デジタル取引・特定商取引法等検討会中間取りまとめに対する意見書

２０２６年9月２４日

特商法の抜本的改正を求める全国連絡会　幹事会

デジタル取引・特定商取引法等検討会が令和８（２０２６）年９月１０日に公表した「デジタル取引・特定商取引法等検討会中間取りまとめ」（以下「中間取りまとめ」という。）につき、特商法の抜本的改正を求める全国連絡会（以下「当連絡会」という。）は、以下の通り、意見を述べる。

１　はじめに

（１）当連絡会は、２０２２年１０月７日に全国の消費者団体及び消費者事件を扱う法律専門家により設立され、現在、全国５７の消費者団体が所属している。全国連絡会は、相談の現場において、訪問販売・電話勧誘販売、通信販売及び連鎖販売等の相談において現行の特定商取引法（以下「特商法」という。）では対応困難な事案が生じているため、特商法の改正を求め、国会議員要請、院内集会など様々な活動を行ってきた。

発足から数年、被害が発生しているにもかかわらず、消費者庁は、特商法改正の議論を行うことがなかった。

（２）２０２５年１１月１３日、堀井奈津子消費者庁長官が記者会見において、「デジタル取引・特定商取引法等検討会」の設置を発表し、２０２６年1月からデジタル取引・特定商取引法等検討会（以下「本検討会」という。）が開催され、この度、中間取りまとめの公表に至った。

本検討会には、主だった消費者団体から委員を選出するとともに、事業者側からの委員も選出され、消費者側、事業者側それぞれの立場から意見を述べることができる場が設けられ、消費者を保護するための特商法の改正の議論が進んだことは非常に有意義であると考える。

（３）もっとも、当連絡会としては、中間取りまとめの以下の点につき、さらな

る検討等が必要であると考えている。

2　今後の制度の整備においては、悪質な事業者に対する制度と悪質な取引に対する制度を意識して制度を整備し、悪質な事業者を排除する制度を設計すべきであること

（1）中間とりまとめにおいては、健全な取引による消費者が得られる利便性を最大限に確保しつつ、悪質な取引に焦点を当てて対応を強化することを基本とし、消費者保護と取引適正化の均衡を確保することを基本的視点としている。

悪質な事業者が行っている取引が悪質な取引であることは当然であるが、消費生活相談の現場では、悪質な事業者でなくても意図せずダークパターンを使うなどの悪質な取引をしている例はある。

そのため、悪質な事業者に対する制度と悪質な取引に対する制度の違いを意識して制度を整備するべきである。

（2）また、本検討会での議論において悪質な事業者の排除という点について異論はなかったはずである。そのため、今後の制度の整備においては、悪質な事業者の排除という視点に重点をおいて、少なくとも現在相談が寄せられているような悪質な事業者の行為については完全に排除するような制度設計をするべきである。

3　インターネット取引への対策の強化

（1）ダークパターンの規制については、インターネット取引では、日々技術が進化し、ダークパターンの類型も変化するため、法律で包括的な規定を置き、具体的な類型は裁判で法規範性があり、迅速に改正可能な規則で定めるべきであり、ガイドラインによるべきではない。

（2）インターネット取引には消費者が契約後に契約内容を確認するのが困難な場合があり、相談の現場では、契約内容が不明なため、対応が困難な事案が多い。

そのため、中間とりまとめが、契約内容を記載した電子書面等を、注文完了

後遅滞なく電子メール等により消費者に交付することを義務付けることには賛成である。もっとも、２０２１年の特商法改正により最終確認画面に人を誤認させる表示がある場合の取消権（特商法第１５条の４）が導入されたが、消費者が最終確認画面をスクリーンショット等して保存している例は少なく、立証が困難であるため、交付する電子書面は、最終確認画面をＰＤＦ化したものにすべきである。

（３）いかなる場合も解約できないという特約、事業者に解約の可否の決定権がある特約､債務不履行の場合に解約の可否が不明瞭な特約は､禁止すべきである。

また、行政規制だけでは悪質な事業者は行政処分に従わないし、また、消費者の被害回復につながらないため、民事上も無効とすべきである。

（４）中間とりまとめは「合理的な理由なく過度に複雑な解約手続き」を課す行為を違法行為の対象としているが、合理的な理由なく複雑な手続きを課すこと自体が不適切で悪質な取引といえるので､「過度に」は削除すべきである。また、インターネットで申込み、解約は電話のみとしている場合で電話をしても誰も出ないというような事案が相談現場では発生しているため、このような悪質な事業者を排除するため、解約の方法には申し込みと同様の方法を含むべきことを規定すべきである。

（５）（２）で述べたように、消費者が最終確認画面をスクリーンショット等して保存している例は少なく、立証が困難である。そのため、事業者に、最終確認画面の保存・提供義務を課すべきである。

４　インターネット取引以外の特定商取引法への対策の強化

（１）悪質な点検商法が横行しており､令和８年版消費者白書において訪問販売・電話勧誘販売は高齢者に割合が高く、特に認知症等の高齢者は、訪問販売や電話勧誘販売の消費生活相談の割合が高く、事業者に勧められるままに契約したり、買い物を重ねたりする場合があるとされている。これらの悪質商法被害の防止、消費者保護のためにはあらかじめ拒絶の意思を表明している消

費者への訪問販売・電話勧誘販売を禁止するような制度を創設するべきである。

（２）実態に即さない安価な広告を利用して訪問要請を得て、不当に高額な取引を行わせる悪質なレスキュー商法が後を絶たない（トイレのつまり「数百円～」とのネットの広告を見て来訪依頼をしたところ、来訪した業者が見積書を示すことなく、工事をして数十万円の請求をするなど)。広告と著しく乖離した契約を締結するような悪質なレスキュー商法は、生活上の緊急事態につけ込んで、著しく高額な契約を締結する点において悪質性が高いので行政処分（業務改善命令、業務停止）だけでなく、特商法第６条の禁止行為とすべきである。

（３）悪質なレスキュー商法や点検商法において、契約前に工事等を行って消費者が契約を拒むことが難しい状況を作り契約を迫る事案が後を絶たない。このような行為は、威迫して困惑させて契約を迫る行為（特商法第６条３項）に準ずる非常に悪質な取引であり、特商法第６条所定の禁止行為とすべきである。訪問販売は、送り付け商法（特商法第５９条）と同様に、消費者を困惑させることにより不当な契約につながりやすいことから、原状回復が困難という要件を付加する合理的理由は見出しがたいので、原状回復を困難にする行為との限定は不要である。

（４）事業者が返金意思又は返金能力がないにもかかわらず、契約を締結し、クーリング・オフを主張された際、相談の現場では「返金できるお金がない。」「仕事をしたのであるからクーリング・オフには応じない」などと主張する場合があるため、返金意思又は返金能力がないにもかかわらず、クーリング・オフが可能と説明する場合には、不実告知として特商法第６条の禁止行為に該当することを明確にするべきである。そうすることにより、相談現場において、返金をしない悪質な事業者に対し、禁止行為に該当し罰則の対象となる旨を主張することが可能になり、被害回復のための交渉手段が増え、消費者保護につながる。また、健全な事業者は、クーリング・オフをされれば当然返金するのであ

り、禁止行為としても健全な事業者を害するおそれはない。

なお、不実告知の「告げる」行為は、必ずしも口頭での説明でなくとも、クーリング・オフが可能であることを書面に記載していれば該当するとすべきである。

（５）流通実態のない商品・役務等を商材とするいわゆる「モノなしマルチ」は、マルチ取引を行っている事業者の実態（主体・組織等）や取引の仕組みが不明確であり、連絡先等も分からないことが多く、民事訴訟で勝訴判決を得たとしても被害回復が困難な事案が多く、被害を事後的に回復することは極めて困難である。また、行政処分を受けても事業者が取引の形態を変更したり（連鎖販売で行政処分を受けたら、業務提供誘引販売取引に変更する等）、次々と名前を変えたりして活動を続けている。また、現行の特商法で刑事罰を受けても、上限が３年以下の拘禁刑又は罰金は３００万円以下又はその併科であり、初犯であれば執行猶予付きの判決がでてしまい、事業者がそれまでに集めた多額の金員がそのまま確保できてしまう。

そのため、現行法において、法規制を無視するような悪質な事業者を排除するため、登録・確認等の開業規制を設けるべきである。

５　その他

前述のように、特商法上の刑事罰の上限が、３年以下の拘禁刑又は罰金は３００万円以下又はその併科である。そのため、悪質事業者は、特商法で有罪判決を得たとしても、ほぼ執行猶予付きの判決で罰金も３００万円以下で、得た多くの利益を確保できるため、刑事罰による抑止力がない。

組織的な犯罪の処罰及び犯罪収益の規制等に関する法律（以下、「組織犯罪処罰法」という。）が適用されれば、同法に基づく没収・追徴が可能となり、悪質事業者が得た利益の没収・追徴が可能となるため、特商法の実効性確保の観点から極めて重要である。組織犯罪処罰法は前提犯罪として「死刑又は無期若しくは長期４年以上の拘禁刑が定められている罪」（組織犯罪処罰法第２条第２項第１

号イ）と定めている。

そのため、組織犯罪処罰法を適用できるようにして、行政処分や行為規制を遵守しないような悪質な事業者を市場から排除し、被害を防止するため、特商法の罰則を組織犯罪処罰法が適用可能な程度に引き上げるべきである。

以　上