デジタル時代におけるより良い消費生活を支える信頼の構築に係る
官民共創ラウンドテーブル　第１回（要旨）

日　時：令和６年 10 月 15 日（火）11:00～12:00
場　所：新未来創造戦略本部内会議室（オンライン併用）
議　事：
１．開会
２．各委員挨拶
３．小川委員による発表
４．意見交換
５．閉会

主な意見等は以下のとおり

- 本ラウンドテーブルでは、消費者が日々デジタル空間にアクセスをする中で、膨大な情報に囲まれている中で何を信頼していくべきかということについて考えていきたい。
- 消費者と企業がどのように信頼を構築していくのか、適格消費者団体が関わるエコシステム的な取組の可能性について意見を聞きたい。
- 消費者と事業者の間には情報量や交渉力に関し大きなギャップがあり、それはアナログの世界でもデジタルの世界でも変わらない。悪質な事業者によるトラブルが起こる前の段階で健全なマーケットを構築すべき。
- 諸外国でのダークパターン対策なども参考にしながら、日本の社会にあった対応策を検討していく必要がある。
- 消費者に購買を働きかける側のデザインには人間の限定合理性の考え方が活用されているが、守る側の法律はそうなっていないのではないか。
- 人間の認知システムの限界を前提に、消費者保護のための事前対策を行うべきではないか。
- 文化的背景の異なる外資系企業が国内市場に入ってきた際には、言語も思考パターンも異なるので、消費者や行政がどのように適切に対応していくべきなのかという部分は大きな課題。
- 今回、小川委員から発表のあった取組（一般社団法人ダークパターン対策協会が検討しているダークパターンを用いない誠実なウェブサイトを認定するための新たな制度）が、消費者の納得感を得た上で実現することを期待。
- デジタルではアナログと異なり、署名・押印がなくともクリック等をしただけで同意をしたことになる点が大きな違いであり、加入や購入が簡単なのに、取消しや解約が難しいという点は問題。
- ダークパターン対策については、民間での取組も含めて体系的に考えることが重要。

（以上）