

令和 5 年 6 月 9 日

「今後の取組の柱を整理したロードマップ(案)」に関する意見

公益社団法人全国消費生活相談員協会

理事長 増田悦子

該当箇所	意見
目指すべきゴール像 ①②	<p>優先すべきセグメントとして青少年、子育て、高齢者層とすることに賛成です。</p> <p>青少年においては、発達段階でさらに細分化して調査・分析をすることが必要です。デジタル機器の利用においては問題がないとしても、偽情報・誤情報、違法・有害情報やエコーチェンバー・フィルターバブルなどのリスクに対するリテラシーについては、十分な把握ができていないと考えられるため、早急に実態調査を行うことが必要です。</p> <p>また、幼児からデジタル機器を利用していますが、機器を与えている保護者のリテラシーが十分ではないことからのトラブルも多くなっています。消費生活センターに寄せられる小学生のオンラインゲームの高額課金や投げ銭トラブルについては、年齢にあわないアプリの利用やペアレンタルコントロールやフィルタリングの設定が行われていない、もしくは十分ではないことによるものです。</p> <p>高齢者については、使い方やインターネットの知識が十分でないことに起因する相談が多く寄せられていることから、早急な対応が必要です。また、高齢者については、「LEVEL1 として助けてもらえばできる。」となっていますが、ネット利用への忌避感や経済事情から、LEVEL1 に達していない層も少なくないのではと思われます。実態調査において、こうした層の問題点を明らかにし、少なくとも行政が行うサービスや特典の享受では格差が生じないように、何らかの対策が必要と考えます。</p>
今後の取組事項 短期的取組事項	生成 AI については、短期的な取組事項として、早期に考え方、課題の整理を行って頂きたい。
今後の取組事項 中長期的取組事項	コンテンツをどのように届けるかが重要ですが、その方法は、セグメントごとに違いがあると考えます。各セグメントごとの効果的な届け方を検討していただきたい。また、コンテンツを届ける人材、教える人材の育成の検討も必要です。人材についてはセグメントに関わる関係者との検討が必要と考えます。

その他	ロードマップ(案)に賛成ですが、各セグメント向けコンテンツ開発や届け方の検討は 24 年度からとなっていることから、参考資料③にも関係者の取組事例にも掲載されていますが、プラットフォーム事業者等がすでに公表しているコンテンツや他の事業者や総務省の啓発用コンテンツについては、総務省においてポータルサイトを作り、コンテンツをまとめていただけるとよいと考えます。それらの有用なコンテンツがあることを知らない消費者も多いと考えます。
-----	---