「デジタル取引・特定商取引法等検討会中間取りまとめについて」

2026 年 10 月 30 日

特定非営利活動法人　消費者機構日本
〒102-0085　東京都千代田区六番町 15
電話 03-5212-3066 itadani@coj.gr.jp

## 【意見①】中間とりまとめ全体

（内容）

本中間取りまとめが示す特定商取引法の改正の方向性に賛同し、多様な脆弱性を有する消費者が安心して取引を行うことができる環境の整備を期待します。

（理由）

デジタル技術により消費者の利便性が高まる一方、悪質な勧誘行為や消費者の意思決定を歪めるユーザーインターフェイスの拡大などにより、消費者トラブルも拡大しています。本中間取りまとめは「悪質な取引に焦点を当てて対策を強化することを基本としつつ」制度の整備・拡充を図るものであり、その基本的な方向性に賛同します。

もっとも、デジタル取引においては、表示や画面設計等によって消費者の意思決定が歪められ、多様な脆弱性が顕在化しやすいという特徴があります。こうした特性も踏まえ、悪質な取引に焦点を当てるのみならず、多様な脆弱性を有する幅広い消費者が安心して取引を行うことのできる環境の整備が進められることを期待します。

## 【意見②】ｐ7～ｐ10 広告場面

（内容）

広告場面におけるダークパターンへの対応について、一定程度包括的な規律の下で、下位法令により違法なパターンをブラックリストとして明確化する方向性に賛同します。その上で、ブラックリストに該当する行為については、行政規律による是正にとどまらず、適格消費者団体による差止請求の対象とすることも検討すべきです。また、SNS により消費者に合わせた広告が配信され広告から誘導されたウェブサイトにおいて契約が締結される場合のように、広告が消費者の意思決定に影響を与える場合もあることから、消費者による解除や取消し等の民事的な効果を付与することも検討すべきと考えます。

（理由）

ダークパターンは、消費者の合理的な意思決定を歪め、意図しない契約や不利益な取引条件での契約をもたらすおそれがあります。このため、包括的な規律の下で違法なパターンを具体的に明確化することは、事業者の予測可能性を確保するとともに、違法な行為の抑止を図る上で重要です。

他方、行政規律による是正だけでは、既に契約を締結した消費者の個別的な救済が十分に図られない場合があります。特に、ブラックリストとして違法性が明確にされた行為については、その違法性を行政上の措置にとどめず、消費者による解除や取消し等の民事的な救済にも結び付けることが、消費者の権利保護と実効的な違法行為の抑止の観点から重要と考えます。

【意見③】ｐ10～ｐ12 契約場面

（内容）

最終確認画面と同一性を担保した電子書面の交付を評価します。さらに、消費者保護の実効性を確保するため、最終確認画面に至るまでの広告等についても、取引に係る表示内容を保存し、消費者からの請求に応じて提供する仕組みを検討するべきです。併せて、消費者が重要な契約条件を容易に認識・確認できる画面表示を確保するとともに、違法な表示等に対する迅速な行政処分につなげる仕組みを整備する必要があります。

（理由）

最終確認画面と同一性を担保した電子書面の交付は、契約条件を消費者の手元に残し、解約権等の行使を容易にする点で有意義です。しかし、消費者の誤認は、最終確認画面に至るまでの広告や商品ページ等において、「初回〇円」「大幅割引」「今だけ」といった訴求を繰り返し受けることによって形成される場合も多く、最終確認画面への対応だけでは十分とはいえません。

また、消費者が最終確認画面や広告等の表示内容を保存していない場合、誤認取消権の行使に当たり、誤認の有無や表示内容の立証が困難となるおそれがあります。このため、最終確認画面だけでなく、申込みに至るまでの広告等についても、取引に係る表示内容を保存し、消費者からの請求に応じて提供する義務を事業者に課すことが考えられます。これにより、消費者の権利行使を支援するとともに、広告から契約締結に至る過程を検証し、違法な表示等に対する行政上の対応にも活用できるようにすべきです。

さらに、最終確認画面については、必要事項を表示するだけではなく、表示の大きさ、配置、強調方法、スクロール等の画面設計を含め、消費者が重要な契約条件を容易に認識・確認できるようにする必要があります。特に、広告等で強調された訴求内容と実際の契約条件との間に重要な相違がある場合には、その相違を明確に認識できるようにすべきです。また、違法な表示等について、違法なパターンの類型や消費者への影響に応じて、速やかに行政処分につなげることができる仕組みを整備する必要があります。

【意見④】ｐ12～ｐ13 解約場面

（内容）

解約場面における消費者保護の実効性を確保するため、解約を不当に困難にする行為について、具体的な行為類型を明確化するとともに、適格消費者団体による差止請求の対象とするなど、実効的な規律を整備することを求めます。

（理由）

中間とりまとめ 12～13 頁では、解約場面における消費者保護のための対応が示されています。これらの方向性を支持しますが、解約に関する規律を実効性あるものとするためには、解約手続を著しく複雑にすること、解約時にのみ過重な手続を要求すること、電話等による解約のための連絡を著しく困難にすること、解約手続を進みにくくするユーザーインターフェイスを設計することなど、不当に解約を妨げる行為について、具体的な行為類型を明確化することが重要です。

また、これらの規律を実効性あるものとするためには、行政による対応にとどまらず、適格消費

者団体による差止請求に接続させることが重要です。解約を困難にする行為は、不特定かつ多数の消費者に共通する問題であり、適格消費者団体による差止請求によって、こうした行為を市場から除去することが期待できます。

そのため、具体的な行為類型を下位法令・指針等で明確化するとともに、これらを適格消費者団体が事業者に是正を求め、必要に応じて差止請求を行う際の判断基準として活用できる仕組みを整備することを求めます。

**【意見⑤】ｐ24 適格消費者団体への権限付与**

（内容）

インターネット上の不当な勧誘等を差止請求の対象とし、適格消費者団体に必要な権限を付与する方向性に賛同します。

なお、本中間取りまとめには記載されていませんが、行政による特定商取引法上の執行を、被害の未然防止・拡大防止にとどまらず、既に発生した被害の回復にもつなげる観点から、消費者裁判手続特例法に基づく被害回復制度への接続についても検討することを期待します。

（理由）

本中間取りまとめが、デジタル取引における違反行為への対応として、適格消費者団体による差止請求の対象拡大等を検討課題としていることを歓迎します。

これに加え、多数の消費者に同種の被害が生じる事案では、違法行為の是正だけでなく、既に発生した被害の集団的な回復も重要です。この観点から、消費者裁判手続特例法第 96 条に基づく情報提供制度についても、デジタル取引における被害回復の実効性を確保するため、必要な見直しを検討することが望まれます。

具体的には、共通義務の立証や被害額の把握に必要な情報に加え、仮差押え等による財産保全に必要な事業者の財産情報も適切に取得・活用できる仕組みが重要です。行政機関が把握した情報を、個人情報や営業秘密等の保護に配慮しつつ、被害回復及びそのための財産保全にも活用できるようにすることは、行政による執行と集団的な被害回復を相互に補完させ、違法行為による利益を事業者に残さないためにも重要です。

以上