

契約書面等の電磁的方法による提供について寄せられた 御意見の概要

本資料は、今後の検討会における議論の参考とするため、契約書面等の電磁的方法による提供について消費者団体等から寄せられた意見の概要を整理したものである。

- 承諾に関して
 - ・ 不意打ち型勧誘や利益誘引型勧誘による契約は、「納得ずくの契約の締結」とは評価し難く、特定商取引法等における契約書面の電子化についても「納得ずくの承諾」を前提とすること自体困難である。
 - ・ 電磁的方法による提供を選択することによる問題点を十分に理解していない消費者から承諾を得たとしても真意に基づく承諾といえるか疑問である。
 - ・ 悪質業者であれば電磁的交付が原則であるかのように振る舞う。
 - ・ 電磁的方法による情報提供を「承諾する」との欄にあらかじめチェックが入っているデフォルト設定を認めるならば、書面交付の意義を十分に認識せずに承諾した状態で申込みに進むこととなる。
 - ・ 電子化の事前承諾の取得方法は、デフォルト設定で「電子データでよい」とする方法は禁止すべき。

- 具体的な提供方法に関して
 - ・ 概要書面及び契約書面を電子データで情報提供する方法は、消費者が事業者のサイト上の契約条項欄にアクセスして確認する方法ではなく、電子データを消費者のスマートフォンないしパソコンに送信するなど、消費者に対し契約情報が確実に届けられる提供手段とすべき。
 - ・ 電子データは容易に改訂できる特性があり、当初の契約内容が次々と改変されるおそれがあるため、契約締結時の契約内容を固定して「保存機能」が確保されるよう、電子署名の利用その他確実に改ざんを防止できる技術的方法を検討すべきである。
 - ・ 電子的な方法で提供を受けても保存方法が分からない。
 - ・ メールによる提供とすると、事業者が消費者から教えられたメールアドレス等を利用して新たな勧誘を行う可能性がある。

- 見守り機能に関して
 - ・ 親族が高齢者等の身の回りの書類を確認して初めて発覚するきっかけとして、契約時に交付された印刷書面が大きな役割を果たしてきたところ、契約書面等が電子化されると、そのような契機を失う。
 - ・ 高齢者などの取引被害は、家族や見守りを行う者など、第三者が契約書面を見つけることによって発見されることも多く、書面の電子化は、契約の存在を見えなくし、消費者被害の発見が困難となるおそれがある。

- その他
 - ・ 書面交付による「警告機能」や「告知機能」を殊更に低下させてまで書面の電子化を認める必要性は存在しない。
 - ・ 電子的な書面は、一覧性がなく、画面も小さく、文字を拡大できたとしても一目瞭然とならない。
 - ・ スマートフォンの小さな画面で、複雑な契約条件の中にある重要事項を確認することが難しくなったり、不利な特約に気づき難くなるのではないか。
 - ・ スマートフォンは小さな画面であるため、契約内容を確認するためには、画面のスクロールや拡大の操作によって積極的に探さなければ必要な情報を確認することができないなど、電子化により契約内容の確認の容易性が低下することが避けられない。
 - ・ 電子メール等による場合、過去のデータを順次削除をする。
 - ・ スマートフォンは水没、落下、転倒による物理的破損、機種変更時におけるデータの移行の失念ないし失敗などにより、いったん受領した電子書面が復元のできない形で失われる事態が生じる。
 - ・ 高齢者は全般的に通信機器や電子契約に不慣れな場合が多く、実際に電子契約書面による契約においてトラブルが発生している。
 - ・ 書面の記載事項を分かりやすい形で情報提供した上で、特に重要な事項について説明義務を課すべき。
 - ・ 事業者が消費者から契約条項に関する電子データの再提供請求を受けたときは、再提供をさせるべき。

以上