

内閣府消費者委員会意見交換資料

日弁連消費者問題対策委員会

1 コロナ禍における消費者問題への対応

(1) コロナ禍において予想される消費者トラブルについての情報提供(2020年6月作成・8月改訂 新型コロナウイルス消費者問題Q&A)

<https://www.nichibenren.or.jp/news/year/2020/topic2.html>

新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響によって生じ得る消費者問題に関し、その対応について、シンプルにQ&Aをまとめ、日弁連ホームページに掲載している。消費者本人だけでなく、全国の消費生活相談窓口担当の消費生活相談員に対する情報提供も意図している。キャンセルに関する設問は次の通りである。

- 1 スポーツジム・塾との契約等について
- 2 結婚式のキャンセルについて
- 3 イベントのキャンセル関連について
- 4 旅行のキャンセルについて
- 5 交通関係(航空券, 鉄道定期券等)のキャンセルについて
- 6 宿泊(ホテル等)のキャンセルについて
- 7 債務(借金)の支払について
- 8 いわゆる「給与(給料)ファクタリング」について
- 9 いわゆる「事業者ファクタリング」について
- 10 住宅関連について
- 11 悪質商法や特殊詐欺への対策について

(2) コロナ禍の経済的困窮につけ込んだファクタリング被害対策

コロナ禍の経済的困窮につけ込んだファクタリングを称する「貸金業者」への取締り強化を求める会長声明を公表した。

また、2020年11月11日に、全国統一ダイヤルによる「ファクタリング被害ホットライン」を実施した。

- いわゆる「給与ファクタリング」と称するヤミ金融の徹底的な取締りを求める会長声明(2020年5月22日)

<https://www.nichibenren.or.jp/document/statement/year/2020/200522.html>

- 事業者向けにファクタリングを装って違法な貸付けを行う業者の取締りの強化を求める会長声明(2020年6月17日)

<https://www.nichibenren.or.jp/document/statement/year/2020/200617.html>

(3) コロナ禍でインターネット通販の利用機会が増えている状況下での悪質商法規制に関する意見書発出

■インターネット通信販売における定期購入契約等の被害に対する規制強化を求める意見書（2020年7月16日）

https://www.nichibenren.or.jp/document/opinion/year/2020/200716_2.htm

(4) コロナ禍に便乗した身に覚えのない送り付け商法についてその全面的な禁止を求める意見書発出

■送り付け商法（ネガティブ・オプション）の全面的な禁止を求める意見書（2020年12月17日）

https://www.nichibenren.or.jp/library/pdf/document/opinion/2020/opinion_201217_2.pdf

(5) インターネット上の権利侵害に対する被害救済手段としての実効的な発信者情報開示請求のための法改正等を求める意見書発出

コロナ禍において、SNS等インターネット上における新型コロナウイルスに感染した人や医療従事者、家族等に対しての誹謗中傷や虚偽の事実の書き込みなどが社会問題化している中、損害賠償請求等の法的措置を講じるための加害人物特定のためには、現時点では、プロバイダ責任制限法4条1項に基づく発信者情報開示請求制度を利用するしかない。

しかし、同法の発信者情報開示請求制度は、極めて要件が厳格であり、開示される情報の範囲が限定されているなど、インターネット上の権利侵害に対する被害救済手段としては不十分なものである。

そこで、開示の要件の緩和等の「実効的な発信者情報開示請求のための立法」を求めたものである。

■実効的な発信者情報開示請求のための法改正等を求める意見書（2020年12月18日）

https://www.nichibenren.or.jp/library/pdf/document/opinion/2020/opinion_201218.pdf

(6) 特商法・預託法の契約書面の電子化問題について

現在、その問題点等を指摘する意見の発出に向け検討中である。

2 地方消費者行政について

(1) 地方消費者行政の一層の強化を求める意見書の発出

① 交付金の継続と適用対象の拡大

⇒ 推進交付金から強化交付金への変更に伴う改善策

② 国の事務の性質を併有する事務に対する地方財政法10条による恒久的財

政支援

⇒ 相談情報の登録事務，重大事故情報の通知事務，違反業者の処分事務，適格消費者団体の支援事務等

③ 消費者行政職員の増員と資質向上

⇒ 法執行，啓発・地域連携の企画立案，他部署との連絡調整，商品テスト等の職員の確保と研修の充実

■地方消費者行政の一層の強化を求める意見書（2017年5月1日）

https://www.nichibenren.or.jp/library/ja/opinion/report/data/2017/opinion_170501.pdf

(2) 特定商取引法の執行力強化に関する意見書の発出（2019年7月）

① 都道府県の消費者行政職員の増員と執行専属部署の職員の増員

② 警察関係者の人材活用、弁護士のアドバイザー制度の活用、非常勤雇用の活用

③ 国の広域被害への積極的執行、都道府県への執行担当者拡充の財源確保、執行業務のノウハウの共有と研修の充実

④ 特商法の行政処分につき、違反行為を中止した場合でも消費者の利益保護・同種違反行為の抑止の必要性があれば執行要件を満たすとの解釈を明確化する法改正

■特定商取引法の執行力強化に関する意見書（2019年7月19日）

https://www.nichibenren.or.jp/library/ja/opinion/report/data/2019/opinion_190719.pdf

(3) 連続シンポジウム「地域で防ごう！消費者被害 in ○○」の地方開催

⇒ 2017年から、各地弁護士会と日弁連の共催で順次開催

各地で、弁護士会・地方自治体・消費者団体・高齢者団体等との連携の取組を促進するシンポジウムを開催し、地域連携の契機とする。

⇒ 高齢者見守りネットワーク・消費者安全確保地域協議会の設置促進，訪問販売お断りステッカー運動，地方消費者行政充実等の契機としての役割

⇒ コロナ禍のため，事実上休止

(4) 第63回人権擁護大会シンポジウム「超高齢社会における安全・安心に暮らせる社会の実現に向けて」（仮）の準備

⇒ 高齢者見守りネットワークの構築，判断力不足に付け込む勧誘行為に対する法制度等，総合的な施策の検討に向けて

⇒ 2020年11月に開催予定であったが，コロナ禍のため延期

⇒ 2021年10月に岡山市において開催予定