

デジタル社会における消費取引研究会

第9回 議事録

消費者庁 取引対策課

第9回 デジタル社会における消費取引研究会

1. 日 時：令和7年6月13日（金） 13：30～14：10

2. 場 所：中央合同庁舎第4号館共用第4特別会議室

3. 議 題

- ・事務局からの説明
- ・自由討議

4. 出席者

（委員）

大橋弘座長、奥原早苗委員、栗原美津枝座長代理、佐藤一郎委員（オンライン）、
滝澤美帆委員、田中れいか委員、殿村桂司委員、松本敬史委員、
三谷慶一郎委員（オンライン）、宮木由貴子委員（オンライン）

（事務局）

新井長官、藤本政策立案総括審議官、田中審議官、伊藤取引対策課長、
落合取引デジタルプラットフォーム消費者保護室長

（オブザーバー）

公正取引委員会、こども家庭庁、デジタル庁、文部科学省、経済産業省、
独立行政法人国民生活センター

○伊藤取引対策課長 定刻になりましたので、これより第9回の研究会を開催したいと思います。

委員の皆様には、御多忙のところ御参加いただきまして、ありがとうございます。

本日は、全委員御参加ということになっております。

それでは、議事に入ります。

大橋座長、よろしくお願いいたします。

○大橋座長 皆さん、こんにちは。大変お忙しいところを御参集いただきまして、ありがとうございます。また、オンラインからの御出席もありがとうございます。

最初に、本日の議事は、運営要領に基づいて公開とされていまして、YouTubeにて一般傍聴可能となっております。

まずは使用する資料について事務局から御確認をお願いします。

○伊藤取引対策課長 本日は、議事次第のほかに2種類でありまして、報告書（案）、そして参考資料となっております。不備がございましたらお知らせいただければと思います。

リアルで御参加の委員の皆様には、いつもどおり紙媒体とタブレットの両方でお渡ししております。何か取扱い等で支障がありましたら、事務局にお知らせいただければと思います。

以上でございます。

○大橋座長 本日は、事務局から報告書（案）ということで、こちらをまず御説明いただいた後、自由討議ということにさせていただきたいと思います。

自由討議はおおむね、これから1.から6.まで御説明いただくのですけれども、この中の前半と後半の2階建てで議論を立てていきたいと思いますが、まず、いずれにしても事務局から報告書（案）について御説明をお願いします。

○伊藤取引対策課長 ありがとうございます。

それでは、20分ぐらいお時間いただいて御説明をいたします。報告書（案）というA4の紙になります。

1 ページめくっていただいて、今座長からありましたように目次があります。全体、「はじめに」と「結び」を除き、大きく4つのパートで成っていきまして、ここで言う2ポツのところはいわゆる総論的なもので、3、4、5を導き出すという形になっています。

2 ページを御覧いただければと思います。「はじめに」とあります。ここは趣旨・目的、この会合の到達すべきところ、目指すところを書いておりまして、11行目、情報革命は、文字と同様に、非常に大きな歴史的な革命、文明の礎を人類にもたらすという大きな切り口から入らせていただいて、16行目以降ですけれども、このデジタル化に対して、消費取引にどのような影響をもたらして、社会経済情勢全体を踏まえたマクロの視点から消費者の保護と取引の公正化をどのように図っていけば良いか、そういった視点でこの研究会は検討を深めていくということになりました。

その際、23行目から27行目ですけれども、まず26行目、リアルの取引との相違点は何か。

次に、デジタル消費取引の特性や特徴は何か。そして戻って23行目、我々がよって立つべき考え方の「基軸」は何か。そういった視点で検討を深めてまいりました。

その際、30行目ですけれども、膏藥を貼るのではなくて、中長期的な視座に立って、3ページ、将来の芽を育てる観点からデジタル消費取引の政策体系をどう設定するかと、そういった視点でこの研究会を進めてまいりましたけれども、16行目以降、制度的な議論はもちろんあるのですが、その前提をなす、より大きな産業構造的な視点や、あるいは現場の相談員の方々のご意見や相談実態を踏まえた観点から、専門的な視点、また客観的なエビデンスに基づいて自由闊達な議論を行ってきたというふうになっております。

そして、4ページ、2ポツです。現状の認識、総論なのですが、3行目から6行目にかけて、消費経済市場の取引環境として、第1回研究会において市場規模やツールの変化、利用状況といったものを確認したことを述べています。

8行目から18行目にかけては、その中で例示ということで、ECの市場規模が拡大し、10行目、ツールも多様化、12行目、提供内容の変化自体が加速していると。したがって、14行目、見越した対応が必要であり、15、16行目、これまで想定しなかった課題が出てきているということです。

それに対して現状の制度的な取組として、例示として特商法を書いています。26行目、90万件の相談件数があります。通信販売は3割強だというふうに認識しております。他方で、この相談件数に与える処分実績の影響度と市場規模、そういったものの相関関係を見たところ、必ずしも関係性が強いものはなかったということでありました。

その中で、31行目、特に加速的に変化する事象への対応の在り方、そして、より悪質な事案が増加しきていますので、それらへの対応力をどのようにつくり上げていくかという議論がありました。

5ページです。特に通信販売について15行目、委員のほうからは、法の目的、手段との合理性、有効性の観点から、エビデンスに基づいて分析し、検討していく必要があるといった点と、それからもう一つは、19行目ですけれども、規制と市場の成長との関係性の観点から、その効果と副作用を見ていく必要がある。23行目、これらは矛盾せず、同時にうまくいくということで、しっかりとその方向で検討すべきではないかといったことがありました。

その後、海外主要国、EUやアメリカの取組の現状の調査、それから6ページにかけてですけれども、特商法の執行を中心とする施策の効果についての基礎調査をお示しさせていただき、それらを踏まえて委員からは、10行目ですけれども、どれだけ規制を細かく具体的にしていっても、そもそも守る気がない人にとってはほとんど効果がない。真面目に守る人にとって負担が増えるといったことや、それから15行目です。民主化された技術をしっかりベネフィットに変えていく形として、そもそもデジタルは横串なので、特商法を超えた視点をしっかりと入れていくことが重要との指摘がありました。

そういったエビデンスといいますか現状の分析の上で、まず立ち返って、3ポツ、「取

引」とはそもそも何ぞやというところが7ページ以降であります。

ここは2つに分けていまして、(1)は一般的な取引の概念であり、(2)はその上で現在の通信販売の取引の実像がどうなっているかという関係性になります。

まず、7ページの2行目(1)ですが、定義として3行目、「取引」とはと。

7行目のところは、その態様として、9行目、2つの欲望を同時にかなえる相手と交渉が折り合った場合に成立することを起源とし、こういった取引の本質は当面変わることがないと。

15行目、一方、特商法については、主体が販売業者と購入業者、基本的には両者の取引関係であると。

21行目、その取引の対象は有償であると。なお、有体物の扱いについては、8ページの2行目から民法を引いて記載しております。

8行目のところで、取引の過程については、類型ごとに行為規制、行政規制を定め、「誘引」、「勧誘」、「契約の締結」、「契約の履行」という段階に応じた規定を置いているということであります。

一方、通信販売ですけれども、実像としては、17行目、18行目、取引が拡大し、22行目、媒体が非常に増えていると。29行目、さらに新たな媒体が出現し、加速的に変遷。同時に、30行目、流通チャンネルも線状のサービスに加えて、クラウドやウェブホスティングなどをはじめとした面的な場が提供されるようになっていると。

9ページ、担う者についても、個々人に至り、売り手と買い手のいずれにも立ち得る状況に至っている。

一方、これらを踏まえた規律の変遷は特商法においてこれまでも取り組んできましたけれども、9行目から11行目、そもそも同じ商品・サービスが同じ条件で提供されるということを前提にした仕組みになっています。

18行目、社会情勢の変化などを基にして所要の改正を行ってきました。他方で、後ほど出てきますけれども、これで足りるのかという話につながる形になっています。

10ページ、③、さらに通信販売は、不特定多数に同一の情報を流し商売するマス・マーケティングから、15行目、パーソナライズド・マーケティングに変化しつつあり、17行目、特定の個人に対して個別化された商品・サービスを変動する販売条件で提供する手法に変わっていったと。さらに、19行目、AIがそこに加わっている。機会と脅威があまねくもたらされるということです。

24行目、こういうことから、取引のツールは上書きの歴史を重ねてきていますけれども、29行目、とりわけ通信販売については特定の類型で捉え切ることが困難ではないかということです。

したがって、33行目、各委員からは、まず概念を大幅に広げないといけないのではないかといった点。11ページですけれども、2行目、取引だけを見ず、その周辺を見るということ。さらには4行目以降ですけれども、その取引が特定の性質を持つことから、その取

引を規制するという形で演繹的に規制するものではなくっていく、カテゴリーカルなアプローチだけでは通用しなくなっているという意味では、従来の通信販売の延長線上にはないものではないかといった見解がありました。

こういった取引の概念の変遷を踏まえて、4 ポツ、消費取引の特性・特徴になります。ここは3つに分けておりまして、(1) は経済社会構造のデジタル化が消費取引にどういった影響を与えているか。(2) として、それに伴ってデジタル化した消費取引がどういった特性・特徴を有するか。それらを踏まえて消費者問題とか取引の公正化にどういった影響を及ぼすのかが(3) と、この3つに分けています。

まず1点目の経済社会構造のデジタル化については、7行目、デジタル経済により近代工業経済は構造の革新を迫られている。8行目、工業経済のモデルに乗るように進んできたデジタルが、9行目ですけれども、既にネットワーク化し、経済原理に取り込まれていて、したがって、大転換が必要だと。

13行目、その消費取引への影響について、この研究会では情報・データの有する特徴や、トレサビリティの向上によるビジネスモデル・経済モデルの変化について議論がありました。4点ありました。18行目、近代工業文明の収穫逡減の前提が覆る。20行目、価格メカニズムによる調整弁としての機能が低下する。グローバル化とネットワーク化による影響が複雑に絡み合い、近代工業の管理、コントロール手法では対応し切れなくなっていると。そして4点目ですけれども、トレサビリティ(追跡可能性)がビジネスモデルを大きく進化させ、所有権販売モデルの必要性がなくなっていると。所有権を売買するツールとして金銭が用いられた貨幣経済でありましたけれども、26行目、トレサビリティの向上により、所有権を移転させずといったことが前提となりつつあるような経済社会になっている。29行目、こういった社会では、信用・信頼性の高い情報がやり取りされる基盤が構築されることが重要。したがって、トラストを明確化し、アーキテクチャを確立していくことが、攻めの消費者保護につながる。これが1つです。

2つ目、このような経済社会構造の変化に伴って、およそこの概論として、この研究会では、36行目ですけれども、デジタル技術の民主化が消費取引の外縁を広げ、主体や場の相対性を高めているというのが1つ目。そして、形態や対象・領域、内容の質的变化、量的拡大をもたらしている、これが2つ目。そして3つ目、3行目ですけれども、進化は今後ともさらにとどまることなく新たな特性・特徴を連鎖的に生み続けると。したがって、①、②、③と分けて細かく書いています。ここは委員の皆様のご発言を要約しています。

①、簡単に申し上げます。民主化が1つ、7行目。14行目、「消費者」という考え方も変化している。21行目、「脆弱性」について、これは属性や類型による脆弱性が認められる。しかし、一方で、22行目ですけれども、個人のリテラシーや活用度合い等々の個々の要素によって、その度合いは大きく異なる。25行目、消費者全般についていえば、消費者の自由かつ自立的な決定が揺らぎ、多様な脆弱性を有する。こういった場面もある一方で、情報を活用してより堅固に意思決定がなされる場面もある。すなわち35行目ですけれ

ども、消費者の有する脆弱性は、画面やリテラシー、デジタル技術の活用度合い等の多様な要素に応じて、相対的になっているということであります。

次のページの5行目、したがって、消費者がトラブルにさらされる可能性は高まっています。しかし、それはデジタルそのものが脆弱性をもたらしている、そういった前提に必ずしも立つものではなくて、リアル取引でも悪質な者がこれを利用してきたことを踏まえたと、この相対的な脆弱性を悪用する場面等が増えている可能性が高まっている。そういった点に着目して是正していくことに焦点を当てるべきではないかと考えます。もっとも、10行目ですが、デジタルの特性を克服、活用するための対策も併せて必要でありまして、結果として、国際競争下においてリテラシーの脆弱な社会に導かないということだと思っています。

②のところは、特性そのものになりますけれども、質的なところとして、15行目は加速、19行目は無償・無体、個人情報等々も扱っていく必要があるのではないかと。26行目、流通経路も複雑・多層化して、国境も存在しないと。さらに、内容として、31行目はアテンションエコノミーの話、それから、15ページの5行目は秩序が立ちにくくなっている。7行目は自覚して適正な選択がなされにくい、確信が持てない状況になっている、自立性・自律性がないと。そして10行目、圧倒的情報量がありますので、納得して自立的な意思決定を行うハードルが高くなっている。また、13、14行目ですけれども、さらに役割を拡大しているマッチング型の取引デジタルプラットフォームがありまして、これは単に場の提供者という役割から、全体に占める位置が高まっていると。

そして③、以上に掛け合わさる形でAIが入ってきます。AIについては18行目以降にありまして、20行目、限界費用が低下し、個人一人一人にコンテンツをつくれる一方で、その説明も一人一人違う。これを前提にすると、いかに証拠を残すかに割り切ることが必要。

25行目、新たな論点として、利便性を向上させる一方で、学習した情報の間違いや偏りなどによって誤った回答が出力されるケース、AIならではのケースが出てくる。他方で29行目、消費者が加害者になるといった新たな問題もあり、31行目、消費者を保護すると同時に、加害者にしないことも重要であると。

これらを踏まえて、消費者問題などにどういった影響を与えるか。35行目に、この特徴が、消費者問題と取引の公正化にどういった影響を与えるかを受ける形で、16ページの1行目、まずその周辺の領域で広告、勧誘など、さらにプラットフォームと広がっている。さらに、単純な犯罪行為に誘導される事案もあって、社会問題になっていると。この傾向は変わらない。

10行目、制度的対応は、先ほど申し上げたように取組めども、12行目、例えば、こういった問題を見ても、必要な新手の悪質なアプローチに対する処方には及んでいないと。なお、消費者団体へのヒアリングを通じて、18行目ですけれども、納得できるような判断ができる環境をつくるのが大事で、それが保護、自立支援につながるという御意見。とりわけ20行目、インターネットにおける広告、勧誘については、特に悪質、巧妙な手段が増

えているので、しっかり手当てをすることが必要ではないかという御意見がありました。

目を転じて、海外、欧州を見れば、25行目、パーソナライズド・マーケティングについては、いわゆる民法や消費者法で対応しており、GDPRの話、それから消費者権利指令の話、そして17ページはデジタルサービス法とAI法というふうに並べております。

9行目、一方で日本については、個人情報保護法でプロファイリングについての明文の規定はないのですが、法の改正を通じて、12行目、利用停止等を請求できるように要件を緩和する、あるいは13行目、不適正利用の禁止など、こういった改正を進めているということを記載しています。

以上を受けまして、18ページ、政策の「基軸」でありますけれども、ここは考え方として3行目から書いています。社会秩序の構成員としてこの国の経済、社会を担う我々個人は、基本的には私的自治の原則を権利として持ちながら、日々契約や取引に恵まれていきます。したがって、9行目ですけれども、デジタル技術は人類の利便性を高めるものの観点から、望ましいデジタル消費取引社会をどのように体現していくかとの前提に立って、中長期的に体系のある施策を講じつつ、短期的にももちろんトラブルなど被害に向き合ってしっかりと柔軟に臨んでいく、そういった姿勢が大事なのではないかと。したがって、17行目ですけれども、契約自由の原則の例外的なものであっても、積極的に措置を講じていくべきだと考えています。

20行目、したがって、その「基軸」であります。これはリアルにおける取引と同様に消費者の権利を保護し取引を公正化することであり、26行目、それを支える2つの柱として、①デジタル化はより一層の信用と信頼に基づく取引を要請することから、信用・信頼性の高い情報がやり取りされるトラスト基盤を強固に構築・実装する等の攻めの消費取引市場の環境整備を推進する。もう一つの柱として、消費者が自主的な判断をするに当たって、必要な情報の開示を求める。意思決定またはそこに至る過程への不当な介入・操作を排除するという発想を前提とし、契約締結に際して自立した意思決定ができる環境を確保する。この2つの柱を併せて推進することで、消費者が「納得感」を持って取引に参加することができる消費取引市場を形成する。これが政策の軸であり、柱かというふうに考えています。

そして、上述のとおり、19ページですが、3行目から11行目は今まで述べてきたことを要約してまして、13行目、それを受ける形で、こういった状況の中で、これまでの個別の取引に関する行為規制を根拠とする法の執行を中心とした取組に加えて、15行目、3つほど書いてまして、1つは事業者による自主的な取組の促進、2つ目に消費者を防衛するための技術開発、3つ目に、決してゼロリスクの社会というのはないとは思っておりますが、少しでもだまされにくい社会を構築するための実践的リテラシーの向上など、これらは消費者庁の矩にとらわれない発想が必要であり、総合的・体系的な取組を政府全体として進めるべきではないかと考えます。

(2)からは対策の方向性として、ここの場で出た具体的な3つの方策と、そして2つ

の仕組みとといいますか、体制を示させていただいています。ここは例示という形を取らせていただいております。かいつまんで申し上げると、①はトラスト基盤の整備で、これは信用・信頼の構築。先ほどの柱の1つ目が多くを占めます。

20ページであります。小さいポツで書いてあるところが皆様からいただいた具体的なコメントでありまして、3行目、4行目以下のところは、まず技術面の取組としてオリジネーター・プロファイル、これは発信源の真正性。さらに6行目、流通する情報の真正性について、諸外国の取組を参考に電子証明、タイムスタンプなどと。

加えて、12行目ですけれども、健全な事業者の信用と信頼の向上に向けた取組を後押しするという観点から、そのための取組として24行目以降ですけれども、例えばガバナンス・コードのような指針やポリシー等を策定し、これを企業に関わるステークホルダーに対して開示させる取組の奨励。また、しない場合に責めを求める。プラットフォーム事業者の自主憲章と自主施策。あるいは30行目、メタ情報。31行目、これらの取組を行う企業のベストプラクティス収集と発信。そして、それを見守るキュレーターと評価機関等々というふうに並べています。

そして、個人、プレーヤーに着目した点で21ページ、「デジタル武装」であります。技術と教育の2つありまして、技術面では11行目、広告ブロック技術、不正注文通知技術。これはもうありますので、市場に投入していくと。12行目、これは海外、イギリスでしたけれども、フェイクショップ・ダークパターン検出ツール。さらに13行目も、これからAIエージェントが取引するようになってくると思いますので、そういったものも射程に入れた技術開発。

15行目のところは教育でありまして、19行目、便利さの向上とそれに伴う責任、リスク、認識を高める教育。習うことも大事ですけれども、慣れることも大事で、上手に付き合っていこうというマインドの醸成。それは学校教育に限ることなく、また、必要とされる人に効果的に提供される仕組みでなければいけないと。したがって、ポツのところで、こども、未成年者、高齢者について海外の事例を書かせていただいております。

③のところはルールづくりということですが、相対性を前提にしたルールづくりとはどういうものかという観点から見た場合に3つありまして、22ページの5行目、i) 後追い、規制的手法は限界があると。したがって、9行目ですけれども、一般的・横断的な通則による行為規制を導入し、細やかな執行ルールは府省令未満とする。加えて、社会的制裁手法も入れる。一方で、健全な事業者に対してその取組を後押しするという観点が大事ですので、再掲ですけれども、例として取組を並べています。

また、17行目、ii) 無償、無体物の取扱いについては、個人情報の扱いを例にとり、適用対象とすることが望ましいと記載しています。

また、iii) 個人の消費者の自立した意思決定をより強く、ハードルを下げていくということでもありますけれども、情報開示については、必ずしも規制的手法だけではありませんが、ここに位置づけ、顕著性と非良心性、不可逆性というのを並べています。具体的には

23ページでありますけれども、10行目のところです。パーソナライズ化した広告を配信する際の事前の通知、13行目、取引の内容や解除の方法等の明確性の確保、14行目により具体的に書いていまして、同等もしくはそれ以上の明確な取消し方法の整備、撤回・解約方法を顕著に表示。黙示更新といいますか、契約を更新する際の消費者への通知。

そして、18行目、DPFにつきましても重要でありまして、21行目、この会では管理責任とのワードがよく出てきました。23行目、単なる規制の対象ではなく、規制の担い手にもなり得るという視点に立って、関係主体の一つとして、レピュテーションの付与等を通じた積極的な参加を促していくと。

そして、24ページ、25ページは、それを取り巻く体制であったりその他ということになります。④は対応力の強化で、言うまでもなく執行力は大事でありまして、3行目に執行力の強化と書いています。特に今、補正でAIを入れた執行の実証事業を開始しましたけれども、6行目、最終的なモニタリングシステムの構築などまで行きたいと思っています。結果的に、ちょっと分かりませんが、もしうまくいけば処分件数の桁数が変わってくるとしています。

さらに、10行目、社会的抑止効果というのも大事だと思っていまして、単発指示があまり出ていなかったりとか課題があります。あるいは警察によって検挙されると悪質な人はこたえます。そういったところに力を入れたいと思っていますし、16行目、消費生活相談は何ととっても大事なのですけれども、この相談員の方の迅速かつ的確な対応を充実させる必要がありますので、AI技術やデジタルツールの早期導入をしっかりとやっていきたいと思っています。

また、22行目のところ、それ以外に我々、行政庁内の職員も含めてですけれども、高度な専門性が求められる世界に入ってきますので、民活も図りながらしっかりとやっていきたいということでもあります。

⑤、27行目のところです。今申し上げてきたような取組は、消費者庁の矩を超えてくる部分があります。したがって、各省とよく連携を密にしながらやっていきたいということと、とりわけ、33行目ですけれども、新たな手法の提示を加えていくということで臨んでいくべきではないかということでもあります。

結果的に、「結び」でありますけれども、25ページのところです。制度的な取組の議論はこれまでもやってきましたけれども、8行目です。今回広い観点、マクロの観点から御議論いただきました。これは非常に重要な観点であったかと思います。ただ、こういった点についてはいろいろな方のご意見がまだまだあると思いますので、13行目、広くディスカッション、19行目、公論を行っていききたいと思っています。

ただ、19行目、制度的な継ぎはぎの対処療法にとどまるということは、この研究会がこれまで議論してきたこととはまた違うというふうにも思っておりまして、我々としては、この考え方、基軸、政策体系に基づいて新たな対策を果敢に展開していくことを最後、期待するという結びで書かせていただきました。

若干時間が延びましたが、以上であります。

あと、参考資料は、今まで使ってきた資料、データを並べています。本文に合わせる形で引用しています。ただ、令和6年度の数字が取れたところは、3ページなどがそうなのですが、最新の数字にブラッシュアップしているということでもあります。

失礼いたしました。以上であります。

○大橋座長 ありがとうございます。

それでは、皆様方から自由討議ということで御意見いただければと思います。冒頭で申し上げましたが、前半と後半で分けることとし、前半は、デジタルの消費取引というのはどうリアルと異なるのか。あと、デジタルの取引の特徴、そして最後は基軸に分けられているわけですが、おおむね最初の3章までぐらいで一旦前半と捉えさせていただいて、4章、5章、結びも含めて後半、あるいは全体を通じていう2段階で御意見をいただければと思います。3章と4章はなかなか区別が付きづらいのですが、その辺りぐらいでまずは御意見があればいただければと思いますが、いかがでしょうか。

では、殿村さん、お願いします。

○殿村委員 殿村です。ありがとうございます。

事前にコメントをお伝えさせていただいて、多くのものを反映していただいているので、あまり多くないのですが、この場でも少しコメントをするようにということで事前に示唆いただいていた点を1点お話しさせていただきたいと思います。

11ページなのですが、従前の特商法の規律の延長線上で、こういったデジタル社会の消費取引を規制していけるのかというところの文脈の話なのですが、まずここに書いてある、いわゆるカテゴリーカルなアプローチを継ぎ足していくことで対応するには限界があるのではないのかという記載については、私も同じ考えを持っております。

あとは、この研究会でもたしか最初のほうに、どういうルールをつくるのかという話と、そのルールをどう執行していくのかという話は両輪だということが議論されていたように思います。その意味では、このペーパーの後のほうでも出てくるのですが、やはりデジタル社会での執行というの、今までの延長線上にないと位置づけなくては行けないのではないかと。1つは、やはりデジタルになってしまって、捕捉していくことが難しくなっている面もあり、他方で、デジタルだからこそデータが残っている、AIを活用するという意味で、より執行しやすくなる面もあると思うのです。そういった意味でも、執行というものも変わっていかなくては行けない。そういう意味では、そういった執行を前提としたルールという形で考えなくては行けない。そういった意味でも、これまでの特商法の延長線上とは位置づけられないほうが、より適切なルール形成ができるのではないかと、というのが1点です。

やや関連する話として、これも後のほうに出てくるのですが、今の法律はどうしても個別の取引に対して一定の行為規制とか開示規制といったものを課すことで、取引を健全化させるという発想になっていると思うのですが、ペーパーの後でも出てきま

すとおりの、個別の取引にだけ着目していたのでは、やはり抜本的な解決が望めないというのがこのデジタル社会の消費取引の根本的な問題の一つではないかなとも思っております。そういった意味でも、やはり少し発想を変えてルールを見直すときに来ているのではないかなというふうに思いました。

以上です。

○大橋座長　ありがとうございます。

基本的に報告書のメッセージを要約していただいたところと受け止めています。

○殿村委員　そうですね。申し上げたかったのは、11ページのところで従来の規制との関係を整理していただいて、ここではカテゴリーカルなアプローチが難しいので延長線上にないという御説明をされているのですけれども、今申し上げたような面でも延長線上にないというふうに記載いただいてもいいのかなという御提案です。

○大橋座長　ありがとうございます。

ほかはいかがでしょうか。

では、松本さん、お願いします。

○松本委員　ありがとうございます。

私も事前に何度か拝見して、コメントもさせていただいたので、内容としては特に問題はないというところではあるのですけれども、1つ、これは難しかったのかもしれないのですけれども、もしかしたら参考資料の中でここが該当するというところがあれば教えていただければと思います。後半のところにも関わってくると思うのですけれども、結局のところ、デジタル化した消費取引という現状がどうなっていて、どこに課題があるのかというのを、この文だけではなく一枚の絵になっているとちゃんと伝わると思うのですね。これは多分、頭から最後まで読まないで全体像を押さえられない状況になっているかなと思ってしまして、改めて私も読んでみて、いろいろな論点があったなというところを振り返りながら読んでいたのですけれども、そもそも通信販売の延長で考えるべきなのか、全く新しくECというものが生まれてきて、そこがある意味、通信販売を置き換えていったものなのかとか、ビフォーとアフターが一枚の絵で見えていないと、多分初読の方には伝わらないかなというのを率直な感想としては持っているところです。内容が非常に充実している分、そういったものがあるといいのかなと。それだけになります。

○大橋座長　ありがとうございます。

もし事務局から何かあれば。

○伊藤取引対策課長　ありがとうございます。

まず、殿村先生からいただいた11ページのところです。カテゴリーカルなアプローチだけでは通用なくなっているというところに「また」で加えさせていただければ、執行面から見ても。新しい執行を前提にした考え方でというのは入れさせていただきたいと思います。

あと、松本委員からの全体の構図が誰にでも分かるような、それはおっしゃるとおりで

して、私どもも多分この総意だと思うのですけれども、これをしっかりと世の中で公論にかけていくということからも必要なことだと思います。

○大橋座長 松本さんの意見は十分受け止めていますが、絵は危険なことも多いので。ありがとうございます。

それでは、オンラインで三谷さん、お願いします。

○三谷委員 三谷でございます。ありがとうございます。

中身につきましては全く異論なく、たくさんコメントをうまく整理していただいたなと思っております。

3章というか、4章なのかな。この辺の話を読み直しました。デジタル化が進むとはどういうことかということについてです。デジタル化が進むことは、単純に悪質な取引が増えるということだけではなくて、ここで「相対化」という言い方をしているかと思いますけれども、デジタルによる民主化、コモディティ化ということによって、従来以上に、私たちが考えてもいなかったような事業者がたくさん参入してくるということにつながり、こちらのほうが実はリスクなのだとすることを改めて思った次第です。

なので、後段の議論につながることになるのですが、たくさん新規参入が、悪い企業を増やすということにつながるのではなくて、何とか新しい参入者を良い企業に向かわせるインセンティブを組み込んだような仕組みをつくるかが重要なのだと感じました。

すみません。コメントまでなのですけれども、以上です。

○大橋座長 ありがとうございます。

三谷さんからいただいたので、確かに3章と4章は区別がつきにくいところもあるので、もしあれでしたら後段も含めて御意見いただいて一向に構いませんので、それも含めて、ぜひいただければと思います。

それでは、滝澤さん、お願いします。

○滝澤委員 ありがとうございます。

まず、報告書全体、非常に包括的で精緻に構成されていて、デジタル社会における消費取引の変容ですとか政策対応の課題を網羅していると思いました。お取りまとめをありがとうございました。

私自身、拝見しておりまして、前半部分でとてもよいなと思いました点は、やはり規制の効果と副作用のバランスの重要性というのが強調されている点ではないかと思います。報告書の中でも規制強化が必ずしも被害の減少につながらないという事実ですとか、事業者による遵守のコストの大きさですとか、行政執行キャパシティの制約ですとか、そうした実証的知見が示されていると思います。引き続き、これにとどまらず検証を続けて、その結果を公表するという必要だと思いますし、過剰規制による守り損にならないようにバランスを取る政策が大事だという、両立させる方向性が政策の軸として提案されている点は非常にすばらしいと思いました。

前半に関するコメントは以上です。

○大橋座長 ありがとうございます。

ほかに前半の方はいらっしゃいますか。

では、奥原さん、お願いします。

○奥原委員 奥原です。

御説明ありがとうございました。また、報告書のお取りまとめもありがとうございます。

初めて見る方はなかなか大変という御意見もありましたけれども、簡潔にまとまった報告書で、章立ても明確で、順を追って、この後何を話し合っていこうということが分かりやすい構成になっていると思います。

それから、研究会の設置に際し、非常に明確な問題意識を置かれた上で様々なステークホルダーから委員を構成していただき、さらに議論を深めるためにどのような事例、問題があるのかという中で、厳選されたスピーカーの方々から貴重な情報を出していただきましたので、議論も醸成されていったのではないかなと思います。

特に前半では、取引とはというところまでを整理して、「これまでの枠組みでは難しいかもしれない、特商法の通信販売ではカバーし切れないのではないか」という一定の方向性を共有した上で、その次に具体的なデジタル社会の議論に入っていた事が良かったと思います。

この後の後半については、また後で述べさせていただきます。ありがとうございます。

○大橋座長 ありがとうございます。

ほかはよろしゅうございますか。今までのところで大丈夫ですか。ありがとうございます。

それでは、前半はある意味、デジタルの消費取引におけるリアルとの違いというところも含めた記載だったわけですが、これ以降、政策の基軸も含めた御議論が後半になります。後半と、あるいは全体を通じてでも構いませんので、ぜひ御意見、残りの部分をいただければと思いますけれども、いかがでしょうか。

それでは、栗原さん、お願いします。

○栗原委員 ありがとうございます。

前段も多少含めてですけれども、まずはこのような形で議論を取りまとめていただきまして、ありがとうございました。特に後段に関して申し上げたいことは、今回の研究会で改めてデジタル社会における取引を見つめ直しまして、取引の概念自体あるいは主体、客体も違いますし、報告書の16ページの1行目にある取引周辺の領域の広告、勧誘、こういったところもより重要になってきていると思いました。要は明確な被害とか明確な加害はないのですが、ある取引が一定の誘導、偏った情報提供の下で行われる市場になりかねない、一種の脆弱性を孕む市場として認識し、いかに健全な市場にしていくか、信頼性の高い市場にしていくか、そういう仕組みが必要であるということを感じました。そのことは、この報告書の政策の基軸のところに表現されており、今後これをどうしていくかという視点が示されたと思っております。

この取引の考え方、取引の周辺の行為にも着目し、より健全な市場にしていく仕組みが必要であることを書いていただいたのは大変重要と思います。

それから、2点目に、私はどちらかというと企業の立場、産業の立場で参加させていただきましたけれども、当初、企業ができること、産業界ができることがたくさんあるのではないかと感じておりました。今でもそこは変わっておりません。ただ、個別具体的にパッチワーク的に企業ができること、あるいは行政ができることを考えていくのではなく、そもそもの健全な市場を目指すという考え方をこの研究会で共有できたのではないかと感じております。その下で具体的にどうしていけばいいのかというところまでは、書き込めなかったかなと思いますが、企業が努力すべきこと、あるいは産業界のルールといったことをガバナンス・コードのような形で、かつそれを開示することによって、規制や処分ではなく、むしろ取り組み企業が消費者によって支持されていくという循環の中で、企業がより取り組んでいくような環境にしていくことが重要だと思います。そういう観点で、今後の企業の取組姿勢を可視化し、それに対する社会からのエンカレッジのされ方を取り入れる、要は守り損にならない環境を作るところを、書いていただいたことについては大いに評価したいと思います。

以上です。

○大橋座長 ありがとうございます。

そのほかいかがでしょうか。

それでは、佐藤さん、お願いします。

○佐藤委員 佐藤でございます。

申し上げるタイミングを逸してしまったので、前半のところで1点、11ページ、カテゴリーカルなアプローチのところですか。ここは多分、本来2つ論点があるところが混じっているようです。従来の特商法のカテゴリーカルなアプローチに限界があるという話と、その後、通信販売ではいわゆるデジタルを整理しきれないという話がありまして、それは分けて書いたほうが良いと思っています。つまり、現状の特商法の訪問販売であったり電話勧誘といったようなチャンネルに応じた方法、カテゴリーカルな方法の限界という話と、デジタルにおける取引というものが通信販売のカテゴリーに入らないことは強調されたほうが良いのかなと思っています。仮に今後、これを法改正などにつなげていくときに、多分この二つの話がすごく大切になってくると思うので、ぜひ分けて御説明していただけたらいいのかなと思っています。

本来だったら報告書をどうもありがとうございましたということをお伝えしなければいけなかったのですが、すみません、すっかり忘れておりましたけれども、ありがとうございます。非常に充実した報告書だと思っておきまして、細かい点を幾つか御指摘させていただきたいと思っています。

まず、全く順番を考えずに、こちらのメモがそうになっているのでばらばらに言いますけれども、24ページのWeb2.0は、もうほとんど使わない言葉ですし、あえてそれを

強調されなくてもいいのかなと思っています。

あと、今、前の御質問でガバナンス・コードの話がありました。ガバナンス・コードは非常にいいのですが、日本の場合、ガバナンス・コードは、例えば、いわゆる東証とかが、ある種、業界を取りまとめるような組織がつくって企業に課することが前提になっているとか、そういうふうに考えてしまう企業が多いのだと思います。本来ここでまず先に考えなければいけないことは、そういう業界で取りまとめたものではなくて、企業が個別に何らかのポリシーを取りまとめて、それをちゃんと遵守しているかどうかというもののはず。それを、例えば国が見る。ほかの団体でもいいのですが、個別企業のポリシーがあるはず。先にガバナンス・コードを取り上げるのは誤解を受ける可能性があるので、業界団体をまとめた規律だけではなくて、まずは個々の企業がつくった規律があることを読み取れるような形で書いていただけるといいかなと思っています。

もう一つ、幾つか細かいことをすみません。17ページの個人情報保護法に係る不適正利用のところがございます。日本の個人情報保護法というのは、例えばEUのGDPRと比べると非常に規制の範囲が狭いわけです。アメリカも規制があるのかなのかというところがありますけれども、FTCなどがかなり強い執行の範囲を持っているので、その意味では日本よりもアメリカのほうが個人情報保護に関して厳しい国といえると思います。その観点でいうと、日本は個別の個人情報保護法にしても、ほかの商法であったり民法もそうですけれども、必ずしも海外と比べて規律が厳しいということはないところが幾つかありますので、そこを消費者法で補完するということも求められてくるので、ぜひほかの法律で、海外と比べてあまり規制が厳しくない分といえましょうか、規制が全てではないのですけれども、不適切な事業者が取り締まれない部分は、消費者法で面倒を見るというのも一つの考え方のかなと思っています。

あと、こういった消費者法の議論では、やはり消費者というものをどう捉えるか。デジタルが事業者優位になってくると、それを前提にして規制をすることになりますけれども、私としては、やはり自立した消費者というものを信じたいと思っていますし、そうしたものを育てていくことが大切なのだと思います。特に悪質な事業者の対策に関しては、従来の方法でどうしても消費者の方が引っかかってしまうことはあるわけですが、そうした事業者を規制するというよりは、健全な事業者を消費者が選んでくれるような方法が大切だと思いますし、前回の研究会でも申し上げましたけれども、私自身、規制をある程度厳しくしてしまっただけで、非常に優良な事業者に対してはセーフハーバー的に緩めるというやり方もあり得ると思います。特にデジタルになりますと、日本で閉じてはいないわけですから、海外の事業者に対する対策を考えると、より市場原理を導入した形で消費者が善良な事業者を選ぶような形が必要だと思いますし、それを消費者庁ないしは法律によって後押しすることが求められるのではないかと思います。

以上でございます。

○大橋座長　ありがとうございます。

幾つか言葉の点も含めていただいたところですが、もし事務局からコメントあればお願いします。

○伊藤取引対策課長 ありがとうございます。

後ろからいくと、24ページのWeb2のところですか。これは佐藤委員のおっしゃるとおりでありまして、ただ、実際の研究会、第6回だったかときはWeb2.0という話があったものですから書いたのですが、これは佐藤委員、ちょっと御相談なのですから、その後ろの32行目です。Web2.0の特徴はもとよりと。もとよりでいけませんか。

○佐藤委員 いいのですけれども、やや使い古した言葉なので、別にWeb2.0というのを入れなくても、デジタル時代とかでもいいんじゃないのかなというのが。

○伊藤取引対策課長 分かりました。では、そこは最新の技術的な進展を踏まえたという形で、そのようにあっさりいきます。

あと、ページを戻って、20ページのガバナンス・コードのところですか。おっしゃるとおり、個々の企業がつくってやっていくということはもちろん大事なので、25行目の「指針や」の後に「ポリシー等」と入れたのですけれども、足りませんか。

○佐藤委員 それでもいいのですけれども、僕は、ガバナンス・コードよりも、まずは企業が自主的にやるのが大切で、それでうまくいかないのであれば、業界団体とか国が何かポリシーを押しつけるというのもありなのかなと思っているので、ちょっとそこだけが気になっていたというだけで、別にそんなにどうしてもというわけではないです。

○伊藤取引対策課長 分かりました。

あと、その下の34行目、セーフハーバーと入れていまして、ここを入れた意味は、公正競争規約と並べてしまったので分かりづらかったかもしれないですが、厳しいそういった条件の中で緩める対策が海外事業者や市場原理、あるいは消費者が適正な選択をする上で有効だという趣旨でここにセーフハーバーと、まさにおっしゃる趣旨で入れたのですけれども、ここも書き下したほうがいい感じですかね。

○佐藤委員 今後、これを発展させて法改正とかになってくると、だんだん意味が発散していくので、過去の経験から、重要なところを明確にしておきたいというだけでございます。

○伊藤取引対策課長 なるほど。分かりました。ここは例示ということで置いています。そういった検討はまた別途として、何となくここではぼやかした感じで、いただいたコメントを踏まえ記載させていただいていますので、今のおっしゃった点を踏まえながら、若干書き下します。

○佐藤委員 ありがとうございます。

○伊藤取引対策課長 あと、17ページの個情法。これは個情委にも見ていただいて書いているのですけれども、個別法で補うところはどんどん積極的に前に出て、個情法に上乗せする形でやっていったらいいかどうかというお話だと思います。

○佐藤委員 そうです。

○伊藤取引対策課長 この報告書が制度的なものとか法律の中身をどうするというものを議論したものではなく、あまり趣旨に合わないのではないかと。なので、今のところもはっきりと書き切っていないというのが正直なところなのです。他方で、何となく暗示するという意味においては、下の注23というのがあって、これはAI法の話になってちょっとずれてしまうのですが、個別法とAIがもたらすリスクとの関係を書いています、既存の個別の法令が存在する領域はそれぞれの法律でやるんだということを、日本は海外と違って今までもそうやってきたんだということを暗にここで示唆しているのです。なので、今おっしゃった点を明確にどこまで上乘せしてやる、やらないということは、まだ検討が進んでいないとか、あまり深くここでも議論していないので、書き切ることはなかなか難しいと思うのですが、AIを例にしながら、一般的には個別法の世界というのはちゃんとあるんだということを何となく示しているという構造です。いいですか。

○佐藤委員 いいと思いますけれども、AI法は多分、基本的に法律は人間を対象にしている、AIを対象にできるのかどうかというところをちゃんと議論した上でやっていけばいいのですが、あの法律は、成立しましたけれども、ちゃんと議論したのかなというところは疑問がありますということだけを、この文脈ではないのですが、強調しておきます。

以上です。

○伊藤取引対策課長 分かりました。ありがとうございます。

もう一点、同じような感じなのですが、11ページのカテゴリカルなアプローチというこの意味で、従来の通信販売の延長線にないというお話があって、そこは実はもう一つ混ざっているものがあって、特商法との関係でもあるので、デジタルと通販、デジタルと特商法を分けて書くべきではないかといった御指摘があったと思うのです。この研究会自体で、特商法をどうする、こうするというところは議論をしていないと私は認識していて、そういった意味から、ここはより広い通信販売。特商法の世界の通信販売というよりは、従来の全体の通信販売の考え方という広い意味での言葉として使っていて、ある意味、特商法で規定しているところの通信販売の概念も全部含めた形でこの6行目の通信販売は入っているという整理なのだと思います、分けたほうがいいでしょうか。ここはいろいろな考えが入っているので、切り分けにくいというのが正直なところだと思います。

○佐藤委員 僕は、分けておいたほうが、今後のときに意味があまり変わってこないのでもいいかなということでコメントをしましたというだけです。

○伊藤取引対策課長 分かりました。書きぶりは相談させていただければと。

○佐藤委員 事務局と座長に任せますので。

○伊藤取引対策課長 分かりました。

○大橋座長 ありがとうございます。

○栗原委員 今のコメントに対してのコメントをさせていただいてよろしいですか。

○大橋座長 もちろん、どうぞ。

○栗原委員 佐藤委員がおっしゃった、ソフトローのところでガバナンス・コードの話がありましたけれども、私はこういった仕組みを設けたほうがいいと思っていますが、佐藤さんがおっしゃったこともよく分かるのです。ガバナンス・コードという言葉を使った途端に、企業では今あるコーポレートガバナンス・コードに原則を追加していくのかみたいなことを思い浮かべてしまうようだと、この言葉が弊害になってしまう可能性があります。決して今のガバナンス・コードに追加するということでもないし、また、証券取引所がつくるわけでも、上場企業だけに求められるわけでもないと思います。

ただ、ここで示したかったのは、コーポレートガバナンス・コードのような指針やガイドライン的なものを策定するということであって、これは個々の企業による説明や取組開示に留まらず、より消費者に分かりやすいものにしていく必要があるし、これが一定の業界や、一定の取引をする主体にとって、企業の取り組みが分かり易くなる仕組みが必要だと思うのです。そういう意味で、コーポレートガバナンス・コードは投資家に分かりやすいコードだとすると、消費者に分かりやすいコードとかガイドラインにして、比較もできるような、ソフトロー的なものをつくったほうが、より消費者保護にもなるし、企業がやっていることをより理解できるようになるのではないか、という趣旨で書いていただいたと思います。

○大橋座長 ありがとうございます。

それでは、松本さん、お願いします。

○松本委員 ありがとうございます。

ちょっと関連したような話かもしれないのですが、あくまで本研究会の主目的というのは、何かここから先のアクションプランを立てるのですとか、特定の省庁に対してインストラクションとなるようなものを出すものではない。私はその認識でおりまして、法改正を検討していたわけでも、ガバナンス・コードの見直しを検討していたわけでもない。あくまでこのデジタル社会の消費取引。いろいろな人が何かやばいよ、やばいよと言っている、そのやばいとは何か。これをいろいろな方が集まってクリアにして、まず課題と実態をちゃんと理解して、課題を明確にしようというところだったと思いますので、私は報告書の趣旨は、そこはそれではないと思っていますし、別にアクションはあくまで一案ですというような形、イグザンプルですよというような形でよいと考えています。

言いたいことは本当にそれだけなんですけれども、その上で、先ほど私が1枚の絵にというところでこだわっていたのも、この研究会としてのアンダースタンディングは何かというところを分かりやすいように、一般の消費者が分かる言葉で示していくことが必要になるかなということで申し上げていたところではございます。

すみません。シンプルなんですけれども、以上になります。

○大橋座長 ありがとうございます。

ほかは全体を通じていかがでしょうか。

それでは、滝澤さんからお願いします。

○滝澤委員 ありがとうございます。

政策の「基軸」のところで、自由主義国家における契約自由の原則と、そして、その例外措置としての消費者保護や情報格差の是正とのバランスを尊重するという基本的立場が明確に示されていて、大変整理されたメッセージであると思いました。

政策の二本柱として信用、トラストに基づく取引基盤の整備と自立的意思決定環境の確保が提示されておりまして、やはりこの点は非常に重要だと思いました。

トラストの構築をめぐるまじは、技術的なソリューションとしてマイナンバーカードとか電子署名、タイムスタンプなどが挙げられておりますし、市場的なソリューションとしてレーティング、認証マークとかそういったことが構想されておりますけれども、いずれも方向性として重要であると思ひますし、今後の政策形成における有力な手段だと思ひます。

これは報告書に含めてほしいとかそういうことではないのですけれども、今後こうした制度はどういった費用対効果があるのか、あるいは導入するときの障壁がどのようなのかとか、認証制度はある種、公共的インフラとして整備されるべきではないかと思ひますけれども、政府と民間の役割分担をどう設計していくのか、そういった点は今後さらに議論を深めていく必要があるのではないかというふうに感じました。ただ、いずれにしても非常に重要なポイントを最後にお取りまとめいただいていると思ひます。

以上です。

○大橋座長 ありがとうございます。

それでは、奥原さん、お願いします。

○奥原委員 ありがとうございます。

私からは2点、この報告書を基に、これから後にさらに議論を深めていくためにとても有益な示唆になったのではないかということについてお話しさせていただきます。

まず、4番目のデジタル消費取引の特性・特徴の中で、委員の皆様からも、消費取引を様々な皆様が議論される中でもホットなキーワードとして脆弱性があつたかと思ひます。この脆弱性をどのように捉えるのかによって、その後の議論や改善に向けた対策の方向性も多岐にわたり、拡散して収拾がなかなかつけづらいというようなこともあつたり、脆弱性に対する反応が過剰になったりといったようなことが出てくると思ひますのですけれども、14ページのところで、「全ての消費者が脆弱となるという前提に立つのではなくて、リアルでもこうした悪質な者が悪用してきたということを踏まえ、デジタル消費取引での相対的な脆弱性を悪用する行為に着目して、これを是正することに焦点を当てるべき」ということを明確にお示しいただいたので、この脆弱性の定義を基に、その次にどうするのか、この研究会での議論に続くものとして、非常に重要な点ではなかつたかと思ひます。

それから、5番目の政策の「基軸」と対応の方向性というところ、18ページです。ここで、「情報開示を求めるためのリテラシーを…」というところがあるのですけれども、情報開示を消費者が求めていくときに、そのリテラシーが十分なのだろうかといひますと、

なかなかそれは難しい側面もあり、できている人とできていない人があろうかと思います。また、デジタル取引のみならず、情報開示の仕方も電話からフォームに変わったり、ウェブサイトで公表したり、様々なデジタイゼーションも進む中で変化してきており、それらが苦手な方、そちらのほうが良いという方等、利用者によって異なると思います。

そこで、21ページに教育の部分で出てきますけれども、座学中心から操作も含めた利用画面を体験に取り入れる、こういう取組はデジタル社会における取引が進展する現在、欠かせない要素だと思っていました、20行目に、習うということもそうだけれども、「技術に慣れる」と入れていただいたことも、重要な示唆だと思います。特に、慣れるためにはどういう方策があるのか、どういう方々に参画していただいて検討したらよいのかという意味で、消費者にとって重要なポイントであったかなと思います。

以上です。

○大橋座長 ありがとうございます。

続いて、三谷さん、お願いします。

○三谷委員 ありがとうございます。

後段の政策の「基軸」のところについて2点お話ししたいと思います。1つは、今ほども話が出ている、デジタル武装についてです。デジタル技術で商取引のリスクが高まると同時に、それを守るためにもデジタルをどんどん活用していこうという方向は間違いなく必要だと思います。

基軸の中でもいろいろなところでデジタルの話が出てきていますが、内容を見ると、短期的にやるべきことと中期的にやるべきことという濃淡があるなと思いました。例えばトラストについて。オリジネーター・プロファイルのような話とか、それからダークパターンの検出みたいな、この辺りのテーマは、中期的にチャレンジしていくもので、R&D や PoCに属する話だと思います。さらに、主体は消費者庁だけに閉じないで、他省庁連携、あるいは官民連携が必要不可欠な大きな話だと思います。

また、消費者行政におけるデジタル分野での対応力強化というテーマ、要は消費者庁自体の執行力を強化するためにデジタル技術を使うということ。これについては待ったなしですぐにでも実施することだと考えます。

消費生活相談員さんのお話も過去の議論にありましたが、デジタル技術を活用することで支援できることは十分あるということではないかと思います。先日、デジタル庁さんから「生成AIの利活用のガイドライン」のお話をお聞きしました。生成AIは、これから消費者庁だけでなく、行政全体でどんどん活用を進めていく方針だと思いますが、ぜひ前倒しで進めていただければと思います。

それから、もうひとつは、この後ろにある「後追いとか規制的手法の限界を超えて補完する」ということについてです。これもとても共感できます。事案が出た上で後追いするというに限界があるというのは今回の議論でいろいろな方々がおっしゃっていたと認識しています。いわゆる「アジャイル・ガバナンス」みたいなことを行政側にどうやって

組み込むかが重要だと理解しています。法律のレベルでは、一般的な通則を整理し、細かいルールは府省令で調整するということは重要だと思います。また、このテーマについては、さらにもう少し対応策がないのだろうかとも感じます。今回を通じて思ったのは、事案が起きたとき、あるいは相談があったときを起点にスタートするということ自体に無理があるのではないかなということです。実現は難しいとは思いますが、対応が必要になるような悪質な事案の予兆を検知することが何かの仕組みで組み込めればと考えます。デジタル技術の活用によって少しリスクの発生を先取りするみたいなアプローチが可能になってくるのではなかろうかと考えます。

コメントまでなのですが、以上でございます。ありがとうございました。

○大橋座長 ありがとうございます。

今できるか分からないですが、将来、時間軸が重要だということですかね。ありがとうございます。

田中さん、お願いします。

○田中委員 いつも緊張して発言が最後になってしまうのですが、感想と意見をお伝えしたいなと思います。

まず、9回まで、私はふだんこども分野、中でも親元を離れて施設等で暮らす児童養護施設のお子さんに関わる活動をしておりまして、そういった人間がこういった研究会に参加させていただいたことは、自分自身の一個人の成長にすごくつながりましたので、今回参画させていただきましてありがとうございました。

いろいろな略語、オリジネーター・プロフィールとか、JADMAマークとか、全く知らない言葉に触れて、そんなマークがあったんだとか、消費者保護の窓口があったんだとか、本当に知らないことが多過ぎて、でも、その知らないことを知るたびに、ちゃんと自分を、私たちを守ってくれる仕組みはあったんだというところの信頼感とか、それをこどもとか若い子たちに伝えたいなという思いが参加する中でどんどん湧いてきて、非常に勉強になったなというのが感想です。

そして、そういった無知な中参画したのですが、事務局の方が丁寧に丁寧に、これはこういう意味ですとか、OPはこういう意味だと、毎回毎回付け足しで要約してくださったので、9回目にしてようやく皆さんの言っていることが分かってきたかなというのが感想です。

そういった分野の私が参加していて非常に皆さんの議論で共感したのは、やはり自立した消費者を増やすという佐藤委員がおっしゃっていたことは、こども・若者分野においても重要視されていることですので、非常に共感しました。児童の権利に関する条約の12条では意見表明権というのがありまして、その意見表明権には、意見の形成の支援と意見の表明の支援、自己決定の支援、そういったものが含まれていて、それをしましょうねということなのですが、そういった文脈からも、緩やかに今回議論したこととこども分野とつながっているな。こどもたち、若者たちもいろいろな情報を浴びて、自己形成して、そし

て決定していくというのは今回の議論と通ずるものがあつたので、これはぜひ自分の分野に持ち帰りたいなというふうに思ったところです。

ちょっと関係ない話の意見になってしまうかもしれないのですが、こども・若者分野においては、全く情報、リテラシーとかモラルについて何もしてこなかったかというところ、きちんとやってきた過去があつたようでして、平成21年に策定した「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画」というのを第6次まで段階的にやってきています。最新は第6次計画、令和6年9月なのでですけども、その中に主体的な活用能力の向上が掲げられているのですが、今回議論したような消費者としての情報の扱い方みたいなところは含まれていないような印象がありましたので、今回の報告書を、こども家庭庁の所管の計画になっておりますけれども、皆さん御覧いただいて、3年ごとの見直しを待たずに、この報告書をもって生かしていただきたいな、次のアクションプランにつながってほしいなと期待しているところではあります。

そして、もう一点気になったのが、やはり教育という部分で、文部科学省さんの取組というところで、学習指導要領では、情報活用能力とか情報モラルは重要ですよということで、様々オンラインの教材とかタブレットを活用した教育を既に実践されていて、いっぱい情報もあつて、教育のための啓発もいっぱいあるのですけれども、それをたくさん見る中で、消費者教育という視点がなかった。情報を扱うSNS、自分の作品をネットに公開する、写真を撮る、そういった情報処理の活用はあるのですけれども、自分が何かネットを通して購入する、売買する、消費者としてみたいな情報活用はなかったもので、そういったところも文部科学省さんの取組に通じていくととてもいいのかなと思っています。

私は、この分野の基本的な理解、全然まだ追いついていないのですけれども、情報モラルという言葉においては、情報を活用する能力に加え、やはり消費教育みたいな部分の両輪が必要だと思っているので、消費教育も入れてねみたいなのところもほかの省庁につながっていくといいのではないかなと思っています。

最後になりますが、ここで発言することではないかもしれないのですが、私自身もそうであつたように、皆さんがこれまで取り組まれてきた窓口であつたり守ってきたものを、特にこども・若者分野に関わる人たちは知らないというのが現状だと思っています。消費者を守るというところにおいても、こども・若者に関わる支援者に情報モラルとかリテラシーがないというのも正直課題ではありますので、既にある窓口、制度をそういった支援者に周知するというところであつたり、既にあるものを周知するみたいな文言が、21ページの未然に防ぐという場面で入るといいのではないかなと個人的に思っております。

ちょっと拙い意見と感想で申し訳ないのですが、以上になります。

○大橋座長 ありがとうございます。

ほかにもし御意見あれば。

宮木さん、お願いします。

○宮木委員 御説明ありがとうございました。発言が後のほうになってしまひましてすみ

ません。あと、本日そちらに伺う予定だったのですけれども、都合により急遽リモートにさせていただきました失礼いたしました。

事務局の皆様には、本当にお取りまとめと丁寧な御説明をいただきましてありがとうございました。議論を通じて私も多大な気づきとか学びがございました。

私は、テクノロジーの社会的受容というところで、具体的には経産省、国交省さんの自動運転の社会受容性醸成というところにずっと関わってきたわけなのですけれども、ここは非常に今回のデジタル取引にも近いところがあるなと感じています。3方向からのアプローチというところで、まず安心・安全な技術の開発と普及というところ。そして、それらの技術の社会実装に必要な法整備とかルールの策定。これに加えて、技術と法整備を社会に浸透させるための情報提供とか教育といったもの、社会受容ですね。この3点はデジタル取引でも同じことが言えるなと思っています。さらに、グローバルに捉えなければいけないという意味でも類似するところがあると考えています。

その点からいうと、新規テクノロジーとか新しいものを社会に実装する動きを押しかきどめるかというような議論になりがちなところを、今回の報告書ではすごく客観的かつ冷静なトーンで網羅的にまとめていただいていると思っています。

まさに「結び」に書いていただいているメッセージにもあるように、穴の空いたところにパッチワークしていくようなたちごっこになりがちな後手後手の対応ではなくて、さらに、はたまたどうしたら問題を起こさずに無難にこういう流れに乗るかという消極的な姿勢でもなく、デジタルとかAIといったテクノロジーをうまく社会に取り込んで、個人の利便性の向上とか社会の持続性とか成長につなげていけるかという動きが既にある中で、そのために備えておかなければいけないリスクとか課題は何かという視座で、これから起こり得るであろう消費者と事業者双方の課題も見据えてこの変化を見ていくと。まさにありたい姿を描いて考えていく未来デザインということをやっているのではないかと思います。今必要な社会の視点というのはそういうところではないかなと思っています。それを示唆する一つとして、今回整理された報告書の意義があると考えています。

今後、そういう意味では、消費者庁さんの動きとして、おっしゃっているように、省庁をまたいだ動き、横をつないでいく動きというものを期待するとともに、テクノロジーをどうポジティブに社会実装していかれるのかという点について、消費者自身を含む形で社会の意識醸成をしていくということも消費者庁さんに期待したいなと考えています。それが結果として、議論になっている消費者自身の脆弱性というところを改善していくことにもつながっていくのではないかなと思っていますので、ぜひこの報告書を次につなげていただきたいと考えております。

以上です。

○大橋座長　ありがとうございます。

だんだん報告書の内容よりは報告書に対する今後の期待みたいな感じになってきている

のですけれども、報告書自体についての御意見はほぼほぼ出尽くしたと認識してよろしいでしょうか。

もし事務局からコメント等あれば、いただけますでしょうか。

○伊藤取引対策課長 皆さん、ありがとうございます。最後まで示唆に富むコメントをたくさんいただきましてお礼申し上げます。

他方で、先ほど来ありましたように、法律をどうするこうするという中身の部分に触れるところは今回の研究の対象外ですので、いただいたコメントも、そこは申し訳ありません。もう一つは、松本委員からもありましたように、特に5ポツのところは例示、イグザンプルなので、一個一個見るといろいろな意見が飛び交うと思うのですけれども、今回この場でそれを全部一個一個詰める時間ありませんので、また引き続きの課題として預らせていただくという形でお願いしたいと思います。

以上であります。

○大橋座長 ありがとうございます。

全ての方から一応御意見いただいたということであると思いますが、おおむね報告書に対して、中身に對する大きな修正をいただいたというよりは、今事務局からもありましたが、文言の修正であるとか、あるいは、そういう意味での入れ替えはあるかもしれませんが、そのようなところの御指摘だったのかなと思っています。

ほかにももしかして誤字脱字もあるかもしれませんが、そういうところの修正の案文については、今後、事務局とともに反映させていく作業になるのですけれども、こちらのほう、差し支えなければ私のほうに御一任させていただければありがたいと思うのですけれども、御了承いただければでしょうか。

(首肯する委員あり)

○大橋座長 ありがとうございます。

オンラインの方も特段御異論なさそうでよろしいですかね。

○佐藤委員 佐藤ですけれども、当然異論はありませんので、座長にお任せしたいと思います。

○大橋座長 御丁寧にありがとうございます。

それでは、こちらで進めさせていただいて、皆様には、事前に何らかの形で御共有とか確認をしていただきたいと思います。ちょっと時間は短いかもしれませんが、ご無理のない可能な範囲で御協力をぜひいただければと思います。その上で遅滞なく公表の手続を取ることだと思っています。

お時間はもうほぼほぼいっぱいいっぱいなのですけれども、今日これで恐らく最終回になりそうなので、もう既に今後の期待とかをおっしゃった方は二度三度お願いすることはないのですけれども、もし報告書から若干はみ出したところで最後に当たって何か一言言っておきたいという方がいらっしゃったら、ぜひこの機会にいただければと思いますが、いかがでしょうか。

それでは、奥原さん、お願いします。

○奥原委員 最後一言ですけれども、報告書の取りまとめも含めて、本当にこの研究会を円滑に進行してくださいました事務局の皆様の運用に関しても改めて御礼申し上げたいと思います。また、新井長官も含めてお手数をおかけする場面もありまして、大変申し訳ございませんでした。こうした貴重な機会に参画させていただきまして、本当にありがとうございました。

以上です。

○大橋座長 ほかにどうでしょうか。若干時間が延びても構わない。

あれ、田中さん、さっきもう言ったんじゃないですか。

○田中委員 ちょっと言い忘れちゃいました。こども・若者分野においては、こども家庭庁が出しているこどもまんなか実行計画というのが大切で、ほかの省庁さんと協力しているよということがずらっといっぱい書いてある文書があるのですけれども、そこで検索ワードで「消費者庁」と調べたら、食品の安全に関する施策に関しては共同しますよと書いてあったのですが、それ以外はゼロ個でしたので、今後、私ができる皆さんへのお返しとしては、やはりこども・若者に関わる支援者の人たちが情報リテラシーを高めるところの必要性であったり、消費者教育というところも必要なんだよというのは今後の活動を通してやっていきたいと思いますので、そのときはまた協力できればと思っております。

以上です。

○大橋座長 ぜひよろしくをお願いします。

オンラインの三谷さん、お願いできますでしょうか。

○三谷委員 ありがとうございます。

個人的に大変勉強になりました。最初の頃にお話ししたことですが、「消費者保護というものと事業者側のビジネス推進というものは対立概念ではなくて、矛盾しない」ということは今回の議論を通じて再確認できたのではないかと思います。そして、安全・安心な商取引の環境を整備するということは、消費者保護という観点に留まらないことだと考えます。消費者の信頼を高めることで、健全な事業者を世界中から集めることにつながり、日本の国際競争力の向上に資すると言ってもいいのではないかなと思います。長い間ありがとうございました。

○大橋座長 ありがとうございます。

松本さん、お願いします。

○松本委員 ありがとうございました。約1年近く参加させていただいて、私は法律の専門家ではないのですけれども、私とデジタルMATSUMOTO君にもお邪魔させていただいて、本当にお世話になりました。

研究会の趣旨自体が私はすごくいいなと思っていたところがありまして、何といいますか、時代が速いから仕方がないのですけれども、状況を正しくアンダースタンディングし

ないで、すぐアクションに落とそうということばかりを本当に世界のトップからずっと続けているなというようなところがあって、なので、こんなにも関税をころころ変えられる時代なのですけれども、やはり正しく腰を据えていろいろな方がマルチディシプリナリーにちゃんとした議論をするということが、いろいろなところでなかなか少なくなってきたので、今回の研究会の趣旨は一貫してそういうところがちゃんと通せたのではないかなというところで、すごく私も参加していて、毎回出席できてよかったなと思っています。

ちなみに、デジタルMATSUMOTO君に今後の課題は何かありますかと聞いたところ、結局誰がどこまで責任を持つのかというところに尽きるので、どんなガイドラインやルールをつくっても、結局最後に困るのは誰、最後に責任を持つのは誰。あと、変化に対応し続けることというのが、彼が挙げてくれた課題というところでございました。

ありがとうございました。

○大橋座長　ありがとうございます。

若干お時間延びてしまうかもしれませんが、佐藤さん、お願いします。

○佐藤委員　佐藤でございます。時間を超過してしまっているところで申し訳ありません。

まず、ここまで事務局の皆さん、本当にお疲れさまでしたということです。特にこういう自由な議論は霞が関の会議体でなかなかできないことが多いのですけれども、今回は本当に、特に私は好き勝手なことを言うほうなので、暴言もいろいろあったかと思えますけれども、お許しくださいということと、また、こういう自由な議論の場というのは、ぜひ続けていただけるといいのかなと思っています。

あとは、もう一点、やはり特商法を前提にしてしまうとどうしても規制になるのですけれども、こういった規制は別にイノベーションを止めるとかそういうだけではなくて、やはり消費者がちゃんと安心して物を買ったりいろいろなことができるという背景になりますので、ぜひ時代に合った形で制度をつくっていただきたいと思います。あまり今回は、この後法改正するのですよねとかと聞いてはいけない場なのだと思っているので言いせんけれども、ぜひ次につなげていただければと思っています。どうもありがとうございましたとい御礼とともに終わります。ありがとうございます。

○大橋座長　ありがとうございます。

栗原さん、お願いします。

○栗原委員　時間を過ぎてもいいということですので、すみません。

私も今回、大橋座長にお礼申し上げます。ありがとうございました。また、議論させていただきました皆様、ありがとうございました。そして、消費者庁の皆様、どうもありがとうございました。最初、デジタル取引によって経済も企業もいろいろ恩恵を受けていることがあるので、どこまで規制すべきかというような、ちょっと対立軸にもなりかねない発想もあったのですけれども、検討していくうちに、そうではなく、市場としてはどんどん広がっていく中で、より健全な信頼性のある市場をつくっていく、それが市場を拡大させる機動力になると思い、改めてこの市場と取引の在り方を議論させていただいたと思い

ます。

そういった中で、皆さんが健全な市場で優良な企業が選ばれる、あるいは健全な市場自体が選ばれる環境を整えていくことが重要で、そのためには、一つ一つの取引を処分するというだけでは消費者も保護できないのではないかと思いますので、今回、大きな方向性が示せたのではないかと思います。

まさに皆さんからの期待にもありましたが、この成果を今後どう実行に移していくかということを期待したいと思います。検討で終わらず、これをどうしていくかが重要だと思いますので、その段階では企業も産業界も議論に入らせていただいて、より総力戦でよい市場をつくっていただきたいと思います。ぜひこれを形にしていければいいなと思います。ありがとうございました。

○大橋座長 ありがとうございます。

そのほかはどうでしょうか。話したそうですけれども、どうぞ。

○殿村委員 ありがとうございます。本当に私自身、貴重な経験をさせていただいたと思いますし、本当に多角的な観点から皆さんで議論ができたというのは非常にありがたかったなと思います。

あと、足下すごく市場環境が変わってはいますけれども、本当にAIの技術を使ったものというのは今後数年、5年、非常に変わっていくと思うのですね。そういった意味では、このタイミングでまさに腰を据えた議論ができたというのは非常に意義深いことだったのではないかなと思います。

私もやはりこれをどう次につなげていくのかと。法律家の観点からすると、いろいろな法分野が関わってくる領域ではありますので、難易度は非常に高いと思いますけれども、やはりここはもうやっていただくしかないのかなと思っておりますので、ぜひとも頑張ってくださいと思います。ありがとうございました。

○大橋座長 ありがとうございます。

ありますか。

○滝澤委員 本当にありがとうございました。デジタル社会におけるということでしたけれども、最後は対面でお礼を申し上げることができて本当によかったと思います。どうもありがとうございました。

○大橋座長 オンラインの方もおおむねよろしいですかね。ありがとうございます。

私からも一言だけですが、まず、事務局をはじめ、皆さんには大変御尽力いただいて、ほぼ1年間関わらせていただいて、お礼を申し上げます。

報告書も、非常に八方に取り散らかしてしまっている委員の意見をすごく丁寧にまとめていただいて、これは相当な能力だなと思って感心をしているところですけども、表現の仕方も含めてとがったところもありながら、しっかりまとめていただいたなと思っています。

今回、報告書の内容というのは輿論を基本的には喚起するという役割が多分すごく大き

いところがあって、そういう意味で言うと、法技術論に矮小化しないで、幅広く論点を提起しているという意味では、本当に皆さんの御尽力で達成できたのかなと。今後に向けて、ぜひ横断的な大ぐくりな議論をしていくというところもございましたので、ぜひ委員の皆様方、これで終わりというわけではなくて、引き続きウオッチしていただいて、至らないところがあれば、いろいろなところで事務局等にお叱りの言葉等をいただければいいのかなというふうには思っています。

ということでございまして、それでは、最後となりますけれども、本日、報告書に關しまして、新井長官からも御挨拶いただけるということですので、長官、どうぞよろしくお願い致します。

○新井長官 大橋座長をはじめ、約1年間、委員の皆様方には活発な議論をしていただきまして、心から感謝を申し上げます。

私もできる限り参加をさせていただきましたが、毎回毎回、非常に頭の訓練になり、これはまとまるのだろうかと思つた時もありますけれども、無事、皆様のお力添えもあってまとめていただいたと思っております。特にこの中で、やはり新しい制度、今までのものにとらわれない制度にしていかなければいけないということ。それから、今日お話を聞いていて、デジタルは非常に民主的な分野であると。事業者の参入・撤退が自由でありますし、世界中から参入してくる。消費者と事業者の関係をむしろ相対化させていきます。しかしながら、この分野は発展させていくべきだと思っております。

そういう中において、いかに信用のあるルールをつくっていくか。ルールをつくったからには参加者も、この参加者には事業者も消費者も含みますが、「信用に足り得る参加者」でなければいけないというのがこの世界ではないかなと、皆様の意見を拝聴して考えたところでございます。

今日、座長一任ということでおまとめいただきましたけれども、消費者庁としてこの報告書で提言いただいた内容を、皆さんにまずブレインストーミングしていただくという時間が一定程度必要かと思っておりますけれども、時を置かずに、次のステップに向けて検討を進めていきたいと考えております。

今後とも、皆様にまたいろいろな形で御支援、御指導を賜れたらということで、引き続きの御厚情をお願いしたいということでございます。座長には事務方も非常に御指示をいただきましたし、指導もいただきました。本日の皆様のこの報告書が、これからのよりよき私たちの消費生活の本当に大きな転換期になると思っておりますので、重く受け止めて次に進めていきたいと考えております。本当に長い間ありがとうございました。

○大橋座長 長官、ありがとうございました。

それでは、本研究会はこれにて終了といたします。本日もお忙しいところを最後まで議論に付き合ってください、本当にありがとうございました。

これは事務局の言葉ですけれども、皆様の御協力をもちまして、専門的で高い視野からの自由闊達な議論ができて、実りある研究成果をもたらすに至り、感謝を申し上げます。

す、ということでございます。

ということで、本当に皆さん、お疲れさまでした。ありがとうございました。

以上