

2015年(平成27年)4月28日

「訪問販売・電話勧誘販売等の勧誘に関する問題についての検討」への意見書全国消費者団体連絡会
河野 康子

第1回特定商取引法専門調査会時に提出しました「特定商取引法改正への問題意識」の意見書と重複する内容がありますが、本日の調査会の開催に際し、本意見書を提出いたします。

訪問販売・電話勧誘販売の行為規制の拡充を求めます**1. 当団体の「消費者契約に関する意識調査」より**

2015年3月、当団体では、別途開催されている消費者契約法専門調査会の議論に資するために「消費者契約に関する意識調査」を実施しました。

(1) 電話による繰り返し勧誘に関する意識調査

当該意識調査では、繰り返し勧誘については、「事業者から繰り返し勧誘の電話を受けて契約(購入)した経験の有無」と「電話による繰り返し勧誘を受けて契約(購入)した時の状況」を尋ねました。

「事業者から繰り返し勧誘の電話を受けて契約(購入)を行った経験がある」と回答した人は1680名のうち157名(9.3%)でした。そして、契約(購入)経験があると回答した157名のうち69名(43.9%)が「度重なる勧誘で面倒になって契約(購入)してしまった」、7名(4.5%)が「怖くなって契約(購入)してしまった」としています。

電話勧誘販売については、制定当初から当該契約への再勧誘禁止規定が存在していますが、本行為規制の導入目的(消費者が「意に反した勧誘」を受けるとの防止)が十分に達成されているとは言い難い状況ですので、不招請勧誘を禁止(招請勧誘以外の禁止又は一般的拒否者勧誘の禁止)する行為規制の拡充が必要です。

(2) 不招請勧誘に関する意識調査

当該意識調査では、不招請勧誘(訪問販売と電話勧誘販売を含む)について迷惑と感じるかどうかにについても尋ねたところ、1680名のうち、実に96.3%(1617名)が迷惑と感じると回答しました。そして、自由記入欄には、迷惑

と感じると回答した者の95.2%がなんらかの記述をしており、不招請勧誘に対する反発が強いことを実感しましたので、不招請勧誘に対する行為規制(具体的には、招請勧誘以外を禁止する又は一般的拒否者への勧誘を禁止する)が必要です。

2. 最近の若年層のトラブル事例より

学生を対象とした投資情報DVDの販売事案では、学生ローンを借りるよう強く勧め契約を締結させるといった例が多発しました。

個品割賦に対する規制が強化される一方拡大してきた手法であり、適合性への配慮も求められているところから、消費者に金銭の借入を強く勧めたり、金融機関から預貯金を引き出させるような行為も規制対象とすることを検討すべきと考えます。

【添付資料】

「消費者契約に関する意識調査」 抜粋

以上

消費者契約に関する意識調査

概要報告
2015年3月

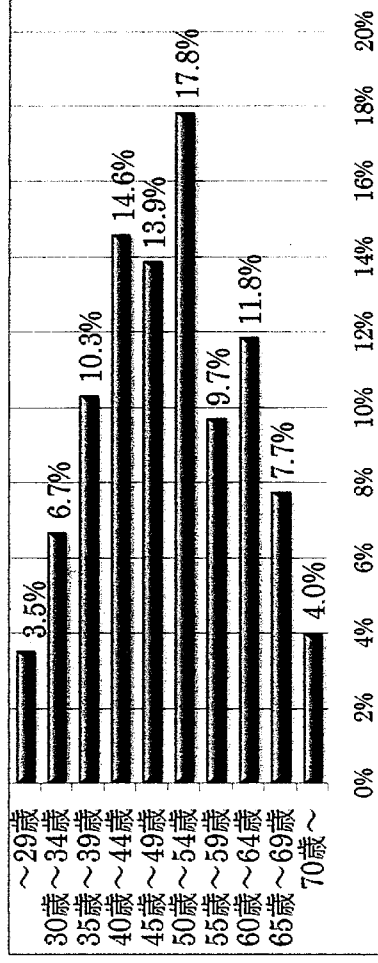
調査の概要

1. 調査の目的
インターネット取引など「契約」をめぐる状況も大きく変化する中、消費者がどのように感じているかを調査し、消費者委員会消費者契約法専門調査会の議論の参考となる情報を提供するために実施。
2. 調査対象・調査方法
日本生活協同組合連合会が募集した「くらしと商品に関するインターネットアンケートモニター」を対象として、2015年2月19日(木)～2月24日(火)の期間にeメールでアンケート用サイトのURLを送信し、記入後に送信してもらったインターネットモニターアンケート方式で行った。
3. 回収状況
1,927人に配信し、締切日(2015年2月24日)までに1,680件の回答があった。回答率は87%。
4. 調査実施体制
全国消費者団体連絡会事務局が調査票を作成し、日本生協連ブランド戦略本部ブランドコミュニケーション推進部組員の声グループの協力を得て実施した。

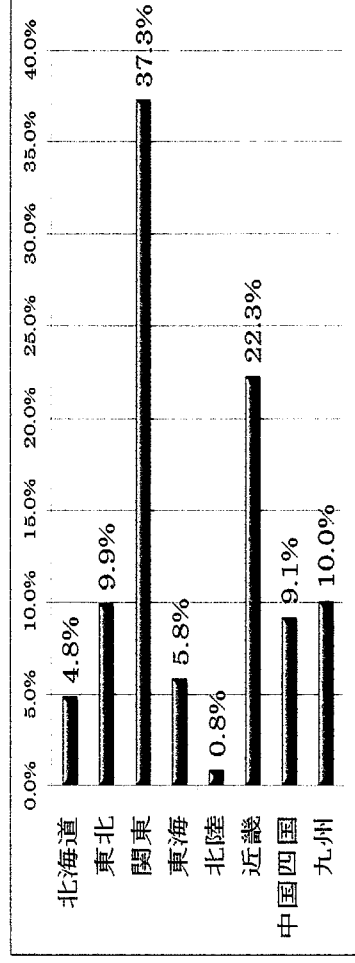
なお、この概要報告には、参考として内閣府「契約等に関する消費者の意識調査」結果を一部引用した。

＜参考＞内閣府国民生活局の「契約等に関する消費者の意識調査」(2002年6月)
<http://www.consumer.go.jp/seisaku/caa/kohyo/keiyakushohisha/file/0206shohisha.pdf>
 政策評価や政策立案の資料とするため、内閣府国民生活局が消費者契約法施行1年後に実施。(2002年3/8～3/11)。全国満20歳以上の男女2000名への調査員による個別面接調査
 回収数(率): 1404(70.2%)
 【性別】男性 44.5%、女性 55.5%
 【年代別】20代 15.6%、30代 18.3%、40代 14.4%、50代 18.3%、60代 19.7%、70代以上 13.7%

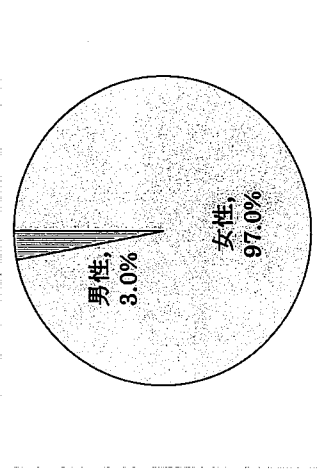
1. 年代 (5歳刻み) (N=1680)



2. 地域分布 (N=1680)

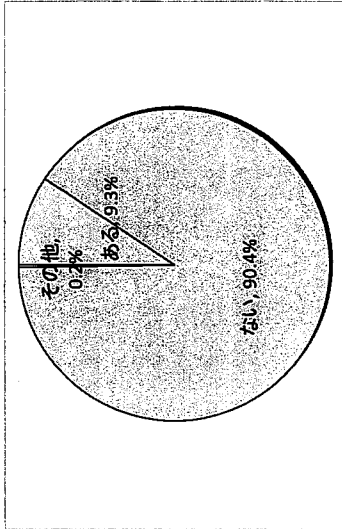


3. 性別 (N=1680)

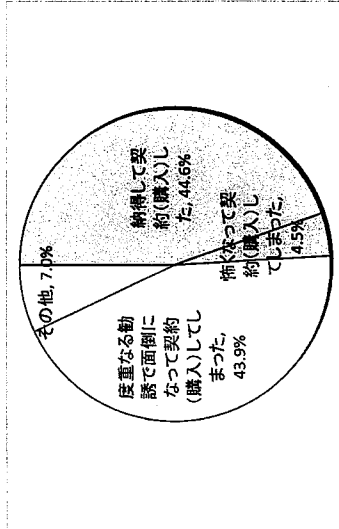


Q15とQ16は繰り返し勧誘について尋ねました。約1割の人に経験があり、そのうち約半数の方が「面倒になって」「怖くなって」契約していただきます。現行第4条だけでは救済できない事例も多く、不実告知の重要事項の範囲や、威迫・困惑類型について、被害事例に照らして広げるべきです。

【Q15】あなたは業者から繰り返し勧誘の電話を受けて契約(購入)を行った経験はありますか。<お答えはひとつ> (N=1680)



【Q16】(Q15で繰り返し勧誘を受けて契約したことが「ある」とされた方にお尋ねします。)繰り返し勧誘を受けて契約(購入)した時の状況についてお答えください。<お答えはひとつ> (N=157)

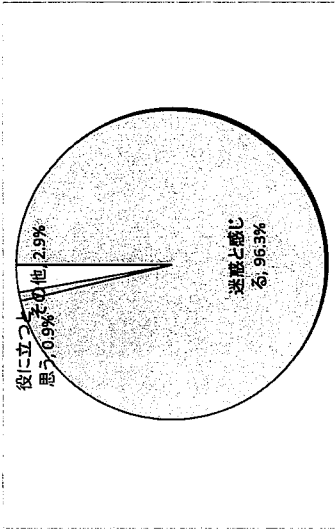


<その他・記述0件> 特徴的な記述

60代 女性	何度か話を聞いてみるうちに購入してみてもいいかなと思た
40代 女性	繰り返し勧誘だったからではなく、自分が欲しいと思っていた商品だったので、たまたま電話があり、話を聞き、購入することになった。
50代 女性	話し方がうまくその気になった
40代 女性	繰り返し、その商品の説明を受けると必要かもと思えてきたので購入してしまいました。
60代 女性	何度か話を聞いてみるうちに購入してみてもいいかなと思た

Q17~Q19は不招請勧誘について尋ねました。ほとんど全ての方が迷惑と感じています。その理由を記述式で尋ねたところ、必須回答としなかったにも関わらず、設問対象の1617名の95.2%にあたる1540名が回答を記入しました。内容もこの問題に対する消費者の苛立ちが感じられるものでした。

【Q17】自分から要請した訳ではないのに、訪問や電話によって勧誘されることをどう感じますか。<お答えはひとつ> (N=1680)



<その他・記述44件> 特徴的な記述

70代~ 女性 参考にとどめる

30代 女性 迷惑に感じるものもあれば、参考になるものもある。その時々で感じ方は違う。9割方は迷惑なものであるが。

【Q18】Q17で「迷惑と感じる」とされた方にお尋ねします。その理由についてお考えをお書きください。(記述*必須回答とはしません) N=1540

～20代 女性	必要のないことに時間を割いてはられないし、こちらの住所や電話番号をどうやって入手したのかも怪しいし、はつきり言ってそのような相手と話すのも姿を見られれのも気持ち悪いと思う。
～20代 女性	話を聞くのが面倒。必要ならこちらから申込む。やんわり断っても引き下がらないので、はっきり断るが、営業マンがかかわいそうになる。こちらが心苦しい。
～20代 女性	購入したい物があれば、自分でその業者に問い合わせをしますから、防犯の意味でも勝手に連絡がくる事に恐怖すら感じる
30代 女性	しつこい。断り続けても、「ああ言えばこう言う」で引き下がらない。逆平レを薦むに業者もいる。
30代 女性	必要としていないものもある事も多いし、一方的に業者がしゃべり続けることにいらだちを感じるから。また、いらぬ、と言っているにも関わらず何回も同じ業者から違う人が電話をかけてきて同じ事を何度も説明されてイライラするから。
30代 女性	金銭的損害がないとしても、応対するなどで時間や労力が奪われると感じるから。時間泥棒だと感じ、憤りを覚えます。
30代 女性	訪問してくるのはすべてでうさんくさく感じるし、チャイムもしつこくかたりたりして迷惑。二度と来るなと言っ断っても何度も来る。
30代 女性	必要なものは自分で調べて、情報を得ているし、必要に応じて直接アポイントも取っている。自分にとって必要のないものに關して、時間を取られるのが不快だし、身元が不明の人と話をしたくない。電話にしろ訪問にしろ、勧誘されることは迷惑にしか感じません。
40代 女性	訪問勧誘は、断ると家が分かっていての喧まれそうなので怖い。電話勧誘は、どうやって番号を知ったのかかわからず、とても怖い。どちらも、知らない相手であり、家や電話を知られたくない。
40代 女性	まず、何かの取引に使ったと思われる個人情報、取引した以外に流れていることが不快に思うことと、電話で勧誘が来るものが今も多少ありますが、在宅時間を狙って電話してくるよう、夜9時以降に平気でかけてくるので迷惑に感じてしまう。
40代 女性	あるインターネット回線会社などは、いくつもの代理店をおして勧誘してくるので、断っても断っても電話がかかってくる。非常に不快です、しつこいので苦情を言えれば言いたいのですが、断っても断っても買いたいものやサービスがあったら自分で調べて断るので、電話の勧誘で買う人は少ないと思うがどうしてそんな効率が悪くて印象の悪い方法を取るのかわからない。どうして自宅の電話番号を知っているのか。塾や家庭教師、学習教材などどうして子どもの年齢などがわかるのか。個人情報の管理に隙が立つ。自宅の電話にかかってくるのは勧誘目的が多いため、外から家に電話しても子供が電話に出てくれないという弊害がある
50代 女性	今はインターネットなどでいくらくらいの情報を得られるし欲しいものは自分から行動を起こせば済む。勧誘されて言いくるめられて、たとえ良いものだとしても今すぐ必要でない買物をするのは不快感が残る。
60代 女性	こちらの無知をいいことに、言葉巧みに勧誘することに腹立ちを感じる。
60代 女性	今の世の中は詐欺など心配です。見知らぬ業者から訪問や電話があると警戒心が強く働いてとても迷惑です
60代 女性	4.5年前に2時間位のしつこい電話勧誘でした。熱心ではありませんが、2時間の長電話で、丁度夕食時だったので大変迷惑な思いをしました。常識を持って欲しかった行動をして欲しかったです。
60代 女性	当方に購入の意思が無いにも関わらず、電話対応に一定の時間が割かれるから。すごく昔の事ですが、自分で購入を検討していた消火器の訪問販売に「主人の相談してから・・・」と躊躇したものの、相手の言葉に押され近い金額で購入した苦い経験があるので、余計にいやなのかもしれないです。
60代 女性	インターネットの接続を含めた光回線の勧誘がしょっちゅうある。ほとんど、まったく別の会社なのに、それがわからぬような勧誘のしかただったので、不愉快だった。もう少しで乗っ取ってしまうところだった。
70代～ 女性	ほしくもないものにあたりかかっても必要のごくに、押し付けられることには怒りを感じただけで出なく、かえって嫌悪感を抱くからです。誘導されたあたりから必要のごとく思わされるのは嫌いです。

【Q19】Q17で「役に立つと思う」とされた方にお尋ねします。その理由についてお考えをお書きください。(記述*必須回答とはしません) N=11

30代 女性	契約書は難しく、何が書いてあるかわからないから
～20代 女性	自分の知らない情報を得ることは悪いことではないため。
70代～ 女性	地方住まいで世情にも若干遅れをとっている面があると思っっているので勧誘などは最新の誘いであるだろうから乗らなくても聞いてみてよーいと思っっている
60代 女性	情報を入手することが出来るのは良い。判断は自分でする事なので。
40代 男性	減額に無いが自分に興味がある事だと話が聞けるから。
30代 女性	太陽光発電やオール電化の設置は電話での勧誘から考え検討しました。なんとなく良いという話はテレビや知人などから聞いてはいましたが、詳しくは聞けませんでした。なので、専門家に聞きたいことを話すことにより現実的に考えられるようになりました。