

# 研究 新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究

## 【研究の概要】

新型コロナウイルス感染拡大における消費者の購買行動の変化を調査・分析する。加えて、ランダム化比較実験を実施して、非常時に備えた備蓄行動を促進するための有効な情報発信手法等を分析・検証する。

研究リーダー：松田 絢子 関西大学准教授

## 【これまでの主な成果】

「新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトにおけるウェブ調査結果及びリサーチ・ディスカッション・ペーパーの公表(令和3年10月)

## 問題意識・課題

- 新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、**人々の行動が大きく変化**。
  - 感染拡大に当たり、**真偽入り混じる様々な情報の氾濫（インフodemick）、消費者による買い占め等のパニック行動が発生**。
  - 不正確な情報が拡散するなど、**正しい情報発信が消費者に届きにくい状況**。
- ⇒ 感染拡大が消費行動に及ぼす影響の解明や、過度な買いだめによる混乱を招かないための情報発信が求められている。

## 実施する取組

- モニター消費者（とくしま生協組合員）への**アンケート調査、過去の商品発注データの分析**
- 日用品・食料品の備蓄を促す**最適な情報発信手法をランダム化比較実験により検証**

## 成果イメージ・効果

- 非常時における消費者の購買行動の解明
- 消費者の行動変容を促すための有効な情報発信手法の発見

### [ウェブ調査結果及びリサーチ・ディスカッション・ペーパー概要]

- 2020年4～5月の緊急事態宣言前後で、不足していた物を「心配で、手元にあってもさらに買った」経験があった人は約4割。
- 「買い占め行動」を増やす要因は、品不足への不安や権威の影響を受けやすいといった心理傾向の強さと、世帯所得の高さ。
- 20-30代男性においては、必要な物の取捨選択や身の回りを片付けない人ほど、品不足への不安や権威の影響を受けやすく、「買い占め行動」もとりやすい。

### 【産官学民連携による研究実施】



## 【研究の概要】

デジタル・コンテンツ及びデジタル・サービス取引における消費者法制について、各国研究者との連携により、欧米諸国の法制との比較法研究（国際共同研究）を実施する。

研究リーダー：松本 恒雄 一橋大学名誉教授

## 問題意識・課題

- デジタル・コンテンツ及びデジタル・サービス取引には、
  - ・容易に国境を越えて行われる
  - ・生じる法的問題が世界で類似という特徴。
- EUや米国等を始め、デジタル分野におけるルール形成は世界共通の課題。

⇒ 海外の研究者と連携し、海外の先進的な法制度と比較した研究を行う必要がある。

## 実施する取組

- 海外文献の分析や海外の政府機関、研究者等へのヒアリング調査を実施。
- 海外の研究者と意見・情報を交換するとともに、国際セミナー等を開催して共同研究を実施。

## ＜主な調査内容＞

- ・EU指令（デジタル・コンテンツ指令、物品売買指令、消費者保護準則現代化指令等）のEU加盟国における国内法化と、その後の運用から生じる問題点
- ・イギリス及びアメリカにおけるデジタル・コンテンツ等に関する消費者契約に関する法制の整備動向

## ＜ヒアリング実績＞

令和3年9月1日	マーティン・シュミット＝ケッセル	バイロイト大学教授（ドイツ）
令和3年10月14日	マルテ・クラーム	インスブルック大学教授（オーストリア）
令和3年11月10日	クリスチャン トウイグ＝フレスナー	ウォーリック大学教授（イギリス）
令和4年2月10日	ベンジャミン・ゲールズ博士	（ドイツ司法省）
令和4年3月18日	ゲルハルト・シオンブルグ博士	（ドイツ司法省）

## 成果イメージ・効果

- デジタル・コンテンツ及びデジタル・サービス取引におけるよりよい消費者法制の企画立案に向けたエビデンスを創出。

## 【研究の概要】

消費者被害の拡大防止・未然防止を目的に、全国消費生活情報ネットワーク（PIO-NET※）に登録された相談事例を活用し、消費者被害の傾向や各種情報との相関関係等についてテキストマイニングによる分析を行う。

※PIO-NET：消費生活センター等に寄せられた消費生活に関する相談情報が登録されているシステム。登録された情報は、全国の消費生活相談窓口において、相談員による問題解決支援（相談処理）に役立てたり、消費者行政において、消費者トラブルの被害拡大や未然防止のための消費者政策の企画立案に活用されている。

研究リーダー：谷岡 広樹 徳島大学大学院講師

## 問題意識・課題

- **新型コロナウイルス感染症のように突然発生した事象などは、PIO-NETへ事前に分類設定しておくことができないため、該当データの抽出が不完全となり被害事案の早期把握が難しい。**
- **分析対象や目的によっては、PIO-NETからデータを抽出した後で、目検による精査が必要**なことがある。

## 実施する取組

- **テキストマイニング等の分析技術を用いて、PIO-NETデータの抽出と分析を実施**

## テーマ例

新型コロナウイルス感染症拡大に伴い発生した消費者被害(マスクの品切れ、送り付け商法、不要な買い占め等)の登録データを用いて非常時に発生し得る消費者トラブルの傾向等を分析

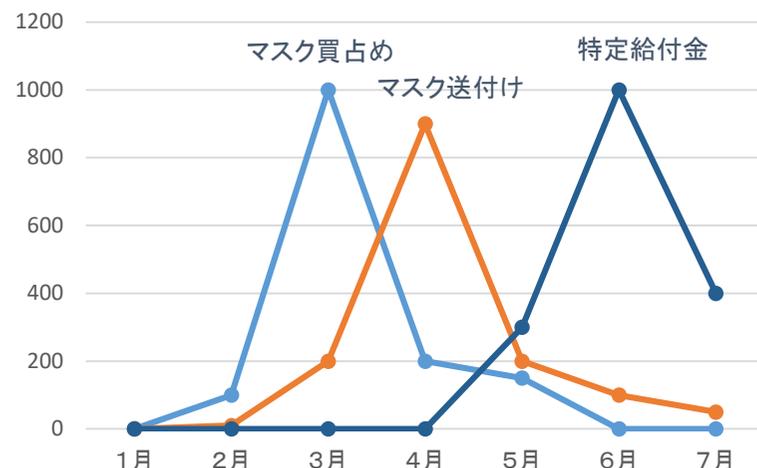
## テキストマイニングとは

文章データを単語や文節で区切り、それらの出現回数や出現傾向をもとに文章の特徴を可視化する方法

## 成果イメージ・効果

- **消費生活相談の効率的な抽出・分析**
- **タイムリーな注意喚起等による消費者被害の未然防止**

分析イメージ：テキストマイニング等を活用し、相談事例を分類



## 【研究の概要】

徳島県警察や徳島県等の協力のもと、消費者のせい弱性や心理・行動特性を明らかにし、特殊詐欺や消費者被害を防止する効果的な情報発信方法を検討

研究リーダー：上野 大介 京都府立医科大学大学院助教

### 問題意識・課題

- 令和2年の全国での特殊詐欺認知件数は13,550件、被害額は285.2億円、**高齢者を中心に被害が高い水準で発生**。詐欺的手口に関する高齢者の消費生活相談件数も上昇傾向
- 特殊詐欺等の詐欺的手口による消費者被害を防ぐ対策が重要

### 実施する取組

以下の対象者にアンケート調査を実施

- 徳島県警察への被害相談者・情報提供者
- 徳島県運転免許センターの講習受講者
- 徳島県消費者情報センターへの相談者
- 徳島県消費者大学校・大学院の受講者
- とくしま生協の組合員

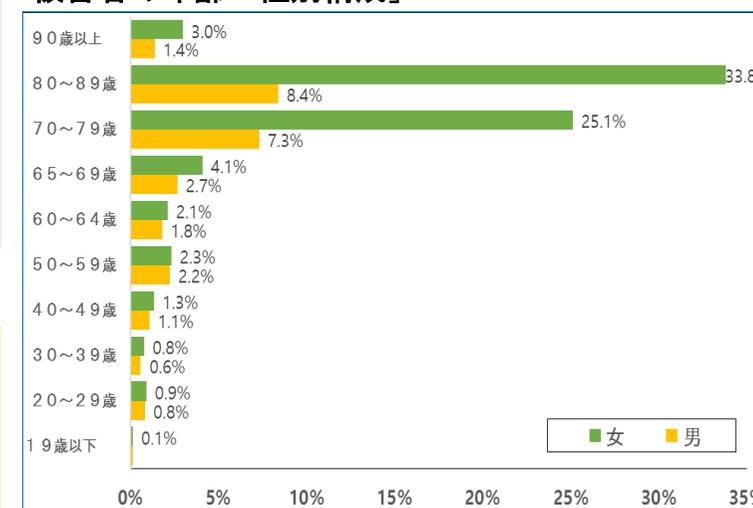
### 成果イメージ・効果

- 被害に遭いやすい人の特徴・傾向を解明し、特殊詐欺被害防止に資する効果的周知・広報を提案
- 情報提供者の特徴・傾向を解明し、地域住民が情報提供しやすくなる効果的周知・広報を提案

「特殊詐欺の認知状況」



「被害者の年齢・性別構成」



※警察庁広報資料「令和2年における特殊詐欺の認知・検挙状況等について（確定値版）」に基づき消費者庁新未来創造戦略本部で作成

### 【研究の概要】

消費者行政に関する条例について、全国の自治体を網羅的に対象とした調査を実施し、条例を類型化すると共に、各規定の内容や制定状況の精査・分析を行う。

※戦略本部職員主体の研究、ポリシー・ディスカッション・ペーパー公表（令和4年4月）

### 問題意識・課題

- 消費者行政に関する条例の制定状況やその内容について、全国の自治体を網羅的に対象とした調査や研究は、長らくされてこなかった。



### 実施する取組

- 「条例webアーカイブデータベース\*」を用いて抽出した条例をカテゴリー毎に分類し、条例数、規定している内容及び制定時期等を整理。



### 調査結果

- 分析対象として915件を消費者行政関係条例として特定し、5つに分類した。
- 各条例の規定している内容や制定経緯を整理・分析した。

消費者行政関係条例(915件、都道府県:47、市区町村:756)

#### (1)消費生活条例(137件)

制定自治体

都道府県:47(注)、市区町村:89

(注)徳島県が2条例を制定

※(2)(3)の条例の内容が規定される場合がある

#### (2)消費生活センター条例等(719件)

制定自治体 都道府県:31、市区町村:682

※6自治体が設置条例と組織運営条例を重複して制定している

#### (3)消費者行政個別条例(18件)

制定自治体 都道府県4、市区町村:14

#### (4)基金条例(22件)

制定自治体

都道府県:17、市区町村:5

#### (5)住民のくらし安全等に関する条例(19件)

制定自治体

都道府県:1、市区町村:18

\* 原田隆史同志社大学教授が中心となって運営し、全国の自治体の条例等を網羅的に収録している。  
<https://jorei.slis.doshisha.ac.jp/>

# 国際シンポジウム等の開催

## 【業務の概要】

国際シンポジウム等の開催を通じて国際交流を行い、新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや消費者政策研究等の成果を始めとした、消費者庁の取組を世界に発信する。また、社会情勢の変化による新しい課題等に関し、海外における取組について情報収集を行う。

### 問題意識・課題

- 2019年には、徳島県でG20消費者政策国際会合を開催。
- デジタル化や高齢化等の進展により社会情勢が変化し、新しい課題等への対応が必要となっている。
- 国際化の進展に伴い、各国の抱える課題には共通点も見られる。

⇒ 我が国の政策立案の参考とするため、海外における課題への対応についての情報収集が重要。

### 実施する取組

- 国際シンポジウム等を毎年開催し、消費者庁の取組について情報発信。
- シンポジウム等を通じて、海外から情報収集。

### 成果イメージ・効果

- 国際交流を通じた情報発信で、海外における日本の消費者行政についての認知度を向上させる。
- 社会情勢の変化による新しい課題等に対し、海外の情報を消費者政策立案に活用する。

#### ○消費者庁新未来創造戦略本部 国際シンポジウム (令和3年3月16日(火))

テーマ：「アジア地域におけるウィズコロナ、ポストコロナでの消費生活相談と消費者教育について」  
参加国 マレーシア、フィリピン、タイ、ベトナム

#### ○「とくしま国際消費者フォーラム2021」徳島県との 共同セッション (令和3年10月26日(火))

テーマ：「ASEAN諸国と日本の消費者行政の担い手とその役割・連携について」  
参加国 マレーシア、フィリピン、タイ、ベトナム

#### ○日中韓消費者政策国際シンポジウム (令和3年12月6日(月))

テーマ：「オンライン取引における消費者トラブル対応」  
参加国 中国、韓国

#### ○サステナブルファッションに関する日仏シンポジウム ～フランスの取組から学ぶ～ (令和4年3月10日(木))

テーマ：「サステナブルファッションの国際的潮流と今後の展開」  
参加国 フランス



消費者庁新未来創造戦略本部 国際シンポジウム  
(令和3年3月)でのパネルディスカッション

# 周辺地域への貢献や戦略本部の広報等

## 県内の大学での講義

- ◇徳島大学
- ◇鳴門教育大学
- ◇四国大学
- ◇徳島文理大学



### (講義内容の例)

- ・消費者の権利と基本法
- ・消費者行政の概要
- ・消費者の安全確保のための取組
- ・食品ロス、エシカル教育について
- ・消費者志向経営・公益通報
- ・インターネットをめぐる消費者トラブル
- ・消費者問題の歴史と消費者法の立法過程
- ・消費者問題や消費者関連法の歴史
- ・契約と消費者被害の救済、表示の見方
- ・食品表示の見るべきポイント
- ・キャッシュレス決済について
- ・新未来創造戦略本部の取組について

## 戦略本部の取組や成果紹介のシンポジウム等開催

- 2020/10/22 新未来創造戦略本部開設記念シンポジウム
- 2021/3/16 消費者庁新未来創造戦略本部 国際シンポジウム
- 2021/3/24 令和2年度 消費者庁新未来創造戦略本部成果報告会
- 2021/7/5 消費者行政新未来創造シンポジウム～新未来創造 戦略本部開設1周年記念～
- 2021/7/12 シンポジウム「ファッションから考えるサステナブルな未来」
- 2021/12/6 日中韓消費者政策国際シンポジウム
- 2021/12/9 シンポジウム「ファッションから考えるサステナブルな未来～わたしたちができること～」
- 2022/3/10 サステナブルファッションに関する日仏シンポジウム～フランスの取組から学ぶ～
- 2022/3/24 令和2年度 消費者庁新未来創造戦略本部成果報告会

## 徳島新聞へ連載



職員が徳島新聞のコラムを執筆  
「徳島から明日を開く  
消費者庁新未来創造戦略本部より」

