

第九回 消費者法の現状を検証し将来の 在り方を考える有識者懇談会

高知大学教育研究部人文社会科学系

新井泰弘

研究領域

- 経済学者
- 法と経済学、産業組織論（主に知的財産権保護）、キャンセル料設定

個人的な研究の興味関心について

- 発達障害や境界知能、高齢に伴う軽度認知症を持つ人々の増加
- それに伴う様々なトラブル（悪徳業者の存在、不確実性・判断力の不十分さからの不利益）の増加
- 十全な判断力を有しない消費者の保護と、事業者による自由かつ効率的な商活動のトレードオフ問題の解決

- ① 『適切な』キャンセル料の設定
- ② 望ましくない取引の予防
- ③ 厚生に関する議論

十全な判断力を有しない消費者

- 65歳以上の認知症の人の数：推定600万人（2020年 厚生労働省）
- 知的障害者数：108.2万人（2016年 厚生労働省）
※IQ70～85の境界知能と呼ばれる人たちは定義上人口の14%程度いる
- 発達障害と診断された者の数：48万1千人（2018年 厚生労働省）

十全の判断力を有しない可能性のある消費者数はかなりの数に至る。

⇒ 関連する消費者トラブルは更に増加していくと思われる。

⇒ 安心して買い物をできる仕組みを作りたい。

望ましくない取引の

- **事後的な取消（キャンセル）**
- **事前段階での予防**

まずは合理的なプレイヤーを対象とした既存の理論経済で分析を行い、その後の拡張として十全な判断力を有しない消費者の話を考えてい

について考える必要がある。

キャンセル・返品

我々は様々な理由から商取引のキャンセルを行うことがある。

- 旅行、コンサート、観劇などのキャンセル
- 訪問販売によって購入した財のキャンセル
- インターネットや通信販売で購入した財のキャンセル
- スーパー・コンビニで購入した財のキャンセル etc.

キャンセル・返品絡みで発生している社会問題

- キャンセル・返品の増加に伴う社会的費用（返送に係る費用、環境負荷）
- No show（飲食業界における無断キャンセル問題）
- 知的障害、認知症の人たちの消費者トラブル

キャンセル・返品の増加に伴う社会的費用の負担

全米小売業界(NRF)によると 2021年の返品総額は7,610億ドル（小売売上高の16.6%）

※オンライン販売の返品額は2,180億ドル（売上の20.8%）

- コロナ禍によるオンライン販売の増加
- ブラケティング
- Opportunistic return
- 返品詐欺（ブリック、商品スイッチ、オープンボックス等）

ブラケティング：複数の色やサイズを注文して、気に入ったもの以外を返品

Opportunistic return：パーティーの時だけドレスを着て返品

ブリック詐欺：高額な電子パーツだけ抜き取って差し替えた後返品

商品スイッチ詐欺：箱の中身を入れ替えて返品

オープンボックス：気に入った商品を返品し、アウトレット品となるのを狙う

- 返品された商品が廃棄処分される問題（[Amazonの大量廃棄問題](#)）
- 返送費用、返送による環境負荷
- 返送費用が価格に転嫁される可能性

No Show（飲食業界における無断キャンセル問題）


日本における被害額は約2000億円(2018年 経産省)

- 予約時の事前決済がない時に大きな問題。
- [Table Check社](#)によると無断キャンセルの主たる理由は「とりあえず場所確保のための予約」。2020年は「体調不良」が第二位

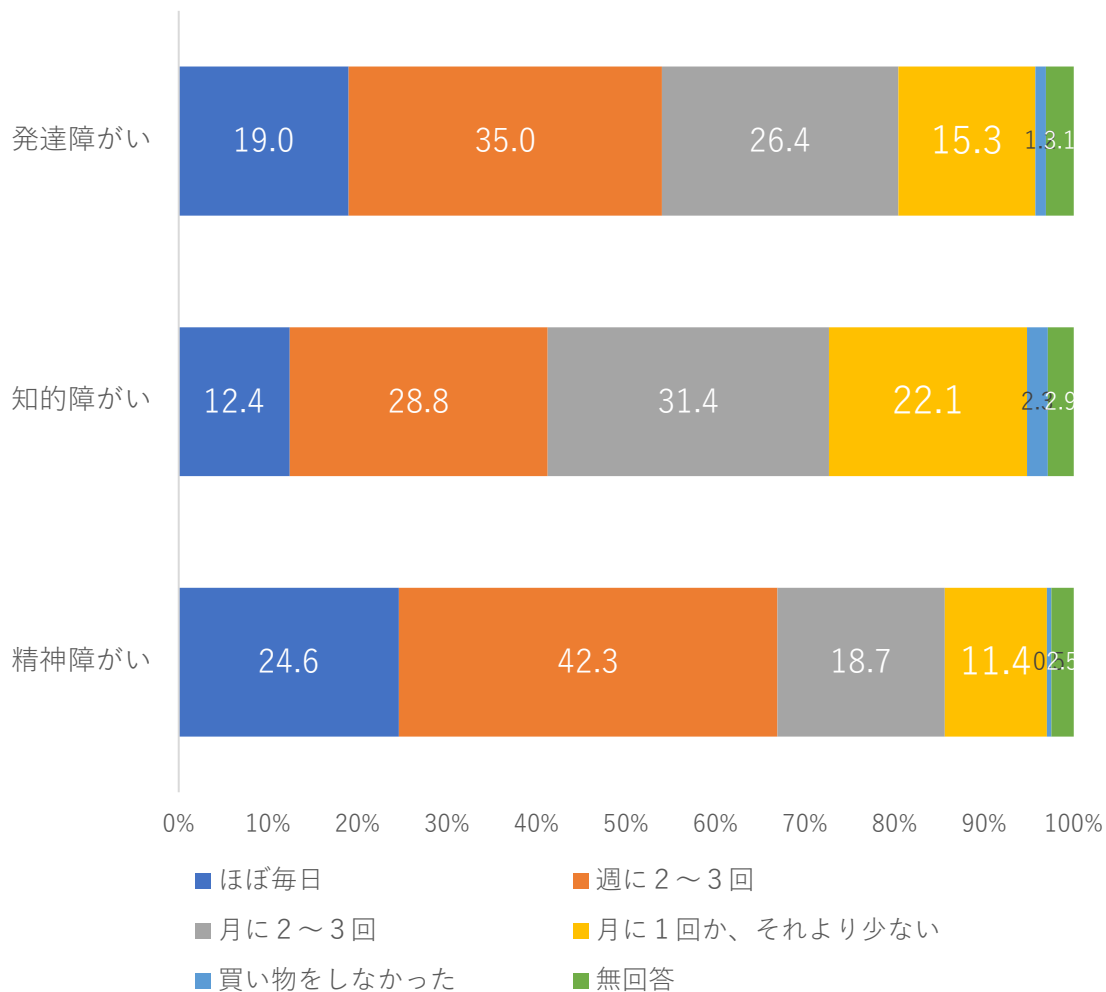
知的障害、認知症の人たちの消費者トラブル

[事例集](#)が消費者庁によって2019年に作成されている

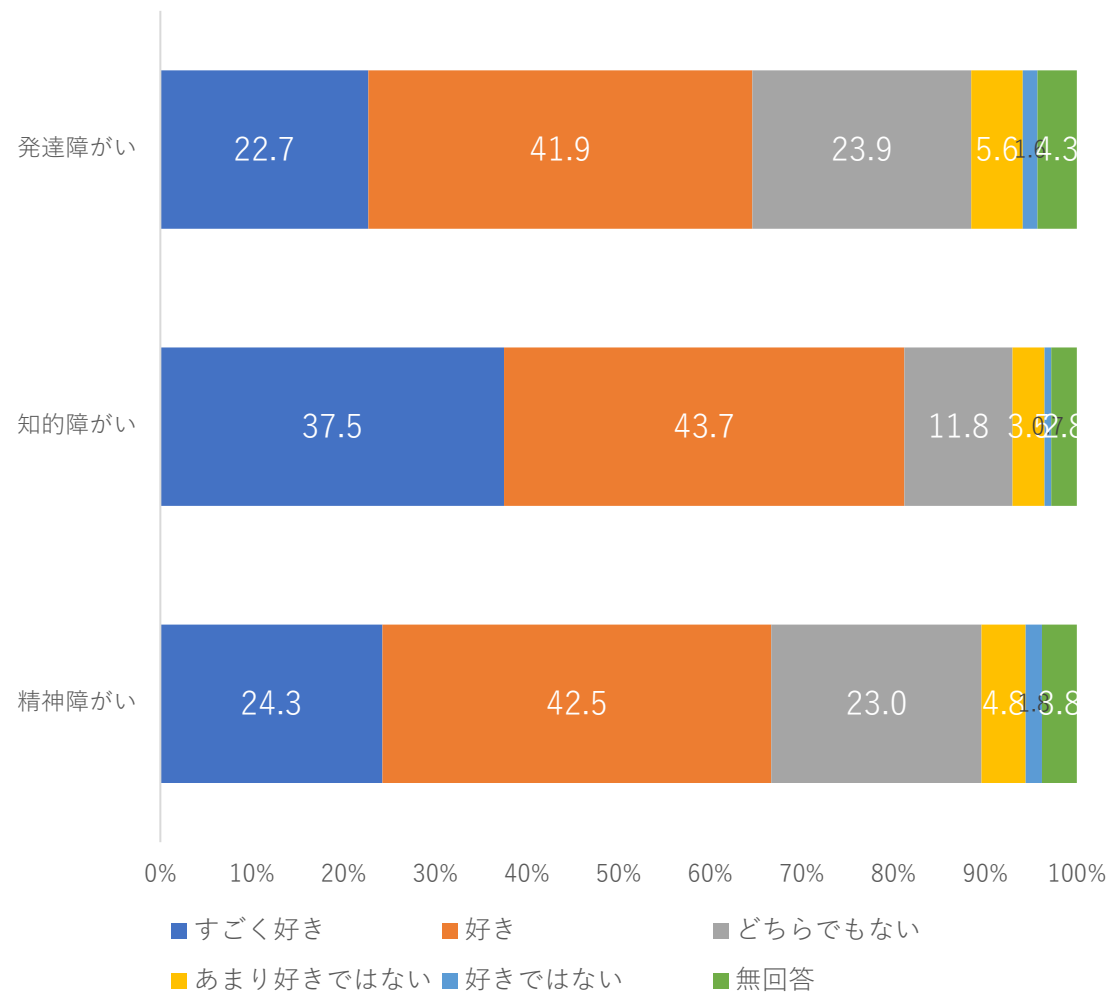
- 人を信じやすく疑わないため詐欺やネットワークビジネスに引っ掛かり易い
- 不要なものや高額商品を複数購入してしまう

 キャンセル・返品に直面する機会が多い

あなたはどれくらい買い物をしていましたか

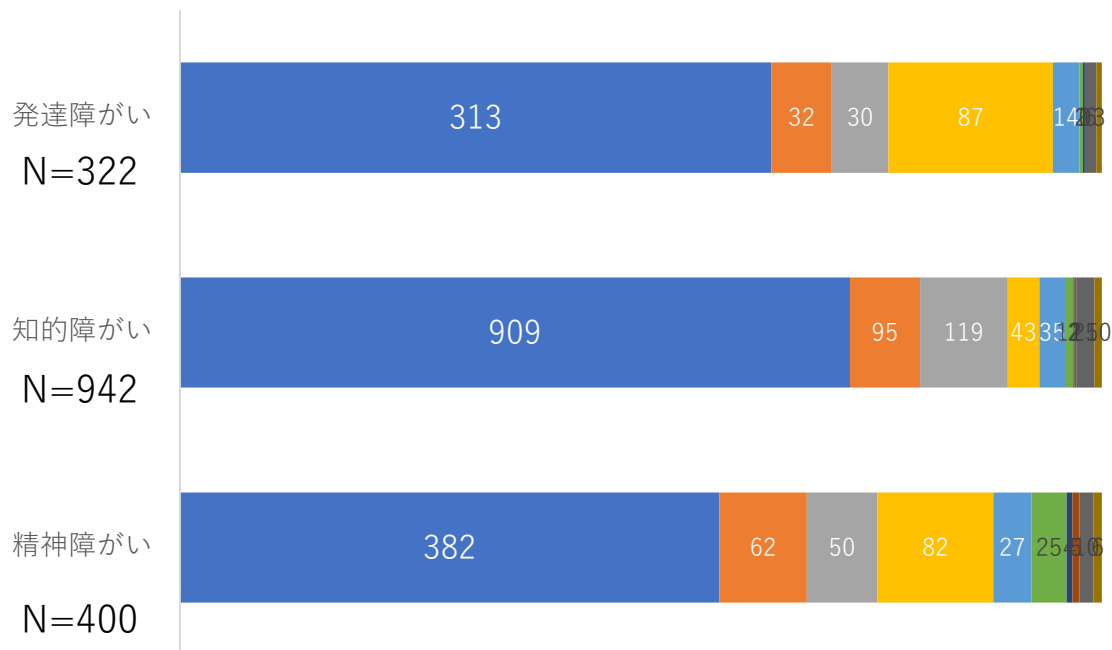


あなたは、買い物が好きですか

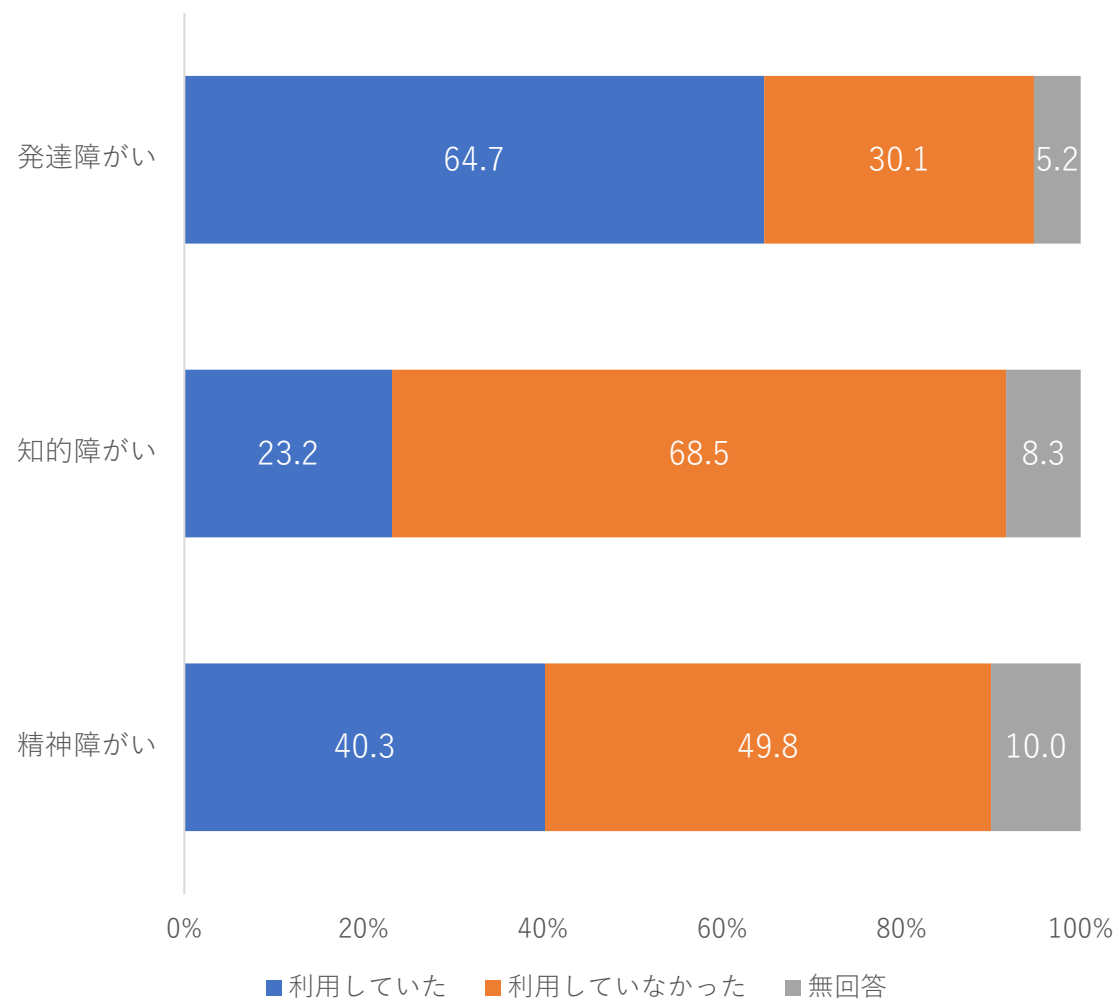


あなたは、どのような方法で買い物をしましたか(複数選択可)

- お店で買う
- 施設内の売店で買う
- 移動販売
- インターネット通販
- カタログ販売
- テレビ・ラジオショッピング
- 電話勧誘販売
- 訪問販売
- その他
- 無回答



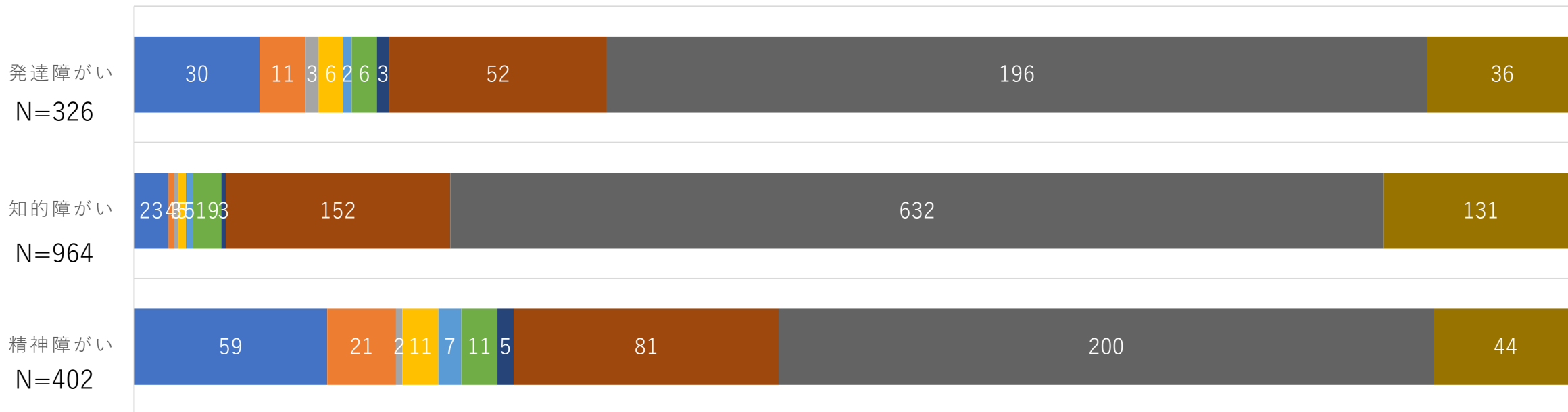
あなたは、インターネットを利用していましたか



あなたが、購入した商品や利用したサービスについて、以下の経験をしたことはありますか。
 (当てはまるもの全てに○)

- 契約・購入した商品や利用したサービスの質が、期待していたものよりかなり劣っていた
- 契約・購入前の情報（広告など）と、実際に届いた商品や利用したサービスの内容が違っていた
- 契約・購入した商品や利用したサービスによって、怪我や病気をしそうになった（又は、怪我や病気をした）
- 契約・解約時のトラブルにより害に遭いそうになった（又は、被害に遭った）
- 断ったにもかかわらず、しつこく勧誘されて契約・購入しそうになった（又は、契約・購入した）
- 思っていたよりも高い金額を請求されそうになった（又は、請求された）
- だまされて契約・購入しそうになった（又は、契約・購入した）

何らかの消費者トラブルに直面している人の割合
 発達障がい：35%
 精神障がい：49%
 知的障がい：22%



個人的な研究の興味関心について①適切なキャンセル料の設定

特にインターネット販売では以下のような特徴がある

- 購入段階で商品品質を消費者が完全に判別できない
- 契約の事後的な取消に商品の摩耗や送料のような費用が掛かる

キャンセル料の設定

- 安すぎると、「とりあえず買って返品」という過剰なキャンセルが発生
- 高すぎると、消費者がキャンセルできないので、低品質の財を提供するインセンティブが売手に生まれる

十全な判断力を持たない消費者の場合

- 品質の見積もりが不正確なので、よりキャンセルしやすい
- キャンセル料を上げると、判断力が十全でない消費者が保護されないことになる。

個人的な研究の興味関心について②望ましくない取引の予防

経済学上「望ましい取引」は生産者余剰と消費者余剰を増加させるもの



$$\text{生産者余剰} : \text{価格} - \text{原価} = \boxed{50}$$

100	50
-----	----



$$\text{消費者余剰} : \text{満足度} - \text{価格} = \boxed{30}$$

130	100
-----	-----

十全な判断力を有しない消費者にとって特に問題になるのは、何らかの原因によって正しい満足度（支払意思額）を把握していない場合

- ① 契約内容を把握できていないケース
- ② 詐欺等の悪質商法の被害にあっているケース

個人的な研究の興味関心について②望ましくない取引の予防

①契約内容を把握できていないケース

売手と買手は互いに不要なトラブルを避けるための努力ができる。

売手：契約内容を誤解なく伝える努力

買手：契約内容を理解しようとする努力

- そもそも、互いに相手の利得まで読み込んでないので、社会的に最適な努力費用の達成は難しい
- キャンセル料の大きさが努力水準に影響を与える

十全な判断力を有さない消費者の場合

- 努力費用が非常に高い
- 売手がキャンセル料を高く設定して、こういった消費者を追い出す可能性もある

個人的な研究の興味関心について②望ましくない取引の予防

②詐欺等の悪質商法の被害にあっているケース

「悪質商法とは、一般消費者を対象に、組織的・反復的に敢行される商取引で、その商法自体に違法又は不当な手段・方法が組み込まれたもの」（悪質商法の被害にあわないために 警視庁）

知的障害、認知症の人たちの特徴

- 人を疑わない
- 被害を受けたと認識していない、もしくはそれを他者に伝えるのが難しい
- あまり相談をしない

前述の消費者トラブルに直面している知的障がい者の割合(22%)は実態を反映していない可能性がある

悪質商法の売手は

悪質商法自体による利潤－発見確率×ペナルティ

が正になる場合手を染める。上記の消費者の場合、発見確率が低い

個人的な研究の興味関心について③厚生に関する議論

取引による生産者余剰と消費者余剰を考える。

例えば「悪徳業者」が幸運のペンダント（原価1000円）を消費者に10万円で販売したとする。

生産者余剰：価格－原価

消費者余剰：満足度－価格

十全な判断力を有しない消費者が、ペンダントを持っていれば自分は幸運だと信じ、それを購入した時の満足度が100万円ならば、この取引によって発生する社会厚生は99万9千円になる。

- 経済学上何をもって「悪徳業者」とするべきかが難しい。
- 「被害を受けた」という認識を持たない限り、表ざたにもならない。

研究を進めるにあたり

- 障がいをもつ人達の購買行動に関するデータの重要性
「障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査 報告書」の継続調査
- 障がいをもつ人と、その家計に関するデータ

[ニールセン](#)が2015年に知的障害者世帯の購買データを分析している。

- 現状、詐欺などの被害を防ぐには事前予防の重要性が高い。

悪質商法被害の類型

「身の回りの人の注視」以外の方法はないものか