

PROJECT

22

国際

国際的な取組の推進

国際的な取組の概要 ⑧

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、新未来想像戦略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う。

問題意識・課題

- 2019年には、徳島県でG20消費者政策国際会合を開催
- デジタル化や高齢化等の進展により社会情勢が変化し、新しい課題等への対応が必要
- 国際化の進展に伴い、各国の抱える課題には共通点も見られる
- ▶ 海外における課題への対応についての情報収集が重要

実施する取組

- 国際シンポジウムをはじめとする国際交流を通じて、消費者庁の取組について海外へ情報発信
- 国際交流を通じて、海外から情報収集
- 海外の消費者行政体制調査の実施



▲ 沖縄本土復帰50周年記念 消費者行政シンポジウム
第2部 消費者行政国際シンポジウム(2022年6月)

成果イメージ・効果

- 国際交流を通じた情報発信によって、より強固な連携関係の構築を目指す
- 社会情勢の変化による新しい課題等に対し、海外の情報を消費者政策立案に活用

これまでの主な取組・成果

01 これまでに開催した国際シンポジウムのテーマ

- 消費生活相談と消費者教育(タイ、フィリピン、ベトナム、マレーシア/2021年3月)
- 消費者行政の担い手(タイ、フィリピン、ベトナム、マレーシア/2021年10月)
- オンライン取引における消費者トラブル対応(韓国、中国/2021年12月)
- サステナブルファッション(フランス/2022年3月)、(EU/2023年6月)
- 消費者と事業者の境界(アメリカ、イギリス、フランス/2022年6月)
- デジタル社会における消費者保護法制と消費者の自立(タイ、マレーシア/2022年10月)

02 その他の国際交流

本部長往訪(エストニア、フィンランド、ラトビア、リトアニア)(2023年2月)、(マレーシア、カンボジア、ラオス)(2023年6月)

03 海外の消費者行政体制調査(2022年3月公表)

イギリス、フランス、ドイツ、ベルギー、オランダ、スウェーデン、デンマーク、フィンランド、EU、アメリカ、カナダ、オーストラリア、中国、韓国

官民連携 新未来ビジョン・フォーラムの開催

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プロジェクト等の企画・立案に係る検討に資するため、各界の有識者がフェローとして参画する「新未来ビジョン・フォーラム」を開催。

周辺地域への貢献や未来本部の広報等

大学等での講義



徳島大学／鳴門教育大学／
四国大学／徳島文理大学 等

講義内容の例

- ・消費者の権利と基本法
- ・消費者行政の概要
- ・消費者問題の歴史と消費者法の立法過程
- ・消費者問題や消費者関連法の歴史
- ・消費者の安全確保のための取組
- ・食品ロス、エシカル教育について
- ・消費者志向経営
- ・公益通報者保護
- ・インターネットをめぐる消費者トラブル
- ・契約と消費者被害の救済、表示の見方
- ・食品表示の見るべきポイント
- ・キャッシュレス決済について
- ・新未来創造戦略本部の取組について

徳島新聞へ連載



「徳島から明日を開く
- 消費者庁新未来創造戦略本部より -」
職員が徳島新聞のコラムを執筆

その他の連載

- ・消費者ネットワーク（（一社）消費者団体連絡会発行）
- ・TIS ネットワーク通信（徳島県消費者政策課発行）
- ・『消費者情報』Web版（（公財）関西消費者協会発行） 等

未来本部の取組や成果紹介のシンポジウム、国際シンポジウムの開催等

- 2020 / 10 ● 新未来創造戦略本部開設記念シンポジウム
- 2021 / 03 ● 消費者庁新未来創造戦略本部 国際シンポジウム
- 令和2年度 消費者庁新未来創造戦略本部成果報告会
- 07 ● エシカル甲子園 2020
- 消費者行政新未来創造シンポジウム ～新未来創造戦略本部開設1周年記念～
- シンポジウム「ファッションから考えるサステナブルな未来」
- 10 ● 「とくしま国際消費者フォーラム 2021」徳島県との共同セッション
- 12 ● 日中韓消費者政策国際シンポジウム
- シンポジウム「ファッションから考えるサステナブルな未来～わたしたちができること～」
- 2022 / 03 ● サステナブルファッションに関する日仏シンポジウム ～フランスの取組から学ぶ～
- エシカル甲子園 2021
- 令和3年度 消費者庁新未来創造戦略本部成果報告会
- 06 ● 沖縄本土復帰50周年記念 消費者行政シンポジウム
- 第1部 消費者行政50年シンポジウム 第2部 消費者行政国際シンポジウム
- 消費者庁新未来創造戦略本部成果報告会 in 徳島 2022
- 10 ● 「とくしま国際消費者フォーラム 2022」徳島県との共同セッション
- 12 ● エシカル甲子園 2022
- 2023 / 02 ● 地方連携推進フォーラム 2023 in 徳島
- 06 ● 消費者志向経営 × 製品安全セミナー ～知ってみよう、選んでみよう、みんなのことを考える企業～
- サステナブルファッションに関する日EU国際シンポジウム



シンポジウム「ファッションから考えるサステナブルな未来」



消費者庁新未来創造戦略本部成果報告会 in 徳島 2022

主な成果物の紹介

PROJECT 01 SNS を活用した消費生活相談の実証実験 (P9)

SNS における消費生活相談対応マニュアル

SNS における消費生活相談対応マニュアル

消費生活相談の手法に SNS を取り入れていただくことによって、消費者にとっての相談の機会を広げ、消費者トラブルの未然防止・被害の拡大防止に繋げることを目的として作成したマニュアルです。



PROJECT 02 デジタル技術を活用した情報発信普及啓発 (P10)

デジタル消費生活へのスタートライン

消費生活のデジタル化に伴って生じるトラブル事例集



消費者保護のための啓発用教材

「デジタル消費生活へのスタートライン」

若年者を中心に増加しているデジタル関連のトラブル事例を取り上げ、より自分事として捉えられるようイラストを用いたパワーポイント形式の啓発用教材です。現場で活用しやすいように自由にカスタマイズできます。



PROJECT 02 デジタル技術を活用した情報発信普及啓発 (P10)

デジタル社会の消費生活

Think your Life & Money

消費者保護のための啓発用デジタル教材

「デジタル社会の消費生活」

デジタル社会における消費者被害の発生及び拡大を防止するため、若年者を中心とする幅広い世代の消費者が安全・安心に消費生活を送るために必要な知識を習得していただける教材です。タブレットやスマートフォン等のデジタル機器を用いた授業や研修、出前講座などでもご活用いただけます。



PROJECT 02 デジタル技術を活用した情報発信普及啓発 (P10)

デジタルプラットフォームの正しい付き合い方



「デジタルプラットフォームとの正しい付き合い方」

デジタルプラットフォームを介した取引を利用する方が、消費者トラブルを未然に防ぐために留意点等を確認できる啓発用ハンドブックです。



PROJECT 02 デジタル技術を活用した情報発信普及啓発 (P10)



「あんぜん・あんしん

シェアリングエコノミー利用ガイドブック」

シェアリングエコノミーとは、活用可能な資産（場所・モノ・スキル等）と、それを使いたい個人等を結び付けるサービスです。このサービスを安全・安心に利用していただくためのポイントを解説したガイドブックです。



主な成果物の紹介

PROJECT 02 デジタル技術を活用した情報発信普及啓発 (P10)

オンラインゲームに関する 消費生活相談対応マニュアル

オンラインゲームに関する消費生活相談対応マニュアル

オンラインゲームに関する消費生活相談が増加する中、消費生活相談員が、未成年者の課金トラブル相談を中心に、より円滑に相談対応を行うことができることを目的として作成したマニュアルです。



PROJECT 03 見守りネットワークのさらなる活用 (P11)



障がい者向け講座手引書

講師経験がない人であっても障がい者向け講座が実施できるように、講座を実施する上での注意点や配慮事項等をまとめた手引書です。消費生活相談員などの消費者トラブルに知見のある方だけでなく、障がい者施設の職員や障がい者の保護者などの支援者等にもご活用いただける内容となっています。



PROJECT 05 特別支援学校向け消費者教育用教材の普及 (P13)



～ショウとセイコと学ぼう！大切な契約とお金の話～ 活用事例集

特別支援学校（高等部）の知的障害のある生徒を主な対象とする消費者教育用教材を活用して行われた7つの授業例をまとめた事例集です。全国の特別支援学校（高等部）等における実践的な消費者教育の取組の参考にさせていただくことを目的に作成しています。



PROJECT 10 消費者向け食品ロス削減啓発 (P18)



「ぜんぶたべたよ！」

「かいじゅうステップSDGs大作戦 たべものかいじゅうあらわる!？」

5～6歳の子どもたちを対象として、日々の食生活や食料の大切さを理解し、「食事は体にとって大事」「食事を食べることが大切」「もったいない」という気持ちを身につけていただくことを目的とした絵本です。



利用規約

ここで紹介している成果物は、利用規約の範囲内で自由にご利用いただけます。

※各成果物は記載の二次元コードよりご覧いただけます。





職員の声

01

未来本部に来て良かったと思ったことは何ですか？



北野 志歩

SHIHO KITANO

出向元 市町村職員

出向元が基礎自治体であるため、国や他都道府県、民間企業からの出向の方と一緒に業務ができる経験は、未来本部でなければできないものだと感じています。特に、同じ基礎自治体からの出向の方との繋がりは、帰任した後も、業務に関する連絡相談等で活かされるように思っています。

それぞれプロジェクトチームに所属しているのですが、プロジェクトも流動的なので、ひとつの課だけではなく、複数の課のチームに所属していることも多いです。そのため色々な人と関わる機会があることは良い刺激となります。

また、年齢が近い方が多いこともあり、業務関係なくプライベートでもよくしていただいたり、高め合いながら勤務しています。



久保 慧

SATOSHI KUBO

出向元 民間企業

私は県内の金融機関から出向して参りました。様々なプロジェクトを経験したことで、企業と行政の両方の視点から、より多角的に物事を考えられるようになったと感じています。また、ここで得られた人脈も非常に大きな財産だと感じています。

業務については大学の先生と共に、認知症の方の消費者トラブル防止に関する研究や特殊詐欺被害の防止を目的に被害に遭いやすい人の心理傾向の分析や効果的な周知啓発手法の検討を行っています。研究の一環として、企業の顧客対応部門の担当者、消費生活センターや警察署へ相談に来られた方などにヒアリングを実施しました。

出向で得た知識や経験、人脈を活かして、出向元でも地域の方の安心安全な生活に貢献できるような活動を行って参ります。



02 未来本部での働き方について、良いと思うことは何ですか？



向井 章磨

SHOMA MUKAI

出向元 市町村職員

ペーパーレスで机周りが片付いていることで、すっきりとした気持ちで業務を行うことができ、同時に資料がデータ化されているため、作業効率が上がったように感じています。

また、フリーアドレス制が導入されているため、所属課以外の人との関わりや、多様な考えを知ること、新鮮でもあり、「頑張ろう!」と意欲が湧いてきたり、仲間と力を合わせて業務を行うことにやりがいを感じています。

テレワークも積極的に行える環境が整っており、業務等に合わせて無理なく仕事ができるため、ワークライフバランスが保たれている実感があります。



03 未来本部での業務や研修を通じて、視野や興味の幅が広がったことはありますか？



楠 佑美

YUMI KUSUNOKI

出向元 民間企業

自身が所属する課やプロジェクト、現在の業務に関係する内容でなくとも、希望すると自由に研修の受講ができて大変ありがたいです。また特定商取引法の改正や、消費者庁創設経緯、消費者問題の歴史など、一消費者として知らなかったことを知ることができる研修もあり、業務、普段の生活いずれにも関わることだと感じました。

未来本部では、異なる分野の業務を兼務することが多くあります。例えば、今日は消費者教育に関する資料作成、明日は出張して企業のヒアリングなどです。

他にも、イベントで司会に携わる機会をいただき、色々な環境の中に身を置くことができ、刺激的で学びの多い経験をさせていただいています。



04 出向元や以前の勤務先等での知識・経験がいかされたと思うことはありますか？



福山 伸一

SHINICHI FUKUYAMA

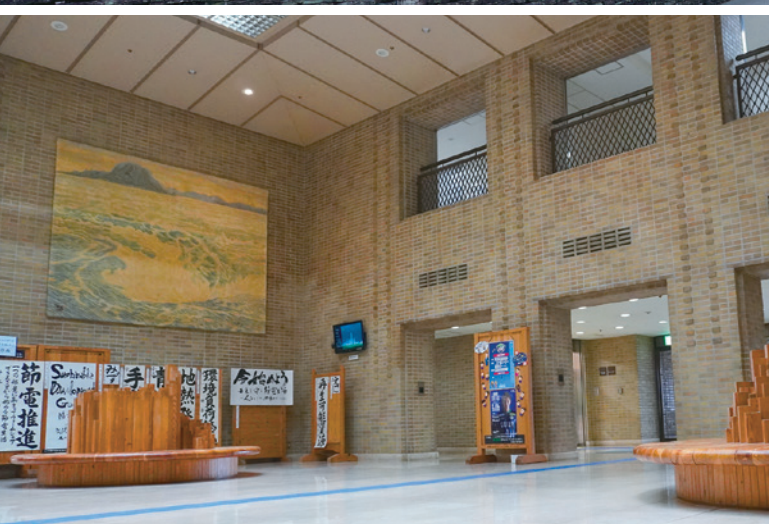
出向元 都道府県職員

出向元では防災系の部署に勤務していました。防災情報の発信、イベントなど、外部業者へ委託し実施する業務をいくつか行っており、委託業務に関する契約書の作成なども担当していました。

これまでに、出向元では消費者行政を担当したことがなかったのですが、契約事務に関しては、一連の流れや手続きなど共通するものも多く、一から契約事務を勉強する必要がなかったため、少しは経験がいきたのではないかと考えています。

業務では、チーム単位で行動し、さまざまな課題解消に向け取り組んでおり、高齢者を対象にした消費者被害を防ぐための効果的な情報発信方法を考えたりするなど、出向元での経験をいかしながら取り組んでいると思っています。





消費者庁 新未来創造戦略本部

[住 所] 〒770-0941 徳島県徳島市万代町1丁目1

[お問合せ] Tel.088-600-0000

<https://www.caa.go.jp/policies/future/>

2023年7月作成

