

～消費者の声に耳を傾け、モノ言う機能を最大限に～

「消費者法（取引分野）におけるルール形成の在り方等に関する消費者委員会意見」消費者法分野におけるルール形成の在り方等検討ワーキング・グループ報告書を受けて」について 内閣府消費者委員会事務局

1. はじめに

消費者委員会は、平成30年2月に「消費者法分野におけるルール形成の在り方等検討ワーキング・グループ」を立ち上げた。同WGでは、公正な市場を実現するために、中長期的な観点から、消費者法（取引分野）におけるルール形成の在り方やルールの実効性確保に資する方策、そして、各関係主体の役割や連携方法について検討を行い^{※1}、報告書^{※2}を取りまとめた。

そして、消費者委員会は、本報告書を受け、令和元年6月、標題の意見を発出した。

本報告書は、ルール及び担い手のベストミックスを柱として、重視すべき観点、課題や方向性を指摘したことに大きな特徴がある。概要は以下のとおり。

2. ルール形成の在り方

↳ ルールのベストミックス等々

ルール形成の在り方については、主に、①ルールのベストミックス、②社会情勢の変化への対応、③消費者、事業者の行動の実態の反映といった観点を重視すべきである。

①に関して、被害の予防・救済に機能する民事ルール・行政規制や、業界の実情に合わせて柔軟・迅速な対応を可能とする自主規制について、被害の予防・救済という目的を実現する手段として、どのように組み合わせることが最善かという観点から検討する必要がある。

②に関して、トラブルが多発する類型について具体的な規定を追加しつつ、受皿となる包括的な規定を置くなど、事業者の予見可能性や相談

現場での実効性も図りつつ、社会への変化に対応できるようにすることが重要である。また、オンラインプラットフォーム取引等のデジタル時代の市場については、取引の実態・変化を追いながらルールを継続的に改善していくことやグローバルな観点を踏まえることが必要である。

③に関して、従来の「平均的な消費者像」を見直し、情報力・交渉力の格差だけでなく、継続的^{※4}・一時的^{※5}な「せい弱性」(様々な要因から被害に遭いやすい状況に置かれること)も前提にすることが重要である。また、ルール形成のプロセスの在り方も取り上げている^{※6}。

3. ルールの実効性確保

↳ 担い手のベストミックス

事業者・事業者団体は、その自主的取組において重要な役割を果たし得る。過剰規制を回避しつつ違法行為の予防・早期是正にも資する公正な事業活動^{※7}を、競争力に変える方策を講じることが重要である^{※8}。

消費者も、その主体的な行動によって重要な役割を担っている。取引の複雑多様化、高齢化、成年年齢下げ等の社会情勢の変化からすれば、個々の消費者の取組だけでなく、基盤となる消費者団体、地域のネットワーク、教育機関等の活動の普及・促進が必要である。

適格消費者団体・特定適格消費者団体は、事業者側の自主的な取組ではカバーしきれない不当な取引行為を是正・排除するという重要な役割を担っている。役割を十分に発揮できるような制度整備や設立・認定の促進、人的体制・財

政基盤の整備のための支援をすることが重要である。

民事ルールのみでは被害の予防・救済が十分に図られない悪質商法等については、強制力を伴い法執行する行政の役割が特に重要となる。隙間事案の後追いを防ぐ実効的な行政規制の整備や、違法収益の剥奪、制裁金の強化等が検討されるべきであるし、厳格な刑事罰による抑止、犯罪収益の没収やそれによる被害回復の仕組みの拡充等が重要である。

4. おわりに

標題の意見では、①関係省庁において、今後の消費者法（取引分野）の政策立案・実施に当たって本報告書が提示する観点を踏まえること等を求める、②民間の主体において、本報告書を踏まえ、更なる活動と連携が展開されることを期待したい、③消費者委員会自身も今後本報告書の内容を踏まえ、関係省庁の取組を注視し、調査・審議を行うとともに建議等を発出していくなどとされた。

※1 様々な分野の有識者・関係団体等のヒアリングも行った。
 ※2 国民生活審議会消費者政策部会の「21世紀型の消費者政策の在り方について」（平成15年5月）が示された後の施策の達成状況や社会情勢の変化を踏まえた再検討もされた。
 ※3 「消費者法分野におけるルール形成の在り方等検討ワーキング・グループ報告書～公正な市場を実現するためのルール及び担い手のベストミックスを目指して～」
 ※4 例えば、高齢者や認知上の障がい等を有する者、子ども等が知識、経験、判断力の不十分さ等の要因を有する場合。
 ※5 例えば、時間的に切迫した状況や緊張した状態により冷静な判断ができなくなることや、複雑なサービス内容で理解が困難なため主体的な判断ができなくなること、外国人が言語の障壁や商慣行・社会慣行の相違から適切に理解・判断できなくなること。
 ※6 被害事例の収集・分析方法の向上とともに被害事例に限らない被害実態の把握方法（被害発生時の蓋然性の考慮、行動経済学・認知心理学等の活用など）が重要である。
 ※7 自主規制、コンプライアンス体制の構築、消費者志向経営、違法行為をした場合の行政に対する協力的な行動等。
 ※8 課徴金算定において行政への協力やコンプライアンス体制等を考慮するなど、事業者インセンティブを付与する仕組み作りが重要である。また、自主的取組を支える適切な人材の育成、活用も重要であり、資格制度の普及・活用や民間の取組への支援が必要である。