

# 検討テーマと主な意見

令和6年1月31日  
消費者庁

## 1. 消費者が関わる取引を幅広く規律する消費者取引全体の法制度の在り方

### ①消費者法制度における“脆弱性”概念の捉え方

- 既存の枠組みに捉われることなく、消費者法制度において消費者の「脆弱性」を捉える必要性
- 消費者法制度において捉えるべき消費者の「脆弱性」の種類・内容
- 消費者の「脆弱性」の指標

### ②「客観的価値実現」（（取引環境・取引結果の）安全な状態の確保）の位置付け

- 消費者法制度の目的の在り方
- 人の意思決定の在り方との関係
- 公正な市場と取引環境の形成との関係

### ③金銭の支払いに限られない消費者取引の拡大（情報、時間、関心・アテンションの提供）への対応の在り方

- 「消費者」「消費者取引」概念の射程範囲（生活者としての消費者 等）
- 金銭の支払いによる消費者取引における対応と金銭の支払いによらない消費者取引における対応

(関係する主な意見の概要)

- 従来の消費者契約法では、市場におけるプレーヤーとして、構造的な格差さえ何とかできれば、市場に降り立っていける消費者を想定していたが、実際はそうではない。生身の人間であることから来る弱さについて、消費者法制度として何を捉え、あるいは介入の契機として何を捉えるかを改めて捉え直す必要がある。
- デジタル化による技術の進展によって人々の選択環境が大きく変容しており、その環境の中で、近代的な法制度が前提としていた強い個人(自己決定的で、何が自分の幸福かを理解していて、それに向けて自身に配慮することのできる主体)というのは消滅してきている。
- 高齢化とデジタル化が同質の問題かということはあるが、いずれにしても、従来の消費者法における、消費者と事業者との格差を埋めれば正常な取引に帰るのだという考え方自体が既に成り立たなくなってきており、人間の意思決定の在り方の根本にさかのぼる制度設計が必要となっているのではないか。
- 消費者の脆弱性に関する議論には、消費者という概念を維持しつつ、従前捉えられなかった属性をどのように考慮していくのかという方向性がある一方で、AI・情報の利活用が進むことで、消費者というくりではなく、問題となる個人の属性を把握し、それに応じた対応をしていくことも考えられる。その意味で、消費者法という枠組みを超えるインパクトのある議論ができるのではないか。
- プラットフォームあるいはAIといったものを契機に、消費者概念自体、また、消費者というくりで法律をつくっていくこと自体を問い直す必要があるのではないか。省庁の垣根を越えるかもしれないが、デジタル化にとどまらず、消費者法全体、さらには取引等に広く関わる日本の法体系について、問い直すような議論ができるとよいのではないか。

## 2. デジタル化による技術の進展が消費者の関わる取引環境に与える影響についての基本的な考え方

### ① デジタル取引の特徴の分析・具体化

- 着目すべきリアル取引との相違点
- 消費者の「脆弱性」との関係
- 情報の扱われ方や消費者の選択環境
- 消費者取引に関わる主体の広がりや多層化と可変性
- 消費者取引を規律する各種手法・主体とそれらの寄与度・インパクト
- 消費者（消費者団体）と事業者（グローバル企業等）の対応力の相違・格差

### ② デジタル取引について、リアル取引と（次元の）異なる規律が必要となる場面、規律が整備されていない場面の整理

- 消費者の「脆弱性」の利用・作出との関係
- 消費者の取引環境の個別化との関係
- 消費者が情報、時間、関心・アテンションを提供する取引との関係
- 事業者が多層的に関わることとの関係（プラットフォームや決済事業者等の取引基盤提供者等）
- 技術の進展、情報化の下で法制度が果たすべき役割

(関係する主な意見の概要)

- デジタル化による技術の進展によって人々の選択環境が大きく変容しており、ダークパターンのようなものがナッジとの関係で議論される必要があるだろう。
- 技術の進展により、様々な情報が利用できるようになると、裁判制度とは違うところで勝負が決まる社会が到来する可能性がある。そのような場合を念頭に置いて、私法学がどのような形で社会に働きかけていくべきなのかを議論する必要があるのではないか。
- 個人の属性を前提とした対応を検討する前提として、どの範囲の情報をどのように利用することが望ましいのかについて検討が必要となるのではないか。
- アテンション・エコノミーは、デジタル化でアイデンティティに結びつけられて個別化されている。消費者というのは脆弱と捉えながらも、個別化されている多様性をいかに考えていくかというのが非常に大きなポイント。
- デジタルサービスに関しては、事業者と消費者との格差の拡大が非常に大きい。消費者団体の形成は遅れており、逆に事業者はグローバル企業であるということをどのように考えていくかが非常に大きな議論になる。
- 高齢の方・若い方の意識が、デジタルの社会になって昔と随分違ってきていると思う。法改正の後、高齢の方たちも守らないといけない、分かってもらわなくてはいけないと思うが、若い方の意識改革というところをフォローしていくことも大切ではないか。

### 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 定など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

#### ①消費者法制度における“規律のグラデーション”の在り方

- 悪質性の度合等の事業者（の態様）の多様性に応じた規律の在り方

#### ②消費者法制度における“実効性のある様々な規律のコーディネート”の在り方

- 技術の活用可能性
- 公私協働の仕組みや共同規制の活用可能性
- 実効性の高い手法の在り方

### ③既存の枠組みにとらわれず、消費者取引を幅広く捉える規律の在り方

- 消費者の「脆弱性」を捉えた規律の在り方
- 「客観的価値実現」との関係での規律の在り方・
- 既存の消費者法制度の体系（公法・私法）や構造（規律の対象範囲、規定の要件効果 等）といった枠組みにとらわれない規律の在り方

### ④消費者法制度の担い手の在り方

- 行政の役割の種類と効果的・効率的なリソースの整備・投入の在り方
- 消費者団体訴訟制度の活用可能性
- 民間の関係団体の役割

### （関係する主な意見の概要）

- 問題の層として、消費者法に特有の問題（消費者契約法の規定の仕方 等）、日本の法制度全般に関わる問題（経済的な不利益の賦課 等）、デジタル化に伴う新たな問題がある。デジタル化に伴う問題についても、日本法の対応の特徴のようなものがあり、それには消費者法に独特のものもあれば、日本法全体の問題もある。ここでの議論から消費者保護、あるいは日本の法制全体について問題提起ができればよい。
- 様々な事業者があるということをより正面から取り組んで法制度に反映させることも改めて検討する必要が出てきている。
- AIエージェント等の技術の活用可能性は、弱点もあるので、そういった弱点をいかに考えて、事業者にも働きかけていくかということが必要。
- 公法や私法という枠にこだわるのが、消費者政策としては有効ではない局面になっているのではないか。そういう意味で公法・私法の枠を超えて、有効に消費者問題に対処していく必要があることを考えて制度設計をしていく必要がある。
- 消費者契約法はもともと民法の特別法としてできているので、民事ルールであると理解されているが、特定商取引法を見れば、消費者契約に関するルールが民事ルールだけでいいというわけではないことが分かる。
- 特にデジタル化の進展により国際的な問題への対応が必要になるところ、公法と私法でロジックが異なることとの関係や執行との関係も考えた制度設計をしていく必要があるのではないか。
- 新しい仕組みを作る上では、情報の真正性をどのようにして確保していくのか、その際に公的機関がどのように関与していくのかなどが重要な課題になるのではないか。また、規制の実効性との関係では、規制当局がいかなる人的・物的資源を備えることができるのかが重要なポイントになるのではないか。
- 消費者・事業者それぞれの団体、それを支援する団体、あるいは技術の活用に関わる団体といった様々な主体の関わり方の可能性を考えながら検討していくことも必要。

## （関係する主な意見の概要）

- 消費者庁や消費者委員会の所管にとらわれることなく、省庁横断的な検討を行うことが重要ではないか。とりわけ情報の活用について、省庁横断的な検討が必要となるのではないか。
- デジタル化について、例えば、リテラシーの向上という消費者教育に関わるものであれば、省庁間の連携というのも議論になるのではないか。
- 行動経済学の知見もそうだが、企業の経済学（産業組織論）、組織の経済学、規制の経済学といった伝統的な経済学の知見こそ消費者政策を考える上で重要である。
- 多くのステークホルダーの意識変化を伴っていくためには、前半部分で、全体像を実情に合った形でどれだけ精緻化できるのか、どれだけ分かりやすく議論をしていくのかが重要。
- いわゆるZ世代、デジタルネイティブの世代、そういう消費者の代表の人たちの声を拾い上げて、そういう方々ともダイアログできるようなルートが開かれるといいのではないか。
- 後半の部分でも、海外の状況や関連分野の状況についての検討やヒアリング等が必要になるのではないか。例えば、デジタル化への対応について、日本法の対応の特徴はEU法と比べると明確になる。民事・行政・刑事の組合せの仕方や、ハードロー的な手法とソフトロー的な手法の組合せ方、あるいは団体の利用の仕方といった辺りは関連分野に様々な知見・制度がある。