

研究 デジタル社会における消費者法制の比較法研究（国際共同研究）

【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

【これまでの主な成果】

・「デジタル社会における消費者法制の比較法」研究におけるプログレッシブ・レポート（2022年8月発表）

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、研究者等へのインタビュー調査を実施

インタビューを行った海外有識者

・EU指令の国内化法の立案担当者	2名
・ドイツの研究者	2名
・イギリスの研究者	1名

- 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

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とする。

【主な調査対象国】

- ・イギリス
- ・ドイツ
- ・フランス 等

【研究の概要】

消費者トラブルの拡大防止・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、消費者トラブル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(Practical Living Information Online Network System):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。登録情報は、全国の消費生活相談窓口における相談員による問題解決支援や、消費者トラブルの被害拡大・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

【これまでの主な成果】

・「PIO-NETを利用した消費者問題の傾向分析」研究におけるリサーチ・ディスカッション・ペーパー（2022年4月公表）

問題意識・課題

- 新型コロナウイルス感染症などの**非常時**や**社会状況の変化**などにより**突然発生した事象**は、PIO-NETへ事前に分類設定しておくことができないため、**被害類型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、**消費生活相談の傾向等の分析**を実施

テーマ

- ① 非常時における消費生活相談の傾向等を分析
- ② 成年年齢引下げによる消費生活相談の傾向等の変化を分析

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技術

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トラブルの未然防止

2020年1年間のトピック（8つ）



PIO-NETを利用した消費者問題の傾向分析（2022年4月公表）

研究対象

PIO-NETデータ 2020年1月から12月までの1年間のコロナ関連の相談情報

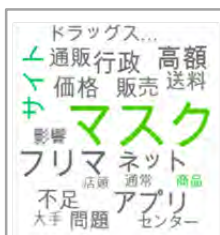
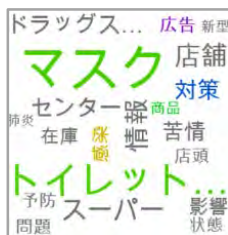
研究結果

大量の文字情報を分析することで、各月の相談情報について、**単語のまとめり（トピック）**が得られた

特徴的なトピック・傾向

1. マスク関連の相談（2020年2月）

相談内容ごとに、以下の3つのトピックに分かれた



- ①品不足や買占
- ②高額販売
- ③ネットでの購入

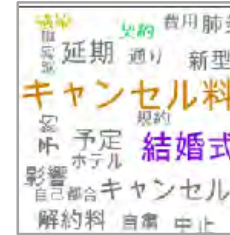
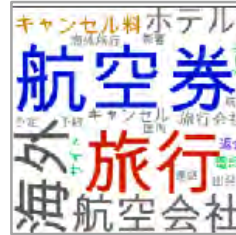
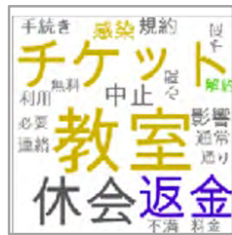
3. 特別定額給付金関連の相談（2020年5月）

5月1日に特別定額給付金の支給が開始され、給付金詐欺などの相談がトピックとして現れた



2. キャンセル・返金の相談（2020年3月）

相談内容ごとに、以下の3つのトピックに分かれた



- ①月謝等の返金
- ②旅行のキャンセル
- ③イベントのキャンセル

4. GoToトラベルに関するトラブル関連の相談（2020年12月）

11月に「GoTo トラベル」の一時停止が発表され、12月にGoToトラベルに関する相談がトピックとして現れた



研究成果・ポイント

- ・ 相談内容と**社会状況の変化との関連を可視化**
- ・ PIO-NETの**ビッグデータとしての活用可能性**が示された

研究 企業の持続可能性と消費者志向経営との関係性に関する研究

【研究の概要】

老舗企業の企業行動や創業精神に基づく具体的な取組及びその特徴・共通性などを調査し、消費者志向経営の原点となる要因を調査する。

研究リーダー：殿崎 正芳 四国大学教授

【これまでの主な成果】

・企業の持続可能性と消費者志向経営との関係性に関する研究－四国における老舗企業（創業300年以上）を中心として－（プログレッシブ・レポート）（2023年3月公表）

問題意識・課題

- 中小企業における消費者志向経営の浸透度は低い
- 日本には創業100年以上の企業が約33,000社存在し、消費者志向経営が企業経営の根幹として無意識に実践されている可能性がある
- 先行研究では、企業経営が長期間持続した要因や事業継承に関するものが中心であり、消費者志向経営の観点から企業研究を行ってきた事例は少ない

実施する取組

- インタビュー調査を実施
- 社史、ウェブサイト等の公開情報の収集や信用調査報告書等のデータ利用・分析
- 消費者志向経営を認識・理解するためのガイドに基づいて要因を考察

成果イメージ・効果

- 老舗企業の取組が消費者志向経営につながり得ることを提示し、中小企業における消費者志向経営の促進・啓発等に活用

対象：四国の創業300年以上の16事業者



インタビュー調査項目

- ・家訓・経営理念
- ・長年にわたり継続している取組
- ・地域社会への貢献
- ・顧客・取引先との関係性
- ・商品・サービスへのこだわり
- ・自社の強み
- ・大切にしている要素
- ・事業継続で重要としている要素

対象事業者の業種

- ・石工品製造業
- ・化学工業
- ・食品製造業
- ・酒類製造業
- ・卸売業
- ・小売業（菓子製造、かばん）

企業の持続可能性と消費者志向経営との関係性に関する研究 – 四国における老舗企業（創業300年以上）を中心として – （2023年3月公表）

レポート概要

四国に所在する創業300年以上を経過した老舗企業に対して、老舗企業の特徴とされる事項を基にインタビュー等調査を行い、当該調査で明らかになった取組について、事業者が消費者志向経営を認識・理解するためのガイドを用いて消費者志向経営につながる要素を検討した

結果

老舗企業が行っている様々な取組の中には消費者志向経営や、消費者志向経営につながる取組がみられた

研究成果・ポイント

「消費者志向経営の取組」が老舗企業の有する極めて高い持続力を構成する要因ではないかと推察される

【評価項目】	【主な取組】（例）	【消費者志向経営の観点からの考察】
(1) 理念・目的（志）について	<ul style="list-style-type: none"> ・企業行動の礎となる価値観として代々受け継ぐ ・朝礼等の機会での周知・教育 	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な社会課題の解決につながる内容の理念等を策定 ・理念等について様々な手法で社内に浸透を図っている
(2) ステークホルダーに対する認識	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者ニーズを的確に捉え柔軟に対応 ・公正な取引により、取引先と長期的な関係性を構築 ・雇用の確保 ・子供や若者世代でのシェア拡大 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者、取引先、地域社会、未来・次世代、従業員、業界団体などの幅広いステークホルダーを重要な関係先として認識
(3) 消費者と共創・協働の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者の要望を収集する仕組み作り （個別相談カウンターの設置、消費者との交流の場に参加、SNSによるアンケートなど） ・消費者の要望に応じた商品・サービスの開発・改善 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者とのコミュニケーションにより幅広いニーズの気付きを得て、商品・サービスの開発・改善等に反映
(4) 未来・次世代に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・拠点としている地域の自治体や業界団体の開催するイベントへの寄附や支援 ・学生への工場見学や職業体験の受入れ ・資料館の設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の良き一市民としての役割を果たすことで地域活性化に貢献 ・教育現場へ協力することで若者世代を支援 ・地域の食文化や産業という伝統的価値を将来世代に承継
(5) ストーリーの独自性	<ul style="list-style-type: none"> ・高い技術力を保有し、代々受け継ぐ ・伝統的な製造方法や原材料へのこだわり ・堅実経営に取り組み、必要に応じて多角化や新規事業に展開 	<ul style="list-style-type: none"> ・自社の強みをいかした事業活動により、価値ある商品・サービスを提供 ・商品・サービスの品質を確保し、消費者ニーズを充足 ・経営の安定性を確保し、消費者志向経営を実践するための経営資源を確保
(6) コーポレートガバナンスの強化	<ul style="list-style-type: none"> ・寺の檀家総代、神社の氏子総代を務め、神事や祭礼を支援 ・業界団体や地域の経済団体の要職を務める ・社内コミュニケーションの円滑化 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域のリーダーや業界団体の要職を担うことが、地域・業界等との間でけん制機能が働くことにつながり、間接的にガバナンスを強化 ・風通しの良い企業風土の構築

研究 特殊詐欺等の消費者被害における心理・行動特性に関する研究

【研究の概要】

徳島県警察や徳島県、とくしま生協の協力のもと、消費者のぜい弱性や心理・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する。

研究リーダー：上野 大介 京都府立医科大学大学院助教

【これまでの主な成果】

・特殊詐欺等の消費者被害及び情報提供・相談の認知に関する心理社会的特徴（プログレッシブ・レポート）（2022年11月公表）

問題意識・課題

- 2021年の全国での特殊詐欺認知件数は14,498件（徳島県：39件）、被害額は282.0億円（同：1.3億円）、**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

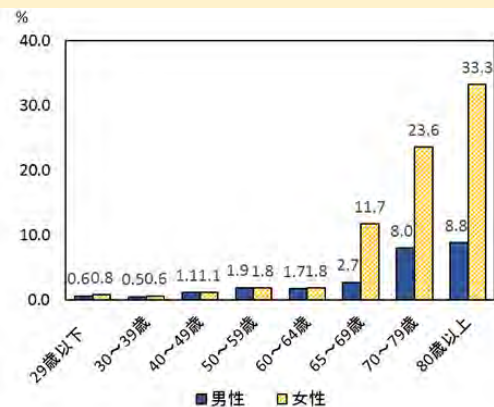
- 県警への被害相談者・情報提供者
- 県消費者情報センターへの相談者
- 運転免許センターの講習受講者
- とくしま生協の組合員 等

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の変化（全国）



被害者の年齢・性別構成（全国）（2021年）

研究 地方自治体における消費者行政に関する条例の制定状況とその背景の分析

【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。 ※未来本部職員主体の研究

【主な成果】

・「地方自治体における消費者行政に関する条例の制定状況とその背景の分析」研究におけるポリシー・ディスカッション・ペーパー（2022年4月公表）

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

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

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及び制定経緯を整理・分析した

※ 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/>

【業務の概要】

国際シンポジウムの開催をはじめとした国際交流を行い、新未来想像戦略本部における成果をはじめとした消費者庁の取組を世界に発信するとともに、海外における取組について情報収集を行う。

【これまでに開催した国際シンポジウムのテーマ】

消費生活相談と消費者教育（タイ、フィリピン、ベトナム、マレーシア）（2021年3月）、消費者行政の担い手（タイ、フィリピン、ベトナム、マレーシア）（2021年10月）、オンライン取引における消費者トラブル対応（韓国、中国）（2021年12月）、サステナブルファッション（フランス）（2022年3月）、消費者と事業者の境界（アメリカ、イギリス、フランス）（2022年6月）、デジタル社会における消費者保護法制と消費者の自立（タイ、マレーシア）（2022年10月）

【その他の国際交流】

本部長往訪（エストニア、フィンランド、ラトビア、リトアニア）（2023年2月）

【海外の消費者行政体制調査（2022年3月公表）】

イギリス、フランス、ドイツ、ベルギー、オランダ、スウェーデン、デンマーク、フィンランド、EU、アメリカ、カナダ、オーストラリア、中国、韓国

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
- 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

⇒ 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

- 国際シンポジウムをはじめとする国際交流を通じて、消費者庁の取組について海外へ情報発信
- 国際交流を通じて、海外から情報収集
- 海外の消費者行政体制調査の実施

成果イメージ・効果

- 国際交流を通じた情報発信によって、より強固な連携関係の構築を目指す
- 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



沖縄本土復帰50周年記念消費者行政シンポジウム
第2部 消費者行政国際シンポジウム（2022年6月）

【業務の概要】

消費生活の未来に関する優れた調査研究を行っている民間シンクタンクや大学等における専門家と、様々な調査研究に関する情報交換等を図ることにより、消費生活に係る未来のビジョンを見据えつつ、未来の消費生活をより良いものとしていくことや新未来創造戦略本部における新たなモデルプロジェクト等の企画・立案に係る検討に資する。

新未来ビジョン・フォーラムメンバー（フェロー）一覧

氏名	所属・役職
柿野 成美	法政大学大学院政策創造研究科 准教授 公益財団法人消費者教育支援センター 理事・首席主任研究員
カライスコス アントニオス	京都大学大学院法学研究科 准教授
河井 保博	株式会社日経 BP 総合研究所 コンサルティングユニット長
木附 誠一	株式会社三菱総合研究所 未来共創本部 主席研究員
坂倉 忠夫	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP) 専務理事
塩崎 潤一	株式会社野村総合研究所 未来創発センター データサイエンスラボ ラボ長
関家 ちさと	独立行政法人労働政策研究・研修機構(JILPT) 研究員（調査部（海外情報担当）兼任）
高橋 拓朗	株式会社 NTT データ経営研究所 地域未来デザインユニットシニアマネージャー
藤本 敦也	株式会社三菱総合研究所 経営イノベーション本部 戦略コンサルティンググループ シニアプロデューサー
水尾 順一	一般社団法人日本コンプライアンス&ガバナンス研究所(JACGI) 代表理事・会長、駿河台大学名誉教授
宮木 由貴子	株式会社第一生命経済研究所 取締役・ライフデザイン研究部長
吉田 健太郎	株式会社電通 ソリューションクリエーションセンター 未来インサイト部 未来事業創研ファウンダー
渡邊 知志	デロイト トーマツ コンサルティング合同会社 コンシューマーデビジョンリーダー・執行役員

令和5年1月 第1回情報交換会開催

⇒本フォーラムにおける情報交換等も踏まえ、消費生活に関する未来のビジョンを見据えつつ、未来の消費生活をより良いものとしていくことに資する検討等を進めていく予定。



← 第1回
情報交換会
の様子

周辺地域への貢献や未来本部の広報等

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



大学での講義の様子

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」

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
- ・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・公益通報者保護
- ・インターネットをめぐる消費者トラブル
- ・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

その他の連載

- ・消費者ネットワーク
((一社) 消費者団体連絡会発行)
- ・TISネットワーク通信
(徳島県消費者政策課発行)
- ・『消費者情報』Web版
((公財) 関西消費者協会発行) 等

未来本部の取組や成果紹介のシンポジウム、国際シンポジウムの開催等

- 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
- 2021/3/26 エシカル甲子園2020
- 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」
- 2021/10/26 「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
- 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～
- 2022/3/18 エシカル甲子園2021
- 2022/3/24 令和3年度 消費者庁新未来創造戦略本部成果報告会
- 2022/6/14 沖縄本土復帰50周年記念 消費者行政シンポジウム
第1部 消費者行政50年シンポジウム
第2部 消費者行政国際シンポジウム
- 2022/6/20 消費者庁新未来創造戦略本部成果報告会 in 徳島 2022
- 2022/10/25 「とくしま国際消費者フォーラム2022」徳島県との共同セッション
- 2022/12/27 エシカル甲子園2022
- 2023/2/10 地方連携推進フォーラム2023 in 徳島

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～



沖縄本土復帰50周年記念
消費者行政シンポジウム
第1部 消費者行政50年シンポジウム