

# 消費者ネットワーク

2026年9月18日

第329号

一般社団法人  
全国消費者団体連絡会  
発行責任者 郷野 智砂子

TEL:03-5216-6024  
FAX:03-5216-6036



2026年度PLオンブズ会議報告会

## 「リチウムイオン電池発火事故からPL法を考える」報告

モバイルバッテリーなどに使われているリチウムイオン電池による発火事故は、消防庁の調査によると、2025年には1,297件発生しました。事故の原因としては、製品の欠陥や品質の問題に加え、使用時の落下などによる衝撃や高温環境での保管など、様々な要因が指摘されています。しかし、事故が起きても「どこに責任を求めればよいのか」「原因は製品にあるのか」を明らかにすることは容易ではありません。現行の製造物責任法（PL法）では、被害を受けた消費者が事故原因や製品の欠陥を立証しなければならず、大きな負担となっています。

本報告会では、リチウムイオン電池の発火事故の実態と流通の仕組み、事故発生時の責任を問うことの難しさ、また製品安全4法改正で新たに設けられた「国内管理人」制度の役割について学びました。さらに、EUの制度との比較を通じて、今後のPL法改正に求められる課題や方向性について考えました。

【日 時】7月1日（水）14時00分～16時30分（ハイブリッド形式）

【内 容】報告① リチウムイオン電池事故の実情と「製品安全4法」の施行状況

（経済産業省 製品安全課 課長補佐 小川ゆめ子さん）

報告② 海外製造製品事故の対応の困難性

（弁護士・PL オンブズ会議メンバー 伊藤崇さん）

報告③ 製品安全4法と国内管理人制度

（株式会社コマースロボティクス グローバル AI 事業部 部長代理 戸嶋美希さん）

報告④ EUの立法状況と日本法

（一橋大学名誉教授・弁護士 PL オンブズ会議メンバー 松本恒雄さん）

意見交換

PL オンブズ会議からの提言

【参 加】107人

### もくじ

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| 2026年度 PLオンブズ会議報告会                            |    |
| 「リチウムイオン電池発火事故からPL法を考える」報告 .....              | 1  |
| 意見を提出しました .....                               | 5  |
| 全国消団連たより .....                                | 6  |
| 世界の消費者情報                                      |    |
| 「DMA施行18か月の成果と課題・欧州消費者機構（BEUC）レポートを読んで」 ..... | 8  |
| 消費者スマイル基金ニュース .....                           | 9  |
| 消費者庁新未来創造戦略本部たより                              |    |
| 「ダークパターンが消費者の解約行動に与える影響について」 .....            | 10 |
| 会員活動報告（長野県消費者団体連絡協議会）／全国消団連第2回理事会報告 .....     | 11 |
| 会員活動予定／編集後記 .....                             | 12 |

## 概要(事務局による要約)

### ■報告①「リチウムイオン電池事故の実情と「製品安全4法」の施行状況」

経済産業省 製品安全課 課長補佐 小川ゆめ子さん

#### ●「製品安全4法」の施行状況

製品安全4法では、危害発生のおそれがある製品（PSマーク対象製品）を指定し、製造・輸入事業者に対して国が定めた技術基準の遵守を義務付けています。PSマークは2種類あり、○（丸）PSマークは、事業者が自主検査を行い技術基準に適合している製品。◇（菱形）PSマークは、自主検査に加え、国が登録した検査機関の適合検査を受ける必要があります。



2024年の改正では、PSマーク対象製品を国内消費者に直接販売する海外事業者を「特定輸入事業者」と位置付け、現行の製造・輸入事業者と同様に届出を可能とし、技術基準への適合、国内管理人の選任を義務付けました。国内管理人は、「日本国内においてその輸入に係る特定製品による一般消費者の生命又は身体に対する危害の発生及び拡大を防止するために必要な措置をとらせるための者」と定義されています。国内管理人には、検査記録の写しの保存義務や報告徴収、立入検査及び製品提出命令の受忍義務があり、違反した場合は、罰則や、特定輸入事業者に対する表示の禁止が適用されます。さらに、国内管理人は、特定輸入事業者の届出から一年経過するごとに、事業者の連絡体制について国に報告するとされています。取引デジタルプラットフォーム事業者に関しては、国は危害発生のおそれがある場合に出品削除の要請ができる規定を創設しました。さらに、子供の製品事故の未然防止のために、「子供用特定製品」を指定し、「子供PSCマーク（丸、菱形）」が表示されています。2026年4月には、重大製品事故の発生件数等を踏まえ、乳幼児用ベッドガードとベビーカーを新たに指定しました。

2025年12月の製品安全4法改正後、制度に基づく届出は、2026年6月時点で、子供用特定製品は545件、特定輸入事業者は3,039件となっています。

#### ●リチウムイオン電池事故の実情

モバイルバッテリーによる発火・発煙事故が増加傾向にあり、電車・新幹線・航空機内など公共交通機関でも事故が発生しています。事故の要因は、製造段階の品質管理の不備、流通段階の不適切製品の流通、使用・廃棄段階での誤使用や経年劣化などが挙げられ、それぞれの段階で対策が必要になります。

製造段階では、調査の結果、一部製品で電圧監視が不十分であることが確認されたため、電圧監視に関する要件を明確化して技術基準を強化しています。またNITE（製品評価技術基盤機構）では、「LIB（Lithium Ion Battery）事故対応専門タスクフォース」を設置し、原因特定が難しいLIB製品事故への対応を強化することで、再発防止に取り組んでいます。さらに、製造工程の品質管理の重要性を踏まえ、2026年2月にはモバイルバッテリー関係事業者81社に対して、製造・品質管理体制や安全に関する事項の確認を要請しており、今後フォローアップを実施する予定です。

流通段階では、インターネット上の違法・不適切な製品の流通を防ぐため、ネットパトロールによる監視を強化しています。違反が疑われる製品は、製品安全誓約の削除要請を活用して、速やかに削除を求めています。また、製造・輸入・販売事業者のうち、連絡が取れなかった事業者については3カ月ごとに事業者リストを公表しています。

使用・廃棄段階では、関係省庁（消費者庁、総務省消防庁、経済産業省、国土交通省、環境省）で、「リチウムイオン電池総合対策パッケージ」を推進し、3つのC「賢く選ぶ」「丁寧に使う」「正しく捨てる・そして資源循環」を消費者に呼びかけています。



### ■報告②「リチウムイオン電池火災事故の対応と海外製造製品事故の対応の困難性」

弁護士・PL オンブズ会議メンバー 伊藤崇さん

リチウムイオン電池の火災事故では、電池内部で短絡（ショート）が発生し、異常発熱

が一定温度を超えると熱暴走に至って発火することが主な原因とされています。その要因として、不良セルや異物混入という製造上の問題、設計上の不備、落下による損傷、高温環境での使用など、さまざまなものが考えられます。

しかし、実際の火災事故では製品が激しく焼損しているため、消防やNITEの調査でも「バッテリーから出火した可能性が高い」とまでは判断できても、なぜ発火したのか、製品の欠陥によるものなのかを特定できないケースが多くみられます。火災原因が「不明」とされる事例も少なくありません。

そのため、被害者が製造物責任（PL）を追及しようとしても、事故品が焼失しているため製造上の欠陥を直接立証することは極めて困難です。また、設計上の欠陥を主張する場合には、本来どのような設計であれば事故を防止できたのかを示す必要があり、その前提として事故原因の解明が求められます。結果として、被害者は「通常どおり使用していたにもかかわらず事故が起きた」という事実から欠陥を推定する主張に頼らざるを得ない場合が多いです。

PL法の責任主体としては、製造業者や輸入業者だけでなく、自社ブランド名を付けて販売している事業者（表示製造業者・実質的製造業者）も対象となります。また、PSEマーク表示に関わる届出事業者に責任を問える場合もあります。一方で、近年増加している海外事業者による越境ECでは、国内に実質的な責任主体が存在しないケースがあります。この場合、消費者としてはオンラインモール事業者や国内管理人への責任追及を期待したいところですが、現行のPL法ではこれらは責任主体に含まれておらず、救済には限界があります。

もっとも、近年はデジタルプラットフォームをめぐる法制度整備が進んでいることから、オンラインモールに対して出店審査義務や安全確保義務の違反を理由とした責任追及の可能性もありますが、それはPL法に基づくものではなく、契約上の責任（債務不履行責任）など別の法的構成によるものになります。

## ● EC プラットフォームの責任を問う――

### 購入したモバイルバッテリーによる自宅火災訴訟の記録

#### 加藤尚徳さん

2017年にAmazonマーケットプレイスで購入した中国メーカー製モバイルバッテリーが発火し、自宅がほぼ全焼する火災事故が発生しました。被害額は約1,000万円に及びましたが、販売事業者が海外事業者であったため、連絡が困難で、Amazonも情報開示や仲介に応じなかったため、十分な被害回復を受けることができませんでした。

Amazonに対して損害賠償を求めて提訴しましたが、一審・二審・最高裁のすべてで敗訴しました。裁判所は、取引デジタルプラットフォーム消費者保護法などで定められている事業者の義務は「努力義務」にとどまり、Amazonに法的責任を認めることはできないと判断しました。一方で、EUや米国ではプラットフォーム事業者の責任がより明確に位置付けられており、販売者情報の確認義務や、フルフィルメントサービス提供者に対する責任規定が整備されています。越境EC取引における消費者保護を強化するため、プラットフォーム事業者の法的義務の明確化、フルフィルメント事業者への責任付与、オンライン紛争解決（ODR）の整備、EUとの制度調和などの法改正を提言します。



## ■ 報告③製品安全 4 法と国内管理人制度

### 株式会社コマースロボティクス グローバル AI 事業部 部長代理 戸嶋美希さん



近年、海外事業者がインターネットモールを通じて日本の消費者へ直接販売するケースが増えています。しかし、事故や不具合が発生した際に、日本語で相談できる窓口がない、販売事業者と連絡が取れない、責任所在が分かりにくいという課題があります。そのため、改正製品安全4法で「国内管理人制度」を設け、日本国内の窓口として機能させることを決めました。

具体的には、海外事業者が「特定輸入事業者」として日本の消費者へ直接販売する場合には、①国内管理人を選任して届出を行うこと、②PSC・PSEなどのマークを適切に

表示すること、③重大製品事故を把握した場合は10日以内に行政へ報告すること、④事故原因の調査やリコールなど再発防止措置を行うことが義務付けられています。万が一事故が発生した際には、特定輸入事業者の指示・承諾のもとで③④の対応を国内管理人が行う場合があります。これにより、事故の拡大防止や迅速な被害者対応が可能になり、消費者保護につながる仕組みとなっています。

消費者がインターネットモール等で製品購入の際には、PSCやPSEなどの安全マークの表示がされているか、販売事業者や問い合わせ先が明記されているかなどを確認しましょう。また子供向け製品なら子供向けPSCマークや対象年齢の表示の有無を確認する必要があります。特定輸入事業者や国内管理人の情報は経済産業省の「保安ネット公表ポータル」で調べることができます。さらに、消費者庁やNITEのリコール情報がないか確認しましょう。

製品安全4法は、消費者を保護するうえで非常に重要な法律です。特に、ネット通販のグローバル化によって生じている安全上の隙間を埋める存在として、「国内管理人制度」が大きな役割を果たしていると考えています。ネット通販での買い物は非常に便利ですが、購入前にはPSEマークの有無や、国内管理人が置かれているかどうかを確認する習慣を身につけていただきたいと思います。私たちは国内管理人として、今後も海外の事業者の商品が安全に日本に届けられるよう支援するとともに、万が一事故が発生した場合にも、消費者の皆さまが迅速な救済を受けられる仕組みづくりに貢献してまいります。

消費者自身の注意による「自衛」と、国内管理人制度という仕組みによる「防衛」。この二つがそろって初めて、デジタル時代にふさわしい真の製品安全が実現すると考えています。

本日の報告が、皆さまの今後の活動や安全な商品選択の一助となれば幸いです。

## ■報告④ EUの立法状況と日本法

### 一橋大学名誉教授・弁護士 PL オンブズ会議メンバー 松本恒雄さん



EUの製造物責任指令は、日本のPL法と基本的な構造で共通していますが、いくつか重要な相違点があります。第一に、EUでは、製造者等が特定できない場合、最終的な販売者が責任を負う仕組みが設けられています。第二に、生命・身体および消費者個人の財産損害は救済対象となる一方、企業が被った事業上の損害は対象外とされています。

EUのPL指令が改正された背景には、ソフトウェアやデジタルサービスの普及に対し、従来の制度が十分対応できていないこと、グリーン化やサステナビリティへの対応が求められていること（修理・再利用）、EU域外事業者からの直接購入の増加で、EU域内で責任を負う主体が存在しない場合があること、製品の欠陥や因果関係の立証が消費者にとって依然として困難であることなどが挙げられます。

2024年の新PL指令では、製造物の範囲を拡大し、ソフトウェアやデジタル関連の要素を取り込みました。欠陥については、考慮要素が詳細に規定されました。また、消費者の立証負担を軽減するための規定も整備されました。越境ECへの対応として、責任主体の範囲も拡充され、製造者や輸入業者に加え、EU域内の「権限ある代理人（authorized representative）」や「フルフィルメントサービス提供者（fulfillment service provider）」が一定の場合に責任を負うこととされました。

プラットフォーム事業者については、単にオンラインモールを運営しているだけで直ちに製造物責任を負うわけではないとしています。しかし、自ら販売主体であるかのような外観を有している場合や、フルフィルメントサービスを提供している場合には責任を負う可能性があります。また、EUのデジタルサービス法（DSA）は、出店事業者の身元や連絡先等を確認する義務や、安全な取引環境を確保するための義務をプラットフォーム事業者に課しています。

さらにEUでは、PL法改正の前段階として、市場監視規則や一般製品安全規則により、域外事業者への対応やオンライン取引に関する規制整備が進められてきました。行政規制と民事責任の制度が相互に補完しながら構築されている点が特徴です。

これに対し日本では、近年の製品安全4法改正により「国内管理人」制度などが導入されたものの、それが直ちにPL法上の責任主体となるとはされていません。海外事業者の日本国内における代表者制度との関係や、越境EC事業者への執行確保のあり方については、なお検討課題が残されています。

今後、日本においても、デジタル化や越境ECの拡大を踏まえ、消費者救済の実効性を高める観点から、責任主体のあり方、プラットフォーム事業者の役割、立証負担の軽減策などを含めたPL法の見直しが課題になると考えられます。EUの制度改革は、その重要な参考事例として注目されます。

## ■ PL オンブズ会議からの提言

PL オンブズ会議メンバーの長田三紀さんが「提言」を読み上げて紹介しました。

<https://www.shodanren.gr.jp/database/532.htm>



### 一般送配電事業者8社の託送供給等に係る収入の見通しの変更承認申請に係る意見を提出しました。

経済産業省資源エネルギー庁により、「一般送配電事業者8社の託送供給等に係る収入の見通しの変更承認申請に係る『国民の声』の募集」が実施されました。これは、レベニューキャップ制度の下で、一般送配電事業者8社が物価・労務費・金利上昇等による費用増加を理由として、第一規制期間(2023～2027年度)における収入の見通しの変更承認を申請しているものです。

送配電設備の更新や災害対策、再生可能エネルギー導入拡大への対応など、安定供給に必要な投資の確保は重要です。一方で、託送料金は最終的に小売電気料金を通じて消費者負担につながる可能性があることから、費用増加の妥当性や事業者の効率化努力、家計への影響などについて慎重な検証が必要であると考えます。

全国消団連としては、必要な投資の確保と消費者負担の抑制を両立させる観点から、申請額の妥当性の検証、料金への影響についての分かりやすい説明、事後検証の実施等を求める意見表明が必要であると考え、8月6日に意見を提出しました。(全文は全国消団連ホームページをご覧ください)

提出先：資源エネルギー庁電力・ガス事業部政策課電力産業・市場室 「国民の声」担当

#### 一般送配電事業者8社の託送供給等に係る収入の見通しの変更承認申請に係る「国民の声」

##### 【意見1】

効率化努力を含めた申請額の妥当性及び期中調整の必要性について慎重な検証を求めます。

##### 【意見2】

電気料金への影響と消費者への影響について分かりやすい説明を求めます。

##### 【意見3】

事後検証及び事後調整の透明性確保並びに過大回収の防止を求めます。

##### 【意見4】

承認後の料金適用時期と生活困窮世帯等への配慮を求めます。

なお、一般送配電事業者8社(北海道、東北、東京、中部、関西、四国、九州、沖縄)の託送供給等に係る収入の見通しの変更承認申請は、電力・ガス取引監視等委員会および同・料金審査専門会合で審査・承認されました。承認を受けた収入の見通しをその算定の基礎として、託送料金の変更を行った旨の届け出が、9月11日受理されました。託送料金の変更は11月1日に実施されます。

## 全国消団連たより

### 日本弁護士連合会主催 シンポジウム 「地方消費者行政の新たな機能強化に向けて」登壇報告

【日 時】 2026 年7月3日(金) 18時～20時 [ウェビナーによるオンライン配信]

#### 【プログラム】

報告①高齢者被害の実態と解決困難性、未然防止の重要性 / 坪田郁子さん(全国消費生活相談員協会 理事長)

報告②新しい地方消費者行政強化交付金について / 赤井久宣さん(消費者庁地方協力課長)

パネルディスカッション「新しい強化交付金のよりよい活用策をさぐる」

赤井久宣さん(消費者庁地方協力課長) / 釘宮悦子さん(日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会) / 大出友記子(全国消費者団体連絡会 政策スタッフ 地方消費者行政PT担当)

【参 加】 約 270 人

#### 【概要報告】

近年、デジタル化の進展に伴い消費者被害が複雑化・多様化するとともに、高齢者の消費者被害も増加しています。このような状況を踏まえ、地方消費者行政の機能強化を目的として、2026年度に地方消費者行政強化交付金の見直しが行われました。シンポジウムでは、「新しい強化交付金のよりよい活用策をさぐる」をテーマにパネルディスカッションが開催され、活発な意見交換が行われました。

全国消費者団体連絡会の地方消費者行政プロジェクトからは、毎年実施している「都道府県消費者行政調査」の2025年度結果を踏まえ、従来の地方消費者行政推進事業の終了を控え、多くの自治体から相談体制の維持や人材確保への不安の声が寄せられている現状を報告しました。

また、全国の消費者団体や弁護士会などと連携して、地方議会への請願活動や国会議員への要請活動に取り組み、その結果として地方議会から多数の意見書が提出されたことを紹介しました。

さらに、新たな交付金は、社会環境の変化に対応し、相談体制の強化や見守り活動の充実を図る上で重要な制度である一方、その実効性を確保するためには、消費生活相談員の担い手確保や処遇改善、安定的な財政支援が引き続き重要な課題であることを指摘しました。加えて、消費者被害の未然防止や早期発見につなげるためには、地域における見守りネットワークの強化が重要であることを強調するとともに、自治体に対して新たな交付金の積極的な活用を呼びかけました。

パネルディスカッションでは、交付金を活用している自治体から具体的な活用事例や制度運用上の課題などが紹介され、制度への理解を深める機会となりました。議論全体を通じて、新しい強化交付金をより効果的に活用するためには、地方消費者行政を担う自治体職員への周知の充実、消費生活相談員の専門性に見合う地位と処遇の確保、消費生活相談業務を継続するための安定的な財政支援が必要であるとまとめられました。

## 昭和女子大学専門職大学院 公開講座に郷野事務局長が登壇しました

テーマ：食品ロス削減に向けた企業・消費者・行政による協働・共創  
～飲食店における「食べ残し持ち帰り(mottECO)」の普及に求められること～

2026年8月1日(土)に開催された標記の公開講座に全国消団連 郷野事務局長が登壇しました。この講座は外食産業における「食べ残し持ち帰り(mottECO)」に関するテーマを中心に、企業・消費者・行政それぞれの立場から食品ロス削減に向けた取り組みや課題について考える場として、昭和女子大学専門職大学院が主催したものです。

全国消団連からは、この6～7月に行った「飲食店における食べ残し持ち帰りに関するアンケート」の結果を紹介しながら、mottECOの認知度がまだまだ低いことや、社会全体でこの取り組みの認知度向上を目指し、消費者自身も主体的に関わりながら、企業や行政と共に広げていく視点が重要であること等を発信しました。



## 農産物の環境負荷低減の取組の見える化「みえるらべる」について

農林水産省では「みどりの食料システム戦略」に基づき、食料システム全体で環境負荷低減の取組を進めています。さらにその取組によって生産された農産物を選択できるよう、取組の「見える化」を推進しており、令和6年から「みえるらべる」による表示が始まりました。

このラベルは、農産物の「温室効果ガスの削減」について、その貢献度合いによって1～3個の星印で表示されます(図1)。その対象品目として、キャベツなどの野菜、リンゴなどの果実、ばれいしょ、米、茶など24品目が指定されています。

加えて米については、上記とともに「生物多様性の保全」への配慮についても、取組の内容に応じて、「みえるらべる」の下段に1～3個の星印で表示されます(図2)。

また、畜産物(牛乳・乳製品と牛肉)の環境負荷低減の取組の見える化については、令和8年3月から販売実証が始まりました(図3)。

販売地域、販売期間が限られている品目も多いですが、登録生産者や生産品目は確実に増えています。「みえるらべる」の付いた商品を積極的に選ぶことで、生産者とともに環境負荷低減を進めることに貢献することができます。

(図は農林水産省ホームページより)



図1



図2



図3

# 世界の 消費者情報

## 「First Bloom: Increased Consumer Choice After Eighteen Months of the DMA」 —DMA施行18か月の成果と課題・欧州消費者機構(BEUC)レポートを読んで—

全国消団連国際活動専門委員会／(一社)日本消費生活問題研究所国際部研究員  
山地 理恵

最近、ついに私も iPhone を購入した。思春期を迎えた娘に散々ねだられ、手を変え品を変えて「なぜ私に iPhone が必要なのか」と毎回プレゼンされ、SNS との向き合い方や親子の話し合いを重ねた結果での購入なので、悔いはない。悔いはないが、これまで Android 端末を長年利用しており、異なるサービスでの乗り換え、データ形式が標準化されていない移行の煩雑さは想定以上だった。そして iPhone の初期設定時にブラウザやメールアプリを選択する画面表示を前にして「どれを選べばよいのか判断できない」という戸惑いを体感した。

こうした「デフォルト設定による囲い込み」は近年大きな問題として認識されており、EU においてデジタル市場法 (DMA) が 2023 年 5 月に全面施行された背景に、巨大プラットフォームによる市場支配を是正し、消費者が主体的に選択できる環境を整える枠組みという期待があったとされる。2025 年 10 月、欧州消費者機構 (BEUC) では、「First Bloom: Increased Consumer Choice After Eighteen Months of the DMA」と題し、DMA が施行されてからの 18 か月間で消費者の選択肢がどの程度広がったか、報告書を公表している。

全 14 ページの報告書は、DMA 施行 18 か月時点での状況と評価の目的、デジタル市場法 (DMA) が従来の競争法では対応しきれなかった領域と市場支配に対する規制であると位置づけ、「ゲートキーパー」と指定された Apple、Google、Meta などの巨大プラットフォームへ課された事前規制をうけた改善として複数の視点を挙げている。具体的には、iOS 端末で好みのブラウザを初期設定として選べる「選択画面」の導入、デフォルトアプリの設定選択、決済の選択肢の拡大、Google アカウント作成時に Gmail アドレスが必須ではなくなったことなどがある。また、完全な競争環境の実現には継続的な執行と報復的な貿易圧力への毅然とした対応、各国競争当局との連携強化、問題のある仕様やサービスが市場に投入される前に止める仕組みの必要性などを強調しており、開発スピードが加速していく AI など新しい技術に対応した義務の追加や調整など、DMA を適応させることを求めている。尚、本レポート内では、サイドローディングが可能となったことで、長年、App Store で厳しく制限されてきた成人向けコンテンツや、独自決済導入による規約違反を理由として AppStore から削除された某有名課金ゲーム復活の是非についての言及は見つけることはできなかった。

セキュリティや慣れ親しんだ操作、トラブル時のサポート体制など、閉じられたエコシステムのなかで、特定のサービスに囲い込まれることで得られる安心感がある。また、高齢化が進み、調和と協調を重視し、強い介入や制度変更より「自主的な」「段階的な」改善を好む日本社会において、スマートフォンの設定変更やサービス比較に負担を感じる人も多いのではないかと。しかし囲い込みが進むほど、利用者は新しいサービスを試す機会を失い、結果として市場全体の競争力が低下する可能性はある。高齢化が進む日本において、囲い込みは単なる個人の不便にとどまらず、社会全体のデジタル競争力を損なう深刻なリスクになり得る。

今回、これも良い機会と思い、見慣れぬブラウザを選んでみたものの、サービスごとの個別対応や選択肢が提示されるたびに、閉じたエコシステムを主体的に選ぶ視点もあることに気付いた。初期設定が特定企業のサービスに固定されていると、利用者はそのまま使い続ける傾向があり、結果として競争が阻害される。そもそも比較の基準を持っていなければ選べない。選択肢が形式的に存在していても、実質的な選択の自由にはつながらない。今回、私が感じた違和感と不便は、単なる個人的な体験ではなく、日本のデジタル市場が抱える構造的課題でもある。利用者が安心してサービスを選び替えられる環境、データ移行の標準化、比較判断のための情報提供など、消費者が主体的に選択できる仕組みを整えるために消費者団体がすべきこととはなにか。まずはやらなければ何事も分からず、始まらない。スマートフォンが生活の中心となる今、痛みや違和感を放置することは、未来の選択肢を狭めることにつながる。今回の体験を通じて、消費者としての気づきを社会全体の課題として捉え直す必要性を強く感じた次第である。



報告書URL: [First bloom: increased consumer choice after eighteen months of the DMA](#)

## 認定 NPO 法人 消費者スマイル基金ニュース

### 1. 第 18 回助成事業 助成団体決定について

2026年5月26日から募集を開始していた第18回助成事業について、理事会での決裁を経て7月29日に助成団体決定を公表しました。今回は助成総額を過去最大の500万円の上限額に対して、13団体・420万円の助成が決定しました。

詳細は下記の URL をご覧ください。

[https://www.smile-fund.jp/subsidy/subsidy\\_18\\_result.html](https://www.smile-fund.jp/subsidy/subsidy_18_result.html)

### 2. 2026 消費者志向経営セミナー開催報告

消費者スマイル基金が主催、消費者庁が後援となり、企業と消費者がともに持続可能で公正な社会を創り上げていくことを目的として、「2026消費者志向経営セミナー」を開催しました。

本セミナーでは、デジタル時代における消費者の脆弱性を踏まえ、これからの消費者志向経営の方向性や、企業と消費者の協働のあり方について、講演およびパネルディスカッションを通じて議論を深めるとともに、消費者志向経営の次の10年を展望する機会としました。

#### 【開催概要】

1. 日時：2026年7月10日（金）午後
2. 開催方法：会場及び Zoom によるハイブリッド開催
3. 参加費等：セミナー無料、懇親会費3,000円
4. テーマ：「消費者志向経営の次の10年に向けて～デジタル時代における消費者の脆弱性への対応～」
5. プログラム

○セミナー（14：00～16：10）

講演： ①慶應義塾大学大学院法務研究科教授 山本 龍彦さん

「デジタル時代の消費者の脆弱性と情報的健康について」

②パナソニック株式会社 CSセンター センター長 藤原 正規さん

「パナソニックの消費者志向経営の取組みと消費者の安心につながるコミュニケーション」

③グーグル合同会社 YouTube 政府渉外・公共政策部 ジャパンリード 野田 由比子さん

「YouTube のコミュニティを守る責任への取り組み」

○懇親会（17：00～19：00）

#### 6. 結果概要

- ・今回、デジタル時代における消費者の脆弱性を踏まえ、これからの消費者志向経営の方向性や、企業と消費者の協働のあり方について、講演およびパネルディスカッションを通じて議論を深めるとともに、消費者志向経営の次の10年を展望する機会としました。
- ・当日の参加者は、会場52人、オンライン79人の計131人（会場について、一般参加者32人、来賓1人、登壇者・主催者関連19人）となりました。

【連絡先】 消費者団体訴訟等支援法人 認定 NPO 法人 消費者スマイル基金 事務局

TEL 03-5216-7767 FAX 03-6256-9115

e-mail [consumerkikin@tiara.ocn.ne.jp](mailto:consumerkikin@tiara.ocn.ne.jp) URL <http://www.smile-fund.jp/>



消費者団体訴訟等支援法人  
認定NPO法人

**消費者スマイル基金**



# 消費者庁新未来創造戦略本部たより

## ダークパターンが消費者の解約行動に与える影響について

消費者庁 新未来創造戦略本部

山根 佑太

ウェブサイトの表示やデザインによって、消費者が意図しない選択へ誘導されることがあり、このような表示やデザインは、ダークパターンと呼ばれています。

消費者庁新未来創造戦略本部では、ダークパターンとされる手法に対する消費者の認識や、ダークパターンが消費者へ与える影響を明らかにするため、「Web ページ等におけるいわゆるダークパターンに対する消費者意識調査」を実施し、2026 年 6 月に調査結果を公表しました。本調査では、アンケートによってダークパターンの認識度を把握するとともに、架空の動画配信サブスクリプションサービスのウェブサイトを構築し、1,600 人の回答者に契約や解約の手続を体験してもらい、ウェブ画面上で実際にどのような選択をしたかという行動データを取得しました。

解約の場面では、「サービスの無料期間が終了し、解約したい」という状況を想定してもらい、1,600 人を各 400 人の四つのグループに分けました。一つがダークパターンを含まない画面を体験する対照群、残る三つは解約を妨げる仕掛けを含む画面を体験するダークパターン群です。後者では、解約ページを見つけにくくする「キャンセル困難」、利用継続の選択肢を目立たせる「偽りの階層表示」、継続を促す表示を繰り返す「執拗な繰り返し」などを段階的に組み合わせ、妨害の程度を弱・中・強の三段階に設定しました。各回答者はいずれか一つのグループの画面を体験しました。

図は、実際に回答者に提示した画面の一例です。解約の最終確認時に、「解約しない（利用継続）」ボタンが赤色で目立つように表示される一方、「解約する」ボタンは相対的に目立ちにくく表示されています。このように、事業者が望む選択肢をほかの選択肢より目立たせる表示を「偽りの階層表示」といいます。

調査の結果、妨害の程度が強くなるほど、「解約した」人の割合が低くなる傾向がみられました。解約した割合は、ダークパターンを含まない対照群で 38.5%、弱い妨害を含む群で 33.8%、中程度の妨害を含む群で 28.0%、強い妨害を含む群で 26.5%でした。また、画面に違和感を感じた人や、解約を妨げられたと感じた人の割合についても、妨害の程度に応じて増加しました。

これらの結果から、複数のダークパターンを組み合わせることで、解約妨害につながる可能性が示されました。

### 解約フェーズのダークパターン例：偽りの階層表示（利用継続ボタンを強調）

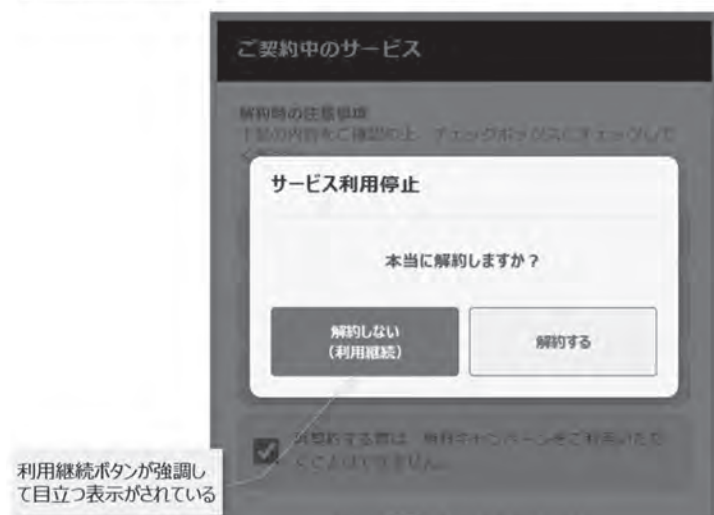


図:実際の表示画面例 偽りの階層表示(利用継続ボタンを強調)

なお、本調査は架空のサービスを用いて一定の実験条件の下で実施したものであり、結果は当該条件に依存する点に留意が必要です。

紙面の都合上、今回は解約の場面における代表的なダークパターンと調査結果の紹介となりました。本調査では、このほかにもダークパターンに対する消費者の認識や、契約の場面における行動への影響などについても調査しています。詳細については、消費者庁のウェブサイトで公表されている調査結果を御覧いただけますと幸いです。

# 会 員 活 動 報 告

長野県消費者団体連絡協議会の活動を紹介します

## 消費者被害の現状と消費生活相談体制の充実について懇談

6月15日、長野県消団連幹事会に先立ち、長野県くらし安全・消費生活課との懇談を行いました。県から、事業者指導、消費者教育、消費生活相談体制、特殊詐欺被害の状況について説明を受けました。令和7年度の県内の消費生活相談件数は15,517件と増加しており、通信販売による相談が最も多く、60歳以上の相談者が約42%を占めています。また、特殊詐欺は276件、被害額は17億3,399万円と大幅に増加しており、SNS型投資・ロマンス詐欺も深刻な状況にあることが報告されました。



意見交換では、相談窓口の市町村への広域化が進んだ背景や、LINEによる相談対応、市町村消費生活センターの設置状況などについて質問しました。県からは、令和9年度の設置率100%を目指し、各地域の実情に応じた相談体制の整備について、町村と協議を進めているとの回答がありました。

また、秋に開催予定の「消費者行政懇談会」について、県の後援など、より積極的な協力を得られるよう改めて要請しました。

## 「食料安全保障、食品の安全性、持続可能な農業について意見交換」

7月13日、長野県消団連幹事会に先立ち、関東農政局との意見交換会を開催しました。農政局から、日本の食料安全保障、食品の安全性向上と消費者の信頼確保、「みえるらべる」の制度や取組について説明を受けました。

意見交換では、温暖化による小麦の赤かび病・カビ毒のリスクや、土壌中のマイクロプラスチックの調査状況、政府備蓄米・民間備蓄米の制度について質問しました。また、食料自給率が低い日本において、米をはじめとする農産物の生産を維持・拡大し、生産者が継続して営農できる価格形成や政策が必要であると意見を述べました。



「みえるらべる」については、GAP認証より取得しやすい自己申告制度であり、環境に配慮した農産物を消費者が選択できる仕組みであることを確認しました。消費者だけでなく生産者も守る政策の重要性を伝え、今後も消費者と生産者の双方にメリットのある食料・農業政策を求めていきます。

## 全国消団連 第2回理事会報告

1. 開催日時：2026年8月20日(木) 15:00~16:53
2. 開催場所：主婦会館プラザエフ5階 Zoomハイブリッド
3. 出席者：理事総数19人中16人、監事総数2人中2人
4. 協議事項：①消費者政策に関する課題について（個人情報保護法改正について、地方消費者行政をめぐる動向について、特定商取引法の改正について、消費者契約法の改正について、ほか報告事項5課題）
5. 報告事項：①環境・エネルギーに関する課題について（3課題）、②食に関する課題について（8課題）、③全国消団連専門委員会の活動について、④全国消団連70周年企画について、⑤全国消費者大会について、⑥消費者スマイル基金の活動について、⑦政府審議会等への対応報告、⑧機関会議報告等

## 会員団体の活動紹介 (9~11月の活動予定)

\*詳細は各団体にお問い合わせください。終了している企画が含まれる場合があります。

| 会員団体名                                 | 月 日                                                                                                              | 行 事・活 動                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 岩手県消費者団体<br>連絡協議会<br>(019-684-2225)   | 10月28日(水)<br>全体会10:00~<br>11:50<br>分科会13:30~<br>15:30                                                            | 「岩手県消費者大会」<br>全体会「平和でこそ守られる命と尊厳～過去の戦争の真実から、今私たちが考えるべきこと～」<br>講 師：平井美津子さん(大阪公立大学・立命館大学・近畿大学非常勤講師)<br>分 科 会：①AI ②社会保障③食料・農業④悪質商法⑤平和・教育<br>会 場：アイーナ(盛岡市)全体会のみ YouTube ライブ・見逃し配信あり(要申込み)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| NPO法人コンシュー<br>マーズ京都<br>(075-251-1001) | 9月26日(土)<br>第一部13:30~<br>14:50<br><br>第2部<br>15:00~16:00<br><br>9月30日(水)<br>①<br>10:00~11:30<br>②<br>14:00~15:30 | 秋の京都消費者大会「地球 暑すぎませんか? ～気候危機と地球温暖化防止のとりくみ～」<br>第1部・基調講演「脱炭素型のステキな京都 ～京都における地球温暖化防止のとりくみ事例～」<br>講 師：川手光春さん(京都府地球温暖化防止活動推進センター事務局長/コンシューマーズ京都監事)<br>・インターン生からの報告「地球を冷まして未来を温める」<br>第2部・インターン生を中心とした学生とトーク<br>会 場：コープ御所南ビル4階会議室 および オンライン(Zoom)<br>定 員：①会場参加 20名(先着順) ②第1部のみオンライン参加可能<br>参 加 費：無料(オンライン参加の通信費は各自でご負担ください)<br>申込締切：9月23日(水・祝)<br>主 催：NPO法人コンシューマーズ京都<br>後 援：京都府生活協同組合連合会・京都府地球温暖化防止活動推進センター<br><br>消費者力パワーアップセミナー2026(第1期)「身を守ろう!犯罪からの自宅防犯とキャッシュレス決済の注意」<br>①「今日から始める防犯～犯罪から自分を守るための知識と対策～」<br>講 師：友田彰夫さん(一般社団法人京都府防犯設備協会会長・メガテック株式会社代表取締役)<br>②「キャッシュレスの上手な使い方と終活をみすえた整理」<br>講 師：渡邊孝子さん(ファイナンシャルプランナーCFP認定者・1級FP技能士・J-FLEC認定アドバイザー)<br>会 場：コープ御所南ビル4階会議室 および オンライン(Zoom)<br>定 員：①②それぞれオンライン100名 先着順・要申込(会場は満席となりました)<br>参 加 費：無料(オンライン参加の通信費は各自でご負担ください)<br>申込締切：9月28日(月)<br>主 催：NPO法人コンシューマーズ京都・京都生活協同組合・京都府・京都市 |

### 編集後記

AIが商品を探し、比較し、購入まで代行する「エージェンティックコマース」の導入促進を求める業界紙記事を目にしました。欲しい商品の条件や予算を伝えれば、AIが最適な商品を選び、購入手続きまで済ませてくれるため、忙しい人や高齢者にとっては便利な仕組みかもしれません。

しかし、買い物には効率だけでは測れない価値があります。カタログをめくりながら家族と相談する時間、店頭で思いがけない商品に出会う楽しさ、自分で迷いながら選ぶ喜びです。

さらに気になるのは、便利さの名の下に、私たちが「選ぶ消費者」から「選ばされる消費者」へ変わってしまわないかということです。AIが賢くなればなるほど、財産状況や購入履歴、趣味嗜好など多くの情報を把握するようになります。「あなたにはこれがおすすめです」「そろそろ買い替え時です」といった提案は、本当に消費者のためなのでしょうか。それとも、ありがた迷惑、余計なおせっかいなのでしょう。

買い物は単なる購入手続きではありません。何を選び、何を選ばないか。その積み重ねは消費者の意思表示であり、権利の発露でもあります。便利さの裏側で、私たちは何を差し出し、何を失うのか。そんなことを考えさせられる話題です。(しいみい)

発行：一般社団法人全国消費者団体連絡会

住所：〒102-0085 東京都千代田区六番町15 プラザエフ6F TEL:03(5216)6024 FAX:03(5216)6036

ホームページ：<http://www.shodanren.gr.jp> E-mail：[webmaster@shodanren.gr.jp](mailto:webmaster@shodanren.gr.jp)