

平成27年8月18日

中間とりまとめ（案）についての意見

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海理事
花井 泰子

中間とりまとめ（案）のうち、特定商取引法の見直しにあたって消費者被害の防止の観点から特に重要であると考え「勧誘に関する規制」に関する部分の記載について、次のとおり意見を述べます。

1 （訪問販売・電話勧誘販売における勧誘について） 5頁

検討の前提として、訪問販売・電話勧誘販売に対する消費者の意識に関する記述を加えていただきたい。

とりわけ、消費者庁が2015年3月に実施した「消費者の訪問販売・電話勧誘・FAX勧誘に関する意識調査」において、訪問販売・電話勧誘販売について、「必要ない・来てほしくない」との回答した方、また、全国消費者団体連絡会が実施した調査（第1回専門調査会・資料6-2）において「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」について「迷惑と感じる」と回答した方が、いずれも96%を超えている、という点は、消費者のプライバシーや生活の平穩に対する意識を端的に表すものとして重要と考える。

2 （本専門調査会における検討の経緯と現状について） 6～8頁

(2) について

(2)として「これまでに本専門調査会において、委員及びヒアリング対象となった事業者から提出された主な意見は以下のとおり整理することができる。」とされているが、何に関する意見なのかが明確となるように小見出しをつけて整理するとともに、次の点を付記していただきたい。

ア 平成20年改正の実効性と更なる勧誘規制の必要性について

20年改正で行った勧誘開始前の意思の確認（努力義務）や再勧誘の禁止だけでは、実効性は上がっておらず、勧誘を望まない人が大多数である現状を考えると、更なる勧誘規制が必要であるとの意見が多数あったこと

イ 事業者ヒアリングの結果を踏まえた意見について

事業者ヒアリングにおいて、現在でも、勧誘を拒否している人のリストを作って訪問しないようにしている事業者や、電話を掛けていかどうかについて予めお客様の了解を取って迷惑にならないように努力したり、今後はメール等の手段を考えているという事業者があったことから、事前に勧誘を拒否している人に対する勧誘を禁止したとしても、事業者の努力によって十分対応できるのではないかとの意見があったこと

(3) について

「(3) この他、本調査会における検討の進め方等に関して、以下のような意見があった。」の3つ目の・に「見守りサービス」等への影響についての意見が記載されているが、これに対しては、消費者が見守りサービスを行って欲しいのは、顔見知りの検針員や配達員、料金の徴収員であって、飛び込みの勧誘員に見守りをしてほしいとは思っていない、などの意見があったことを、付記しておかないと、誤解を与えかねない。

以上