

消費者委員会に寄せられた要望書・意見書・声明文等一覧(1月分)

令和5年1月1日～令和5年1月31日

令和5年1月31日現在

【参考送付】:発信者が他省庁、他団体宛に発出した要望書等で、消費者委員会に対しては参考として送付されたもの。

<取引・契約関係:10件>

日付	件名	発信者	要望書・意見書等のポイント
1月10日	【参考送付】特定商取引法等の書面交付義務の電子化等に関する政省令案についての意見募集に対する意見書	日本弁護士連合会 会長 小林 元治	<p>特定商取引に関する法律(以下「特商法」という。)の契約書面等の電子化に関する改正を主な内容とする特商法施行令案(以下「本政令案」という。)及び同規則案(以下「本規則案」という。併せて「本政省令案」という。)について、次のとおり意見を述べる。</p> <p>1 本規則案第10条第1項は、消費者が電磁的方法により提供される事項を閲覧するために必要な電子計算機について、その映像面の最大径をセンチメートル単位で表した数値を2.54で除して小数点以下を四捨五入した数値が5以上(4.5インチ以上=11.43センチメートル以上)であるものとしているが、画面の最大径をタブレットの標準的なサイズである11インチ(27.94センチメートル)程度以上とするべきである。</p> <p>2 電磁的方法による提供において、電子メールにより契約書面等を提供する場合や電子メールによりウェブページに掲載した旨を通知する場合は、消費者が書面を閲覧すること自体の重要性を認識できるような件名を表示するとともに、本文冒頭で、①契約を特定する事項(契約申込日・商品名・代金額・事業者名)、②添付した電子データが契約書面に代わる重要なものであること、③クーリング・オフの起算日の説明等を記載することを規定するべきである。</p> <p>3 特定商取引に関する法律施行規則(以下「現行規則」という。)では、クーリング・オフの記載について、第6条第6項(本規則案・第7条6項)にて赤字の中に赤字で記載しなければならないとし、また、第5条第3項(本規則案・第6条第3項)にて8ポイント以上の大きさの文字で表示するとしている。しかるに本規則案においては、当該規制は契約書面についてのみ適用されることになり、電磁的方法により提供される電子データについての同様の規定はない。電磁的方法により提供される電子データにおいても、赤字・赤字で他の文字より大きなポイントで契約条項の冒頭に記載するなど、消費者が容易に認識できる方法で表示することを規定するべきである。</p> <p>4 本政令案第4条3項及び本規則案第12条は、事業者は消費者に対し、電話、電子情報処理組織を使用する方法その他の方法で、電子データが消費者の電子機器に備えられたファイルに記載され、かつ、消費者が閲覧できる状態に置かれたことを確認するものと定めている。かかる規定は、書面の確認機能・警告機能・告知機能を果たすために重要な規定であり、評価できる。</p> <p>5 本政令案第2条第1号においては、勧誘目的を告げずに電話をかけさせる方法として、新聞、雑誌その他の刊行物への掲載や、ラジオ放送、テレビ放送、ウェブページ等が追加されている。本規定は、現在の消費者被害の実態に鑑み、速やかに導入するべきである。</p>
1月10日	マルチ取引の在り方に関する提言(令和4年版)	日本司法書士会連合会 会長 小澤 吉徳	<p>【提言1】登録制度の導入 「連鎖販売取引業は、内閣総理大臣(仮)の登録を受けた者でなければ、行うことができない」とし、例えば以下(1)ないし(3)による登録制等の事前規制を新設すべきである。 (1)登録要件(登録拒否事由)として、例えば、当該取引の対象とする商品・権利・役務が刑法その他の法令(金商法等)に抵触しないこと等を盛り込むべきである。 (2)登録に際しては、申請事項として、法定書面の記載事項(統括者の氏名又は名称、住所及び電話番号並びに法人にあっては代表者の氏名、連鎖販売業に係る特定利益に関する事項等)を記載し、かつ、その裏付けとなる資料を併せて提出する制度とすべきである。 (3)登録制度等については、年単位の更新制とすべきである。なお、更新期間については既存の法制度を参照に「連鎖販売取引」の特色に留意しつつ検討すべきである。</p> <p>【提言2】後出しマルチが「連鎖販売取引」に該当することを明確にすること</p> <p>【提言3】情報開示制度 1 連鎖販売業者に対する「情報開示義務」(加入者の合理的な選択の機会の確保のため、組織全体及び参加者の収益状況等、当該取引の実情が客観的に明らかとなる情報を定期的に開示させる義務の新設)を設けるべきである。 2 上記1の開示対象となる情報については、併せて行政庁に対し、決算期における特定利益、特定負担等を含む資産状況についても提出する制度とすべきである。</p> <p>【提言4】行為規制の見直し 1 氏名・勧誘目的等明示義務につき直罰規定を伴う規定とすべきである。 2 禁止行為である「公衆の出入りする場所以外の場所における勧誘」の場所として「デジタル空間」が含まれることを明らかにすべきである。</p> <p>【提言5】勧誘者等の接触禁止期間(デジタル・デトックス等)の確保</p> <p>【提言6】人間関係醸成型に関する行為規制・民事規定の新設 連鎖販売取引において、その契約締結過程において、勧誘者との人間関係の醸成を作出し、これに乗じて契約締結をさせる行為を禁止行為とすると共に、上記行為と被勧誘者の意思形成に因果関係が認められる場合は、当該契約につき、消費者契約法における議論等もふまえ、取消権を規定すべきである。</p> <p>【提言7】若年層に特化した規定の新設 社会生活上の経験が乏しいと考えられる一定の年齢層の成人(例えば18歳から22歳までの者)を被勧誘者とする「連鎖販売取引」につき、例えば、クーリング・オフ行使期間の伸長及びクーリング・オフによる使用利益に関する特則(商品・役務の使用利益相当額の請求ができない旨を明記)の新設等、若年層に特化した規定を検討すべきである。</p>

日付	件名	発信者	要望書・意見書等のポイント
1月10日	特定商取引法の5年後見直し規定に基づく抜本的な改正を求める意見書	一般財団法人日本消費者協会 理事長 村 千鶴子	特定商取引法の5年後見直し規定に基づき、次の3点については必ず実施し、その他についても抜本的な改正を行うことを求める。 1. 訪問販売及び電話勧誘販売における事前拒否者に対する勧誘を禁止すること。再勧誘禁止の実効性を確保する制度を導入すること。(「Do Not Knock」「Do Not Call」の制度の導入など) 2. SNS等を含めたインターネットを介した通信販売の不意打ち的および攻撃的な勧誘によってなされた申込み、契約締結について、クーリング・オフや勧誘規制など「電話勧誘販売」と同等の規制を導入するとともに、SNS事業者等に対し、消費者トラブル発生時における通信販売業者や勧誘者に関する情報開示を義務付けること。また、取消を申し出た場合の消費者側の立証責任を軽減すること。 3. 連鎖販売取引(マルチ商法)について、契約時の勧誘要件や解約規制の見直しを行い、開業規制・登録制度を設けること。
1月19日	特定商取引に関する法律の平成28年改正における5年後見直し規定に基づく同法の抜本的改正を求める意見書	千葉県弁護士会 会長 篠崎 純	当会は、国に対し、特定商取引に関する法律(以下「特定商取引法」という。)の平成28年改正における附則第6条に基づく「所要の措置」として、以下の内容を含む抜本的な改正等を行うことを求める。 1 訪問販売や電話勧誘販売について、①不招請勧誘の規制を見直し、消費者があらかじめ勧誘拒絶を意思表示した場合の勧誘を禁止する、②勧誘代行業者に対して特定商取引法上の行為規制が及ぶことを明示する、③訪問販売業者、電話勧誘販売業者の登録制度を導入する。 2 インターネットを通じた通信販売について、①通信販売業者により勧誘が行われた場合の行政規制を強化し、クーリング・オフ及び取消権を認める、②継続的契約の中途解約権を認め、中途解約における損害賠償額の上限額を定める、③通信販売事業者に対し解約、返品受付体制を整備するよう義務付ける、④広告画面等において、禁止される広告表示等を明確にし、さらに透明性を確保する、⑤不当な広告表示を中止した場合であっても行政処分が可能であることを明示する、⑥インターネットで契約申込みを受けた通信販売事業者に対し、消費者が申込過程で閲覧した広告や勧誘過程の動画を一定期間保存し、消費者に対して提供するよう義務付ける、⑦連絡先が不明な通信販売事業者等がSNSやインターネットを通じて勧誘を行って消費者の権利を侵害した場合に、当該消費者からSNS事業者等に対し通信販売事業者等を特定するための情報開示制度を導入する、⑧前記①ないし④までの行政規制等違反を適格消費者団体の差止請求権行使の対象に追加し、前記⑤についても差止請求権行使の対象となることを明示する等、差止請求権の拡充を図る。 3 連鎖販売取引について、①開業規制を導入する、②いわゆる後出しマルチに対する規制を明確化する、③不適合者の基準を定め、不適合者に対する紹介利益提供契約の勧誘等を禁止する、④連鎖販売取引業者に対し、收受し得る特定利益の計算方法等を契約しようとする者に対して説明するよう義務付ける、⑤連鎖販売取引業者に対し業務・財務の状況等に関する情報を契約しようとする者や加入者に対して開示するよう義務付ける。
1月20日	消費者契約法及び独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律の成立に対する声明	消費者契約法の改正を実現する連絡会 代表世話人・弁護士 野々山 宏	第1 総論 消費者契約法の本来の趣旨からも、また実際の被害に対応可能とする観点からも、靈感商法についての特定の勧誘類型の要件を定めて規定するという今般の改正は、極めて不十分なものである。真に実効的な対策を取るのであれば、消費者契約法全体において、靈感商法を含めた多様な悪質商法に対応可能とするため、不当な勧誘手法を包括的に対象とすることのできる規定が設けられるべきである。 第2 靈感等による告知を用いた勧誘に関する取消権の改正について 靈感商法に関して今般の第4条3項6号の改正は、予防と救済につながらないと考えられる。靈感商法の予防と救済のためにも、超高齢社会における脆弱な消費者の被害予防と救済のためにも包括的なつけ込み型勧誘に対する取消権が必要である。 第3 取消権の行使期間について 法第4条1項ないし4項のすべての取消権につき行使期間を延長し、消費者契約全般について「短期3年、長期10年」に延長すべきである。 第4 終わりに 近年の消費者契約法の改正の経緯において重ねて指摘されてきたとおり、靈感商法を含めた消費者被害の真に実効的な救済のために、今回の改正でとどまることなく、早急に検討を開始し、不当な勧誘手法を包括的に対象とすることのできる規定の実現が図られなければならない。
1月20日	契約書面等の電子化に関する政省令案についての意見書	群馬弁護士会 会長 吉野 晶	書面交付が電子化されたことで消費者保護の水準を後退させてはならないとの視点に立つと、政省令案には不十分な点がある。そこで、消費者にとって自身の権利を知るための重要な規律として、少なくとも以下の二点について政省令案を修正すべきであるとの意見を表明する。 1 書面交付を電子化する場合、政省令案ではスマートフォン程度の大きさの機器利用で足りるものとしている。しかし、特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会報告書が指摘するとおり、「書面並みの一覧性」を有する画面表示が可能な機器利用を要件とする規律を創設する必要がある。 2 書面交付を電子化する場合、政省令案ではクーリング・オフ表示に関する規律が欠落している。しかし、通常の書面交付の際の規律(赤字・赤枠・8ポイント以上での記載)と同等のクーリング・オフ表示に関する規律を創設する必要がある。

日付	件名	発信者	要望書・意見書等のポイント
1月27日	SNS事業者の本人確認義務等に関する意見書	岐阜県弁護士会 会長 御子柴 慎	1 総務省、消費者庁及び消費者委員会に対し、①ソーシャルネットワークサービス(以下「SNS」という。)が詐欺行為や消費者被害(以下「詐欺行為等」という。)の誘引手段として使用されている実態、②特に利用者の登録時に本人確認を十分に実施していないSNSが詐欺行為等の誘引手段として多用されている実態、③SNS事業者による本人確認記録の保管状況、④SNS利用者を特定する情報について弁護士法23条の2に基づく照会がされた場合のSNS事業者の対応状況等について調査するよう求める。 2 総務省に対し、第1項記載の調査を踏まえ、SNS事業者の本人確認義務の導入、SNS利用者を特定する情報の照会に対してSNS事業者が適切な対応をするための対策及びSNS事業者の適切な本人確認記録の保管義務の導入等、民事裁判・交渉における相手方特定のための実効性ある措置を検討するよう求める。 3 消費者庁及び消費者委員会に対し、第1項記載の調査を踏まえ、総務省に対し第2項記載の実効性ある措置を速やかに講じるよう適切な働きかけ又は意見表明の実施を検討することを求める。
1月31日	【参考送付】家賃債務保証業者の保証委託契約書と登録規程に関する要望書	特定非営利活動法人消費者支援機構関西 藤井 克裕	1 国土交通大臣は、登録家賃債務保証業者に対し、別紙契約条項目録1、2の条項のような契約条項が消費者たる賃借人との間で締結される保証委託契約書に設けられていないかどうかを調査し、当該条項を保証委託契約書から削除するように指導すること。 2 国土交通大臣は、家賃債務保証業者登録規程(平成29年国土交通省告示第898号)を改正して、第4条第2項第8号、別記様式第3号の「(6)求償権の適切な行使方法に関する事項」に、別紙契約条項目録1、2の条項に基づく行為をすることを禁止することを掲記すること。 〔別紙〕契約条項目録 1 家賃債務保証業者が、賃借人に一定の賃料滞納があったことのみを理由として、無催告にて、原質賃借契約を解除できるとする条項 2 家賃債務保証業者が、賃借人に一定の賃料滞納等の事由があると判断した場合に、賃借人が賃借物件を明け渡したものとみなすことができるとする条項
1月31日	特定商取引法平成28年改正における5年後見直し規定に基づく同法の抜本的改正を求める意見書	富山県弁護士会 会長 坂本 義夫	当会は、国に対し、特定商取引に関する法律の平成28年改正における附則第6条に基づく「所要の措置」として、以下の内容を含む抜本的な法改正等を行うことを求める。 1 訪問販売・電話勧誘販売について (1)拒否者に対する訪問勧誘及び電話勧誘販売の規制(「訪問販売お断り」と記載された張り紙等を家の門戸に貼付した場合には、特定商取引法第3条の2第2項による「契約を締結しない旨の意思を表示した」場合に該当することを条文上明らかにすること。特定商取引法第17条の規律に関し、事前に電話勧誘販売を拒絶できる登録制度を導入すること。) (2)訪問販売及び電話勧誘販売を行う事業者の登録制の導入 2 通信販売について (1)インターネットを通じた勧誘等による申込み・契約締結についての行政規制、クーリング・オフ及び取消権の創設 (2)解約・返品に関するインターネット通信販売業者の受付体制整備義務 (3)インターネット広告画面に関する規制の強化(契約内容の有利条件と不利益条件、商品等の品質や効能等が優良等であることを強調する表示とその意味内容を限定する打消し表示を、それぞれ分離せず一体的に記載するルールを設けた上で、それに反する表示を特定商取引法第14条第1項第2号の指示対象行為として具体的に禁止すること。広告表示における透明性の確保を法令等で明確化すること。) (4)連絡先が不明な通信販売事業者及び当該事業者の勧誘者等を特定する情報の開示請求権 (5)適格消費者団体の差止請求権について、前記(1)から(3)までの行政規制等に違反する行為等を行って追加すること 3 連鎖販売取引等について (1)連鎖販売業に対する開業規制の導入 (2)後出し型連鎖販売取引に、特定商取引法の連鎖販売取引の規制が及ぶことを条文上明確にすること (3)適合性を欠く連鎖販売取引等(①22歳以下の者との間の連鎖販売取引、②投資等の利益收受型物品・役務の取引に関する連鎖販売取引、③特定負担の支払方法につき借入金、クレジットなどの与信を利用する連鎖販売取引の勧誘)の禁止
1月31日	SNS事業者の本人確認義務に関する意見書	仙台弁護士会 会長 伊東 満彦	1 総務省、消費者庁及び消費者委員会は、①ソーシャルネットワークサービス(以下「SNS」という。)が詐欺行為や消費者被害(以下「詐欺行為等」という。)の誘引手段として使用されている実態、②特に利用者の登録時に本人確認を十分に実施していないSNSが詐欺行為等の誘引手段として多用されている実態、③SNS事業者による本人確認記録の保管状況、④SNS利用者を特定する情報について弁護士法23条の2に基づく照会がされた場合のSNS事業者の対応状況等を調査するよう求める。 2 総務省は、第1項記載の調査を踏まえ、SNS事業者の本人確認義務の導入、SNS利用者を特定する情報の照会に対してSNS事業者が適切な対応をするための対策及びSNS事業者の適切な本人確認記録の保管義務の導入等、民事裁判・交渉における相手方特定のための実効性ある措置を検討するよう求める。 3 消費者庁及び消費者委員会は、第1項記載の調査を踏まえ、総務省に対し第2項記載の実効性ある措置を速やかに講じるよう適切な働きかけ又は意見表明の実施を検討することを求める。

<料金・物価関係:1件>

日付	件名	発信者	要望書・意見書等のポイント
1月13日	LPガスの取引透明化問題についての要望	一般社団法人全国消費者団体連絡会 事務局長 浦郷 由季	<p>LPガスは、自由な料金設定が可能だが、料金体系やその内訳が開示されないなど料金が不透明な問題がある。特に建築事業者・家主などがLPガス事業者に無償配管やガス器具等の無償貸与を求める商慣行とその費用のLPガス料金への転嫁を行い、消費者への負担が大きくなるなどの問題がある。</p> <p>経産省では「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律(以下「液石法」)」や関連省令の改正、ガイドラインの策定、通達の発出を行い、LPガス協会も自主基準としてガイドラインの作成・改定を行ってきた。しかし、その間も不透明な取引が水面下で拡大し、ガスと関係ない設備品の無償貸与という形でエスカレートしてきた。</p> <p>液石法の是正だけでは商慣行の是正は不十分であり、根本原因である商慣行の是正が必要である。商慣行の問題は、LPガス協会だけでなく、建設業界や不動産業界が深く関与している以上、経産省だけで解決できる問題ではない。国交省、公取委、消費者庁を含めた省庁間での対応が必要である。</p> <p>消費者委員会においても、以下の2課題解決のための対応を要望する。</p> <p>(1)取引適正化 賃貸住宅においてはガス料金への設備費等の「混入」が問題である。建設・不動産業者の資金力、社会的地位を利用した、取引上の優越的地位の濫用に相当するのではないかと考えられる。</p> <p>(2)料金透明化 料金体系・内訳の不明で、料金の業者間格差は2倍を超えるケースもあり、同一地域の同一業者内格差も解消されておらず、取引透明化に係る液石法14条書面の交付と説明、検針票等による料金内訳の明確化も進んでいない状況である。標準的メニューの公表等においては取組が進みつつも実効性が十分でないと考えられる。</p>

<その他:2件>

日付	件名	発信者	要望書・意見書等のポイント
1月13日	【参考送付】声明『「原子力政策の基本原則と政策の方向性・アクションプラン」(案)に関し運転期間延長と革新炉の新設については1年程度の時間をかけ国民参加の議論の上、結論を出すことを求めます』	一般社団法人全国消費者団体連絡会 事務局長 浦郷 由季	<p>令和4年8月のGX実行会議で次世代革新炉の新設について検討が指示されたのを受けて、基本政策分科会、原子力小委員会でも検討がされ、今回「原子力政策の基本原則と政策の方向性・アクションプラン」(案)が示された。本案は3か月という短い期間の議論で作成されており、政府が見直しを指示した検討事項は原発の再稼働のほか、「安全確保を大前提とした運転期間の延長など既設原発の最大限活用」「新たな安全メカニズムを組み込んだ次世代革新炉の開発・建設」など、原発推進の項目が並んでいる。</p> <p>これまでの「原子力の依存度をできるだけ低減させる」方針から「原発の新設・リプレースを含め原発を最大限活用する」方針への転換過程も不明確であり、総じて福島第一原発事故を教訓とした内容になっていない。</p> <p>年内に拙速な結論を出すのではなく、この間の議論のプロセスなど、原子力政策について国民が検討するのに必要な情報の提供と丁寧な説明を求めるとともに、改めて各方面からのヒアリングを行い、国民参加の議論の機会と、国民の意見をもっと取り入れる政策決定プロセスを設けることを求める。</p>
1月20日	【参考送付】「HPVワクチンの有効性と安全性の評価のための大規模疫学研究」(NIIGATA Study)に関する新潟大学広報記事の誤認の訂正及びその原因検証実施の要望書	薬害オンブズパースン会議 代表 鈴木 利廣	<p>2022年9月12日付で新潟大学医学部医学科・大学院医歯学総合研究科がウェブサイトで公表した「HPVワクチンによる子宮頸部前がん病変予防効果を確認—NIIGATA study: 初交前接種でより高い予防効果—」と題する広報記事(以下「本件記事」という。))は、HPVワクチンの有効性についてことさらに誤認を招く内容となっているため、以下のとおり要望する。</p> <p>1 本件記事を速やかに訂正し、本件記事内で紹介する論文が、HPVワクチン接種群と非接種群を適切に比較した結果、子宮頸部前がん病変予防効果を確認できなかったことを述べるものであることを、ウェブサイトにおいて正しく説明すること。</p> <p>2 本件記事がかかる非科学的かつ不公正な内容になった原因について、記事原稿作成者らの事情聴取やこれらの者の利益相反等の有無を含めた詳細な調査を速やかに実施し、その結果を公表すること。</p>