

2026 年 8 月 17 日（月）

消費者スマイル基金ニュース（第 91 号）

●2026 消費者志向経営セミナー開催報告

本セミナーでは、デジタル時代における消費者の脆弱性を踏まえ、これからの消費者志向経営の方向性や、企業と消費者の協働のあり方について、講演およびパネルディスカッションを通じて消費者志向経営の次の 10 年を展望する機会として開催いたしました。

昨年度までの会場参加のみの形式から、今年度は会場参加・オンライン参加のいずれも可能なハイブリッド開催へと拡充した結果、2025 年度の参加者 54 名を大きく上回る 131 名（会場 52 名、オンライン 79 名）の皆さまにご参加いただきました。

アンケートにおいても、セミナー内容・講演・パネルディスカッションについて、多くの好意的なご意見が寄せられ、また、業務との関連性も 83%が「役立つ」と回答いただくなど、いずれも高い評価をいただくことができました。本当にありがとうございました。

~~~~~<2026 消費者志向経営セミナー>~~~~~

### <プログラム>

- ・ 14：00～14：05 開会（挨拶）

開会挨拶：消費者スマイル基金 理事・事務局長 磯辺 浩一

来賓挨拶：消費者庁 消費者制度課長 古川 剛氏

（現：消費者庁 地方協力課長）

- ・ 14：05～14：35 講演①（30 分）

講演：「デジタル時代の消費者の脆弱性と情報的健康について」

慶應義塾大学大学院法務研究科 教授 山本 龍彦氏

- ・ 14：35～14：55 講演②（20 分）

講演：「“つながり続ける” 企業へ

- パナソニックの消費者志向経営と新しい顧客コミュニケーション -」

パナソニック株式会社 CS センター センター長 藤原 正規氏

- ・ 14：55～15：15 講演③（20 分）

講演：「YouTube の取り組み：誰もが安心してデジタル空間を利用できる環境づくりを目指して」

グーグル合同会社 YouTube 政府渉外・公共政策部ジャパン ヘッド

野田 由比子氏

- ・ 15：15～15：25 休憩

- ・ 15：25～16：05 パネルディスカッション

【テーマ】 消費者の脆弱性を踏まえた消費者志向経営に向けて

コーディネーター：消費者スマイル基金 理事 坂倉 忠夫

パネリスト：慶應義塾大学大学院 教授 山本 龍彦氏

パナソニック（株） 藤原 正規氏

グーグル（同） 野田 由比子氏

・16：05～16：10 閉会（挨拶）

閉会挨拶：消費者スマイル基金 理事長 河野康子

・16：10～16：40 名刺交換会

#### 【セミナー報告（概要）】

2026年7月10日（金）、主婦会館プラザエフ 4階シャトレにて「消費者志向経営の次の10年に向けて ～デジタル時代における消費者の脆弱性への対応～」をテーマに消費者庁後援による「2026 消費者志向経営セミナー」を開催しました。当日は、消費者庁 消費者制度課 古川剛課長（現：消費者庁 地方協力課長）をお迎えし、開会のご挨拶を頂戴しました。

古川課長からは、「消費者志向経営」の重要性や消費者契約法の見直し、消費者団体訴訟制度の取組を紹介するとともに、デジタル化に伴う消費者課題への対応に向け、消費者・事業者・行政が連携して健全な市場づくりを進めることの重要性を述べられました。

その後、慶應義塾大学大学院法務研究科教授 山本 龍彦氏とパナソニック株式会社 CS センター センター長 藤原 正規氏、グーグル合同会社 YouTube 政府渉外・公共政策部ジャパン ヘッド 野田 由比子氏を招いての講演では、有識者、事業者、デジタルプラットフォーマー等、各々の取り組みのお話をいただきました。

休憩を挟み、第2部ではパネルディスカッションをコーディネーターに消費者スマイル基金 理事の坂倉 忠夫氏、パネリストには、ご講演いただいた慶應義塾大学大学院 教授 山本氏とパナソニック（株） 藤原氏、グーグル（同） 野田 由比子氏を迎えて行いました。

1つ目の議題で、「消費者の脆弱性を踏まえた企業と消費者とのコミュニケーションのあり方」、2つ目の議題では「企業と消費者の協働のあり方」について議論しました。

セミナーの締めくくりとして、消費者スマイル基金 理事長の河野康子氏より、登壇者および参加者への感謝が述べられました。消費者を取り巻く環境がデジタル化やAIの進展により大きく変化する中、情報格差や消費者の脆弱性への対応が重要な課題となっていると指摘しました。

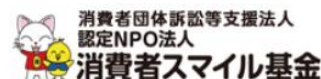
また、本セミナーで議論された「情報的健康」の視点は、行政、事業者、消費者が連携して取り組むべき重要なテーマであると述べるとともに、企業による消費者志向経営の取組への期待を表明し、閉会の挨拶としました。3回目となる本セミナーは、今回初めて会場とオンライン参加可能なハイブリッド開催にて実施しましたが、大変盛況のうちに終了しました。

ホームページ掲載 URL [https://www.smile-fund.jp/info/20260814\\_01.html](https://www.smile-fund.jp/info/20260814_01.html)

【連絡先】消費者団体訴訟等支援法人 認定NPO法人 消費者スマイル基金 事務局

TEL 03-5216-7767 FAX 03-6256-9115

e-mail [consumerikikin@tiara.ocn.ne.jp](mailto:consumerikikin@tiara.ocn.ne.jp) URL <http://www.smile-fund.jp/>



**寄付受付中！** 会員の方は入金の際、上記メールアドレスへご一報お願いします。

寄付口座もこちら  大変恐縮ですが、振込手数料はご負担をお願いします。

三菱 UFJ 銀行 麹町支店(616) 普通 0311226 口座名 特定非営利活動法人 消費者スマイル基金寄附金口  
ゆうちょ銀行 019（ペイジー）店 当座 0587920 口座名 特定非営利活動法人 消費者スマイル基金