

## 消費者行政の強化を求める意見書

消費者は、インターネット環境や携帯型情報通信端末など最新の情報通信インフラ、購買方法の多様化により、よい物をよい価格で購入することができるようになった。それに呼応して国や自治体も、消費者行政の充実を図るべく、消費者基本法のほか、後追いながら問題となった事例を反映し、今年度も2016年6月公布の改正消費者契約法、2017年春ごろ施行の改正割賦販売法など対策を行い、良好な市場確保に努めている。

しかしながら、法改正の検討が停滞している分野もまだあり、契約書を交わさない通信販売取引も含め、消費者が被害を受ける事例が後を絶たないのが実情である。自治体の消費者行政においても、2015年度は全国で約92万件の相談があり、こうした被害のあっせん対応に追われ、しかも被害をとめる根拠法に未整備分野があるなど、法改正による対策強化が急務となっている。

特定商取引法では、クーリングオフ制度による解約があるものの、通信販売に適用がなく、不良品や不要な物を買わされた場合、事業者の返品ルールにおいて解約をせねばならず、個包装の全てを含めて返品が条件、高額な送料のかかる遠隔地を指定、返品期間が短いなど、消費者が不利な状況にある。複数年契約の指定がある通信端末、エステや英会話など特定継続的役務提供においても、判例で示されている合理的な解約手数料を大幅に超過した契約解除料、違約金の設定、短期間の無料解除指定の事例が多々あり、いまだ商慣習として残っている。

さらに、消費者の9割以上が、訪問販売や電話勧誘、連鎖販売取引など商品購入の動機がそもそもない、受動的勧誘を受けたくないという事前回避の希望があるにもかかわらず、事業者側の営業活動の自由を尊重という名目で一切認められていない。

不当な勧誘行為の範囲が狭い等未整備分野の原因は、そもそも消費者契約法における、対象とならない不当な勧誘行為があること、消費者側による問題の立証の困難性への対処がないことが、この問題の一因となっている。

割賦販売法においても、クレジットカード加盟店の悪質商法が明らかとなり、法的に問題が認められたとしても、未払い部分の支払い拒否のみが制度化されており、マンスリークリア取引（一括払い）や既払い金の返還ルールがなく、被害者の救済が不十分である。

本市においても、通信販売に伴うトラブルなどの相談が多数を占めている。こうした多くの被害相談を生む状況については、対策未整備による消費者資産の喪失による貧困など社会コスト、消費者行政の運営コスト増につながることから、早急に各法の改正を行い、消費者行政を強化する必要がある。

よって、本市議会は、国会及び政府に対し、消費者契約法、特定商取引法、割賦

販売法について、上記未整備分野の対応を含めた法改正を行い、消費者行政の対策を強化するよう求めるものである。

上記、地方自治法第99条の規定により、意見書を提出する。

平成28年12月21日

三鷹市議会議長 後 藤 貴 光