

書面交付義務の電子化に関する政省令改正の在り方

2021年9月27日

日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員

弁護士 池本 誠 司

1. 契約書面交付義務の電子化の問題点と対策の方向性

<前提>書面交付義務の消費者保護機能の確保とは

- ① 不意打ち勧誘や利益誘引勧誘等により不本意な契約を締結しがちな契約について、契約内容とクーリング・オフの存在を書面で交付して気付かせ、**頭を冷やして考え直す（クーリング・オフ）機会を与える**消費者保護機能を確保する。
- ② 訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入などの不意打ち勧誘の場合は、申込を受けたとき「直ちに」または「遅滞なく」、契約締結時に「遅滞なく」、申込と承諾が同時の場合は「契約書面」だけで良いとして、**できるだけ早くクーリング・オフ制度の告知につなげる**。
特商法の通達には、書面記載事項のうちクーリング・オフについては「契約の申し込みを受けまたは契約を締結する際、必ず口頭で説明を行うよう販売業者等を指導されたい。」と以前から記載している。
- ③ 連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引、特定継続的役務提供、預託等取引契約は、勧誘段階の「概要書面」交付義務により、**消費者が概要書面を見ながら契約内容の説明を受けることを想定した**もの。

(1) 消費者の承諾は歯止めにならない

- ① 不意打ち勧誘や利益誘引勧誘等により**事業者が主導的に勧誘**することにより、本体の契約について不本意な「承諾」しがちであり、同じ場面で書面の電子化の「承諾」を求めることにより**不本意な「承諾」**となってしまう。
- ② **デジタル機器に不慣れな消費者**は、電子化の承諾を得るための説明が理解できず「承諾」してしまいがち。

➡承諾要件を厳格に定める

➡電子化に適合性のある消費者に限定、適合性のある取引類型に限定

(2) 電子データで契約条項が届いても告知につながらない

- ① 電子データがスマホ・パソコンに届いても、契約内容や**クーリング・オフの存在を確認できないまま8日間を経過してしまうおそれ**が書面の場合よりも強い。
- ② 契約内容の**説明・勧誘**とその確認や**クーリング・オフ制度の告知**が、電子デー

タの提供では**連動しない**おそれが強い。

③ **デジタル機器に不慣れな消費者**は、電子データで契約情報が提供されても、**閲覧・保存が困難で確認できない**。

- ➡電子データの提供方法を工夫する
- ➡適合性をより厳格に定める
- ➡適合性の欠如を補完する制度を加える

<国会附帯決議>

○参議院地域創生・消費者問題特別委員会令和3年6月4日附帯決議第1項

- ・書面交付の電子化に関する消費者の承諾の要件を政省令等により定めるに当たっては、
- ・消費者が承諾の意義・効果を理解した上で真意に基づく明示的な意思表示を行う場合に限定されることを確保するため、
- ・事業者が消費者から承諾を取る際に、電磁的方法で提供されるものが契約内容を記した重要なものであることや契約書面等を受け取った時点がクーリング・オフの起算点となることを書面等により明示的に示すなど、
- ・書面交付義務を持つ消費者保護機能が確保されるよう慎重な要件設定を行うこと。
- ・また、高齢者などが事業者に言われるままに本意でない承諾をしてしまうことがないように、家族や第三者の関与なども検討すること。

2. 承諾要件の厳格化（主に政令事項）

<対策の方向性>

A案：勧誘・契約締結の場面から離れた状態で、事業者から電子化の承諾を求めるメールを送信し、消費者から承諾を返信メールで送った場合に限定する。

- ➡不本意な承諾を手続的に排除する点を重視。
- ➡契約内容やクーリング・オフが告知されていない状態が発生。

B案：①書面の電子化に対応できる**適合性**のある消費者に限定して、
②書面の意味を分かりやすく**説明し理解**させたいうで、
③書面に代えて電子データで提供することの**承諾を明示的に得る**。

<B案による具体策>

(1) 書面の電子化に対応できる**適合性の確保**

⑦ 添付ファイルを読込できるソフトの保有、添付ファイルの読込・保存の経験、プリント機能の保有があること。事業者はこれを確認すること。

➡電子機器とソフトの機能と経験があることが電子化に対応する前提条件である。

⑧ 過去1年以内に、当該スマホ等の機器を利用して、自ら商品購入等の契約を締結した経験がある消費者であること。事業者はこれを確認すること。

➡スマートフォン・パソコンを利用している、電話・メール・SNS・ネット検索・ゲーム等の経験では契約条項の電磁的記録を読込・保存する経験があるとは言えない。

⑨ 当面は、電子化の対象としようとする当該契約が、消費者からオンラインで主体的にアクセスして契約締結に至った場合に限定すること。

➡消費者がオンラインにより主体的にアクセスして契約締結に至る場合（販売目的の明示によるものは除く）とは、連鎖・特役・業提で想定できる契約形態であり、オンラインによる契約締結と電子データの提供を受ける前提条件があることが推測できる。

➡不意打ち勧誘や対面勧誘により契約締結に至る契約場面で書面の電子化の「承諾」を取得しても、真意に基づく承諾ができる環境にあるとは言えないと考えられる。

➡法律上は、不意打ち勧誘・対面勧誘を区別することなく電子化を可能とする規定であるが、承諾の実質化を確保するうえで、当面の許容範囲と将来的な許容範囲を区別して段階的施行に向けた政省令を定めることも、「消費者が承諾の意義・効果を理解した上で真意に基づく明示的な意思表示を行う場合に限定されることを確保するため」という附帯決議の趣旨に照らし、授權されていると解されるのではないか。

(2) 承諾を得るに当たり書面・電子データの機能を理解させる説明義務及び不適正行為の禁止

⑩ 電子交付の承諾を得るに際し、原則として書面の交付を受けることができる旨を明示的に告知すること。

➡原則として書面の交付を受けることができる旨の明確な説明をしないで、電子データの提供を説明しても、消費者が主体的に選択したとは言えない。

- ④ 書面交付に代えて提供する電子データが契約内容やクーリング・オフ制度を記載した重要なものであり、電子データの受領日がクーリング・オフの起算日となることを分かりやすく説明すること。
- ➡提供する電子データが契約内容やクーリング・オフ制度を記載した重要なものであることを事前に説明することが、「消費者が承諾の意義・効果を理解した上で真意に基づく明示的な意思表示を行う」前提条件となる。
 - ➡附帯決議第1項も具体的措置例として、「事業者が消費者から承諾を取る際に、電磁的方法で提供されるものが契約内容を記した重要なものであることや契約書面等を受け取った時点がクーリング・オフの起算点となることを書面等により明示的に示す」ことを掲げている。
- ⑤ 電子交付の承諾を得るに当たり、次のような不適正な説明を禁止すること
- ・電子交付により代金額・手数料等を有利に扱うことを表明すること
 - ・書面の交付よりも契約締結手続が迅速化する旨告げること
- ➡書面交付が原則的な義務であり、電子化することで安くなる関係ではない。
 - ➡書面は「直ちに」・「遅滞なく」交付する義務があり、電子交付により迅速化に大きな違いがあってはならない。
 - ➡その他、誤導・誘導となる説明方法を禁止すること。
- ⑥ 真意に基づく電子交付の承諾があることの立証責任を事業者が負うものとし、勧誘開始から契約の申込み及び電子交付の承諾に至る全過程を消費者の同意を得て録音すること、消費者から求められたときは録音データを開示することを義務付ける。
- ➡特定商取引の勧誘行為全部の録音義務ではなく、書面の電子化の承諾を得ようとする取引に限定した義務付けとして提案する。
 - ➡デジタル機器の発達により勧誘状況の録音データの保存が容易になっており、義務化しても多大な負担にはならないと考えられる。
 - ➡仮に消費者が勧誘状況の録音を拒否した場合、原則に戻って書面交付義務を実行すればよいので、事業者に不利益を及ぼすことではない。

(3) 承諾の存在を明示的に確認する方法の限定

- ⑦ 電子化の承諾の取得は、口頭や電話ではなく、提供する電子データが契約内容やクーリング・オフ制度を表示した重要なものであることを明瞭に表示した書面または電子データによることとし、その控えを消費者に交付・提供すること。

㊦ 不本意な承諾のトラブルが生じやすい不意打ち勧誘・利益誘引勧誘・対面勧誘の契約は書面により承諾に取得するものとし、消費者被害が発生するおそれが少ない取引類型をオンラインにより主体的に締結する場合に限定して電子メールによる承諾の取得を認めること。

➡真意に基づく明示的な承諾の有無が争いとならないよう、①口頭や電話による承諾ではなく、書面または電子データによる承諾とすること、②トラブルが発生しやすい取引類型は電子データではなく書面の承諾書とすること、③承諾書面・電子データに、商品名・数量・代金額・クーリングオフの起算日となる旨を明瞭に記載しておくこと、④承諾の書面・電子データの控えを消費者に交付・提供すること。

➡対面販売の場合は、その場で電子化の承諾書にサインを求めて提出を受け、その控えを交付するとともに、その場で直ちに契約条項の電子データの提供を行う。

➡電話勧誘販売の場合は、電話で契約の申込みを受けたときは直ちに承諾書書式を送付して承諾書にサインして提出を受け、控えを交付し、遅滞なく契約条項の電子データの提供を行う。

➡オンライン契約の場合は、申込を受けたときは遅滞なく電子データによる承諾フォームに承諾のクリックを求めて提出し、控えを提供し、遅滞なく契約条項の電子データの提供を行う。

➡国会審議において、次のような政府答弁がある。

「消費者利益の保護の観点から口頭や電話だけでの承諾は認めないこととしていく中で、電子メールなどの電磁的方法か紙で承諾を得た場合のみ認められることが考えられます。その際に、例えばオンラインで完結する分野は電子メールで、それ以外のものは当面紙で承諾を得た上で、その控えを消費者に手交することも考えられます。」

「オンラインで完結する取引についても、消費者被害を発生させる悪質事業者の活動が顕著に見られるものもあるので、消費者被害を発生させる蓋然性の低いオンライン完結型の取引については電子メールでの承諾を認めるということも一案として検討していきたいと考えております。」

(令和3年5月28日参議院地方創生・消費者問題特別委員会議事録より)

3. 電子データの告知機能を確保する提供方法（主に省令事項）

(1) 契約条項の電子データによる提供方法

⑦ 電子データによる提供は、契約条項全体を改ざんできないPDFファイルとして添付し、電子メールにより送信すること。

➡契約条項の事後的変更・改ざんが生じないように編集不可機能付きまたは改ざん検知機能付きPDFファイルとして添付すること。

➡電子メールにより送信することで、消費者の電子機器のファイルに記録されたときに到達（提供）したものとなる（特商法4条3項等）。

➡販売業者のサイトに顧客別のサイトを設け、消費者がアクセスして契約条項をダウンロードする方法は、消費者がアクセスしてダウンロードするまで消費者の電子機器に備えられたファイルに記録された（特商法4条3項等）ことにならないし、「直ちに」「遅滞なく」提供する義務（特商法4条1項・2項等）を果たしたといえない。

➡LINE等のSNSで契約条項をPDFファイルで添付して送信しても、受信者側でダウンロードしなければ消費者の電子機器に備えられたファイルに記録されたことにならず（特殊法4条3項等）、7日間で削除されるため、契約条項の電子データを遅滞なく提供する義務（特商法4条1項・2項等）を果たしたことになる。

(2) 電子データによる提供と告知機能の確保

① 契約条項全体をPDFファイルで提供するとともに、電子メール本文に、契約内容の要点（商品名、数量、代金額）及びクーリング・オフ事項を、容易に認識できるよう明瞭に（クーリング・オフ事項は赤字で目に付きやすい大きさで）表示すること。

➡書面によるクーリング・オフ等の告知機能を電子データの場合に確保するため、添付ファイルを開く前でもメール本文に契約内容の要点とクーリング・オフ事項を記載することが有効である。

➡インターネット通信販売において、申込確認画面に契約内容及び解約返品制度を容易に認識できるよう表示することを求めている措置（特商法14条・省令16条）が参考となる。

② 電子データを遅滞なく提供した後、遅滞なく、送信された添付ファイルを消費者が開いたことを確認すること。

➡電子メールが消費者の電子機器に到達した場合、そのメールを開いて閲読することと、添付ファイルを開いて閲読することは別の操作が必要であり、ソフトの互換性等によりPDFファイルを開いて閲読できるかどうか不確かである。

そこで、添付ファイルを開いて閲読できることまで見届けることが必要である。

- ➡訪問販売・訪問購入の場合、消費者から申込みを受けたその場で、**申込書面・契約書面**の電子データを提供し、その場で消費者がファイルを開いて閲読できることを確認することを義務付ける。
- ➡電話勧誘販売の場合、消費者から申込みを受けたその場で承諾書面の作成提出の作業を行い、契約条項の電子データを送信した段階で再度電話連絡して、添付ファイルを開いて閲読できることを確認することを義務づける。
- ➡オンライン完結型契約の場合、電子メールのやり取りにより承諾メールの提供を受けたうえで、契約条項の電子データを提供し、その後速やかに、添付ファイル開いて閲読できたことを電子メールで確認し返信を求めること。

⑤ **概要書面の交付義務に代えて電子データを提供する場合は、勧誘しているその場で電子データによる承諾を得る手続をまず行い、直ちに契約の概要事項を電子データで提供したうえで、それを閲覧した状態を確認したうえで契約の概要を分かりやすく説明する義務を定めること。**

- ➡契約締結前の概要書面交付義務は、複雑な契約内容をより正確に告知するための措置であり、契約内容の説明義務として定めるべきである。
- ➡省令・府令により書面交付と説明義務とを関連付けて定めた法令として次のものがある。
 - ①契約締結前書面の交付義務（**金融商品取引法** 37条の3）と顧客に理解できるよう説明する義務（金融商品取引業者等に関する内閣府令 117条1項1号）。
 - ②契約締結前に契約内容の概要を説明する義務（**電気通信事業法** 26条1項）と、説明事項を分かりやすく記載した説明書面を交付して説明すること（同法施行規則 22条の2の3第3項）。

(3) **電子データの保存機能・事後的確認機能の補完措置**

④ **契約条項の電子データは、事後的な改ざんを防止するため、作成者の電子署名及び作成日のタイムスタンプを付したものとすること。**

- ➡契約条項の電子データはPDFファイルを用いることが想定されているが、これについても改ざんすることは可能と言われており、いつだれが作成したものを確実に証明できるような措置が必要である。

㊦消費者から契約条項の電子データの再交付の請求を受けたときは、再交付する義務を設けること。

プリントできない場合、読み取りが困難な場合などは、紙の書面交付を改めて請求することができるものとする。クーリング・オフとは連動せず。

➡電子データは、紙の書面に比べ時間が経過すると削除する行動傾向があるため、保存機能の低下を補完する措置が必要である。書面の再交付に比べ費用・手続負担は低いので、事業者にとって過大な負担とはならない。

㊧ 65歳以上の高齢者に対し契約条項の電子交付を行う場合、家族その他消費者が指定する第三者に電子データの控えを提供しなければならない。

➡スマホ等に届いた電子データを家族や見守り関係者が確認して発見することはできないため、書面に代えて電子データで提供する場合は、家族その他消費者が指定する第三者に電子データの控えを提供しなければならないものとする。

➡販売業者が高齢者に対し第三者の指定を求めたにもかかわらず高齢者が断った場合（適当な第三者がいない場合）は、書面交付の原則に戻すべきである。

➡家族その他の第三者に全く予告なく電子データを提供するのでなく、販売業者があらかじめ当該第三者に対し、電話または電子メールにより、高齢者と契約を締結したことについて書面を電子データで提供することを連絡し確認を求めるとすべきである。

➡国会付帯決議第1項に次のような記述がある。

「高齢者などが事業者に言われるままに本意でない承諾をしてしまうことがないように、家族や第三者の関与なども検討すること。」

➡国会審議において次のような政府答弁がある。

「デジタル機器に不慣れなお年寄りの方が事業者の言われるがままに本意ではない承諾をしてしまったりしないような仕組みも必要だと考えております。・・・そのためには、契約の相手方が高齢者の場合には、家族などの契約者以外の第三者にも承諾に関与させる、家族などにもメールを送らせることなどによって安易に承諾を得られないようにすることで、消費者被害の発生を抑制できるのではないかと考えております。」（令和3年5月28日参議院地方創生・消費者問題特別委員会議事録より）

(4) 情報セキュリティの体制整備

⑦ 書面の電子化を実施する事業者は、顧客情報のセキュリティ対策を尽くしていること、契約条項の電子データを改ざん不能な状態で保存する措置を講じていること。

➡電子データは事後的な変更が容易であるため、提供した電子データが改ざん不能であるだけでなく、販売業者が改ざん不能な状態の電子データを相当期間保存していること、その漏洩等を防止する措置を講じていることが必要である。