

# 消費者庁新未来創造戦略本部における 消費者政策研究の取組



# 消費者庁 新未来創造戦略本部の組織と取組

東京

消費者庁長官（本部長）

関係  
課室等

新未来創造戦略本部  
（徳島）

本部次長（審議官）

（本部総括室）

国際消費者政策研究  
センター

センター長

非常時バックアップ

働き方改革

実証グループ

国際消費者政策研究  
グループ

設置日

令和2年7月30日

設置場所

徳島県庁舎10階  
（徳島県徳島市万代町1丁目1番地）

モデルプロジェクト

徳島等の実証フィールドを活用して先駆的な取組の試行や施策効果の検証等を実施。

主なプロジェクト：

- ・SNSを活用した消費生活相談の実証
- ・高齢者等の見守りネットワークの取組モデル構築
- ・特別支援学校向け消費者教育教材の全国展開に向けた試行・検証

国際消費者政策研究

デジタル化や高齢化等の社会情勢の変化による新しい課題等に関する消費者政策研究を実施。

主な研究：

- ・新型コロナ感染拡大に関連する消費行動研究
- ・認知症等高齢者の消費行動特性や消費者トラブルに関する調査研究
- ・デジタル社会における消費者法制の国際比較法研究（国際共同研究）

プロジェクトや研究の成果は国際シンポジウム等により世界に発信

# 国際消費者政策研究センター

International Consumer Policy Research Center (ICPRC)

## 国際消費者政策の研究拠点として、戦略本部に「国際消費者政策研究センター」を設置。

- ✓ デジタル化等の消費者を取り巻く環境の変化や高齢化の進展等による脆弱な消費者の増加といった新たな政策課題へ対応するため、新未来創造戦略本部に設置。  
(研究センター長：依田 高典 京都大学大学院経済学研究科教授)
- ✓ 行動経済学、消費者法、老年医学、社会心理学、データサイエンス等の研究分野の専門家（客員研究員）も参画した研究チームにより、理論的・実証的な消費者政策研究プロジェクトを推進。
- ✓ 海外の研究者等と連携した国際共同研究を実施するとともに、研究を基点とした国際交流事業（国際セミナー等）を実施。

### 研究テーマの柱

- ✓ 将来の我が国のあるべき経済社会や消費者の姿を見据えた研究
- ✓ デジタル化・国際化に伴う新たな課題への対応
- ✓ 脆弱な消費者への対応
- ✓ 協働による豊かな社会の実現
- ✓ 災害・感染症拡大など緊急時対応
- ✓ 地方消費者行政における課題への対応



G20消費者政策国際会合（令和元年9月徳島開催）

# 国際消費者政策研究センターにおける研究等に関する基本方針（概要）

令和3年2月8日戦略本部長決定

## 【趣旨・目的】

新未来創造戦略本部に設置した「国際消費者政策研究センター」において、必要な政策研究を機動的かつ的確に進められるよう、柱となる政策研究テーマ、政策研究成果の活用促進、情報発信等についての基本方針を策定するもの。

## ■研究の基本方針の内容■

### 1. 今後の研究テーマの柱

- ①将来の我が国のあるべき経済社会や消費者の姿を見据えた研究
- ②国際化・デジタル化に伴う新たな課題への対応
- ③脆弱な消費者への対応
- ④協働による豊かな社会の実現
- ⑤自然災害・感染症拡大など緊急時対応
- ⑥地方消費者行政における課題への対応

### 2. 政策研究成果の活用促進及び情報発信

分かりやすい形で積極的な情報発信に努めるとともに、国際セミナー等の定期的開催等を通じ、政策研究の成果等の国際的な情報発信を戦略的に実施。

# 新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費者の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进行分析・検証する。

### 問題意識・課題

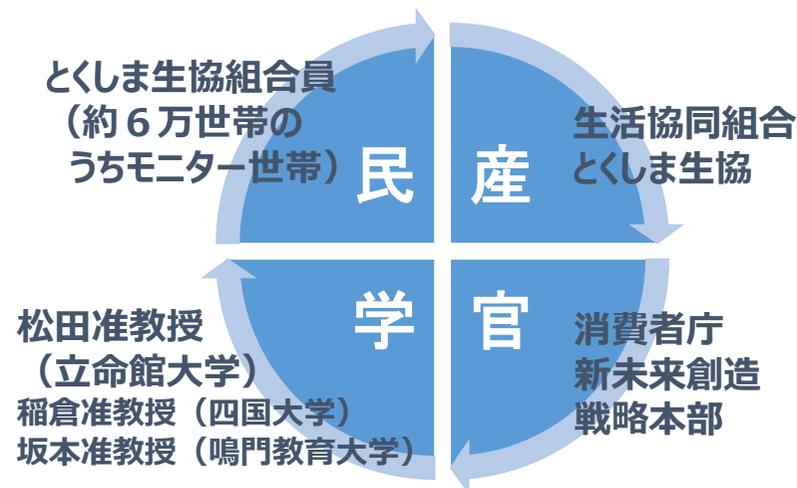
- 新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、人々の行動が大きく変化。
- 感染拡大に当たり、真偽入り混じる様々な情報が氾濫（インフォデミック）、消費者による買い占め等のパニック行動の観察。
- 不正確な情報が拡散するなど、正しい情報発信が消費者に届きにくい状況。

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を実施するとともに、過去に遡り商品の発注データを用い、どのような時にどのような商品の発注が増減したか等を分析し、購買行動の変化を解明
- 買いだめ発生による混乱を抑制できるよう、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

### 【産官学民連携による研究実施】



### 期待される効果

- 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

## 【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。

## 問題意識・課題

- デジタル・コンテンツ及びデジタル・サービス取引は、容易に国境を越えて行われ、生じる法的問題も類似しており、世界各国の法制度と調和した解決方法が望まれる。
- EUや米国等の海外においてもデジタル分野におけるルール形成が議論されており、世界共通の課題となっている。

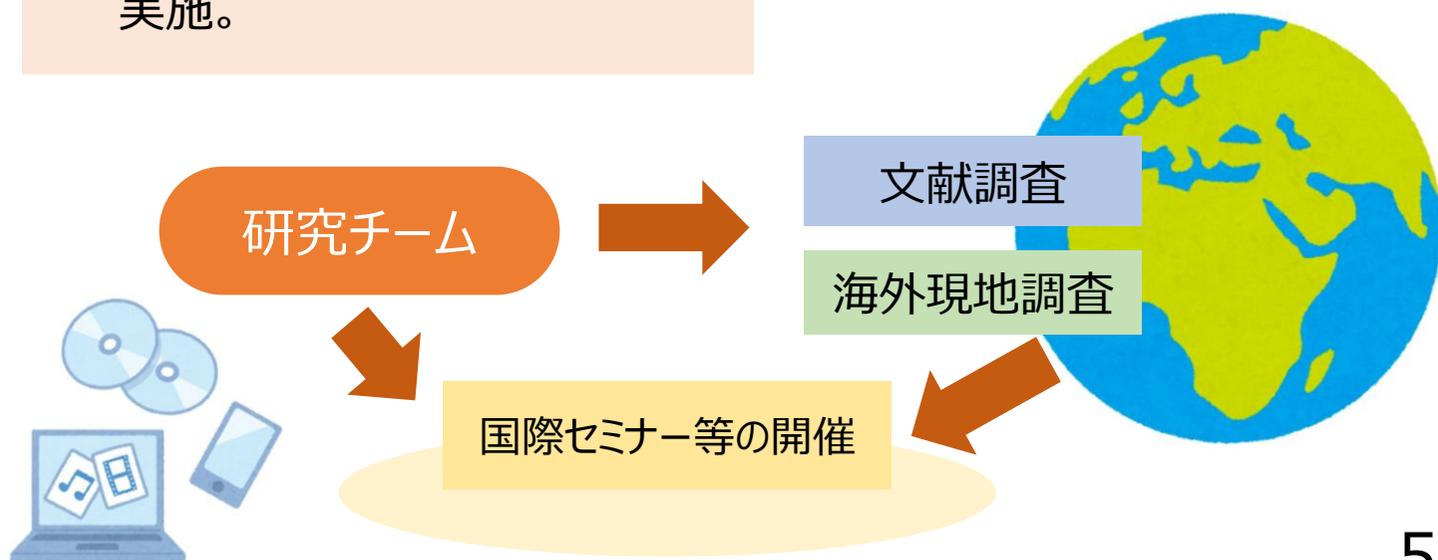
海外の研究者と連携し、海外の先進的な法制度との比較法研究を行う必要。

## 実施する取組

- 日本の研究者等で構成する研究チームにより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。
- 海外の研究者と連携し、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。

## 期待される効果

- 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。

※ P I O - N E T : 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。

## 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

## 期待される効果

- 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被害の未然防止



## 【研究の概要】

消費生活相談情報の分析等を通じて、認知症や認知機能障害のある消費者の消費者取引等における認知症等の消費者の行動特性を解明。

### 問題意識・課題

- 2018年には認知症の人の数は500万人を超え、65歳以上の高齢者の約7人に1人が認知症と見込まれる。
- 認知症や認知機能障害のある消費者の消費行動特性や消費者被害・トラブル等の実態は必ずしも明確にされていない。

### 実施する取組

- テキストマイニング等の先端的なデータ分析手法を活用し、認知症や認知機能障害のある消費者からの消費生活相談を分析。
- 認知症等のタイプや特性等を踏まえた見守り対応や消費生活相談等の検討。

### 期待される効果

- 認知機能障害による消費者の脆弱性の解明。
- 消費生活センター等での相談対応や高齢者の見守りネットワークでの認知症等の消費者への対応力の向上。

## ▼主な認知症のタイプと特性▼

### アルツハイマー型

最も頻度が高い。見当識障害、記憶障害などさまざまな認知機能障害が生じ、年単位で認知機能の低下が進行。

### レビー小体型

注意の変動性がみられる。視覚認知、注意力・実行機能の障害が目立ちやすい。

### 前頭側頭型

初期から性格・行動の変化がみられる。社会的逸脱行動や脱抑制などが生じる傾向にある。

### 脳血管性

歩行障害などの神経学的徴候や尿失禁が早期からみられる。感情が高ぶりやすく怒りっぽくなる一方、無気力で活動性の低下などがみられる。



# 大学等での講義について

## 県内大学での講義



### ◇鳴門教育大学での講義

(2018年度：4コマ、2019年度：4コマ、2020年度：2コマ)

(鳴門教育大学での講義内容の例)

消費者法／消費者被害／消費者の安全確保 など

### ◇四国大学での講義

(2018年度後期：2コマ、2020年後期14コマ)

### ◇徳島大学での講義

(2018年度前期：14コマ、2019年度前期：13コマ、  
2020年度前期：12コマ)

#### (徳島大学での講義内容の例)

【科目名】消費者が主役の社会へ

- ・消費者行政の概要
- ・インターネットをめぐる消費者トラブル
- ・消費者法の立法過程
- ・子供の事故を始めとした事故防止への取組
- ・怪しい表示と正しい表示
- ・食品表示の見るべきポイント
- ・食品のリスクの捉え方
- ・事業者の取組
- ・欠陥商品とその責任
- ・消費者問題の歴史、法律ができるまで
- ・相談現場からみた消費者被害の実態
- ・なぜ消費者被害に遭うのか
- ・消費者問題のおさらい