

〈特集解題〉

コロナ禍・デジタル化における消費者行動・意識の変化とSDGsの実現

コロナ禍によって、消費者行動及び意識が大きく変化するとともに、半ば強制的にはあるが、我が国においてもデジタル化が加速した。GDPの過半を占める消費こそ経済活性化の鍵であることを踏まえると、消費者の多くを占める労働者は経済社会を創り上げる重要なステークホルダーでもある。ESG投資における「S (social)」を構成する労働者の役割や、SDGsの12番目の目標である「つくる責任・つかう責任」にも掲げられているように、持続可能な経済社会の実現のためには、消費者及び事業者が緊密に連携しつつ、共通の目標の下で取組を進めていく必要があることから、近年、自立した消費者としての「責任」への注目が高まっている。

他方、「新しい生活様式」を実践する中で、「巣ごもり消費」やテレワークの定着・拡大を背景に、デジタル取引の規模及び関与する消費者の裾野が急速に拡大するとともに、ごく少数の巨大デジタル・プラットフォームによる個人情報への独占的収集が日常化するなど、消費生活をめぐる環境は急速に変化し、全ての消費者が「脆弱な消費者 (vulnerable consumer)」になり得る状況となっている。このような消費生活の急激な変化を踏まえた、消費者の安全・安心の確保に向けた官民の取組や課題、新しい時代における消費者の在り方等、様々な角度から有識者4名に論じていただいた。

特集1では、消費者法の第一人者である一橋大学名誉教授の松本恒雄氏に、デジタル化の進展を踏まえた消費者保護の最新動向について、EU等における取組も含め、以下の4つの観点から寄稿いただいた。まず、「安全性」では、決済デバイスの進歩等に伴う新しい消費者被害への対応や、近年横行しているインターネット上で消費者行動を欺瞞的に誘導して購入を促す販売サイトの設計（ダークパターン）や違法コンテンツに対する事業者規制が、我が国はEUに比べ依然不十分であり、「個人情報の保護」に関してもGAFA等への規制が遅かに遅れていると指摘している。「包摂性」では、デジタル・ディバイドの解消にあたり国や自治体による配慮の必要性を、また、「持続可能性」では、「消費者の責任」の重要性を指摘している。その上で、今後の消費者にとって消費者リテラシー及び情報リテラシー双方を備えることの重要性を指摘している。

特集2では、地方創生の一環として徳島に設置された消費者庁の地方拠点である、新未来創造戦略本部の初代次長 日下部英紀氏に、行政の企画立案に資するためのモデルプロジェクトや調査研究の実施、国際シ

ンポジウムを開催等国際業務など、地方拠点ならではの取組を紹介いただいた。特に、「エシカル消費」の普及には力を入れており、エシカル甲子園をはじめ様々な広報啓発活動を展開し、「消費者の責任」に対する意識の向上を通じたSDGsの実現を図っている。

特集3では、消費者庁が、デジタル化に対応した消費者教育に向けた啓発用デジタル教材を開発した際、有識者会議座長を務めた鳴門教育大学大学院教授の坂本有芳氏より寄稿いただいた。AI等新技術の発達に伴う不適切な広告表示や心理的誘発などを受ける機会の増加、デジタルリテラシーの不足による消費者被害など、デジタル社会特有の脆弱性に対応するに当たっては、ライフステージに応じた体系的な消費者教育が不可欠である。今回開発されたデジタル教材には、高校生から高齢者に至るまで、あらゆる世代が気軽かつ効果的に消費者教育を受けられるよう、受講者の世代に応じ教材の内容や提供媒体を変えるとともに、具体的な事例を多用し実践力を養う仕組みを導入するなどの工夫が凝らされている旨を紹介している。

特集4では、事業者サイドからの消費者保護の取組として、公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP) 専務理事である坂倉忠夫氏から、コロナ後に向けた消費者志向経営の展望につき寄稿いただいた。消費者志向経営とは、消費者と共創・協働して社会価値を向上させる経営を指し、2015年に策定された第3期消費者基本計画以降、本格的に活動が開始された取組である。今後の方向性として、第一に、消費者と事業者との間のデジタルツールを活用した双方向のコミュニケーションによる信頼関係の構築、第二として、消費者志向経営とエシカル消費とが車の両輪となって社会的課題の解決を図る動きの主流化、第三に、企業間や企業内の部門間のボーダレス化による連携及び情報共有の進展を挙げ、これらにより提供する商品・サービスのさらなる質の向上が可能になるとしている。このように、事業者と消費者との間にWIN-WINの関係を構築する消費者志向経営は、今後一層進化・発展が見込まれる。

以上、4つの論文から明らかかなように、デジタル化の深化やSDGsの達成といった国際的な潮流は、我が国の消費者生活のみならず、消費者行政や企業経営の在り方に着実に変化をもたらしている。今回の特集が消費者の権利及び責任について関心を高めるきっかけとなれば幸いである。

(連合総研主任研究員 野澤 郁代)