

消費者庁新未来創造戦略本部報告会 「ミライの消費者行政参観日@徳島」の開催

消費者庁新未来創造戦略本部 宮島直紀（みやじま・なおき）

消費者庁新未来創造戦略本部 報告会とは

徳島に拠点を置く消費者庁新未来創造戦略本部（以下「未来本部」という）は、より良い未来を築くため、徳島県をはじめとした地方公共団体、民間事業者、学識経験者など多くの方々のご協力を得ながら、新たな課題に対応するためのモデルプロジェクトや政策研究に取り組んでいます。本稿でご紹介する消費者庁新未来創造戦略本部報告会（以下「報告会」という）は、未来本部が年度の締めくくりとして毎年度末に開催しているイベントであり、未来本部の1年間の成果を広く発信する重要な場として位置づけられている。

「ミライの消費者行政参観日」 @徳島

昨年度の報告会は『ミライの消費者行政参観日@徳島』と題して、令和7年3月18日（火）徳島県庁11階の講堂にてオンラインを併用したハイブリッド形式で開催し、多くの方々にご来場とご視聴をいただきました。これまでは東京開催が通例であったが、徳島県からの要望を踏まえ、伊東良孝内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）のリーダーシップのもと徳島県での開催が実現したものである。

昨年度の報告会は「消費者行政に携わる方々が、日々の業務に結びつけて活用できることが強く意識された作りとなっている。発表資料や発表手法に趣向を凝らすとともに、オープニング動画や投票（アンケート）、幕間のアニメーションを取り入れるなどの工夫も行われた。このような新しい取組は、より良い報告会を作りたいという未来本部の有志職員が主体的に考案して実現したものであり、参加者にとっては、例年とは異なる新鮮な構成だったのではないだろうか。以下では、報告会で取り上げた九つのテーマの概略を紹介する。紙幅の都合により詳細をお伝えはできないが、当日の様子は、消費者庁公式YouTubeに公開している。拙稿を読んでご関心が湧くものがあれば、その部分だけでもご視聴をいただければ幸いです。

第1部 開会挨拶と概要説明

報告会は、伊東大臣のビデオメッセージから始まった。大臣は、消費者行政の推進にご尽力をいただいている方々への感謝の意を示し、報告会が消費者行政の新しい未来に繋がることへの期待を述べられた。そして来賓である徳島県の勝間基彦危機管理部長よりご挨拶を賜った。その後は概要の説明に移り、黒木理恵未来本部次長から未来本部の役割や取組の説明を行い、徳島県の林孝典消費者政策課長からは、県と未来本部の連携や消費者教育、国際化などの取組が紹介された。

第2部 モデルプロジェクトパート

報告会の第2部では、モデルプロジェクトに関する成果が発表された。最初に報告されたのは「消費者志向経営の推進に関する取組」である。『消費者志向経営』は、「消費者」と「共創・協働」して「社会価値」を向上させるものと位置づけられているが、難しいことではなく多くの事業者が通常の事業活動の中ですでに取り組



「ミライの消費者行政参観日@徳島」の様子



んでいることや、消費者志向自主宣言を
してもらったための働きかけの取組など
に関する説明がなされた。

次に「見守りネットワークの推進に関
する取組」が報告された。まず、未来本部
から消費者安全確保地域協議会（いわゆる
「見守りネットワーク」）の役割と重要性、
そしてその設置方法、とりわけ福祉部局
との連携を主眼に置いた方法が紹介され
た。続けて、徳島県小松島市から同市の
見守りネットワークの活動状況や民間事
業者・小松島市・未来本部が協働して行
った構成員証を活用したモデルプロジェクト
の取組が報告された。これらにより見
守りネットワークの取組が地域社会の安
全を守る上で非常に重要な役割を果たし
ていることが再確認された。

第1部の最後は「消費者教育に関する
取組」の報告がなされた。消費者庁消費
者教育推進課が作成したVR動画等を
活用した体験型教材「鍛えよう、消費者
力 気づく・断る・相談する」について、同
教材の実践ガイドの作成に向けて、未来
本部が取り組んできた担い手向けの活用
セミナーや実践講座などで得られた知見
が報告された。続けて、徳島市から実
際に同教材を活用した講座を行った実践事
例をもとに受講者のアンケート結果や教
材に対するフィードバックなどが報告さ
れた。

第3部 政策研究パート

第3部は、政策研究に関する成果が発
表された。まず「ダークパターン」につ
いて報告が行われた。これは、消費者がイ
ンターネット上で知らず知らずのうちに不
利益な選択を強いられる「ダークパターン」
について、七つの具体的な事例（みなし同
意、目立つ選択肢、隠された情報、ロ「ミ
キャンセル困難、隠れ定期購入／不当参
照価格、カウントダウンタイマー）をイメ
ージイラストと共に分かりやすく紹介した
上で、ネットショッピングにおける注意
点などが解説された。

次に「PIO-NET」を利用した消費
者問題の傾向分析」が発表された。本研
究はPIO-NETに集積された消費
生活相談情報をもとに地域ごとの傾向
などを明らかにする取組で消費者被害の
予防策を講じるための基礎資料を提供す
ることを目指すものである。具体的には
PIO-NETの「件名」「相談概要」か
ら自然言語処理技術（テキストマイニング、
トピックモデリング）を用いた分析を行う

もので、これまでの研究を発展させ効率
的に相談傾向の把握が可能となったとの
成果が報告された。

さらに「高齢者の認知機能に応じた消
費者トラブルと対応策に関する研究」が
報告された。本研究は、今後、高齢化の
進展とそれに伴う認知症等の高齢者の有
病者数と有病率の増加という懸念がある
なかで、認知症等の消費者への対応など
について研究をしている。これまでも消費
生活センターや企業向けのガイドブック
の公表など成果をあげてきたが、今回は
医療福祉関係者向けの新たな研究につ
いて、研究途中ではあるがアンケート調査
の速報値などが報告された。

最後に「製品事故救済に関する民事法
制に関する国際研究」の報告がなされた。
本研究は、2022年9月に欧州委員会
が提案した新たな製造物責任指令案の
趣旨や同指令案と日本の製造物責任法
との比較などの研究を進めてきたが、今
回の報告では2024年12月に新たな製
造物責任指令が発行されたことを受けて
指令の提案時と成立時の変更点などに
ついて紹介があった。

終わりに

今回の報告会は、未来本部が取り組ん
できた政策研究やモデルプロジェクトの
成果を幅広く社会に伝える重要な場と
なった。消費者を取り巻く環境や社会の
急激な変化に伴い、新たな課題に直面す
ることが多いが、未来本部は今後も未来
志向の研究や実践的な取組を行っていく
ので、引き続き未来本部の取組にご注
目をいただければ幸いです。