

令和5年度JICA青年研修事業（マレーシア） への消費者庁による協力

令和6年3月18日

消費者庁新未来創造戦略本部



JICA青年研修事業

【実施の背景】

消費者庁新未来創造戦略本部では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、未来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っている。

【JICA青年研修事業について】

開発途上国の青年層を対象に、それぞれの国で必要とされている分野における日本の経験、技術を理解するための基礎的な研修を行い、将来の国づくりを担う人材の育成に協力する事業。

【協力した研修の概要】

研修名：マレーシア「地方行政・消費者行政/教育」コース 

研修生：マレーシアの若手（20代～30代程度）行政官 19名

期間：令和5年10月18日（水）～11月3日（金）

（うち、消費者庁での研修は10月19日（木）23日（月））

今回はマレーシアにおける消費者行政/消費者教育分野の若手人材の育成に関し、JICA四国、四国大学及び徳島県と連携し本研修事業の実現に至った。

10月19日 プログラム概要

【消費者庁訪問】

10月19日(木)中央合同庁舎 4 号館にある消費者庁へ、マレーシアの若手行政官19名が訪問。消費者行政に関する講義や、研修生と長官等幹部との意見交換の機会を設けることにより、マレーシアにおける消費者行政の推進及び国際交流に資する取組の機運を更に後押しすることが目的。

【新未来創造戦略本部客員アドバイザーの講義】

田口 義明「日本の消費者行政の歴史」

(名古屋経済大学 名誉教授、元 内閣府国民生活局長、国民生活センター理事)

日本の消費者行政の歴史については、振り返ると大きく3つの時期に区分される。

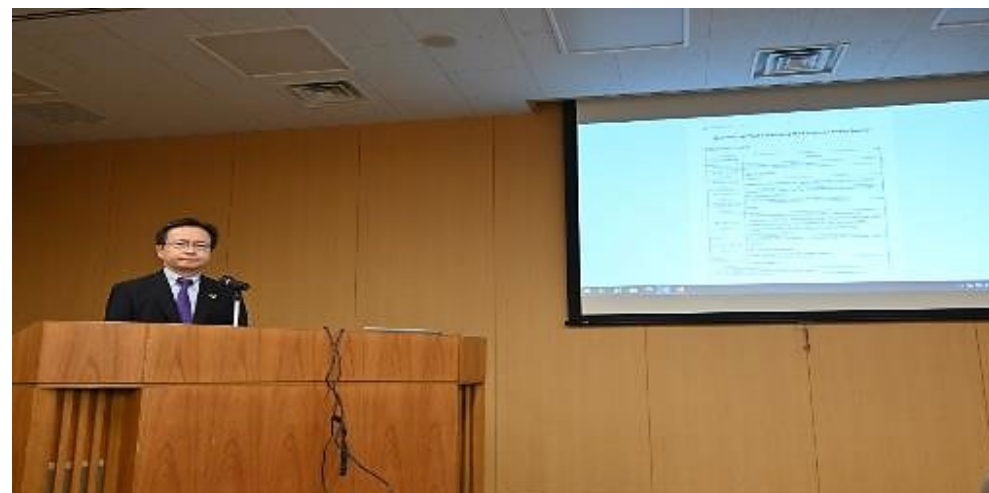
第1期:1950年代から1960年代、消費者問題が発生、「消費者行政」がスタート。

第2期:1970年代から1990年代、体制や法制が整備され発展。

第3期:2000年代以降、消費者を取り巻く状況が大きく変化、「消費者行政」は変革期。



消費者庁（中央合同庁舎 4 号館）での開会式



吉岡次長による歓迎の言葉

10月19日 プログラム概要

【新井消費者庁長官と研修生との意見交換】

マレーシアでは倫理に反するビジネスの横行が社会問題となっており、特に食品産業において広告と提供される実際の商品との差が大きいこと等が問題となっている。消費者の権利と産業振興との調和という点で、日本から学べることがあると思われ、今後も意見交換をしていきたいとの発言が研修生からあった。

【新未来創造戦略本部客員アドバイザーの講義】

川口 康裕 「消費者庁の使命及び、これまでの取組等」

（中央大学 特任教授、元 消費者庁次長）

消費者庁の設立に至った経緯から、組織編成、地方における消費者行政の取組や事故情報を集約・活用するための体制整備、消費者庁設立に伴う関連諸法律の移管や新法の企画立案等について説明。



記念撮影



研修生と長官の意見交換の様子

10月23日 プログラム概要

【新未来創造戦略本部の設置背景】

2017年7月、徳島に消費者行政新未来創造オフィスという形で開設。そのオフィスでの約3年間の活動を経て、2020年7月に恒常的拠点ということで新未来創造戦略本部が設置された。

【新未来創造戦略本部の取組について】

①徳島を新たな実証フィールドとして活用した先駆的な取組の試行や施策効果の検証などを行うモデルプロジェクト業務、②デジタル化や高齢化などの社会情勢の変化による新しい課題に関する研究を行う国際消費者政策研究があり、徳島から世界の未来を変える消費者行政・消費者教育を推進。

【新未来創造戦略本部内の視察】

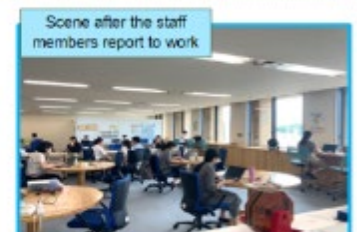
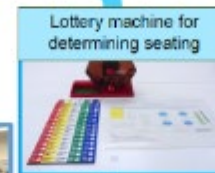
フリーアドレス制を採用するなど、ライフワークバランスを重視する新未来創造戦略本部での働き方を視察。



執務室視察の様子

Scenes from the Strategic Headquarters for Frontiers of Consumer Policy (1)

- The office adopt a free-address system with no fixed seating
- The staff members report to the office and seats are determined by lottery for that day
- Workplace is a wood-integrated environment



新未来創造戦略本部における働き方について

10月23日 プログラム概要

【モデルプロジェクトの具体例】

海外の国の機関での応用可能性を見据えて、以下の観点でプロジェクトを取り上げた。

① 地域との密着（地方消費者行政との関係）

消費者安全確保地域協議会、通称：見守りネットワークについて



FY2023 JICA Training for Young Leaders
Local Council for Ensuring the Safety of Consumers

October 23, 2023

What is the “Local Council for Ensuring the Safety of Consumers” ?

“Local Council for Ensuring the Safety of Consumers” is a network to “watch over” vulnerable consumers requiring special care for consumer affairs (e.g. the elderly and people with disabilities) through collaboration of local public organizations and the community.

(Consumer Safety Act) Article 11-3: Any organizations of the national and local governments engaging in the administrative processes for protecting and enhancing the interests of a Consumer may organize a local council for ensuring the safety of consumers composed of Relevant Institutions for the purpose of effectively and smoothly implementing measures for Ensuring Consumer Safety in the territory of the local governments.



② 持続可能な社会に向けた取組（消費者行政の範囲拡大）

食品ロス削減に係るモデルプロジェクトについて

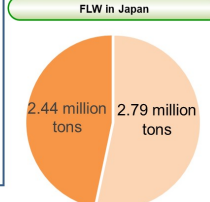


FY2023 JICA Training Program for Young Leaders
The Outline of The Food Loss and Waste Reduction Model Projects

October 23, 2023

The Current State of FLW in Japan

- FLW in Japan
 - Annual amount of food disposal is 24.02 million tons,¹ while the amount of FLW is **5.23 million tons**.²
 - 1.2 times as much as food aid through the World Food Programme (WFP)³ (about 4.4 million tons)
- Breakdown of FLW
 - Businesses : **2.79 million tons** (53%)
 - Households : **2.44 million tons** (47%)
 - Half amount of FLW from households



Estimated amount of FY2021 (MAFF, Ministry of the Environment)

○ Businesses ■ Households

10月23日 プログラム概要

①地域との密着（地方消費者行政との関係）

消費者安全確保地域協議会、通称：見守りネットワークについて

消費者安全確保地域協議会の仕組みが始まった背景

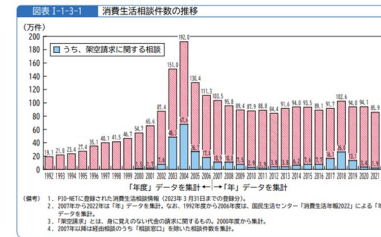
2022年の消費生活相談（87万件）の中で、契約当事者が65歳以上の高齢者の割合は全体の29.7%（約26万件）。認知症高齢者や障がい者における消費者被害相談は、周囲の人からの相談が多く、65歳以上の高齢者における契約購入金額のうち既支払額の割合が高い。

高齢者・障がい者の消費者トラブルの特徴から、**本人が相談するのを待つのでは遅く、高齢者や障がい者の周囲の人が、何かあったら消費生活センター等につなぐ仕組みの構築が必要。**

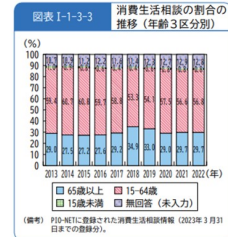
Background of Setting Up Local Council for Ensuring the Safety of Consumers

In 2022, 29.7% (about 260,000 cases) of all consumer affairs consultations (870,000 cases) involved elderly persons aged 65 and older as contracting parties. In order to prevent consumer harm to the elderly and people with disabilities, it is not enough to just wait for them to consult with a local consumer affairs center. In order to ensure consumer safety of them, it is essential to set up "local watch-over system" and cooperate with those who are around them.

Transition of the number of consultations on consumer affairs



Ratio of the number of consumer affairs consultations by age group (3 groups)



Source: White Paper on Consumer Affairs 2023

4

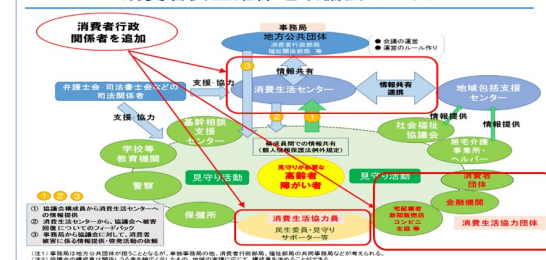
消費者安全確保地域協議会の仕組み

既存の福祉のネットワーク等に、消費生活センターや消費者団体等の関係者を追加することで、「消費者被害の未然防止」も含め、より充実した「高齢者等の安全・安心のため見守りサービス」の提供を行う。個人情報保護の観点については、法令に基づき、**見守り活動に必要があると認められる場合は、協議会の構成員間で個人情報を含めた情報共有を行い、本人同意が得られなかった場合でも、消費生活センターや行政に個人情報の提供を可能としている。**

Local Council for Ensuring the Safety of Consumers

- A watch-over network to monitor "consumers requiring special care" (e.g. elderly people with dementia and people with disabilities)
- Integrating the staff of local consumer affairs centers and other consumer affairs organizations into an existing social welfare network makes more sufficient "watch-over services for the safety of elderly and other vulnerable consumers" available, as well as "prevents consumer harm."

Model for a local council for ensuring the safety of consumers 消費者安全確保地域協議会のモデル



9

10月23日 プログラム概要

②持続可能な社会に向けた取組（消費者行政の範囲拡大）

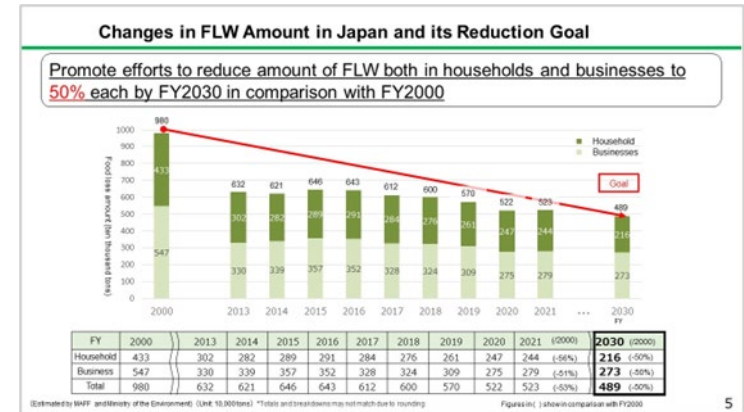
食品ロス削減に係るモデルプロジェクトについて

日本の食品ロスをめぐる現状

- 日本の食品廃棄等 年間2,402万トン
(食品ロスはその内**523万トン**)
- 食品ロスの内訳
 - ◎ **事業系** : **279万トン** (53%)
 - ◎ **家庭系** : **244万トン** (47%)食品ロスの**約半分**は家庭から

日本の食品ロス量の推移と削減目標

- 2030年度に、2000年度と比べ、家庭系食品ロス量、事業系食品ロス量のいずれも半減できるよう取組を推進。



新未来創造戦略本部における食品ロス削減に関するモデルプロジェクト

スーパーマーケットにデスクマット型ポスターによる啓発

ポスターを設置したスーパーの店頭で、来店客に対し、「デスクマット型ポスターに記載している「3つの約束」について、取り組んでみたいと思いましたが。」という質問でアンケート調査を実施。**「全部取り組んでみたい」「1つでも取り組んでみたい」**を選択した方は**94.4%**であった。

啓発絵本の読み聞かせによる啓発

幼稚園や家庭で、絵本の読み聞かせを行い、読み聞かせの前後において「子どもが食事を完食する頻度の変化」についてアンケート調査を実施。**読み聞かせ後には、食事を食べきれず子どもの割合が増加した。**

FLW Reduction Model Projects, by the Strategic Headquarters for Frontiers of Consumer Policy, Consumer Affairs Agency

- Posters put up at supermarkets
- Storytelling for children



▲Poster

©TPC ©KSW



▲Picture book for storytelling
©TPC ©KSW

10月23日 プログラム概要

【政策研究の具体例】

研究の手法も加味した上で、以下の観点で政策研究を取り上げた。

① 社会情勢※の変化に伴う消費者問題への研究（※ 新型コロナウイルスの感染拡大等）

新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究

② 社会構造※の変化に伴う消費者問題への研究（※ 高齢化の進行等）

高齢者の認知機能障害に応じた消費者トラブルと対応策の検討に関する研究

③ 消費者行政における収集情報のデータ分析に係る研究

PIO-NETを利用した消費者問題の傾向分析



Stockpiling Behavior during the COVID-19 Pandemic: Evidence from a Field Experiment

Knowledge Co-Creation Program for Young Leaders of Malaysia, "Local
Governance and Consumer Administration/Education (JFY 2023)"
October 2023

Ayako Matsuda co-authored with Noriko Inakura and Yuka Sakamoto
Kansai University Shikoku University Naruto University of Education
Visiting Senior Research Fellows, International Consumer Policy Research Center (ICPRC),
Strategic Headquarters for Frontiers of Consumer Policy Consumer Affairs Agency, Government of Japan

Consumer Affairs of Older Adults in Japan

Visiting Senior Research Fellow, International Consumer Policy Research Center (ICPRC)
Strategic Headquarters for Frontiers of Consumer Policy Consumer Affairs Agency,
Government of Japan
Kyoto Prefectural University of Medicine
Jin Narumoto

Text mining and current situation understanding for consumer administration

Visiting Senior Research Fellow, International
Consumer Policy Research Center (ICPRC)
Strategic Headquarters for Frontiers of
Consumer Policy, Consumer Affairs Agency,
Government of Japan

Senior Lecturer, Tokushima University
Hiroki Tanioka

10月23日 プログラム概要

①社会情勢※の変化に伴う消費者問題への研究（※ 新型コロナウイルスの感染拡大等）

新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究

「コロナ禍における家計の備蓄 フィールド実験によるエビデンス」 松田 絢子 客員主任研究官（関西大学准教授）

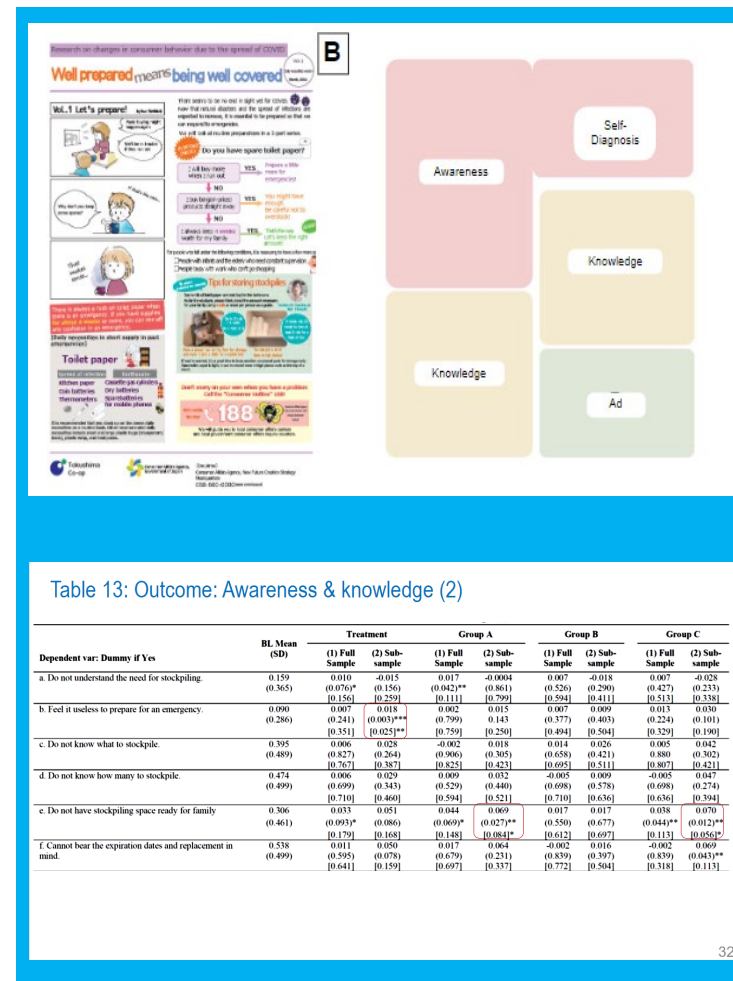
背景・目的

2020年の新型コロナウイルス感染症の感染拡大初期において、日用品の購入急増が見られたことを背景に、**パンデミック時の消費者の購買・備蓄行動を明らかにするため**、初回の緊急事態宣言前後と感染拡大から約1年後の2時点について、フィールド実験を実施し、計量経済学を用いて分析を行った。

結果・考察

無作為化比較試験により4群に対して、備蓄に関する異なるチラシによる情報提供を行い、介入効果を比較したところ、チラシを実際に読んだと回答した人ほど効果が高く、また、情報介入により意識や知識が優位に向上したことが分かった。また、年齢や所得、世帯人数、子どもの有無、職業、不安等が過剰な購買行動に大きく影響することが明らかとなった。

これらの結果から、情報提供によって、変化や困難に対応する能力が高まり、緊急事態に対してより良い購買・備蓄行動に繋がることが示された。



②社会構造※の変化に伴う消費者問題への研究（※ 高齢化の進行等）

高齢者の認知機能障害に応じた消費者トラブルと対応策の検討に関する研究

「日本における高齢者の消費者トラブルの実態と対応策」 成本 迅 客員主任研究官（京都府立医科大学大学院教授）

背景・目的

我が国の高齢化及び認知症発症者の増加を背景として、また、認知症高齢者は、消費者トラブルに遇いやすいが問題が潜在化しやすいため解決が困難になるケースがあることが指摘されていることを踏まえて、**高齢者の消費者行動における課題抽出を目的に**、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）のデータ分析を行い、また、高齢者にサービス提供や販売を行っている企業やその業界団体にヒアリング調査を実施した。

結果・考察

PIO-NETのデータ分析から、判断不十分者契約の相談経路や相談内容の特徴が明らかになった。また、実際には判断不十分者契約と判断されなかったケースの中にも、判断不十分者契約の可能性があるケースが相当数存在している可能性が示された。

企業・業界団体へのヒアリングからは、顧客を認知症であると判断することの難しさが課題であり、それらの顧客への対応ニーズが高まっていることが明らかとなった。

本研究成果物として、**認知症のある消費者の方にどのように対応していくかのヒントとなるガイドとして、冊子を作成している。**

Examples of the word clouds



1. Father
 2. Dementia
 3. Telephone
 4. Contract
 5. Visit
- etc

Man



1. Mother
 2. Dementia
 3. Telephone
 4. Contract
 5. Cancellation
- etc

Woman

The son claims to cancel the contract of home remodeling signed by my parents with dementia



The commonly seen consumer issues of people with dementia



おわりに

総括

- DX・GX時代に対応した、日本における国・地方自治体の消費者行政
消費者被害の防止に向けた体制整備、消費者安全の確保、消費者教育・エシカル消費の推進等
- 消費者行政を通じた地方創生手法・産学官連携手法等について学ぶ機会を提供

→ 研修生達が、将来、自国の消費者行政の推進をより効果的に担うことに資すること、消費者行政推進を通じた地域活性化、地方創生、SDGs 推進等に貢献することも目指している

今後の展望

消費者問題はデジタル化・グローバル化が進む社会において、世界共通の課題
新しい消費者問題を迅速に把握して的確に対処するとともに、**国境を越える消費者問題を防止・解決するには、外国当局との協力や国際連携の推進が不可欠**

→ 消費者保護に関心を持つ国が増え、その国々と連携体制を構築して調和を進めることが重要