

○提出された御意見と考え方

No	御意見の概要	考え方
1	<p>本件基準案1.(3)は、「申出の調査の対象となりうる企業から特定商取引適正化業務と密接な関係を有する業務を受託していないこと」を基準としています。</p> <p>しかし、企業内教育として企業から特定商取引に関する苦情処理又は相談に係る業務を担当する者を養成する業務を受託することは、許されていると思われず、このため、特定商取引適正化業務自体を企業から受託することは許されているのであり、それにもかかわらず、特定商取引適正化業務と密接な関係を有する業務の受託を認めないのは、不均衡だと思います。</p> <p>他方、特定商取引適正化業務と関係の薄い業務であっても、企業と密接な取引関係にあるような場合は、公正が確保できないおそれがあると思います。</p> <p>したがって、前記の基準は、「申出の調査の対象となりうる企業と密接な取引関係を有する業務を受託していないこと」などとするべきだと思います。</p>	<p>企業から「特定商取引に関する苦情処理又は相談に係る業務を担当する者を養成する」事業を受託することは、「特定商取引適正化業務」に当たると考えられるので、当該事業を指定法人が受託しているか否かについては、指定法人の指定に当たってそもそも審査の対象になっておりません。審査の対象となる企業からの受託業務は、あくまで「特定商取引適正化業務以外の業務」のみを対象(特定商取引適正化業務を行う者に関する命令(平成11年総理府・厚生省・農林水産省・通商産業省・運輸省・建設省令第1号。以下「命令」という。))第2条第3号)としております。</p> <p>今回の意見募集の対象は命令の内容ではなく、当該審査基準等であること、また、特定商取引適正化業務とは関係の無い業務だけを企業から受託している場合であっても、企業と密接な取引関係にあるような場合、特定商取引適正化業務の公正が確保できないおそれがあるという御意見については、既に当該審査基準等1.(2)において担保されていると考えております。したがって、原案のとおりとさせていただきます。</p>
2	<p>原案に列挙されている基準事項「コンプライアンス体制の状況」「違反行為の悪質性」等は、限定的であり、もっと多くのポイントを列挙すべきだと思います。</p> <p>今回の基準は、あくまで「悪質業者を処分する」という観点から規定されていると思いますが、「処分の必要性のない企業について、行政処分を避ける」という観点も必要だと思います。業務停止などの行政処分を受けた業者の多くは、最終的に倒産するなど、致命的なダメージを受ける、という反面をご理解いただき、多角的な観点から、処分の要否を判断すべきだと思います。</p> <p>私が考える、その他の列挙事項(案)は以下のとおりです。</p> <p>(1)対象業者が、過去に行政指導を受けた事実があるか。</p> <p>(2)適切な行政側の指導によって、違法性を認識する可能性があったか。</p> <p>(3)対象会社もしくは重要な関係者の過去の行政処分歴。</p> <p>(4)消費生活センターに入った、クレーム件数とその推移。</p> <p>(5)消費生活センターのクレーム件数だけでなく、対象会社の対象期間の全取引当たりのクレーム件数の比率。※ 100件売って10件クレームと、1万件売って10件クレームを同視するべきでない。</p> <p>(6)特に問題とされる事例について、処分に当たっての、改めての消費者側からの事情聴取を行った内容。</p> <p>(7)特に問題とされる事例について、業者からの具体的な弁解内容と、その妥当性。</p> <p>(8)行政処分を行う場合、行政指導ではなく、行政処分を行うべき必要性、合理性。</p> <p>(9)業務停止処分を行う場合、指示処分ではなく、業務停止処分を行うべき必要性、合理性。</p>	<p>過剰規制を避ける観点からは、予見可能性や行政庁の判断過程の透明性を確保する上で、処分基準はできる限り具体的なものとするのが望ましいものの、処分の原因となる事実や名宛人の事情等は個別事案に応じて異なっており、提示いただいた事項を処分基準とし、各事案に画一的に適用することは困難であり、また、脱法的な行為の助長を防ぐためにも、より詳細な処分基準の例示を行うことは適切ではないと考えております。</p> <p>無論、特定商取引に関する法律に基づく執行に当たっては、特定商取引に関する消費者被害の発生を防止する観点のみならず、過剰規制となることを避ける観点も重要であり、御指摘の点を踏まえながら、総合的な視野に立った運用を引き続き行ってまいります。</p>
3	<p>平成25年○月○日 消費者庁長官発の「特定商取引に関する法律に基づく消費者庁長官の処分に係る審査基準等について」の2. 不利益処分に係る処分基準にある「違反行為の悪質性及び被害の現実の広がりや将来の拡大可能等の観点を総合的に考慮の上、行うものとする。」とありますが、ある程度具体例を例示していただきたいです。</p> <p>たとえば、</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 悪質性 <ul style="list-style-type: none"> 常習的、かつ反復継続され行政庁の指導に応じない ○ 現実の広がりや将来の拡大可能 <ul style="list-style-type: none"> 現に消費生活センターに年間○件の苦情・相談が寄せられ、減少が期待できない などの具体例を例示していただきたいと考えています。 	
4	<p>特商法に係わる行政処分の執行につき、実態的に経産省から消費者庁に移行された現況において、行政手続法の法整備は必要と考えるが、処分基準について「違反行為の悪質性及び被害の現実の広がりや将来の拡大可能性等の観点を総合的に考慮の上、行うものとする」に関しては、過去の事例等を十分に整理し、誰が見ても透明性、公平性、客観性のある適切な執行を求めるものである。</p>	<p>頂いた御意見を踏まえつつ、厳正な執行に努めていく所存です。</p>