

# 割賦販売法施行規則の一部を改正する省令案に係る事前評価書

## 1. 政策の名称

前払式取引の健全な発展を通じた消費者利益の向上に係る規制

## 2. 担当部局

経済産業省 商務情報政策局 商務・サービスグループ 商取引監督課長 正田 聡

電話番号：03-3501-2302 e-mail：kappanhou@meti.go.jp

## 3. 評価実施時期

平成29年8月

## 4. 規制の目的、内容及び必要性等

### (1) 規制の目的

消費者から経済産業省に寄せられる前払式特定取引<sup>1</sup>等に関する苦情・相談件数は、ほぼ横ばいで推移している。P I O-N E T（全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録された冠婚葬祭互助会に関する苦情・相談は、約3,500件前後と高止まりで推移しており、その内容は、解約や契約書に関連するものが多くを占めている。

これらに関して、冠婚葬祭互助会や友の会の現状の実態を踏まえつつ、前払式特定取引業者の取引の適正化を図り、消費者利益を保護するため、前払式取引の健全な発展を目指す。

### (2) 規制の内容

前払式特定取引業者に対して、契約締結時の契約内容に関する消費者に対する適切な説明、消費者側の解約権の保護、事業運営の適切性の担保等を求める。

冠婚葬祭互助会をはじめとする前払式特定取引業者の業務運営の適切性は、大部分が割賦販売法第35条の3の62において準用する同法第20条の2第1項3号を根拠とした経済産業大臣による改善命令によって担保されている。具体的な改善命令事由については省令において定めることとしているところ、近年の消費者苦情等の状況に鑑み、現行省令における前払式特定取引に関する規定では十分に対応できていないものについて、新たに割賦販売法施行規則によって措置をする。具体的には、改善命令事由に下記事項等を追加する。

- ・ 不当表示を行った場合
- ・ 事業者の威迫行為等、消費者への不当勧誘が行われた場合

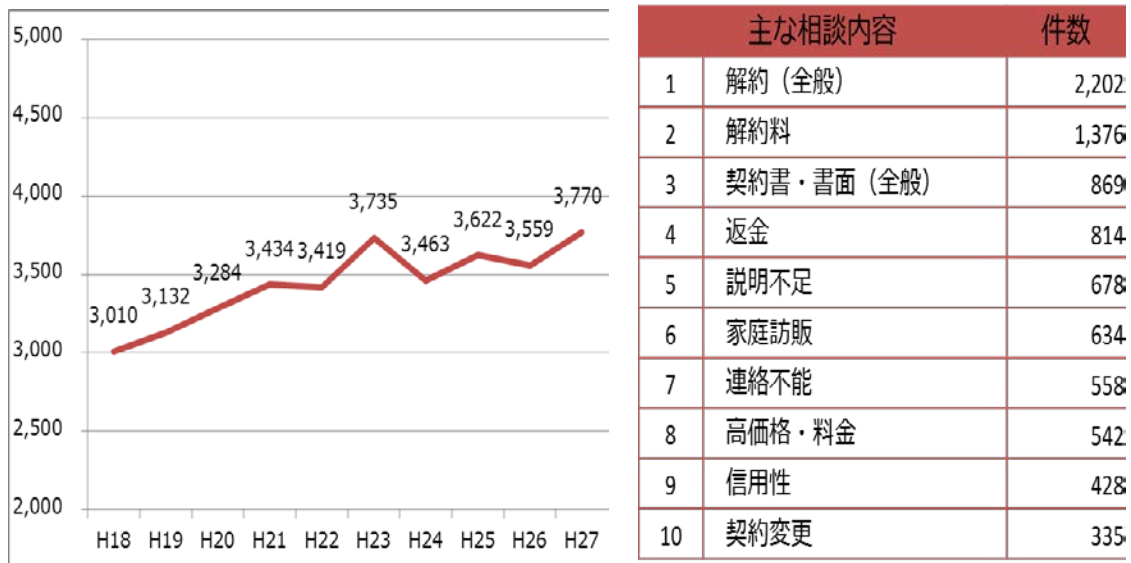
<sup>1</sup> 「商品の売買の取次ぎ」又は「指定役務の提供・その取次ぎ」に先立って、消費者から代金を分割方式（2月以上の期間にわたり、かつ、3回以上に分割）により受領する取引方法（現行法第2条第6項）。冠婚葬祭互助会や友の会がある。

- ・解約拒否・渋り行為があると認められる場合
  - ・情報管理や苦情・相談に対応するために必要な措置を講じていない場合 等
- その他、事業者と消費者との間に契約内容に関する認識の齟齬が見られる場合に、「契約書が交付されていない」といった消費者苦情が発生していることに鑑み、事業者による契約約款交付ルールを明確化する。

### (3) 規制の必要性

PIO-NETに寄せられる冠婚葬祭互助会に関する苦情・相談件数は、3,500件前後と高止まりで推移している。これらの苦情・相談は解約や解約料、契約書に関する事項が多く、解約（全般）関連が約2,200件、解約料関連が約1,400件、契約書・書面（全般）が約900件となっている。具体的な相談内容としては、「解約手数料が高い」、「解約ができないと言われた」、「解約を引き延ばされる」、「契約書が交付されていない」「訪問販売で強引な勧誘を受けた」といったものが寄せられている。

<図1：冠婚葬祭互助会に関する苦情・相談件数の推移と主な相談内容>



(出典) PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）から集計（平成29年1月22日までの登録分）。

このような状況に鑑み、前払式取引における健全な取引環境を整備し、消費者利益の保護を図るため、より適切な規制を講じることは喫緊の課題である。

併せて、同様の規制体系を採用している前払式割賦販売に関しても、法令の整合性を取る必要があるために、前払式特定取引と同様の改正を行う。

(4) 法令の名称・関連条項とその内容

割賦販売法施行規則

改正案第13条第3号

改正案第22条第3項

改正案第123条第1項

改正案第124条第3項

5. 想定される代替案

ガイドラインを策定して、冠婚葬祭互助会等、前払式特定取引業者に対して、契約締結時の契約内容に関する消費者に対する適切な説明、消費者側の解約権の保護、事業運営の適切性及び財務の健全性の担保を求める。

6. 規制の費用

	改正案	代替案
遵守費用	前払式特定取引業者（約360社）に、解約への迅速な対応、苦情・相談の適切な処理等を行うための必要な措置、契約約款の交付ルール等の整備を行う費用（社内規程の修正、従業員への研修等に係る費用）が発生する。	ガイドラインを遵守した場合には、前払式特定取引業者（約360社）に解約への迅速な対応、苦情・相談の適切な処理を行うための必要な措置の整備、契約約款の交付ルール等の整備を行う費用（社内規程の修正、従業員への研修等に係る費用）が発生する。しかし、任意の措置であることから、事業者が企業経営等の観点から必要と認める範囲内で投資を行うことになるため、追加費用は限定的である。また取り組まない場合には、追加費用は発生しない。
行政費用	省令改正に伴う周知（説明会の開催、HP掲載等）の費用が発生する。	ガイドラインの作成、周知（説明会の開催、HP掲載等）の費用が発生する。
その他の社会的費用	特に発生する費用は想定できない。	特に発生する費用は想定できない。

## 7. 規制の便益

	改正案	代替案
便益	現状、約 3800 件（平成 27 年度）の苦情・相談があるところ、前払式特定取引業者が業務運営体制の整備、契約約款の交付ルール等の整備を行うことで、解約関連、契約書関連等、消費者トラブルの大幅な減少が見込まれ、さらには消費者利益の保護につながることが期待される。その結果、より安全・安心な取引環境が整備され、前払式取引の健全な発展が期待できる。	ガイドラインの周知により事業者の自主的な取組が行われる可能性はあるが、ガイドラインには法的拘束力はなく、事業者の自主努力に委ねられている。そのため、不適切な取引の改善に向けた取組や成果について、事業者ごとにばらつきが生じる恐れがあり、消費者トラブルの減少は限定的になりうると考えられる。

※前払式特定取引業者に及ぶ費用・便益については、苦情・相談の内容から被害額を把握・推計することが困難であることや、作業コストの増減は前払式特定取引業者ごとの個別判断に依存すること等から、定量的な分析が困難。

## 8. 政策評価の結果

現在、前払式特定取引業者による解約拒否・渋り行為、不当表示等が改善命令事由に明記されていない件については、通達の発出等によって消費者利益に反することのないよう業界へ要請をしているが、法的拘束力を持たない要請に留まるために、必ずしも実効性が担保されない。

このため、今般の省令改正案により、契約締結時の契約内容に関する消費者に対する適切な説明、消費者側の解約権の保護、事業運営の適切性等を改善命令事由に追加することで、不適正な取引等の消費者トラブルの大幅な減少が見込まれる。

一方で、事業者側には、解約への迅速な対応、苦情・相談の適切な処理等を行うための業務運営体制の整備や契約約款の交付ルール整備等に係る費用負担が発生することとなる。

しかしながら、前払式取引の苦情・相談の大宗を占める解約・契約書関係に係る不適正な取引行為を改善命令事由に追加することによって、消費者トラブルの大幅な減少の実現が期待されることを踏まえると、本省令改正による消費者を含めた社会全体に与える便益が事業者側に費用負担（不利益）を上回ると考えられるところ。

他方、代替案については、ガイドラインには法的拘束力はないため、全面的に事業者の自主努力に委ねられることになる。そのため、不適切な取引の改善に向けた取組

や成果について、事業者ごとにばらつきが生じる恐れがあり、消費者トラブルの減少効果は限定的となりうる。その結果、前払式取引全体の健全化、発展を図ることができない恐れがあり、便益が限定的であると考えられる。また、ガイドライン策定、周知等の行政費用も発生する。

先述のとおり、前払式取引における健全な取引環境の整備が必要であり、この実現のためには、本省令改正を講ずることが適切であると考えられる。

#### 9. 有識者の見解その他の関連事項

平成 29 年 2 月より開催された産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会で、割賦販売法が規律する分野に関する課題についての方向性が検討された。同小委員会における検討結果を踏まえ、平成 29 年 5 月 10 日、クレジットカード取引及び前払式特定取引システムの健全な発展を図り、もって消費者の利益の向上につなげるための基本的方向性を示した報告書がとりまとめられた。同報告書において、前払式特定取引業者の業務規制等に関する方向性について、具体的には以下のとおり改正に係る提言がなされている。

産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会報告書～クレジットカード取引及び前払式特定取引の健全な発展を通じた消費者利益の向上に向けて～（平成 29 年 5 月 10 日）（産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会）（抄）

#### 第 2 章第 1 節 2. 措置の方向性について

##### （1）前払式特定取引に関する業務規制における考え方の整理について

冠婚葬祭互助会をはじめとする前払式特定取引業者の財務及び業務運営の適切性は、現行法第 35 条の 3 の 6 2 において準用する第 20 条の 2 第 1 項第 3 号を根拠とした経済産業大臣による改善命令によって規律されている。本条では、購入者又は指定役務の提供を受ける者の利益を保護するため、前払式特定取引に係る財務の状況又は業務の運営につき是正を加えることが必要な場合には、経済産業大臣は前払式特定取引業者に対して改善命令を発することができるとした上で、具体的な改善命令事由については省令において定めることとしている。

こうした法律による包括的な委任に基づき省令を定めるに当たっては、前払式特定取引に関する規制の趣旨に照らし、体系的な整理を行った上で、実務上の課題に対する具体的な措置を検討することが適切である。

前払式特定取引に対する規制は、消費者利益を保護するため、主に以下のような観点から措置されているものと解される。

- ① 契約締結時の契約内容に関する消費者に対する適切な説明
- ② 契約期間中の前払金の保全
- ③ 契約の履行確保（契約目的の実現）
- ④ 消費者側の解約権の保護（特に冠婚葬祭互助会については、契約期間が長期にわたることから、契約締結後の消費者ニーズの変化に適切に対応することが重要とな

る。)

#### ⑤その他、事業運営の適切性及び財務の健全性の担保

こうした体系の下で、上述（１．）のような現状の課題に対応するための具体的な措置を整理すべきである。

#### （２）実務上の課題と課題に対する必要な対応

（１）で述べた整理の下、実務上の課題と課題に対する必要な対応を整理すると以下の通りである。

#### ①契約締結時の契約内容に関する消費者に対する適切な説明

・「訪問販売で強引な勧誘を受けた」といった消費者苦情に対応するため、威迫をはじめとして、事業者による消費者への不当勧誘が行われたことを、省令上の改善命令対象となる場合に追加すべきである。

・葬儀費用等に関して消費者に誤認を与えるような表示を行っている葬儀業者が存在することに鑑み、こうした不当表示を行ったことを、省令上の改善命令対象となる場合に追加すべきである。

・契約の内容に関する消費者と事業者との間の認識の齟齬が見られる場合等において「契約書が交付されていない」といった消費者苦情が発生していること等に鑑み、事業者が契約約款を交付しなければならないことを省令上明確にすべきである。

④消費者側の解約権の保護（特に冠婚葬祭互助会については、契約期間が長期にわたることから、契約締結後の消費者ニーズの変化に適切に対応することが重要となる。)

・「解約ができないと言われた」といった消費者苦情にあるような解約拒否・渋り行為があると認められる場合においては、是正を求められるよう、省令上の改善命令対象となる場合に追加すべきである。

・事業者への問い合わせや相談の際に「担当でないと分からない」「担当から電話をさせる」等と言って迅速な対応がされないことがあり、「解約を引き延ばされる」といった消費者苦情につながっている場合があると考えられる。こうした事業者の苦情・相談対応の体制整備についても是正を求められるよう、省令上の改善命令対象となる場合に追加すべきである。

#### ⑤その他、事業運営の適切性及び財務の健全性の担保

・業務運営体制の適正化を図る観点から、許可事業者に通常求められる委託先管理を求めるとともに、情報管理の体制の整備についても求められるよう、係る体制整備に不備があることを省令上の改善命令対象となる場合に追加すべきである。

### 10. レビューを行う時期又は条件

改正割賦販売法及び本施行規則の施行後5年を経過した場合において、改正割賦販売法の規定の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

### 11. 備考