

平成 21 年 1 月 9 日

経済産業省 商務情報政策局  
消費経済政策課 パブリックコメント担当 御 中  
取引信用課 パブリックコメント担当 御 中

「特定商取引に関する法律施行令の一部を改正する政令案」に対する意見  
並びに「割賦販売法施行令の一部を改正する政令案」に対する意見

日頃より、当協会（NACS）の事業にご理解、ご協力を賜り、感謝しております。  
表記特定商取引法の政令案「Ⅱ.1.指定商品・指定役務制の廃止に伴う措置 ②法第 26 条第 1 項第 8 号ニにおいて措置される適用除外」、また、表記割賦販売法の政令案「Ⅱ.6.②個別クレジット業者に対する報告徴収等事項(法 40 条第 2 項関係)」の部分に対して、以下の通り意見を申し述べます。

#### 記

当協会（NACS）では創設以来、時宜を得たテーマで毎年 110 番事業を行っています。

本年度は、全国的に通信関係に係る消費者被害が増加していることから、平成 20 年 11 月 8 日、9 日の 2 日間にわたり、東京と大阪で「通信なんでも 110 番」を実施し、2 日間で 294 件の相談が寄せられました。

相談内容を分析したところ、販売方法では特定商取引法の規制対象である訪問販売や、電話勧誘販売、連鎖販売取引などで、ケーブルテレビ、光回線、プロバイダ、衛星放送、電話機リース、公共放送受信料などさまざまな通信サービスの販売勧誘が行われていることがわかりました。

具体的な苦情内容では、高額な修理代・パケット料金・解約料などの料金請求に対する苦情や説明不足に関する苦情のほか、商品の故障・腐食や圏外表示で通じないなどの通信サービスの不具合など品質に関する相談、通信事業者側の一方的なサービス内容や料金の変更など、事業者対応に関する相談が多く入りました。特に、携帯電話に関する相談では、自社割賦 10 件、個品割賦購入あっせんが 20 件、計 30 件が割賦販売の契約でした。

携帯電話機の販売と通信サービスの契約がセットで行われ、更に支払い方法が分割払いであることで、契約内容が複雑でわかりにくくなっています。

携帯電話事業者は、現金払いより分割払いの方が手数料もかからず、通信サービスの割引を利用すると月々の支払額が見せかけでは低額になることをアピールしています。しかし、一旦分割払いで契約すると、支払期間中の解約時には、分割支払総額の残額が一括で請求されるような契約内容になっており、購入者は初めて自分が高額な携帯電話機を

購入していたことに気付かされるというものです。

以上のような相談実態からして、指定商品・指定役務制の廃止に伴う措置として、適用除外が検討されている通信サービスについては、前述のような販売方法でも、支払方法でも問題点が山積しておりますので、法律の規制対象とすべきです。

もし通信業界が「悪質消費者を助長する」としてクーリング・オフなどの措置に拒否反応を示すようであれば、実際に、訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引等の消費者被害の防止を速やかに図るよう具体的な対策を電気通信事業法などの通信関連法の改正を速やかに行って、消費者保護規定を設けるべきです。

現行法では、消費者の立場に立った対応が取られているとはいえません。

また、改正割賦販売法では、個別クレジット業者は登録制となり、書面交付に関する義務が強化されます。

携帯電話事業者が割賦販売購入あっせんを行う個別クレジット業者である以上、契約者に対する契約時の支払い能力調査も義務付けられ、訪問販売においては、過量販売の解除規定、加盟店を調査することによる過剰与信防止を行う立場にあります。

従って、通信サービス事業者すべて、特定商取引法・割賦販売法上の規制対象として、悪質事業者の業界追放が一日も早く達成できるよう対応を期待しています。

以 上

問い合わせ先

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

消費者提言特別委員会世話人 内田玲子・柴垣雅子

152-0031 東京都目黒区中根2-13-18 第百生命都立大学駅前ビル

電話 03-3718-4678 FAX 03-3718-4015