

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成 25 年 6 月 2 日現在

機関番号：33905

研究種目：基盤研究（C）

研究期間：2010～2012

課題番号：22500704

研究課題名（和文）消費者庁の創設による消費者政策の変革と企業・消費者団体の役割

研究課題名（英文）Consumer Policy Reform through the Establishment of the Consumer Affairs Agency, and Corporation and Consumer Organization Roles Therein

研究代表者

丸山 千賀子（MARUYAMA CHIKAKO）

金城学院大学・生活環境学部・教授

研究者番号：20324965

研究成果の概要（和文）：

消費者庁の創設により、消費者政策も新しい局面を迎えることになった。そこで、本研究では、新しい消費者政策における消費者団体と企業の役割について、先進諸国との比較をしながらまとめた。海外調査は、アメリカ、フランス、オランダの主要な消費者団体、行政機関、事業者団体や企業を対象として行った。主な研究成果は、消費者政策の変革における消費者団体の態様の変化や最近の特徴、今後の発展といった観点からまとめた。

研究成果の概要（英文）：

The creation of the Consumer Affairs Agency brought along changes to consumer policies. This study discusses the roles of consumer organizations and corporations based on new consumer policies, compared to those of other developed countries. The study included data collected from consumer organizations, government agencies, trade associations and corporations in the U.S., France and Holland. The study results conclude that reforms in consumer policies impacted the consumer organization situation, continue to affect present day features and will influence future development.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2010 年度	1,000,000	300,000	1,300,000
2011 年度	1,000,000	300,000	1,300,000
2012 年度	600,000	180,000	780,000
年度			
年度			
総計	2,600,000	780,000	3,380,000

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、消費者団体、企業と消費者団体の関係

1. 研究開始当初の背景

2009年9月から消費者庁が創設され、消費者政策も新しい局面を迎えることになった。本研究では、創設より3カ年にわたって、新しい消費者政策の仕組み、機能、社会への影響（消費者問題に対し、どのような対策や効果が得られているかなど）を調査し、今後、日本の消費者政策の展開について、先進諸国との比較研究を取り入れながらまとめていく。

2. 研究の目的

消費者庁が創設されるまでに国会の議論の状況や、各政党の主張などをまとめたものはあるが、消費者政策の転換期における調査研究はなされていない。

そこで、本研究では、消費者庁や消費者団体関係者へヒアリングを実施し、海外の動向を文献とともに現場に出向いて調査する。また、新しい消費者政策全般において、今後、企業と消費者団体が果たしていく役割についても調査する。

3. 研究の方法

本研究では、特に以下の2点に焦点を当てながら進めていく。

(1) 行政と消費者団体の連携と活動について

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いるので、その調査・分析を行う。

・欧州の消費者団体において、いわゆる消費者問題だけでなく、行政サービス・公共サービスに関わる活動をするとところがあるので調査を行う。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。

(2) 企業と消費者団体の連携と活動について

て

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が、現状では、努力目標にとどまっており、具体的なものではなく、その内容も企業によって差異があるという。そこで、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。

研究方法は、以下のとおりである。

- ① 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、必要な消費者団体や関係者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 先進諸国（欧米）への海外調査を行う。

4. 研究成果

2010年度は、行政・企業・消費者の連携による消費者政策の推進について研究することを目的に、国内外の情報収集や資料の分析を行うとともに、フランス、オランダの消費者行政機関や消費者団体、消費者を意識した経営を進めている企業を訪問してヒアリングを実施した。

フランス調査では、国を代表する消費者団体である UFC (Union Fédérale des Consommateurs)、CLCV (Consommation, Logement et Cadre de vie) を訪問し、主な活動内容と現在取り組んでいる主要なテーマ、活動資金はどこから調達するか、行政機関から財政支援を受けることはあるか、国や行政機関から委託される仕事、職員の教育、

企業との関係（コラボレーションの事例、企業とのコミュニケーションはどのように捕らえているかなど）についてヒアリングをした。その他、INC（国立消費研究所）も訪問し、その設立の背景や組織の仕組み、最近の組織の変革状況などをヒアリングした。

オランダ調査では、国を代表する消費者団体である Consumentenbond と、消費者行政にかかわる政府機関（The Netherlands Consumers Authority と Ministry of Economic Affairs）に対してヒアリングを実施した。オランダでは、フランス調査での質問事項に加え、いわゆる「オランダモデル」（コーポラティズム）において消費者団体がどのような位置づけで、どんな活動をしているかについて調査した。また、ユニリーバの CSR 担当者に対してもヒアリングを実施した。

2011年度は、行政・企業・消費者の連携による消費者政策の推進について研究することを目的に、国内外の情報収集や資料の分析を行うとともに、アメリカの主要な消費者団体と企業がつくる消費者対応のための組織を訪問してインタビュー調査を実施した。

訪問先は、（1）Consumers' CHECKBOOK、（2）Consumers Federation of America、（3）Consumers Union、（4）National Consumers League、（5）Public Citizen、（6）Society of Consumer Affairs Professionals（SOCAP）である。

（1）～（5）はアメリカを代表する消費者団体、（6）は企業が集まって消費者ニーズに関する研究・対応をするための組織である。調査内容は、各組織の体制や運営の状況、最近重視されている課題や活動、これまでに社会に重要な影響を与えたと思われる主な活動、消費者政策や消費者法制度との関わり、行政・企業・消費者の連携に関する方針や事

例、その他である。（1）と（3）については、消費者情報誌の発行が特徴であるため、特にその点を重視しながら調査した。（2）、（4）、（5）については、これまでに消費者政策や市民生活に大きな影響を及ぼした重要な活動に焦点を当てて調査した。（6）については、事業者による組織であるため、事業者と消費者団体との関係について、日本の状況を踏まえながら意見交換をした。

これらの調査結果をもとに、今後、日本とアメリカの消費者団体を比較考察し、日本の消費者運動の最近の動向と今後の展開への考察につなげる。

その他、日本の現状について調査するため、消費者団体関係者や消費者問題専門家、学識経験者に対するインタビューにも着手しており、次年度においても継続的に実施する。

2012年度は、最終年度にあたるため、これまでの研究の補足とまとめを中心にした。調査結果をもとに論文を執筆するに際して、外国の情報を補充する必要があったため、フランスの消費者団体と仏弁護士など関係者に対するインタビュー調査を実施した。アメリカについては、文献調査を中心に行い、必要な情報については、現地の協力者にリサーチを依頼した。

具体的な成果としては、集団的消費者被害回復に係る訴訟制度の導入を控え、消費者政策の変革が進められる中、これまでの消費者団体の態様にどのような変化が表れているか、今後どのように展開していくかについて調査研究を論文にまとめた。

主な成果としては、「消費者政策をめぐる消費者団体の態様の変化と今後の展開（1）」「国民生活研究」第52巻第2号（2012年9月）pp. 18-33、「消費者政策をめぐる消費者団体の態様の変化と今後の展開（2）」「国民生活研究」第52巻第4号（2013年3月）pp. 1-18として発表しているが、本稿は、3部構成のため、2013年中に最終回を公刊する予定である。最

終回では、これまでの消費者運動と消費者団体の歴史的な変遷や、現在の特徴について整理してきたことを踏まえ、日本の消費者団体の現代的課題と今後の展開についてまとめる。

なお、本研究においては、消費者庁の創設による消費者政策の変革と消費者団体の関わりに重点を置いたため、企業との関係について十分な成果が得られなかった。今後の継続的な課題としたい。

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、「消費者政策をめぐる消費者団体の態様の変化と今後の展開(2)」『国民生活研究』第52巻第4号(2013年) pp. 1-18
査読有

②丸山千賀子、「消費者政策をめぐる消費者団体の態様の変化と今後の展開(1)」『国民生活研究』第52巻第2号(2012年) pp. 18-33
査読有

③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」生活協同組合研究 No. 416(2010年) pp. 57-66、査読有

④丸山千賀子、「海外の消費者団体の活動状況と日本の課題-国際消費者機構(Consumers International:CI) , Which?(Consumers Association:CA)を中心に-」『国民生活研究』第50巻1号(2010年) pp. 32-46、査読有

[学会発表] (計3件)

①丸山千賀子、「法政策の改革と消費者団体の動向」青森法学会(2011年11月13日)青森市民ホール

②丸山千賀子、全国消費団体連絡会学習交流会「これからの消費者団体の果たすべき役割とあり方-海外における消費者団体の役割と支援策について」(2010年8月26日)、全国消費者団体連絡会本部

③丸山千賀子、日本弁護士連合会第21回夏

季消費者セミナー「消費者団体が社会を変えよう-海外の消費者団体と日本の課題」基調講演(2010年7月3日)、奈良商工会議所

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・教授
研究者番号: 20324965