

第10回消費者委員会特定商取引法専門部会

2015年8月18日

中間とりまとめ（案）に対する意見

村 千鶴子

「中間とりまとめ（案）」について、これまでの検討において提出された資料や意見の中に反映されていないものが多々あると思われます。つきましては、主な部分について（とくに「勧誘行為に関する規制について」「通信販売に関する規律について」を中心に）下記の通り「中間とりまとめ（案）」に加筆訂正をしていただきたい点について意見を提出いたします。

< 「2 勧誘に関する規制について」 >

第1 5ページ（訪問販売・電話勧誘販売における勧誘について）にアンケートデータについて加筆頂きたい

1 訂正頂きたいこと

5ページ（訪問販売・電話勧誘販売における勧誘について）（1）（2）の次に（3）として

2015年3月に消費者庁が行ったアンケート調査の結果、及び同時期に全国消費者団体連絡会が行ったアンケート調査の結果を記述頂きたい。

2 理由など

調査会において下記の報告がなされています。このような事実があることは、消費者の意識を示すものであり、中間とりまとめでも明記されるべきと考えます。

・消費者団体連絡会「消費者契約に関する意識調査」（2015年3月実施）

不招請勧誘（訪問販売と電話勧誘販売を含む）について迷惑と感ずるかの質問に、1680名のうち96.3%（1617名）が迷惑と感ずると回答。自由記入欄には、迷惑と感ずると回答した者の95.2%がなんらかの記述をしていた。

・消費者庁「消費者の訪問勧誘・電話勧誘・FAX勧誘に関する意識調査」

（2015年3月実施）

「必要ない・来てほしくない」との回答が、訪問販売96.2%、電話勧誘96.4%

第2 5ページ（訪問販売・電話勧誘販売における勧誘について）（1）に下記を追加頂きたい

1 追加頂きたいこと

・ P I O - N E T のデータは、実際の被害の3%弱にしかすぎないものであり、被害の実態は相談データの30倍以上あると考えられること

- ・高齢者の場合には自分から積極的に相談に行くケースは少なく、表面化率は一層低いと考えなければならないこと
 - ・したがって、P I O-N E Tデータはきわめて重要なデータとして尊重すべきものであるとの意見があったこと
- を追加頂きたい。

2 理由など

この点については、調査会でも意見が出されています。また、国民生活センターによる国民生活動向調査などの客観的なデータもあるものです。

第3 6ページ（本専門調査会における検討の経緯と現状について）の冒頭部分について

1 追加頂きたいこと

（本専門調査会における検討の経緯と現状について）の（1）あるいは（2）に

- ・高齢者に被害防止の必要性があること
- ・悪質業者に対する規制の強化をすべきであることは当然であること

については共通認識が形成されており、異論がないこと。

を追加していただきたい。

2 理由など

（2）①でいきなり「…立法事実是不明確であり…」と始まっていますが、全く何の問題もなく現状のままで良い、そもそも改正の議論をすること自体が根拠がなく必要もないという意見がだされているわけではありません。高齢者の被害防止対策が必要であること、悪質業者に対する規制強化が必要であることについては異論がないところでした。

問題は、不招請勧誘規制についてどのような規制を導入すべきか、また何を持って悪質業者と言うのかなどについて、様々な観点から意見が出されており、今後議論を重ねることが必要となっているという状況であると認識しています。したがって、この点について明記していただきたいと思います。

第4 6ページ（本専門調査会における検討の経緯と現状について）（1）について

1 追加頂きたいこと

（本専門調査会における検討の経緯と現状について）（1）①に

- ・高齢者には交渉力が低下していたり相手の気持ちを思いやってきっぱりことわれない場合が少なくないという現実があること。また、記憶力の減退などにより再勧誘の禁止などの不当な勧誘行為による被害の再現が難しいことも少なくないという実態があること

- ・消費者の権利を擁護するという観点

について加筆頂きたい。

2 理由など

上記については、複数の委員から、くりかえし同趣旨の意見が述べられています。

現在の（案）の取りまとめ内容は、消費者の権利や高齢者の被害防止の観点からの意見が盛り込まれておらず、かたよった内容となっていると考えます。

第5 6ページ（本専門調査会における検討の経緯と現状について）（2）について

1 追加頂きたいこと

- ・消費者の住まいは消費者の生活の場所であり、その生活の場所ではビジネスをしてほしくないという消費者の要求は当然の要求であるとの意見があった。
- ・営業の自由といっても、自宅をビジネスの場所としてもらいたくないと要求する消費者の意向を無視して「ビジネスをさせろ」と押し掛けることができる権利を認めたものではない、という意見があった。

ことを追加頂きたい。

2 上記の消費者の希望は、憲法論レベルのことではなく、日常的な当然の権利です。

たとえば、自分の敷地に入らないようにと要求されているのに、それを無視して立ち入れば生活の平穩を害したということで刑法上の住居侵入になります。

こうした意見があったことは事実ですので、是非、明記していただきたい。

これらは社会常識というレベルのことであって、事業者がビジネスを行う上で消費者がいやがっていることはしてはならないことは当然のことだと思います。

それにもかかわらず、事業者が、事業者には「営業の自由」があるから消費者には「迷惑だからやめてもらいたい」という権利などはない、受忍すべきであるなどという意見が出され、このような考えのもとに事業活動が行われているといった実態があるのであれば、当然に、このような行為は訪問販売や電話勧誘販売の販売方法について規制する法律で規制しなければならないということになると考えます。

第6 8ページ（本専門調査会における検討の経緯と現状について）（3）の「検討の進め

方について」の部分は、消費者側からの意見が全く記述されていないので、下記の点について加筆頂きたい。

1 加筆いただきたいこと

（1）ひとつめの・の部分

- ・特定商取引法の目的は特定商取引の適正化を確保することにある、という意見があること。
- ・訪問販売・電話勧誘販売については、これらの販売方法を適正化することが目的であるとの意見があること

(2) ふたつめの・の部分

- ・訪問販売・電話勧誘販売の苦情の半分以上が特定商取引法の適用対象取引であること、政令指定権利が廃止されることになれば、現に基づく整理よりも訪問販売・電話勧誘販売の適用範囲は拡大することになるとの指摘がされたこと。

このことから、訪問販売・電話勧誘販売の規制については特定商取引法についてまず検討すべきであると考えられること。

- ・携帯電話などの取引については電気通信事業法の改正、金融商品取引については金融商品取引法の見直し等が進められ、対応されつつあること

などの指摘があったこと。

(3) 三つめの・について

- ・見守りサービスなどについては定期的に消費者に商品などを配達する宅配業務に従事している事業者や定期的に回ってくる御用聞き業者に期待されているものであり、新規の飛び込み勧誘を行う事業者は無関係であること。そもそも新規の飛び込み勧誘業者は消費者の生活実態を知らないのであり見守りなどは不可能であること。

- ・宅配業務、御用聞き・常連顧客・消費者の要請による訪問勧誘や電話勧誘など、消費者にとって利便性のある有意義な取引形態のものまでを規制対象にしようとするものではなく、新規の飛び込み勧誘（電話勧誘も含む）を対象とするものであること

- ・さらに、消費者が「やめてもらいたい」と拒否している場合を対象とするものであり、社会常識からしてもごく常識的なものであること

2 理由など

以上は複数の委員から様々な形で意見が出されています。ぜひ、加筆すべきであると考えます。

第7 8ページ（今後の検討について）

この部分についても消費者側の意見が反映されていません。

消費者側の委員からは、立法事実としての資料は十分であるとの意見が複数出ています。また、消費者にとって宅配業務・御用聞きなどのように有意義なものまで、飛び込み勧誘と一緒にして議論することによって議論が混乱しています。このような議論の仕方はもうやめるべきだと考えます。消費者にとって迷惑でなく有意義である御用聞き・常連顧客取引などで、ビジネスモデルとして成功しているものを整理して、規制対象とすべき飛び込み勧誘（電話勧誘も含む）と区別・整理することによって、規制すべきものが見えていないのかとの意見もありました。

これらの趣旨についても是非追加頂きたい。

<通信販売における規律について>

1 加筆していただきたいこと

1 1 頁（3）

通信販売の特殊性に鑑みて、通信販売の取消制度については本調査会で検討すべき課題であるとの意見も出された。

ことを加筆頂きたいと思います。

2 理由など

通信販売は、「広告を見て通信手段で申し込みをする」取引です。定義から見ても、消費者の購入するかどうかの選択の意思決定は広告によりなされるものです。このように通信販売は、きわめて限定された取引であり、購入するかどうかの意思決定においても特徴のある取引です。

以上のことから、本調査会において、通信販売に限って取消制度を検討する必要は十分にあると考えます。

<おわりにについて>

1 追加頂きたいこと

20 頁のおわりに「今後、国民に広く意見を聞いた上で今後の検討を行う。」ことを明記頂きたいと思います。

2 理由など

国民にとって身近な取引についてどのような規制がのぞましいかを議論するに当たっては、現段階で広く意見を聞くことが必要ではないかと考えます。

以上