

平成27年8月25日

特定商取引法専門調査会 御中

公益社団法人日本訪問販売協会
会長 鈴木 弘樹

平成27年8月25日開催の第11回特定商取引法専門調査会に提出を予定されている「中間取りまとめ案」に対し、下記の通り意見を申し述べます。

記

7頁5行目～10行目

(3) 消費者庁が本年3月に実施した「消費者の訪問勧誘・電話勧誘・FAX勧誘に関する意識調査」(2014年度)では、勧誘を「全く受けたくない」と回答した割合が、訪問勧誘で96.2%、電話勧誘で96.4%となっている。一方で、同調査では、勧誘を受けた結果、契約を締結したことがある消費者のうち「契約してよかった」又は「契約してよかったと思う場合のほうが多い」と回答した割合については、訪問勧誘で51.5%、電話勧誘で43.5%となっている。

(意見)

同調査では、特商法の適用除外と考えられる「放送サービス」「インターネット回線」「生命保険」や「ファンド型投資商品」などの商品の訪問販売の勧誘経験をもつ多くの消費者の回答を含むと考えられるので、特商法の規制強化の必要性の論議を行う本調査会のとりまとめに、その結果を記載することは、適切さを欠くと考えるので反対であるが、議論の過程の記録として、記載を要するのであれば、前述の下線部も追記すべきである。

8頁9行目～12行目

・平成20年改正の効果に関する意見

平成20年改正の効果に関して、訪問販売につき再勧誘禁止が導入された後も消費者センターの苦情相談件数はほとんど減少しておらず現行法ではトラブル防止の実効性が不十分であるという意見があった。

(意見)

どのような根拠で法3条の2の規定について効果がなかったと主張されているのか不明である。PIONEERのデータには直接的に再勧誘禁止に違反する件数はないため、「強引」というキーワードを用いての件数であり、内容の分析がないなかでこのことを断定することは難しいのではないか。

よって、他方、消費者庁が平成26年3月に実施した「消費者の訪問勧誘・電話勧誘・FAX勧誘に関する意識調査」(2014年度)では、過去5年間に訪問勧誘を受けたことのある消費者に、訪問勧誘を断ったらどのような行動をとったかを質問したところ、「断ったらすぐに帰った」が61.3%を占め最も回答の多かった旨を追記すべきである。

10頁以降

10頁以降で使用されている平穩生活権について

(意見)

「平穩生活権」という文言は、「生活の平穩」または「静穩権」とすべきである。法令において「生活権」といった用語が確立されているとは聞き及んでいない(「生活」については事実関係までしか認められていないと認識)。

11頁1行目

ウ. 対応方法の選択肢に関する意見

勧誘行為開始前に意思表示に関する意見」における「事前拒否者への勧誘禁止(オプトアウト)」との表現について

(意見)

「事前拒否者への勧誘禁止」という表現は、8頁(2)③の記載及び7月22日開催の第8回本調査会における消費者庁の提出資料と合わせ、「不招請勧誘の制限」とすべきである。

11頁9行目～12行目

「勧誘行為開始後に消費者が契約を締結しないという意思を示した場合に、これを無視して行うことを悪質な勧誘」と捉えた平成20年改正の考え方は消費者の意思が明確であれば、接触後の拒否か接触前の拒否かによって本質的な違いはないという意見があった。

(意見)

「勧誘行為開始後に消費者が～本質的な違いはないとの意見があった。」という表現を使うのであれば、「一方で、この考え方は、勧誘行為開始後に継続、反復する類型について示されたものであり、勧誘行為開始前の議論をするのであれば、立法事実について精緻に検討をすべきである」旨を追記すべきである。

12頁30行目～13頁1行目

これに対しては、高齢者見守りの担い手として期待されているのは、飛び込みセールスの新規勧誘員ではなく、電気、ガス、水道の検針員や既存の契約に基づく配達員や訪問販売員など既に消費者と信頼関係を構築している者であるという意見があった。

(意見)

継続営業だけでなく新規の顧客開拓のための訪問営業でも、販売員によるお客様の自宅あるいは自宅周辺への訪問活動において、事件事故などに遭遇したときに、これを通報あるいは直接救難活動に加わったことの話聞くことがある。よって、こうした実情を全く否定するような表現は削除してほしい。

15頁9行目～14行目

その他、特定商取引法第7条では、指示を行う前提として、「取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認められるとき」と

規定されており、何らかの悪質性を伴わない場合には指示は行われなため、一般の借り入れやクレジットの利用を勧める行為を一律に規制するものとはならないという意見があった。

(意見)

指示対象行為として規定されるだけで、とくに遵法意識の高い事業者は、当該勧誘行為を自粛することとなり、通常、一般的に行われているショッピングクレジット等の商行為が萎縮する。また、事後的に無関係な事情でのトラブルが発生した場合に、クレジットを勧めたことを理由に、クレームの根拠とされうる。よって、より慎重に議論すべき理由として前述の部分を追記すべきである。

24頁13行目～20行目

(4) なお、特定商取引法に基づき、執行当局は事業者に対して「帳簿、書類その他の物件」の提出を命じ、又はその職員に検査させることができることとされているが、あらかじめ特定商取引法に基づき、事業者に対して、一定の従業員名簿や取引関係書類等の作成及び備付けを義務付けるとともに、そのような義務に違反した場合には、特定商取引法上の行政処分を行うことができるようにすることが、悪質な事業者の組織や業務の実態解明を容易にする上で有効と考えられる。事業者の負担にも留意しつつ、類似の規定を置く他の法令も参考に、特定商取引法における対応の在り方について、検討が行われることが期待される。

(意見)

(4) については、事業者に対する一律の取引関係書類の作成等の義務付けに係る審議が十分に行われておらず、また、その影響も甚大であると考えられることから、特に慎重かつ丁寧な検討を積み重ねていくべきである。よって、末尾については、少なくとも「検討が行われることが期待される」ではなく、「引き続きその適否も含めて検討を進めることが期待される」または「必要に応じて、検討することが期待される」とすべきである。