

平成 27 年 8 月 20 日

特定商取引法の見直しに関する意見 修正箇所について

(公社) 日本通信販売協会 事務局

※8月14日に当会が提出した意見書の内容について、一部数値に誤りがございましたので、修正いたします。(修正部分は赤字にて記載)

## 2. 苦情相談の発生率について

PIO-NETの統計による通販の相談件数25万件について、前述のアダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲームが上位を占めるネット通販17万件の7割分を除いて、通販業界における契約件数を基に苦情発生率を算出すると、~~0.000007~~**0.0098%**となる。契約件数 ~~100~~**1** 万件あたり1件苦情・相談が発生していることとなる。通販の相談件数を25万件として算出しても、~~0.000187~~**0.0188%** (契約件数 ~~100~~**1** 万件あたり2件) と極めて低い発生率である。参考までにJADMAの苦情件数で同様に算出すると ~~0.000007~~**0.0007%** (契約件数 ~~1~~**1** 億 ~~1~~**0** 0 万件あたり7件) とさらに低い。(※算出式は別添資料を参照のこと)

仮に専門調査会での委員の意見にもあったように「消費生活センターに相談してくる消費者は氷山の一角であり、実際は何倍もの消費者が被害にあっている」としてもなお、小数点以下の数字である。したがって、本来排除すべき悪質業者に関わる苦情割合並びに被害にあった消費者の割合は、その他の多数の善良な事業者、その他の多数の被害にあっていない消費者に比較するときわめて少数であることがわかる。したがって、規制強化の立法事実として根拠が極めて希薄であることが明確である。

(別添)

苦情・相談 発生率	2013 年度
JADMA の苦情相談件数ベース(①÷C)	<del>0.000007</del> <b>0.0007</b> %
PIO-NET の " (②÷C)	<del>0.000187</del> <b>0.0188</b> %
PIO-NET の苦情相談件数のうちアダルト系サイト等除外分(③÷C)	<del>0.000007</del> <b>0.0098</b> %

## 通販苦情・相談件数

① JADMA	9000 件
② PIO-NET	25 万件
③ " うちアダルト系サイト等除外分	13 万件

A 通販1回あたりの利用金額(JADMA データより)	8400 円
B 通販市場規模(経済産業省データより)	11.2 兆円
C 契約件数(B÷A)	13.3 億件