

「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」の開催について

消費者庁新未来創造戦略本部では、標記の官民共創ラウンドテーブルを開催し、加速する高齢化やテクノロジーの進化をはじめとする消費者を取り巻く社会情勢や環境の変化を捉えるための情報交換を行うこととしました。

1. 趣旨

消費者庁は、デジタル化、高齢化等の社会経済情勢の変化、脆弱な消費者へのきめ細かな対応その他の新たな課題の解決に向けた消費者行政の発展・創造及び発信・交流の新たな拠点として、令和2年7月に、「新未来創造戦略本部」を徳島県に設置し、先進的なモデルプロジェクト、調査研究、国際交流等に取り組んできましたが、本年9月に、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、新たに官民共創ラウンドテーブルの取組みを開始しました。本件はその第二弾です。

今後、高齢化がより一層進展する中にあって、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です。高齢者の困りごとを把握し、これに寄り添って高齢者を取り残さず、さらに高齢者が消費者としての生活に積極的に参画するための知恵が求められます。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と考えられます。

このような状況を踏まえ、「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」においては、お客様対応部門におけるAI活用に関する研究や高齢の消費者と接する事業者の視点からの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（ACAP）と連携し、また、SNSを活用した消費生活相談の導入や高齢者等を見守る「消費者安全確保地域協議会」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にも参画いただき、情報交換を行うこととしました。

2. 構成員（委員）

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

(五十音順、敬称略)

3. 取組内容（予定）

前記「1. 趣旨」に掲げた課題・テーマ等について、適宜、本ラウンドテーブルを開催し情報交換を行う予定です。必要に応じ、上記構成員以外の有識者からヒアリングを行うこと等も想定されます。

なお、本ラウンドテーブルでは、未公表の調査研究の内容に係る具体的な情報がやりとりされ得るため非公開としますが、関連資料は消費者庁ウェブサイトにおいて公表する予定です。

<お問い合わせ先>

消費者庁 新未来創造戦略本部

担当：酒井、宮島

電話：088-600-0000