
論文概要

●研究成果物

論文タイトル PIO-NET を利用した消費者問題の傾向分析

～テキストマイニングを用いた時系列データのトピック比較～

著 者 谷岡 広樹^{1),2)}、徳永 欽也⁴⁾、徳永 美和子⁴⁾、伊藤 友基³⁾、金子 時佳⁵⁾
宮本 麗子³⁾、小早川 優⁴⁾、小林 なずな³⁾、大原 海里³⁾

1) 徳島大学大学院創成科学研究科理工学専攻講師

2) 消費者庁新未来創造戦略本部国際消費者政策研究センター客員主任研究官

3) 消費者庁新未来創造戦略本部国際消費者政策研究センター特任研究員

4) 消費者庁新未来創造戦略本部国際消費者政策研究センター特任研究員（～2023 年 3 月末）

5) 消費者庁新未来創造戦略本部国際消費者政策研究センター特任研究員（～2023 年 8 月末）

●論文要旨

本稿は、2021 年 1 月から 2021 年 12 月の 1 年間に受け付け、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）へ登録された相談内容のうち、新型コロナウイルス感染症関連の話題について抽出したものについて独自に分析し、消費者問題の傾向分析を行ったものである。PIO-NET の相談内容に含まれる話題の分析には、統計分析手法のトピックモデリングを用いる。話題の分類と特徴的なキーワードの抽出を行い、月ごとの新型コロナウイルス感染症関連の主な出来事について分析を行った。その結果、新型コロナウイルス感染症の流行が継続し、会社や家賃といった収入に関する相談や、ワクチン接種のような国の施策に関連する相談が目立った。同様の手法で 2020 年 1 月から 2020 年 12 月の 1 年間に受け付けた相談内容について分析を行った結果と比較した結果、新型コロナウイルス感染症の流行が始まったばかりの混乱期である 2020 年に多かったマスク等の商品の品不足関連の相談は 2021 年には目立たなくなり、送り付け商法等に関する相談や副業や会社、家賃といった経済的な理由に基づく相談が多くなったことが分かった。国の施策に関する相談についても、2020 年に多かった給付金や Go To トラベル等の相談に代わり、2021 年にはワクチン接種関連の相談が増加した。さらに、2020 年 1 月から 2021 年 12 月の 2 年間の相談内容について、トピックモデリングで得られたトラブルキーワードを用いて、連続する 2 ヶ月のトピックの類似度を計算することにより、トピックの変動を分析し、新型コロナウイルス感染症に関連する主な出来事との関連を考察した結果、緊急事態宣言の発出の前後では、大きくトピックの内容が変化している等、国の施策が消費者の相談内容に少なからず影響を与えていることが分かった。