

2018年 7月 3日

## 「消費者保護条例に基づく不当な取引行為の指定の一部改正」に対する意見

〒559-0034

大阪市住之江区南港北2丁目1番10号 ATC ITM 棟3階

大阪市消費者センター相談指導担当 御中

ファックス番号 06-6614-7525

電子メール ca0009@city.osaka.lg.jp

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-3-5

グランドメゾン日本橋堀留101号

TEL: 03-5614-0543 FAX: 03-5614-0743

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

理事長 増田悦子

本協会は地方自治体の消費生活相談窓口で消費者相談や消費者啓発、消費者教育を担っている消費生活相談員を主な構成員とする消費者問題の専門家の団体です。会員の多くが消費生活相談員として地方消費者行政の最前線で消費者の安全・安心な生活を守る仕事をしています。また、本協会の自主事業として、週末電話相談室を開設しています。

消費生活相談の現場で日々消費者と接していることから、消費者はどのような場合に適切な判断ができなくなるか、明確な拒絶ができないかなど、消費者トラブルの実態を熟知しています。

本協会は、このたびの、消費者保護条例に基づく不当な取引行為の指定の一部改正について、すべて賛成いたします。

1. 消費者が要請しない勧誘（不招請勧誘）は、それ自体が消費者には迷惑であり、また、不当な契約や不本意な契約につながりやすく、悪質商法の温床にもなっていることから、訪問販売お断りステッカーや電話勧誘お断りの自動応答装置による拒絶による意思表示を無視することを不当な取引行為となることを明示することは強く支持します。

不招請勧誘によるトラブルは、たとえ消費者教育を充実させてもなくすことはできません。自宅に來訪され勧誘された場合、はっきりと断れない人は多くいて、特別なことではありません。自宅を知られていることから、悪い印象を与えたくないという気持ちから、明確な拒絶ができず、あいまいな断り方になったり、仕方なく契約してしまったりということは、日本の国民としては普通のことであると考えます。また、高齢者に対する見守り活動も

十分に機能しておらず、高齢者の消費生活相談の件数は高止まりのままです。  
こうした現状から、このたびの改正には強く賛成いたします。

2. 改正告示の周知を、消費者、事業者いずれに対しても、十分に行うことを要望します。

消費者、事業者双方が十分に理解をすることで、事業者は条例違反にならないような事業活動を目指し、消費者にとっても、被害の未然防止、早期発見に繋がると考えます。

また、訪問販売お断りステッカーは、勧誘を拒絶したいと考えている消費者を効果的に支援するツールなので、これを積極的に活用されることを望みます。

以上