

「中間取りまとめ案」について 意見

平成27年8月7日

公益社団法人全国消費生活相談員協会

増田悦子

さまざまな意見が交換された中、「中間取りまとめ案」として、ここまでまとめていただき、ご苦勞に感謝申し上げます。ありがとうございました。

細かい部分ですが、以下、意見を述べさせていただきます。

なお、最終的な取りまとめに関しては、座長に一任いたします。

よろしくお願ひ申し上げます。

1 P2 2段落目 消費者による情報の収集が容易になっている側面もある

インターネット上の情報は、正しいこと、間違ったこと含めて大量なものとなっており、今やそれが原因で消費者トラブルにつながっていると言っても過言ではありません。消費生活相談現場において、トラブルとなった取引の契約に至る経緯を聞き取る際、必ずきっかけを聞きますが、「インターネットで・・・」ということが大変に多い状況です。正しい情報かどうかの判断が困難なケースがあること、正しい情報が提供されていても商品・サービスが高度、複雑であるために十分に理解できないこと、事実かどうかの確認が困難であることなどが原因と思います。

従って、以下のようにしていただければと思います。

「消費者による情報の収集が容易になっている側面もあるものの、大量の情報の中から正確な情報を選択する力が必要とされている。」

2 P2 3段落目 事業者の経済活動

経済活動は、事業者だけでなく消費者も含めて成り立つものと考えますので、「事業者の」は削除していただきたいと思ひます。

3 P3 最終段落 自主規制ルールの運用状況等も踏まえて

自主規制ルールを作成していても、多くの事業者が適切に運用しているかどうか問題となります。「運用状況等」という表現でそれらも含めていますが、問題意識を明確にしたいと思ひます。

「自主規制ルールが、現状、広く十分に運用されているかどうかを踏まえて」などの記載をお願ひしたいと思ひます。

3 P44 裁判外で当事者が合理的解釈をすることによって解決している場合が多いこと

事業者と消費者の契約条項において、解釈を尽くしてもなお複数の解釈の可能性が残るケースにおいて、事業者と消費者の当事者同士が合理的な解釈をして解決しているかどうかは疑問があります。「当事者が合理的解釈をすることによって解決している場合が多い」というのは意見として記載されていると思いますが、センテンスが長いので読み方によっては誤解を与えます。意見であることを明確にしていきたいと思います。