

第 7 回 第 4 期 消費者基本計画のあり方に関する検討会 概要

日時：平成 30 年 5 月 29 日（火）13－15 時

場所：中央合同庁舎 4 号館 1214 会議室

議事：有識者等からのプレゼンテーション〔人工知能、国際的動向、フランス政策〕

＜人工知能の現状と今後の見通し（個人データの管理）について＞

- 個人データの管理は、他者に収集されるのではなく、データ主体の個人が管理し、契約によって他者に使用させるように変えていくべきである。
- パーソナル・データ・ストレージを①個人が管理し、②仲介 IT 業者が AI を活用して個人データを必要とする事業者を提供することで、個人データのプライバシーを確保することが出来るのではないか。
- 個人データの情報については、無限にコピーできないようにするために、ブロックチェーン技術の活用が考えられるが、データが重すぎるなどの課題があり、現時点での研究では、署名・暗号技術で対応している。
- 個人データの匿名化処理について、利用履歴をトレースすれば個人が特定される。どのように改善するかが課題である。
- 共通の API を作り、そこにデータを整理することで、利用者間でデータの利活用が容易になる。
- パーソナル・データ・ストレージの研究については、現在、70 程度の病院と協定を結んで患者の情報を個々のストレージで様式を統一化して整理し、他の病院と共有している。

＜最近の消費者政策に関する主な国際的動向について＞

- 国際的に新規性があるとみられる主な政策的事項は、①第三者の推奨表現を利用した事業者の広告、②ネット上で流通するリコール対象製品等に対する対処、③「個人関連情報」の「データポータビリティ」の促進、④「シェアリングエコノミー」の「仲介事業者」の法的義務の範囲、⑤無料サイトを介した「個人に関する情報」の第三者への移転がある。
- 東アジアでは、韓国がシェアリングエコノミーの関係で電子商取引法だったかの法律を持っており整理されているため、韓国について情報を集めるべきである。

＜フランスの消費者政策について＞

- 消費者行政を担う組織について、競争秩序の維持を進める機関、監視・確認・執行をする機関、消費者への情報提供・相談に答える機関、調査をする機関など、

それぞれに機関を持っている。特に、フランスの消費者法の特徴である濫用に係る濫用条項委員会では、勧告を行うことができ、法的拘束力がないものの裁判所が頻繁に参考にしている。

- 消費者団体は、消費者に法的助言や法的援助を行う他、行政機関や委員会において消費者代表として消費者の声を代弁する。また、司法大臣と消費担当大臣の共同の命令によって承認を受けることで、差止訴訟を提起することができる。
- 消費者紛争の解決にあたっては、消費者団体に相談することも少なくない。全国共通の電話番号を設けて、職員が対応している。また、消費者斡旋制度が創設され無料で相談を受けられる。

<中原座長代理のコメント>

- 行政ルールと民事ルールとの役割分担を明確化し、悪質な事業活動を未然に防ぐことが重要である。
- 縦割りの行政について、社会の変化・技術革新を踏まえて、既存の体制を改善していくべきである。
- 執行について、不利益処分のための調査の際、調査拒否に対する制裁が刑罰しかないため、実際機能していない。そのため、調査協力をすることによるインセンティブを設けるなどの改革をすべきである。
- 消費生活相談から得られた情報（PIO-NET の情報）は、規制、立法を検討する際の立法事実や、事業者に対する行政処分・刑事処分を行う際の端緒や証拠となりうる。活用されることを意識して、記載することも重要である。

<山本座長のコメント>

- 急激に変転する時代に適切な KPI を適時にチューニングできるスキームを構築するべきである。
- 紛争解決について、電子商取引の分野では、3～5%紛争が起きているというデータがあり、合わせると大きな金額になる。
- 今後、裁判の IT 化等が検討されているが、裁判は消費者から見れば敷居が高く ADR のシステムを充実化することが重要である。例えば、金融 ADR のような強い権限を持つ仕組みを他の分野でも構築するべきである。また、ADR の手続におけるオンライン化が必要である。
- プラットフォーム企業は、CtoC 取引の紛争解決のためのプラットフォームをつくっていく社会的責任があるのではないか。既に、一部のプラットフォーム企業では、オンラインで苦情処理をする方法が作られており、多くの紛争が解決されているようである。過去の苦情処理のデータを蓄積し、AI を活用することで、紛争を解決し、解決できない場合は人が対応するというシステムである。
- 消費者法の立案のあり方について、消費者と事業者の間で利害が対立するため、妥協により解決がなされているが、社会は変化が激しく対応すべき問題は多岐に渡るため、迅速に法改正のための対応が要求される。これらについて、消費者委

員会でも検討されているが、立法事実に関する共通認識を持てるような共同研究ができないか。または、労働者と事業者の利害が対立する労働など他の分野から知見を得られないだろうか。

<全体>

- 消費者団体の活性化をすべきである。ひと昔前の主婦運動の延長という形だけではいけない。行政・事業者と協力して何かできないか検討してほしい。
- デジタルイゼーションにより、中国では、決済において、にせ札問題などが減少し、信用性が急速に上がった。プライバシーの問題はあるが、メリットがあることも考慮すべきである。
- 消費者団体を活性化するためには、消費者教育の積み上げが必要である。消費者コーディネーターの取扱いについても検討すべきである。
- 消費者保護の視点は重要である一方、SDGsの「つくる責任つかう責任」にあるように消費者が主体的に行動し、社会を変えるという視点も重要であるため、それを支援するための国の働きも検討すべきである。

(以上)