

「ICT 活用のためのリテラシー向上に関するロードマップ(案)」に対する意見書

意見書

令和5年6月8日

総務省情報流通行政局  
情報流通振興課情報活用支援室 御中

郵便番号 〒102-0071  
住所(所在地) とうきょうとちよだくふじみ 2-4-6 たから 5 ごうかん 2 かい  
東京都千代田区富士見 2-4-6 宝 5 号館 2F  
氏名(法人又は団体名等) 公益社団法人  
にほんしょうひせいかつあどばいざー・こんさるたんと・そうだんいんきょうかい  
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会  
ICT 委員会 ・ 消費者提言委員会  
電話番号 03-6450-5411  
電子メールアドレス [nacs-jimukyoku@nacs.or.jp](mailto:nacs-jimukyoku@nacs.or.jp)

「今後の取組の柱を整理したロードマップ(案)」に対し、別紙のとおり意見を提出いたします。

該当箇所	意見
P13 セグメントごとに当面 目指すべき習熟度の 水準の設定	<p>・「他人に助けてもらえればデジタルを活用できる者(高齢者層の多くが含まれることを想定)は、まずはレベル2(自分自身でデジタル技術を活用できるレベル)を当面目指すべき水準」とあります。しかし、これまで実施されてきた高齢層向け施策「デジタル活用支援推進事業」は、高齢者層について十分ではないと見られることから、習熟度の水準の設定について一層のきめ細かい設定と施策を要望します。</p> <p>当協会(NACSの東日本支部・新潟分科会)が新潟県内で2021年実施したシニア層を対象にした調査では、告知方法等に問題があり、「デジタル活用支援推進事業」は知られていませんでした。認知されない理由としては、①広報がインターネットと携帯ショップの店頭ポスターで行われていたこと②開催の携帯ショップは都市部に集中しており地域によっては全く開催されていないなど地域格差が生じていたこと、が挙げられます。</p> <p>また、高齢者層の多くは、スマホ教室等の一度限りの教室では教えてもらったことを取得することは困難であり、繰り返し学習する機会が必要で、近所ですぐに聞ける人の存在が重要です。</p> <p>・MNOの3Gサービス終了のため、使用していたフィーチャーフォンから仕方なしにスマホへ切り替えたものの、使い勝手があまりにも違い、困っている高齢者が増加しています。来年以降にはソフトバンク、NTTドコモの3Gサービスも終了し、更に多くの困る高齢者が出てくると想像されます。既存の調査などを活用して、地域の特性に合わせた即効性のある施策を望みます。</p>
P18 リテラシーの全体像と 指標の作成②	<p>・身に付けるべき能力 e.【活用】のLv.2に、「オンラインバンキングやキャッシュレス決済、公的申請などを含むデジタルツールの使い方・・・」と目標にすべき具体的なツール名の追記を希望します。</p> <p>Lv.2は高齢者層の当面目指すべき水準(P.13)になっており、金融取引でオンライン化が加速している状況を鑑み、生活の場で利用する必要に迫られる可能性の高いデジタルツール例を明記すべきと考えます。</p>
P.19 対象層の特徴を踏ま えた対策【中長期的 取組事項】	<p>・対象層の特性を踏まえた対策が必要との考え方には賛同します。</p> <p>・青少年層(小学校～高等学校)に対しては、学校教育の場で全青少年に対してのリテラシー教育が必要であり、文部科学省と連携して、指導要領に入れることを要望します。</p>

	<p>現在の学習指導要領では小学生はプログラミング、中学では技術・家庭科でプログラミングと情報セキュリティ、高校の情報科で基礎的事項を学びますが、ICT 活用のリテラシーに関しては、各学校など教育機関ごとに e-ネットキャラバンや自治体の消費者啓発員を活用して「安全教室」を行っているようにみられます。しかし、ほとんどが 1 コマ 1 回限りの単発の教育に終わっており、時間的制約から P.8 にあるように一方通行的な講義形式にならざるを得ないのが実態です。特に誹謗中傷や偽・誤情報等遭遇する可能性の高い問題に対するリテラシーを身につけるためには批判的に考える授業・アクティブラーニングが必要で、それには 1 コマ限りではない時間数が必要と考えます。教育課程のカリキュラムに情報リテラシーを入れて、どの生徒も情報リテラシーの基礎を身につけられるようなカリキュラムが必要と考え、学校教育との連携に期待します。その場合、授業全てを教師に任せるのではなく、授業の中に組み込まれた複数コマも、外部の専門講師を活用すべきと考えます。</p>
<p>P.19 対象層の特徴を踏まえたコンテンツ</p>	<p>教材については、行政機関を始めとして様々な団体、機関が作成した素晴らしいコンテンツが多く存在しますが、重複した内容のものも多く、情報を集めて選択するのに困ることがあります。総務省あるいは消費者庁が司令塔となり、P.18 の指標の【安全確保】の項目のコンテンツだけでも一本化あるいは少数に絞り、それを定期的にバージョンアップしていくようにして、コンテンツ制作に関わる人的資源あるいは金銭的負担を啓発人員の育成・確保に向けることを希望します。</p>
<p>P.19 対象層の特徴を踏まえた届け方</p>	<p>・高齢になってからデジタル機器に接した高齢者層については、新しいことを取得するのは難しく、繰り返し同じことを訓練する必要があるため、少人数で短時間、少しの内容を繰り返し教えるといった草の根的な啓発が有効だと考えます。そのためには地域の消費者団体等との連携が必要です。また、キャリアショップの既存のスマホ教室と連携して、スマホ等機器の使用方法はキャリアショップの職員、リテラシー部分は消費者団体やデジタル推進員を活用して啓発を行うといった教育システムの構築にも期待します。</p>
<p>P.20 教える人材の育成に関する現状の課題方策</p>	<p>・各ステークホルダーや各省庁には「教える人材」が一定数存在しますが、リテラシー分野との関係性が不明確なので、まず各省庁において必要な事項を洗い出し、これを統合したうえで、「教える人材」を育成することが肝要と考えます。</p> <p>例えば消費者庁において教える人材に求めることは、「ネット利用において消費者被害に遭わないための情報提供、注意喚起をすること」であり、インターネットやスマホ等デジタル機器の正しい使い方を教えるこ</p>

	<p>とはその範疇に入りません。しかしながら、消費者にとっては、ネットやデジタル機器の仕組みを正しく理解し使えるようになることも、利用に際し消費者トラブルに遭わないための知識を得ることも一連のものであり、どちらか一方のみを「教える人材」を求めるものではありません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタル庁では 2022 年度末で 2 万4千人超の「デジタル推進員」を任命しましたが、これらの推進員の活動が目に見えません。本取組みにおける「教える人材」として再度デジタル推進員の役割を整理し、2 万 4 千人ものボランティアの人材が活躍できる環境の整備を望みます。</li> <li>・「教える人材」に対し、責任を持たせる上でも、完全ボランティアではなく、活動に対し、交通費くらいは持ち出しにならない程度の最低限の謝金も必要と考えます。e-ネットキャラバンは無償ですが、それは通信関連の企業や団体職員から主に人材が出ているためであり、経済的基盤のない能力ある個人が e-ネットキャラバン等の活動に加わりづらいのが現状です。デジタル推進員、e-ネットキャラバンを含め、優秀な「教える人材」を確保するためにも、財源的検討も必要と考えます。</li> </ul>
<p>P20 関係者の取組の連携等に関する現状の課題 方策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係者の連携のために、一元化された情報提供窓口の設置を要望します。</li> </ul> <p>各地で様々な良い取組が行われていますが、関係省庁に情報提供するルートがなく、人材や取組の情報が一元化されていない点が問題とされます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域での課題解決のための取組を自主財源で維持することは困難です。教える人材の育成のための活動には、委託や補助などによる経済的サポートも必要と考え、要望します。</li> </ul> <p>当協会(NACS の東日本支部・新潟分科会)では、現在、高齢者にスマホの使い方を教える人材を育てるための「スマホサポーター養成講座」を実施していますが、継続するための費用捻出が大きな壁となっています。</p>
<p>P.21 AI の活用におけるリテラシーの整理①</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チャット GPT に代表される生成型 AI の進化、普及は目覚ましく、青少年層を中心にどんどん受け入れられており、利用についての制度設計が追いついていないと感じています。特に、学校教育の場では、従来のレポート提出等でのコピー問題とは別次元で、学習能力の習得に対する悪影響や個人情報流出などの問題発生が危惧されます。AI を上手に使うことによるプラス面だけでなく、考えうるマイナス面を洗い出し、リテラシーのあり方について、早急の検討を要望します。</li> </ul>