

デジタル時代におけるより良い消費生活を支える信頼の構築に係る
官民共創ラウンドテーブル 第3回（要旨）

日 時：令和7年2月27日（木）16:00～17:30

方 法：オンライン

議 事：

1. 開会
2. 小川委員による発表
3. 意見交換
4. 閉会

小川委員から同委員が検討しているダークパターンでないことの認定の取組について発表があった。その後、適格消費者団体の活動等に知見のある有識者を交えた意見交換を実施。各委員、有識者からの主な御発言は概ね以下のとおり。

- ・ヒューリスティック分析（専門家の経験則的な分析で問題を発見する方法）が、ユーザビリティの改善においては有力な手法と認識されている。しかし、それでは明確な量的規範やルールを作ることができないので、恣意的な運用と表裏一体ではあり、専門家が少なくとも複数立ち会って判断することで見解にバランスが取れる。使い勝手のように相対的なものの評価は複数の専門家のクロスレビューを活用するという手法は確立している。こうした手法も活用しながら、ダークパターンにふさわしい審査方法も検討が必要ではないか。
- ・非ダークパターンの認定をするなら、かなりハードルを上げるべき。近時の裁判所の判断にみられるような、健全な常識を備えた一般消費者にとって理解できる、という水準では足りず、誰にとっても明確という水準くらいまでしなければ制度の信頼性は保てないのではないか。
- ・認定した後も定期的に監視するということをセットで考える必要があると考える。
- ・解約手続きの方法について、合理的理由のない限定をする、ハードルを上げるという行為は重要な審査対象であると思う。
- ・ダークパターンを減らすには、悪質な業者への行政処分、法規制も必要だと思うし、それをダークパターンと見極めることができるような消費者力、消費者教育も必要だと思う。この支援は消費者団体や事業者団体の役割であると考えている。適格消費者団体を構成する相談員や弁護士、司法書士が目的を理解して消費者視点で審査員として活動するのは意義深いと思う。同時に、審査員の知見が、適格消費者団体が差止請求を行う場合においても有益になるのではないか。
- ・インターネット取引において、消費者団体からの問合せや指摘に回答をしない事業者等がメディアに取り上げられたり、多く広告を行っている傾向もあり、誠実に回答して改善している業者があまり評価されていない現状がある。この認定制度は、健全な活動に価値をもたらすものであると思う。

- ・詐欺的なことを行う業者は巧妙で、審査基準があいまいなところがあれば、そこを狙う。今回の認定も、審査対象ではないところで悪質なことを行うことがあるのではないかという懸念がある。
- ・この認定制度には期待したい。ダークパターン関連の消費者トラブルは増加していると感じているので、対策は切実な問題。認定制度が業界の自主性を後押しする制度になってほしい。そのため、審査員や審査機関は誰の目にも信頼性の高いところが関わるべきであり、適格消費者団体に関わる人々が協力してくれればありがたい。

(以上)