

新未来創造戦略本部の主な取組



消費者庁 新未来創造戦略本部

目次



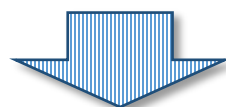
消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

1. 新未来創造戦略本部の設置について	2
2. 新未来創造戦略本部の組織と取組	3
3. 全国展開を見据えたモデルプロジェクト	4
4. 国際消費者政策研究センター	5
5. 新未来ビジョン・フォーラムの開催	6
6. 官民共創ラウンドテーブルの開催	7
7. 「消費者庁の働き方改革の拠点」 としての新未来創造戦略本部	8

消費者庁 新未来創造戦略本部の設置について

2017年7月24日

徳島における消費者庁の拠点として「消費者行政新未来創造オフィス」を設置

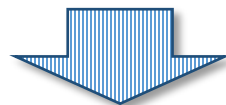


3年後を目途に検証・見直し

(「まち・ひと・しごと創生本部決定」(2016年9月1日))

2019年6月21日 「まち・ひと・しごと創生基本方針2019」(閣議決定)

「消費者行政の発展・創造のためにふさわしい機能と規模を備えた新たな恒常的拠点を2020年度に発足」



2020年7月30日

新たな恒常的拠点として、徳島に「**消費者庁新未来創造戦略本部**」を設置

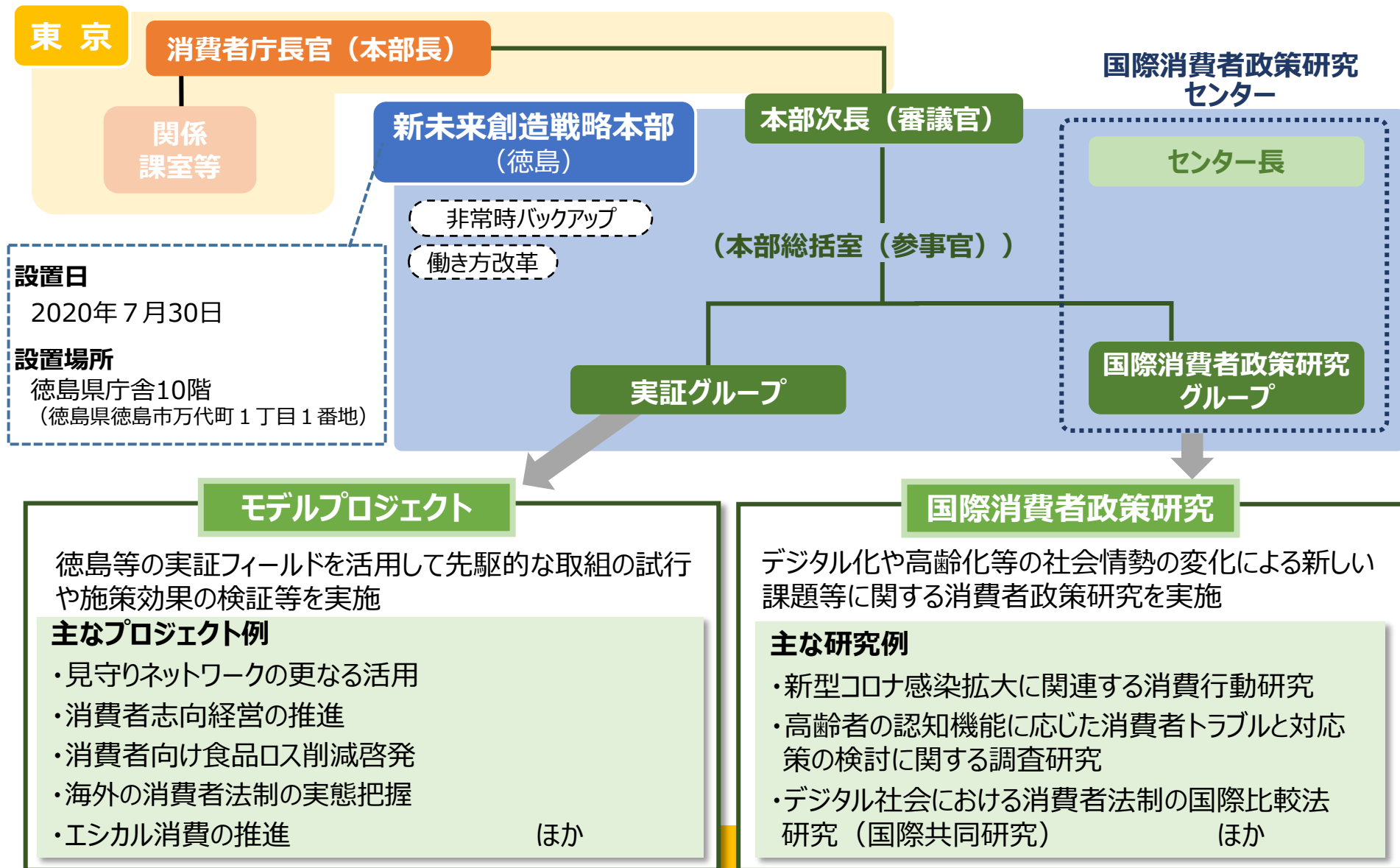
【機能】

- 全国展開を見据えたモデルプロジェクト
- 消費者政策の研究拠点
(国際消費者政策研究センター)
- 新たな国際業務の拠点
- 非常時のバックアップ機能
- 消費者庁の働き方改革の拠点

【組織概要】

- 新未来創造戦略本部の業務を統括する「新未来創造戦略本部次長」(審議官)を設置
- 未来本部の機能を有効に発揮するため、国の機関、地方自治体、企業、学術機関等からの人材も含む多様な職員を本部員として配置

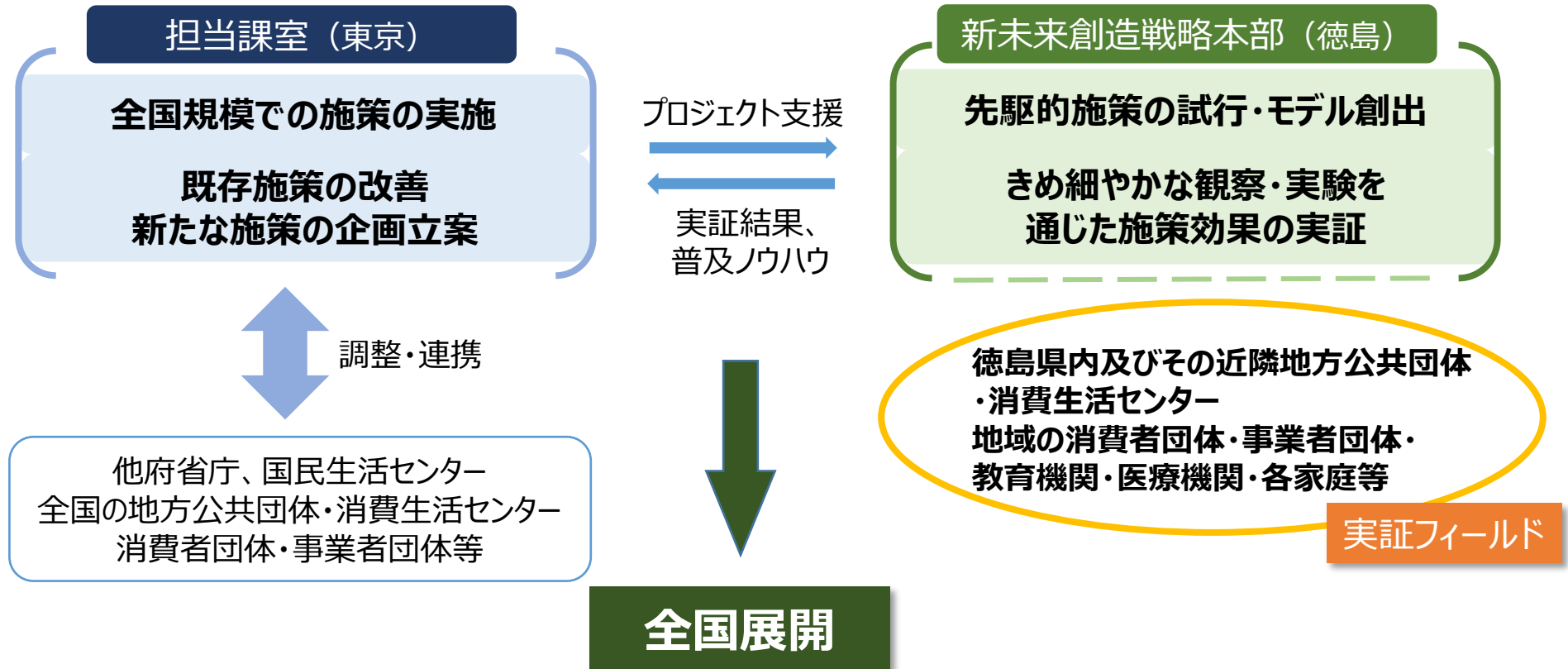
消費者庁 新未来創造戦略本部の組織と取組



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

全国展開を見据えたモデルプロジェクト

- 消費者政策の展開に当たっては、地域の現場でさまざまな関係者が取組を行い、個々の消費者や企業等に施策を届けていくことが不可欠。
- モデルプロジェクトでは、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**を実施。その成果を、全国での施策の展開に役立てていく。



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、未来本部に「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ぜい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
(センター長：依田 高典 京都大学大学院経済学研究科教授)
- ✓ 消費者法、行動経済学、社会心理学、データサイエンス等の研究分野の専門家（客員研究官等）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

- ✓ 国際化・デジタル化に伴う新たな課題への対応
- ✓ ぜい弱な消費者への対応
- ✓ 協働による豊かな社会の実現
- ✓ 自然災害・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（2019年9月徳島開催）

新未来ビジョン・フォーラムの開催

【概要】 消費生活の未来に関する優れた調査研究を行っている民間シンクタンクや大学等における専門家と、様々な調査研究に関する情報交換等を図ることにより、消費生活に係る未来のビジョンを見据えつつ、未来の消費生活をより良いものとしていくことや新未来創造戦略本部における新たなモデルプロジェクト等の企画・立案に係る検討に資する。

新未来ビジョン・フォーラムメンバー（フェロー）一覧

氏名	所属・役職
柿野 成美	法政大学大学院政策創造研究科 准教授 公益財団法人消費者教育支援センター 理事・首席主任研究員
カリスコス アントニオス	龍谷大学法学部 教授
河井 保博	株式会社日経 BP 総合研究所 ソリューションユニット長
木附 誠一	株式会社三菱総合研究所 未来共創本部 主席研究員
坂倉 忠夫	公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)顧問
塩崎 潤一	株式会社野村総合研究所 未来創発センター 生活 DX・データ研究室 室長
関家 ちさと	独立行政法人労働政策研究・研修機構(JILPT) 研究員（調査部（海外情報担当）兼任）
高橋 拓朗	株式会社 NTT データ経営研究所 地域未来デザインユニットシニアマネージャー
藤本 敦也	株式会社三菱総合研究所 経営イノベーション本部 戦略コンサルティンググループ シニアプロデューサー
水尾 順一	一般社団法人日本コンプライアンス&ガバナンス研究所(JACGI) 代表理事・会長、駿河台大学名誉教授
宮木 由貴子	株式会社第一生命経済研究所 常務取締役・ライフデザイン研究部長・主席研究員
吉田 健太郎	株式会社電通 ソリューションクリエイションセンター 未来インサイト部 未来事業創研ファウンダー
渡邊 知志	デロイト トーマツ コンサルティング合同会社 コンシューマーディビジョンリーダー・執行役員

消費生活の未来に関する調査報告書

本フォーラムにおける有識者の議論等を参考としつつ、消費生活の未来に関する予測に係る考察を各方面から収集・整理し、中長期的に先を見据えた消費者政策の検討・実現等に資することを旨として調査報告書を作成。

（令和6年度に公表）



QRコード
→報告書全文へ

官民共創ラウンドテーブルの開催

【概要】 令和6年秋から、特定の課題に関して官民の様々な構成員が情報交換を行う場として、2つの「官民共創ラウンドテーブル」を開催。

- ・ラウンドテーブル1のテーマ： 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
- ・ラウンドテーブル2のテーマ： 高齢化やテクノロジーの進展等を見据えた消費者保護

「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」に関する官民共創ラウンドテーブルの概要

テクノロジーの急激な進歩と相まって、デジタル化がより一層進展していくことが想定されるなか、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を促進していくことは重要な課題の一つであると考えられる。

このような観点から、消費者が安心して正しい選択をするためのインターネット空間の設計に造詣の深い実務家や、消費者に関わる法制度、システムデザイン、消費者目線等の知見を有する有識者の参画を得てラウンドテーブルを開催。

「高齢化やテクノロジーの進展等を見据えた消費者保護」に関する官民共創ラウンドテーブルの概要

高齢化が進展する中において、高齢化社会における消費者の安心・安全は喫緊の重要テーマ。また、新たなテクノロジーにより、これまでにない対応策が効率的に実現できる可能性も高まっている。

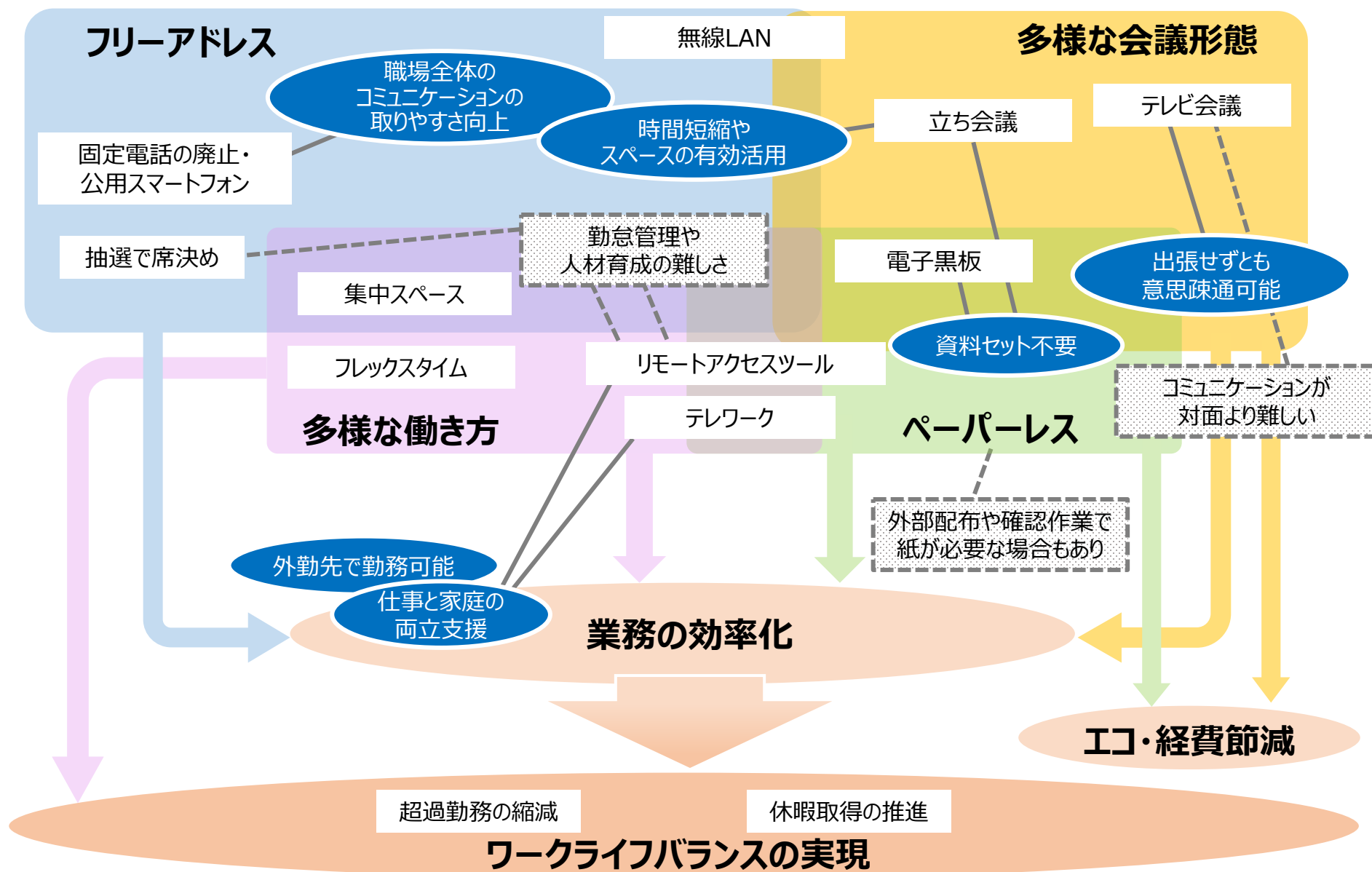
このような状況を踏まえ、お客様対応部門におけるAI活用に関する研究や高齢者対応に関する研究等を行っている公益社団法人消費者関連専門家会議と連携し、また、SNSを活用した消費生活相談の導入や見守りネットワークの設置等において新未来創造戦略本部とも協働してきた徳島県の参画を得てラウンドテーブルを開催。

氏名	所属・役職
小川 晋平	(株)インターネットイニシアティブ ビジネスリスクコンサルティング本部長、一般社団法人日本 DPO協会理事
カリスコス アントニオス	龍谷大学法学部教授
黒木 理恵	消費者庁新未来創造戦略本部次長
河野 康子	消費者団体訴訟等支援法人消費者スマイル基金理事長
長谷川 敦士	特定非営利活動法人人間中心設計推進機構副理事長、武蔵野美術大学造形構想学部教授、(株)コンセント代表取締役
山崎 俊巳	デジタルハリウッド大学大学院デジタルコンテンツ科特任教授

氏名	所属・役職
勝間 基彦	徳島県危機管理部長
黒木 理恵	消費者庁新未来創造戦略本部次長
坂田 祥治	公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）理事長
佐藤 雄一郎	公益社団法人消費者関連専門家会議 ACAP 研究所 所長
名取 哲郎	公益社団法人消費者関連専門家会議 ACAP 研究所 主任研究員、消費者対応部門における高齢者対応研究会リーダー

「消費者庁の働き方改革の拠点」としての新未来創造戦略本部

働き方改革の取組と効果



新未来創造戦略本部の様子（１）

- ・新未来創造戦略本部は、座席を固定しないフリーアドレス制を採用
- ・職員は執務室に出勤し、抽選でその日に座る席を決定
- ・木材を取り入れた環境

執務室



座席決定用の抽選機



モバイルロッカー



職員出勤後の風景



消費者庁新未来創造戦略本部



(職員が出勤する前の執務室の様子)

新未来創造戦略本部の様子（２）

- ・一人用の集中スペースを執務室に設置
- ・立ち会議スペース（電子黒板付）を設置
- ・テレビ会議は複数箇所を実施可能

執務室
集中スペース



電子黒板
(インタラクティブ・
ホワイトボード)



昇降机

立ち会議の様子



テレビ会議の様子



「ミライの消費者行政参観日@徳島」

本日のプログラム

1. モデルプロジェクトパート

- 消費者志向経営の推進
- 見守りネットワークの推進
- 小松島市からの取組紹介
- 消費者教育（体験型教材）
- 徳島市消費生活センターからの取組紹介

2. 政策研究パート

- いわゆる「ダークパターン」の類型と注意すべきポイント
- PIO-NETを利用した消費者問題の傾向分析
- 高齢者の認知機能に応じた消費者トラブルと対応策の検討に関する研究
- 製品事故救済に係る民事法制に関する国際研究