

消費者をエンパワーするデジタル技術に関する 専門調査会報告書について

内閣府消費者委員会事務局

はじめに

デジタル化の進展に伴い、生成AI等様々なデジタル技術を用いたサービスが消費者に提供されている。消費者においては、利便性が向上する等のメリットがあるものの、新たなリスクに留意することが必要となっており、消費者自身では未然に防ぐことが難しい問題や消費者と事業者と技術力の差異があることにより生じると考えられる問題があることも指摘されている。これを踏まえ、令和6年3月に「消費者をエンパワーするデジタル技術に関する専門調査会」が設置された。同専門調査会においては、事業者や研究者等から、実用化されている技術及び検討・実験中の技術の実例等のヒアリング及びデモンストレーション等を行い、同年12月には、消費者法制度による規律、消費者教育・リテラシーによる対応に加え、デジタル技術を活用し、消費者をエンパワーしていくという観点は重要であるとする、報告書を取りまとめた（※1）。本報告書の概要を紹介する。

消費者をエンパワーするデジタル技術の利活用に係る論点の整理とデジタル技術の紹介

消費者問題の現状と背景を踏まえ、以下(1)～(5)の論点を整理し、これら論点への対応のために、次のようなデジタル技術を紹介している。

- (1) 社会がデジタル化しても非デジタル空間の消費者問題は発生しており、また、今後高齢化が進み、独居高齢者の増加が見込まれていることへの対応。
 - ・ IoT型高齢者見守りシステムサービス
 - ・ 高齢者向け見守りコミュニケーションサービス
- (2) フィッシング、フェイク等による消費者への働きかけや生成AIを利用した高度なコンテンツの生成等、事業者が消費者に対して圧倒的な技術的優位性を持っていることへの対応。
 - ・ 迷惑SMSブロック
 - ・ ウェブ上の広告ブロック
 - ・ インターネット詐欺セキュリティソフト
 - ・ 不正注文検知、不正アクセス検知
 - ・ オリジネーター・プロファイル
 - ・ 偽・誤情報対策技術
- (3) カウントダウンタイマー等、消費者が気付かないまま誘導・操作されることといった消費者の認知過程に介入する販売方法や選択の自由の阻害への対応。
 - ・ ダークパターンの検出
- (4) パーソナルデータの取扱いについて、消費者が知ることができるようにすること。
 - ・ プライバシー保護アプリ
 - ・ 同意管理ツール
- (5) 消費者被害の防止と回復のために証拠となる記録を残し、また、速やかに異常を検知できるようにすること。
 - ・ PFM (Personal Financial Management)

消費者をエンパワーするデジタル技術の更なる利活用に向けた課題

サービス（家計簿アプリ）
また、幅広い利活用の可能性がある技術として、「マルチモーダル対話エージェント」「パーソナルAI」の研究も進められている。

消費者をエンパワーする技術の利活用に向けては、いくつかの課題もあることが指摘されている。例えば、(1)事業者の信頼性の確保やその技術の品質の担保、(2)デジタル技術が抱えるリスクへの対応、(3)デジタル技術の開発・実装に向けたインセンティブの方策、(4)デジタル技術の利活用に係る法的責任の整理、(5)パーソナルデータの取扱いに関する対応、(6)消費者によるデジタル技術の利活用に向けた支援等である。

おわりに

消費者をデジタル技術によりエンパワーすることが重要な時代になっている。そのため、消費者が事業者に対抗する手段としてのデジタル技術を消費者が受け入れていくような取組を、今後行っていくことが必要である。なお、本報告書を受け、消費者委員会では、令和6年12月9日付けで、関係行政機関へ向けて、「消費者をエンパワーするデジタル技術に関する消費者委員会意見」を発出している。（※2）

※1 https://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2024/houkoku/202412_digital_technology.html
 ※2 https://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2024/1209_iken.html