

平成27年8月18日

鈴木 弘樹

(日本訪問販売協会 会長)

特定商取引法専門調査会中間取りまとめ案に対する意見

特定商取引専門調査会（以下「調査会」という。）は、平成21年以降これまでの法規制の効果及び苦情の現状をふまえた今後の対応のあり方を検討するため、本年3月5日から9回にわたる検討の場を経て、この度その中間とりまとめを行うに当たり以下の通り意見を申し述べたい。

まず、調査会において、規制強化の根拠として提示されたP I O－N E T情報には、特定商取引法の適用除外となる商品等の訪問販売（詐欺商法も含む）の苦情が混在し、苦情の定義が明示されていないこと等から、これらの情報のみにより規制強化の検討をすすめることに違和感を禁じえない。

例えば、「苦情」には、具体的にどのような内容のものが分類、区分されているのか。仮に、当初、申出者が不平不満を申出たとしても、その後の交渉過程において、申出者側の過大な期待や誤解、無理な要求に基づくものであったことが明らかになったような事例、あるいは適切な解決が行われた結果、経済的和解も含め満足を得たような事例も含まれているのか。そして、苦情の定義を明示される場合、その定義の通りに、相談現場の担当者が区分、整理しているかも含め検証することが重要と考える。また、単に苦情といっても事業者側に起因する問題なのか、事業者側に起因した場合にその行為の過失・故意も含め問題の濃淡をみることも苦情の定義上、重要な要素であると考ええる。

次に、取りまとめ案の文中、「消費者トラブルの実態について精緻な分析」とあるが、「精緻な分析」とはどのようなことを踏まえ、どの程度の分析を目指そうとしているのかが鮮明となっていない。少なくとも、ここでの分析は、平成21年以降において苦情が多く発生している商品やその原因を類型化し、どこにどの程度の問題が発生しているかをつぶさに掴むことにより、初めて、どのような対応策を施すべきか、その実効性について検討できるものと認識しているので、現状の情報分析のみの方法では、次へのステップへは進めないものと

受け止めている。

調査会の不招請勧誘規制の議論において、「すべてを拒否するものではなく。拒絶している者への不招請勧誘を禁止するのである」という趣旨の発言があったが、これは健全な事業者にとって、蟻の一穴となることへの大きな不安を感じさせるものである。平成20年改正で追加された特定商取引法第3条の2の規定は、狭義でいう不招請勧誘規制であり、今日、調査会で議論していることは、正に本規定のさらなる拡大路線を進めようとするものである。

もとより、遵法意識や商業倫理観をもたない悪徳業者は、規制の強化が重ねて行われても法の網を潜り問題を起こす。その度にさらに強い規制強化が行われ、加えて、それほど強い規制を及ぼさなければならない業界として社会から受け止められることによるイメージの低下など、善良な事業者だけが二重三重の負担を負うという状況に追い込まれる。さらに調査会では、訪問営業の取引形態そのものを否定するかのような発言があったが、このことは企業経営者やこの業により生計を立てている販売従事者にとって、極めて遺憾なこととして受け止められている。

最後に、事業者の事前参入規制については、執行強化に目的を置いているものの、行政や業界が抱えるコスト、業界に与える影響等を斟酌した場合に、不当な行為者を市場から退場させることが可能なかどうか、その実効性を検証できない限りは制度導入に対し、賛成の意を表明することは難しいと言わざるを得ない。

以上、中間取りまとめ案の作成にあたり意見書を提出する。