul>   |
| 田中委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>「何時何分に見たのか」というデータについては、申し訳ないが確認していない。ただ、今回の取り組みは会社組織としてメール等で周知して実施しているため、受講者側は「会社として認められた取り組み」であることと認識している。そのため、仕事の合間に実施した受講者が多いのではないかと思う。しかし、結果的に昼休みや業務後の帰宅までの少しの時間に実施した受講者もいる可能性はあるが、今回は、業務外で実施することを意識した活動にはなっていない。</li> </ul>  |
| 坂倉座長 | <ul style="list-style-type: none"> <li>坂田委員、いかがか。</li> </ul>   |
| 坂田委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>改めて受講のデータを覗いてみたが、やはり明確な基準や規則性はないようである。私どもも業務の一環として研修動画の受講という</li> </ul>   |

| 発言者  | 内容  |
|------|---|
|      | <p>ことを伝えている。業務時間の合間に各自受講している。そのため、朝、昼など、受講時間も分散している。その辺りは研修の仕方や設定の仕方によって対応できるのではないかと。また、受講時間についてもログが取れており、およそ5～7分程度の受講が大半である。やはり、動画を観て、クイズが2問であるため、1テーマにつき5～7分程で完結する受講者が多いのではないかと。ごく一部ではあるが、再度実施して、1分以内や1分程度の受講者もいる。また、20分強アクセスしっぱなしの受講者もいた。</p>  |
| 坪田委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>「通勤時間中での受講」した事例もあったことから、本来業務時間内で実施されているだろうと思っていただけお伺いさせていただいた。通常のオフィス内であればパソコンを使用すると思うが、例えば営業職のような方だと普段スマートフォンを使用する方もいらっしゃると思うため、やはりスマートフォンでの操作性も重要なのではないかと感じた。</li> </ul>   |
| 坂倉座長 | <ul style="list-style-type: none"> <li>坪田委員の2点目のご意見、やはりスマートフォン対応も必要ではないかということについて、事務局はいかがか。</li> </ul>  |
| 事務局  | <ul style="list-style-type: none"> <li>スマートフォンでも見られるように表示形式等は制作している。しかし、機種の違いによる画面の大きさや見え方等、実際に利用した方のご意見は非常に参考となる。いただいたご意見に基づいて対応を検討している。</li> </ul>  |
| 坂倉座長 | <ul style="list-style-type: none"> <li>阪東委員、いかがか。</li> </ul>  |
| 阪東委員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>高校生向け教材の実証授業に参加させていただいた際に、タブレットとパソコンとスマートフォンとで見え方が異なると分かった。ポータルサイト更新のご連絡があったため、今回はスマートフォンで受講してみた。スマートフォンの方が逆にユーザビリティが高いと感じた。おそらく余白の部分が少なく、「受講する」という部分も選択しやすかったためだと思う。動線もかなり分かりやすくなっており、パソコンで見ると選択肢が多く、どこをクリックして良いのか分からないのではないかと感じた。もしかするとスマートフォン対応になっていることでパソコン側のユーザビリティが下がっている可能性はないのか。今回、受講をスマートフォンかパソコンかでどのように受講したのかは把握できないのか。利用状況によってユーザビリティが異なる可能性があるため、もし把握できるのであれば区別した方がよい。</li> <li>もう1点はどこで発言すれば良いのか分からないためここで発言させていただく。動画のスピードについてのご意見に対しては、eラーニング内では確認できておらず申し訳ないのだが、少なくともYouTubeでは速度を自分で0.5倍等に落とすこともできるため、そのことを案内しても良いのでは。「もし早く感じるのであればここで速度を下げられる」となっていれば、速度別に動画を複数制作せず済む。</li> </ul> |

| 発言者                                     | 内容   |
|---|--|
| 坂倉座長                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>阪東委員からは2点ご意見をいただいた。1点目はスマートフォンとパソコンでの利用状況が把握できるのかというご質問だが、事務局、いかがか。</li> </ul>  |
| 事務局                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>アクセスログを取得しているため技術的には可能ではあるが、実際、各受講者の状況を把握するのは難しい。</li> </ul>  |
| 坂倉座長                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>2点目の動画のスピードについては、YouTubeであれば受講者自身で速度を落とせるという説明を追加することでカバーできるのではないかとご意見だが、事務局いかがか。</li> </ul>  |
| 事務局                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>今回は実証用にYouTubeにアップしているが、URLを知っている人しかアクセスできないようにしている。このままYouTubeに置いておくかなど、今後の公開に向けた準備に基づいて、対応を行う予定である。もしYouTubeでアップするという方法をとるのであれば掲載したい。</li> </ul>                      |
| 坂倉座長                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>それでは、次の議題に移らせていただく。</li> </ul>  |
| 4. コンテンツ制作状況及び全体スケジュールについて              |  |
| 坂倉座長                                    | <p>続いて「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」の4「コンテンツ制作状況」及び5「全体スケジュール」について、一括して事務局から説明をお願いする。</p> <p style="text-align: center;">■資料1 4「コンテンツ制作状況」(27ページ～)、及び5「全体スケジュール」(30ページ～)について事務局より説明。</p>                  |
| 坂倉座長                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>委員の皆様方には事前にメールにて、実証事業を行った際の企業の皆様からのご意見、ご指摘への対応は一覧表で事務局から送付していただいている。教材の改修や先ほどの事務局からの説明について、ご意見やご質問があればご発言願いたい。</li> </ul> <p style="text-align: center;">【特に質問意見なし】</p> |
| 5. 調査報告書 目次素案及び令和3年度有識者会議 分科会スケジュールについて |  |
| 坂倉座長                                    | <p>資料2「調査報告書_目次素案」及び資料3「令和3年度有識者会議 分科会スケジュール」について事務局から説明をお願いする。</p> <p style="text-align: center;">■資料2「調査報告書 目次素案」及び資料3「令和3年度有識者会議 分科会スケジュール」について事務局より説明。</p>   |
| 坂倉座長                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>「報告書 目次素案」及び「分科会のスケジュール」について委員の皆様からご意見、ご質問はあるか。</li> </ul> <p style="text-align: center;">【特に質問意見なし】</p>  |

| 発言者   | 内容  |
|-------|---|
| 6. 閉会 |   |
| 坂倉座長  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本日の議題は全て終了である。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や、現在まとめている企業の皆様からのご意見を参考に引き続きデジタル教材の制作・改修、さらには報告書の作成に向けて準備を進めていただくようお願いする。</li> <li>・ 最後に、委員の皆様、本日は分科会にご参加いただき、また貴重なご意見を頂戴し感謝申し上げます。今回実証事業を行うにあたり多大なご協力をいただいた田中委員、坂田委員に改めて深く感謝申し上げます。阿部委員、坪田委員、阪東委員は午前中の有識者会議から連続してのご出席、感謝申し上げます。</li> <li>・ 昨年6月に開始したこの分科会も、デジタル教材がひとまず完成し、企業での実証事業も4企業で終了した。今後は我々としては、この実証事業のご意見を踏まえて教材を改修して完成させることと共に、阿部委員からもご意見があったとおり、教材の使い方、社会への展開の仕方も含めて、今後の課題について報告書という形でまとめていければと思う。企業向けデジタル教材については、体系立てて制作するのは初めての試みだと思う。その意味では非常に意義があり、それだけにこの教材をいろいろな企業でご活用していただきたい。事務局においては、今日いただいたご意見を参考に改修を進めて下さい。また、委員の皆様方においては、今後も色々のご意見を賜りたいので、よろしくお願い申し上げます。この分科会の任期は3月までで、次回の3月8日（火）の分科会が最終ということになる。その間はメールなどで教材や報告書に関してご意見を伺うことがあると思うが、引き続きご協力をお願い申し上げます。それでは、進行を事務局にお返しする。</li> </ul> |
| 事務局   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 次回の分科会開催につきましては、既にご案内のとおり、3月8日（火）10時からを予定している。詳細につきましては、改めてご連絡させていただきます。</li> <li>・ 以上で、第3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を閉会する。<br/>ありがとうございました。</li> </ul>  |

以上