

## 消費者法制をめぐる 2025 年の主要動向と 2026 年の展望

企業法務 & 消費者法ニュースレター

2026 年 2 月 6 日号

執筆者:

森田 多恵子

[t.morita@nishimura.com](mailto:t.morita@nishimura.com)

岡田 彩

[a.okada@nishimura.com](mailto:a.okada@nishimura.com)

有松 晶

[a.arimatsu@nishimura.com](mailto:a.arimatsu@nishimura.com)

伊藤 沙条羅

[sae.ito@nishimura.com](mailto:sae.ito@nishimura.com)

### 1. はじめに

近年、デジタル技術の発展等により、消費者を取り巻く環境は大きく変容しています。2025 年は、第 5 期消費者基本計画の策定や消費者法制度のパラダイムシフトに関する検討会や調査会の開催などを通じて、デジタル技術の発展等によりみられるようになった消費者を取り巻く新たな環境が考察されると共に、消費者法制上の新たな検討課題・問題点が整理され、今後の消費者法制のあり方について抜本的な検討が進められた年となりました。本稿では、消費者法制をめぐる 2025 年の主要動向と、本年の見通しを概観いたします。

### 2. 第 5 期消費者基本計画の策定（2025 年 3 月 18 日閣議決定）

2025 年 3 月 18 日、第 5 期消費者基本計画（「**本計画**」）が閣議決定されました<sup>1</sup>。消費者基本計画は、消費者基本法 9 条に基づき、政府が消費者政策の計画的な推進を図るため、①長期的に講ずべき消費者政策の大綱及び②消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項を定めるもので、2005 年以降 5 年ごとに策定されており、本計画は第 5 期目（2025 年度～2029 年度までの 5 年間が対象）となるものです。本計画の構成及び概要は以下のとおりです。

本計画の項目	概要
第 1 章 消費生活を取り巻く現状の課題～ 消費者政策のパラダイムシフトの 背景～	• 消費者政策の価値規範に関する考え方を転換させること（パラダイムシフト）が必要となっている背景として、①デジタル技術の飛躍、②消費生活のグローバル化の進展、③社会構造の変化、④より良い社会の実現と国際協調への貢献、⑤緊急時における消費行動の変化があることに言及。
第 2 章 本計画における消費者政策の基本的 方向性と目指すべき社会の姿	• <b>消費政策の基本的な方向性</b> として、 <b>①消費者政策の価値規範に関する考え方の転換、②考え方の転換を踏まえた消費者法制度の再編・拡充</b> を掲げた上で、目指すべき社会の姿として、（i）消費者が信頼できる公正な取引環境の確保、（ii）全ての世代における「消費者力」の実践、（iii）持続可能で包摂的な社会の

<sup>1</sup> [https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_policy/basic\\_plan/assets/consumer\\_policy\\_cms102\\_250318\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/basic_plan/assets/consumer_policy_cms102_250318_01.pdf)

	<p>実現、を中長期先の「未来」を見据えた目指すべき社会の柱として設定。</p>
第 3 章 多様な主体が連携して推進する消費者政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 目指すべき社会の姿を実現するため、国が主体となりつつ、地方公共団体、事業者、消費者等が連携して取組みを推進することに言及。</li> </ul>
第 4 章 消費者政策における基本的な施策	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 第 1 章の 5 つの課題に対して国が取り組むべき基本的な施策として以下を掲記。 <ul style="list-style-type: none"> <li><b>①デジタル技術の飛躍への対応</b> デジタル技術の活用と消費者被害の防止の両立、取引デジタルプラットフォームにおける取引環境の整備、AI の適切な活用、自動運転の社会実装に向けた適切な手続の確保、違法・有害情報等からの消費者利益の擁護、決済サービスの多様化への対応、金融リテラシー等の確保</li> <li><b>②消費生活のグローバル化の進展への対応</b> 越境取引の増加を踏まえたトラブルへの対応、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保、海外 OTA（Online Travel Agent）への対応、国際機関等との連携</li> <li><b>③社会構造の変化への対応</b> 配慮を要する消費者への対応、成年後見制度等の活用</li> <li><b>④より良い社会の実現と国際協調への貢献への対応</b> 消費者教育の推進、エシカル消費・消費者志向経営等の推進、カスタマーハラスメント対策、食育の推進、食品ロスの削減、みどりの食料システム戦略の推進</li> <li><b>⑤緊急時における消費行動の変化への対応</b> 緊急時における消費活動に関する消費者教育の推進、災害時の便乗行為等への対応</li> </ul> </li> <li>• 恒常的に取り組んでいく施策として、①消費者の安全の確保、②消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保、③消費者被害の防止及び救済を挙げ、それぞれについて具体的な対応項目を記載。</li> <li>• 国及び地方公共団体の消費者行政部局及び関係施策の所管部局が連携し、施策に取り組む、消費者庁は、「消費者行政の司令塔」として、関係府省庁等と連携して課題に対応することに言及。</li> </ul>

本年は、本計画の 2 年目となり、上記で掲げられた基本的施策や恒常的な施策がより一層推進されていくこととなるといえます。

例えば、上記基本的施策のうち、「カスタマーハラスメント対策」については、2025 年 6 月 11 日に公布された労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正

する法律（「改正労働施策総合推進法」）<sup>2</sup>の中で、事業主が、雇用管理上の措置義務として、「労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置その他の雇用管理上必要な措置」を講じるべき義務を負うことが規定されました。同法は、2026 年内の施行が予定されているところ、事業主の雇用管理上の措置の内容を具体的に盛り込んだ「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」がまもなく告示され、改正労働施策総合推進法の施行日から当該指針等に基づいた運用が開始されることが見込まれています。

### 3. 消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会による「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会報告書」の公表及びその後の動向

2025 年 7 月 4 日、消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会（「本専門調査会」）が、「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会報告書」（「本報告書」）を公表しました<sup>3</sup>。本専門調査会は、2023 年 11 月 7 日付けの内閣総理大臣の消費者委員会に対する諮問を受けて設置された専門調査会であり、本報告書は、超高齢化やデジタル化の進展等消費者を取り巻く取引環境の変化に対応するため、消費者の脆弱性への対策を基軸とし、生活者としての消費者が関わる取引を幅広く規律する消費者法制度のパラダイムシフトについて調査審議を行った結果をとりまとめたものです。

本報告書では、①消費者法制度の在り方に関し、消費者法制度において消費者の多様な「脆弱性」を正面から捉える必要があること、消費者取引の安心・安全を確保するための介入の在り方として自律的な決定を可能とするアプローチに加え、一定の脆弱性があることで深刻な許容し難い結果に陥ることを回避するアプローチについても検討する必要があること、情報・時間・アテンションの提供といった金銭の支払に限られない経済的価値を引き換えとする消費や取引についても消費者取引として捉え環境整備・規律の在り方を検討する必要があることなどが指摘されているほか、②デジタル化による技術の進展が消費者の関わる取引環境に与える影響を整理し、新たな規律の要否や適切な規律のあり方について検討する必要があること、③消費者法制度に求められる役割を果たすための手法論として、既存の枠組みにとらわれず、様々なハードロー的手法及びソフトロー的手法を複合的に有効活用する実効性の高い規律の在り方を検討する必要があることなども指摘されています。

本報告書の内容を踏まえ、消費者委員会は、2025 年 7 月 9 日、内閣総理大臣に対し、「消費者ならば誰もが多様な脆弱性を有するという認識を消費者法制度の基礎に置き、既存の枠組みに捉われない抜本的かつ網羅的なルール設定に向けて、種々の規律手法を目的に応じ有効かつ適切に組み合わせて実効性の高い消費者法制度を整備すべく更なる具体的な検討を行うなど、必要な取組を進めることが適当である」との答申を行いました<sup>4</sup>。

<sup>2</sup> 改正労働施策総合推進法の詳細は以下の厚生労働省ウェブサイトに掲載されています。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyoukintou/zaitaku/index\\_00003.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index_00003.html)

<sup>3</sup> [https://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2025/doc/202507\\_para\\_houkoku1.pdf](https://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2025/doc/202507_para_houkoku1.pdf)

<sup>4</sup> [https://www.cao.go.jp/consumer/content/20250709\\_toshin\\_4.pdf](https://www.cao.go.jp/consumer/content/20250709_toshin_4.pdf)

本報告書で示された検討課題への取組を進める具体的な対応のひとつとして、消費者庁では、消費者の多様な脆弱性を踏まえた消費者取引を規律する規範の確立、現代社会に適應する規律対象・射程・手法の変革及び消費者取引に関わる様々な関係主体の共創協働という消費者法制度のパラダイムシフトのアプローチに基づき、消費者契約法における具体的な規律や対応を検討するため、2025 年 11 月、「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」が設置されました<sup>5</sup>。同検討会では、現代社会における消費者取引の在り方を踏まえ、主に、( i )消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律、( ii )消費者契約の各過程に関する必要な規律、( iii )ハードローの下でソフトローを活用することにより民間主体の専門性・現場力をいかし、予見可能性を確保しつつ柔軟な内容や適用・紛争の解決を可能とする仕組み、( iv )「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組み、( v )横断的な検討事項が検討されており、2026 年夏頃を目途に「中間取りまとめ」を行うことが予定されています。

並行して、消費者庁では、近年の環境変化や消費者トラブルの実態等を整理した上で、消費者の利益を保護し、消費者が安心・安全に取引できる環境を整備する観点から必要な措置について検討を行うため、2026 年 1 月、「デジタル取引・特定商取引法等検討会」が設置されました<sup>6</sup>。同検討会では、( a )デジタル上での消費者取引を巡る環境変化を踏まえた新たな取引ルールを検討、( b )訪問販売や連鎖販売取引等の取引分野における、近年被害件数が増加しているものへの対応、( c )厳正・円滑な法執行を確保するための方策が検討されることとされており、「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」と同様、2026 年夏頃を目途に「中間取りまとめ」を行うことが予定されています。

本年は、上記各検討会において、消費者契約法、特定商取引法等の検討が具体的に行われ、消費者法制度のパラダイムシフトに向けた具体的な方向性が示されることが見込まれます。

## 4. おわりに

消費者法制は、「パラダイムシフト」と銘打って、特に、デジタル化された取引環境における消費者の様々な脆弱性に着目する形で、大きな転換点を迎えようとしており、その転換に伴い、企業にも様々な影響が及ぶことが予想されます。本年は、2025 年に整理された基本的な検討課題・問題点に基づき、具体的な検討が進むことが見込まれており、消費者契約法及び特定商取引法の法改正の可能性も含め、これらの動向を注視する必要があるといえます。


---

<sup>5</sup> 同検討会の会議資料等は以下の消費者庁ウェブサイトに掲載されています。

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/meeting\\_materials/review\\_meeting\\_006](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/meeting_materials/review_meeting_006)

<sup>6</sup> 同検討会の会議資料等は以下の消費者庁ウェブサイトに掲載されています。

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_transaction/meeting\\_materials/review\\_meeting\\_005/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/meeting_materials/review_meeting_005/)



当事務所では、クライアントの皆様のビジネスニーズに即応すべく、弁護士等が各分野で時宜に合ったトピックを解説したニュースレターを執筆し、随時発行しております。N&A ニュースレター購読をご希望の方は [N&A ニュースレター 配信申込・変更フォーム](#) よりお手続きをお願いいたします。

また、バックナンバーは[こちら](#)に掲載しておりますので、あわせてご覧ください。

本ニュースレターはリーガルアドバイスを目的とするものではなく、個別の案件については当該案件の個別の状況に応じ、日本法または現地法弁護士の適切なアドバイスを求めているいただく必要があります。また、本稿に記載の見解は執筆担当者の個人的見解であり、当事務所または当事務所のクライアントの見解ではありません。

西村あさひ 広報課 [newsletter@nishimura.com](mailto:newsletter@nishimura.com)