

今後の検討の視点(案)

消費者ホットライン188 イヤヤン



消費者庁10周年

消費者はデジタル・プラットフォーム企業が提供するサービスを適切に利用するため、どのように向き合えばよいか。 また、そのための知識をどのように身につければよいか。

参考：消費者が注意すべき事項の例（第33回インターネット消費者取引連絡会 三菱UFJリサーチ&コンサルティング資料より）

<全般>

- 取引相手を確認する。
 - ✓ 売買契約の相手はプラットフォーム事業者ではなく、プラットフォーム上で財・サービスを提供する者であることに注意する。
 - ✓ 取引相手の名称、電話番号、メールアドレス、住所などの連絡先を必ず控える。
 - ✓ 必ずしも正しいとは限らないことに注意が必要であるが、取引相手の評価・レビューを確認する。
- 安全な取引に向けたプラットフォーム事業者の取組状況を確認する。
 - ✓ トラブル時の補償対応や支払いに関するエスクローサービスの導入など、安全な取引の実現に向けた独自の取組を行っているプラットフォーム事業者がある。こうした取組状況も考慮しながら利用するプラットフォームサービスを選択する。
- 利用規約・契約条件等を確認する。
 - ✓ 利用規約には、禁止行為やトラブル発生時のプラットフォーム事業者の対応等が定められている。利用にあたっては利用規約をよく確認する。
 - ✓ プラットフォーム上で財・サービスを提供する者ごとに配送料や支払方法、解約・返品・返金等の取り決めが異なることもある。購入前にはプラットフォームの利用規約のみならず、販売者が表示する契約条件等も確認する。

<CtoC型プラットフォームの利用にあたって>

- CtoC取引においても、民事上の責任を負うことを認識し、規約を適切に確認するといった、取引に参加する上での基本的なルールを遵守する。

消費者はAIその他のデジタル技術・サービスを適切に
利用するため、どのように向き合えばよいか。
また、そのための知識をどのように身につければよいか。

参考：消費者的利用者に対する留意事項（総務省作成「AI利活用ガイドライン」より）

- 【適正利用】 AIの長所・短所について理解し、AIを不正利用する者の存在を認識すること、AIの利用により生じた被害に応じて関係者と協力すること
- 【適正学習】 AIが不適切なデータ等を学習することにより、AIのセキュリティに脆弱性が生じることに留意すること
- 【連携】 他のAIと連携することにより、制御不能になる等リスクが増幅される可能性があることに留意すること
- 【安全】 AIが人の生命・身体・財産に危害を及ぼすことに配慮すること
- 【セキュリティ】 AIのセキュリティ対策を行い、セキュリティが侵害された場合に講じるべき措置について留意すること
- 【プライバシー】 第三者のプライバシーを尊重すること、むやみに秘匿性の高い情報をAIに与えないこと
- 【尊厳・自律】 AIに過度に依存するリスクを認識すること、AIが自律性に影響を及ぼす可能性が生じうることに留意すること
- 【公平性】 AIの判断結果に疑義を感じた場合には問い合わせを行うこと

I 消費者教育の推進の意義

1 消費者を取り巻く現状と課題

(1) 社会経済情勢

高度情報化の進展は、消費生活のグローバル化やボーダーレス化にもつながっている。インターネット通販の発達は、海外との取引も容易になり利便性が高まるという利点があるものの、消費者トラブルの複雑化にもつながっている実情がある。また、フィンテック（FinTech）等の金融に関わる技術革新やIoTは、消費構造に大きな変化を生じさせつつあり、社会を豊かにし、より便利にする可能性を持つものである一方で、消費生活に関する情報が外部へ提供されたり、ビッグデータとして個人の行動・状態等に関する情報が活用されたりするといった特色も有する。

消費者としては、これらの有用性を理解しつつ、高度情報通信ネットワーク社会において個人情報やデータの持つ意味も理解し、セキュリティやリスクを自ら管理・配慮する必要があることについての意識を持つ必要がある。

II 消費者教育の推進の基本的な方向

1 体系的推進のための取組の方向

(1) 消費者教育が育むべき力

④ 情報とメディアに関する領域

ア 高度情報化社会における情報や通信技術の重要性を理解し、情報の収集・発信により消費生活の向上に役立てることができる力

イ 情報、メディアを批判的に吟味して適切な行動をとるとともに、個人情報管理や知的財産保護等、様々な情報を読み解く力を身に付け、活用できる力

III 消費者教育の推進の内容に関する事項

2 消費者教育の人材（担い手）の育成・活用

(8) 消費者

高度情報通信ネットワーク社会の発展により、取引や情報発信の枠組みが大きく変革する中で、インターネットオークションのように消費者が販売者になったり、ブログやウェブサイトへの書き込み等の情報提供を行ったりする際には、他の消費者へ被害を与えることのないよう、情報リテラシーの重要性についての意識を高め、十分注意をする必要がある。事業者に対する消費者の過剰な要求が問題とされる例も多い。公正で健全な市場への参加者という自覚を育成していくことも必要である。

当面の重点事項

3. 高度情報通信ネットワーク社会の発展に対応した消費者教育の推進

幅広い年齢層でインターネットが日常生活に浸透しており、さらにIoTなどの活用により取引や情報発信の枠組みが大きく変革し、インターネットを通じた関係性が複雑化している。これらの有用性を理解しつつ、セキュリティやリスクを自ら管理・配慮する必要があることについての意識を持つことや、情報リテラシーの向上を図ることも含む消費者教育を推進することの重要性に鑑み、必要な取組を検討し、実施する。