

PIO-NETを活用した消費者問題の分析研究

研究概要 🔍

消費者トラブルの拡大防止・未然防止を目的に、全国消費生活情報ネットワーク(PIO-NET※)に登録された相談事例を活用し、消費者トラブルの傾向や各種情報との相関関係等についてテキストマイニングによる分析を行う。

※PIO-NET(Practical Living Information Online Network System):消費生活センター等に寄せられた消費生活に関する相談情報が登録されているシステム。登録情報は、全国の消費生活相談窓口における相談員による問題解決支援や、消費者トラブルの被害拡大・未然防止のための消費者政策の企画・立案に活用されている。

研究リーダー:谷岡 広樹(徳島大学大学院講師)

問題意識・課題

- 新型コロナウイルス感染症などの非常時や社会状況の変化などにより突然発生した事象は、PIO-NETへ事前に分類設定しておくことができないため、被害類型の早期把握が難しい
- 分析対象や目的によっては、PIO-NETからデータを抽出した後で、目検による精査が必要なことがある

実施する取組

- テキストマイニング※等の分析技術を用いて、消費生活相談の傾向等の分析を実施

※テキストマイニングとは文章データを単語や文節で区切り、それらの出現回数や出現傾向をもとに文章の特徴を可視化する技術

テーマ

- ①非常時における消費生活相談の傾向等を分析
- ②成年年齢引下げによる消費生活相談の傾向等の変化を分析

成果イメージ・効果

- 消費生活相談の効率的な抽出・分析
- タイムリーな注意喚起等による消費者トラブルの未然防止

2020年1年間のトピック(8つ)



これまでの主な成果

「PIO-NETを利用した消費者問題の傾向分析」研究におけるリサーチ・ディスカッション・ペーパー(2022年4月公表)

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

研究概要

消費生活相談情報の分析等を通じて、認知症や認知機能障害のある消費者の行動特性を解明する。
研究リーダー：成本 迅（京都府立医科大学大学院教授）

問題意識・課題

- 2025年には認知症の人の数は730万人を超え、65歳以上の高齢者の約5人に1人が認知症になるとの推計もある
- 認知症や認知機能障害のある消費者の行動特性や消費者被害・トラブル等の実態は必ずしも明確にされていない

▼主な認知症のタイプと行動特性

アルツハイマー型

最も頻度が高い。見当識障害、記憶障害などさまざまな認知機能障害が生じ、年単位で認知機能の低下が進行。

レビー小体型

注意の変動性がみられる。視覚認知、注意力・実行機能の障害が目立ちやすい。

前頭側頭型

初期から性格・行動の変化がみられる。社会的逸脱行動や脱抑制などが生じる傾向にある。

脳血管性

歩行障害などの神経学的徴候や尿失禁が早期からみられる。感情が高ぶりやすく怒りっぽくなる一方、無気力で活動性の低下などがみられる。

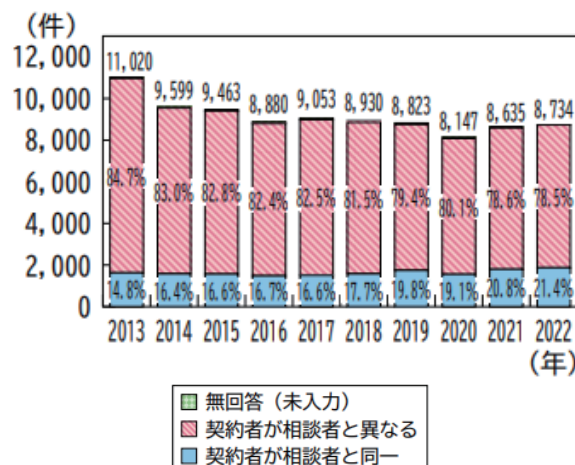
実施する取組

- テキストマイニング技術という先端的なデータ分析手法を活用し、認知症や認知機能障害のある消費者からの消費生活相談情報を分析
- 高齢顧客の対応を行っている企業に対してヒアリングを行い、取組や課題を収集

成果イメージ・効果

- 認知症のタイプによる消費者のせい弱性の解明
- 消費生活センター等での相談対応や企業での認知症等の消費者への対応の向上を目指したガイドブック等の作成

▼認知症等の高齢者の消費生活相談件数の推移



（備考）
1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2023年3月31日までの登録分）。
2. 契約当事者が65歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談。
（出典：令和5年版消費者白書）

これまでの主な成果

- ・「高齢者の判断不十分者契約に関する消費者相談内容の神経心理学的検討」（プログレッシブ・レポート）（2022年7月公表）
- ・「高齢者の消費者トラブルにおける認知機能障害の影響と対応策」及び「認知症の人にやさしい対応のためのガイド」（リサーチ・ディスカッション・ペーパー）（2023年6月公表）

PROJECT

16

研究

デジタル社会における 消費者法制の比較法研究(国際共同研究)

研究概要 🔍

デジタル・コンテンツ及びデジタル・サービス取引における消費者法制について、各国研究者との連携により、欧米諸国の法制との比較法研究(国際共同研究)を実施する。
研究リーダー：松本 恒雄(一橋大学名誉教授)

問題意識・課題

- デジタル・コンテンツ及びデジタル・サービス取引には、「容易に国境を越えて行われる」、「生じる法的問題が世界で類似」という特徴
- EUや米国等を始め、デジタル分野におけるルール形成は世界共通の課題
- ▶ 海外の研究者と連携し、海外の先進的な法制度と比較した研究を行う必要がある

実施する取組

- 海外文献の分析や海外の政府機関、研究者等へのインタビュー調査を実施
 - ・インタビューを行った海外有識者
 - EU指令の国内化法の立案担当者 2名
 - ドイツの研究者 2名
 - イギリスの研究者 1名
- 海外の研究者と意見・情報を交換するとともに、国際セミナー等を開催して共同研究を実施

主な調査内容

EU指令(デジタル・コンテンツ指令、物品売買指令等)の
EU加盟国における国内法化と、その後の運用から生じる問題点

イギリス及びアメリカにおけるデジタル・コンテンツ等に関する
消費者契約に関する法制の整備動向

主な調査対象国

 イギリス

 ドイツ

 フランス 等

成果イメージ・効果

- デジタル・コンテンツ及びデジタル・サービス取引におけるよりよい消費者法制の企画立案に向けたエビデンスとする

これまでの主な成果

- ・「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」海外有識者インタビュー(1)(プログレッシブ・レポート)(2022年8月公表)
- ・「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」海外有識者インタビュー(2)(プログレッシブ・レポート)(2023年6月公表)
- ・「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」におけるリサーチ・ディスカッション・ペーパー(2023年6月公表)

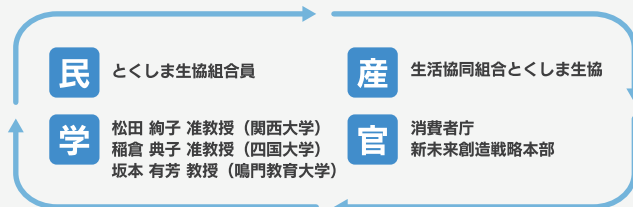
新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究

研究概要

新型コロナウイルス感染拡大時における消費者の購買行動の変化を調査・分析する。加えて、ランダム化比較実験等により、適切な備蓄行動を促進するための有効な情報発信手法等を分析・検証する。

研究リーダー：松田 絢子（関西大学准教授）

産官学民連携による研究実施



問題意識・課題

- 新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、人々の行動が大きく変化
- 感染拡大に当たり、真偽入り混じる様々な情報の氾濫（インフォデミック）、消費者による買い占め等のパニック行動が発生
- 不正確な情報が拡散するなど、正しい情報発信が消費者に届きにくい状況
- ▶ 感染拡大が消費行動に及ぼす影響の解明や、過度な買いだめによる混乱を招かないための情報発信が求められている

実施する取組

- モニター消費者（とくしま生協組合員）へのアンケート調査、過去の商品発注データの分析
- 日用品・食料品の備蓄を促す最適な情報発信手法をランダム化比較実験により検証

成果イメージ・効果

- 非常時における消費者の購買行動の解明
- 消費者の行動変容を促すための有効な情報発信手法の発見

これまでの主な成果

- 01 新型コロナウイルス感染症拡大時の買い占め行動と消費者トラブル—消費者教育への示唆（リサーチ・ディスカッション・ペーパー）及び2020年度ウェブ調査結果（全国）（2021年10月公表）
- 02 2020年度アンケート調査結果（徳島県内）（2022年4月公表）
- 03 コロナ禍における消費者の生活変化と情報源（プログレッシブ・レポート）（2023年2月公表）

企業の持続可能性と消費者志向経営との関係性に関する研究

研究概要 🔍

老舗企業の企業行動や創業精神に基づく具体的な取組及びその特徴・共通性などを調査し、消費者志向経営の原点となる要因を調査する。
研究リーダー：殿崎 正芳（四国大学教授）

問題意識・課題

- 中小企業における消費者志向経営の浸透度は低い
- 日本には創業100年以上の企業が約33,000社存在し、消費者志向経営が企業経営の根幹として無意識に実践されている可能性がある
- 先行研究では、企業経営が長期間持続した要因や事業継承に関するものが中心であり、消費者志向経営の観点から企業研究を行ってきた事例は少ない

実施する取組

- インタビュー調査を実施
- 社史、ウェブサイト等の公開情報の収集や信用調査報告書等のデータ利用・分析
- 消費者志向経営を認識・理解するためのガイドに基づいて要因を考察

▼対象：四国の創業300年以上の16事業者

インタビュー調査項目

- ・家訓・経営理念
- ・長年にわたり継続している取組
- ・地域社会への貢献
- ・顧客・取引先との関係性
- ・商品・サービスへのこだわり
- ・自社の強み
- ・大切にしている要素
- ・事業継続で重要としている要素

対象事業者の業種

- ・石工品製造業
- ・化学工業
- ・食品製造業
- ・酒類製造業
- ・卸売業
- ・小売業（菓子製造、かばん）



成果イメージ・効果

- 老舗企業の取組が消費者志向経営につながり得ることを提示し、中小企業における消費者志向経営の促進・啓発等に活用

これまでの主な成果

企業の持続可能性と消費者志向経営との関係性に関する研究—四国における老舗企業（創業300年以上）を中心として—（プログレッシブ・レポート）（2023年3月公表）

特殊詐欺等の消費者被害における 心理・行動特性に関する研究

研究概要

徳島県警察や徳島県、とくしま生協の協力のもと、消費者のせい弱性や心理・行動特性を明らかにし、特殊詐欺や消費者被害を防止する効果的な情報発信方法を検討する。

研究リーダー：上野 大介（京都府立医科大学大学院助教）

問題意識・課題

- 2022年の全国での特殊詐欺認知件数は17,570件（徳島県：38件）、被害額は370.8億円（同：7,536万円）、高齢者を中心に被害が高い水準で発生
- 詐欺的手口に関する高齢者の消費生活相談件数も上昇傾向
- 特殊詐欺等の詐欺的手口による消費者被害を防ぐ対策が重要

実施する取組

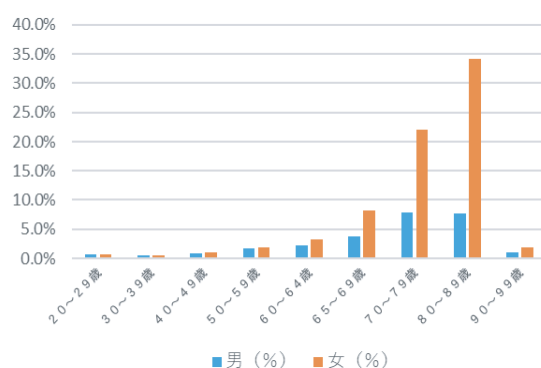
- 以下の対象者にアンケート調査を実施
 - ✓ 県警への被害相談者・情報提供者
 - ✓ 県消費者情報センターへの相談者
 - ✓ 運転免許センターの講習受講者
 - ✓ とくしま生協の組合員 等

▼ 特殊詐欺の認知状況の変化（全国）



※警察庁広報資料「令和4年における特殊詐欺の認知・検挙状況等について（確定値版）」に基づき新未来創造戦略本部で作成

▼ 被害者の年齢・性別構成（全国）（2022年）



成果イメージ・効果

- 被害に遭いやすい人の特徴・傾向を解明し、特殊詐欺被害防止に資する効果的周知・広報を提案
- 情報提供者の特徴・傾向を解明し、地域住民が情報提供しやすくなる効果的周知・広報を提案

これまでの主な成果

- ・特殊詐欺等の消費者被害及び情報提供・相談の認知に関する心理社会的特徴（プログレッシブ・レポート）（2022年11月公表）
- ・特殊詐欺等の消費者被害における心理・行動特性（リサーチ・ディスカッション・ペーパー）（2023年6月公表）

PROJECT
20
研究

地方自治体における消費者行政に関する条例の 制定状況とその背景の分析

研究概要

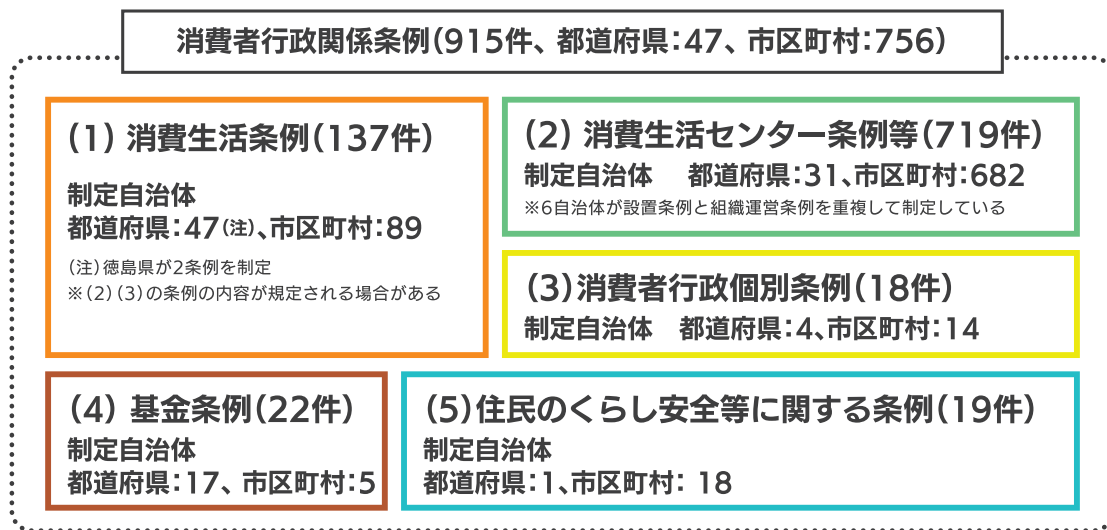
消費者行政に関する条例について、全国の自治体を網羅的に対象とした調査を実施し、条例を類型化すると共に、各規定の内容や制定状況の精査・分析を行う。
※未来本部職員主体の研究

問題意識・課題

- 消費者行政に関する条例の制定状況やその内容について、全国の自治体を網羅的に対象とした調査や研究は、長らくされてこなかった

実施する取組

- 「条例Webアーカイブデータベース※」を用いて抽出した条例をカテゴリー毎に分類し、条例数、規定している内容及び制定時期等を整理



※原田隆史同志社大学教授が中心となって運営し、全国の自治体の条例等を網羅的に収録している
<https://jorei.slis.doshisha.ac.jp/>

調査結果

- 分析対象として915件を消費者行政関係条例として特定し、5つに分類した
- 各条例の規定している内容や制定経緯を整理・分析した

これまでの主な成果

「地方自治体における消費者行政に関する条例の制定状況とその背景の分析」研究における
ポリシー・ディスカッション・ペーパー(2022年4月公表)

消費生活センターの運営に関する 四国4県の比較

研究概要

消費生活センターの設置や消費生活相談に関し、県の消費生活センターが中心的な役割を担っている香川県の体制（香川モデル）と、四国地方の他の3県の消費生活相談の体制について、県及び市町村の消費生活相談体制を含めた消費者行政の実態を調査し、香川モデルと他県の体制の比較・検討を行う。

※未来本部職員主体の研究

問題意識・課題

- 消費生活相談について、対面や電話以外に、メールやSNSを活用した相談へと相談形態がシフトすることが予想される
- 市町村が実施する消費者行政として、相談、啓発、消費者教育、見守り等があるが、消費生活センターの設置と消費者行政の取組の充実との関係性については分析されていない

実施する取組

- 香川県、徳島県、愛媛県、高知県内の全ての消費者行政担当部局へヒアリング調査を実施

愛媛県（20市町）

消費生活センター数

・県運営：1か所

・市町運営：7か所

広域連携含む対象地域：7市

年間相談件数：8,544件（2020年度）

香川県

香川県（17市町）

消費生活センター数

・県運営：5か所

・市町運営：1か所

広域連携含む対象地域：1市

年間相談件数：7,738件（2020年度）

徳島県

高知県（34市町村）

消費生活センター数

・県運営：1か所

・市町村運営：3か所

広域連携含む対象地域：8市町村

年間相談件数：5,312件（2020年度）

高知県

徳島県（24市町村）

消費生活センター数

・県運営：1か所

・市町村運営：12か所

広域連携含む対象地域：24市町村

年間相談件数：6,358件（2020年度）

参考：消費者庁「令和3年度地方消費者行政の現況調査」

成果イメージ・効果

- 地方における消費者行政の充実と消費生活センターの設置有無の関係性が明らかになる
- ▶▶▶ 広域連携を含めた消費生活センターの設置について、市町村における設置の参考となる

これまでの主な成果

消費生活センターの運営に関する四国4県の比較（ポリシー・ディスカッション・ペーパー）（2023年5月公表）