令和８年秋適格消費者団体連絡協議会　差止制度新手法等検証事業関連報告

令和８年９月 27 日

事業者との協働体制を図る新手法の調査・検証事業

消費者支援機構関西（KC’ｓ）
副理事長　片山登志子

１　調査の目的

本事業では、消費者庁が取り組んでいる、事業者が消費者と共創・協働して社会価値を向上させる「消費者志向経営」の推進を踏まえつつ、適格消費者団体と事業者が協働し、互いの活動に有益な効果をもたらす方法等について調査・検証する。

２　KC’ｓが 2025 年から本事業に取り組んだ背景

2010 年から実施してきた「事業者と消費者の双方向コミュニケーション研究会」（研究会活動の目的と活動内容については別紙資料１を参照）の経験と蓄積を活かし、「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」の中間まとめの議論を受け、適格消費者団体と事業者・事業者団体との新たな関係構築の在り方、協働体制の新手法を調査・検証すべく取り組んだ。

2025 年度の検証事業の最終報告書（概要版）は別紙資料２のとおり。

３　2026 年度の事業実施内容（一部予定を含む）

（１）実行委員会参加団体

消費者関連専門家会議（ACAP）
消費者機構日本
ひょうご消費者ネット
消費者支援ネット北海道
消費生活ネットワーク新潟
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）西日本支部
消費者支援機構関西

（２）双方向コミュニケーションを実施する研究会を３回開催

第１回　　令和８年 10 月 16 日（金）
第２回　　令和８年 11 月 26 日（木）
第３回　　令和９年１月 29 日（金）

第１回はダークパターン問題をテーマに、事業者から社内組織整備等の取

り組みの実情とそれに伴う社内外の変化について報告を受け、グループ論議（消費者・事業者・行政関係者等が混在する少人数グループでの論議）を実施する。会場と WEB 併用のハイブリッド運営。

第２回以降のテーマ、研究会の企画については、実行委員会で議論中。

４　2026 年度の調査・検証事業において注力したい課題

①　消費者・適格消費者団体を含む消費者団体並びに事業者・事業者団体双方の参加者をいかに拡大させていくか。

➡　WEB での参加を全国の適格消費者団体等に呼び掛けるとともに、サテライト会場を設けて全国的な活動をめざす。

②　適格消費者団体の活動、特に差止請求活動が、どのような理念のもとでいかなる手順を踏んで進められ、消費者被害の予防と良質な市場の実現にいかに役立つものであるかについて消費者と事業者に理解を深めてもらい、適格消費者団体と事業者・事業者団体間の双方向コミュニケーションを通じた信頼関係を基盤にすれば市場課題を予防的に改善できることを双方の共通認識にすることをめざす。

⇒　適格消費者団体と事業者・事業者団体間の相互理解と信頼の構築が、双方向コミュニケーションの質を高め、多様な協働関係を生み出す前提となる。

⇒　事業者の参加拡大のためには信頼できる仲介者の存在が重要。
要するに、適格消費者団体による場の設定への信頼が必要。

以上

（別紙資料１）

１.双方向コミュニケーション研究会の活動

(1)　研究会の発足とその目的

2010 年から「事業者と消費者の双方向コミュニケーション研究会」を開始。目的は、大きく分けると次の３つ。

①　消費者被害のない安心安全で良質な市場の実現は、事業者・消費者の共通目標。そうであれば、事業者と消費者は、本来は、敵対・対立する関係ではなく、目標達成に向けて協働関係を築き上げていくことが不可欠なはず。それを具体的に目指すために双方向のコミュニケーションの場を作ること。

②　消費者のありのままの生活実態を前提にせずして安全安心良質な市場の実現はあり得ない。そこで、事業者に、消費者は様々な要因から脆弱性をもって日常生活を送るほかないという消費者の生活実態を共感を持って理解してもらえる場が必要であること。

③　消費者も、より広い視点で、事業者が事業活動を行っていく上での課題や、不合理な商慣習等の存在を知り、事業者・消費者双方の相互理解のもとで協働して社会課題を解決する必要があること。

この３つの目標実現に向けて、事業者と消費者の双方向のコミュニケーションこそが、事業者・消費者の双方の気づきと行動変容をもたらしうるとの考えで、実践と議論を継続してきた。

(2) 活動内容

（2020 年～2025 年の活動内容は下記、当団体ウェブサイトで「まとめ冊子」をご参照 https://www.kc-s.or.jp/archives/10008126 ）

①　2024 年度までの研究会活動

年に３～４回開催。研究会の参加者全体で、事業者や事業者団体の取り組み等の報告を受けた後、消費者と事業者が混在する少人数のグループに分かれて双方向コミュニケーションを行い、そこで得られた気づきを全体会で公表し共有。「双方向コミュニケーションが社会の何をどのように変えていく力になるか」ということを意識して意見交換。コロナ禍以後、オンラインと対面のハイブリッド方式で、より多くの方に体感してもらい、実践の効用・意義の理解者、実践者を拡げていく活動を続けてきた。

② 2025 年の研究会活動（消費者庁からの委託事業として実施。別紙資料２）

③ 実践の場

特定のテーマについて消費者と直接意見交換を行いたいという事業者と、事業者と意見交換をしてみたいという消費者との実践の場を研究会とは別に毎年開催。

２．双方向コミュニケーション研究会の成果

① 事業者からは、ありのままの消費者の生活実態や意見に触れ、全く事業者がイメージしていなかった消費者の声や疑問、生活実態があることについて多くの気づきを得たとの声が毎年挙がってくる。真に消費者視点に立った商品・サービスの提供に向けた事業活動の変容につながっている。

② 消費者は、事業者と対面での意見交換をすることで平素知ることができない事業者の理念、あるいはプロとしての知識や意識、業界慣習等の悩み、その解消に向けてどういう取り組みをしているのかを知ることが可能となる。例えば食品ロス問題・環境問題について、どんな取り組みをしようとしているのかも、研究会における直接の意見交換の中で共有。その経験を通じて消費者は自身の行動変容とともに社会課題の解決や市場のあり方に対する関心を深め、さらに事業者に対して公正な市場の在り方について意見を述べる、すなわち消費者市民としての行動につながっている。

③ 双方向コミュニケーションが新たな市場ルール、商慣習を産み出しうる。

将来を含めた消費者及び社会全体の真の豊かさ、良質な市場を目指す視点に立った事業者と消費者が、建設的な意見交換を様々な場で繰り返す中から、新たな市場ルール、社会規範を創造していくことが必要であり可能であることを参加者は共通に実感している。

以上

別紙資料２

差止請求制度に係る新分野・手法等検証事業（事業区分４）最終報告書【概要版】
～事業者との協働体制を図る新手法の調査・検証～

令和８年３月27日
特定非営利活動法人　消費者支援機構関西

事業概要

●調査の目的

本事業では、消費者庁が取り組んでいる、事業者が消費者と共創・協働して社会的価値を向上させる「消費者志向経営」の推進を踏まえつつ、適格消費者団体と事業者が協働し、互いの活動に有益な効果をもたらす方法等について調査・検証する。

●実施内容

①実行委員会

・参加団体
- 消費者関連専門家会議（ACAP）
- 消費者機構日本
- ひょうご消費者ネット
- 消費生活ネットワーク新潟
- 消費者支援機構関西

・実行委員会開催日程（全てZoom開催）
- 第1回　2025年7月28日（月）
- 第2回　2025年10月14日（火）
- 第3回　2025年12月9日（火）
- 第4回　2026年2月16日（月）
- その他研究会講師との打合せを2回実施

②双方向コミュニケーション研究会　いずれも会場・Zoom参加併用のハイブリッド運営
講師講演の後消費者・事業者が少人数のグループに分かれ討議を行う

・第1回研究会　2025年10月3日（金）　13:30～16:45
「食育推進活動と食品ロス削減」 日本ハムカスタマー・コミュニケーション株式会社

・第2回研究会　2025年11月27日（木）13:30～16:45
「病院で過ごす日々の質も気持ちも高めよう～患者様目線の患者衣を通したお客様のため未来のための取り組み～」　株式会社エラン

・第3回研究会　2026年1月30日（金）13:30～17:00
「消費者の消費行動と双方向コミュニケーション～デジタル社会と人間の脆弱性～」
東京大学名誉教授・東北大学名誉教授　河上　正二氏

実施結果

●研究会参加者について

	消費者				適格消費者団体				事業者				行政・専門家			事務局・	参加合計			
	会場	WEB	人数計	団体数	会場	WEB	人数計	団体数	会場	WEB	人数計	事業者数	会場	WEB	人数計	実行委員	会場	WEB	人数計	団体数
2023年	18	10	28	12	2	5	7	4	30	9	39	15	1	0	1	21	72	24	96	31
2024年	18	21	39	11	6	8	14	5	27	10	37	13	0	3	3	21	72	42	114	29
2025年	23	36	59	20	6	9	15	9	31	26	57	28	14	8	22	32	106	79	185	57

今年度新たに参加した消費者団体（適格消費者団体含む）…8団体
今年度新たに参加した事業者…13社

●双方向コミュニケーション研究会参加者アンケートより

- ✓ 企業の方が食育に熱心に取り組んでいることを素晴らしいと思いました。企業の取組をもっと適格消費者団体内でも共有できるといいかと思いました。
- ✓ 事業者同士で話し合う機会は多いものの、消費者（や団体）との接点は実は少なかったことに気づかされました。思い込みを含め、貴重な気付きの多い時間でした。
- ✓ 自社の広告がダークパターンに陥らないように、消費者コミュニケーションの場を設定するなどの工夫を通じ、消費者の生の声を社内に届けることで、社内に注意喚起をしていく必要があると感じました。

●実行委員会に関するまとめ

適格消費者団体と志のある事業者団体が意見交換をすることは、事業者にとっては適格消費者団体及び消費者団体訴訟制度への理解・信頼が増すことにつながり、適格消費者団体にとっては、事業者（団体）と対話の意義を理解し対話の機会を増やす意欲が生まれるということが検証できた。

提言

- ■ 消費者・事業者の行動変容を促す研究会とは別に、適格消費者団体と事業者団体とが協働して双方向でコミュニケーションできる場を作り、公正な市場実現のための社会システムとして確立させることが必要ではないか。そのためには、パラダイムシフトの議論も踏まえ、より多くの適格消費者団体にその趣旨を理解いただくことや、事業者団体との接点の増加、どのようなテーマ、運営であれば多くの事業者が参加するのかなどについて、さらに検討が必要である。
- ■ 前項の具体化の一つとして、本事業の目的を踏まえ、適格消費者団体による差止請求に至る事例等をテーマにした、適格消費者団体と事業者団体・業界団体との意見交換の場を作ることが考えられる。そこでは、事業者の差止請求に対する率直な意見を受け止め、適格消費者団体の活動を知らせ、双方の共通の目的が公正な市場作りであることを共有する機会とすること等が望まれる。

2026年度
双方向コミュニケーション研究会
開催のご案内



～消費者と事業者のより良い関係づくりを目指して～

　消費者市民社会の実現には、消費者と事業者の、相互の信頼関係構築が重要です。事業者の取組みを消費者、事業者が共に学び、お互いに率直な、建設的なコミュニケーションを行う場として開催します。

　セミナーやパネルディスカッションとあわせ、消費者と事業者がお互いの思いを交流する場として、グループ論議の場を予定します。ぜひご参加ください。

第1回研究会

2026年**10**月**16**日（金）
13:30～16:45
会場：CIVI研修センター新大阪東（E504会議室）
　　ハイブリッド開催

「ダークパターン対策に向けた対応について」
講師：**日本生命保険相互会社**
情報資産管理室 情報資産管理課長 真崎 弘明 様
課長補佐 佐川 順子 様
お客様サービス部 消費者対応担当課長（上席）
上原 亜由美 様

第2回研究会

2026年**11**月**26**日（木）
13:30～16:45 ハイブリッド開催

ダークパターン問題を軸に、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体に求められる役割について議論の場を予定しています。

第3回研究会

2027年 **1**月**29**日（金）

開催形態が整い次第、KC’ｓウェブサイトでご案内します。

参加費：無料　定員：各回60名　参加対象：一般消費者、消費者団体、事業者など

※本年度研究会は、令和８年度消費者庁委託事業「差止請求制度に係る新分野・手法等検証事業【事業区分４】（事業者との協働体制を図る新手法の調査・検証）」として開催されます。

主催：２０２６年度双方向コミュニケーション研究会実行委員会

消費者関連専門家会議（ＡＣＡＰ）
消費者機構日本（ＣＯＪ）
消費者支援機構関西（ＫＣ’ｓ）
消費者支援ネット北海道
消費生活ネットワーク新潟
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（ＮＡＣＳ）西日本支部
ひょうご消費者ネット

後援：消費者庁（申請中）

（運営事務局）
消費者支援機構関西(KC's)
ｳｪﾌﾞｻｲﾄ：https://www.kc-s.or.jp
電話　　：06-6920-2911 FAX：06-6945-0730
E-mail　：info@kc-s.or.jp

2026年度双方向コミュニケーション研究会

第1回研究会

日時：2026年**10**月**16**日（金）13:30～16:45

会場：CIVI研修センター 新大阪東（E504会議室）

ハイブリッド開催

※会場定員60人、オンライン100人



「ダークパターン対策に向けた対応について」

講師： 日本生命保険相互会社

情報資産管理室 情報資産管理課長　真崎 弘明 様

課長補佐　佐川 順子 様

お客様サービス部 消費者対応担当課長（上席）　上原 亜由美 様

【話題提供の要旨】

　日本生命保険相互会社は、一般社団法人ダークパターン対策協会が運営する「NDD（Non-Deceptive Design）認定」を取得しました。お客様本位の業務運営とプライバシー保護の観点から、保険契約申込画面において誤解や不利益を与えないWeb設計を推進しています。

　本講演では、保険業界大手としてダークパターン問題に取り組む背景や組織的な取組み、認定取得に至る実践についてご紹介いただきます。

【グループ論議】

　話題提供をうけてグループ論議を行います。グループは事業者・消費者・専門家を交え、自由な意見交換ができるものとします。

参加申込は　こちら　https://forms.cloud.microsoft/r/jj5n3VAC4s

第1回研究会申し込み締め切りは10/9（金）

CIVI研修センター 新大阪東へのアクセス

大阪市東淀川区東中島1-19-4

LUCID SQUARE SHIN-OSAKA

・JR「新大阪」駅下車　東口から50m

・大阪メトロ御堂筋線「新大阪」駅から徒歩5分



主催：２０２６年度双方向コミュニケーション研究会実行委員会

後援：消費者庁(申請中)

（運営事務局）消費者支援機構関西(KC's)　　ｳｪﾌﾞｻｲﾄ　https://www.kc-s.or.jp

電話：06-6920-2911　FAX：06-6945-0730　　E-mail　info@kc-s.or.jp