「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」意見

2026 年 10 月 26 日

東京消費者団体連絡センター

意見１　全体

【意見】

中間取りまとめが、デジタル化等による取引環境の変化を踏まえ、チャット等による勧誘、消費者の選択や判断を歪める表示・UI、最終確認画面、解約妨害、デジタルプラットフォーム等について、消費者保護の仕組みが示されたことを評価いたします。制度の具体化に当たっては、事業者の自主的取組に依存するだけでなく、消費者被害の未然防止と迅速な被害回復を図るため、実効性のある法規制と執行体制の強化を要望いたします。

【理由】

デジタル空間における不当な勧誘等は被害の拡散速度が速く、自主的な取組に委ねるだけでは対応が後手に回るおそれがあるためです。法規制によって悪質事業者を市場から排除することが、消費者が安心して安全に取引できる社会の実現につながると考えます。

意見２　４ページ

Ⅲ インターネット取引への対策の強化　1 特に勧誘的性質の強い取引への対応

【意見】

SNS のダイレクトメッセージやチャットを利用した勧誘について、電話勧誘販売と同等の規律（販売業者等の名称や勧誘者の氏名の明示、勧誘目的の明示、不実告知等の禁止、クーリング・オフ等）を導入する方向性に賛成いたします。

【理由】

画面上の文字等によるやり取りであっても、事業者からの個別の働きかけにより消費者の意思決定に影響が及ぶ点や不意打ち性は電話勧誘販売と共通しており、通信手段の違いのみを理由に消費者保護の水準が低下することは適当ではないためです。加えて、SNS やチャットではアカウント名等により相手の素性が曖昧になりやすく、トラブルが生じた際に責任の所在が分からなくなるおそれがあります。そのため、販売業者や実際に勧誘を行う者の氏名・名称を明確にさせることは、消費者の安心と被害救済の観点から非常に重要であると考えます。

意見３　７ページ

Ⅲ インターネット取引への対策の強化　２ 広告場面における意思決定を誘導する手法への対応

【意見】

ダークパターンの変化に対応できる包括的な規律を設け、下位法令やガイドライン等で判断基準を明確化する方向性に賛成いたします。あわせて、悪質な場合には取消権などの民事的救済も検討し、一部の悪質事例にとどまらず、広く是正を促す仕組みとなるよう要望いたします。

【理由】

誤解を招く表示や不安・焦りを利用する表示は、消費者の自由な意思決定を阻害するためです。ま

た、今後も様々な勧誘手法が出てくることが想定されるため、消費者の自律的かつ合理的な意思決定を確保する観点から、広く是正を促す仕組みが必要と考えます。さらに、不当な表示により契約に至ってしまった場合に備え、消費者が自ら被害を回復できる民事ルールもあわせて不可欠であるためです。

意見４　１０ページ
Ⅲ インターネット取引への対策の強化　３ 契約場面における対応
【意見】
消費者の誤認を防ぐため、支払総額や解約条件等を一元的に把握できる「最終確認画面」の表示義務の明確化や、契約内容変更時の明示義務の導入に賛成いたします。あわせて、消費者が事後に取消権や解約権を適切に行使できるよう、証拠として保存できる形での電子書面の交付義務付けと、事業者による契約画面の保存をご検討いただくよう要望いたします。
【理由】
インターネット取引では表示が分散しやすく、最終確認画面で条件を正確に理解できないまま契約に至る事例が多発しているためです。また、事後に解約や誤認による取消しを求めても、消費者が当時の表示内容を立証することは極めて困難です。手元に書面が残らないというネット取引の課題を解消し、双方が確認できる証拠を確実に残す仕組みが不可欠であると考えます。

意見５　１２ページ
Ⅲ インターネット取引への対策の強化　４ 解約場面における対応
【意見】
解約時のみ電話受付に限定するなど、実質的に消費者の離脱を妨げる行為については、より明確な禁止規定を設けるよう要望いたします。あわせて、法定の解除権等があるにもかかわらず、返品特約のみを理由に権利行使を拒否する行為を行政処分の対象とする方向性を評価いたします。
【理由】
契約時はインターネット上で容易に申込みができる一方、解約時のみ電話を要求するなどの手法は、実質的に消費者の契約からの離脱を妨げています。こうした実質的な解約妨害は、消費者の正当な権利を侵害し、不本意な支払いや被害の拡大に直結します。そのため、契約時と同様に、解約についても分かりやすい表示と容易な手続き方法を確保し、消費者の権利行使を確実に保障する必要があると考えます。

意見６　１５ページ
Ⅲ インターネット取引への対策の強化　６ デジタルプラットフォームの重要性の高まりを踏まえた対応
【意見】
現在行われている自主的な取組に加えて、消費者庁等からプラットフォーム事業者へ削除要請等ができる制度を設ける方向性を評価いたします。ただし、本制度はあくまで「要請」や「自主的取組の促進」にとどまるため、実効性を確保する観点から、要請に対するプラットフォーム事業者の対応状

況の検証や、悪質な広告を放置する事業者への対応についても、今後の検討課題として深めていただくよう要望いたします。

【理由】

消費者がプラットフォーム上の広告を無意識に信頼してしまい、詐欺的な定期購入やレスキュー商法等に誘導される被害が後を絶たないためです。プラットフォーム上の不当な広告を迅速に遮断することが被害の未然防止には最も効果的ですが、法律上の強制力が伴わない「要請」等の枠組みのみでは、協力的でないプラットフォーム事業者を介した被害の拡大を防ぎきれない懸念が残るためです。

意見７　１９ページ

Ⅳ インターネット取引以外の特定商取引への対策の強化

【意見】

レスキュー商法や点検商法における、不安をあおる高額勧誘や契約成立前の工事着手への適切な規制と迅速な執行を強く要望いたします。また、いわゆる「後出しマルチ」については、勧誘の早い段階（当初の契約時点）で連鎖販売取引であることを明示する義務を設ける方向性でのご検討をお願いいたします。

【理由】

レスキュー商法や点検商法では、消費者の緊急時の不安をあおったり、原状回復を困難にして断れない状況に追い込んだりした上で高額契約を締結させるなど、消費者の弱みにつけ込む深刻な被害が増加しているためです。また、後出しマルチにおいては、SNS 等で先に個人的な信頼関係を築いてから事業へ誘導されるため、消費者が冷静な判断をすることが極めて困難になります。消費者の自由で合理的な意思決定を保障するためには、初期の段階から取引の全容を正しく認識させる必要があると考えます。

意見８　２３ページ

Ⅴ 厳正・円滑な法執行を確保するための方策

【意見】

関係機関の連携強化や AI 等の技術を活用した法執行の効率化を評価いたします。特に、インターネット上の不当な勧誘等に対する、適格消費者団体への権限付与（差止請求等）については、被害の未然防止・拡大防止の観点から、早急に実現していただくよう強く要望いたします。

【理由】

デジタル取引による不当勧誘やダークパターン等は、表示内容の変更が容易であり、被害の拡散速度が非常に速い特徴があります。事後的な行政処分を待っていては被害の拡大を防ぎきれないケースが多発しているため、適格消費者団体による機動的かつ迅速な差止め等の対応が可能となることが、現代のネット被害を食い止める上で不可欠であるためです。

以上