

消費者行政新未来創造オフィスの取組について

消費者行政新未来創造オフィス

—目次—

(1)消費者庁が実施するプロジェクト 消費者庁

①全国展開を見据えたモデルプロジェクト

- P1 若年者向け消費者教育の取組
- P2 見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)の構築
- P3 倫理的消費(エシカル消費)の普及
- P4 食品ロスの削減
- P5 子どもの事故防止
- P6 栄養成分表示等の活用に向けた消費者教育
- P7 消費者志向経営の推進
- P8 公益通報受付窓口(市区町村)及び内部通報制度(事業者)の整備促進
- P9 食品に関するリスクコミュニケーション
- P10 シェアリングエコノミーに関する実証実験等

②基礎研究プロジェクト

- P11 行動経済学等を活用した消費行動等の分析・研究
- P12 障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査
- P13 若者の消費者被害の心理的要因からの分析

(2)国民生活センターが実施するプロジェクト 独立行政法人 国民生活センター

- P14 研修事業
- P15 商品テスト

- ◆ 若年者への消費者教育推進のため、体系的な消費者教育について、先進的な取組事例を収集・分析する。

○ 徳島県内の全ての高校等(56校)で、消費者庁が作成した消費者教育教材「社会への扉」を活用した授業を実施

(※「高校等」には、公立高校(全日制、定時制)・私立高校・特別支援学校・高等専門学校も含まれる。)

⇒教材の改善や教材を活用した授業の事例収集

教材を活用した教員からの
意見、改善案等を尋ねる
アンケート調査を実施

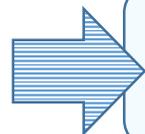
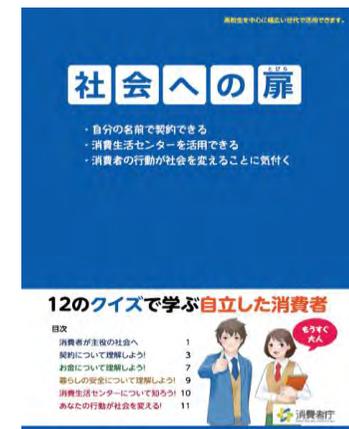
生徒に対する事前・事後
アンケート調査を実施

教材を活用した
授業実践例の収集

29年度の主な成果

- ・ 授業の前後にアンケート調査を実施して効果を測定
- ・ 合計20校の授業の様子を視察
- ・ 取組事例を収集し、事例集を作成・公表
- ・ 授業実践報告会を開催(30/03/13)

【教材:「社会への扉」】



30年度は、徳島県内の全ての高校等で引き続き教材を活用した授業を実施するとともに、全都道府県での実施を目指して働き掛けを行う。

◆ 高齢者等の消費者被害防止の取組として、相談体制の整備に加え、消費者に身近な地域の関係機関の連携による見守りネットワークの構築が重要

※全国目標:31年度末までに、各都道府県の人口5万人以上の全市町に地域協議会を設置

○全県的に見守りネットワークを構築し、県内の全ての高齢者等が地域で見守られる体制を構築する。

⇒構築に当たっての課題、課題解決の先進事例の入手

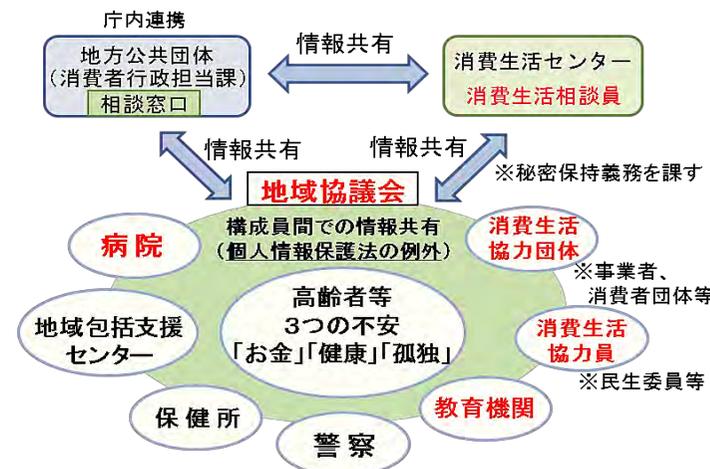
徳島県内自治体への
ヒアリングによる課題抽出

既に設置済みの自治体(県外含む)への
ヒアリングによる先進事例の入手

29年度の主な成果

- ・徳島県と7市町(上板町、徳島市、北島町、松茂町、吉野川市、阿南市、鳴門市)で協議会新設
- ・県内全市町村を訪問し、ボトルネック等をヒアリング
- ・徳島県板野町など、既に設置済みの自治体(県外含む)へのヒアリングを実施
- ・県内の見守り関係機関等への制度説明

【「見守りネットワーク」における地域の連携イメージ】



➡ **30年度**は、徳島県内の自治体へ引き続き設置を促す(31年度までに全自治体で設置する)とともに、全国展開として、他の都道府県への働き掛けを行う。

◆倫理的消費の概念の普及や多様な主体によるムーブメント作りのため、地方でエシカル・ラボを開催し、全国的な普及・展開を図る。

※倫理的消費(エシカル消費):地域の活性化や雇用なども含む、人や社会、環境に配慮した消費行動を指す。
例として、フェアトレード商品やリサイクル製品の購入などが挙げられる。

○徳島県内の倫理的消費に関する情報収集を実施

⇒倫理的消費の普及・推進に当たっての課題等を把握

徳島県内で実施されている
倫理的消費の取組事例を収集

倫理的消費の認知度等について
徳島県内で意識調査を実施

○徳島県が立ち上げた地域版プラットフォームとの連携

○倫理的消費を普及させるための「エシカル・ラボ」を開催(※30年度は秋田県で開催)

29年度の主な成果

- ・鳥取県米子市(29/10/21)、徳島県徳島市(30/03/18)にてエシカル・ラボを開催
- ・徳島県内で実施されている取組やイベント(高校の学園祭やエシカルカフェ等)の視察、ヒアリングによる事例の収集
- ・アンケートによる意識調査を実施

【「エシカル・ラボinとっとり」の様子(29/10/21)】



30年度は、徳島県内での取組事例の収集・意識調査・
地域版プラットフォームとの連携を継続して行う。

◆食品ロスの家庭における削減の取組を推進するための効果的な取組(買物行動の改善、適切な保存、食材をムダにしないエコクッキングなど)を、広く普及させることが必要

※国内で年間約621万トンの食品ロスのうち、約半分に当たる約282万トンが家庭から発生している。

○徳島県内のモニター家庭を対象とした取組を実施

家庭における食品ロス削減の取組を推進するため、買物行動の改善、適切な保存、食材をムダにしないエコクッキングなどの取組を実施

○徳島県内のモニター家庭を対象とした調査を実施

⇒家庭における食品ロス削減の取組についての効果を検証

モニター家庭にて、
削減取組による削減量を測定

モニター家庭を対象としたアンケートにより、
取組による意識・行動の変化などを調査

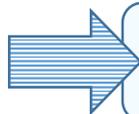
29年度の主な成果

・県内のモニター家庭(計104家庭)の協力を得て、1か月間の調査を実施 (30/01/14～30/02/10)

食品ロスを計測するのみの家庭と、前半(30/1/14～30/1/27)は、計測のみ、後半(30/1/28～30/2/10)は食品ロス削減に取り組み、計測を行った家庭との2グループに分けて比較

・取組実施の前後で、計測のみのグループと取組を行ったグループの飲料を除く削減率には、21ポイントの差が生じた。(速報値)

【食品ロス削減に向けた啓発用チラシ】



30年度は、29年度の調査結果を踏まえた啓発資料を作成し、徳島県や全国の他の都道府県に展開する。

◆我が国では窒息や溺水、転落を始めとする日常生活上の事故等により、14歳以下の子どもが毎年300名ほど死亡しており、子どもの事故を防止する取組が必要

※消費者庁は28年6月に「子供の事故防止に関する関係府省庁連絡会議」を立ち上げ、関係府省庁の司令塔として連携を強化し、取組を推進している。

○徳島県内での子どもの事故防止への取組

「子どもの事故防止プロジェクトネットワーク会議」構成員と連携した子どもの事故防止啓発活動の実施（「子どもの事故防止ハンドブック」を県内0～6歳の保護者向けに4万部配布、キッズデザイン賞受賞作品を子育てイベント等で展示）等

○徳島県内での子どもの事故防止への意識や取組について調査を実施

⇒県内で展開する様々な普及啓発活動の取組効果を検証

保護者及び出産予定夫婦等へのアンケートによる意識調査

子どもの事故防止プロジェクトネットワーク会議の参加及び会議構成員との連携

関係機関と連携した啓発資料の作成及び啓発活動

29年度の主な成果

- ・徳島県内で「保護者」、「出産予定夫婦」、「保育従事者」へのアンケート調査を実施
- ・子どもの事故防止プロジェクトネットワーク会議を3回実施及び構成員へのヒアリング調査を実施

【「子どもを事故から守る！プロジェクト」シンボルキャラクター「アブナイカモ」】



30年度は、徳島県内で引き続き意識調査を実施するとともに、**全国展開**として、他の都道府県でのシンポジウムを開催。

◆消費者が自らの食生活の状況に応じた適切な食品の選択ができるよう、栄養成分表示等の活用によるバランスの取れた食生活の普及啓発、保健機能食品の適切な利用に関する消費者の理解促進が重要

※平成27年度から、原則として全ての加工食品に対し栄養成分表示が義務化されている。

○徳島県内外において栄養成分表示等の活用にあ資する教育プログラムを実施

⇒教育プログラム実施に関する各種検証を行う

徳島県内において、教育プログラムを実施し、教育の効果を検証

徳島県外においても教育プログラムを実施し、特性の異なる地域における実施可能性を検証

徳島県内外において、実施要領作成のために教育プログラムの運営体制・方法を検証

○自治体及び事業者へのヒアリング（栄養成分表示等についての取組状況や課題等）



29年度の主な成果

- ・徳島県藍住町で栄養成分表示等の活用を目的とした教育プログラムを実施（徳島大学への委託事業）し、教育媒体及び指導要領を改良
- ・徳島県及び県内の10事業者に対し、栄養成分表示等についての取組状況や課題等に関するヒアリングを実施し、取組事例を収集及び整理

【栄養成分表示の例】

栄養成分表示 (1包装(2個)当たり)	
熱量	476kcal
たんぱく質	17.2g
脂質	22.7g
炭水化物	52.0g
糖質	49.3g
食物繊維	2.7g
食塩相当量	3.6g
鉄	1.4mg



30年度は、徳島県内外で教育プログラムを実施・検証し、消費者向け教育媒体、指導者向け指導要領及び実施要領の最終版を作成する。

◆事業者が消費者を意識した事業活動を行うことが健全な市場の実現につながっていくという観点から、中小企業も含めた消費者志向経営の推進が重要

※消費者志向経営：事業者が消費者の視点に立ち、消費者の権利確保及び利益向上を図ることを経営の中心とし、持続可能で望ましい社会の構築に向け、社会的責任を自覚して事業活動を行うこと。

○徳島県内における消費者志向経営の普及促進

⇒地方版の消費者志向経営の推進組織(プラットフォーム)を設立

県内関係団体等への働き掛け

県内事業者の消費者志向自主宣言の推進

29年度の主な成果

・とくしま消費者志向経営推進キックオフシンポジウムを開催

(徳島県との共催)(29/10/13)

⇒とくしま消費者志向経営推進組織を設立

(徳島県、事業者団体、消費者団体等で構成)

・徳島県内の消費者志向自主宣言事業者：18事業者

※全国77事業者のうち、徳島県内18事業者

※全国初の地方銀行からの自主宣言

【徳島県内の消費者志向自主宣言事業者及びとくしま消費者志向経営推進組織】



30年度は、徳島県内で他の都道府県のモデルとなるように取組を更に推進するとともに、全国展開として、他の都道府県への働き掛けを行う。

公益通報受付窓口(市区町村)及び内部通報制度(事業者)の整備促進

◆市区町村における公益通報窓口や中小企業における内部通報窓口の整備が進んでいない現状を踏まえ、窓口設置等に係る取組を促進することが重要

※公益通報:事業者の不祥事等により国民生活の安全・安心が損なわれることを防ぐため、事業者内部の労働者が所定の要件を満たして行う通報

○徳島県内の自治体及び事業者の取組促進

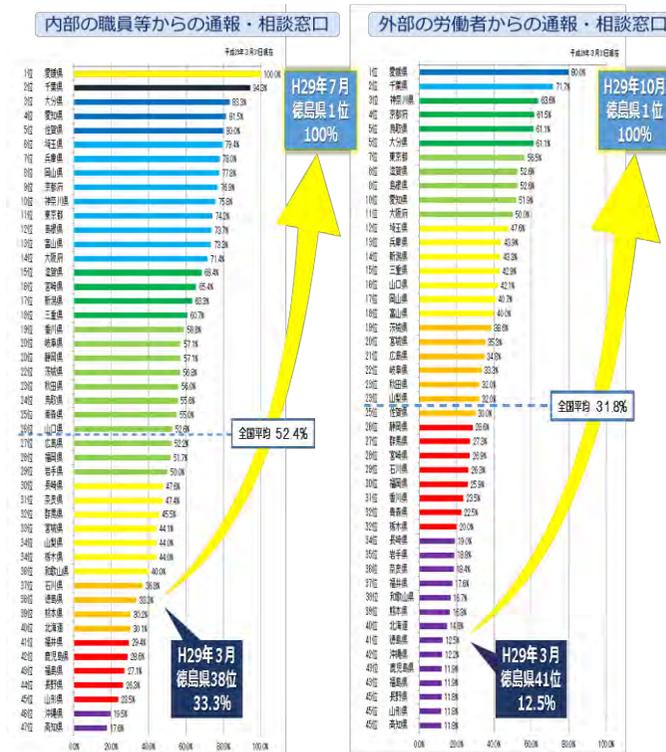
⇒消費者庁及び徳島県の主導による働き掛け

県内自治体
(徳島県及び県内24市町村)の
通報受付窓口を整備

県内自治体の
共通窓口の整備

県内事業者による
実効性の高い内部通報制度の
整備を促進支援

【徳島県の通報窓口の設置率向上】



※グラフは平成29年3月末時点

29年度の主な成果

- ・県内の自治体(徳島県及び県内24市町村)で通報受付窓口(内部・外部)の整備が完了し、徳島県は設置率100%を達成
- ・県内事業者及びその関係団体に対し、内部通報制度整備について働き掛けを実施 ※県の委託により、3事業者団体が窓口設置準備中
- ・周辺の各自治体に対しても、窓口設置の働き掛けを開始

30年度は、徳島県内において自治体窓口の実効性の向上や窓口の周知を図りつつ、引き続き事業者への働き掛けを進めるとともに、窓口設置等に係る検証等を行った上、全国展開として他の都道府県への働き掛けを行う。

◆ 食品安全に対する消費者の理解を増進するため、幅広い世代の消費者に対して、多様なリスクコミュニケーション(リスコミ)の機会を提供することが重要

※ リスクコミュニケーション: リスク評価やリスク管理を含むリスクアナリシス(リスク分析)の過程において、消費者、事業者、行政機関など関係者の間で相互に情報の共有や意見の交換をすること

○ 徳島県内で、多様な主体・手法によるリスクコミュニケーション等の推進方法の検討

⇒ 各種リスコミ等の効果の検証、全国展開できる内容を構築

アンケートによる
効果検証のための調査

全国の先進的取組や
参考事例等を調査・分析

リスクコミュニケーターの
養成に係る調査

29年度の主な成果

- ・ 徳島県を始め県内関係団体等と共催で健康食品に関するシンポジウム形式のリスクコミュニケーションを実施
- ・ 効果的なリスコミに取り組むため、効果検証の指標として統一の訴求ポイントを設定し、複数のリスコミ会場で調査・分析を実施

【リスクコミュニケーションの様子】



➡ **30年度**は、全国展開に向け、徳島県と協力して改善したリスコミを実施、効果を検証するほか、徳島県内でリスクコミュニケーターの養成を通じた人材育成手法等に関する調査を実施

◆シェアリングエコノミーの普及に伴い発生する消費者問題を早期に発見・分析し、消費者が安心して安全に利用できる環境整備につなげていくことが重要

※シェアリングエコノミー：個人等が保有する活用可能な資産等(スキルや時間等の無形のものを含む。)を、インターネット上のマッチングプラットフォームを介して他の個人等も利用可能とする経済活性化活動。超少子高齢化社会を迎えている我が国の諸課題(経済成長、地方創生・地域共助等)の解決に資することが期待されている。

○徳島県等においてシェアリングエコノミーに関する実証実験を実施

⇒消費者問題へとつながる端緒情報の発見・分析

阿波おどり期間の民泊について、利用者・提供者を対象としたアンケート調査等を実施

民泊以外の分野のシェアリングエコノミーについても調査を実施

○新未来創造研究会(仮称)の開催

⇒シェアリングエコノミー等の新技術を将来の豊かな消費生活の実現につなげる

将来の豊かな消費生活像の明確化

将来の消費生活を豊かにする消費者行政の在り方を検討

徳島県を中心とした地域の有識者等を交えた議論

【シェアリングエコノミーのイメージ】

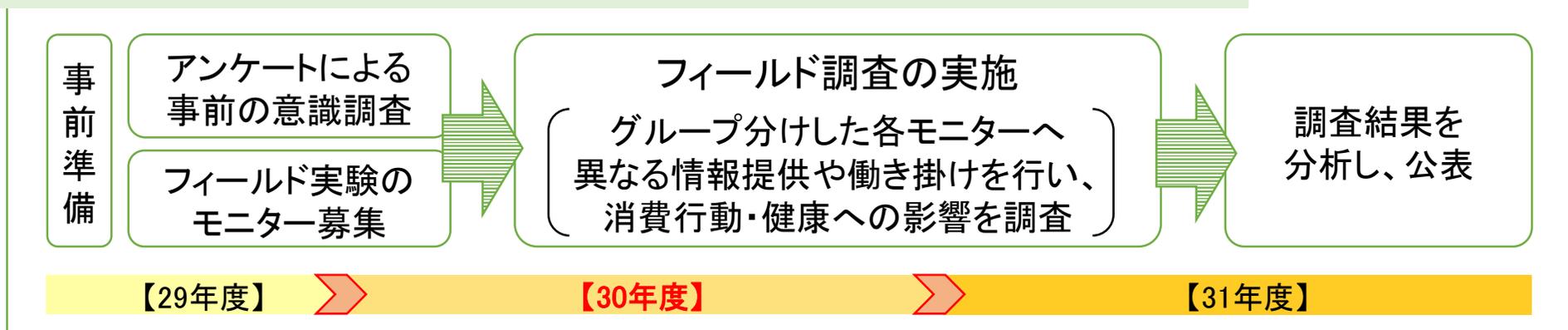


◆消費者を取り巻く環境が急速に変化していく中、消費生活の現状や消費者問題に対する調査・分析や基礎研究を行うことが重要

⇒「課題発見・対策提示」による効果的な政策立案の実現

○行動経済学等を活用し、消費者に対する情報提供の在り方について調査研究を実施

⇒とくしま生協の協力を得て「健康と生活に関する社会実験」を行う



【協力体制のイメージ】



29年度の主な成果

- ・行動経済学の第一人者である依田高典客員研究主幹 (京都大学教授) 等の助言を得ながら、プロジェクトを展開
- ・本調査に先立ち、パイロット実験を実施
- ・アンケートによる事前の意識調査を開始し、本調査のモニターを募集

◆障がい者の消費行動や直面する消費者トラブルの実態は不明瞭な状況

⇒障がい者が自立して生活できる社会の実現に向けても、消費行動及び消費者被害の傾向を探ることが必要

○障がい者の消費行動及び消費者被害実態等の把握

⇒徳島県及び岡山県の協力の下、障がい者やその家族・関連施設に対し、アンケート及びヒアリング調査を実施



【意見交換会の様子】



29年度の主な成果

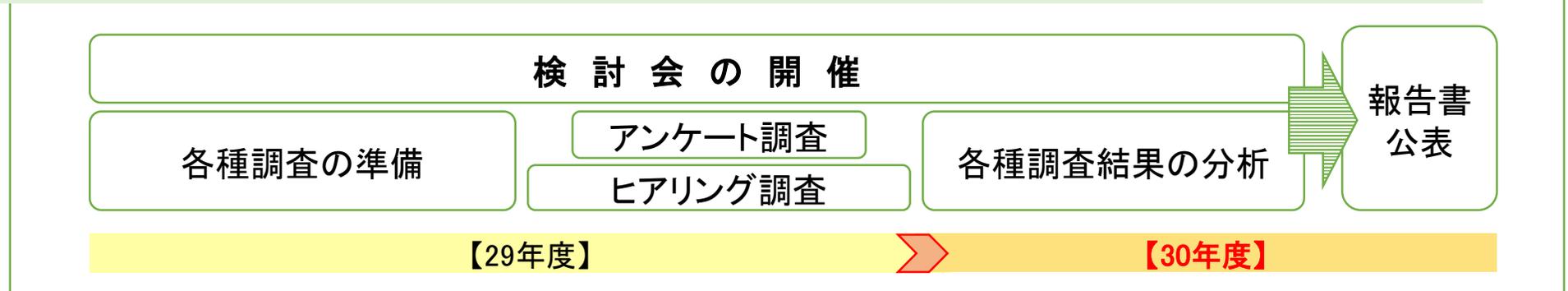
- ・徳島県及び岡山県の協力の下、精神・知的・発達の各障がいのある方々を対象に調査を実施。調査結果について報告書を作成し、公表（30/3/22）
- ・障がいのある方々や、その支援者を対象として、普段の消費行動等に関するアンケート調査を実施
- ・【ポイント】全体的に、買物好きな障がい者が多いが、一方で、消費者トラブルに直面するリスクが比較的大きい。

◆若者が消費者被害に遭う要因の一つとして、合理的な判断ができない状態に陥る等、心理的要因が挙げられる。

⇒消費者被害に遭う要因等を主に心理的要因の観点から調査分析し、対応策を検討することが必要

○有識者を招き「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会」を開催

⇒心理学等を活用し、若者が消費者被害に遭う要因等について調査・分析を実施



【検討会の様子】



29年度の主な成果

- ・西田公昭座長(立正大学心理学部教授)の下、計4回の検討会を開催
- ・18~29歳を対象として、消費者被害の現状や若者の意識に関するアンケート調査を実施
- ・消費者被害に遭った若者や関係機関等へのヒアリングを実施

- ◆若年者への消費者教育の充実や高齢者等の見守りネットワークの構築が、重要な政策課題
- ◆「地方消費者行政強化作戦」では、各都道府県ごとに消費生活相談員の研修参加率を100%に引き上げること等が求められており、研修機会の確保が必要

○徳島県内で各種研修を実施

⇒鳴門市・徳島市において、以下の研修を行う

主として関西、中国・四国地域の
対象者を想定した研修

徳島県独自の研修

29年度の主な成果

- ・徳島県内において14コースの研修を実施
(鳴門合同庁舎:7コース、徳島市内会場:7コース)
- ・徳島県で熱心な取組が見られる消費者教育や地域の見守り、倫理的消費にちなんだ研修に重点化して実施
- ・うち1コースは、「アクティブラーニングを活用してエシカル消費を伝える」をテーマに「徳島オリジナル研修」として実施

【徳島県内で行われた研修の様子】



➡ **30年度**は、徳島県の要望を受けて、消費生活相談員向けの講座の比重を高めて計14コースを実施(鳴門市10コース/徳島市4コース)

◆更なる消費者の安全なくらし確保のため、先駆的な商品テストを実施することが重要

※国民生活センターでは、相模原事務所の商品テスト施設において、消費者被害の未然防止・拡大防止及び消費生活センターにおける苦情相談対応等に資する、生活実態に即した商品テストを実施している。

○徳島県を実証フィールドとして活用した先駆的な商品テストを実施

(※29年度は「地震による転倒の防止策」についてのテストを実施)

⇒商品テスト等の結果を踏まえた効果的な対策を検討

徳島県を活用した実態調査

外部機関を活用した
商品テスト

報告書の取りまとめ

29年度の主な成果

- ・29年度のテーマは、「地震による転倒の防止策」
 - ・家具、家電製品の転倒防止に関する意識調査を実施
 - ・県内のモニター家庭(計100世帯)を訪問し、給湯機の設置状況についての実態調査を実施
 - ・外部機関を活用し、給湯機、食器棚、冷蔵庫の転倒に関する商品テストを実施

【モニター家庭を訪問しての
給湯機設置状況調査】



➔ **30年度**は「地震による転倒の防止策」の取りまとめを公表するとともに、新たに「錠剤、カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査」(徳島県内では主に県民への利用状況等の調査)を実施予定