

本会議質疑

衆議院議員 西岡秀子

国民民主党 長崎一区選出 西岡秀子でございます。

ただいま議題となりました「消費者契約法の一部を改正する法律案」につきまして、国民民主党・無所属クラブを代表して、質問いたします。

近年、家計の消費支出構造が変化し、モノからサービスへ支出がシフトしており、社会、経済情勢も激変しております。

そのような中で、少子高齢化の中、ネット上の取引の急激な普及など、情報通信技術の進展や生活環境の変化に伴い、我々消費者を取り巻く環境も複雑化しております。

悪徳業者の手口が巧妙化し、従来見られなかった種類の消費者問題が生じております。

消費生活相談件数の推移をみると、取引関係の相談件数は80万件前後で推移し、引き続き高水準であり、情報が幅広い年齢層に広がっております。インターネット利用などの情報通信に関する相談が増加すると共に、架空請求に関する相談も増加傾向にあります。

また世帯構造の変化も相まって、高齢者や若者など、一人暮らしの世帯が増える事により、周囲の目から隔離される中で、トラブルに巻き込まれやすくなり、巻き込まれても誰にも相談できずに抱え込んで、被害が深刻化する事例も多く見受けられます。また、消費生活の国際化に伴って、越境の消費者トラブルも多発し、解決が困難な事例が多く見受けられます。

消費者契約法は、消費者契約に関する包括的な民事ルールとして平成13年に施行されました。平成18年改正においては、消費者団体訴訟制度を導入。平成20年改正においては差し止め請求の対象の拡大、平成28年改正においては、「取り消し・無効に関する民事ルール」を改正しました。前回の改正においては、衆参両消費者特別委員会において、今後の検討課題について必要な措置を講ずる旨の付帯決議がなされました。

その内容は、「勧誘要件の在り方、不利益事実の不告知、困惑類型の追加、平均的な損害額の立証責任、条項利用者不利の原則、不当条項の類型の追加」など、平成27年報告書において今後の課題とされた論点について、成立後3年以内に必要な措置を求めるとされておりました。

今回の改正は、この論点にそった改正であり、消費者と事業者の交渉力の格差に鑑み、消費者契約に関する被害事例等を踏まえたものとなっております。

消費者を世代別でみると、高齢者の場合は、様々な身体的な衰えに加えて判断力の低下により、悪質な訪問販売や電話勧誘によるトラブルに巻き込まれるリスクが高まっております。

また認知症についても2025年には約700万人となると推計されており、5人に1人という状況が予測され、認知症の方の被害の拡大も懸念されております。

若年層については、特に様々なネット上のトラブルやマルチ商法の被害に巻き込まれる事例が多発し、スマートフォン等の普及により、消費者被害のリスクの低年齢化が進行しております。その様な中で、民法の成年年齢を20歳から18歳への引き下げる民法改正案が、

国会で審議入り致しました。この民法改正自体についても、様々な議論のある所ではありますが、消費者保護の観点から考えると、民法 5 条 2 項の未成年者取消権の喪失による消費者被害の拡大の恐れが懸念されております。今回、その事を踏まえて法改正が図られたと承知していますが、他にも、親権の喪失によって生じる様々な問題点が指摘されております。法案が成立した場合には、成人年齢の引き下げによる若年者、特に 18 歳 19 歳の消費者被害の拡大が心配されます。しかし、この改正案では保護される部分が限定的で、若年成人者の保護規定の充実がより必要であると考えますが、大臣の見解をお尋ねいたします。また若年成人者という定義を設定する場合の年齢範囲について、大臣の見解をお尋ねいたします。

質問 1(福井大臣)

今回の改正で、「意思表示を取り消し得る不当な勧誘行為の類型」が追加されました。現行法では取り消しの事由として「不退去」「退去妨害」が規定されておりましたが、消費者被害の事例に鑑みて「判断力や知識・経験の不足、不安定な精神状態、断り切れない人間関係など」、消費者が合理的に判断できない事情を事業者に不当に利用されている事例が多く発生しております。消費者の立場からは、契約の取り消しが認められる場合を明確にし、契約の効力を否定する規定を設けるべきという指摘がある一方、事業者からは適用範囲を明確化しなければ事業活動上、過度な規制や萎縮に繋がる旨の指摘がなされておりました。

このような議論を踏まえて、今改正において困惑類型といわれる「不安をあおる告知」「恋愛感情に乗じた人間関係の濫用」の規定があらたに設けられました。この場合に該当すれば、消費者が当該契約の取り消しができるものと規定しております。この改正の趣旨は評価するものでありますが、第 4 条 3 項三号四号に「社会生活上の経験が乏しい」という文言が入った事により、若年者を意識した規定と捉えられる恐れがあり、靈感商法等の事例において高齢者等の救済に規制的に働く恐れがあると考えます。

本規定の適用対象となる範囲について、若年者から高齢者までどのような事例を想定しているのか、また、この文言の見直し、または削除する考えがあるかどうか見解をお尋ねいたします。また、今回は限られた場合の取り消し権しか、認められておらず、問題があると考えます。どのような理由でこの 2 つの類型を規定したのか、規定以外の部分について今後どのように対応していくのか、また法改正以外にどのように成年年齢引き下げに対応していくおつもりか、見解をお尋ねいたします。質問 2(福井大臣)

次に専門委員会において、法改正の合意が得られていた「平均的な損害額の立証責任」に関する規定は今回盛り込まれておりません。現行法において、契約解除時に消費者が求められるキャンセル料は、当該事業者が生ずべき平均的な損害額を超える部分は無効とする規定されておりますが、平均的な損害額及びこれを超える部分は、基本的には消費者に立証責任があるとされております。今回問題となっているのは、「平均的な損害の額」を算定する為の根拠資料が主に事業者に保管され、それらの資料が事業者から積極的に提出されにくく、消費者が「平均的な損害の額」を立証する事は極めて困難であるという点です。

報告書においては、その事を踏まえて「法律上の推定規定を設ける事」とされておりましたが、なぜ今回の改正案に盛り込まれなかったのか、その理由と今後どのように対応されるのか見解をお尋ね致します。質問 3(福井大臣)

次に「事業者の努力義務に関する改正」についてお尋ねいたします。

事業者の情報提供についての配慮義務として、「知識及び経験」のみが今回明示されました。年齢については明示されず、個別の消費者の事情を考慮した上での情報提供が規定されていない状況です。これでは、弱い立場の消費者の保護、つまり高齢者や若年者、ハンディキャップをお持ちの方などに配慮したものとならないと考えます。例えば、消費者の加齢による判断力の低下や消費者の生活の状況を踏まえた需要、消費者の財産の状況を踏まえた取引可能な分量等が考慮事項として明示されておられません。

また、「その解釈についても疑義が生じない」という文言が追加されておりますが、この文言は抽象的で、どれだけの効果があるか疑問のある所です。情報提供の義務化についても、現在努力義務であり、法的な拘束力がないために実効性の観点から不十分であると考えますが大臣の見解をお尋ね致します。質問 4(福井大臣)

「国民が消費生活を送るうえで、どこに住んでいても、安心して消費生活を送り、何か問題が発生した時には質の高い相談を受けられ、救済される事」は消費者行政の基本であります。消費者行政の第一線を担っている地方公共団体が、より消費者に近い立場から、しっかりと取り組んで頂くためにも、財源や人的な支援・研修等の面で、国の支援が大変重要です。地方によって限られた人員・体制の中でご苦労頂き取り組んで頂いているので、より一層消費者行政の体制強化をはかって頂きたいと考えますが、大臣に今後の取り組みについてのお尋ね致します。質問 5(福井大臣)

消費者庁においては、成人年齢の引き下げを見据えて、自立的な消費者として主体的に判断できる様に、消費者教育推進法に基づいて消費者教育に取り組んでおられます。消費者庁の消費者行政新未来創造オフィスが徳島県庁に開設されて 8 か月が過ぎ、徳島県内の全高等学校において「社会の扉」という高校生向けの消費者教育教材を使い、消費者教育が行われています。2022 年までに全国の全高校生が消費者教育を受ける事ができるプロジェクトが進行しておりますが、今後どのような全国へ発信していかれるのか、また今後の展開の方針について、お尋ねいたします。

質問 6(福井大臣)

国民にとっては、消費者問題は、大変身近な問題であり関心の高い分野であるものの、消費者契約法という法律についての認知度やその内容についての知識が十分でない現実があります。今後一層、消費者の立場にたった決め細やかな広報活動、各種説明会等の実施が必要であります。現在、消費者が重要な情報を得ているのはテレビ・ラジオ、新聞などの媒体が多い一方、インターネットによる情報を望む方が増加しており、特に若年層において要望が高いというデータがでています。各企業や消費者庁、国民生活センターが掲載している、

ネット上のトラブルの事例集は、業者や取引・契約の正当性を確認する意味でも大変有効な情報となっています。

また消費者相談窓口の充実に関連して、消費者ホットライン 188 と併せて、国民生活センターにおいて SNS を活用されておりますが、特に若年層に対してはラインを使った相談窓口が有効であると考えますが、大臣の見解をお伺いいたします。質問 7(福井大臣)

以上、今回の改正案は、十分とは言えないまでも、消費者保護の観点に立ち、被害を未然に防ぎ、救済の道を拡大するものであり、一定評価したいと考えます。一方で消費者の利益の保護とともに、事業者の健全な事業活動の負担にならない為の配慮も大変重要な視点であります。

今国会での成立を求めるものでありますが、まだ消費者保護の観点から不十分な点も多く、課題として指摘されていた論点についても条文化されていない課題も多い状況です。

特に現在の多様化する消費者トラブルの実情や成年年齢の引き下げが成立した場合を考えると消費者保護の観点から早急な対応を求められております。引き続き、消費者相談事例等の分析や裁判例を十分に精査し、消費者の安心安全に資するよう、万全な取り組みをお願い致します。特に社会的に弱い立場の方々の立場にたった消費者行政を推進していただけます様に重ねてお願い申し上げます。

最後に一言申し上げます。

いま、国会において、信じがたい問題が次々と噴出しております。

国会に議席を頂いている一人として、国民の皆様に対して、大変申し訳ない思いです。

それぞれ、大変深刻な看過できない問題ばかりです。私は、過去に問題が指摘された時点で政府がもっと真摯に問題に向き合い対応していたら、ここまでの状況にならなかったと考えます。

安倍総理は、問題が表面化した時に、その都度「最終的な責任は私にあります」と述べておられます。

「今の国会の現実を行政の最高責任者として、どのように感じておられるのか」

また、ご自身の道義的な責任をどのように感じておられるのか」

「次世代を担う子ども達に、虚偽の答弁やうそが当然のようにまかり通る、今の国会の状況をどの様にご説明されるのか」

今回、どのように責任をとられるか、国民が注視しています。

総理は、自らがまさにこの様々な問題の当事者であるという事をもっと認識されるべきです。決して、官僚だけの責任で幕引きを図るという事があっては、断じてならないと考えます。行政府の長としての安倍総理の責任は極めて重いという事を申し上げて、私の質問を終わります。ご清聴頂きありがとうございました。