

2002年9月13日

国民生活審議会消費者政策部会
部会長 落合 誠一 様

浅岡 美恵 (弁護士)
加藤 真代 (主婦連合会)
山中 博子 (全国地域婦人団体連絡協議会)

消費者契約の適正化に関する意見

国民生活審議会消費者政策部会において、現在、検討されています「消費者契約の適正化」に関して、部会の議論を深める立場から、以下の意見を申し述べます。今後の議論ならびに中間報告に反映されることを求めます。

記

1. 消費者契約の適正化について(論点ペーパー)(平成14年8月29日)において、消費者契約の適正化に向けた基本的論点として、(2)基本的枠組と(3)情報提供義務、(4)高齢者への対応の関係がわかりにくい。(3)、(4)は(2)基本的枠組みを具体化したものとの趣旨であれば、不十分である。

契約の誘引・勧誘から契約締結、履行、契約からの離脱において、取引の公正の確保が図られるべきである。これらの具体化を図るについては、①勧誘行為及び離脱への対応を含めて、公正な取引方法をとるべき事業者の責務、②契約内容の公正さの確保義務と、③商品・サービスの性質、消費者の知識・経験、資力等に応じた情報提供義務、④高齢者等判断力が低下している者への配慮義務等を盛り込むべきである。

2. 情報提供義務は法的義務とすべきであるが、契約にいたる実状を見ると、契約締結時点の情報提供だけでは不十分である。

消費者は、広告によって、その商品やサービスに対する誇大なイメージを持ったまま、契約にいたることもある。また、巧みな勧誘行為によって、契約を断りにくくさせ、判断を急がせることによって商品・サービスを冷静に検討できないまま契約してしまうことも少なくない。このような現実から言えば、広告を含め、勧誘から契約にいたるまでの過程について、適切な情報提供を義務付けるとともに、不招請勧誘(電話勧誘を含む)を禁止するなど不適切な勧誘行為に対する規制が必要である。また、クーリングの申し出に、クーリングオフができないと誤認させるなど、契約からの離脱を妨害する行為も禁止すべきである。

これらの違反について、民事ルールとして整備し、独占禁止法を見直して一元的に公正取引委員会が禁止等の措置を講じ、また、各地の多数の事例に迅速適正に対応するためには自治体の消費者行政の役割も重要であり、悪質な例については刑事罰の適用や懲罰賠償なども検討されるべきである。

いずれにしても、今回の議論を、論点6の公正取引委員会の役割の見直し、論点7の情報提供義務の強化といった制度改正にとどめず、民事ルール・行政ルール・刑事罰にわたる総合的な視点から組み立てなおすことが必要と考える。

3. 論点 8 の高齢者等への対応については、配慮義務規定を設けることは意義がある。それは、情報力格差だけでなく、判断力、交渉力の格差を埋めることが困難であるからである。実効性を確保するためには、懲罰的賠償の対象にする等の検討も必要である。
4. 21世紀型消費者政策をめぐる議論は、論点が多岐に渡っており、その骨格が重要である。しかし、審議のスピードが大変速く、資料も前日にファックスで送信されてくるなど、全体像や基本骨格を見据えた議論がなされているとは言いがたい。今日の日本経済の基本にもかかる大変重要な問題であり、事前資料の余裕を持った送付と十分な審議をあらためて要請するものである。

以上