



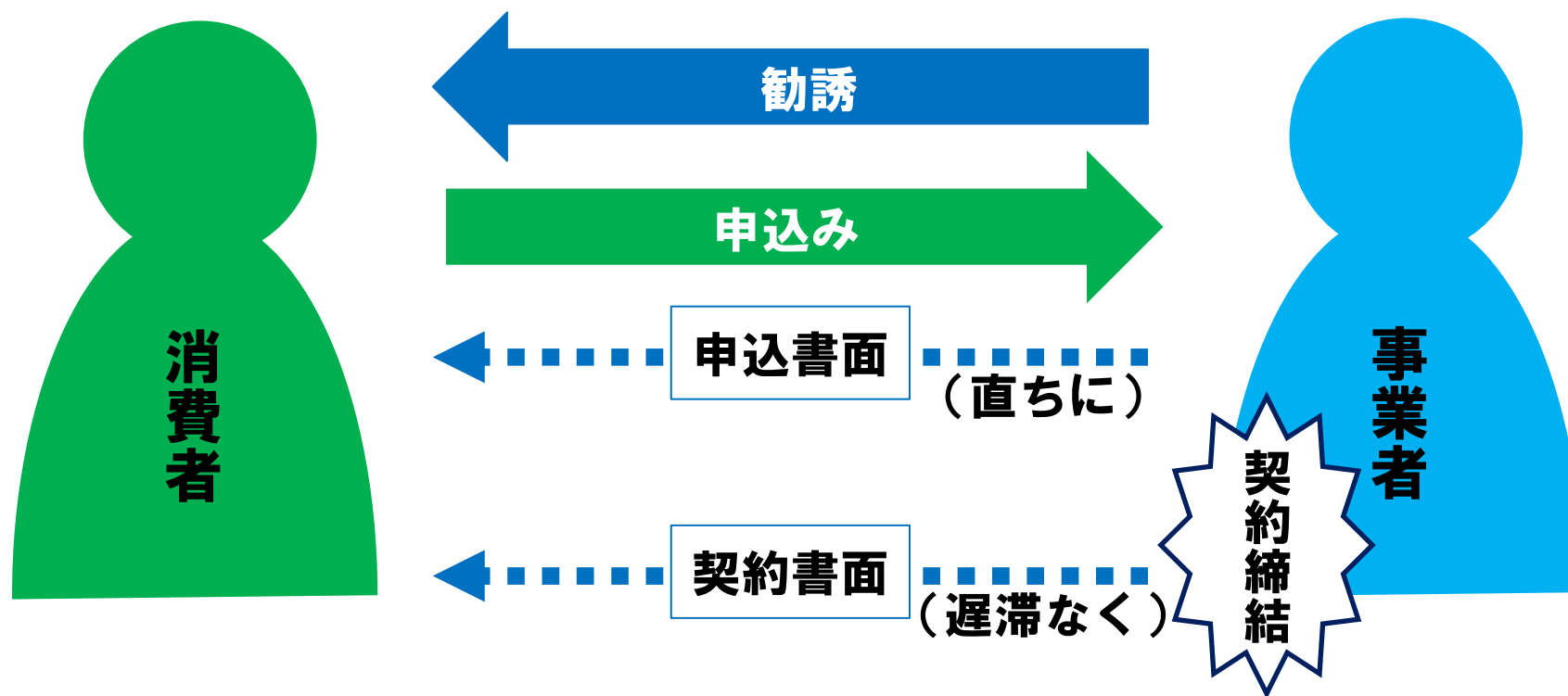
特定商取引法における 交付書面の電子化について

2021年9月27日
公益社団法人 日本訪問販売協会

一般的な書面交付の状況（訪問販売）

消費者と事業者が対面

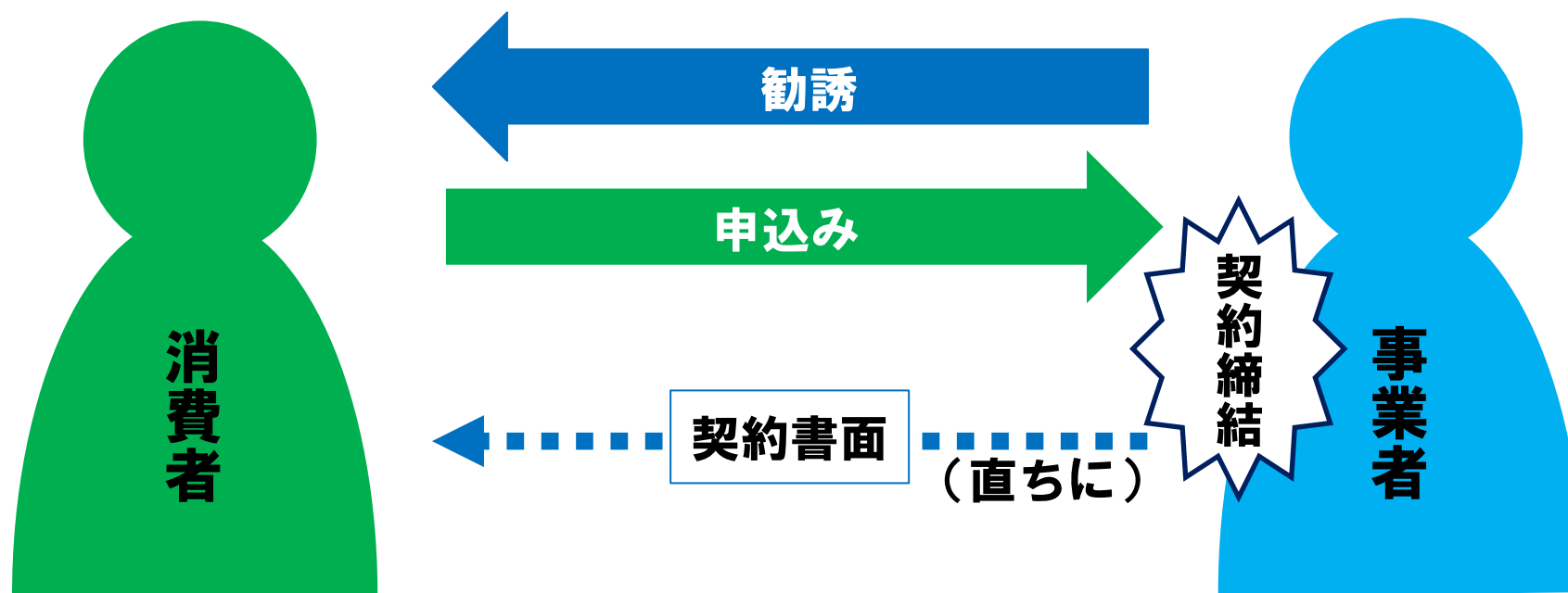
パターン1（申込書面と契約書面を交付）



一般的な書面交付の状況（訪問販売）

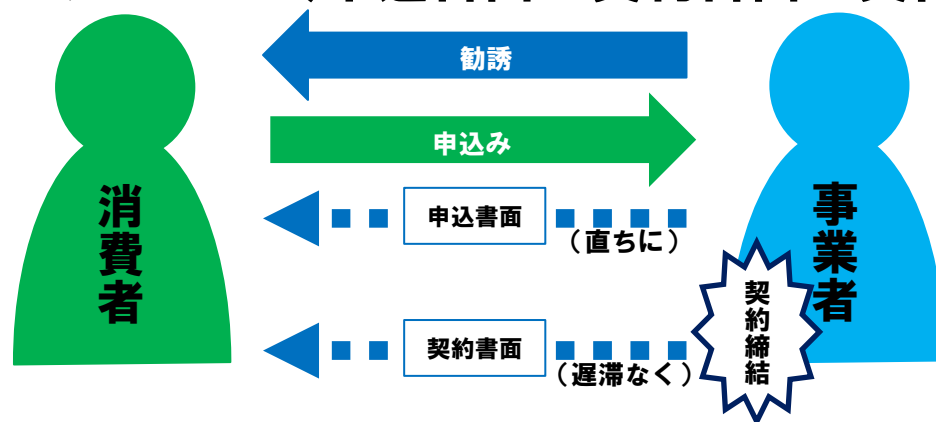
消費者と事業者が対面

パターン2（契約書面のみを交付）



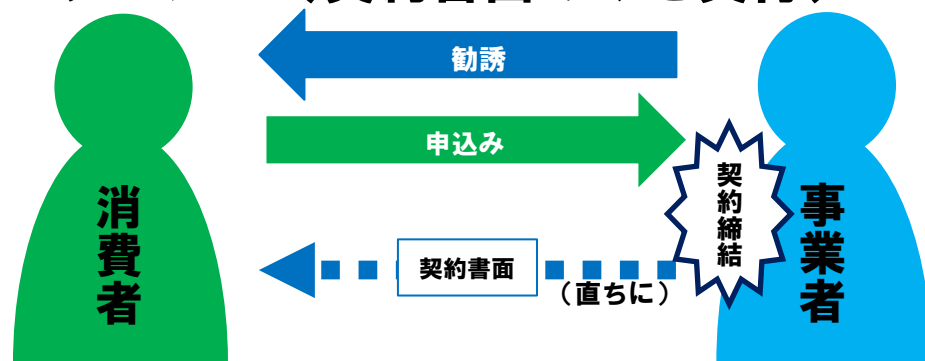
想定される書面の電子交付（訪問販売）

パターン1（申込書面と契約書面を交付）



- ① 申込書面と契約書面を電子交付
- ② 申込書面は紙で交付、契約書面は電子交付
- ③ 申込書面は電子交付、契約書面は紙で交付

パターン2（契約書面のみを交付）



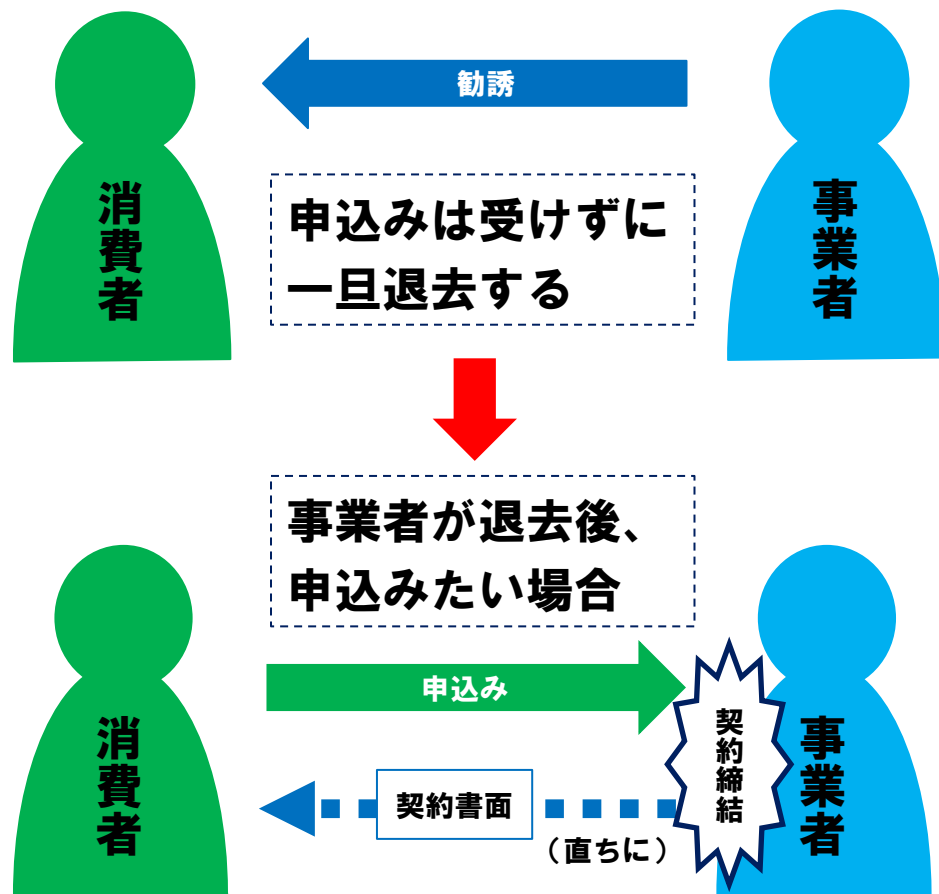
- ① 契約書面を電子交付

※パターン1の②以外は「直ちに」電子交付する場面がある。

※その場合、事業者（販売員）は電子交付可能な端末を携帯する必要がある。

想定される書面の電子交付（訪問販売）

パターン3（勧誘のみを行い一旦退去し、消費者からの申込みを待つ）



- ・ 営業所等以外の場所で勧誘
- ・ 説明後に事業者は退去
- ・ 消費者に十分考える時間
- ・ 消費者からの申込みを待つ

- ・ 消費者から電話やFAX、インターネットで申込み
- ・ 申込みを受けて契約締結
- ・ 契約書面を電子交付
- ・ 申込みがない消費者に再度アプローチはあり得る

※上記の場合、そもそも特商法上の訪問販売となるのか。

真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

改正特定商取引法における契約書面等の交付

- ・原則として紙媒体の書面を交付する
- ・例外的に電子媒体が認められる → 書面電子化の要件 → 消費者の承諾

つまり → 紙媒体の書面を希望する消費者は電子交付を承諾しない。

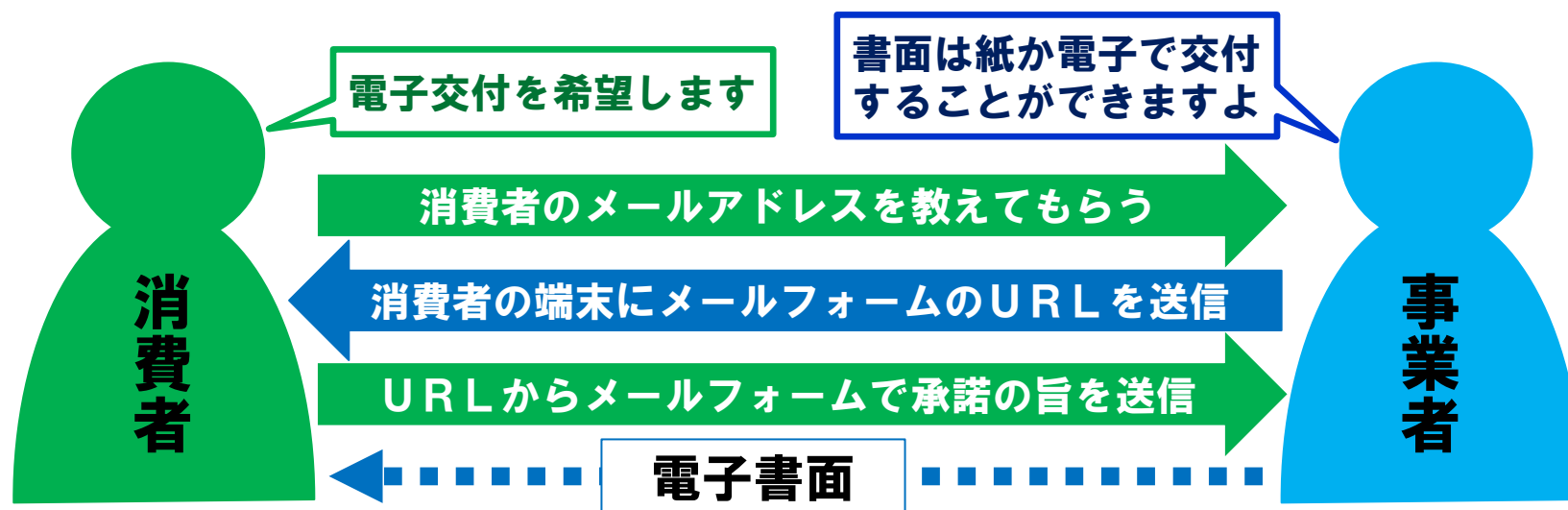
問題は → デジタルを苦手とする消費者や紙媒体の書面を希望する消費者に電子書面が交付されてしまうこと。

- ・未然に防がなければならない
- ・ここを防ぐことでリスクが大幅に減少

真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

真意ではない承諾を防ぐために

- ・ 口頭のみでの承諾では客観性に欠け、立証も困難ではないか。
- ・ 書面で承諾を得る方法（氏名を書く）はデジタルが苦手な方でもできてしまう。
- ・ 消費者に能動的に自身の端末を操作してもらうことが有効ではないか。



※事業者が消費者の代わりに端末を操作することを禁止する。

※メールフォームに電子交付についての注意事項を記載する。

※紙の書面を有料化、電子交付の場合にプレゼントを付ける等、取引条件に差を設け電子交付を承諾させる行為を禁止する。

想定される電子交付の方法

- ① 契約内容を本文に記載した電子メールを送信する。
- ② データファイル（PDF等）を添付した電子メールを送信する。
- ③ データファイル（PDF等）をダウンロードするためのURLを記載した電子メールを送信する。
- ④ 契約内容が確認できるマイページ等を開覧するためのURLを記載した電子メールを送信する。
- ⑤ データファイル（PDF等）を記録したUSBメモリやCD-ROM等で交付する。

※ 「電子交付を承諾する消費者」＝「電子交付を望む消費者」という前提を確保することが最も重要ではないか。

※ デジタル技術やクーリング・オフ期間の起算点がどのように判断されるかによって提供方法も限定されるのではないか。

電磁的方法による提供の方法（高齢者等対策を含む）等



改正特定商取引法における契約書面等の交付

電子書面の到達 → 当該申込みをした者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルへの記録がされた時

→ 書面の受領日＝クーリング・オフ起算日

ファイルへの記録がされた時とは、どのような状態か？

- ・ 添付ファイル付電子メールの送信であれば受信した時か
- ・ ファイルのダウンロード先のURLを電子メールで送信した場合はファイルをダウンロードした時か
- ・ マイページのURLを電子メールで送信した場合にマイページを開いたことで要件を満たすのか
- ・ USBメモリ等の場合はファイルを端末に保存した時か

※クーリング・オフ期間の起算点がどのように解釈されるかによって、提供方法やオペレーションを考える必要がある。

電磁的方法による提供の方法（高齢者等対策を含む）等



高齢者等の対策

高齢者等に対する電子交付を禁止する。

高齢者等に対して電子交付をする時は、十分な判断力を備えた親族等にも同様の書面を電子交付することを義務付ける。

電子交付をする時は、申込又は契約日、クーリング・オフ等の特定事項については、電子メール等の本文等で明示することを義務付ける。

事業者が消費者の代わりに端末を操作することを禁止する。

消費者が電子交付を受けることが可能な端末を所有していることの確認を義務付ける。

業界や企業の自主規制が馴染むのではないか。
政省令等で規定可能であるか。

※上に行くほど安全性が高く、トラブルの発生リスクが低くなるとすれば、どの程度まで政省令等で規定することが可能であるか。

検討事項のまとめ

- ①営業所等以外の場所で勧誘を行い、一旦退去した後、消費者から申込みを待つ場合についての考え方を明確にする。
- ②電子交付の場合のクーリング・オフ期間の起算点を明確にする。
- ③電子交付の方法を限定（SNSは不可、ファイル添付した電子メールに限る等）した方が良いのか。他の法規制ではどのようにされているか。
- ④消費者が電子交付を受けることが可能な端末を所有していることの確認を事業者が義務付けることができるか。
- ⑤事業者が消費者の代わりに端末を操作することを禁止にできるか。
- ⑥電子交付をする時は、申込又は契約日、クーリング・オフ等の特定事項について、口頭又は電子メールの本文で明示することを義務付けることができるか。
- ⑦紙の書面を有料化、電子交付の場合にプレゼントを付ける等、取引条件に差を設け電子交付を承諾させる行為を禁止にできるか。
- ⑧若年者や高齢者その他判断力不足が懸念される消費者に電子交付をする時は、十分な判断力を備えた親族等にも同様の書面を電子交付することを義務付けることができるか。
- ⑨若年者や高齢者その他判断力不足が懸念される消費者に対する電子交付を禁止にできるか。
- ⑩電子交付の運用指針等の作成