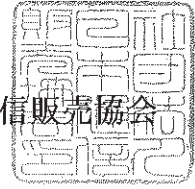


(公社) 通販協第28-34号

平成28年1月5日

消費者委員会
委員長 河上 正二 様

公益社団法人 日本通信販売協会



成年年齢引き下げ対応検討ワーキング・グループ報告書案に対する
意見

標記の件について下記の通り再々度、意見を提出します。

記

「第2 望ましい対策1」として、「若年成人の消費者被害防止・救済のため、消費者契約法により若年成人に対する配慮に努めることを義務付ける」とありますが、非対面でありかつ多様な広告媒体を用いて契約の申し込みを受ける通信販売業界は対応困難です。

すなわち、通販会社は多様な広告媒体を利用し若年成人も含み広く消費者に対してアプローチします。その広告を見て、契約を申し込んでくる消費者が、どのような年齢でかつ消費生活に関する知識及び経験並びに消費生活における能力を有しているかどうかは、知り得る立場にありません。

仮に、そうしたことを知ろうとした場合、消費者からインターネットで注文を受ける際に、年齢、性別、知識や経験の程度、資産、収入などを注文画面に入力してもらい、それを確認したうえで当該消費者の申し込みを受けるべきか否かを判断することになります。また、電話で申し込みを受ける場合は、電話オペレーターがそれらの情報を消費者から聞き出さなければならないこととなります。消費者がそのような情報をインターネットの画面で入力したり、電話で聞かれたからと言って話すとは到底考えられません。そのようなことを求めた場合、契約の申し込みそのものを途中で止められてしまいます。つまり販売の機会を逸失することになります。さらに、プライバシーの観点からも苦情になってしまいます。

従いまして、消費者契約法において若年成人への配慮を義務付けられたとしても通販業界は遵守できませんから、仮にこのような規定を設けるのであれば、通販業界は適用除外とすべきであると考えます。

以上

