

特定商取引法等の契約書面等の
電子化に関する検討会
第4回 議事録

消費者庁取引対策課

第4回 特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会

1. 日 時：令和4年6月30日（木） 13：30～15：56

2. 場 所：オンライン開催

3. 議 題

- ・ これまでの議論の整理
- ・ 意見交換

4. 出席者

（委員）

河上委員（座長）、池本委員、小田井委員、鹿野委員、川口委員、河村委員、高芝委員、
福長委員、正木委員、増田委員

（消費者庁）

黒田次長、片桐審議官、奥山取引対策課長

（オブザーバー）

経済産業省

○河上座長 それでは、定刻になりましたので、第4回「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」を開催いたします。

本日は、御多忙のところ、各委員に御参加いただきまして、ありがとうございます。

なお、村委員は、所用により御欠席であります。

本日は、各委員の皆様とオンラインでおつなぎして開催をいたします。

まず冒頭、消費者庁の黒田次長から挨拶がございます。黒田次長、よろしくお願いいたします。

○黒田次長 ありがとうございます。今月の28日付で消費者庁次長を拝命いたしました黒田と申します。よろしくお願いいたします。

まずは河上座長をはじめ本検討会の委員の皆様におかれましては、お忙しい中お集まりいただき誠にありがとうございます。また、昨年7月から改正特商法における重要な論点について活発に御議論いただきありがとうございます。

デジタル化のメリットを享受したいという消費者のニーズには的確に対応しつつ、消費者被害の防止というのに万全を期してまいりたいと思っております。それぞれの御知見をいただきながら、取りまとめに向けて引き続き御協力をお願いしたいと思います。

私からの挨拶は以上でございます。よろしくお願いいたします。

○河上座長 黒田次長、ありがとうございます。

次に、本日のウェブ会議の操作説明及び資料確認について、事務局からお願いいたします。

○奥山課長 事務局でございます。

まず、ウェブ会議の操作について御説明申し上げます。

前回までと同様、御発言時以外は常にマイク及びカメラはオフにしてくださいようをお願いいたします。

また、御発言される際には、マイク及びカメラの両方をオンに設定してください。音が聞き取りにくい、映像が見えないなどの不具合が発生した場合には、お名前とその旨をチャットで送信願います。チャットを送信しても反応がない、もしくは入力できない場合には、一旦ウェブ会議から退室して再入室していただきますようお願いいたします。もし再入室しても改善されない場合には、あらかじめお伝えしております緊急用の電話番号へ御連絡をお願い申し上げます。

なお、本検討会の様子につきましては、音声のみを一般傍聴していただいております。傍聴されている方は、カメラもマイクも常時オフに設定をお願いいたします。もしマイクなどをオンにしていらっしゃる方がおられる場合には、事務局にてオフにさせていただきます。

続きまして、本日の資料について確認をいたします。

まず、議事次第がございます。続きまして、資料1として「これまでの議論の整理」という横紙がございます。なお、最後に参考資料としまして「特定商取引等の契約プロセス

における書面交付義務の位置付け」という1枚紙もつけてございます。加えまして、池本委員及び高芝委員から御提出くださいました資料がございます。それぞれ資料2-1、資料2-2として配付をしております。

御説明は以上でございます。

○河上座長 ありがとうございます。それでは、早速、議事に入りたいと思います。

まず、取りまとめに向けた議論を深めていただくために、事務局から資料1「これまでの議論の整理」というものを用意していただいておりますので、その説明をお願いいたします。

○奥山課長 事務局でございます。お手元の資料1につきまして御説明を申し上げます。資料1でございますけれども、これまでこの検討会におきまして御議論いただきました内容を整理したものでございます。本文を御覧いただきますとお分かりのように、黒い字で書かれておる部分と、赤い字で書かれておる部分がございます。これはどういう意味かと申しますと、黒い字は、ある程度議論の深掘りが終わっておると、一通り御議論を済ませていただいた部分でございます。赤い部分ですが、もう少し御議論をお願いしたいところが残っておる項目を赤字にて記載しております。本日ですが、この赤字の部分につきまして、主に御議論をお願いしたいと存じます。

資料の本文につきまして、概要を御説明申し上げます。赤い字の今日御議論いただきたい部分についてでございます。まず4ページ目、真意に基づく承諾の取得の方法についての論点です。事業者は、適合性を有する消費者の真意による電磁的方法による提供への承諾の事実が、証拠として残る方法によって承諾をすべきではないかと。この場合、リスクレベルの高い取引形態にあつては、消費者の手元に控えが書面で残る方法という御意見も頂戴いたしました。なお、電磁的方法による提供への承諾取得の方法につきまして、取引類型によって区別が必要ではないかという御意見がございまして、この点につきまして、論理立てて整理することを試みております。

その場合、以下の点を明確にする必要があるのではないかと考えられました。3点がこの後出てまいります。まず、取引類型により区別することの趣旨、それから、電磁的方法による承諾取得が認められる範囲はいかにあるべきか、3番目、書面による承諾取得の具体的方法でございます。

5ページ目の①取引類型により区別することの趣旨でございます。なぜ取引類型によって区別されるべきなのかどうなのかということでございます。真意に基づく電磁的方法による承諾取得が行われないおそれを生じさせる理由としまして、不意打ち性、利益誘引性、対面勧誘性と、それぞれの取引における性質の有無を挙げる御意見を頂戴しました。ですので、それに従いまして取引類型により区分を行いまして、取引類型ごとのリスクレベルや交付書面の性質、契約に至る一連の流れを考慮した上で、考え方を整理してはどうかということで、下に特商法の6取引類型と預託につきまして、それぞれ不意打ち性、利益誘引性、対面勧誘性の有無を表にまとめてございます。

次に6ページ目、②の電磁的方法による承諾取得が認められる範囲の明確化でございます。電磁的方法で承諾取得が認められるのではないかということで、オンライン完結型のオンライン英会話については認めるべきではないかという御意見をいただいております、ほかにも同じ特定継続的役務提供であるオンライン結婚相手紹介サービスも検討対象ではないかという御意見を頂戴しました。他方、取引類型で区別することは混乱が生じる基であるという御懸念や、オンライン完結型のサービスというのは一体どう定義されるのかといった御意見も頂戴いたしました。

ですので、前記①の取引類型ごとの整理も踏まえまして、電磁的方法による承諾取得が認められる範囲を具体的かつ明確に定義する必要があるのではないかと。また、その結果として、具体的にはどのような取引が対象となるのか。さらに、契約段階がオンラインかどうかに加えて、役務の提供までオンラインであるかどうかというのが本質的なことかといった点につきまして、御意見をいただければと思います。

3番目の点、役務の提供までオンラインであるかどうかは、なかなか限界事例がございまして、オンライン英会話なのですけれども、選択制になっておるサービスもかなりございまして、今日は教室で対面の授業を受ける、今日はオンラインで受けるというような、実際に役務提供段階になるまでどちらになるか分からないというような場合もございますので、御意見を頂戴できればと思います。

続きまして、③書面による承諾取得の方法でございます。対面の場合は承諾書に一定の説明事項を記載した上で消費者の自筆署名を求め、控えを交付するというプロセスではどうかという御意見を頂戴しております。今申し上げましたように、契約に至る流れの中で承諾に関して説明をする、それから承諾をする、それから控えという様々な書面がございすけれども、今までの①、②の点も踏まえまして、本当に物理的に紙でなければならぬのは何かと。特に遠隔の場合も想定した上で御意見を賜ればと思います。

それから、適合性の確認をいつ、どのように行うのかという点がございす。これは承諾行為とも関連するのですけれども、適合性の確認と承諾行為、全て書面でもし動くとなると、適合性が本当にあるかどうか分からない場合でも承諾行為ができてしまう、完了してしまうというおそれもございすが、どうするのかと。さらには、仮に適合性の確認ができなかった場合は、もし承諾の後にこれが判明した場合は、承諾はどのように扱われるべきかといった点もございす。

次に7ページ目、電磁的な交付方法の具体的内容についての論点でございます。

まず、適合性についてでございます。消費者の適合性について論点をまず挙げております。電磁的方法による提供に適合する消費者は以下の条件を満たすと。さらに条件が充足されない場合には、電磁的方法による提供の承諾を取得しない、または承諾手続もしくは電磁的方法による提供が完了しない、そういった仕組みとすべきではないかと考えられます。その適合性の条件ですけれども、1つは保有する電子機器のセキュリティーを適切に保持できること。それから、通信環境や電子メールのアカウントを有し、送受信やファイ

ルの開封、ウェブサイトからのファイルのダウンロード、保存操作などを随時、消費者自らが行うことができること。3番目の点としまして、書面並みの一覧性、これは面積というふうに置き換えられる概念かと思います。これを有する形で、交付書面と同様の内容について表示可能な機器を消費者自らが随時使用できるものとして所有等していることと挙げてございます。これは大きく分けまして、ソフトウェアの管理、消費者自らの能力、さらにハードウェアの要件というふうにくくることができようかと思います。

さらに、事業者の適合性につきましては、電磁的方法による提供を実施しようとする事業者は、書面による交付と電磁的方法による提供の両方に常時対応できるべきではないかという御意見を頂戴いたしました。

8ページ目、具体的な提供方法でございます。提供の手順としましては、まず、電磁的方法による提供に当たって、注意事項を書面や口頭、画面、電子メールの本文で明示すべきではないかという御意見がございました。

事業者は、不交付のリスクを回避する観点から、電磁的方法による提供の後に消費者から提供を受けたこと、それからその記録を閲覧したことを確認すべきではないかと。

3番目です。再交付の求めや書面交付の求めがあれば事業者はこれに応じることという議論もございましたところですが、こうした場合、事後的に改ざんができてしまう可能性ですとか、いつでももらえるという安心感から消費者側での管理が緩くなってしまうリスク、それから現行法令で再交付についての定めがない、もしくは他法令における電磁的記録や書面の交付に関して類似の定めがないことなどに鑑みますと、義務化にはなかなかなじみにくいのではないかということが考えられました。

最後の点ですが、事業者においても一定期間電子ファイルの保存が必要ではないかと。さらに、その場合、保管する期間はいかにあるべきかという論点がございます。

9ページ目、電磁的記録の具体的な提供の手段でございます。電磁的交付に使えるアプリケーション、ソフトウェアですけれども、これは普遍性、誰でも使えること、さらに持続性、サービスが長期にわたって使えること、こういう性質が必要ではないかという点。

2番目ですが、電磁的方法により提供された記録に有効な改ざん防止機能を措置することであれば、事業者の側でタイムスタンプですとか電子署名を付すという御提案がございましたけれども、消費者の側でも何らかの形でパスワードをつけるなどの対策を講じることが必要ではないかと。これは今で言う、契約書に事業者の側がきちんと判こを押すというのに対して、消費者の側でも署名をしたり、判こを押したりするという行為に相当する行為が必要ではないかという論点でございます。

3番目ですが、これは御議論がまだない項目でございますが、電磁的記録の交付の方法としまして、記録媒体で提供するという場合も法律上認め得るのですが、この場合はいかに手続があるべきかというところなのですけれども、承諾の取得ですとか適合性確認の手続は同じように経た上で、書面が記録されている旨の表記がなされた書き込み専用媒体、これは書き換えができないという、例えばCD-ROMの一回書き込み専用のものなどが該当し

ますが、これを手渡しまたは郵送することによって消費者の下に届けて、さらに判読可能なことを確認する手順によるのが適切ではないかということを挙げてございます。

それから、提供の内容でございますけれども、電磁的記録として何を提供すべきかと。これも特段の御意見は頂戴しておりませんが、今回の議論の前提としまして、書面と同等の消費者保護機能を電磁的記録の交付においても発揮させるという観点がございまして、その立場からしますと、書面のイメージと同じ内容、すなわち例えば印刷をした場合には交付される書面と同じものが作成可能なものであるべきではないかというふうに考え方を整理してございます。

その後、クーリング・オフ期間の起算点、さらに第三者の関与に関して、それからその他の論点に関しまして、これまで頂戴しました御議論をこちらで整理してございます。こちらに関しましては、赤字の論点の御議論が終わった後で、お時間の許す限り、追加の御議論をいただければと考えてございます。

事務局からは以上でございます。

○河上座長　ありがとうございます。

それでは、次に、検討会としての議論を深めるという観点から、事務局からただいま説明のあったテーマについて、皆様から集中的に意見を述べていただいて、意見交換を行っていこうと思います。先ほどの1つ目のテーマでございまして、まず、その真意に基づく明示的な意思表示方法ということに関して、特に（3）の承諾取得の方法についてという点でございまして、これについて御意見を頂戴したいと思います。

私のほうから五十音順で指名させていただきますので、御発言をされる方は、マイクとカメラをオンにして、お1人3、4分ぐらいを目安にして御発言いただければと思います。御発言が終わりましたら、マイクとカメラをオフにさせていただきますようお願い申し上げます。

それでは、まず、池本委員からお願いいたします。なお、池本委員からは資料2－1ということで資料の提出をいただいております。では、よろしくお願いします。

○池本委員　池本でございます。まず、事務局から非常にしっかりと論点を網羅した議論の整理を提出していただいて、大変ありがとうございます。議論が非常に深めやすくなっているかと思います。

真意に基づく明示的な意思表示の関係で（1）（2）の辺りは確認的に、また基本的に賛成であるということ、あるいはその意義を少し触れたところです。特に（2）で言いますと、書面交付が原則で、電子データになるとどうしても読み取りにくくなるおそれがあるので、電子化を積極的に勧めるような説明方法はやはり禁止すべきであるという趣旨でできるだけ網羅的に触れておくことが必要ではないかと考えます。

（3）に関連して幾つかの論点がありますが、適合性を有する消費者に対して、真意に基づく承諾をどう確保するかというところで言いますと、先ほど一覧表で示されていましたが、不意打ち性、利益誘引性、対面勧誘性のあるものについては、やはり真意に基づく

承諾が行われないおそれがあるのだという整理のところからいいますと、そういうものについては書面による説明、書面による承諾、承諾書の控えの交付ということが必要ではないか。

次のページへ進んでください。具体例のところは、先ほどの一覧表とほぼ同じようなところを少し言葉で補足説明したものです。

オンライン完結型の特定継続的役務提供ということでこれまで議論していましたが、それはどういう範囲か、あるいは役務提供までオンラインでなければいけないのか、ほかの取引類型はどうかという問題提起がありました。これは役務提供まで含めて、まさにオンラインで全部やっていくということは、オンラインで契約もするし、役務提供もする、全部オンラインでやるということは、事業者にとっても、消費者にとっても、それを積極的に選択しているということで、そういう場合は電子化の承諾もオンラインでということが許容されるのではないかと思います。その意味では専らオンラインで役務提供をやるということになるかと思うのですが、先ほど御説明のあった選択方式だとか、あるいは契約締結だけオンラインで、役務提供はずっと対面でやるというようなことになると、むしろ便宜的にオンラインで契約締結はするけれども、本人の本意は、むしろその後の役務提供のほうにある。そうすると、やはりトラブルを招くおそれがあるのではないかということをお慮するところではあります。

その次、書面による承諾取得。（４）と書いてありますが（３）の中の１つの論点ということで取り出してあります。隔地者間の場合に書面による説明と、それに対しての署名と控えの交付のどこが本質かという問いかけがありました。これは民事訴訟法の中でも、書面に対して署名捺印すれば、それは真正に成立したものと推定するという規定があるように、我が国の法意識としては、やはり書面にサインをするということが一番ポイントではないかと思います。現実的には書類を送ってサインして控えを残してくださいということで、一般の隔地者間の契約締結の際の書面交付もやっているのだから、そう無理ではないかと思えます。

それと、なお書きにちょっと書きましたが、言葉によって説明をし、承諾書のやり取りをするという、承諾取得の要件の一環として、いわばその承諾の取り方に加えて、電子メールのやり取りもさらに付加するということになれば、適合性も事前に確認できるという位置づけであれば合理性はあるかなと思います。書面による承諾のやり取りに代えて、電子データでよいというふうにするとちょっとこれは問題が大きいのではないかと思います。付加する要件だということであれば、むしろ合理性はあるのだらうと考えます。

論点としては以上です。

○河上座長　ありがとうございます。

それでは、続きまして、小田井委員、お願いいたします。

○小田井委員　訪問販売協会の小田井でございます。よろしくお願いいたします。

今回御提示いただきました資料の４ページでございます承諾取得の方法につきましては、

私どもは紙ではなく電磁的方法がよいのではないかと申し上げております。その理由としては、消費者の立場から考えたときに、自らデジタル機器を操作して、電磁的方法で承諾をするということが、当該消費者のデジタルリテラシーの確認として、1つのハードルとして機能するのではないかと考えるからであります。また、紙に何か書くということは、デジタルスキルなどに関係なくできるということも申し上げていたかと思えます。今回御用意いただきました資料では、そういう意見があるということがちょっと読み取りにくいかなと思いましたので、この部分は明確に記載をしていただきたいと思います。

私どもとしては、電磁的方法で承諾を取るということと、デジタルに不慣れな方、紙の書面のほうがよいと思っている方に対して、デジタル機器を代わりに操作したり、無理に電子交付をお勧めする行為は禁止するということをセットで考えておりましたので、電磁的方法で承諾を取るということもぜひ前向きに御検討いただければと思っております。

また、取引類型ごとに区別するということにつきましては、私どもはそれは望ましくないと考えておまして、今回の資料には、そういう意見もあるということは書いていただいていますけれども、5ページと6ページに、取引類型により区別することの趣旨や、電磁的方法による承諾取得が認められる範囲の明確化、それから書面による承諾取得の方法とまとめられておまして、5ページには取引類型ごとの表も作っていただいております。この表でハイリスクだとおっしゃるのは、悪質業者を前提とした整理だろうと思えますけれども、この表だけで見ると、いかにも特定継続的役務提供だけリスクレベルが低いようにも見えるのですけれども、ただ、特定継続的役務提供には特定継続的役務提供特有のほかの取引類型にはないリスクというものもあるのではないかと思っております。あえて言えば、身体の美化であるとか知識・技術の向上などを達成できる見込みで一定期間の役務提供契約を締結するということで、中途解約制度はあるわけですが、関連商品の部分で解約トラブルになるということもありますので、こういった項目もこちらの表に入れると、ほかの取引類型とのリスクの差がどの程度あるものなのかなと思います。

オンライン完結型の役務だけを電磁的方法での承諾を認めるという御意見もございますけれども、特定継続的役務提供のリスクが、オンラインで完結するものとそうでないものと差があるものなのかという疑問もございます。

いずれにしても、特定商取引法には取引を公正にする、消費者トラブルを防ぐということのほかに、適正かつ円滑な商品等の流通及び役務の提供をもって国民経済の健全な発展に寄与するという目的もあるわけですので、トラブル防止という部分では、書面が紙とか電子であることに関係なく、厳しい行為規制や罰則があるわけですから、交付する書面が電子媒体になるという部分においては、そこまで規制を強くしなくてもいいのではないかなと思っております。

こちらについては以上でございます。ありがとうございます。

○河上座長 どうもありがとうございます。

では、続きまして、鹿野委員、お願いいたします。

○鹿野委員 鹿野でございます。前回欠席してしまいまして、失礼しました。事務局の皆様には、意見を集約して方向性についてまとめていただき、また論点を整理していただきまして、ありがとうございます。

前回欠席したので、全体の方向性についても改めて意見を述べようかとも思っていたのですが、もう既に多くのところは意見が一致しているということでした。つまり、全体として、特商法、預託法において書面が従来果たしてきた消費者保護機能を踏まえ、電磁的提供においてもこれと同等の消費者保護機能を発揮させるという考え方から、慎重な要件立てを考えていくという方向で一致しているものと理解しましたので、そこについては特にそれ以上申し上げません。

それから、2ページ、3ページ辺りについても、基本的には賛成ですが、ここはもう既に議論済みということでしたので、4ページの辺りから意見を申し上げたいと思います。

4ページの全体の方向性、つまり承諾の事実が証拠として残る方法が望ましいということと、その具体的な方法としては、リスクレベル等に応じて違いを設けるべきであるということなどの基本的な方向については賛成であります。

5ページで分かりやすい表を作っていておりまして、そのことにまず感謝申し上げたいと思います。この項目で言うと、不意打ち性や利益誘引性がある類型については、やはり電磁的方法によることの承諾は紙でやることを基本にすべきだと考えているところであります。たとえ適合性とかを満たした人においても、特商法等が対象としている取引自体が従来からトラブルの多い類型であったということもありますし、この承諾についても、少なくとも従来の意識としては、紙によるということになると、ある程度慎重さがそれによって確保されるという人間行動としての面があります。したがって、不意打ち性、利益誘引性がある類型については、電磁的方法によることの承諾は書面によるとすべきであると考えております。

もう一つ、表の区分に関してですが、リスクレベルという観点からは、言葉がいいかどうか分かりませんが、密室性というようなことが1つ、対面性とは別のキーワードになるのではないかと感じました。御承知のとおり訪問販売や訪問購入などは、営業所等以外の場所で勧誘等が行われ、意思表示がなされるというものです。その勧誘が常に不適切であるというつもりは毛頭ありませんけれども、しかし、密室で不適切な説明等が行われやすいという特徴があり、不適切な説明や勧誘自体が禁止されているとはいっても、消費者が事後的に不適切な説明等があったことを立証するのは難しいという実態もあるものと思います。

そこで、電磁的方法によることについての承諾取得の方法についても、そのような類型については書面によることとしてはどうかと考えております。

なお、対面性ということに関しましては、リスクとはまたちょっと違う面もあるようにも思われます。つまり、事業者としても、対面でやり取りをして、それで契約を結ぶというような形であれば、電磁的方法によることの承諾を書面で取り、かつ、承諾の控えを書

面で交付するという事は容易であり、特別のコストがかかるわけではないと思われますし、そのような点が考慮要素となり得るのではないかと考えております。

それから、6ページの特に3について、適合性の確認、チェックをいつ行うべきかということですが、これは承諾前に行うべきであると思っております。全体的な大まかな流れとしては、まず2ページに記載された項目について、事業者が消費者に事前の説明をし、これによって消費者が電磁的な方法を検討したいという旨の意向を示したときに適合性のチェックをするというようなことになるのではないかと思います。そして、これはもしかしたら後半に関わるのかもしれませんが、承諾の書類には、改めて3つほどの点を明確に大きく記載して、それを本人が確認した上で承諾書に署名をするというのが基本とされるべきではないかと考えております。つまり、その3点というのは、順不同ですが、第1に、電磁的提供方法によることの選択を、適合性チェックを経た上で、自分が適合とされたうえで行うのだということ、2点目に、電磁的方法によることの勧誘や利益提供を受けていないということ、そして3点目に、先ほど申しました2ページの事項に関する説明を受けたこと、これらはいずれも承諾の前提となる要請だと思いますが、そのことを、承諾書自体にもう一度確認のために記載して、これらを満たすことを本人も確認したうえで電磁的方法によることの承諾をいたしますというふうにすると、かなりの慎重さが確保できるということになるのではないかと考えております。

ちなみに、適合性の確認ができなかった場合にはどうなのかということですが、この場合は、前提要件が欠けるので電磁的方法による旨の承諾はできないということになると思います。適合性チェックを経た人だけが承諾できるということであって、私が先ほど申した流れも、そういうイメージでおりました。つまり、適合性の確認ができなかった場合には承諾ができず、事実上、形の上で承諾というものがなされていたとしても、それは電磁的提供方法によることの承諾としては無効であると、こういうことになるのではないかと考えているところであります。

以上、かいつまんでではありますが、意見を申し述べました。

○河上座長 どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、川口委員、お願いいたします。

○川口委員 川口です。資料のおまとめをありがとうございます。ここで今回まとめてもらった中で大事なところ思ったところは、オンラインで役務が完結するものはオンラインで承諾ができるというのは、それは当たり前じゃないかなと思っているところなので、オンラインがどの程度か、オフラインがどうかというのはあるのですが、とりあえずオンラインでやるという前提のものは、電磁的に承諾ができる流れを検討してほしいなと思います。オンラインでいつもやっているのに紙が要と言われると、何かそれは変だなという感じもすると。

あと、この類型で整理していただいて、訪問販売で来ているのに紙が残らないで電子的だけとなると、それは確かに皆さんが御心配されているようなトラブルも起きるのかなと

思っております。

提供される事業者さんとしては、オンライン、電磁的な承諾と紙を両方用意しておいてもらうというのは必要になる流れなのだろうなと思っています。

7 ページに適合性で書いていますけれども、やはりこれを契約する消費者自体が、電子メールぐらいは使えるようなリテラシーは求めているのではないかなと思っています。何らかの契約の内容を受け取らなくてはいけないし、やり取りしなくてはいけないしというところで、管理できるリテラシーのレベルとしては電子メールといったところあるのかなと。

9 ページに普遍性と持続性の話が出ていますけれども、若い人になればなるほどSNSで受け取りたいというのもあると思うのですが、一部の会社や一部のサービスに依存してしまうところなので、あれもこれも対応するべきとなると事業者側が結構大変なところなので、最初は電子メールぐらいを限定で始めるのが一番いいのではないかなと思います。

ただ、こういう技術的な話は3年、5年で変わっていくものなので、例えばこの運用が始まったときに3年に1回はこの電磁的な承諾の手段については見直すというのを入れておいて、5年後、10年後に、電子メールって今どきみんな使わないのにこれが一般的だとしていいのかという議論をできるように、今日の時点ではなく未来において、これが余りに足かせになって事業者さんが困っているということがないように、3年だとかのタイミングで見直して、電子メールでもいいですねとか、こういう運用でいいですねということが見直される仕組みが必要なのかなと思います。

紙と判こは世の中そんなに変わらないと思うのすけれども、電磁的な方法というのは変わりやすいところではあるので、法律やその運用で決めたからずっとそのままですとなると、かえってそれから外れる方法が横行するということも心配なので、見直せるというのは大事なかなと思っています。

あとは改ざんとか再交付の話が出たと思うのですけれども、再交付の求めとか事業者がこれに応じるかどうかの議論は、ほかの法令と同じようなところに合わせるというのは非常に大事なかなと思っています。

あと、事業者においても一定期間電子ファイルを保存すべきかどうかと書いてあると思うのですけれども、事業者さんは普通、電子ファイルを保存しているはずでしょうと。契約しているのだから。保存しないシチュエーションが存在するのかというのが理解できないので、ここは分からないですが、普通、契約の期間は保存しているだろうというのは思っています。ただ、契約後何年というのを決めるかどうかというのは、サービスによって結構変わるのかなと思っています。医療だとか金融だとかのインパクトの大きいものは年数が長くてもいいと思うのですけれども、そうではないものは短くてもいいのかなと思うと、契約終了後の保存期間に対する義務化みたいなところのために8ページの最後の文章が書いてあるのであれば、その議論はあるのかなと思いました。

以上です。

○河上座長 どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、河村委員、お願いいたします。

○河村委員 ありがとうございます。確認させていただきたいのですが、今、意見を述べる範囲は1の範囲ということでしょうか。

○河上座長 はい。問題の2点目のほうは、もう一巡、御議論をしていただきます。

○河村委員 分かりました。これまで述べてきた意見のとおりではあるのですが、5ページのリスクレベルや類型を分けていただいて、とても分かりやすくしていただいてありがとうございます。リスクレベルや交付書面の性質、契約に至る一連の流れを考慮するということが大切で、そこから特定継続的役務の中のオンライン完結型というふうになるということはこれまでの意見の中でも申し述べましたので、そういう考え方に賛成いたします。

それで、役務の提供までオンラインであることが本質的かという問いかけもここに書かれていますけれども、リスクレベルの考え方とはまた別の側面で、全てがオンライン完結型のサービスであるということはおのずと消費者の側に適合性がある、スキルがある。後で出てきますハードウェアやソフトウェア、本人のスキルという面で、それがおおむね備わっているということが考えられるので、そういう意味からも、役務提供まで含めてオンラインであるというケースに絞るということに根拠があるのではないかと考えております。一部がオンラインだったりというケースもあるという御説明もありましたが、そこまで細かく現時点で言えないのですが、メインとなるサービスの提供がオンラインで行われるというような考え方可なり現時点で私自身は考えております。

書面による承諾の取得の方法ですが、これは以前の意見の中でも述べましたが、説明の内容、承諾書が紙になっていて、その控えを消費者に渡すということを求めています。適合性の確認をいつするかということなのですが、結果的にはきちんと適合性を見るためには2段階にならざるを得ないのではないかと考えております。控えを出すまでに至るところでの適合性の確認は、それも1つに今絞れないかもしれませんが、ある程度、質問をして答えてもらうというような、チェックリストみたいなもので行う。そこで消費者が言ったとおりだと仮定して、承諾に至ることがあるとしましたら、後で出てきますけれども、電磁的交付をした後に消費者がきちんと受け取れなかったというときに、やはり適合性がなかったということを確認するのだというワンステップを置く必要があると思います。

控えを渡す最初の段階での確認に、電子的なやり取りを含めるというようなことを私も意見の中で申し上げたかもしれませんが、そこを1つに今絞れませんが、そうだとすると、いずれにしても、きちんと消費者の適合性を見るためには二段階にならざるを得ないかなと考えています。

今の段階で1に関しては以上です。

○河上座長 ありがとうございます。

続きまして、高芝委員、お願いいたします。高芝委員からは資料も出していただいております。

○高芝委員 ありがとうございます。事務局の資料の4～6ページ、特に、5ページの①、6ページの②は、よく纏めて頂いていると思っています。

なお、6ページの②の関係で、オンライン完結型の定義をどのように考えるかについて、役務の提供まで含めるか否かという論点を記載して頂いていますが、この点については、取引の実態を調査して、検討していければと思っています。

6ページの③の「書面による承諾取得の方法」ですが、「適合性の確認」の時期については、基本的に、先ほどの鹿野委員のご意見に賛成です。多少、私なりの補足をいたしますと、2ページに「承諾を得る前の説明事項」を記載して頂いていますが、これらに加え、承諾を得る段階で、事業者が「電磁的方法の種類及び内容等(電子データで情報提供する方法、ファイルへの記録方法等)」も「明示・説明」して、その上で、消費者の通信機器の状況についてヒアリングなどを行い、消費者の申告などに基づいて「確認」することが適切と考えています。

このように、消費者の真意性と適合性の確認は、事後的に行うというのではなく、事前の承諾を得る段階で、「明示・説明」と「確認」を行うことによって、電子書面が到達した時点以降の事業者や消費者の対応ないし状況次第で、到達時点で有効であった電子書面の提供が途中から無効化するという要件設定は避けるべきものと考えています。

私からは、以上です。ありがとうございます。

○河上座長 ありがとうございます。

それでは、続きまして、福長委員、お願いいたします。

○福長委員 福長でございます。明快に議論を整理していただいております。ありがとうございます。

2ページの(1)、それから3ページの(2)につきましては、特に異論とか指摘とかはございません。(3)承諾取得の方法なのですが、これについてはやはり取引類型によって区別をすべきと考えております。それから、電磁的方法による承諾取得というのが認められる範囲を明確化することについては賛成です。これを補足して言わせていただければ、繰り返しになってしまいますけれども、いわゆるオンライン英会話に限定してスタートをすべきと考えておりまして、役務の提供自体がオンラインであることというのは必ずしも要件にならないのかと思いますけれども、オンライン英会話であれば、契約からサービスの提供までオンラインで対応しているということになりまして、それを利用されている消費者ということであれば、少なくともITリテラシーはある程度担保されているのではないかと思います。

それから、書面による承諾取得の方法ですが、書面でなければならないというのは説明書、承諾書、承諾書の控え、全てだと思っています。説明書、承諾書及びその控えというのは、1枚で提供することもできますので、提供される事業者側の負担はそれほどではないのではないかと考えております。

それから、適合性の確認のタイミングですけれども、承諾前にするべきと思っておりまして、適合性が確認できない場合は、当然、書面交付ということになると思います。

以上でございます。

○河上座長　ありがとうございます。

続きまして、正木委員、お願いいたします。

○正木委員　経団連の正木です。資料の2ページ、3ページについても、「ある程度議論の深掘りが終わっている」というご指摘に反論するわけではないですが、確認の意味を込めて、さっと意見を述べさせていただきます。

資料の2ページの「(1)消費者の真意性」のところに、事業者が説明すべき点として、「①紙での交付が原則であること」と書いてあります。この検討会にいらっしゃる方はこの表現で分かるところなのですが、これから具体的にこれを制度設計していくときに、「原則」という言葉では結構幅があるように思います。私は、一消費者のような意見をいつも申し上げていますが、「原則にすぎない」などという言われ方もされますし、政府ではデジタル完結・自動化原則というものもあって、そうすると、デジタルと書面のどちらの原則が当てはまるのかという話になってしまうので、「紙で交付するのだが、承諾を得ると紙での交付に代えて電磁的に交付することができる」ことになっていると、しっかりと法律の文章に沿って説明する方がよいと思いました。

それから、資料の3ページですが、事業者の禁止行為として、「③財産的な利益を提供すること」が挙げられています。これは前回、私が発言させていただいたように、やはり契約書面を電子化すると、消費者にとっても非常にメリットが大きいのですが、事業者のほうが多く当事者と契約を結ぶので、圧倒的に電子化のメリットが大きいのです。印紙税や書面を保管するための倉庫代などが不要になりますし、書類の検索等が可能になるので、もちろん契約書は保存すると思うのですが、履歴を検索して、誰といつ契約したのかがすぐに分かるということになるので、それはやはり、契約の数をこなす事業者のほうで電子化のメリットが大きいわけです。事業者が電子化により得られた利益を消費者に還元することがいけないというのは、消費者と企業とのウィン・ウィンの関係を目指して推進してきた消費者志向経営をわざわざ否定することになってしまいますので、どうしても、事業者の禁止行為として何かそうした趣旨のものを法文に書くということであれば、利益還元の範囲を超えた過度な利益の提供を禁止する、ということではないでしょうか。そのようなことを行う事業者が本当にいるのかと思うのですが、せいぜい電子化によって節約できるのは1枚の契約書当たり数百円、保存期間を長く考えれば数千円かもしれませんが、その程度の額であり、それなのに1万円、2万円の特典がついていたら、それは何か怪しいと思います。そのため、「利益還元の範囲を超えた、過度な財産的な利益を提供すること」を禁止するなどというのはあろうかと思います。

それから、事業者の禁止行為として、「⑥消費者の適合性の確認結果に影響を与えること」と書いてあります。これも私が前回、事業者が消費者からの質問にも答えられないという

のはいかがなものなのですかと発言したので、工夫して書いていただいたのだと思うのですが、文章が少し難しくてずっと入ってきません。要は、消費者にデジタル適合性がないのに、甘言を弄して、「適合性がある」と言わせてしまうようなセールストーク等はやめるよう事業者徹底したいということだと思います。消費者からの質問にただ答えたとしても確認結果に「影響」は与えてしまうので、例えば「著しい影響」を与えることを禁止するといった表現にして、趣旨を明確化されたらよいかと思いました。

さて、今回の検討会で特に議論をするという部分、資料の4ページ、「(3) 承諾取得の方法」について申し上げます。私は、この検討会は、紙と電子とのプレーンな比較をして、紙の交付のときと同じレベルのことを電子交付のほうで求めるためにはどうしたらよいかということを考える場だと思っていますので、そもそも取引形態のリスクレベルを考えて、それに応じて紙と電子で交付の扱いを分けるというのはいかがなものかといえますか、全く違和感があると思っています。

資料の4ページの表現で言えば、いろいろな「承諾の事実が、証拠として残る方法」を講じるべきではないのかということについては理解します。むしろ、リスクレベルが高いかどうかにかかわらず、承諾するという事実が何らかの形で証拠として残るような形を取ったらよいのではないかと思います。それはログを残すのか、プリントアウト可能なデータにするのかなどの方法があろうかと思いますが、取引形態ごとに、書面、つまり紙を使わなくてはいけないという方法はいかがなものかと思っています。

先ほど、「訪問販売などの場合は、対面で取引しているのだから紙を渡せるではないか」というご指摘があったのですが、私が国会で参考人として発言したときの事例は、ホームセキュリティーの会社の方が、まさに「訪問販売お断り」などと書いてあるお宅を訪ねて、玄関先に監視カメラをつけませんかといったようなことを勧誘するという事例です。サービスに関するパンフレットをお宅に置いてきて、一旦事業者の方がお帰りになって、その後申込みが電子的になされる、あるいは、申込みまでは対面でしたのだが、契約書のところは一度夫と相談してから締結したいという状態のときに、これも訪問販売に当てはまるのだということで今サービスを提供しているのです。

このように、契約についてゆっくりと考えて、しっかりと検討した上で消費者から電子的に返答するという方法がありますが、ヒアリングの中で訪問販売協会さんから、こうした事例は特商法上の訪問販売に当てはまるのですかという問題意識も示されました。もし「訪問販売に当たらない」という解釈なら、そのように発表していただければ、先ほどのホームセキュリティーの会社、警備業の協会さんは皆、「当てはまらないのだ」と喜ばれると思いますが、訪問販売に当たると考えるならば、訪問販売でも、オンラインというか、電子的な方法での交付、承諾というものが認められるべきだと思います。

資料の6ページのところで、オンライン完結型のサービスについては「電磁的方法による承諾取得を認めるべき」ではないかを書いてあり、この点については意見が一致していると思います。つまり、オンラインの語学教室や、オンラインの結婚相手紹介サービス、

マッチングサービス、いろいろなものがありますが、こうしたものを使いたいという消費者の方は、デジタル適合性があるのでしょうか。そういうことでは、電子的方法による承諾取得の「十分条件」になると思いますが、オンライン完結型のサービスでなくては電磁的方法による承諾取得が認められないとして、オンライン完結型サービスであることが「必要条件」となるというのは、少し話が違うのではないかと思います。繰り返しになりますが、取引形態によってオンラインでの承諾取得を認めるか、認めないかを考えるべきではないと思います。ただ、オンラインのサービスを利用するという方は、当然デジタル適合性があるだろうということになろうかと思います。

それから、「③書面による承諾取得の方法」について、これは実は資料後半の2「電磁的方法の具体的内容」の論点とすごく関わっていると思いますが、先ほど川口委員から、郵便との対比のような話かもしれませんが、まずは電子メールから電子交付を始めればよいのではないかというご指摘がありました。私はむしろ、訪問販売協会さんもお指摘されていたように、電気通信事業法などもそうですが、画面上で承諾ボタンを押すなど、消費者からしっかりと能動的な行動を起こしてもらうという手順が入ると非常によいというところもありますので、必ずしも郵便と同じように、添付ファイルで何か物を送る、郵便ではなくてそれが電子メールに代わるということよりも、実は電磁的に消費者からの能動的な行動が手順に入って、画面上で承諾するというほうが、郵便や電子メールよりも優れているのです。ただ、その承諾取得の事実をきちんと証拠に残せるかというところが問題で、それは、物理的に紙でなければいけないかというよりも、承諾取得の事実をプリントアウトできる、紙に残せる、あるいはダウンロードして保存できるといった状態であるということとは必要かと思います。

消費者のデジタル適合性の確認を行うのが承諾取得の前か、その過程か、後かというのはなかなか難しいですが、高芝先生のご指摘のとおりで、消費者へのヒアリングというものを、電子的に画面上で問いかけて、その質問に答えられるかというところで、その回答がうまくいかないと結局手続が前に進めないという状態がありますので、相当前の段階でデジタル適合性は確認できるのではないかと思います。

結局、後半の「2 電磁的方法の具体的内容」の話と絡んでしまうので、少し言葉足らずなところもあるかもしれませんが、「1 真意に基づく明示的な意思表示方法」の論点としては以上です。

○河上座長 ありがとうございます。

最後に、増田委員、お願いいたします。

○増田委員 全相協の増田でございます。取りまとめありがとうございます。消費者の真意性を確保するために事業者が説明すべき事項について、基本的に賛成いたします。これらについて説明義務というふうにさせていただきたいと思っております。

事業者の禁止行為の事項についても賛成なのですけれども、具体的な例示をしていただきたいと思います。

承諾の取得方法についてですが、取引類型により区別することについては、整理をするという意味で賛成いたします。ただ、対面取引については、不意打ち性も利益誘引性もあり得ます。加えて、対面であることから拒絶が困難な場合があることも周知のことですし、電磁的方法による承諾取得をする必要性もありません。

また、後出しマルチは訪問販売で行政処分されていますし、情報商材などの詐欺的な商品サービスに関しては、Zoomなどによるオンラインの勧誘も行われていて、それは電話勧誘販売に該当すると思いますので、当然に書面による承諾取得としていただきたいと思います。

不意打ち性や利益誘引性のリスクの高い取引については、書面による承諾取得が必須です。連鎖の詐欺的な役務提供の場合、オンライン契約締結、オンラインによる役務提供という可能性が非常に高いですので、この点については特に注意が必要だと考えております。

特役については、財産的な利益誘引性とは異なりますけれども、効能・効果に関する優良誤認可能性が非常に高いです。そのために利益誘引性と同様のリスクがあると考えております。

また、オンラインによる役務提供だけを念頭に申し込む消費者の場合は、客観的な適合性は別として、自身においては役務提供を受けられて、適合性があるという認識でいることと、それからオンラインによる役務提供を受けるという意思があるということは確認できます。ただ、客観的な適合性判断はなされていませんし、誇大広告や詐欺的な表示でトラブルになるということも多くあります。特役は継続的役務提供の中でもトラブルが発生しやすい業種を特定して規制されていますし、クーリング・オフを組み込んでいる取引であるということから、最低限、消費者が必ず書面を確認できる仕組みをつくるという必要があると考えております。

加えて、対面による役務提供があり得る特役の場合、それはオンラインによる役務提供を想定していない消費者もいますので、対面取引と同等の手当てをする必要があると思います。

書面による承諾取得の方法についてですが、対面取引の場合であれば、説明書を交付して説明して、承諾書を作成して控えを交付する。これを一連の流れで行うことが容易にできますので、また、適合性の確認もこの説明の時に行うことができますと思います。隔地者間で電話勧誘などの場合、事業者は承諾書を郵送して、消費者は控えを残して承諾書を返送する、適合性の確認は承諾書の交付の前のメールのやり取りで行う。もしくは事業者が承諾書を紙とオンライン両方で交付して、消費者がオンラインで返送するということになれば、ある意味、適合性も一部確認できるのではないかなというふうにも考えました。

私のほうからは以上です。ありがとうございました。

○河上座長 どうもありがとうございました。

さらに御発言を希望される人もいらっしゃると思いますけれども、最後にまとめて自由討議の時間を設けることにいたしまして、当初の出されていた2つ目のテーマに移りたい

と思います。先ほどの御議論では、1つ目のテーマと2つ目のテーマは密接に絡んでいるということも御指摘があったところですが、とりあえず2つ目のテーマに集中して、事務局資料の2、電磁的方法の具体的な内容についてということで、追加的な御意見を頂戴したいと思います。

先ほどと同じく、私から五十音順に指名をいたしますので、御発言の方はマイクとカメラをオンにして、お1人三、四分を目安として御発言をいただければと思います。御発言が終わりましたら、マイクとカメラをオフにさせていただきようお願いできればと思います。

それでは、もう一度、池本委員、お願いいたします。

○池本委員 池本でございます。次の論点は、書面交付によって契約内容とクーリング・オフをきちんと伝えると、これをどう確保するか、そのために電磁的方法の具体的な中身を詰めていくという意味づけとして理解しております。

まず、適合性というものを、消費者の機器の操作能力におけるの適合性と保有機器の適合性という形で整理されたというのは適切だと思います。操作能力だけではなくて保有機器、つまり書面の一覧性で、赤字、赤枠、8ポイント以上の目立つ活字でクーリング・オフ制度を書きなさいという、こういうものがちゃんと伝わるためには、手のひらに乗るスマートフォンではなくて、パソコンあるいはタブレットでA4サイズ以上のものであるということが必要ではないかと考えます。

具体的な方法の中で、事業者にとって、文字化けなどによって不交付のリスクを避けるために、到達や閲覧の確認が必要だという記述がありました。もちろんそれも重要なポイントですが、そのこと以上に、消費者がクーリング・オフ制度の告知を実質的に受ける機能を確保するためにも、事業者は連絡して確認をするという、その確認の意義は両方にあるのだということをきちんと明記していただく必要があるかと思います。

電子ファイルの保存期間ですが、契約終了まではもちろんですが、取消権であれば契約締結から1年ですし、契約不適合責任でいうと履行終了から1年間となるのではないかと思います。

CD-ROMでの提供、これも特に異論があるわけではありませんが、紙が届いて開くのに比べると、CD-ROMの中に何が入っているかというのは分かりにくいものですから、やはりこれも、契約内容が入っている重要なものでクーリング・オフの起算日になるという注書きがきちんと入っている必要があろうかと思います。

最も悩ましいのはクーリング・オフ期間の起算点の問題です。論点整理のレジュメでも、法律でもう既にファイルや記録がされたとき、すなわちメールサーバーに届いたときとなっているので、ここはもうやむを得ないのだという説明がありました。確かに今の法律で言えば、政省令でそれをひっくり返すわけにはいかないというのは理屈としては分かるのですが、本来であれば、契約成立のタイミングとクーリング・オフの告知機能のタイミングが同じであるという仕組み自体を見直す必要があったのではないかと思います。これは法律がもう既に成立してしまっていますので、今後の課題として、電子データの提供とクー

リング・オフの告知がきちんと機能するのか、トラブル実態を踏まえて必要に応じて見直しを検討するということを課題として残しておく必要があるのではないかと思います。

今のさらに延長として、消費者が気づかないうちにクーリング・オフの期間が徒過しないように、積極的に能動的なアクションをすることが必要ではないか、これを制度としてどう位置づけるか。先ほどの改ざん防止との関係で、パスワードをかけて、それを保存する、あるいは返信するというような方法を組み込むことによって、いわば安全な電子データの提供方法にする。それが消費者の適合性の履行過程での確認にもなるし、何よりも本人が中身を間違いなく確認するという手順にもつながるということではないかと思います。

以上です。

○河上座長 ありがとうございます。

続きまして、小田井委員、お願いします。

○小田井委員 訪問販売協会の小田井でございます。

今日御提示いただきました資料の7ページ以降になるかと思いますけれども、電磁的方法の具体的内容につきまして、私どもではまず消費者の保有機器を含めた適合性という部分で、どのようなデバイスを使用するかなどについては、消費者が自由に選択できるべきだと思っております。画面サイズやプリンターを持っているかといった条件で、電子交付を受けたいという消費者の意思を制限するというのは、ちょっと行き過ぎた規制になるのではないかと思っております。

例えば家電製品などでも取扱説明書をPDFにされている場合がありますけれども、個人的には便利に使わせてもらってしまして、一々パソコンを立ち上げるのが面倒だなというときにはスマホで見ますし、それで十分だという消費者の方もいると思いますので、プリンターを持っていないと駄目とか、そういうのはいかなものかなと思います。そもそも印刷された紙のほうが見やすいという方には紙の書面を交付すればよいということだと思いますので、あまりこの辺を細かく規定する必要はないのかなと考えております。

また、消費者のセキュリティーとか通信環境の確認ということを規定されても、それがどういう状態であればよいのかという基準も明確にしなくてはいけないと思いますし、紙の書面を電子にするだけで、そういったことを一つ一つ確認しなくてはならないというふうになれば、本当に電子化を進める事業者というのはいないのではないかなと思ってしまふところもあります。

事業者の適合性として、紙の書面交付と電子交付、両方に対応できるべきというのは、くり返しになりますが、紙の書面交付が原則と言われているわけですので、当然そうなるだろうと思います。

それから、8ページの具体的提供方法につきまして、提供に当たって注意事項を明示するというのはよいと思いますけれども、明示する方法については、提供方法に合わせて事業者の判断で行うようにすればよいのかなと思います。

また、消費者からの閲覧確認ということについては、前回も申し上げましたけれども、

消費者にお願いするということとはできませんので、確認すべきと言われればそれはそのほうがよいと思いますけれども、これは事業者が自主的に行う部分なのかなと思いますし、応じてくれない消費者がいるという可能性も考えますと、法令で義務化するようなことではないのかなと思います。

それから、再交付とか、また、やはり紙のほうがよいと言われた場合の対応については、これも法令で義務化をしなくても、通常対応されるものだろうと思いますし、もし義務化するとしても、少なくともクーリング・オフの期間に影響がないということは明確にさせていただく必要があるかなと思います。

また、事業者のほうでも一定期間電子ファイルを保存するという話もありますけれども、義務化をする場合には、再交付しなければいけない期間とか、紙で改めて出さなくてはならない期間というのも、これもどのぐらいの期間にするのか決めていかなければいけないということになると思いますので、その期間はどのぐらいが適切なのかというのがちょっと分からないなと思いました。

それから、9ページで提供の手段につきまして、アプリケーションなど、これもPDFに限定したり、SNSといってもいろいろあると思うのですが、政省令に書くということを考えますと、何がよくて何が駄目なのかという部分を、例えばアプリケーションとかソフトの固有名詞で規定するのはどうなのかなと思いました。

また、交付書面を改ざんしてはいけないというのは大前提だと思いますので、わざわざ特商法の政省令にあえて書くようなことではないのかなと思います。

それから、今回の資料で、記録媒体で交付するということについて書かれているのですが、改正法の規定で、電磁的方法による提供は、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ときに、当該申込みをした者に到達したものとみなすとなりましたので、この解釈で、記録媒体で提供した場合に、消費者がデータを電子計算機に記録してくれなかった場合ということを考えると、そういう方法は事業者側が避けるのではないかなと思っていたのですが、よく見るとこの規定の括弧書きに、主務省令で定める方法を除くというふうにありますので、この主務省令のところで、例えばここに記録媒体での提供というのが入ってくるのであれば、もしかしたらそういうこともあり得るのかなと。その場合、例えばCD-ROMであれば、それを見ることができる端末というのは必ず必要なわけですので、そういった場合には消費者が判読可能なことを確認した上でということが必要なことかなと思います。

最後に、③の提供の内容について、書面のイメージと同じとする、印刷によって書面と同じものが作成可能なものであるべきとされることについて、そのことに異論はないのですが、そういう規定になれば、例えば電子メールとかSNSの本文に契約内容をべた打ちで書いてあるものは、書面交付とは認められないということが明確になるのかなと思いました。

以上でございます。

○河上座長 ありがとうございます。

続きまして、鹿野委員、お願いいたします。

○鹿野委員 2についてですが、まず7ページの(1)の適合性というところについてです。ここでハード及びソフト並びに消費者側の操作管理能力の面を組み合わせる適合性を考えるというような大きな方向性については賛成でございます。ただ、具体的にどういふふうにするのかというところについては少々引っかかることがあります。例えば、仮にプリンターを所有していなければならないということになると、そこまで必要なのかなというような気がします。プリンターは、データを持っていけばコンビニでも、あるいは学生であれば大学でも、印刷は簡単にできますし、ハードとしてどこまでのものを持っていないといけないのかというようなことは、まだいろいろと検討の余地があると思っております。

それから、8ページの具体的な提供方法に関するところでございますが、これは後のほうのところでもそうなのですが、消費者の確認を必要とするべきかということ、あるいは確認すべきだというようなことが記載されたところが何か所かございました。これが、消費者が見たとか、あるいは受け取ったことを確認するということが事業者と消費者の双方にとって望ましいという意味であれば、それに異論を唱えるつもりはございません。しかし、この記載の意味が、例えば消費者側の確認を要件とするということ、つまり、消費者の確認など、消費者側のアクションがなければ、電磁的方法による交付の効力が認められないということであるとすると、少なくとも今の法律の規定の到達主義の考え方とは少しずれるのではないかと思いますし、実質的にも、そのようにして、事後的に効力が否定されるようなことがあるとすると、事業者の地位が不安定になるのではないかと、そこを危惧しているところでございます。

一方、立証のためということで何らかの工夫した規定を置くということであれば、もしかしたら可能なのかもしれません。その記載の意味がちょっと気になったということでもあります。この疑問は、例えば9ページの②の提供の手段に関する記載についても同様に妥当します。ここには、普遍性、持続性、改ざん困難な形ということが記載されており、その基本的な考え方自体については私も賛成です。けれども、改ざん防止のための消費者側のアクションを必要とする意味が気になります。アクションがあったほうが後でもはっきりして望ましいというのはあると思いますが、ただ、これを要件とするのかどうかというと、そうすることが果たして可能なのかについては若干ここでも引っかかるところでございました。

それから、これは質問なのですが、9ページの②の下から2行目に「書込専用媒体を手交又は郵送等し」と書いてあるのですけれども、これは書き込み専用でよろしいのですか。読み込みなのかと思ったのですけれども、書き込み専用というのはどういう趣旨でこれが書かれているのかについて、もし可能であれば一言御説明いただければありがたいと思います。

それから、10ページのところについても先ほどと同様の疑問があります。つまり、クーリング・オフの起算点ということで、もちろん前提として説明とかが尽くされ、適合性とかの要件も満たした上で電磁的方法によるということになった時の話ですが、10ページの④で書かれているような消費者のアクションがなかったときの効果がどうなるのかということが気になります。先ほどと同様であります。もしこれが要件ということで、この消費者側のアクションがなかったら事後的に効力が否定されるということになると、クーリング・オフとの関係でも事業者の法的な地位が非常に不安定になるのではないかという心配が生じます。そういう趣旨で書かれているわけではないということであれば、その危惧は当たらないということなのかもしれませんが、ご説明いただければと思います。

以上です。

○河上座長 ありがとうございます。

続きまして、川口委員、お願いいたします。

○川口委員 川口です。私は大体もういろいろ言ったなと思っているので、改めて言っておきたいのは、消費者が能動的なアクションを起こすというのは確かに大事だなと思うので、電磁的なところで手段を用いてやるときに、電子メール等で使うというのはいいのではないかという話もしたと思うのですけれども、電子メールで送るだけではなくて、そこからもうワンアクション求めて、ボタンを押して合意したとか、それがアクションを取れるようになっているといいのではないかなと思います。メールを送ったよねとだけ言われてもさすがに困るので、それを見て、文章を読んで、そこでオーケーを押すというのが、双方にとって合意が取られるところなのかなと。さすがに合意を取って、そこからクーリング・オフの起算点にしないと、メールを送っただけだとちょっとあれだなという感じがしております。

以上です。

○河上座長 ありがとうございます。

続きまして、河村委員、お願いします。

○河村委員 ありがとうございます。7ページの適合性のところに書かれていることなのですが、消費者（及び保有機器）の適合性のところに書かれていることはそのまま賛成いたします。特に、御異論のあるポイントとして、これを全部要件とするのかというお話もほかの委員の方からありましたが、これはやはり書面が持っていた消費者保護機能を確保するためには、ここに書いてあるポツは全て必要で、特に書面並みの一覧性、イコール面積を有する形で、交付書面と同様の内容について表示可能な機器というのは、先日の意見発表の内容にも書きましたけれども、ぜひとも必要だと思います。プリンターというようなことですが、つまり、パソコンは持っていないけれども、スマホとプリンターの組合せの場合は書面と同様の確認の仕方ができるので、つまり全ての場合でプリンターというよりも、結果的に書面並みの確認ができる組合せを見つけていく必要があるのではないかと考えます。ですから、モニターとかタブレットでA4が確認できる面積を持っている

ならばプリンターは必要ないというような形で、いかに書面並みの確認を取れるかということをしちゃんと決めていくべきだと思います。

私自身、スマホでたくさんの書類がメールで飛び交ってきますけれども、私はスマホ上でいわゆる確定されたPDFの書面を見るということは全くできません。拡大しなければよく見えないのですが、拡大したら表示が書類の一部となって内容が入ってこなくて読めないうです。自分が書いたものだったら辛うじて読み直せるかなというぐらいのことですので、これは非常に必要なことだと考えております。

それから、事業者の適合性のところはもちろんそのとおりだと思います。

8 ページに参りまして、具体的提供方法ですけれども、注意事項を書面や口頭、画面、電子メールの本文で明示すべきというのもこれまでの意見のとおりでありますので、ぜひともルール化していただきたいですし、消費者が電子的に提供されたものを確認できたことを確認するというのが、ぜひとも必要だと思っております。

それから、再交付の求めに関してですけれども、義務化は避けるということについては、完全に交付されたということが結論づけられた後のことにつきましては、ここに書かれたとおりにかなと思っていますが、とにかくきちんと交付ができた、特に後のところで来ると思いますが、確認ができたというところまでは交付されたということにならないということがむしろ大切なのではないかと考えております。そうすれば再交付というよりも、きちんと何らかの方法で、当初考えた方法と別の方法であっても、消費者に届けられなければいけないということになるかと思っております。

事業者においても一定期間電子ファイル保存は当然だと思います。当然保存するべきであると思っております。

9 ページに参りまして、提供の手段なのですけれども、ここに書いてあるとおりにかなと思っています。1 つ目のポツですね。消費者においても何らかの形で改ざん防止のための対策。御説明にあったように何らかの署名捺印に準じるものが電子的に行われて返送するというような、そこは考えるべきかと思っております。最近、私どものような消費者団体でも、委託事業などのときに使う契約には第三者がサービスとして提供するアプリを使って電子的な非常に簡便かつセキュリティーの高い契約を交わすことができますので、そういう方法もあるのではないかなと思っております。

それから、記録媒体につきましては、そういうことも法律に書いてあるようですので、ここには特に、ちゃんと判読できることが確認できればよいのではないかなと思っておりますが、こういうことも必要であればルール上決めておく必要があるかなと思っております。

それから、提供の内容でございますけれども、書面のイメージと同じとする。つまり、印刷したときに交付書面と同じものが作成可能なものであるという考え方はもちろん確保されるべきだとは思いますが、例えばいろいろなバリエーションを考えるのであれば、例えばファイルがHTMLみたいなもので書かれていて、フォーマットが、見ているデバイスの画面に最適化されるという方法もあるかなとちらっと思いましたが、これはちょっ

と逆手に取られる可能性があるので、そういう硬直的ではない、PDF以外の方法も将来的にはあるのではないかなと思います。つまり、拡大すると一部しか見えなくなるというのではない方法も本当は技術的には可能なかなと思いますが、この特商法の電子書面に関しましては、将来的にはそういう方法もあるかなということにさせてください。

それから、10ページなのですけれども、クーリング・オフの起算点、法律に書かれているということで、私の理解が正しければ、消費者が使っているメールサーバー、つまり消費者のPCとかではなくて、使っているメールサービスのどこかにあるサーバーに入ったときに消費者の利用に係る何とかと解釈すると聞いておりますが、多分、池本委員も同じことをおっしゃったと思いますが、この解釈にずっとこれからも縛られるということは問題があるのではないかと感じています。私は最初その解釈を聞いたときにちょっと信じられない思いがいたしました。どこかにある自分が使っているサービスのメールサーバーに入ったときに到達点というのは、今後見直したほうがいいのではないかと考えております。

ここに書かれているように、情報が到達しても判読可能な情報でなければこうしたことにはならないということは当然でございまして、改ざん防止措置のことも書いてありますけれども、消費者が判読できたということが確認されなければクーリング・オフはスタートしないということは、ぜひとも今回、特商法のような取引類型に入れるわけですから、デジタル社会とはこういうものだという観点だけではなくて、国会の議論でも指摘されていまして、特商法特有の考え方に基づいて、消費者がきちんと判読可能なことを確認できたときにクーリング・オフが開始するという形にしていくべきだと思います。能動的にアクションすることによって送られるというところは、先ほどのサーバーにいつ送られたか分からないということを守る意味だと思いますが、今はっきりとした意見を申し上げられませんが、うまくそれができるのであれば、そういう形がメールでも取れるかもしれないし、ホームページ上のダウンロードということにすれば、この辺りは割と解決できるのではないかと今の時点では考えております。

今の時点では以上です。

○河上座長　ありがとうございます。

次に、高芝委員、お願いします。

○高芝委員　ありがとうございます。事務局の資料の7ページのところで適合性のことが書かれていますが、この適合性の確認は、事後的に行うというのではなく、事前の承諾を得る段階で、2ページの「承諾を得る前の説明事項」とともに、事業者が「電磁的方法の種類及び内容等(電子データで情報提供する方法、ファイルへの記録方法等)」についても「明示・説明」して、その上で、消費者の通信機器の状況についてヒアリングなどを行い、消費者の申告などに基づいて「確認」することが適切と考えています。場合によっては、ないしは、必要に応じて、機器のテストを行うことも推奨されるかも知れません。いずれにしても、先ほども述べましたとおり、消費者の真意性と適合性の確認は、事後的に行うというのではなく、事前の承諾を得る段階で、「明示・説明」と「確認」を行うこと

によって、電子書面が到達した後の事業者や消費者の対応ないし状況次第で、到達時点で有効であった電子書面の提供が途中から無効化するという要件設定は避けるべきものと考えています。

そして、この点に関連しますが、電子書面は「政令で定めるところにより」提供することができるとされていますので、「紙面による書面」の交付と同等の目的を達成できるよう、事業者が対応可能な範囲で、7ページ、8ページの中から、電子書面の提供の際の「記載事項」や「技術的基準」等を政省令で定めることが考えられます。

それから、8ページの(2)①の2番目のチェックの箇所ですが、この点は先ほども出ていましたが、「証拠の確保」と「トラブル回避」の意味合いで、意義があると思いますが、これらは事業者が自主的に行うことが推奨される事柄ではないかと考えています。

また、同じ8ページの(2)①の一番下のチェック箇所ですが、電子ファイルの保存は、「取引の証拠」としての機能があると考えられますので、保存期間については、その観点も踏まえて検討することが求められると思います。

次に、9ページの②の一番下のチェック箇所ですが、「記録媒体」で提供する場合の確認については、7ページの適合性の確認について述べたことと同様です。

最後に、10ページの④「クーリング・オフの期間の起算点」の下から2番目のチェック箇所ですが、「消費者が能動的にアクションをすることによって電磁的方法により提供される記録が到達するような仕組みとすることも一案」と記載されており、興味深いアイデアとなっていますが、この案については、私の本日の補足書面Ⅱ、dに記載しましたとおり、論点として、(a)「消費者のアクションの有無」と「契約の有効無効」の関係、(b)「消費者のアクションの時期」と「事業者の書面交付期限（行政処分、罰則）」及び「クーリング・オフの起算日」の関係、(c)「消費者が最後までアクションを起こさなかった場合」と「事業者の書面交付義務（行政処分、罰則）」及び「クーリング・オフの起算日」の関係、等について検討する必要があると考えています。

私からは、以上です。ありがとうございました。

○河上座長　ありがとうございました。

続きまして、福長委員、お願いいたします。

○福長委員　福長でございます。7ページの(1)の適合性についてですけれども、書面と同様の機能を考えるということで、ここに書かれているとおりに進めていただければと思っています。

10ページのクーリング・オフの起算点なのですけれども、やはり消費者が書面を受け取って閲覧したときというふうに、今でもそうしていただきたいと思っはいるのですけれども、法律上、ほかの法律と同じ規定になるということなので、理解はしたところです。ただ、池本先生もおっしゃっていますけれども、本検討会で議論になったことというのを報告書に明記していただければと思っています。

再交付なのですけれども、先ほど小田井委員から、これは求めればみんな再交付するの

ではないかというお話もありましたけれども、義務とまでは言えないのかなと思いますが、応じていただければと思います。

それで、私の理解としては、再交付された場合にクーリング・オフの期間には影響がないと認識をしております。

それから、8ページに提供の手順ということが書かれておりますけれども、注意事項を口頭、画面、電子メールの本文で明示すべきではないかと書かれておりますが、電磁的方法で交付された書面について、その注意事項のところに、プリントアウトすることとか、パソコン等で保存を求めるというような注意書きも加えて記載していただければと思っております。

簡単ですけれども、以上でございます。

○河上座長 ありがとうございます。

それでは、正木委員、続きましてお願いします。

○正木委員 ありがとうございます。資料の7ページの「①消費者（及び保有機器）の適合性」についてですが、皆さんからも御意見がありました点、「書面並みの一覧性を有する形で・・・表示可能な機器」ということで、恐らくこれは、資料の9ページの「③提供の内容」と同じ観点になると思うのですが、交付書面と同様の内容を、要は消費者の手元に持ってこられればよいのだと思うのです。それを「消費者が自ら随時使用できるものとして所有等していること」、これは単に「随時使用できること」でよいのではないかと思います。我が家もパソコンは夫婦で1台を使っているのですが、所有はどちらかというと、夫のみというような話にもなりますし、今この検討会の資料も、今、私が手に持っている会社から貸与されたスマートフォン上で見られるのですが、14ポイント、15ポイントの文字の大きさのパワーポイントの資料ぐらいならこのスマートフォン上で見られるのですが、かなり細かな字の資料もありましたので、会議が始まる前に慌ててプリントアウトして持ってきました。このように誰のプリンターを使ってでも、随時プリントアウトできるということであればよいのかと思います。

つまり、一覧性といいますか、書面と同様のイメージのものが取り出せるということが重要で、先ほど小田井委員や鹿野先生がご指摘されていたように、若者はプリンターも持っていませんが、24時間営業しているコンビニエンスストアに行けばすぐに電子データをプリントアウトできるというようなこともあるわけです。したがって、資料の9ページの「③提供の内容」の趣旨に沿って、消費者が自ら随時使用できるような形で機器を使える状態にあるという要件でよいのではないかと思います。

それから、資料の8ページの「①提供の手順」の、消費者が閲覧したことの確認のところですが、私も先ほど、確認ボタンを押せたらむしろ書面よりも優れていると発言したのですが、確かに法律上の制限もございまして、高芝先生のご指摘されるような論点があることも理解しました。基本的にサーバーに到達したところというのが、書面との並びで、ポストに届いたということと同じ考え方なので、法律上はそれでよいのだと思います。

ただ、ここからは事業者が工夫することをございまして、電気通信事業法でも、ウェブページで交付したら、消費者がダウンロードしたことを確認等するようにガイドラインに書かれておりますし、宅建業法の重要事項の説明の実施マニュアルのようなものを見ても、メールで開封確認ができることと書いてあります。アウトルックのメールでも、開封確認の要求に応えないとメールの文面にたどりつけないというような機能があると思います。そのため、法律上のこととしてはサーバーに届いたところという形で定めたほうが、争いがなくなるということは確かですが、この検討会に参加されている方は皆、電子書面を消費者に送りつけておけばよいだろうと思っている人はいないということです。これは、事業者側がそれぞれ使うツールに応じて、消費者の意向を確認する工夫をするということだと思います。それは、CD-ROMで交付する場合もそうですし、確かに紙の契約書のときも消費者にただ送っておけばよかったのですが、消費者が本当に契約書を読めるかどうかを確認するということを、事業者のガイドラインなどで定めるということは大変重要な観点かと思いました。

契約書の改ざん防止措置については、PDFであればそれでよいのではないかと思います、あまり複雑なものを消費者の手順として求められても使いづらいという気はします。

それから、資料の8ページに戻りまして、一定期間の電子ファイルの保存について書いてあります。法人税法では、契約書は7年間保存することになっています。電子帳簿保存法などでも、基本的には、その期間に並んでいるのだと思います。それ以上の保存の年限を講じるべきか、川口委員はそうした意味の論点かというようにご質問されたと思うのですが、7年間でよいのではないのでしょうか。確かに「法人税法」なので、法人ではない個人でもこうした取引、交付を行おうとする人がいるかもしれない。そういう意味では電子ファイルの保存期間を7年間なら7年間と決めたらよいのではないかと思います。

以上です。

○河上座長　ありがとうございます。

続きまして、増田委員、お願いします。

○増田委員　全相協の増田でございます。消費者の適合性の考え方につきましては、記載内容に賛成いたします。事業者の適合性については、特商法で規定する取引を行う事業者ですので、書面交付と電磁的方法による提供を常時対応するということは当然ではないかと考えます。

具体的提供方法についてですけれども、提供の手順について、メール本文に注意事項とかそのようなことを明示して、添付ファイルをきちんと読むことを促していくということは非常に重要だと思います。消費者が記録を閲覧したり保存したことの確認について、やはりそういう意味で賛成いたします。

再交付の義務化は困難であるようですので、求めがあった場合に交付することの努力義務を定めていただきたいと思います。ここにいらっしゃる方は、再交付するということは当然だと思っていただいていると思いますが、ここで私たち消費生活相談員が非常に懸念

しているのは、再交付してくれない事業者が現実にあるということを踏まえてお伝えしているということを御理解いただければと思います。

事業者の一定期間の保存ということについては当然だと思います。少なくとも取消しが可能な期間は必要であります。また、適合性を確認したことのメールのやり取りとか、承諾の控えとか、契約書面を確認したことなどについての記録も同じ期間、保存しておくべきだと思います。提供の手段、提供の内容については、記載のとおり賛成いたします。

クーリング・オフの起算点は動かせないということについては了解いたしました。ただ、当初、電磁的方法による書面の提供を可能とするという提案がされたときから、クーリング・オフのことや高齢者への手当てについては問題があるということを伝えて反対してきたわけですので、この点については今後も注視して、手当てが必要な場合は法律改正も視野に入れるべきと考えております。

その上で、現状の手当てとしては、消費者が書面を必ず確認できる仕組みをつくっていただきたいと思っております。例えばメール添付の場合は、メールを確認したか、契約書をダウンロードしたのかというような確認を義務づけしていただきたいと思っています。メール添付の場合、あるいはメールの内容ですね。文字化けしてしまったり、添付ファイルが落ちてしまったりということもありますので、そうした場合は契約書を提供したとは言えないと評価されると思いますので、事業者のほうも書面不交付であるということになるかと思います。同時に、そういう場合は書面不交付であるということを明確にしていただく必要があると思います。

私のほうからは以上です。

○河上座長 どうもありがとうございました。

御意見の中で事務局に対して若干御質問もありましたので、説明をお願いいたします。

○奥山課長 鹿野先生から9ページで媒体についての議論のところ、書き込み専用媒体とは何かというのがありまして、CD-ROMでもDVDでもいいのですけれども、一回書いたら消せないものと、何回でも繰り返し消して書き直せる種類のものがございまして、こちらで書き込み専用と書いた趣旨は、一回書いたらもう書き換えがきかないという意味でございまして、ですので、物理的に改ざん行為ができないような媒体とお考えいただければと思います。

それから、御議論でかなりいただいた論点で消費者の確認行為についてのお話がありました。これは御指摘のとおり、クーリング・オフの期間とも密接に関係してくるものでございますが、技術的に情報を補足させていただきますと、法律上は、御指摘のあったとおり、使用に係る電子計算機への到達をもって到達なのですが、これは事業者側も消費者側も、それがいつであったのかを明示的に確認することが難しい。特に事業者側が分からないというのがございまして、その中で、事業者が不交付というのは特商法上、罰則的にも非常に重く受け止められる行為でございまして、消費者からの確認行為を通して、事業者がしっかりと交付義務を果たしたという地位を安定させるという観点から御提案をし

ているところでございます。

それと、それが義務化がいいのかどうかなのですけども、消費者にアクションしていただく観点からは、事業者からはお願いするしかないようなことでありますと、お願いに応じていただかなければそれで終わるのですが、一応消費者庁としてルールになっていきますのでお願いしますと言えるほうが実際に実行していただきやすいのであれば、制度の中に位置づけるという手もあるのかなと考えた次第でございます。

以上でございます。

○河上座長 お願いベースなのかどうかというのは別にして、これは具体的には能動的なアクションがあったことが要件になるのですかという話になりましたけれども、要件ではないのですね。

○奥山課長 はい。要件として法律にあるわけではないのですが、ただ、これがないと、いつまでたっても交付義務を果たしたかどうか事業者側は確認のしようがない。したがって、立場を安定させるためには結局書面を送付するしかないような不安定な立場になってしまいますので、ある程度、制度の中に位置づけていくほうが、これからの電磁的記録の交付がスムーズにいくのではないかと考えた次第でございます。

○河上座長 ただ、到達をしたかどうかについての基本的な考え方というのは、相手の支配領域内に入ったかどうかということになりますから、その意味では、消費者がいつでもアクセスしてそれを読み取ろうと思えば読み取れる状態になったかどうかというところで時間的には切れてしまいますね。

○奥山課長 はい。本来は切れるのですが、それが事業者からは何も見えない。

○河上座長 見えないのですが、ということは、最後の最後、クーリング・オフが有効かどうかを議論しなくてはいけなくなったときに、その部分というのは能動的な消費者のアクションによって決まってしまうのですか。それではまずいですよね。

○奥山課長 ただ、これがないと、事業者が有効に証拠を示しながら、しっかりと到達しているのでクーリング・オフは起算しているはずだというのが技術的に有効に举证できないのですね。

○河上座長 鹿野先生からのお話のときにそこがちょっと気になったところだったので、鹿野先生、お願いできますか。

○鹿野委員 先ほどの疑問の2点目の話ですけども、やはり今のご説明を聞いていても、要するに立証の問題のように思われて、立証が別の形でできるのであれば、やはりその支配圏内に到達した時に書面交付またはそれに代わるデータの提供がなされたとされ、そこからクーリング・オフ期間が起算されるということに現在のルールではなるのではないかと思います。ただ、立証がなかなか難しいことによって無用な紛争が生じてしまう可能性があり、そうするとまずいので、両者の利益のために、ビジネスプラクティスとしてはこうしようというようなことであれば、それは大いに賛成なのです。ですが、書面交付に代わる電磁的な方法による提供の効力に関わるとすると、後の受け手側の確認の有無、

あるいは時期によってそれが左右されるというのはちょっと適切ではないのではないかと
いう気がしました。それは先ほど申し上げたところです。

それから、もう一つ、9ページのところについて御説明いただきまして、ありがとうございます。
考えてみれば前にもそういうことを御説明いただいたような気がしてきました。
ただ、「書込専用媒体を手交又は郵送等し」と書き方については、なお気になります。消
費者の側から見て何が大切なのかというと、改ざんできないような形で、つまりもうこれ
以上書き込みができないような媒体でというところが重要だと思いますので、そこが分か
るように書いていただいたほうがよろしいのではないかと思います。

以上です。

○河上座長 ありがとうございます。

ちょっと御意見が分かれた論点の中に、消費者が持っている機器の面積というか大きさ。
例えばスマホでもいいのかとか、プリンター云々というような話がありました。池本委員
からは、具体的な大きさ、A4判というような画面のもの。それから、プリンターをどうす
るかというような話がありましたけれども、池本委員、これまでの議論を聞かれて、何か
付け加えてお話しされることはございますか。

○池本委員 ありがとうございます。まず、電子機器自体のことと、それから先ほど議論
された確認のことと2点発言します。

電子機器については、実はこれは法案が出た当時からずっと言っていたところですが、
契約書面で、赤字、赤枠、8ポイント以上の活字でちゃんと見えやすくして交付しなさい
というのが、手のひらに乗るスマートフォンで、あとは自分でスクロール、拡大しながら
確認しなさいというのは、これは本末転倒ではないかということを申し上げてきました。

電子機器の適合性というときには、一覧できる状態の機器を持っているかどうかという
ことが必要ではないかと。さらに印刷までできることを必須の要件とするのかどうか、こ
れは両方の組合せの問題になるのかもしれませんが、電子機器自体の適合性という意味で
は、面積というのは非常に重要な要素になるのではないかとというのが1点です。

それから、クーリング・オフの法律上の概念と消費者のアクションの問題ですが、法律
上の概念で言えば、先ほど鹿野先生がおっしゃったように、メールサーバーに届いたとき
が到達だというふうに解釈されている文言が現に使われているので、それ自体がひっくり
返るということを政省令に書くのは難しいのだろーと思いますが、ある意味では、私が受
け止めたのは、そのトラブルを避けるために、もう一つはいわば行政的な義務づけと手順
の中で消費者が確認して返信する。ただ、消費者がやってくれないのを行政処分の対象と
いうわけにはいきませんから、消費者がアクションをすることで、実際にはそのことの直
接の利益は事業者にあるので、事業者がそれを確認すること。アクションが来なければ来
るように確認することという、入れるとしてもあくまでも行政的な義務づけの範囲で入れ
ることによって、結果として、先ほどのメールサーバーに届いたときということの混乱を
回避する。そういう2段階の制度化ではないかなと考えます。

以上です

○河上座長 どうもありがとうございました。

ほかには今の点も含めて何かございますか。小田井委員、どうぞ。

○小田井委員 ありがとうございます。私どもはデバイスについてはあまり制限をしなくてよいのではないかと申し上げているのですけれども、スマホじゃ見にくいよ、でもスマホしか持っていないよという方には紙の書面が交付されればいいのかと思っておりまして、これが事業者側の都合で電子交付ができるような制度であれば、いろいろ厳しい条件をつけて規制するというのは理解できるのですけれども、今回の書面電子化というのは、消費者が電子交付を望まない場合は紙の書面を交付するということだと思っております。本などでも電子書籍というのは大分普及していると思うのですが、これも紙の本がいい人は紙の本を買って読むわけで、電子書籍がいい人は電子書籍を便利に使っていると思うのですが、電子書籍を使っている人もデバイスというのは様々でいろいろなものを使われていると思うので、そこは消費者が選べるということではいいのではないかなと思っております。

以上でございます。

○河上座長 ありがとうございます。スマートフォンだけで読むというのは、私も個人的には老眼で何も見えないので、できるだけちゃんとした紙の状態に近い状態が欲しいなという感じがしてございましたけれども、本人がどうしてもこれでよいということで依頼し、それで駄目だったら紙だというようなことがバックにあるのだということも前提にして、どう考えていくかという結論を出していきたいと思います。

どうぞ。

○黒田次長 一言すみません。話を伺っていて一言だけ言わせていただければと思います。私はもともと、特商法の契約書面の電子化が個別の法律で進められたのですけれども、当時、規制改革室次長で、印鑑の押印義務の廃止と書面の電子化の一括法を担当しておりました。そのときの感じの議論で、例えば、ちょっと今、書面の話は置いておいて、印鑑をどういう形式でなくしていったのかということだったのですけれども、結局、特に三文判みたいな話をしていたのをなくすという議論をしたときに、なくしたのですけれども、電子化とかそういうことを進める場合に、印影を電子で復元して、元と同じようにそれを電子化すること自体が目的ではなくて、例えば書面を交付していたことの意味は一体何なのかという議論で、電子化するときに同じ紙のものをもう一回電子でそのまま再現する必要があるのかとかいうか、そもそも紙を渡すということは一体何をしようとしていたのかと。

印鑑を押す場合は、結局、印鑑を押すこと自体の意味よりも、本人の確認をさせるということで印鑑を押していたにもかかわらず、例えば、婚姻届に三文判を押したところで、それ自体にあまり本人確認の意味がなかったということで廃止になったということなので、書面を交付していたというのは、紙に書いてあること自体が本当に重要だったのか、その

紙を渡す行為で一体何をしようとしていたのかということをしつかり電子化で再現できれば、形式がどうのこうのというよりは、アクションなり何なりということのほうが重要なのではないかなと。私も今日いきなり来て話を伺ったばかりなので、もう少し勉強したいと思いますけれども、むしろ形式的な部分よりも、求めていったそもそものアクションの意味が電子化で再現できるのであれば、そういうやり方でやればよくて、逆に必要なければなくすという部分は、この場合はちょっと別ですけども、印鑑などを廃止した場合は、本人確認が三文判でできていないのだったら意味がないので、全く別のやり方でやるか、そもそもそんな書類に本人確認なんか要らないということでなくしたというようなことがあったことを御参考までに申し上げたいと思います。

以上でございます。

○河上座長　ありがとうございます。この書面の電子化に関しては、むしろ書面が一体どういう意味を持っていたのかということをも確認して、その意義を減殺されないような形で、なおかつ電子化が導入できるのであればそれをする方法はないかと。そのときの大事な問題は、本人がまさにその点について望んだというか、本人の承諾が自由で、かつ真摯な承諾であったということを確認しないといけないのだけれども、そのためにはどういう手順が必要かということで、ここまで話が進んできていると理解しております。

今日は2点だけに集中して御議論をしていただきましたけれども、その他の点についてもうちちょっと話しておきたいという方がいらっしゃいましたら御発言をいただいて結構です。小田井さん、どうぞ。

○小田井委員　黒字の部分で申し訳ないのですが、今回の資料の3ページに禁止行為としてまとめていただいている、分かりやすいように端的な表現で書いていただいていると思うのですが、もし省令に書かれる場合はもっと詳細に書かれると思うのですが、一応ちょっと気になったので、例えば①で勧誘することとあるのですが、ちょっとざっくりし過ぎているといえますか、例えば書面を交付する段階で、事業者のほうで、基本的に紙の書面を渡すことになっていきますけれども、お客様がよろしければ電子書面でお渡しできますよ、どちらがよろしいでしょうかみたいな場面になったときに、消費者が若干どっちにしようかなと迷われている場面というのはあると思うのです。その会話の流れで、例えば、最近は電子交付を選ばれるお客様が増えていますねみたいなことを言ったときに、それはもう勧誘だと言われて禁止行為だと言われてしまうと非常に厳しいかなと思いました。禁止行為というのは悪質な行為を禁止するということだと思っているので、単に参考情報で御案内したような話で、話をされた側の印象で、勧誘されたと言われてしまうようなことも考えられるかなと思ひまして、既に規定されている禁止行為でも大体同じような書きぶりだと思うのですが、例えば、無理に勧誘することとか、強引にとか、意に反してとか、不当な方法でとか、そういう言葉をつけていただくことが必要かなと思いましたので、よろしく願いいたします。

以上です。

○河上座長 ありがとうございます。恐らく、意に反してとか、不当な方法でというような限定は当然つくのではないかと思います。それ以外の勧誘の在り方についても、先ほど値引きの問題がございましたね。少し安くなりますよというのが果たしてどうなるのだと。当然に、事業者にとってみると大変な利益になることなので、その分をお客さんに還元してどこが悪いのですかという話もございました。ただ、そうはいっても不当な値引きをというような言い方もしづらいとか、その辺で文章的な工夫はしないといけないのではないかと思いますけれども、だからといって、本当は紙でもらいたいのだけれども、もうみんな電子でやっていますから、お客さんだけがそれを紙でと言われても困りますというようなことになって困りますので、全体として自由に、真摯に、自分は紙が欲しい、自分は電子でもいいのだからという気持ちを確保できるような形で政令をつくっていただくことが重要になります。

今日の議論の中で出てこなかったことでも結構ですが、ほかに何かございますか。正木委員と池本委員ですね。正木委員のほうから先にお願いします。

○正木委員 ありがとうございます。資料の11ページ、「3 第三者の関与」のところで、前回も、契約締結の後に、連絡が届いた第三者の側が何か契約締結者本人と違う意思を示したらどうなのかと発言したが、そのことについては、あくまでこれは締結した消費者本人が判断することで、第三者のほうは情報提供の対象にすぎないのだということで資料に整理していただいたと思います。強いて言えば、資料の表現について、契約書の同時交付といいますか、要は契約締結と同時に、契約書の「写し」を第三者に交付するということですよ。第三者は当事者ではないですが、息子さんや、しっかりと契約の分かる人にも、契約について分かるものを届けてほしいと契約締結者本人に言われたので、その資料が送られているのだが、それは契約書の写しなのだとということで、第三者とのトラブルを防止しようということだと思いますので、そのことが分かるように、資料に書いていただければと思いました。

以上です。

○河上座長 分かりました。写しの問題であることは明らかでありますので、その点は何かしら手当てをします。

それから、池本委員、どうぞ。

○池本委員 ありがとうございます。今の第三者提供のことについてペーパーも出しておいたのですが、ポイントだけ申し上げます。第三者の関与は、本人に、家族その他の第三者に同時に提供することができます、どうですかと聞いて、本人の希望があったときにするというふうに絞り込むことによって、自己決定権の侵害という問題をクリアすると。ただ、多くの消費者団体の人から言われていたように、高齢者見守りネットワークを機能させるということが限られてしまうのではないかという危惧は相変わらず残るわけで、そこはまた別の施策も強化していく必要があるのだろーと思います。

ただ、1つだけ、以前に議論された個人情報の関係があるので、提供する第三者の了解

を消費者の側で得ておく必要があるのではないかという記述があります。ただ、これは希望するときに事前に了解を得るというふうにしたのでは、現実的に手順の中で不可能になりますし、むしろこれは後で、事業者が何か個人情報の取扱いのことで責任を問われてはいけないので、念のため確認を取っておいてもらうというような意味でしょうし、もっと言えば、消費者個人は個人情報保護法上の対象事業者ではありませんから、自分の持っている情報を第三者提供しても、第三者提供禁止違反ではないし、その情報を得た目的に沿って第三者に写しを提供するのだから、個人情報保護法違反ではないのですね。トラブルを避けるために、後でちゃんと了解を得ておいてくださいねと、そのような位置づけで整理しておく必要があるだろうと思います。

以上です

○河上座長　ありがとうございます。

増田委員、どうぞ。

○増田委員　ありがとうございます。今、池本先生のほうからもございましたけれども、今回、高齢者に対する手当が一体どういう形で行われるのかというのが見えなくなっています。未成年者や成年後見人等の法律で定める場合を除きということが書かれていますけれども、今、成年後見制度が十分に普及しているかといったら、そうではないわけで、だからこそ見守りネットワークという消費者安全法の中での制度がつくられていると理解しております。それらを踏まえた上で、高齢者への手当てというのは、今回の議論の中でどのように手当てしていただけるのかということが分からない。少なくともこの部分で第三者の関与というところでカバーしていただきたいと思っております。

それができないのであれば、ほかにどういう手段が考えられるのかということを御検討いただきたいなと思っております。

○河上座長　ありがとうございます。事務局、どうぞ。

○奥山課長　御意見ありがとうございます。今おっしゃった点に関するこの検討会での御議論での1つの解としましては、承諾をいただく過程、それから電磁的交付をする過程で、消費者からデジタル機器を使って能動的なアクションをいただくことと、それが行われない場合には電磁的交付はなされないというのが、この議論を通して出てきた1つの解なのかなと、こちらとしましては理解をしてございます。

○河上座長　これは紙の場合も同じ問題が実は起きるわけでして、第三者というか、周りの人間による見守りというときでも、契約をした御本人が紙をどこに置いてあるかというようなことが周りからなかなか分からないようだ困ると。それから、御本人自身が周りに隠してしまうともうどうしようもなくなるというようなこともございます。そういう意味では、電子的方法に変わったからといって、今度は紙以上に、どういう形が高齢者の見守りにとって必要なのかというのは、より一般的な議論としても考えないといけない問題かなと考えております。

それでは、ほかに何か御発言ございましたらお願いします。いかがでしょうか。

御発言がないようですので、これで第4回の検討会は終了とさせていただきます。皆様どうも活発な御議論をありがとうございました。本日いただきました御意見を事務局で持ち帰って、さらに取りまとめに向けた整理をいたしたいと思います。

それから、これからのことというのはなかなかまだ決めにくいところがあるのですけれども、できるだけ早い時期にまとめに入っていきたいと計画しております。それでは、事務局から事務連絡をお願いいたします。

○奥山課長 次回、第5回の検討会でございますが、ただいまのところ7月28日木曜日の日程で調整をさせていただいております。確定しましたら御案内を申し上げます。

なお、各委員の皆様にはこれまでオンラインでこの検討会へ御参加いただいておりますが、次回の第5回検討会でございますけれども、対面での御参加も可能にする方向で現在検討しております。新型コロナウイルス感染症の情勢次第でもございますが、御希望がございましたら、対面で一度議論したいというふうにお寄せいただければ調整をさせていただきます。

以上でございます。

○河上座長 ありがとうございます。

最後になりましたけれども、消費者庁の片桐審議官から挨拶がございます。片桐審議官、よろしくお願いいたします。

○片桐審議官 消費者庁の審議官の片桐でございます。私は本日、消費者庁審議官として最後の日でございまして、明日付で公正取引委員会のほうに異動することになりました。

この電子化の検討会でございますけれども、河上座長をはじめとする委員の皆様方、これまで非常に精力的に御議論いただきました。ヒアリングセッションも含めまして、長期にわたって濃密な御議論をいただいております。大変感謝をいたしております。私自身、特商法、預託法の法改正の法案審議の前から本件を担当させていただいております。書面電子化の議論の途中で、これから間もなくおまとめに入るというふうに河上座長におっしゃっていただいておりますけれども、議論の途中で誠に残念でございますけれども、本件についてはしっかりと後任のほうに引き継いでまいりたいと思っております。

今まで本当にありがとうございました。御挨拶とさせていただきます。

○河上座長 どうもありがとうございました。これまで大変だったのですが、今度新しいところでもどうぞ頑張ってください。

それでは、本日の議論については以上といたしますが、今日いただいた議論は、運営要領に基づいて議事録を作成いたしまして、委員の皆様には御確認をいただいた上で公表というふうにしたいと考えております。

本日はお忙しいところ御参加いただきまして誠にありがとうございました。これにて第4回検討会を終了いたします。どうもありがとうございました。