

第5回 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 報告書骨子案についての意見

2020年7月28日（火）

（公社）全国諸費生活相談員協会 増田悦子

今回示された報告書骨子案に、賛成いたします。

河上座長のお考えを報告書案として作成していただき、消費者庁に感謝します。

以下、意見を述べます。

1 「はじめに」について

後段のⅢにも記載がありますが、この部分にも、「デジタル・プラットフォームを介した消費者取引が加速度的な拡大」や、「コロナウィルス感染症の拡大」などの状況においては、普通の判断力を持った消費者も脆弱な消費者になる旨の記載があったほうがよいのではないかと思います。

2 販売預託取引の原則禁止について賛成します。

① 消費生活相談員の現場で、長い間苦い経験をしてきた者として、「販売預託取引の原則禁止」は必ず実現していただきたいと思えます。

消費生活相談で、無限連鎖講と同じように法律で禁止されている取引であるため、契約をしないよう明確に助言ができることが何より有益です。

また、連鎖販売取引の形式で勧誘が行われることが想定されるため、販売預託取引は、重い刑事罰をもって禁止されているということが言えるよう、厳罰化を望みます。

② 脱法を許さない制度、他の法令による実施を実現するようお願いいたします。

これまでの事業者は、取引の仕組みを次々へ変化させてきました。ケフィアも含め、隙間事案を作らない制度をお願いいたします。

また、「金融商品取引法、信託業法等の他の法令に基づく枠組みで実施可能」との記載がありますが、消費者庁の主導のもと、金融庁他、他の省庁の連携を強化し、実行していただきたいと思えます。

③ 販売預託取引以外の預託取引については、報告書案のとおり、特定商品制の撤廃のほか、特商法の規定と同等以上の規制をしていただくようお願いいたします。

そして、適用除外の在り方については、具体的、現実的に検討して、明確化していただきたいと思えます。

3 消費者被害の拡大防止等を図るための措置

- ① その人にとってその商品やサービスが過量かどうかの判断は難しいことが多く、消費生活相談においては、過量販売取り消しについての事業者交渉は難航します。特商法における合理的根拠を示す資料の提出について、過量販売等を対象にすること賛成です。
- ② 訪問販売取引等における不実告知等の禁止行為について、罰則の引き上げに賛成します。事実ではないことを告げられて契約した消費者にしてみれば、「だまされた」「詐欺にあった」という思い以外の何物でもありません。詐欺と同等の法定刑を望みます。

4 経済のデジタル化・国際化に対応したルール・環境整備等について

- ① 詐欺的な定期購入商法への対応
意に反して契約の申し込みをさせようとする行為の規制強化、ガイドラインの見直し解除妨害の禁止、解約権の導入などを期待します。
インターネット通販だけでなく、テレビショッピングなどにおいても、高齢者が誤解して定期購入に至り、なかなか解約ができないケースがあります。
また、健全な取引をしている事業者は、申し出があれば消費者視点での対応をしてくれるので問題になっていないことがほとんどですが、通信販売、電話勧誘販売など、特商法の規制について詳細を正しく理解していないケースもあると思いますので、広く周知が必要です。
法改正を待たずに手当ができることがあれば、すぐにでも実行していただくようお願いいたします。
- ② デジタルプラットフォームを経由した取引等への対応について
「デジタルプラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」における議論を踏まえる旨の記載がありますが、その検討会においても、本検討会においても、ある程度の課題が具体的に示されています。報告書においては、少なくとも課題を列挙するなどにはしていただくようお願いします。
また、デジタルPFとの会議体については、すぐにでも実行可能と思います。具体的な事例などを意見交換できるようにして、必要な場合は守秘義務を課すなどもありえるかと思います。実効性のある会議体にしていただきたいと思います。
- ③ 国際化への対応
消費生活センターでは、海外事業者との契約をした場合、あっせんはできず、また、悪質性が高くても事実上は何もできないという無力感があります。

取引自体はボーダレスになっているにも関わらず、トラブル解決、執行ができないということは、現状に即した消費者行政ではありません。

クロスボーダーでのデジタル取引においても、海外の悪質事業者に厳正に対処することになれば、日本の消費者を対象としている海外の健全な事業者にも、日本の消費者関連の法律や制度を理解するようになるのではないかと思います。

5 「新たな日常」における課題への機動的な対応

① ネガティブオプションの禁止、あるいは、一切の支払い義務を負わないことの明確化をお願いします。

このたびのマスクの送り付けや、数年前に多かったカニの送り付けなど、社会の状況に応じた勧誘が繰り返されています。

それを周知することで、これまで仕方なく払っていたり、不安になって混乱していた消費者にとっては有益です。

6 今後の検討課題

① 特定継続的役務提供の新たな対象の追加や、規制強化に期待します。

美容医療が特役となりましたが、適用条件が十分とは言えません。

1回で高額であったり、1か月のうちに数回施術したりの場合は適用なりません。

また、継続的役務提供取引の中途解約をする場合の解約料について、消費生活相談では常に交渉が困難です。苦情の多い継続的役務提供について、規制対象にしていただきたいと思います。

② アフィリエイト広告や販売事業者から委託を受けている広告代理店、SNS広告などについては、至急に措置が必要です。早期に検討していただくようお願いします。