

日本の公共図書館における消費者情報の提供

高畑 志菜

消費者情報とは、幅広い分野の消費生活に関する情報であり、国公立機関、その他の機関、団体が提供するもので、生活設計、商品比較、表示、広告を判断するための知識や情報である（消費者問題入門・第3版・建帛社）。2000年代以降、日本の公共図書館では、課題解決支援機能の充実を目指して、ビジネス支援サービスや医療情報の提供等の取り組みが開始された。アメリカの公共図書館では、専門情報の提供の一環として消費者情報コーナーが設置され、商品テスト等の消費者情報が利用者に提供されている。近年、日本の公共図書館では、消費生活コーナーの設置や消費者情報の提供を始める図書館が見られるようになった。公共図書館は、消費者情報を作成・発信する担当部署ではないが、課題解決支援機能を強化し、専門的な情報の提供に積極的な公共図書館では、消費者情報の提供機関として一定の役割を担うことが考えられる。

そこで、本研究では、日本における消費者情報の内容と提供方法を踏まえた上で、日本の公共図書館における消費者情報の提供状況をまとめ、消費者情報提供の課題について分析・考察した。その際、ビジネス支援サービスの構築表の枠組みを踏まえて分析した。研究方法としては、文献調査、Web ページの内容調査、訪問調査を用いた。

研究の結果、以下の事柄が明らかになった。

- ・日本の公共図書館（47 都道府県、23 特別区、20 政令市、42 中核市の計 136 館）の Web ページ上で、消費者情報に関するパスファインダーを提供している館は、42 館（30.9%）であった。その内容は、医療や環境問題に関するものが多かった。複数の公共図書館では、消費者問題や生活上の法律問題をテーマにしたパスファインダーを作成していた。
- ・ブックリストを Web ページ上で提供している公共図書館は、30 館（22.1%）であった。その内容は、医療や環境問題に関するものが多かった。また、展示を実施した際の展示図書リストとして、ブックリストを提供している公共図書館が多く見られた。
- ・消費者情報に関するレファレンス事例を提供している公共図書館は、31 館（22.8%）であった。レファレンス事例の提供方法は、各館の Web ページ内に、独自に作成した事例集を掲載する方法、および、国立国会図書館のレファレンス協同データベースへのリンクを掲載する方法の二つが多かった。また、生活上の困りごとに関するレファレンス事例を収集し、Web ページで提供している公共図書館もあった。
- ・Web ページ上のリンク集で、消費者情報に関する Web ページを掲載していた公共図書館は、36 館（26.5%）であった。リンク先で最も多い機関は、国民生活センターの 12 館（8.8%）であった。複数の公共図書館では、消費生活センター、法テラスの Web ページを掲載していた。また、消費生活をテーマに、関連の Web ページをいくつか掲載している公共図書館もあった。
- ・現在、公共図書館における消費者情報の提供は、実施館が少なく、十分に実施されていない。しかし、公共図書館が消費者情報の提供に着手する際は、国民生活センターや消費生活センターによる消費者情報の収集・提供の方法を参考にすることができる。
- ・各館の既存の情報資源を活用した消費者情報の提供方法としては、ビジネス支援サービスの構築表を応用した消費者情報の提供や、消費者情報の内容と NDC との対応表の作成・提供が考えられる。さらに、地域の消費生活センターと連携した、消費者情報の提供も可能性として挙げられる。各館の予算や人員を踏まえながら、消費者情報の提供を検討し、実現可能なレベルから消費者情報の提供を始める館が増加することが望まれる。

（指導教員 大庭 一郎）