2026 年 10 月 27 日

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
中間取りまとめについて（意見）

アジアインターネット日本連盟（AICJ）

１．【該当箇所】 ５頁： 第１ 消費者の多様な脆弱性への対応＞ １．事業者等による消費者の多様な脆弱性への配慮を促進する仕組み＞ （１）消費者契約の当事者である事業者の配慮を促進する仕組み

【意見】

- 配慮規定について、個々の具体的な行為を一律に義務付けるのではなく、取引の性質等に応じた行動規範・行動原則として位置付け、直ちに具体的な法的効果をもって強制するものとしない方向性は、消費者保護と健全な事業活動とのバランスを図る観点から適切であると考えます。また、指針に示される取組例どおりでなくても、合理的な理由があれば配慮規定に沿うことを、指針本文に明記していただきたいと考えます。併せて、望ましい取組を採用していないことのみをもって、不適切と評価されないことを明確にしていただきたいと考えます。
- 特にオンライン取引においては、事業者が個々の消費者の年齢、心身の状態、契約目的、生活状況・財産状況その他の事情を把握することには構造上の限界があります。また、個人情報・プライバシー保護の観点からも、取引上の必要性の乏しい情報を事業者が広く取得・保有することは必ずしも望ましいものではありません。
- このため、今後、指針等において配慮の具体的内容を定めるに当たっては、判断の基礎を、その取引に関して事業者が現実に認識した事情とすることを明確にしていただきたいと考えます。情報を保有していることや技術的に分析できることのみをもって、個々の消費者の脆弱性を認識しているものと扱わず、その把握のために新たな個人情報等の取得・保有を事実上求めるものとしないようお願いいたします。　また、各事業者に求められる配慮の内容については、取引の性質、事業者が保有する情報、消費者との接点の態様等に応じ、プラットフォーム事業者の意見を十分に聞いたうえで、合理的に実施可能な範囲で具体化していただくことをお願いいたします。

２．【該当箇所】10 頁：第１ 消費者の多様な脆弱性への対応＞ １．事業者等による消費者の多様な脆弱性への配慮を促進する仕組み＞（１）消費者契約の当事者である事業者の配慮を促進する仕組み＞イ その他配慮を求める事項＞（ア）消費者が事業者に対して自己の情報、時間、アテンションを提供する消費者契約との関係

【意見】

- 消費者が、事業者の提供する商品・サービスの対価として、自己の情報、時間、アテンションを提供する取引について、「消費者契約」に該当する場合があり得るとの整理については、これらを提供する取引の態様や性質が多様であることに加え、情報、時間、アテンションを対価として捉え得る取引自体は、必ずしもデジタルサービスに固有のものではないと考えられます。このため、まずは、現在どのような具体的な消費者問題が生じており、現行制度ではどのような点への対応が困難となっているのかを明らかにした上で、どのような場合に「消費者契約」に該当するのか、具体的な取引実態や隣接法分野との関係も踏まえ、慎重に整理いただきたいと考えます。
- また、官民協議会を通じた対応については、デジタルサービスの提供には、多様な主体が関与しており、それぞれが保有する情報や権限、取引への関与の程度、サービスの特性等も大きく異なります。このため、官民協議会において、どのような課題への対応を目的とし、プラットフォーム事業者を含む各主体にどのような役割を期待しているのか、また、それぞれがどのような立場で協議会に関与することを想定しているのかを、可能な限り明確にしていただきたいと考えます。その上で、各取引基盤提供者に一律の役割を求めるのではなく、各主体が有する情報、権限、取引への関与の程度及びサービスの特性等に応じて、合理的に実施可能な範囲で果たすべき役割を設定していただくようお願いいたします。

３．【該当箇所】12 頁：第１ 消費者の多様な脆弱性への対応＞ １．事業者等による消費者の多様な脆弱性への配慮を促進する仕組み＞（３）指針や官民協議会に期待される機能・役割等＞イ 官民協議会

【意見】

- オンラインモールにおける個々の商品・サービスに係る契約は、原則として出店事業者と消費者との間で締結されるものであり、商品の内容、販売条件等に関する情報を有し、これらを決定する取引当事者が、まずは消費者に対する適切な対応を行うことが重要です。

- モール運営事業者においても、取引環境の整備、出店者に対するルールの設定、不適切な事業者への対応、消費者への情報提供等、その立場から実施可能な取組を進めることは重要である一方、個々の取引における消費者の契約目的、生活状況・財産状況や、商品・サービスの具体的な適合性等について把握・判断することには一定の限界があります。
- その他、デジタルサービス全般について、各事業者が個々の商品・サービスに係る契約の締結や履行に直接関与しない場合も多く、販売事業者、利用者等との関係や、保有する情報・権限もサービスごとに異なります。このため、これらの事業者に求める役割についても、実際の取引への関与の程度やサービスの特性を踏まえて検討することが重要であり、各主体にどのような役割を求めるのかをあらかじめ明確にするとともに、その役割が必要以上に拡大することのないよう配慮することが必要と考えます。
- 以上を踏まえ、今後、官民協議会において指針等を具体化するに当たっては、取引当事者と取引基盤提供者との役割の違いを踏まえるとともに、各取引基盤提供者が有する情報、権限、取引への関与の程度及びサービスの特性等に応じ、合理的に実施可能な範囲で果たすべき役割を設定することをお願いいたします。
- また、官民協議会については、具体的な課題の解決や実効的なルール形成という目的を明確にした上で、参加者がそれぞれの立場から実情や知見を十分にインプットできる、対等な議論の場として運営いただくことが重要と考えます。例えば、特定の有識者の関心事項への回答を事業者に求めることが中心となったり、開催自体が目的化したりすることのないよう、議論の対象や目的を適切に設定いただくことをお願いいたします。加えて、取引基盤提供者に対しては、十分に意見を聞いたうえで、個別の取引結果についての包括的な責任や、その権限・情報の範囲を超えた対応を求めるものとならないよう、配慮いただくことが適当と考えます。

４．【該当箇所】15 頁：第１ 消費者の多様な脆弱性への対応> ２．民事ルール> （１）民事ルール（消費者契約法における新たな手法）

【意見】

- 事業者が「知っていた」という現実の認識を要件とする方向性に賛成し、「知ることができた」等の認識可能性を基準とする方向へ変更しないようお願いいたします。多くの情報を保有するオンライン事業者について、情報を保有していることや分析が可

能であることのみを理由に、事後的に消費者の事情を「知り得た」と評価されることを避ける必要があるためです。

５．【該当箇所】22 頁：第２ 消費者契約の各過程に関する必要な規律＞ ３．契約の変更に関する規律＞ （２）規律の内容

【意見】

- 個別通知の対象となる重要事項を「対価の増加」「解約条件の厳格化」の二つの類型に限定する整理に賛成し、この限定を維持していただきたいと考えます。軽微な変更まで通知対象を広げると、事業者の対応負担に加え、通知の頻発によって消費者が重要な変更を見落とすおそれがあるためです。
- また、「個別の通知」にはアプリ内通知やプッシュ通知も含まれることを明確にしていただきたいと考えます。サービスの利用実態に応じて、消費者に届きやすい通知手段を選べるようにするためです。
- さらに、個別通知に加えて、異議申出の手続や従前の契約条件の維持を一律に求めることには、慎重な検討をお願いいたします。民法第 548 条の４に基づく定型約款の変更の仕組みに追加的な制約を課すことになるため、その必要性と実務への影響を十分に検討いただきたいと考えます。

６．【該当箇所】31 頁：第４ 横断的な事項＞ ２．「消費者」の定義の在り方

【意見】

- 消費者には、その属性や置かれた状況等に応じて多様な脆弱性が生じ得ること、また、こうした脆弱性を踏まえて消費者が安心・安全に取引できる環境を整備する必要があることについては理解いたします。その上で、「消費者」の定義規定自体は変更しないとする方向性は適切であると考えます。
- 消費者の脆弱性への配慮は重要である一方、消費者も契約の当事者として自ら意思決定を行う主体であり、脆弱性を有し得ることのみをもって、その自己決定や契約の当事者としての役割が後退するものではないと考えます。事業者に求める配慮が過度に拡張された場合には、消費者の意思への過剰な介入や、事業者がリスクを回避するために一定の消費者との取引を控えること等につながり、かえって消費者の取引機会や選択肢を狭めるおそれもあります。
- このため、今後の制度設計に当たっては、事業者による適切な配慮を促進する施策と

併せて、消費者教育、情報リテラシーの向上、相談体制や見守りの充実など、消費者自身の適切な意思決定や自主的な対応能力を支える施策についても引き続き推進し、消費者と事業者双方の役割を踏まえたバランスの取れた制度としていただきたいと考えます。

（以上）