



人工知能(AI)技術の利用と消費者問題に関する 専門調査会の検討状況(案)

令和8(2026)年10月8日
消費者委員会事務局

本専門調査会のこれまでの検討における主な論点と議論①

本専門調査会で検討している主な論点と第10回専門調査会までの議論概要①

1. AI技術の進展にともない、消費者のAI技術の利用主体としての重要性はどのような観点から高まっているといえるか。
→第9回専門調査会で概要報告済み。
2. AI技術の事業者による利用が、消費者の意思決定のプロセスに及ぼし得る影響及びリスクについて適切に把握・評価することが必要ではないか。
→第9回専門調査会で概要報告済み。
3. 上記2のリスクへの対応として、環境整備を推進していくことが必要ではないか。
→AI技術の利用によるリスクから消費者の利益を保護する側面と、AI技術を利用して消費者の利益の実現を図る側面の双方を推進するような、制度的対応・技術的対応を含む環境整備として、そもそもどのようなあり方が適切か。

本専門調査会のこれまでの検討における主な論点と議論②

本専門調査会で検討している主な論点と第10回専門調査会までの議論概要②

前提として、AI技術の利用と消費者の意思決定プロセスの関係性について、主に以下の特徴が指摘できる。

- ① 有用性と有害性、短期的な利点と長期的な悪影響等のように、消費者にとって利益の源泉となる要素が、同時にリスクの要因ともなり得る。このため、同一の技術であっても、システムの提供者や設計・利用のあり方により、消費者への利益とリスクのバランスの態様・程度は大きく異なり得る。
- ② 消費者の利益の実現に資することが期待されるAIシステムであっても、その設計・運用によって、消費者の利益の実現と事業者の目的とが必ずしも一致しない状況(目標の不整合)が生じ得るため、継続的に細やかな調整を実施していくことが課題となる。
- ③ 第9回本専門調査会報告のとおり、意思決定プロセスに係るリスクにつき、消費者が自ら不利益に気付き是正することは容易ではなく、消費者個人での自衛が困難といえる。

多様な主体による、AIシステムの運用・設計の継続的な検証・調整をはじめとする、種々の手法を組合せた環境整備、すなわちAIガバナンスを通じて、消費者にとってのリスクの低減を図るとともに、利益の実現の促進を目指すことが重要である。

環境整備のあり方についての本専門調査会以前の提言と消費者政策の動向

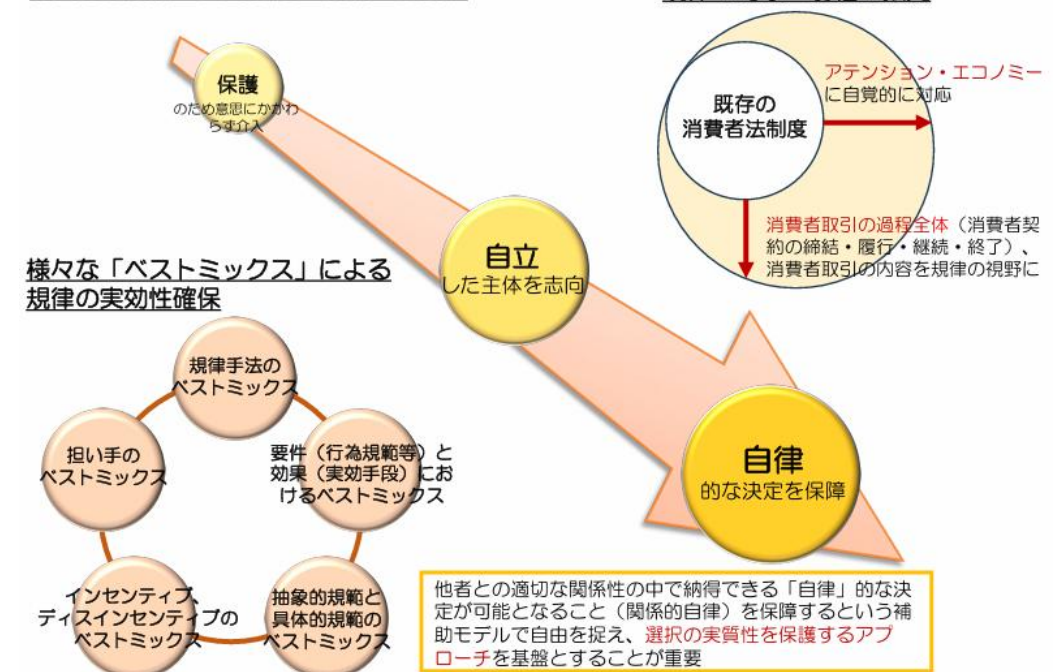
「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」報告書 (令和7(2025)年7月)

- AI技術を含むデジタル化の進展等により、消費者を取り巻く取引環境が大きく変化しており、従前の消費者法制度では必要な対応ができなくなっているのではないか、という問題意識が起点。
- 生身の人間(生活者たる自然人)である消費者について、主に以下を適示(同報告書9-12頁)。
 - ✓ 内的及び外的要因の組合せと相互作用により誰もが脆弱になり得ること。
 - ✓ 多様な脆弱性を有する消費者が取引に関わるための環境整備が重要であること。
- ハードロー的手法とソフトロー的手法等、種々の手法をコーディネートした実効性の高い規律の在り方が必要であることを提言(右図参照)。

1. 既存の枠組みにとられず、消費者取引を幅広く捉える規律の在り方

消費者法制度の目的設定の刷新の必要性

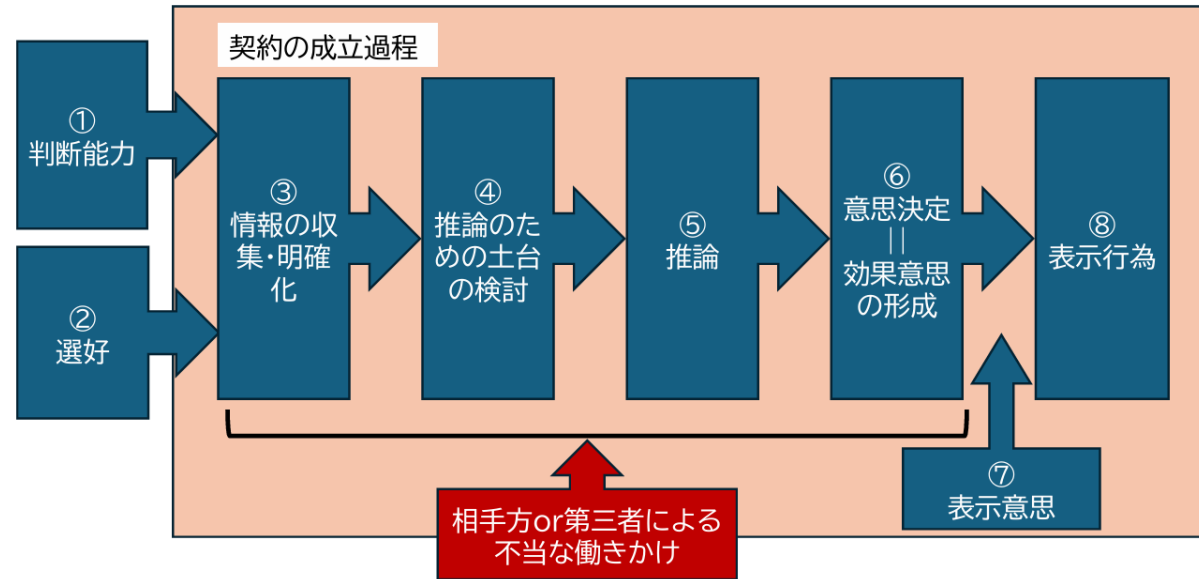
規律の対象・射程の拡充



引用:「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」報告書
(概要、6頁)

消費者政策において、消費者に情報を与えた上で自己防衛を求める情報パラダイムからの転換が、議論されるようになった【第8回丸山座長代理報告】。

意思決定プロセスへの影響に関する我が国の民事法制度に関する議論



(引用: 第3回大塚委員御発表資料(7頁))

第10回専門調査会までの議論概要—民法・消費者法の契約成立過程の規律の射程—

これまで我が国の民法・消費者法の契約に至る意思決定プロセスに係る規律は、基本的に上図②を射程外としてきたと解される(詳細は第3回大塚委員、第8回丸山座長代理報告参照)。

→しかし第9回本調査会報告のとおり、AI技術について、個別の契約成立過程より前の、曖昧で潜在的な選好・問題認識・ニーズ等(以下「選好等」という。)の形成過程への影響力が増している。さらに、選好等への影響については、契約の先行段階にとどまらず、契約に至らないものも含めた消費行動への将来的な影響を含む点にも留意すべきである。

→以上のように、現行の民法・消費者法による契約成立過程の規律のみでは必ずしも十分に対応しきれない場面も想定されることから、こうした場面における適切な対応のあり方について議論を深める必要がある。

制度的・技術的対応によるAIガバナンスを通じた消費者利益の実現に向けて①

第10回専門調査会までの議論概要

消費者利益の保護・実現を図るため、AIシステムの開発・提供事業者が、必ずしも特定の契約の場面が生じることを前提としない段階においても、事前のリスク評価や設計改善に取り組むことを促すAIガバナンスのあり方が求められる。

→これまで本専門調査会で議論されてきた事項を含め、問題を生じにくいAIシステムのあり方について、継続的な検討・評価・改善を図ることが重要である。

<ケーススタディ>

想定事例:対話型AIの助言を過度に信頼した結果、専門家への相談を行う機会を逸した。

(大塚委員御提供資料に基づき事務局作成)

上記事例について、AIシステムの開発・設計段階において考慮すべき要素の例

- 過度な信頼を防ぐ措置がとられていたか。当該AIの出力が専門家の意見に代替するものではないことが明らかにされていたか。
- AIの出力内容自体を完全に統制することは困難であるとしても、消費者の意思決定への過度な介入や過度な信頼・依存を防ぐため、UI等を通じた適切な予防措置を開発・設計段階で講じることは合理的に期待できたか。

ガイドライン等において考慮要素が整理・明確化されることは、法制度としての民法の不法行為法(第709条)において、注意義務の内容の検討や過失の判断に際し参照され得ると考えられる。

制度的・技術的対応によるAIガバナンスを通じた消費者利益の実現に向けて②

第10回専門調査会までの議論概要—法制度としての不法行為法について—

- 民法上の不法行為法は包括的規定であり、技術の発展に逐次対応が可能であることから、実務上、AI以前から新しい技術が実装された際に、事案に合わせて条文の解釈を行う柔軟な解決が図られてきた。
- ただし、条文の解釈についての裁判所の裁量の余地が大きく、予見可能性の確保が課題とされる。

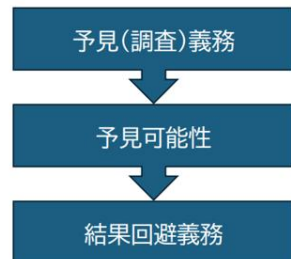
• 民法709条(不法行為による損害賠償)

- 「故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。」

要件	効果
①故意or過失	損害賠償 (金銭賠償)
②権利利益侵害(違法性)	
③損害	
④因果関係	

過失の判断方法

- 過失＝予見可能性を前提とした結果回避義務違反(客観的過失)
- 合理人の能力を基準として、ある人がその時点でどのような結果回避義務を負っていたかを判断する



AIと不法行為の問題点

- ①AI開発・提供・利用に対する規範的評価
 - 過失＝予見可能性を前提とした結果回避義務違反
 - 開発者・提供者・利用者がどのような義務を負うかの規範的評価が必要
- ②過失・因果関係の証明
 - 被害者が過失・因果関係を証明する必要あり
 - AIのブラックボックス性により、過失・因果関係の証明は困難

(引用:本頁資料はすべて大塚委員御提供)