

「消費者委員会委員との意見交換会」資料

2021年2月10日

全国消費者行政ウォッチねっと

1. 消費者問題及び消費者行政のデジタル化への対応

(1) 書面交付の電子化について

特商法の書面交付の電子化が検討されていますが、ウォッチねっとは断固反対します。

特商法はトラブルの多い取引類型を対象にして悪質商法を規制し、消費者を保護することを目的とした法律です。とくに、特商法で定めた書面交付義務は、事業者に適正な契約手続を履行させ、悪質商法から消費者を保護するために必要不可欠なものとして規定されたものです。

消費者保護のために欠くことができない書面交付義務を電子化することは、たとえ本人の同意を前提とする者であっても高齢者や未成熟の若年者をターゲットとする悪質事業者に対する規制を緩めることに他ならず、あまりに消費者保護という特商法の目的を軽視するもので到底容認できるものではありません。

したがって、ウォッチねっとは、特商法の書面交付の電子化に断固反対するとともに、消費者保護の観点から貴委員会の積極的な活動、意見表明を強く期待します。

(2) デジプラ規制について

新型コロナウイルスの影響で、急速にネット取引が消費者の生活に浸透しています。

ネット取引では、危険な食品、製品の取引被害、表示と異なる粗悪品取引等の詐欺まがいの取引被害、フリマサイトでの消費者同士のトラブル等、様々な問題が起きています。

こうしたネット取引被害が拡大していく中、ネット取引の「場」を提供するデジタル・プラットフォーム事業者の適切な対応が消費者保護のために重要になっています。

そのためデジタル・プラットフォーム事業者に対し、以下の義務づけをしていくことを強く求めます。なお、デジタル・プラットフォーム事業者の自主的規制では、消費者保護を全うできないだけでなく、ネット取引の「場」の安全が確保されず、優良な事業者の育成・支援も図られませんので、当該義務は法的義務としても整備されなければなりません。

① 消費者の生命・身体の安全確保のためのルール整備

ア デジタル・プラットフォーム事業者に対し、リコール対象製品等の危険商品や法律上所持・取引が禁止されている違法な商品等、消費者の生命・身体の安全を損なう恐れのある商品・サービスの譲渡のチェックを義務づけてください。

イ デジタル・プラットフォーム事業者に対し、危険商品・違法商品の販売や、安全を阻害するような保管・管理・流通を行っている事業者等が確認された場合には、デジタル・プラットフォーム上での取引停止措置や商品回収への協力を義務づけてください。

② 自主的かつ合理的な選択の機会を確保するための表示ルールの整備

ア 取引主体の表示義務付け

現在のデジタル・プラットフォーム上の取引を見ると、販売業者がデジタル・プラットフォーム事業者そのものなのか、メーカーなのか、販売店なのか、あるいは消費者なのかすらわからなかったり、取引の相手を誤認して購入している場合もあるというのが実態です。これでは消費者は商品価格等と比較しての適切な取引主体の選択ができません。デジタル・プラットフォーム上の取引については特に取引主体が紛らわしいことが多いため、取引主体のわかりやすい表示を義務づけるべきです。

イ 消費者レビューの不正記載への規制

消費者レビューは消費者の自主的・合理的選択にとって重要な役割を果たすようになってきました。これを逆手にとって消費者レビューに不正記載を行うケースが散見されています。こうした消費者レビューの不正記載については、記載者・記載指示者の刑事罰を含む法的責任を定めるべきです。あわせて、デジタル・プラットフォーム事業者が不正を把握した場合の対応について法的に義務づけてください。

ウ ターゲティング広告・表示、プロファイリング等の仕組みについての表示義務等

これらの広告・表示は、無意識のうちに消費者の自主的・合理的な選択が阻害される可能性があるため、その広告の表示の仕組みについて広告上に表示させるよう義務づけるとともに、そのような仕組みからの離脱を容易にできるよう義務づけてください。

エ 利用規約の表示

利用規約についてはトラブルの多い事項や解約条件等の重要事項について概要版を見えやすい位置に表記することを義務づけ、適切な表記を欠く場合には当該条項の効力を消費者が否定できる規定を法律で整備してください。

③ 悪質業者を排除するためのルール整備

ア デジタル・プラットフォーム事業者による苦情受付等と調査・措置義務

i 虚偽誇大広告や詐欺的取引を行う出店者について、デジタル・プラットフォーム事業者自身が苦情の受付やネットパトロール等を通じて問題を把握するよう義務づけるとともに、問題を発見した場合の調査義務並びに取引停止措置等の法的義務を定めてください。

ii デジタル・プラットフォーム事業者が前記義務に違反した場合には行政処分の対象とするとともに、民事上、損害を受けた消費者に対し損害賠償義務を負うことを明文化してください。

イ デジタル・プラットフォーム事業者による本人確認義務等

匿名・偽名の取引による被害を防ぐため、デジタル・プラットフォーム事業者に出店者の本人確認及び特商法上の表示義務事項の確認を法的に義務づけてください。

④ 紛争発生時に消費者が迅速・適切に救済されるためのルール整備

ア デジタル・プラットフォーム事業者は、自己のプラットフォーム上でトラブルが発生した場合には消費者が簡単にアクセスできるような方法で自ら苦情を受け付けて適切な紛争解決に協力してください。

イ 悪質商法の被害者が加害者の氏名・住所を把握できない場合や、加害者が海外にいるため責任追及が困難な一定の場合には、デジタル・プラットフォーム事業者が被害者に損害賠償金を立て替えて支払う法的制度を整備してください。

⑤ 法執行の実効性確保のためのルール整備

悪質業者が違法行為を行った場合に確実に法執行ができるよう、上記のような諸ルールの整備を含む必要な法整備を行ってください。

⑥ デジタル・デバインドへの対応

以上のようなルール整備が行われ、安全・安心なデジタル市場が発展することは消費者にとっても歓迎すべきことですが、他方で、そもそもこうしたデジタル市場の利便性を享受することができない消費者も相当数存在します。

こうした、いわゆるデジタル・デバインドへの対応についてもあわせて検討し、だれもがわかりやすく、安心して安全に利用できるデジタル市場をなることを望みます。

2. 地方消費者行政について

消費生活相談員の不足～公募しても応募なし～

ここ数年、消費生活センターが「消費生活相談員を募集しても応募がない」「消費生活相談員の定員不足」という声を聞きます。それを裏付ける調査に消費者庁が毎年公表している「地方消費者行政の現況調査」があります。「消費生活相談の配置状況」で、この2年間で相談員が全国で100人減少したという深刻な問題が明らかになっています(資料)。

私が在住しています栃木県の実情を紹介します。

栃木県には県センを含めて21消費生活センターがあります。ここ数年相談員の不足が起こっています。「地方消費者行政現況調査」では、令和2年は前年より10名の相談員が減となっています(資料)。令和2年度は全国では55名の相談員が減となっていますが、そのうち栃木県が約20%を占めているという芳しくない状況です。

そのために

- ・相談受付日の減少(週5日⇒週4日)、

- ・相談受付時間の短縮(9時～17時⇒9時～15時、9時～16時)、
- ・また土曜相談を実施していた栃木県の消センは窓口が開設できない状態が続いていました。

なぜ相談員が減少しているかといいますと、相談員を募集しても「応募者が無い」ことです。国民生活センターでは、毎週に都道府県別の相談員募集状況を紹介していますが、「応募締切日」は、通常2～3週間ですが、近年「応募締切日が**随時**」という地方自治体が増えています。こんなことから相談員不足が伺われます。

「消費生活相談員を募集しても応募がない」という背景には、消費生活相談員の処遇が考えられます。本年度から導入された「会計年度任用職員制度」により、消費生活相談員は一般職の非常勤職員となり、多くの消費生活相談員が会計年度任用職員として1年単位の雇用契約のままとなっているといわれています。つまり消費生活相談員の「専門性」が評価されていないということです。

消費生活相談員は、消費生活相談やあっせんに対応する専門職です。

【消費生活相談員の職務】

- ・事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせん
- ・消費者による主体的な問題解決の促進・支援(消費生活の専門家としての一般的な消費生活に係る適切な助言等)
- ・他の専門家等への橋渡し
- ・相談結果の整理・分析及び消費者教育・消費者啓発への活用
- ・消費生活相談の現場で把握した問題点等の関係部局に対する情報提供

※消費者庁のホームページより

《栃木県の報酬 例》

- ・週5日勤務 8時45分～17時15分
月額報酬 約17万円
- ・週4日勤務 8時45分～17時00分
月額報酬 約15万円
- ・週3日勤務 8時45分～17時00分
月額報酬 約12万円

また、相談員の不足とともに、相談員の高齢化が挙げられます。栃木県では64名の相談員がおりますが、「50代」が33人(51.5%)と最も多く、「60代」17人

(25.6%)、「40代」13人(20.3%)の順。「50代」及び「60代」で8割弱を占め、20代、30代は1名。

住民から消費者事故等に関する被害の救済や情報を集めて消費者庁と共有する役割を果たしているのが地方自治体における消費生活相談です。その第一線で活動しているのが消費生活相談員です。

消費者問題が専門化・複雑化し、経験と知識のある消費生活相談員の対応がより求められる中で、消費生活相談員をめぐる処遇には重大な懸念を感じます。

消費生活相談員の減少は、消費者行政の後退となる深刻な問題です。消費生活相談員の人員確保・育成、特に若い人に魅力ある職業となるよう消費生活相談員の処遇を抜本的に改め、消費生活相談員の専門性に相応しい制度になるよう見直しが必要ではないでしょうか。

【資料】

令和2年度地方消費者行政の現況調査

地方消費者行政の現況（ポイント）

令和2年11月



3. 消費者行政担当職員の配置状況

	平成31年		令和2年	
		前年差		前年差
全体	3,379	▲ 45	3,324	▲ 55
うち資格保有	2,770 (82.0%)	▲ 14	2,672 (80.4%)	▲ 98
うち消費生活相談員 資格試験合格者※	1,167 (42.1%)	203	1,248 (46.7%)	81
うち資格未保有	609 (18.0%)	▲ 31	652 (19.6%)	43

◎栃木県の相談員増減

(3) 都道府県別 消費者行政担当職員数

都道府県名	事務職員		消費生活相談員		商品
		増減		増減	
1 北海道	527	▲ 8	191	▲ 3	
2 青森県	84	4	28	1	
3 岩手県	81	1	46	▲ 1	
4 宮城県	101	3	83	▲ 5	
5 秋田県	64	▲ 2	33	▲ 1	
6 山形県	61	▲ 3	35	0	
7 福島県	102	▲ 2	45	2	
8 茨城県	151	7	106	▲ 4	
9 栃木県	84	1	64	▲ 10	
10 群馬県	96	5	54	0	
11 埼玉県	266	▲ 4	191	▲ 4	
47 沖縄県	65	1	42	2	
合計	5,169	▲ 44	3,324	▲ 55	

おすすめフレッシュ便

2021年01月15日

-No.3761-

発行 国民生活センター

○-----○

このお知らせは、「消費生活専門相談員資格」を求人募集の条件にしている国・地方公共団体等から依頼を受け、消費生活専門相談員資格認定者の就労支援の一環として実施しているものです（情報は原則、毎週火曜・金曜に更新し

都道府県別 相談員募集機関一覧

北海道	北海道立消費生活センター 札幌市消費者センター 登別市消費生活センター
茨城県	ひたちなか市消費生活センター 阿見町消費生活センター 桜川市消費生活センター 茨城県消費生活センター 河内町消費生活相談窓口
栃木県	栃木市消費生活センター 鹿沼市消費生活センター 小山市消費生活センター 足利市消費生活センター
群馬県	高崎市消費生活センター 太田市消費生活センター 館林市消費生活センター
埼玉県	埼玉県消費生活支援センター 草加市消費生活センター
千葉県	印西市消費生活センター 佐倉市消費生活センター 船橋市消費生活センター 横芝光町役場 鎌ヶ谷市消費生活センター 東金市消費生活センター
東京都	経済産業省消費者相談室 荒川区消費生活センター 三鷹市消費者活動センター 千代田区消費生活センター 国立市消費生活センター 東久留米市消費者センター 消費者庁 消費者庁 金融庁金融サービス利用者相談室 国民生活センター（相談情報部） 国民生活センター（CCJ）
神奈川県	横須賀市消費生活センター かながわ中央消費生活センター 横浜市消費生活総合センター 相模原市消費生活総合センター かながわ中央消費生活センター
石川県	七尾市消費生活センター
長野県	佐久市消費生活センター
静岡県	静岡市消費生活センター 静岡市消費生活センター
愛知県	愛知県消費生活総合センター 愛知県消費生活総合センター 東三河広域連合 名古屋市消費生活センター
三重県	鈴鹿亀山消費生活センター 三重県消費生活センター
大阪府	経済産業省近畿経済産業局 泉南市消費生活センター 高槻市立消費生活センター 豊中市立生活情報センターくらしかん 豊中市立生活情報センターくらしかん
兵庫県	丹波市消費生活センター 兵庫県立消費生活総合センター あかし消費生活センター たつの市消費生活センター

勤務先機関名	小山市消費生活センター
都道府県名	栃木県
採用人数	若干名
締切日	随時
採用担当 連絡先（電話）	小山市市民生活部市民生活安心課 0285-22-9282
詳細内容	応募方法等詳細については 小山市HP「消費生活相談員（会計年度任用職員）の募集【要資格】」 をご覧ください。
勤務先機関名	かながわ中央消費生活センター
都道府県名	神奈川県
採用人数	若干名
締切日	随時
採用担当 連絡先（電話）	神奈川県消費生活課 045-312-1121（内線2650）
詳細内容	応募方法等詳細については 神奈川県HP「令和2年度神奈川県消費生活相談員募集（欠員募集）要領」 をご覧ください。
勤務先機関名	三重県消費生活センター
都道府県名	三重県
採用人数	2名
締切日	随時
採用担当 連絡先（電話）	三重県環境生活部暮らし・交通安全課 059-224-2400
詳細内容	応募方法等詳細については 三重県HP「環境生活部暮らし・交通安全課 会計年度任用職員（消費生活相談員）を募集します」 をご覧ください。
勤務先機関名	七尾市消費生活センター
都道府県名	石川県
採用人数	1名
締切日	随時
採用担当 連絡先（電話）	七尾市総務課人権・男女共同参画室 0767-53-1112
詳細内容	応募方法等詳細については採用担当連絡先へ直接お問い合わせください。
勤務先機関名	足利市消費生活センター
都道府県名	栃木県
採用人数	1名
締切日	随時
採用担当 連絡先（電話）	足利市市民生活課消費生活センター 0284-73-1210
詳細内容	応募方法等詳細については 足利市HP「消費生活相談員（非常勤）を募集します！」 をご覧ください。
勤務先機関名	福岡市消費生活センター
都道府県名	福岡県
採用人数	2名
締切日	随時
採用担当 連絡先（電話）	株式会社ビスネット 092-739-1711
詳細内容	応募方法等詳細については採用担当連絡先へ直接お問い合わせください。
勤務先機関名	大川市消費生活相談窓口
都道府県名	福岡県
採用人数	1名
締切日	随時
採用担当 連絡先（電話）	大川市インテリア課 0944-85-5570

まさに『青天のへきれき』*

特商法の書面交付の安易な電子化に断固反対 !!

～電子化を認めると、さらに消費者トラブルが多発します 

全国消費者行政ウォッチねっと

特商法やその近接分野では、現状でもさまざまな消費者トラブル・問題が発生しています。仮に本人が電子交付に同意していたとしても、トラブルは防げないケースが多いと思われます。

こうした実情を踏まえた議論を経ないまま、安易に電子化を認める法改正には断固反対します。

* 令和3年1月20日第336回内閣府消費者委員会本会議 日本訪問販売協会専務理事の発言より



事例 1

連鎖販売取引（特商法）

連鎖販売取引で、勧誘者が勝手にメールアドレスを新しく作成し、ネットで契約していた。消費生活センターに相談が寄せられ、契約書面の有無や署名の筆跡などが解決の糸口になったが、契約者からの問い合わせも、登録したメールアドレスからしか対応できないと言われ、本人であるにも関わらず、アドレスがわからず難航した。

- 成年年齢引き下げに伴い若者の被害がもっとも懸念されている取引類型です。書面交付の電子化で SNS 等を通じた被害の大幅な拡大が予想されます。電子化の前に予防策を検討すべきです。

事例 2

特定継続的役務提供（特商法）

オンライン英会話学校の契約をしてクレジットカードで支払った。契約時にオンライン上で契約内容を確認したが、書面は受領していない。その後、マイページから確認しようとしたが見つからなかった。業者に連絡をしようとしたが、電話が繋がらない。解約を希望したいとメールを送ったが、返信がない。クーリング・オフは何をどう書けばよいのかわからない。

- マイページにアップされていることを知らなかったり、事業者によってはシステムが適切ではなく、確認不能になっていた可能性があります。「システムの不具合」を悪質業者が意図的に行えば、トラブルの温床になることは目に見えています。

事例 3

電気通信サービス関連

1週間前、契約している固定電話会社を名乗り「個人の契約者に、順番にインターネット回線を切り替えている」と電話がかかってきた。契約中の会社と思っていたので、担当者に言われるままパソコンで操作して、住所や夫の氏名などを入力して、転用承諾番号を取得し、担当者に伝えた。昨日、契約書が届き光回線の切り替えではなく他社と光回線契約をしていたことに気がついた。やめたいので、業者に電話をしているが繋がらない。 (50代 女性)

- 現在契約している大手の事業者と誤解するような電話をかけてくるものが多くあります。現在契約している事業者と思い込んでいるので、郵送されてもよく確認しないケースもあります。電磁的書面の交付だけでは、別業者だと気づかなかった可能性が高いと思われます。



2020(令和2)年11月9日

消費者が安全かつ安心してデジタル市場を利用するための
ルール整備を求めます！

全国消費者行政ウォッチねっと

新型コロナウイルスの影響もあり、我々消費者の生活には今まで以上にネット上の取引が浸透しています。

ところが中には、危険な製品・食品がネット上で取引されていたり、代金を送金したにもかかわらず商品が送られてこない、ネット広告上の表示と異なる粗悪品が送られてきた等の詐欺まがいの被害にあったり、フリマサイトで消費者同士のトラブルが起きた場合に当該フリマサイト運営事業者がきちんとトラブル解決に協力してくれなかったりする等、ネット取引をめぐる様々な形態の問題が発生しています。特に、ネット取引の「場」の提供者であるデジタル・プラットフォームが関係するトラブルも多く発生しており、ネットトラブルの予防・解決のためにデジタルプラットフォーム事業者が果たす役割が大きくなっています。

これから消費者にとってますます重要な存在となっていくデジタル市場が健全に発展していくためには、デジタル・プラットフォームが適切にその役割を果たし、ネット取引における消費者の安全・安心を確保していくことが求められます。

こうした観点から私たちはデジタル・プラットフォームに関し、最低限、以下のようなルール整備を求めます。

なお、以下のルールについては、デジタル・プラットフォーム事業者の自主的な取り組みに任せるとの意見もあるようです。しかし現状でも自主的な取り組みの程度は事業者によってまちまちです。最低限のルールを守らない事業者の存在を許せば、誠実な事業者が消費者保護のための制度改善を行うことの阻害要因となりかねません。消費者の権利擁護という観点からはもちろんのこと、誠実・優良な事業者の育成・支援という観点からも、最低限度のルールを法的に整備する必要があると考えます。

1 消費者の生命・身体の安全確保のためのルール整備

- (1) デジタル・プラットフォーム事業者に対し、リコール対象製品等の危険商品や法律上所持・取引が禁止されている違法な商品等、消費者の生命・身体の安全を損なう恐れのある商品・サービスの譲渡のチェックを義務づけてください。
- (2) デジタル・プラットフォーム事業者に対し、危険商品・違法商品の販売や、安全を阻害するような保管・管理・流通を行っている事業者等が確認された場合には、デジタル・プラットフォーム上での取引停止措置や商品回収への協力を義務づけて

ください。

2 自主的かつ合理的な選択の機会を確保するための表示ルールの整備

(1) 取引主体の表示義務付け

現在のデジタル・プラットフォーム上の取引を見ると、販売業者がデジタル・プラットフォーム事業者そのものなのか、メーカーなのか、販売店なのか、あるいは消費者なのかすらわからなかったり、取引の相手を誤認して購入している場合もあるというのが実態です。これでは消費者は商品価格等と比較しての適切な取引主体の選択ができません。デジタル・プラットフォーム上の取引については特に取引主体が紛らわしいことが多いため、取引主体のわかりやすい表示を義務づけるべきです。

(2) 消費者レビューの不正記載への規制

消費者レビューは消費者の自主的・合理的選択にとって重要な役割を果たすようになっています。これを逆手にとって消費者レビューに不正記載を行うケースが散見されています。こうした消費者レビューの不正記載については、記載者・記載指示者の刑事罰を含む法的責任を定めるべきです。あわせて、デジタル・プラットフォーム事業者が不正を把握した場合の対応について法的に義務づけてください。

(3) ターゲティング広告・表示、プロファイリング等の仕組みについての表示義務等

これらの広告・表示は、無意識のうちに消費者の自主的・合理的な選択が阻害される可能性があるため、その広告の表示の仕組みについて広告上に表示させるよう義務づけるとともに、そのような仕組みからの離脱を容易にできるよう義務づけてください。

(4) 利用規約の表示

利用規約についてはトラブルの多い事項や解約条件等の重要事項について概要版を見えやすい位置に表記することを義務づけ、適切な表記を欠く場合には当該条項の効力を消費者が否定できる規定を法律で整備してください。

3 悪質業者を排除するためのルール整備

(1) デジタル・プラットフォーム事業者による苦情受付等と調査・措置義務

ア 虚偽誇大広告や詐欺的取引を行う出店者について、デジタル・プラットフォーム事業者自身が苦情の受付やネットパトロール等を通じて問題を把握するよう義務づけるとともに、問題を発見した場合の調査義務並びに取引停止措置等の法的義務を定めてください。

イ デジタル・プラットフォーム事業者が前記義務に違反した場合には行政処分の対象とするとともに、民事上、損害を受けた消費者に対し損害賠償義務を負うことを明文化してください。

(2) デジタル・プラットフォーム事業者による本人確認義務等

匿名・偽名の取引による被害を防ぐため、デジタル・プラットフォーム事業者に出店者の本人確認及び特商法上の表示義務事項の確認を法的に義務づけてください。

4 紛争発生時に消費者が迅速・適切に救済されるためのルール整備

(1) デジタル・プラットフォーム事業者は、自己のプラットフォーム上でトラブルが発生した場合には消費者が簡単にアクセスできるような方法で自ら苦情を受け付けて適切な紛争解決に協力してください。

(2) 消費者被害の被害者が加害者の氏名・住所を把握できない場合や、加害者が海外にいる場合等責任追及が困難な一定の場合には、デジタル・プラットフォーム事業者が被害者に損害賠償金を立て替えて支払う法的制度を整備してください。

5 法執行の実効性確保のためのルール整備

悪質業者が違法行為を行った場合に確実に法執行ができるよう、上記のような諸ルールの整備を含む必要な法整備を行ってください。

6 デジタル・デバイドへの対応

以上のようなルール整備が行われ、安全・安心なデジタル市場が発展することは消費者にとっても歓迎すべきことですが、他方で、そもそもこうしたデジタル市場の利便性を享受することができない消費者も相当数存在します。

こうした、いわゆるデジタル・デバイドへの対応についてもあわせて検討し、だれもがわかりやすく、安心して安全に利用できるデジタル市場となることを望みます。

以上