

平成 22 年 6 月 1 日現在

研究種目：基盤研究 (C)  
 研究期間：2007～2009  
 課題番号：19500646  
 研究課題名 (和文) 消費者重視の社会構築へ向けた行政・企業・消費者団体の活動と連携  
 研究課題名 (英文) Activities and Cooperation Among Administration, Businesses and Consumer Groups for the Consumer Respected Social Construction  
 研究代表者 丸山 千賀子 (MARUYAMA CHIKAKO)  
 金城学院大学・生活環境学部・准教授  
 研究者番号：20324965

## 研究成果の概要 (和文)：

消費者重視の社会へ向けた変革が進められる中、行政・企業・消費者団体の活動に着目し、それぞれの主体が果たす役割、相互の連携のあり方、協働の実態などを調査研究した。具体的には、行政からの消費者団体への支援、企業と消費者団体の関係と協働の現状、消費者教育における行政・消費者団体の活動と連携の状況について、海外調査を実施しながら研究を進めた。先進的な事例を調査するため、欧州委員会、欧州の有力な消費者団体や消費者行政機関を調査した。

## 研究成果の概要 (英文)：

In the course of changes toward the society of consumer concerns, I've focused on the activities of administration, companies and consumer groups. I've researched the roles of each party, the way they cooperate with each other and the actual circumstances of their collaboration. I continued my research while carrying out overseas surveys. More specifically, I examined the support the consumer groups receive from the administration, the relationship and cooperation of companies and consumer groups and the activities and cooperation of both consumer groups and the administration in regards to consumer education. In order to examine advanced cases, I've investigated the European Commission, the influential consumer groups and the administrative system for consumers in Europe.

## 交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2007年度	1,000,000	300,000	1,300,000
2008年度	900,000	270,000	1,170,000
2009年度	600,000	180,000	780,000
年度			
年度			
総計	2,500,000	750,000	3,250,000

研究分野：総合領域

科研費の分科・細目：生活科学・生活科学一般

キーワード：消費者政策、家庭経営

## 1. 研究開始当初の背景

生活科学の領域において、行政・企業・消費者団体の連携と活動の視点からまとめられた国内の研究は現在見当たらないが、近年、わが国においては、消費者重視の社会システムを構築しようとする動きが活発である。例えば、平成 18 年には、消費者団体訴訟制度が成立しているほか、平成 17 年度に東京都消費生活対策審議会も「消費者の自立支援に向けた事業者団体・消費者団体等との連携による新たな消費者施策のあり方に関する答申」を出している。これらはすべて、行政・企業と消費者団体の活動と連携に関わってくるものであり、このような日本の状況を見ると、今後、重視されていくテーマであると考えられる。

欧米に関しては、企業と消費者団体の協働が行われている例（アメリカ）、行政が消費者団体に対する財政支援体制を整えている例（フランス）などがあり、今後の日本において参考になると思われる。これから消費者の存在を重視した社会を構築していくために、諸外国のケースを踏まえた日本型モデルを模索していく時期が来ているといえ、時代の要請に即した研究課題といえる。

これまでの研究成果としては、2005 年～2006 年にかけて科学研究費の助成を受けて「消費者団体の財政・人的基盤と消費者情報に関する日欧米比較研究」という課題に取り組んでいる。その中で、行政・企業・消費者団体の連携に関する重要性が浮き彫りになってきた。

これまでの研究から、欧州において消費者

団体が企業から一目置かれる存在であること、消費者政策に貢献する存在として行政からも認められ、政府からの支援を受けていることがわかった。また、アメリカの消費者団体には、企業から多額の資金を受け取って社会のために貢献しているところがあること、また、そのことは国際的な消費者組織の理念に反することも明らかになった。これらの点について、より詳細な現状の把握と理論整理を行うことは、今後の日本の消費者政策と、消費者団体の位置づけを考える上で重要である。

## 2. 研究の目的

研究期間内に以下の点について明らかにすることが目的である。

### （1）企業と消費者団体の連携と活動

#### ①アメリカの消費者団体について

これまでの研究により、アメリカの消費者団体には、企業から多額の資金を受け取って社会のために貢献しているところがあるが、C I（国際消費者機構）のヒアリングからは、その活動方法は、国際的には受け入れられていないことが明らかになっている。この点について、文献調査とヒアリングを行い、現状と課題を調べるとともに、活動資金の充実と消費者団体の独立性に関する理論的な整理を行う。

#### ②日本の企業と消費者団体

近年、日本の企業が消費者代表として社外取締役を選任する事例が見られるが、その実態について調査分析するとともに、企業の消費者重視経営の取り組みについて調査する。

消費者重視経営については、まだ新しい動きであるため、先駆けの企業を選定して、その理念や方針、現状や今後の展望を探っていく。消費者重視の企業経営は、ここ数年における企業経営の新しい潮流とされている。

## (2) 行政と消費者団体の連携と活動

### ①諸外国の事例について

行政と消費者団体の連携と活動については、以下のような諸外国の事例を参考に研究を進める。

フランスでは、2006年度から行政が消費者団体に対する財政支援体制を再構築しており、近くその報告書が発表されるので、その調査・分析を行う。また、イギリスの消費者団体が、いわゆる消費者問題だけでなく、行政サービス・公共サービスにも関心を示しており、本研究にとって意義があると考えられるため調査を行う。この論点は、近年、行政学の領域において、注目されているところである。

さらに、これまでの研究課題で取り組んできた2002年～2006年欧州委員会消費者政策5ヵ年戦略の実施状況と効果についても調査する。

### ②日本の現状

日本において、行政から消費者団体への財政支援は行われていないが、消費者教育に関しては動きがある。最近注目すべき一つの動きとしては、専門分野の消費者教育といえる「標準化教育」を経済産業省が中心となって行っていることである。これは、昨年度から始まったばかりであるが、現在のところ、ほとんどが消費者団体関係者の研修となっている。消費者団体関係者をリーダーにして、その後一般消費者へ裾野を広げていくのがひとつの狙いである。標準化の分野では、行政・事業者・消費者がかかわっているため、本研究にとって有益な題材である。

## 3. 研究の方法

以下のような研究方法に基づいて進めた。

- (1) 行政と消費者団体の連携と活動について、資料・情報の整理を行い、本研究に必要な基盤を整える。
- (2) 業界雑誌や業界紙、消費者団体が発行している図書や外国文献などを購入して、文献調査を行う。
- (3) 情報収集のために、必要な消費者団体にヒアリングを行い、学識経験者から専門的知識の提供を受けるため調査を実施する。
- (4) 海外調査を行い、行政の消費者団体に対する財政支援体制や、行政サービス・公共サービスへの取り組みを調査する。

各年度ごとの研究方法は以下の通りである。

### 2007年度

- ①行政と消費者団体の連携と活動について、これまでの研究をもとに、資料・情報の整理を行い、本研究に必要な基盤を整えた。
- ②これまで発表した論文をもとに、理論的な補充が必要なところ、新たな論点を整理した。
- ③業界雑誌や業界紙、消費者団体が発行している図書や外国文献などを購入して、文献調査を行った。
- ④情報収集のために、必要な消費者団体にヒアリングを行い、学識経験者から専門的知識の提供を受けるため調査を実施した。
- ⑤海外の消費者団体活動、消費者政策における消費者団体支援などの文献調査、現地調査を行った。
- ⑥OECDが実施している消費者教育の国

際調査について情報収集し、結果を参照した。OECD関係者にヒアリングを実施した。

- ⑦標準化教育について、日本におけるセミナーの参与観察を行った。
- ⑧論点ごとに、収集した資料やヒアリング、海外調査の内容をまとめ、分析した。

#### 2008年度

- ①行政と消費者団体の連携と活動について、これまでの研究をもとに、資料・情報の整理を行い、本研究に必要な基盤を整えた。
- ②これまで発表した論文をもとに、理論的な補充が必要なところ、新たな論点を整理した。
- ③業界雑誌や業界紙、消費者団体が発行している図書や外国文献などを購入して、文献調査を行った。
- ④情報収集のために、必要な消費者団体にヒアリングを行い、学識経験者から専門的知識の提供を受けるため調査を実施した。
- ⑤海外の消費者団体活動、消費者政策における消費者団体支援などの文献調査、現地調査を行った。
- ⑥OECDが実施している消費者教育の国際調査の結果が本年度末までに発表されるので、それについて情報収集し、結果を参照した。OECD関係者へのヒアリングを実施した。
- ⑦標準化教育について、引き続き日本におけるセミナーの参与観察を行った。
- ⑨論点ごとに、収集した資料やヒアリング、海外調査の内容をまとめ、分析した。

#### 2009年度

- ①行政と消費者団体の連携と活動について、これまでの研究をもとに、資料・情報の整理を行った。

②業界雑誌や業界紙、消費者団体が発行している図書や外国文献などを購入して、文献調査を行った。

- ③情報収集のために、必要な消費者団体にヒアリングを行い、学識経験者から専門的知識の提供を受けるため調査を実施した。
- ④海外の消費者団体活動、消費者政策における消費者団体支援などの文献調査、現地調査を行った。
- ⑤OECDが実施している消費者教育の国際調査の結果が2009年3月に発表されたので、資料を分析し、その後の動きについて担当者にヒアリングを実施した。
- ⑥行政・企業・消費者団体の連携や企業の消費者重視経営に関して、代表的な海外の消費者団体にヒアリング調査を実施した。

#### 4. 研究成果

2007年度には、政策においても重視されてきている“消費者教育”をテーマにして研究を進めることとし、「行政・企業・消費者団体の消費者教育」、「企業と消費者団体の協働」、「行政からの消費者団体への支援」について文献調査やヒアリングを行った。

海外の動向については、OECDが加盟国を中心とした消費者教育の調査を行っているので、情報を収集した。

国内の状況については、行政・企業・消費者団体が連携して専門的な分野において消費者教育を行っている事例を中心に調査研究を行った。一つには、生命保険教育分野で学校教育を支援している例を、教材分析や講師派遣の実態などについてまとめた。また、行政から消費者団体への支援の一つとして、経済産業省と日本規格協会が取り組んでいる消費者に対する標準化教育のセミナーについて企画・運営にかかわりながら、支援、連携の様子をまとめた。

2008年度は、引き続き消費者教育に重点を置いて研究を進めた。

OECDが実施した消費者教育政策に関する各国の取り組みに関する調査について、文献調査をするとともに、調査の状況について担当者にヒアリングを実施した。欧州では、業界団体が、業界基準を情報や教育に関する消費者の権利に配慮したものにするため、基本方針や実用的ガイドラインの制定に積極的に取り組んでいる。いくつかの国においては、産業（政府や消費者代表とパートナーシップを組んでいることが多い）が消費者の情報への権利やより一般的な消費者保護、そして関係者の権利や責任などに関する条項を盛り込んだ自主規制を実施している。その規制は、業界団体や政府機関によって、任意的に従わされる場合もあるが、拘束力がある場合もある。

その他、欧州委員会による消費者教育プログラムや実施状況に関する調査も実施した。この成果は、政策と消費者団体の連携による消費者政策展開の一つのモデルケースとしてまとめる所存である。

また、消費者政策における行政、事業者、消費者団体の連携に関する欧州の動向を調査するため、OECD本部、欧州委員会、EuroCommerce、ANEC、ECC、BEUCを訪問した。

2009年度は、研究の最終年度にあたるため、これまでの研究成果を踏まえながら、必要なところを補い、研究全体のまとめができるよう資料・情報収集に努めた。

また、イギリスの消費者団体に現地調査を行うとともに、文献調査を行った。具体的には、以下のとおりである。

①行政・企業・消費者団体の活動と連携を調べるため、国際的な消費者組織であるC I

(Consumers International)を訪問し、最近の活動状況、最近取り扱っている主要なテーマ（子どもたちに対するジャンクフードのマーケティングに関する問題、知的財産に関する問題、環境問題、経済危機に関する問題、医薬品に関するマーケティングの問題）や、ロビー活動について、企業との関係などについて聞き取り調査を行った。

②商品情報誌で有名なイギリスの団体Which?を訪問し、他の組織や団体との連携、企業との関係などについて聞き取り調査を行った。

#### 5. 主な発表論文等

（研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線）

〔雑誌論文〕（計4件）

①丸山千賀子、座談会 消費者団体、その役割と今後のあり方を考える、月間消費者、査読無、605巻、2010、4-10

②丸山千賀子、標準化活動に関する欧州の動向と日本の標準化教育、消費者教育研究、査読無、127巻、2008、16-19

③丸山千賀子、生命保険教育における学校・企業・民間団体の連携について、生命保険論集、査読無、162、2008、111-137

④丸山千賀子、中学校家庭科の消費者教育に関する授業研究～2006年度弘前大学附属中学校公開研究会報告～、弘前大学教育学部紀要クロスロード、査読無、2007、85-93

〔学会発表〕（計1件）

丸山千賀子、欧州委員会による消費者教育政策の理念と実践、日本消費者教育学会、2009年10月11日、長崎大学

〔その他〕

① 日本消費者協会座談会パネリスト「消費者団体、その役割と今後のあり方を考え

る」(2009年11月14日)

- ② 標準化と品質管理中部地区大会 2009 座談会パネリストとプレゼンテーション  
「欧州の消費者団体と消費者の標準化参画」(2009年10月28日)
- ③ 消費者の標準化参画促進セミナー講師  
「消費者の標準化参画に関する世界の動向」(2007年12月8日)

## 6. 研究組織

### (1) 研究代表者

丸山 千賀子 (MARUYAMA CHIKAKO)  
金城学院大学・生活環境学部・准教授  
研究者番号：20324965