

消費者をエンパワーする技術の活用、および、事業者による消費者のデータの扱いに関する課題

法政大学法学部教授  
第8次消費者委員会委員  
大澤 彩

# ①消費者を「エンパワー」する技術の活用に当たって

- 認証制度や（消費者への）補助金導入の前提  
「エンパワー」することの保証（品質の保証）  
⇒誰が「エンパワー」する技術の質を保証するのか？  
cf. 消費者法の「担い手」の問題

# ①消費者を「エンパワー」する技術の活用に当たって

○消費者の「新たなリスク」への不安を解消しなければならない。

データ搾取の懸念を解消するための「情報提供」の限界

○技術を使える／使いたい消費者と、使えない／使いたくない消費者の格差をどう是正するか。

## ②事業者による消費者のデータの取得・利用

- データ搾取によって侵害される消費者の利益は何か？

不法行為法の問題であるとして、侵害される消費者の利益は何か。

プライバシー？「気持ち悪さ」？しかし、消費者は気がついていない。

cf.不招請勧誘（=のぞまない勧誘）による侵害利益 = 私生活の平穏、と言われるが・・・。

## ②事業者による消費者のデータの取得・利用

- 消費者の「認知過程に入る」形での勧誘（山本委員報告より）について

民法・消費者契約法意思表示の「瑕疵」？

行為規制の対象たり得るのか？

むしろ、消費者に「気づき」を与える技術や、「ダークパターン」を見抜く技術を提供する？