

万場委員提出資料

2020年4月10日

特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会への意見

公益社団法人 日本通信販売協会
専務理事 万場 徹

1. はじめに

特定商取引法及び預託法の見直しにあたっては、消費者保護と悪質業者排除という視点は当然であり、罰則の強化、執行強化のための仕組みづくりについては重要論点であると考えます。しかしながら、善良な事業者に対して過剰な負担とならないよう、慎重に検討すべきです。たとえば特定商取引法は、昭和51年に制定されて以来改正を重ね、当初20条程度であった条文はすでに76条を数えるまでになっている。

一方で、消費生活相談件数は架空請求問題による相談が多かった2004年（平成16年）をピークに減少傾向にあるものの、2018年度（平成30年）の相談件数はP I O-N E Tのデータによれば約99万件となっている。このことは、同法が悪質業者の出現のたびに改正強化されてきたものの、法改正の効果があるとはいえない現状にあることの表れではないか。

すなわち、悪質業者は法規制が強化されても法令遵守の意識に乏しく法令違反を繰り返す一方で、一般の善良な事業者は法改正のたびに新たな規制遵守のための負担を強いられてきたといえるのではないかと考えます。

したがって、過去の法改正の効果検証を行い、立法事実を明らかにし、合理的根拠に基づく政策立案をぜひお願いしたい。

2. クーリングオフ期間の延長について

第1回検討委員会において、一部業態に対しクーリングオフ期間の延長について取り沙汰されたが、そうした場合の実効性はあるのか、なぜ期間延長しなければならないのか、その合理的根拠を明確にしたうえで議論していただきたい。

仮に延長された場合、商品の引き渡し、工事着工などで却って消費者利益を損なうケースが発生するおそれもある。取引の安定性の観点からもご検討いただきたい。

3. 悪質商法への対策と関係者の連携について

消費者の脆弱性につけ込む悪質商法への対策強化については、それが蔓延

する前にいかに食い止めるかが重要であり、行政、消費者団体、事業者団体、それぞれの消費者相談の現場との連携が重要なのではないか。

悪質商法の端緒は、消費者相談の現場でかなり多くの情報を得ているので、そうした情報を共有し警戒情報をいち早く発信できるような体制を構築すべきである。

なお、通信販売に関する苦情や相談で当会の会員社が関わるケースは、特定商取引法上、当会が指導する立場となっている。（第三十二条 通信販売協会は、購入者又は役務の提供を受ける者等から会員の営む通信販売の業務に関する苦情について解決の申出があつたときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員に対しその苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない。）

当会では非会員社に関する苦情相談も受け付けており、相談件数全体の80%に及んでいる。したがって、非会員社の情報も含めた情報連携をすることにより、言わば共同規制のような形でより効率的に悪質事業者の排除を行うことができるのではないか。

さらに、たとえば現在NHKの夕方6時の「首都圏ネットワーク」において悪質商法への警戒情報が発信されているが、これの放送枠を首都圏のみではなく全国に広げ、悪質商法の種類によっては放送時間なども工夫し、民放各社の協力も得てより広範に発信することにより警戒情報を有効なものとするのではないか。

4. 消費者教育の重要性

消費者教育の重要性、事業者と消費者との関係性について、過去の法改正の議論においてあまりなされていないが、悪質業者から消費者を保護するためには、まずは消費者教育が重要ではないか。特商法において消費者問題が取りざたされるときは、必ずといっていいほど悪質業者、悪質商法の横行が指摘されてきた。そのたびに幾度となく法規制を強化してきたが、一向に問題はなくなるならない。

第1回において発言した通り、これまでも豊田商事その他の悪徳ペーパー商法を経験しマスコミの報道、行政対応を通じて、社会全体で「世の中にもうまい話はない」ことを学んだはずである。であるにも関わらず、悪質商法は巧みに手口を変えて出現してきている。しかし、悪質さにおいて本質は全く変わってはいない。

従って、この問題を解決するには善良な事業者を過剰な規制によって縛ることではなく、悪質業者の排除と、騙されない消費者を育てていくしか道はない。そのためには、第一に消費者教育ではないか。幼小のころから、社会

教育の一環として消費者教育を徹底することが、騙されない消費者を育てていく近道であるし、悪質商法をなくしていくことになるのではないか。

そのために、行政において、消費者庁だけでなく、文部科学省、経産省、警察庁等関連行政機関、消費者団体、業界団体と連携して徹底した消費者教育を行っていくことが、結果的には一番効果のある悪質商法対策なのではないか。