

より良い消費生活のための 官民連携の取組

消費者庁新未来創造戦略本部 宮島直紀（みやしま・なおき）

消費者庁新未来創造戦略本部（以下「未来本部」とい）は、その名の通り「未来志向」のモデルプロジェクトや調査研究などの取組を行っている。モデルプロジェクトでは、徳島県を実証フィールドとして活用した取組として消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の先駆的モデルの構築、消費者志向経営の推進などの事業を行っている。また、未来本部に設置された国際消費者政策研究センターでは、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、大学教授等の専門家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している。未来本部のモデルプロジェクトや研究の詳細はこれまでの本紙連載記事（※1）や消費者庁ウェブサイトに掲載することとして、本稿では複雑化・多様化する消費者問題や先行き不透明な未来に対して、様々な有識者の専門的知見を共有し、中長期的な視点で消費者政策の企画立案等に資するための未来を見据えた「官民連携」の取組を紹介したい。

「新未来ビジョン・フォーラム」 ～未来の消費生活をより良い ものにするために～

まず、一つ目が2023年1月に立ち上げた「新未来ビジョン・フォーラム」である。第16回の連載においても紹介したが、同フォーラムは、未来の消費生活をより良いものにしていくという観点から、消費生活の未来に係る研究を行う民間シンクタンク、大学など多数の有識者の参画を得て、およそ1年にわたって計7回の会合を開き、意見交換や議論を重ねてきた。このフォーラムでの意見交換等の内容を踏まえ、2024年4月に「未来の消費生活に関する調査報告書」を取りまとめ、公表した。同報告書は、消費生活の未来に関する予想に係る考察を各方面から収集・整理したもので、「消費生活の未来の前提となる動向・潮流についての調査・整理」と「消費生活に係る未来予想についての調査・整理」の2部から構成されている。報告書内のイメージイラストにも生成AIを活用するなど作成工程においても未来を意識したものと

となっている。消費生活の今後の未来を考えるきっかけとなり得るものであり、中長期の先を見据えた消費者政策の検討・実現等に資する内容となっているので、是非、消費者庁ウェブサイトから御覧いただければと思う。

「官民共創ラウンドテーブル」 ～官民連携でより良い知恵を～

こうした「未来志向」の官民連携の取組として、未来本部では学識経験者、地方公共団体、民間企業関係者及び消費者団体関係者などの有識者との間で情報交換を行う場として、2024年秋より新たに「官民共創ラウンドテーブル」を開始した。「新未来ビジョン・フォーラム」と異なる点として、フォーラムが幅広く未来一般を対象としていたのに対して、ラウンドテーブルは直面している（直面し得る）「特定の課題」（テーマは後述する）を取り上げて意見交換や議論を行う場としていることである。開催方式も参加者が自由な雰囲気（きたん）のなかで、忌憚（きたん）のない意見交換が行えるよう、名称のとおりにラウンドテーブル方式としている。

※1 消費者庁 新未来創造戦略本部の取組 バックナンバー http://www.kanshokyo.jp/jigyoku/joho/bn_senryaku/

様々な分野の知見を有する異なる立場の人が一堂に会し、お互いの知恵を出し合い、意見を交わすことで、行政機関としてのみならず、参加者がそれぞれの立場でいかすことのできる新しいアイデアが生まれたり、問題解決の糸口を発見したりすることが期待される。

このラウンドテーブルの第一弾のテーマとして取り上げたのは「デジタル時代におけるより良い消費生活を支える信頼構築」である。本テーマは、昨今のテクノロジーの急激な進歩とあいまって、デジタル化がより一層進展することが想定されるなか、重要な課題であるデジタル時代におけるより良い消費生活を支える信頼の構築の促進に主眼を置いたものである。この第一弾ラウンドテーブルは、インターネット空間の設計、消費者に関わる法制度、システムデザイン、消費者目線など各方面の知見を有する有識者5名に参画いただき、これに未来本部次長を加えた計6名でテーブルを囲んでおり、民間企業・団体の取組、消費者団体が果たすべき役割、官民協働の取組などについて意見交換を予定している。2024年10月15日に行われた初回の会合では、小川晋平委員(株式会社インターネットイニシアティブ)ビジネススクンサルティング本部長)から「Webの同意を考えたようプロジェクト」消費者アンケート調査結果の説明や株式会社コンセントと株式会社インターネットイニシアティブが発起人と

なり設立され、同委員が理事長を務める一般社団法人ダークパターン対策協会の「誠実なWebサイト」の審査・認定する仕組みの構築に向けた取組について情報提供があった。これを踏まえて、委員間でダークパターンを中心とするインターネット利用に係る消費者問題などについて意見が交わされた。12月9日に行われた第2回ラウンドテーブルでは、引き続き小川委員から一般社団法人ダークパターン対策協会が構築を目指すNDD(Non-Deceptive Design)認定制度(仮称)の検討状況や制度設計における論点について情報の提供があり、それに対して委員がそれぞれの立場から発言するなどの意見交換が行われた。

また、11月8日には、「高齢化やテクノロジーの進展等を見据えた消費者保護」をテーマに取り上げた第二弾のラウンドテーブルを開催した。喫緊の課題である高齢者の安全・安心の確保に向けた対応や新たなテクノロジーによるこれまでにない効率的な対応策の可能性等を探るものである。本ラウンドテーブルは、お客様対応部門におけるAI活用に関する研究や事業者の視点から高齢者への対応を研究する公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)とSNSを活用した消費生活相談の導入や高齢者の見守り活動等で先進的な取組を行ってきた徳島県に参画いただいている。初回の会合ではそれぞれがこれまで取り

組んできた研究や取組に関する情報共有が行われた。未来本部からは高齢者の事故防止や認知機能障害に応じた消費者トラブルの研究等について報告を行い、ACAPからはACAP研究所が2018年度に発足した「消費者対応部門における高齢者対応研究会」が実施してきた調査研究とその成果に基づいて会員企業に提供されたツールなどの紹介が行われた。また、徳島県からは県内に設置された消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の取組などについて情報提供が行われた。

終わりに

これらのラウンドテーブルは、2025年も引き続き開催し情報交換等が行われる見込みとなっている(本稿執筆時点)。会議自体は、各団体等の未公表の調査研究の内容に係る具体的な情報がやり取りされる可能性があるもので非公開となっているが、関連資料等は消費者庁ウェブサイト(※2)に公表されるので、興味のある方は確認していただくとともに、その動向に注目していただければと思う。

激しい変化により将来が見通せない時代だが、消費者が希望を持てる明るい未来に向けた取組や成果を今後もここ未来本部から発信できるように努めていきたい。

※2 消費者庁ウェブサイト <https://www.caa.go.jp/policies/future/ppi>