

消費者行政の進化にむけた プロジェクトの動向

横山 瑠里子 (よこやま・るりこ)
消費者行政新未来創造オフィス課長補佐

消費者行政新未来創造オフィ

ス(以下、「オフィス」といふ)は、2017年7月、徳島県庁舎内に開設された。オフィスでは、これまで十分に取組んでくることができなかった、分析・研究、実証実験等のプロジェクトを集中的に実施している。今回は、この2年弱の間のオフィスの取組をご紹介します。

1. 全国展開を見据えた モデルプロジェクト

オフィスでは現在10のモデルプロジェクトに取り組んでいる。徳島県の全面協力のもと、県内自治体・企業・学術関係者、消費者庁(東京)、オフィスなど、多くの関係者が連携し、それぞれ知恵を出し合うことで、全国に先駆けた成果をいくつも出すことができた。今回はその一部をご紹介します。

「社会への扉」を活用した授業を

県内全高等学校等で実施

消費者庁では、「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」に基づき、2020年度までに、全ての都道府県の全高等学校等で、「社会への扉」を活用した授業を実施することを目指している。徳島県では、県消費者部局とオフィスが連携し、教育委員会を通じて校長会などを活用して消費者教育の意義・重要性を説明し、授業実施の働き掛けを行ったところ、2017年度から、県内の公立・私立高校、高等専門学校、特別支援学校、合計56校全てで、「社会への扉」を活用した授業を実施することができた。こうした先進事例を全国に展開していくため、県内で実施された授業の事例集を作成して消費者庁ウェブサイトで公表したり、誰でも参加できる授業実践報告会を開催したりしている。今後も引き続き、徳島県の事例を踏まえ、他県への働き掛けを進めてい

くこととしている。

消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)を県内全市町村で設置

消費者庁では、2019年度末までに、人口5万人以上の全市町に見守りネットワークを設置することを目指しているが、2018年2月末時点では、設置済自治体は全国で2割弱となっている。徳島県では、県とオフィスが連携し、各市町村に働き掛けるとともに、県自身が見守りネットワークを設置し、その構成団体が各市町村支部にそれぞれの地域の見守りネットワークへの参加を働き掛けることを可能にする仕組みを構築した。結果、2018年度中に、人口5万人未満の自治体を含む県内の全ての市町村で見守りネットワークを設置することができた。現在、各市町村がどのように構成員に説明を行ったか、どのような課題があったかなど、設置に至る

経緯や苦労、工夫点をまとめた事例集を作成し、順次消費者庁ウェブサイト公表している。今後は、事例集を活用し、全国の自治体に見守りネットワークの設置加速を働き掛けるとともに、徳島県内においては、設置された協議会が有効に機能するよう市町村を支援するとともに、設置後の活動内容などの情報収集を行っていくこととしている。

消費者志向経営(サステナブル経営)自主宣言企業の4分の1以上が徳島県内から

消費者庁では、事業者が消費者の視点に立ち、消費者の権利や利益を守りながら事業活動を行っていく、消費者志向経営の自主宣言をする企業を増やすための働き掛けを行っている。徳島県では、多くの事業者はその趣旨にご賛同いただき、28の自主宣言事業者が誕生した。全国の自主宣言事業者100のうち、実に4分の1以上が徳島県内からの宣言となる(2019年3月31日時点)。また、数だけでなく、全国で初めて銀行からの自主宣言が出るとともに、業種の広がりも見られている。今後は、自主宣言事業者が宣言後に行った具体的取組などをフォローアップするとともに、

近隣県でも自主宣言事業者が増えるよう粘り強く働き掛けを行っていくこととしている。

その他、倫理的消費（エシカル消費）の普及、食品ロスの削減、子どもの事故防止、栄養成分表示等の活用に向けた消費者教育、公益通報者保護制度の推進、食品に関するリスクコミュニケーション、シェアリングエコノミーに関する調査と、多岐にわたる取組を実施している。

2. 基礎研究プロジェクト

オフィスでは、4つの基礎研究プロジェクトにも取り組んでいる。どのプロジェクトも、これまで十分なデータの裏付けが取れていなかった分野の基礎資料として、今後幅広く活用されていくことが期待されている。

障がい者の消費行動と消費者トラブルの実態調査

障がい者の消費者トラブルが増加傾向にある一方、障がい者の消費行動の実態や、直面する消費者トラブルの内容に関する蓄積は、必ずしも十分ではなかった。そこで、2017年度、徳島県と岡山県の障がい者（精

神・知的・発達障がい）及び支援者を対象に、障がい者の消費行動やトラブル経験の有無等を尋ねるアンケートを実施し、約4000の回答を得た。結果、

障がい者は全般的に買い物好きで、一人で店舗に出かけたり、インターネットを利用して買物をしたりする方もいること、そのうちの中で、消費者トラブルに遭う方も一定数いること、などが明らかとなった。一方、消費者トラブルの具体的内容は十分に把握できず、課題として残った。そのため2018年度、障がい者（精神・知的・発達・身体障がい）及び支援者の方へのヒアリング調査を行い、消費者トラブルに遭った方の生活環境、普段の消費行動、トラブル概要、今後被害に遭わないためのアドバイスなどをまとめた事例集を作成した。事例集は、文字ばかりでなく、漫画やイラストも使用し、幅広い方にとって手に取りやすく、関心を持たれるものになるよう工夫した。今後は、障がい者の消費者トラブルの未然防止・早期発見を目指し、障がい者施設などを対象に、事例集を用いた出前講座を行ったり、「188」や消費生活センターの普及啓発を行ったりしていくこととしている。

若者の消費者被害を心理的要因から分析し、チェックシートを作成

オフィスでは、2018年度、立正大学心理学部の西田公昭教授を座長とし、各界の有識者からなる「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」を計6回開催した。若者を対象とした1万人規模のアンケートを実施し、なぜ若者が消費者被害に遭ってしまうのか、心理面から分析を重ね、だまされやすさを測るチェックシートを作成した。「マスコミで取り上げられた商品はすぐ試したくなる」「新しいダイエット法や美容法にはすぐにとびつく」「どんな相手からの電話でも最後まで聞く」など、これを読んでいる皆さんも含め、どんな方でも当てはまるかもしれない、15の項目で構成されている。ぜひ、消費者庁ウェブサイトなどでチェックいただきたい。

その他、行動経済学等を活用した消費行動等の調査、過疎地域等の消費活動特性に関する調査に取り組んでいる。

3. 国民生活センター

オフィスは消費者庁だけの組織ではなく、国民生活センター

の職員も常駐し、徳島県内での研修や商品テスト（実証フィールド調査）を実施している。研修では、地元大学生とのワークショップなどを取り入れた徳島独自の研修も実施しており、学生の生の声を聴けるなど、受講者から好評を得ている。商品テストでは、2017年度、県内100のモニター家庭を実際に訪問し、電気給湯設備の貯湯タンクが適切に設置されているか実態調査を実施、2018年度は、使用中の錠剤・カプセル状の健康食品を県内モニターから回収し、開封後の品質の実態について調査している。いずれも、徳島県にお住いの方々から幅広い協力が得られたからこそ実施できた、これまでにない調査となった。

4. 終わりに

今年度は、オフィスにとって、今後の体制を見直す節目の年となる。

オフィスの先駆的な取組や成果を、全国の消費者行政の進化につなげられるよう、引き続き、各種プロジェクト等に取り組んでいきたいと考えている。