2026 年 10 月 26 日

消費者庁取引対策課　御中

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

日本生活協同組合連合会
代表理事専務　藤井　喜継

日本生活協同組合連合会は、デジタル社会における健全な取引により消費者が得られる利便性を最大限に確保しつつ、悪質な取引に焦点を当てて必要な措置を検討するとした、今回の中間取りまとめの内容に賛成します。

基本的視点、インターネット取引への対策の強化（特に勧誘的性質の強い取引への対応、広告場面における意思決定を誘導する手段への対応、契約場面における対応、解約場面における対応など）、インターネット取引以外の特定商取引への対応の強化、厳正・円滑な法執行を確保するための方策（特に適格消費者団体への権限付与）のいずれも、積み残し課題についての検討を継続することと併せて、まずは、今回の中間取りまとめに示された対応の方向性で制度設計や法制作業を今後すすめてください。

意見１

【対象】

「3 頁　Ⅱ 基本的視点」に対する意見

【内容】

デジタル社会における健全な取引により消費者が得られる利便性を最大限に確保しつつ、悪質な取引に焦点を当てて必要な措置を検討するという対応の方向性に賛成します。今回の中間取りまとめに示された対応の方向性で制度設計や法制作業を今後すすめてください。

【理由】

中間取りまとめに記載されている通り、消費者被害をもたらす取引（インターネット上での悪質な勧誘行為など）が放置されれば、健全な事業者を含む市場全体への信頼を損なうことになると考えます。

意見２

【対象】

「4～6 頁　Ⅲ 1 特に勧誘的性質の強い取引への対応」に対する意見

【内容】

事業者から消費者に対してチャット等により勧誘を開始する場合などを対象とし、不意打ち性が高い勧誘に対しては基本的に電話勧誘販売と同等の規律を設け、勧誘に先立って勧誘者の氏名や販売目的などの告知を義務づけ、不実告知や再勧誘を禁止し、クーリング・オフを可能とするという対応の方向性に賛成します。中間取りまとめに記載されている通り、通信手段が音声によるものか文字によるものかによって不意打ち性や誘引性に本質的な違いはないことから、チャット等には音声チャットも含めて今回の中間取りまとめに示された対応の方向性で制度設計や法制作業を今後すすめてください。

【理由】

チャット等を用いた不意打ち性の高い勧誘については、電話勧誘販売と同様に密室性も高く、消費者の意思決定を歪めるため、電話勧誘販売と同様の規制が必要であると考えます。

意見３
【対象】
「7～10 頁　Ⅲ　2　広告場面における意思決定を誘導する手段への対応」に対する意見
【内容】
　いわゆるダークパターンなどの変化の速さにも柔軟に対応できるよう一定程度包括的な規律を検討する一方、事業者の予見可能性を確保するため法令やガイドラインなどにおいて違法なパターンと適法なパターンを明確にするという対応の方向性に賛成します。中間取りまとめに示された対応の方向性で制度設計や法制作業を今後すすめてください。
【理由】
　ダークパターンは悪質な事業者だけでなく、善良な多くの事業者が運営するウェブサイトやアプリであっても、意図せずにダークパターンとなってしまう可能性があることから、事業者にとってもわかりやすいルールをガイドラインなどにより明確に示すことは必要であると考えます。

意見４
【対象】
「10～12 頁　Ⅲ　3　契約場面における対応」に対する意見
【内容】
　契約内容を記載した電子書面等を注文完了後、遅滞なく最終確認画面の記載との同一性および記載の明確性を担保した内容で消費者に交付することを義務づけるという対応の方向性に賛成します。最終確認画面において消費者が誤認しやすくなるような表示を行い、後程送信される電子書面等においては誤認が生じない形で記載する事業者の行為は許容せず、中間取りまとめに示された対応の方向性で制度設計や法制作業を今後すすめてください。
【理由】
　中間取りまとめに記載されている通り、最終確認画面における表示義務などが新たに設けられた 2021 年の特定商取引法改正後も、定期購入に関する消費生活相談の件数は高水準で推移しています。消費者が契約条件を十分に理解しないまま契約し、内容を後日確認できないことが定期購入等のトラブルの一因となっており、契約内容の証拠を確実に残すことは重要であると考えます。

意見５
【対象】
「12～13 頁　Ⅲ　4　解約場面における対応」に対する意見
【内容】
　脚注に記載された「サブスクリプションサービス等の継続的契約については（中略）、通知義務や中途解約権を設けるべき等の指摘があった。この点については（中略）「現代社会における消費者取引の在り方を踏まえた消費者契約法検討会」での整理も踏まえることとする」という対応の方向性に賛成します。同検討会が、消費者が契約から離脱する場面において不当な行為が行われることを禁止する規律などを設けるという対応の方向性を示したことから、まずは、これに沿って制度設計や法制作業を今後すすめてください。
【理由】
　サブスクリプション契約を中心に、「解約方法がわかりにくい」「解約できない」という消費生活相談が急増しています。この種の契約についても、契約締結時の難易度と解約時の難易度の不均衡を是正することは急務であると考えます。

意見６

【対象】

「24 頁　Ｖ　２（４）適格消費者団体への権限付与」に対する意見

【内容】

被害の未然防止および拡大防止を図る観点から、インターネットを利用した不当な勧誘などに係る規律についても適格消費者団体による差止請求の対象とするという対応の方向性に賛成します。広告のダークパターン、最終確認画面の注文前後に契約内容を変更する方法、返品特約の不当な濫用、解約手続妨害に対する規制などについても差止請求の対象とすることを求める意見などがある中、まずは、今回の中間取りまとめに示された対応の方向性で制度設計や法制作業を今後すすめてください。

【理由】

インターネット上の不当な勧誘は、チャットや SNS などを通じて短期間のうちに多数の消費者へ広がる特徴があり、被害が発生してから個別に救済を図るだけでは十分ではありません。被害の未然防止・拡大防止のためには問題のある勧誘行為を早期に停止させるしくみが重要であり、行政による執行のみでは迅速な対応が困難な場合もあることから、適格消費者団体による差止請求制度も活用できるようにする必要があります。特にデジタル取引では被害の拡散速度が速く、行政処分を待っていては被害拡大を防げない場合があるため、適格消費者団体による機動的な対応が重要であると考えます。

以上