

消費者委員会本会議（第448回）
議事録

内閣府消費者委員会事務局

消費者委員会本会議（第448回）

議事次第

1. 日時 令和6年12月9日（月） 10時00分～10時56分
2. 場所 消費者委員会会議室及びテレビ会議
3. 出席者

（委員）

【会議室】 鹿野委員長、黒木委員長代理、小野委員、中田委員

【テレビ会議】 今村委員、大澤委員、柿沼委員、原田委員、星野委員

（説明者）

消費者をエンパワーするデジタル技術に関する専門調査会 橋田座長

（事務局）

小林事務局長、後藤審議官、友行参事官

4. 議事

(1)開 会

(2)消費者をエンパワーするデジタル技術に関する専門調査会の報告書等について

(3)その他

(4)閉 会

《1. 開会》

○鹿野委員長 本日は、お忙しいところお集まりいただき、ありがとうございます。

ただいまから、第448回「消費者委員会本会議」を開催いたします。

本日は、黒木委員長代理、小野委員、中田委員、そして、私、鹿野が会議室にて出席しております。

また、今村委員、大澤委員、柿沼委員、原田委員、星野委員がテレビ会議システムにて御出席です。

山本委員は、本日、所用のため御欠席と伺っております。

それでは、本日の会議の進め方等につきまして、事務局より御説明をお願いします。

○友行参事官 本日もテレビ会議システムを活用して進行いたします。

配付資料は、議事次第に記載のとおりでございます。もしお手元の資料に不足等がございましたら、事務局までお申し出くださいますようお願いいたします。

以上です。

○鹿野委員長 ありがとうございます。

《2. 消費者をエンパワーするデジタル技術に関する専門調査会の報告書等について》

○鹿野委員長 本日、最初の議題は「消費者をエンパワーするデジタル技術に関する専門調査会の報告書等について」でございます。

デジタル化の進展に伴い、生成AI、メタバース等の新たなデジタル技術を用いたサービスが消費者に提供され始めています。

これらのデジタル技術は、消費者にとって利便性が向上する等メリットも大きい一方で、その利活用に当たっては、消費者にとっての新たなリスクにも留意することが必要となります。

消費者委員会においては、令和6年3月に「消費者をエンパワーするデジタル技術に関する専門調査会」を設置し、消費者をエンパワーするデジタル技術を可能な範囲で洗い出した上で、そうしたデジタル技術の開発を更に促進し、利活用を進め、消費者被害の未然防止、拡大防止等に寄与させていただく上での課題についても検討を行ってまいりました。

本年4月から計9回の調査審議を経て、今般、報告書が取りまとめられましたので、本日は、その内容について御報告をいただきます。

本日は、消費者をエンパワーするデジタル技術に関する専門調査会の橋田座長に会議室にて御出席いただいております。

本日は、大変お忙しいところ、ありがとうございます。

まず、橋田座長から報告書の概要を御報告いただいた後、事務局から報告書の更なる詳細について御説明をお願いします。

○友行参事官 事務局でございますけれども、カメラ撮りはここまでとさせていただきます。どうもありがとうございます。

(カメラ 退室)

○鹿野委員長 それでは、橋田座長、お願いします。

○消費者をエンパワーするデジタル技術に関する専門調査会橋田座長 ただいま御紹介いただきました、消費者をエンパワーするデジタル技術に関する専門調査会の座長を務めておりました、橋田です。

本専門調査会は、デジタル化の進展に伴い、消費者自身では未然に防ぐことが難しい問題が生じていることなどから、消費者を支援するため、デジタル技術を活用することを検討するために、本年3月26日の第427回「消費者委員会本会議」において設置されました。計9回の調査審議を経て、今般、報告書を取りまとめましたので、御報告いたします。

本報告書において、第1では、現状と背景、論点の整理を行い、従来行われてきたように、消費者法制度による規律、消費者教育・リテラシーによる対応に加え、デジタル技術を更に活用し、対応することが重要であるという考え方を示しております。

その上で、第2では、消費者をエンパワーするデジタル技術の実例について、検討・実験中のものも含めて御紹介しました。

幅広い活用の可能性がある技術として、マルチモーダル対話エージェント及びパーソナルAIの研究についても言及しております。

第3において、消費者をエンパワーするデジタル技術の更なる利活用に向けた課題についても検討を行いました。

事業者は、一般に消費者に対して圧倒的な技術的優位性を持っております。消費者の認知過程への不当な介入を防ぎ、その選択の自由を阻害せず、自立的な意思決定を支援するため、消費者をデジタル技術によりエンパワーすることが重要な時代になっております。

そのため、消費者が事業者と対等にやり取りできる手段としてのデジタル技術を消費者が受け入れていけるような取組を今後行っていくことが必要になります。

本報告書で示された内容を起点として、関係省庁において検討が深まることを期待したいと思います。

報告書の詳細については、事務局から御説明をお願いいたします。

○江口企画官 事務局です。御説明申し上げます。

先月11月29日に開催されました、第9回「消費者をエンパワーするデジタル技術に関する専門調査会」において、報告書案の御審議をいただき、座長一任ということになりました。

その後、12月4日に座長の御確認をいただき、報告書を確定いたしました。

資料の1-2、報告書の概要に基づき、御説明させていただきます。

1枚目でございます。

「第1 消費者をエンパワーするデジタル技術の利活用の意義」でございます。

「1 消費者問題の現状と背景」です。

2023年度の消費者相談件数は89万件となっております。相談件数は、インターネット通販、定期購入、家庭訪販、電話勧誘販売の順に多くなっております。

通信販売の消費者問題は、各年代に見られる一方、訪問購入、訪問販売、電話勧誘販売等については、70歳代以上の割合が最も高くなっております。

主にデジタル空間で生じる消費者問題は、もはや消費者自身では未然に防ぐことが困難と考えられます。

右の矢印の中が背景として考えられる事項です。

ここでは、デジタル化及び高齢化の進展、アテンションエコノミーの拡大、パーソナルデータの取得・利用、ダークパターンの増大について記載しております。

真ん中から下でございます。

「2. 論点の整理」。消費者をエンパワーするデジタル技術の利活用の観点から、論点を5つ記載しております。

(1) は、非デジタル空間の消費者問題への対応についてです。

社会がデジタル化しても、なお、訪問販売等の非デジタル空間における消費者問題は生じており、今後も高齢化が進展することや、独居高齢者の増加が見込まれることから、こうした問題への対応は重要となります。

(2) は、フィッシング、フェイク等への対応についてです。

事業者が消費者に対し、圧倒的な技術的優位性を持っていること。生成AIを利用した高度なコンテンツの生成等、消費者は容易に見分けることが難しいことを記載しております。

(3) は、消費者の認知過程の介入への対応についてです。

カウントダウンタイマー等、消費者が気づかないまま誘導・操作されるような事象があります。

(4) は、パーソナルデータの取扱いについてです。

事業者は、消費者から明確な同意を得ずにパーソナルデータを外部送信している状況があります。

(5) は、消費者被害の防止と回復のための証拠の把握についてです。

決済や取引情報について、速やかに異常を検知できることが重要であることや、消費者被害の証拠となる記録をデジタル技術で把握することが重要であることを記載しております。

以上を踏まえ、このような論点への対応のためには、従来行われてきたような消費者法制度による規律、消費者教育・リテラシーによる対応に加え、デジタル技術を更に利活用し、対応することが重要として考え方を示しております。

2枚目になります。

「第2 消費者をエンパワーするデジタル技術の実例1」として「実用化されているデジタル技術の例」を紹介しています。

「(2) ウェブ上の広告ブロック」です。

これは、ウェブサイトやアプリ上に表示された広告をブロックし、閲覧したいコンテンツのみ表示する技術です。

「(10) 高齢者向け見守りコミュニケーションサービス」です。

高齢者の孤独感の解消や健康増進を目的としたコミュニケーションロボットを活用したサービスの提供です。

コミュニケーションロボットの裏側にはオペレーターが配置されており、ロボットを通じて高齢者とのやり取りが可能となっております。特殊詐欺対策や買い物支援に使われているものもあります。

「(11) マルチモーダル対話エージェント」です。

消費者の視覚や聴覚等の情報を統合解析・制御し、消費者と自然な対話を行う、いわゆる対話型AIです。

3枚目です。

「2. 検討・実験中のデジタル技術の例」を紹介しています。

「(1) オリジネーター・プロファイル」です。

オリジネーター・プロファイルは、インターネットのニュース記事や広告などの情報コンテンツに、電子証明技術を用いて発信者の識別を可能にするものです。

現在、オリジネーター・プロファイル技術研究組合というところが開発を進めています。

「(4) パーソナルAI」です。

パーソナルAIは、専属で本人のパーソナルデータの管理運用を代行し、本人に集約されたパーソナルデータを活用し、本人をサポートするものです。

現時点では、パーソナルAIの普及には一定程度の時間を要するとされ、品質やリスク管理も同時に普及させる必要があることが指摘されています。

4枚目です。

「第3 消費者をエンパワーするデジタル技術の更なる利活用に向けた課題」。

このような消費者をエンパワーするデジタル技術の更なる利活用に向けて、少なくとも以下の課題について検討を深めることが重要としています。

「1. 事業者の信頼性の確保、デジタル技術の品質の担保」です。

事業者が提供するデジタル技術を消費者が安心して利活用するためには、事業者の信頼性が確保され、提供する製品・サービスの品質が担保されることが必要です。

消費者を不利に操作誘導しないことなどをまとめた基本理念やポリシー、ガイドラインを作成したり、品質が一定水準にあることを第三者機関が認証すること等が考えられます。

「2. デジタル技術が抱え得るリスクへの対応」です。

プライバシー侵害やセキュリティに関するリスクや倫理的問題があることなど、幾つか

の例をお示ししています。

「3. デジタル技術の開発・実装に向けたインセンティブの方策」です。

例えば、認証制度や表彰制度など、事業者の取組を評価する仕組みの導入や、地方公共団体との連携した取組が考えられるとしています。

「4. デジタル技術の利活用に係る法的責任の整理」についてです。

AIの情報に誤りがあった場合などの法的責任や、消費者への補償の在り方、製品・サービスの契約時の情報提供の在り方等について、整理されることが必要であると考えられます。

「5. パーソナルデータの取扱いに関する対応」です。

ここでは、通知、同意の在り方、消費者が望まないときのオプトアウトやパーソナルデータへのアクセス等について記載しています。

「6. 消費者によるデジタル技術の利活用に向けた支援」です。

ここでは、消費者がデジタル技術について理解を深め、利活用しようとするための方策としての例をお示ししています。

デジタル技術に関する各段階に応じた消費者教育・啓発、地域ネットワークの担い手不足をデジタル技術で補う取組の検討、事業者を評価し、モニタリングする消費者団体等の育成支援等について記載しています。

報告書の概要の説明は以上です。

○鹿野委員長 ありがとうございます。

続きまして、ただいま御報告いただきました報告書について、消費者委員会としてどのように扱うかについての検討に移りたいと思います。

この点、既に委員間打合せにおいて意見交換を行い、本件について、当委員会として意見表明を行うという方向については合意いただいております。

本日は、資料1-1として意見（案）を配付しております。

それでは、引き続き、事務局から御説明をお願いします。

○江口企画官 資料1-1を御覧ください。

本報告書に関する消費者委員会の意見の御説明をさせていただきます。

1では、専門調査会から報告書の提出を受けたこと、報告書では、検討・実験中のものも含め、消費者をエンパワーするデジタル技術の実例が紹介していることを記載しております。

2では、(1) デジタル化及び高齢化の進展、(2) フィッシング、フェイク等による消費者への働きかけや、生成AIを利用した高度なコンテンツの生成等、事業者の消費者に対する圧倒的な技術的優位性、(3) カウントダウンタイマー等消費者の認知過程への介入、(4) パーソナルデータの取扱いに関する消費者の対応、(5) 消費者被害の証拠をデジタル技術で把握記録するという視点への対応のためには、消費者法制度による規律、消費者教育・リテラシーによる対応に加え、デジタル技術を利活用し、消費者をエンパワーしていくと

いう観点は重要であるとしております。

3では、他方で、本報告書で、消費者をエンパワーする技術の利活用に向けては、幾つかの課題もあることが指摘されています。

例えば(1)デジタル技術を開発提供する事業者の信頼性確保や、その技術の品質の担保、(2) デジタル技術が抱え得るリスクへの対応、(3) 技術開発・実装に向けたインセンティブの方策、(4) 技術の利活用に係る法的責任の整理、(5) パーソナルデータの取扱いに関連して、同意やオプトアウトへの対応等、(6) 消費者によるデジタル技術の利活用に向けた支援等であるとしております。

当委員会としては、関係行政機関において、こうした点について検討を深めていくべきであると考えております。

4は、事業者は一般的に、消費者に対して圧倒的な技術的優位性を持っている。消費者の認知過程を保護し、選択の自由を阻害せず、自律的な意思決定を支援するため、消費者をデジタル技術によりエンパワーすることが重要な時代になっている。そのため、消費者が事業者に対抗する手段としてのデジタル技術を消費者が受け入れていけるような取組を、今後行っていくことも必要であるとしております。

最後に、当委員会としては、関係行政機関の取組を注視しつつ、引き続き、必要に応じ、本テーマについて調査審議等を行っていくこととしております。

以上です。

○鹿野委員長 ありがとうございました。

それでは、ただいま御説明いただきました報告書と意見（案）について、質疑応答と意見交換をお願いしたいと思います。時間は25分程度を予定しております。

なお、この専門調査会については、本委員会からオブザーバーとして、黒木委員長代理、柿沼委員、星野委員、山本委員に御参加いただいております。

そこで、まずはオブザーバーの委員に、山本委員は、先ほど申しましたように、残念ながら本日は御欠席ですが、他のオブザーバーの委員に、まずは御発言をお願いできればと思います。

黒木委員長代理、いかがでしょうか。

○黒木委員長代理 ありがとうございます。

私もオブザーバーとして参加させていただきまして、技術的な部分については専門的な知識が十分でないところも多くございまして、率直に申しまして理解が及ばないことが多々ございました。ただ、技術というものは価値中立的なものだと考えております。その観点から見させていただきますと、この技術を活用して消費者の方々の力を高めていくという視点でまとめられており、そういった技術を社会に取り入れていく方策を検討したという点では、大変意義深いものではないかと感じております。

私個人の意見として申し上げますと、この報告書の39ページ以降の本文におきまして、デジタル技術の利活用に関する法的責任について整理していただいた点が非常に重要であ

ると考えております。今後、法的拘束力のある規制や自主的なガイドラインなどを活用しながら、このような技術を社会にどのように組み込んでいくかという点に関しましては、この観点は避けて通ることはできないと存じます。

また、私が特に重要だと考えておりますのが『5. パーソナルデータの取扱いに関する対応』という部分でございます。法律の専門家の立場から拝見いたしますと、この報告書の最も優れた部分はどこにあるのではないかと存じます。技術的な詳細については専門外でございますのでコメントは控えさせていただきますが、この第5項目に関しましては、現在、個人情報保護法の3年後見直しでも議論されておりますように、様々なデジタル技術を活用していく中で、消費者の方々の多様な情報がデジタル空間に蓄積されていくこととなります。それは確かに消費者の方々の利益のために活用する必要性があるかと存じますが、同時に技術は価値中立的でございますので、残念ながら悪用される可能性も否定できないという課題がございます。

本報告書では、パーソナルデータへのアクセス権についても言及されております。すなわち、データに関する本来の所有者、あるいはアクセス権を有するべき主体は誰であるのかということが読み取れる内容となっております。この点につきましては、今後デジタル技術を様々な形で活用していく際に考慮しなければならない重要な視点を、政府の文書として残すことができたとという意味で、現在進められております個人情報保護法の改正の議論はもとより、今後どのような形でそれを進めていくかという点におきましても、大変重要な提案あるいは示唆を示しているものと考えております。この観点から、私はこの報告書に大変大きな意義があると感じており、まさに現在のタイミングに最適な報告書ではないかと存じます。

ただし、技術の詳細な部分につきましてはコメントできる能力を持ちあわせておりませんので、その点については言及を控えさせていただきます。

以上でございます。

○鹿野委員長 ありがとうございます。

続きまして、柿沼委員、何かコメント、御発言があれば、お願いします。

○柿沼委員 柿沼です。

報告書を出したことについては、本当に重要な成果だと思っております。

しかし、消費者に、これにどう目を向けてもらうのかというのが難しいと思います。また、技術を利用することによるメリットとデメリットを誰がどのように説明していくのか、また丁寧に説明する必要もあると思います。

あとは、今あるものについても、報告書の中でも、たくさんのデジタル技術が取り上げられてはいるのですが、これを取りつけることにより、どういうメリットがあるのか、その違いみたいなもの、例えば、ドアホンの事例がありましたけれども、今つけているドアホンと何がプラスアルファするのか、その対価について、やはり消費者としては気にするところがあると思います。まだ起きていないものについて、どれだけお金を払うべ

きなのかというところ、その辺りについて、やはりきちんと説明をしていく必要があるのではないかと思います。

以上でございます。

○鹿野委員長 ありがとうございます。

それでは、星野委員、御発言をお願いできますか。

○星野委員 御説明ありがとうございます。

検討中のものを含めて、デジタル技術を幅広く紹介されておりました。また、橋田座長には、技術面だけではなくて社会的な重要性、法整備等まで議論いただきまして、誠にありがとうございました。

また、橋田座長が、研究、実装されておりますパーソナルAIについても、非常に重要な技術だと考えておりますので、ぜひこういったものを各省庁で、このような技術が活用されるための法制度整備やインセンティブ設計についても御検討いただきたいと思っておりますし、この報告書のほうにもそのような観点のものが書かれているかと思います。

さて、私は、この意見に関しまして、少し思ったところが、意見の3の6番目「消費者によるデジタル技術の利活用に向けた支援」ということですが、支援というのは、誰に対する支援かというのは、やはり明確に考えますと、消費者への支援と、提供事業者への支援と、どちらも当然ながらあると思ひまして、そこら辺に関しまして、例えば認証制度というのは、非常に重要かと思っております。

本体の36ページに、この認証制度の話がございますけれども、この認証制度というのは事業者に対する支援というだけではなくて、消費者側がよりよい技術等を選択するという観点で何かしら判こがついていて、こういった非常に有用であるものがついているということが非常に重要ですので、ぜひ、このような認証制度に関しては、具体的に消費者庁、あとは例えばデジタル関連で、まさに決済という観点ですと、金融庁とか、経済産業省だと思ひますけれども、そちらの省庁のほうでも、ぜひ、このような認証制度を御検討いただきたいと思っております。

また、黒木委員長代理がお話しされたことがございましたように、報告書の39ページから40ページのパーソナルデータへのアクセス権の明確化ということです。黒木委員長代理のほうは、どちらかという、抑制的かというと、こういったアクセスデータというものは悪用される可能性があるという観点がございますが、私のほうとしましては、やはり現状、目下でデジタル、クレジットカード含めたキャッシュレス決済の比率が4割程度に、もう既になっておりますので、こういったものは、デジタルで全て捕捉できると、この報告書でもタイムプレッシャーとか、ドリッププライシングみたいな、スラッジとかダークパターンと言われているものですね、そのような介入というものをデジタル技術で遮断するだとか、異常検知みたいな、不正検知みたいなもので接して、賢い決済ができるような技術というのは、技術水準では、現状でもう既に容易になっているということは、この報告書からも明確でございますので、特に金融決済のデータに関するアクセシビリティに関

して、今回、OECD諸国同様に明確化され、それが消費者にあるのだということを明確化していただけますと、そのようなデータに対するアクセスが容易になり、このようなデジタル関連の決済における消費者保護が図られるような技術が促進されると思いますので、そちらに関しましても消費者庁、金融庁、経済産業省等で、ぜひ御議論いただければと思っております。

ありがとうございました。

○鹿野委員長 ありがとうございました。

それでは、オブザーバーの委員からは、御発言をいただいたのですが、大澤委員が第8回の専門調査会において、ヒアリング対象として意見発表を行われたと伺っていますので、大澤委員からも一言お願いできますか。

○大澤委員 どうもありがとうございました。発言をさせていただきたいと思っていたところです。

まず、私は、オブザーバーとしてというか、8回目の件に限らず、その点と、もう一点、2点申し上げてもよろしいでしょうか。

○鹿野委員長 もちろんです。

○大澤委員 分かりました。

まず、そういう意味では、2点とも関わっているのですが、まず、1点目なのですが、黒木委員長代理がおっしゃっていたことに関しては、私も全くの賛成というか、全く同じような気持ちを持っております。

私は第8回で、私も一応法律家の端くれにおりますので、どうしてもパーソナルデータの活用等々にしても、これは、ぜひ活用したほうがいい場面というのは、私もたくさんあります。今回、本当にその意味でとても勉強になりましたし、いろいろなデジタル技術があって、確かに消費者をエンパワーする技術というのが、これほどまでにあるのかということ調査していただいて、その点をまとめていただいたことには、本当に感謝を申し上げます。

ただ、私、一応法律家の端くれではありますので、今回の報告書で非常に注目したかったところとしては、これも黒木委員長代理がおっしゃっていたことですが、やはり法的問題として、本当に万が一何かあったときの問題について、法的にどういう問題が生じるのかという点ですとか、あるいはパーソナルデータについても、同意の在り方など、この辺りを本当にうまくバランスよくまとめてくださったことに、非常に感謝をしております。

まず、それが報告書全体に対する感想でございます。

これに関連する意見が、まず、1点目でございます。

報告書全体を拝見して、この点を盛り込んでいただいたことには、非常に感謝をしておりますし、これは、決して別に抑制的ということでは、私はないのではないかと考えてまして、むしろデジタル技術を活用することを前向きに検討する上で、しかし、やはり例えば、実際に何か問題が起きてしまった、あるいはそういう不安を取り除くために、一応

現時点で何かあり得るリスクというのを検討しておくことが必要なのではないかと思います、私もそういうつもりで第8回ではヒアリングで意見を申し上げました。

その点で、まず、1点目なのですが、報告書全体のトーンとして、認証制度ですとか、あるいは報告書の最後のほうでしょうか、43ページ辺りだったと思いますが、消費者団体の支援というところが出てまいります。

関連するものとして、先ほど星野委員がおっしゃっていた、本委員会の意見書（案）の3の（6）のところですか。「消費者によるデジタル技術の利活用に向けた支援等」というところに関しては、これは、とても大事なのですが、私もこの（6）番を見たときに、これはどういう意味での支援なのだろうかと、消費者団体だけではもちろんないと思いますし、消費者だけでもないと思うのですが、この支援というのは、いろいろな形で本当に国がきちんと責任を持って頑張っていたいただきたいということを、私も思っております。

例えば、先ほど星野委員もおっしゃっていた認証制度というのは、私も、これはぜひ進める必要があると思いますが、そのときに、例えば、認証とか、あるいはデジタル技術を評価できるように、例えば消費者団体の育成をするといったことが報告書には書かれておまして、その点はとても大事なのですが、ただ、やはり消費者をエンパワーするために、こういう技術を今後活用していきますと、もちろんマイナスの面もあるしプラスの面もあるけれども、バランスよく活用していきますという時には、もちろん消費者団体とか市民団体だけではなくて、やはり、まずは国が、例えば、きちんと評価基準を検討するとか、あるいは事業者への技術的支援とかをするとか、ぜひ国の責任をもう少し前面的に出していただきたいかったなというのが、まず意見の1点目になります。

2点目なのですが、これは、報告書の感想でもあるのですが、報告書本体で言いますと、41ページのところになります。

41ページのところに、これは報告書の最後のほうでもあるのですが、やはり同じく消費者のデジタル技術の利活用に向けた支援のところ、消費者自身に直接関わる事項として以下のような指摘があったというところで、これは、もしかすると、私がやや、私は心配症だからかもしれないのですが、申し上げた点を入れていただいたのだと思うのですが、やはり消費者の間に新しい格差ができてしまうということを若干懸念しています。

先ほどの柿沼委員の御意見とも若干関わるのかもしれませんが、ぜひこういう技術を前向きに使っていきたい、頑張って自分で理解していききたいという消費者と、やはり、そもそももうデジタルということ自体が、あまり理解できないとか、いろいろな消費者が現状でいると思います。

それでも、やはりこのデジタル技術というのは、とても有益なので、ぜひ使っていくことで、むしろ私たちにとってはとてもプラスになるのですということを、今後国として前向きにいくというときに、そうは言っても、やはりこういう新たな格差が生じるということ自体は、一応頭には入れておいたほうがよろしいのではないというのが、非常に老婆心ながら思う次第です。

この点をこうやって意見に書いていただいたことにも感謝をしておりますし、あとは、この報告書本体でいいますと、最後の「おわりに」のところの最後の段落のところでは、

「事業者は一般的に」と始まる場所から、こちらの文章を最後に入れていただいているということが、この報告書では、とても大事なのではないかと考えております。

長くなりまして大変申し訳ありませんでした。どうぞよろしくお願いいたします。

○鹿野委員長 ありがとうございます。

それでは、ほかの委員から御発言がありましたら、お願いします。

小野委員、お願いします。

○小野委員 小野でございます。

このたびは、消費者をエンパワーするデジタル技術に関しまして、橋田座長、それから委員の皆様には、御検討いただきましてありがとうございます。

既にある事例や課題を分かりやすくまとめていただいたおかげで、消費者とデジタル技術の現状と課題を検討するために必要な共通認識が更に深まって、今後の議論が、より効果的に進むことが期待されているかと思っております。

私からは、消費者の見守りと消費者への情報提供、それから消費者教育について発言をさせていただきます。

見守りの必要な消費者という観点では、報告書では、とりわけ第2の10番目になりますが「高齢者見守りコミュニケーションサービス」など、技術的な可能性というものを知らしめていただいたということでは、とても参考になりますし、また、こうしたものを使うことによって、本来やりたい、よりヒューマンなことに尽力ができるということで、心強く拝見することができる、そんな内容かと思っておりました。

更に委員会のほうから出ささせていただく予定の意見（案）のことで申しますと、3番目の（6）ですが、消費者によるデジタル技術の利活用に向けた支援等に関わりますが、私自身は、支援の必要な消費者に大変な興味がありまして、かつ研究や活動をしているわけですが、消費者の属性ごとに考えますと、例えば、消費者教育の領域1つとってみても、学校教育、それから社会教育の両方から、今後のアプローチが更に望まれるなということを感じながらの拝見をいたしました。

そして、学問領域を見ましても、これは本当に学際的なテーマで出して、いろいろなバックグラウンドを持って御検討いただいた、そういったことから専門家、それから消費者も自分ごととして、何ができるかといったことを考えていくきっかけになったかと思っております。

それから、関連する省庁も、当然1つの官庁だけではなくて、消費者教育で言いますと、消費者庁、文科省もありますし、情報ということで言うと総務省、それから、製品で言いますと経産省辺りかなと思っておりますが、更に生活支援サービスということで言いますと、厚生労働省も加わるのではないかと、報告書を見ながら思いました。

今後も、このテーマは大変重要ですが、社会に、それから消費者に、更にフィットする

ような検討、それから取組が必要なことを整理いただいた、そんな大変重要な意義のある報告書だと考えております。

私からは以上でございます。

○鹿野委員長 ありがとうございます。

中田委員、お願いします。

○中田委員 報告書の御説明ありがとうございました。

現状の課題と、今後取り得るデジタル技術を活用した課題解決の施策が具体的で、次に取るべきアクションのイメージが湧きやすい報告書であると思いました。

その上で2点コメントを申し上げます。

1点目は、一定のデジタルリテラシーを持って積極的かつ前向きに自身を守る行動を取れる消費者にとっては、今回まとめていただいたデジタル技術利活用は有効な防衛手段となり得ると考える一方で、先ほど大澤委員、柿沼委員の御意見にもありましたが、デジタルリテラシーが比較的低い、あるいはほぼ持ち合わせていない無防備な消費者とのデジタル・デバイド、情報格差が広がっていて、若い学生の方々には学校教育において、今後デジタルに関する消費者教育も実施していくとのことですが、実務レベルで、今回の報告書のスコープではないのかもしれませんが、高齢者等のデジタルリテラシーの低い人たちに対して、このような消費者を守るデジタル技術の利活用につなげる役割を担う人は誰なのか、どういう仕組みが考えられるのかという点も、具体的に、継続的に議論をしていく必要があると感じております。

報告書の中では、事業者の責任については触れられていますが、日々進化するデジタル技術をタイムリーに理解して、デジタル技術の利活用、促進を实际担える、例えば市民団体なのか、消費者団体なのか、あるいは地方自治、消費者行政担当者なのか、それが実際に実在するのか、育成することが現実的なのかということも踏まえて、実現可能な役割分担や推進体制を構築することが不可欠ではないかと考えております。

2点目といたしましては、世代を超えた支援体制についてです。

私自身は、デジタルを活用したサービス提供事業に携わってききましたので、ある程度のデジタルリテラシーは現在持ち合わせていると思っておりますが、それでも組織を離れて数年経つと、見たこともないような事象にぶつかり、判断ができなかったり、不安に感じる状況は定期的に発生します。

そのようなときには、10歳から20歳ほど若い最新のデジタル知識を持ち合わせている信頼できる知人に相談したり、見てもらったりしております。

ただ、相談内容は個人情報に関係することなので、信頼できる相談相手や相談窓口を見分けることは非常に難しく、今後は、世代を超えた信頼関係の上に成り立つデジタルパートナーシップのようなもので、気兼ねなくサポートしてもらえる関係性や、パートナーシップの構築、身近な世代間を超えた支え合いのスキームなども検討が必要なのではないかと感じております。

以上でございます。

○鹿野委員長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

原田委員、何かございますか。

○原田委員 ありがとうございます。

このたびの報告書は、大変重要なものでありまして、今後、AIをどう活用するかということに関する基本的な認識と申しますか、事実関係を整理していただいて、今後どうあるべきかということについても御提言をいただいたものと考えております。

それで、既に各委員の御発言にも出ていますけれども、やはり大事なものは、今後どうするかということだろうと思います。

つまり消費者をエンパワーするAIを規制するのか、それとも国が何らかの方法で、それを育てていくのかということについても考えていく必要があるかと思っております。

基本的にAIは、今のところかなり大量の投資をしないとうまくいかないものですので、勝手にやらせていては、消費者の利益を守るようなAIが勝手に生まれるとは思えないので、何らかの方法で規制をする、あるいは国が中心となって、そのようなAI技術を開発する、あるいは消費者団体が中心となって、そのようなAI技術を開発してもらうということが、長期的には必要ではないかと思っております。

以上です。

○鹿野委員長 ありがとうございます。

今村委員は、何かございますか。

○今村委員 今村です。

なかなか意見を申し上げにくくて、今まで意見を申し上げていないのですが、まず、この報告書をまとめていただいたことは、大変ありがたいことだと思いますし、最新の情報を、このように一覧で見られるようになったことは、素晴らしいことだと思います。

ただ、現実には、これを施策に落とそうとすると、非常に難しいということを感じています。自分自身もデジタルの研究をかなり深くやっていて、デジタル技術というのは、人類にとって、火、ファイアを得たのと同じような面があると思っています。この火をどのように使うのがいいのか、どんどん使いましょうというのがデジタル庁の仕事だとしたら、使うと危険ですねという規制のほうの話なので、非常に難しい面があると思っています。

できる限り整理するべきだとは思っていますけれども、非常に難しい課題だと感じております。

今村からは以上です。

○鹿野委員長 ありがとうございます。

委員の皆様から御意見をいただきました。ありがとうございます。

各委員から今回の意見（案）について、強調しておきたいこと、あるいは補足しておきたいことについての御発言をいただきました。

特に、意見（案）としては、3番に関する、いろいろな角度からの御発言があったように思いますし、広く言うと、今後どのようにして、これを更に進めていくのかということについてでした。

一方で、利活用を進めることのためにも、法的な諸問題の整理というのが必要であるということがございましたし、それから、支援ということに関しても、一方で、技術開発に向けた事業者にインセンティブを与えるという形での支援が必要であるとともに、もう一方で、消費者、消費者団体に対する支援というのにも必要であるということ。

そして、それとも関連して、消費者にどうやって理解してもらおうのかということも重要であるという御指摘もありました。

さらには、新たな格差というのが生まれる可能性もあるので、それについても考えていかなければいけないという御指摘もあったところでございます。

ということでございますけれども、今回のこの意見（案）について、特に修正するという趣旨での御異論はなかったように受け止めましたが、よろしいでしょうか。

（異議なしの意思表示あり）

○鹿野委員長 会議室に御参加の委員からは、異論ないということでお返事をいただきましたが、テレビ会議システムにて御参加の委員は、いかがでしょうか。

○大澤委員 大澤です。異論ございません。

○鹿野委員長 ありがとうございます。

○今村委員 今村です。異論ありません。

○鹿野委員長 ありがとうございます。

○星野委員 星野は、異論ございません。

○鹿野委員長 ありがとうございます。

柿沼委員からもチャットで異論がないという旨、原田委員からも異論がないということで確認できております。ありがとうございます。

それでは、これで、この意見（案）のとおりのを（案）を取って、意見とさせていただきますと思います。

ただいま取りまとめました意見につきましては、関係府省庁宛てに送付するというようにしたいと思います。

○江口企画官 最後に、座長に今の皆さんの御意見を受けて、一言いただいてもよろしいですか。

○鹿野委員長 よろしく申し上げます。

○消費者をエンパワーするデジタル技術に関する専門調査会橋田座長 いろいろ御意見をいただいて、かなり高く評価していただいて恐縮です。ありがとうございます。

いろいろな方から、結構共通のポイントに関して御意見が出ておまして、特にパーソナルデータの取扱いとか、それからデジタル・デバイドの問題、それと世代を超えた支援とか、世の中全体としてうまく協調して消費者を守るという御意見もありましたけれども、

それは、恐らく全部結びついていると思います。

少し技術的な観点から幾つか補足いたしますと、これから何かの規制をつくるとしても、その実効性が重要で、実効性を伴うような規制であるためには、何らかのビジネスモデルによって消費者と事業者の共有価値が高まる、つまり消費者がありがたいだけではなくて、事業者もよりもうかるというビジネスモデルを想定することが重要だと考えています。

それが、パーソナルデータの取扱いと関連して、パーソナルデータだけではなくて、法人のデータも同じなのですけれども、個人でも法人でも、その人、その法人のデータに関する権利を持っているわけで、個人であればパーソナルデータは大体本人の自由に扱うことができるということは保障されている、一部の例外はありますけれども、大体はそうです。それは法人に関しても同じですので、そういうデータで、特に非公開のもの、誰でも見ていいようなものではないようなデータは、基本的にデータ主体である本人あるいは法人が全て集約して自由に使うというのが、データの活用を最大化するためには一番いいやり方だと思うのですね。

それで、データの活用を最大化するということは、より大きな価値が生み出されて、消費者、利用者もうれしいし、事業者ももうかるということになるのだと思います。

ですので、そういうデータは、基本的にはデータ主体のところに集約して活用することが望ましくて、世の中全体として見れば、価値を高めるためにいいわけです。しかし、現在、既にデータを囲い込んで支配的な地位を築いている事業者にとっては、自分の立場を危うくするリスクがあるので、望ましくないかもしれないわけですが、それがイノベーションを妨げているわけです。ですので、より自由な体制、より自由な社会をつかって、それによって全体の価値を高めるという方向であれば、多くの事業者の全ての消費者のメリットになりますから、実効性をもって規制を運用することができるのではないかとというのが1つです。

パーソナルデータ、法人データも含めて、データはデータ主体に集約して管理運営をするというのが大原則だと思います。

それと、報告書の中にもありましたように、マルチモーダル対話エージェントとか、パーソナルAIというのは、最近のAIの技術を使って、ユーザーと対話することによって、ユーザーのニーズを理解して、そのニーズを満たすような商品・サービスを引っ張ってくるという役割を担い得るわけですが、いろいろなサービスとAIがやり取りしてくれるわけですから、そのやり取りのデータは、消費者、利用者の手元に全て集約されるわけです。つまり、個人であれば、自分のパーソナルデータが全て手元に集まってきて、それを再利用することができるという意味で、先ほどのデータのフル活用につながっていくということです。マルチモーダル対話エージェントとか、パーソナルAIというのは、そういうポテンシャルを秘めていて、それが結局、消費者のためにもなり、事業者のためになると。

かつ、デジタル・デバイドを解消します。つまりAIと普通に話ができれば、人間はもうアプリとかウェブサイトをいじる必要がないので、高齢者でも普通に日本語などの自然言

語が使えれば、いろいろなサービスをデジタルな経路で使うことができます。デジタル・デバインド解消のための非常に重要な手段になると思います。

それでも日本語を使わない人とか、認知症のお年寄りとかがいらっしゃるので、やはり社会的な連帯、共助の仕組みが必要で、それも各個人のパーソナルデータを一定の規律のもとで自由に扱えるという仕組みが何らかの形で役に立つのではないかと考えております。

ということで、少し技術的な観点から補足をいたしました。

○鹿野委員長 ありがとうございます。

橋田座長におかれましては、報告書をおまとめいただき、その過程で大変な御尽力をいただきまして、ありがとうございます。

また、本日も御説明をいただくだけではなく、今、最後に今後に向けた、このデジタル技術の進展の重要性と、更なるその周辺で考えなければならないことなどについての御意見も頂戴いたしまして、非常に参考になりました。ありがとうございます。

それでは、この議題については、これで終わりとさせていただきます。

橋田座長におかれましては、本当に感謝申し上げます。どうぞ御退室ください。

○黒木委員長代理 ありがとうございます。

○鹿野委員長 ありがとうございます。

○黒木委員長代理 のび太のパーソナルAIであるドラえもんが社会実装されるのを楽しみにしています。

(橋田座長 退室)

《3. その他》

○鹿野委員長 続きまして、その他の事項としまして、特定商取引法についてでございます。

特定商取引に関する法律施行令の一部改正についてということで、この点について事務局から御説明をお願いします。

○友行参事官 それでは、資料としては、資料の2-1と2-2と2-3となっております。

まず、2-3のところに記載されておりますことを御説明いたします。

特商法の規定におきましては、政令の制定や、または改正に当たりましては、消費者委員会への諮問が必要とされております。

特商法の中におきまして、購入者である消費者の利益が保護されることが認められるものについては、その規定の適用が除外される旨が規定されております。

また同様に、クーリングオフに係る規定の適用が除外される旨も規定されております。

これら適用除外の対象となるものにつきましては、特商法の施行令において定められて

おります。

その1つの中に、今回、議題となっております、海上運送法というものがございます。資料2-1を御覧いただけますでしょうか。

改正を行う施行令の条項と法律の根拠規定、それから右側が施行令の改正内容となっております。

右側の施行令の改正内容を見ていただきますと、いずれも既に交付されております海上運送法等の一部を改正する法律によりまして、定義規定の整理などが行われたことによりまして、特商法施行令における引用条項等の適正化が必要となっております。

今回施行令が改正になりますけれども、いずれも内容に関わるものではなく、引用条項の適正化を図るものとなっております。

消費者委員会におきましては、これまで形式的な改正の場合でございまして、消費者委員会本会議にお諮りいたしまして、諮問と答申の手続について省略することを諮り、承認を受ける手続を取ってきております。今回におきましても、同様の方法でよろしいかどうか、お諮りいたします。よろしくお願いたします。

○鹿野委員長 ありがとうございます。

今、御説明がありましたとおり、今回の改正については、形式的な改正と見られるのではないかということで、その場合、もし、形式的な改正であったとすると、諮問と答申の手続について省略することが、従来からのやり方ではありますが、そのような形でよいかということでございます。

いかがでしょうか、そのような形で進めてよろしいでしょうか。

(異議なしの意思表示あり)

○鹿野委員長 委員の皆様から異論がないということでございますので、それでは、今回の施行令改正につきましては、諮問と答申の手続について省略するという進めさせていただきたいと思っております。ありがとうございます。

《4. 閉会》

○鹿野委員長 本日の本会議の議題は以上になります。

最後に事務局より、今後の予定について御説明をお願いします。

○友行参事官 次回の本会議の日程と議題につきましては、決まり次第、委員会ホームページを通してお知らせいたします。

以上です。

○鹿野委員長 それでは、本日は、これにて閉会とさせていただきます。

お忙しいところ、お集まりいただきまして、ありがとうございました。