

消費者取引の環境変化を踏まえた 消費者法制の見直しについて

令和5年12月27日
消費者庁



消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤン

これまでの消費者法制に係る取組

- 消費者契約法や特定商取引法などは、これまで累次の改正を繰り返してきた。
一方、高齢化やデジタル化の進展等に伴い、消費者を取り巻く環境が日々変化している現代においては、これまでのように消費者法を個別課題ごとに都度対応すべく改正を行っても、消費者取引の安心・安全を十全に実現するのは難しいと考えられる。
- 国会における議論としても、消費者契約法の令和4年改正時に、衆・参両院から「既存の枠組みに捉われない抜本的かつ網羅的なルール設定の在り方について検討を開始すること」という附帯決議がなされている。

検討の社会的背景

- 高齢化の進展により認知機能が不十分な消費者の割合が拡大。デジタル化の進展等により限定合理性や認知バイアス等が利用され消費者に不利益・不公正な取引が生じやすい状況が生じるとともに消費者取引の国際化も急速に普遍化。
- デジタル化と情報過剰社会の進展は、消費者が情報、時間、関心・アテンションを提供する新たな消費者取引を拡大させるとともに、デジタル技術がこれらを含むデジタル消費者取引の在り方を規律。



消費者を取り巻く取引環境の変化に対応するため、消費者法を理念から見直し、その在り方を再編し拡充するための検討が必要。

議論の背景①． 附帯決議（抜粋）

令和4年通常国会「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律案」法案審議時

○衆議院（令和4年4月19日）

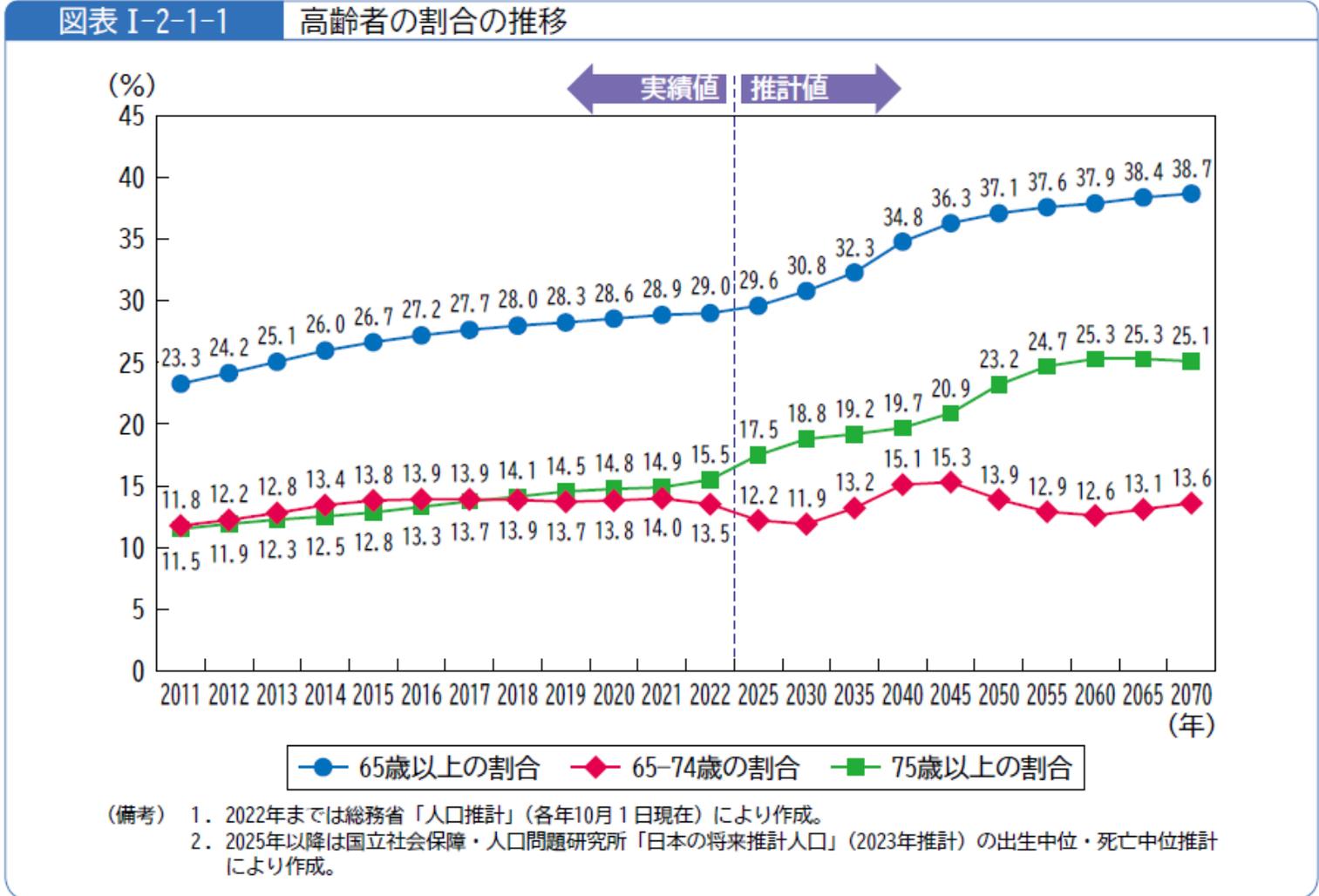
- 一 法改正後直ちに、諸外国における法整備の動向を踏まえ、消費者契約法が消費者契約全般に適用される包括的な民事ルールであることの意義や同法の消費者法令における役割を多角的な見地から整理し直した上で、判断力の低下等の個々の消費者の多様な事情に応じて消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができる制度の創設、損害賠償請求の導入、契約締結時以外への適用場面の拡大等既存の枠組みに捉われない抜本的かつ網羅的なルール設定の在り方について検討を開始すること。
- 二 一の検討の際には、超高齢化社会が進展し高齢者の消費者保護の重要性が高まっていることや、成年年齢の引下げ後における若年者の消費者被害の状況等を踏まえ、悪質商法による被害を実効的に予防・救済するとの観点を十分に踏まえること。
- 三 一の検討の際には、「平均的な損害」の額に係る立証責任の転換を含め、消費者契約に関する検討会の報告書において将来の検討課題とされた事項等について引き続き検討すること。

○参議院（令和4年5月20日）

- 一 法改正後直ちに、諸外国における法整備の動向を踏まえ、消費者契約法が消費者契約全般に適用される包括的な民事ルールであることの意義や同法の消費者法令における役割を多角的な見地から整理し直した上で、判断力の低下等の個々の消費者の多様な事情に応じて消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができる制度の創設、損害賠償請求の導入、契約締結時以外への適用場面の拡大等既存の枠組みに捉われない抜本的かつ網羅的なルール設定の在り方について検討を開始し、必要な措置を講ずることとすること。
- 二 一の検討の際には、超高齢化社会が進展し高齢者の消費者保護の重要性が高まっていることや、成年年齢の引下げ後における若年者の消費者被害の状況等を踏まえ、悪質商法による被害を実効的に予防・救済するとの観点を十分に踏まえること。
- 三 一の検討の際には、消費者が合理的な判断をすることができない事情を不当に利用して、事業者が消費者を勧誘し契約を締結させた場合における消費者の取消権（いわゆるつけ込み型不当勧誘取消権）の創設について検討するとともに、「平均的な損害」の額に係る立証責任の転換を含め、消費者契約に関する検討会の報告書において将来の検討課題とされた事項等について引き続き検討すること。

議論の背景②．我が国における高齢化の進展状況

- 高齢者人口の割合は、一貫して上昇しており、2022年時点で全人口の約3割が高齢者。
- 今後も上昇を続け、2045年には35%を超える見込み。



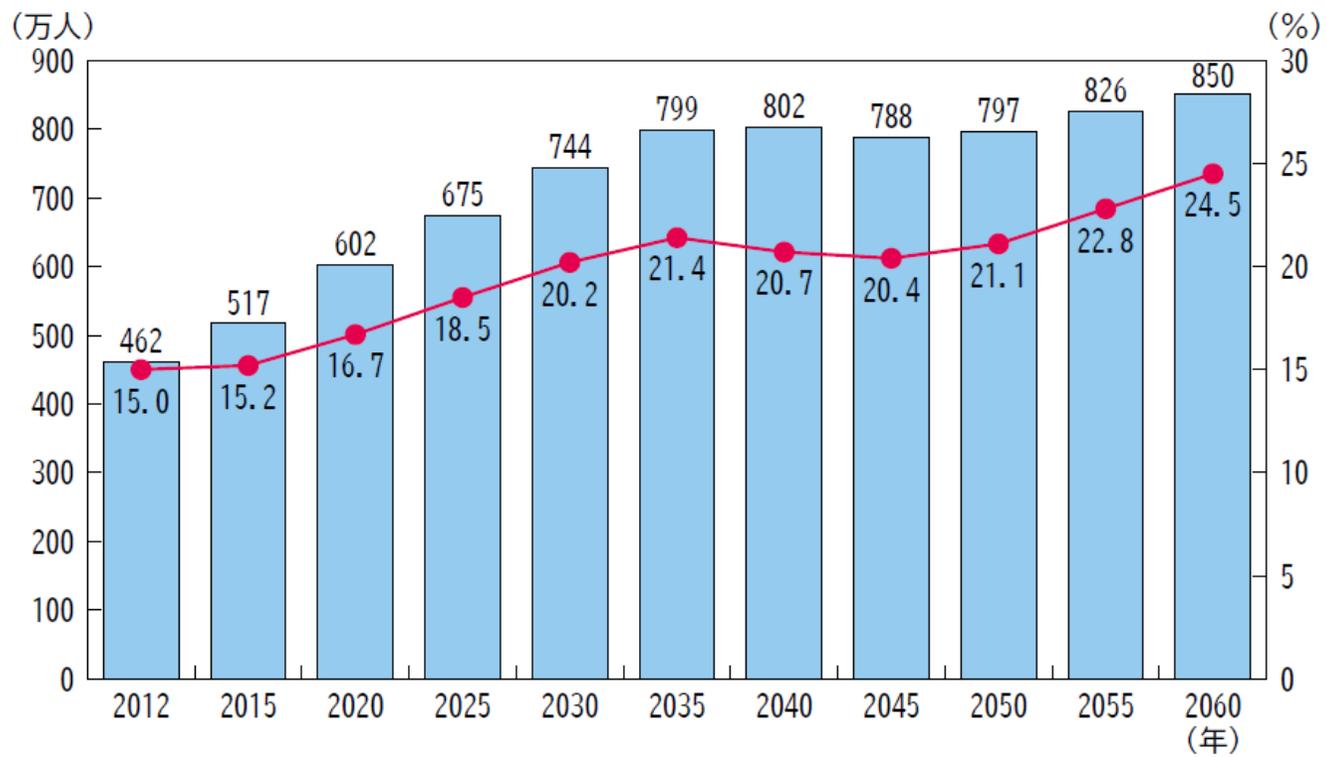
(出典) 令和5年版消費者白書 (令和5年6月)

議論の背景③．認知症患者数の将来推計及び成年後見制度の利用状況

- 高齢者層における認知症患者の推定数や全体に占める割合は上昇傾向。
- 2060年には患者数は850万人、高齢者の4人に1人が認知症の可能性。
- 成年後見制度の利用者数は2012年が約17万人だが、2022年は約24万人に増加。

(出典：最高裁判所事務総局 成年後見関係事件の概況)

図表 I-2-1-4 65歳以上の認知症患者の推定人数と推定有病率の推移



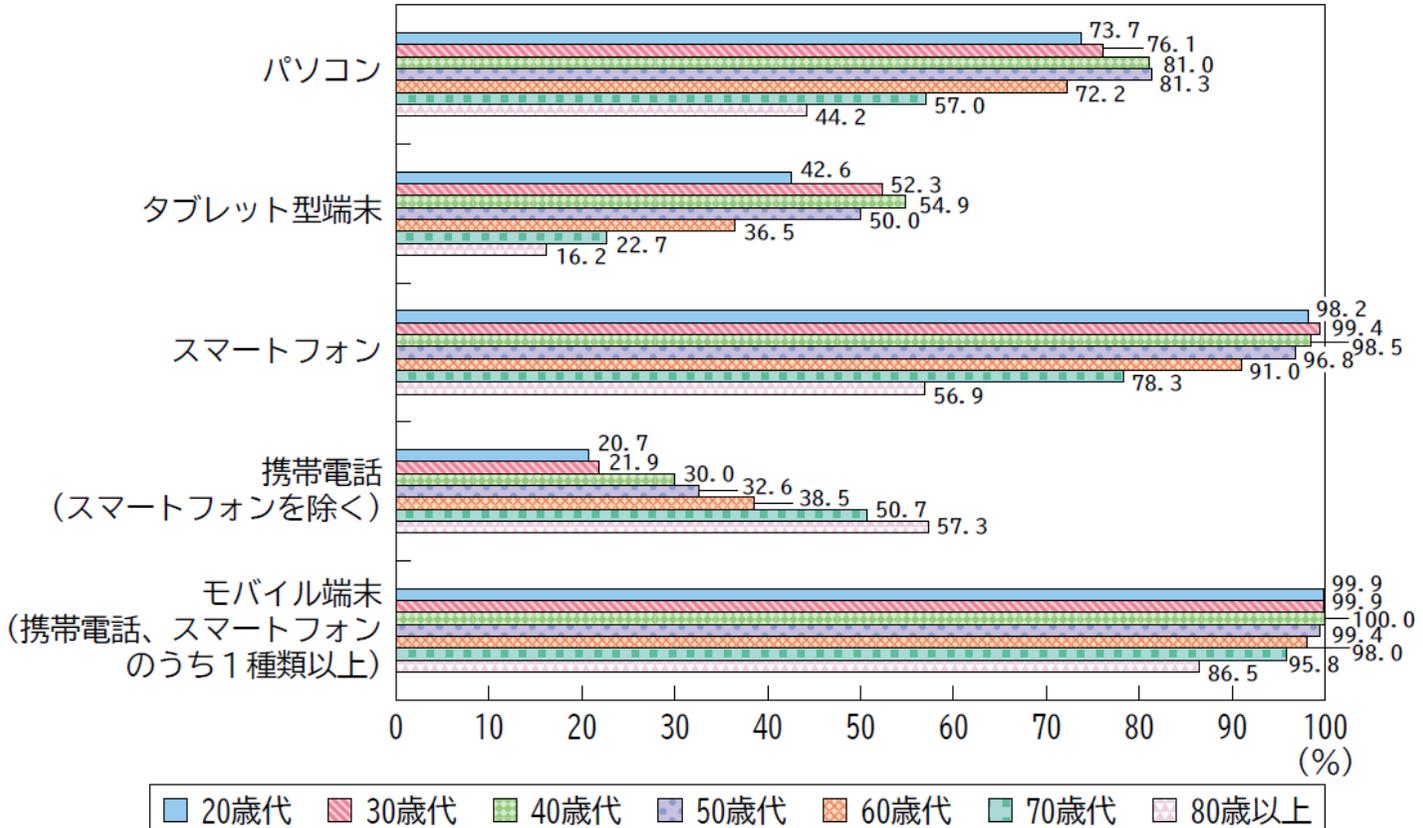
■ 認知症患者の推定数 (左軸) ● 認知症患者の推定有病率 (右軸)

(備考) 1. 平成26年度厚生労働科学研究費補助金特別研究事業 九州大学二宮教授「日本における認知症の高齢者人口の将来推計に関する研究」により作成。
 2. 上記研究報告書に記載のデータのうち、「各年齢層の認知症有病率が、2012年以降一定と仮定した場合」のデータを使用。

議論の背景④. 情報通信機器の世帯保有率（年齢層別）

- 2022年におけるモバイル端末（携帯電話、スマートフォンのうち1種類以上）の保有率は、世帯主が高齢者の世帯でも8割を超えている。スマートフォン、パソコンの保有率もそれぞれ5割超、4割超。
- 高齢者層でもスマホやパソコンが身近な存在になっている。

図表 I-2-1-5 情報通信機器の世帯保有率（年齢層別）

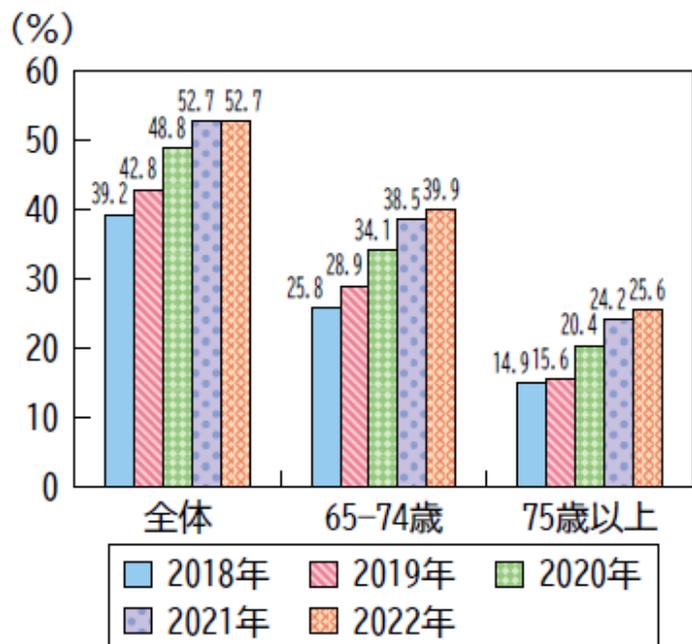


(備考) 総務省「令和3年通信利用動向調査」により作成。

議論の背景⑤. ネットショッピング・インターネットの利用状況

- 全体、高齢者層ともに、ネットショッピングの利用割合は増加傾向。
- 高齢者層においても、ネットショッピングの他、情報収集、商品・サービスの予約等でインターネットを積極的に利用。

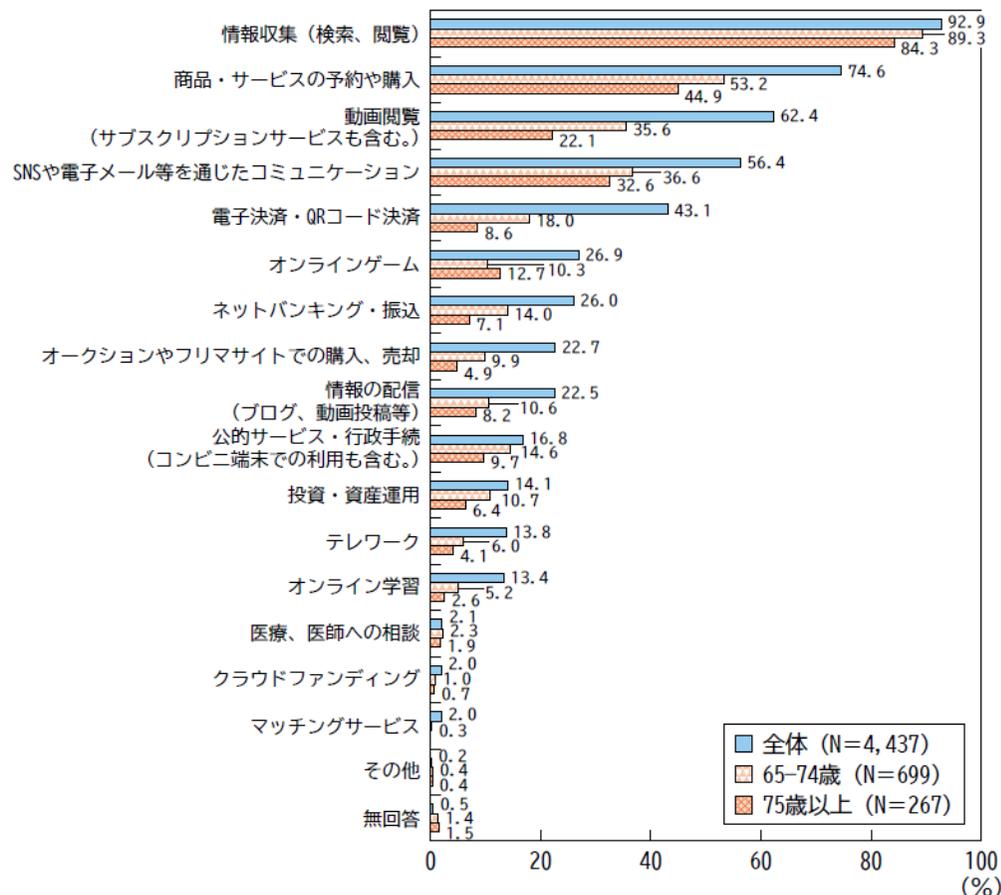
図表 I-2-1-9 ネットショッピング利用世帯の割合の推移(世帯主年齢層別)



(備考) 総務省「家計消費状況調査」(二人以上の世帯)により算出。

(出典) 令和5年版消費者白書(令和5年6月)

図表 I-2-1-8 インターネット上で「利用している」もの(年齢層別)

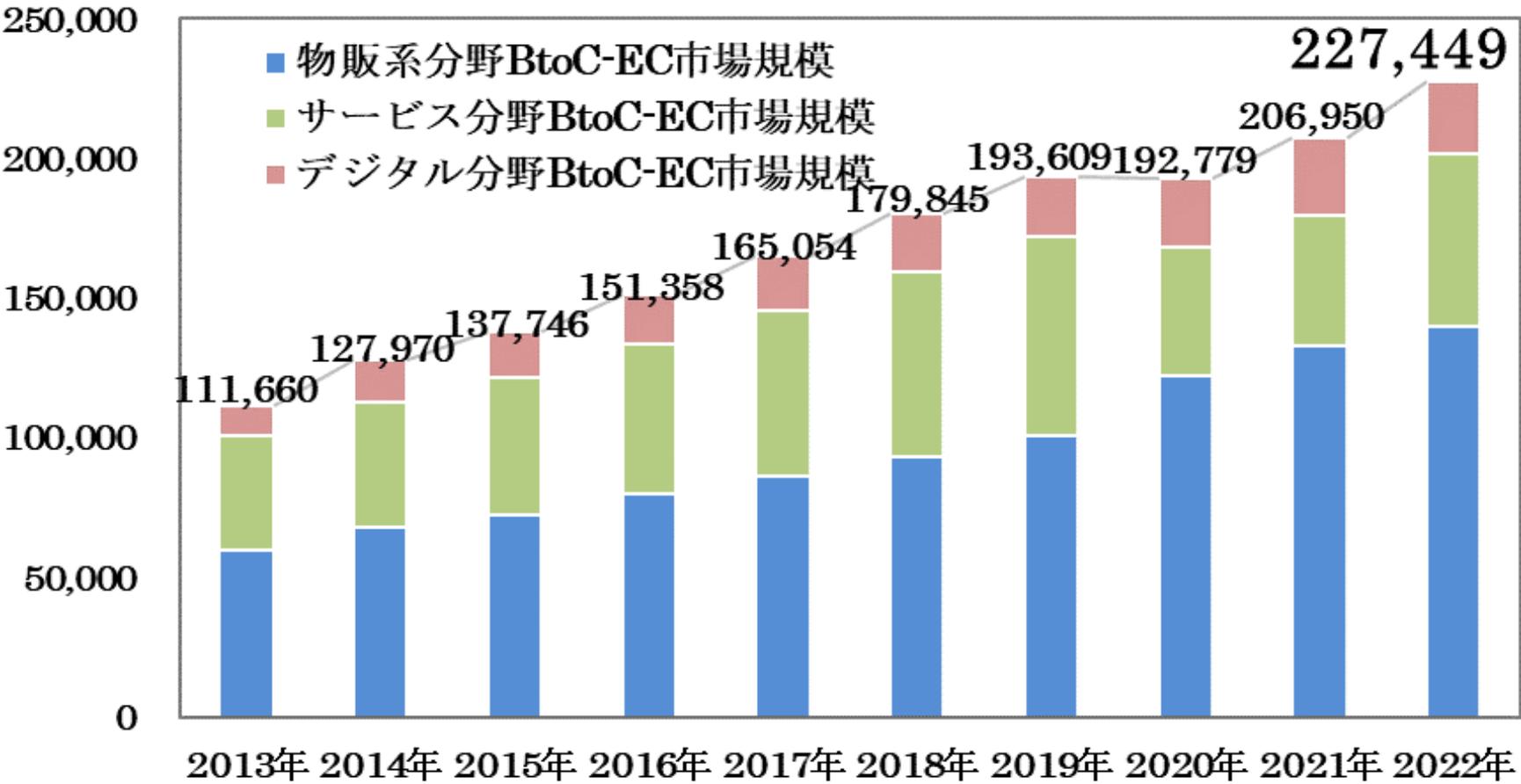


(備考) 1. 消費者庁「消費者意識基本調査」(2022年度)により作成。
 2. 「あなたは、普段、パソコンやスマートフォン等でインターネットをどの程度利用していますか。」との問いに対し、「ほとんど毎日利用している」、「毎日ではないが定期的利用している」又は「時々利用している」と回答した人への、「インターネット上で利用しているものを全てお選びください。」との問いに対する回答数が、全体の多い順に表示(複数回答)。

議論の背景⑥．電子商取引（EC）の拡大

- 近年、国内BtoC取引におけるECの市場規模は大きく拡大。
- 特に物販系分野の伸び率が大きい。

国内BtoC-EC 市場規模の経年推移（単位：億円）



学識経験者の議論の状況（デジタル・AIと消費者法制度を巡って）

- 日本消費者法学会テーマ「消費者法の体系化・現代化」（本年10月22日）
- 日本私法学会シンポジウム「デジタル社会の進展と民事法のデザイン」（本年10月8日）
- 比較法学会シンポジウム「消費者法の現代化をめぐる比較法的検討」（本年6月3日）
- 雑誌『現代消費者法』「特集・消費者法の総点検」（昨年9～12月）
- 雑誌『消費者法研究』「特集デジタル・プラットフォームと消費者保護」（令和2～3年）
- 書籍『消費者法の作り方』丸山絵美子編著・日本評論社（昨年3月）
- 書籍『AIと社会と法－パラダイムシフトは起きるか？』宍戸常寿、大屋雄裕ら編著・有斐閣（昨年8月）

世界の潮流

- G20 消費者政策国際会合「デジタル時代における消費者政策の課題」（令和元年開催）
議題「急速な技術革新への政策適応」、「デジタル時代における脆弱な消費者の保護」
 - OECD レポート「デジタル時代の消費者脆弱性」（本年6月公表）
オンライン上での消費者の脆弱性、特定のグループ（高齢者、未成年者等）をオンライン上で保護するための施策を紹介
 - EU（欧州委員会）
レポート「EUの主要市場における消費者の脆弱性」（平成28年公表）
消費者の脆弱性に関連する主要な要因、脆弱性を緩和するための政策措置、問題のある商慣習等の検討
- EU消費者法の適合性審査（令和4年～）
- 消費者の脆弱性、オンライン上での商慣習の問題等について、デジタルにおける公正の観点からEU消費者法の適合性を審査

デジタル・AIと消費者法制度を巡る学識経験者の議論の深化
デジタル時代の消費者保護に関する世界的な議論・施策の進展

「消費者法の現状を検証し将来の在り方を考える有識者懇談会」について

概要

- 消費者法を理念から見直し、その在り方を再編し拡充するため、「消費者法の現状を検証し将来の在り方を考える有識者懇談会」を令和4年8月から開始。
- 当該懇談会については、下記の学識経験者をコアメンバーとして選定するとともに、有識者に対するヒアリングについては情報デザイン、データサイエンス、心理学等の幅広い分野から人選。
- 令和5年6月までの間、15回の討議を重ね、その議論の整理を令和5年7月に公表。

構成員(コアメンバー) (敬称略、五十音順。)

慶應義塾大学法学部教授 大屋 雄裕

大阪大学大学院国際公共政策研究科准教授 室岡 健志

東京大学大学院法学政治学研究科教授 沖野 眞己

慶應義塾大学大学院法務研究科教授 山本 龍彦

学習院大学法学部法学科教授 小塚 莊一郎

議論のポイント

- ① 消費者法制は、「一般的・平均的・合理的」な消費者と事業者間の「情報の質・量、交渉力の格差」だけではなく、「消費者の脆弱性」や金銭のみならず、情報・時間・関心を事業者に提供する「主体的な生活者としての消費者」といった概念も取り込んで規律していく必要がある。
- ② 今後の消費者法制は、消費者が係わる取引の全体を私法・公法双方のアプローチで幅広く規律していく必要がある。その際、悪質性の度合い等の事業者の多様性に応じ、実効性を確保する必要がある。
- ③ ハードロー的手法とソフトロー的手法、民事・行政・刑事法規定、AI等の技術など種々の手法をコーディネートした上で、実効性の高い規律の在り方を検討していく必要がある。