

## 国会答弁等における消費者庁からの説明概要

本資料は、今後の検討会における議論の参考とするため、国会答弁時に消費者庁が消費者の被害を防止するための方法例として提示したものを整理したものである。

- 契約書面等の電磁的方法による提供全体に関して
  - ・ 改正法案は、紙での交付を原則としつつ、消費者の承諾を得た場合に限り、例外的に契約書面等の電磁的方法による提供を可能とするもの。
  
- 承諾に関して
  - 電磁化を望まない消費者が承諾をしたと言われることがないように、真の承諾を得た場合に限り、電磁的方法による提供を認めることが必要。そのため、承諾を取得するに当たって、
    - ① 口頭や電話だけの承諾は認めない
      - ・ 電子メールなどの電磁的な方法での承諾か、紙での承諾しか認めないことなどが考えられる。
      - ・ 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る。この際、例えばオンラインで完結する取引は電子メールで、それ以外の分野については当面紙で消費者からの承諾を得ることを原則とすることが一案として考えられるが、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ことから、消費者被害を発生させる蓋然性が高いものは、オンライン完結型の取引であっても、書面での承諾など厳格な手続を求めることも含めて適切なルールの在り方を検討してまいりたい。
      - ・ 承諾の取り方について、消費者利益の保護の観点から口頭や電話だけの承諾は認めないこととしている中で、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る。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る。
    - ② 消費者が承諾をしたことを明示的に確認することとし、消費者から明示的に返答・返信がなければ、承諾があったとはみなさない
      - ・ 対面で勧誘し販売する場合において、そのタブレット上で承諾のチェックを入れさせることを認めないこととし、当面の間、対面できちんと紙に

より承諾を取ることを原則とすることが一案ではないかと考えている。

- ③ 事業者は、承諾を取る際に、その承諾によってどのような効果があるのか、どのような内容のことが電子メール等で送付されるのかを明示的に示す
- ・ 対面での取引などオンラインで完結する取引以外の分野などについては当面書面により承諾を取ることを原則とし、その際には、承諾をした後に電子メールなどで提供される情報が契約内容を記した重要なものであることや、それ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などを明示的に示すことも検討すべきではないか。

○ 具体的な提供方法に関して

- ・ 電磁的方法による提供の具体的な方法については、消費者利益の保護の観点から、電子メールでPDFファイルを添付する方法等に限定し、電子メールにURLを張りつけてそこからダウンロードするような方法は認めないことなどが必要であると考えている。
- ・ 書面交付義務は消費者保護の観点から重要な機能を担っており、電磁的方法での提供を可能とする場合においても、紙の書面と同様、一覧性を保った形で閲覧可能である必要があると考えている。具体的には、電子メールでPDFファイルを添付する方法等に限定するなど、紙での書面交付と同様の機能が維持できる方法とする。
- ・ 消費者が一旦契約書面等の記載事項の電磁的方法による提供について承諾をした場合でも、その後、電磁的方法による提供がされる前であれば紙での書面交付を受けることができるよう、政省令等で必要な細則を整備していくことを検討したい。
- ・ 消費者が契約書面等の記載事項の電磁的方法による提供について承諾した上で、事業者から電磁的方法による提供を受けた後であっても、事業者が消費者の求めに応じて紙での書面交付をすることは妨げられない。

○ 見守り機能に関して

- ・ 例えば、契約の相手方がデジタル機器に不慣れな方の場合には、家族など契約者以外の第三者にも承諾に関与させるなど、デジタル機器に不慣れな方が事業者のペースで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や、契約の相手方が一定の年齢以上の方の場合には家族などの契約者以外の第三者のメールアドレスにも送付することを行わせる。
- ・ 契約の相手方が高齢者の方々の場合には、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。

- ・ 契約の相手方が高齢者の場合には、家族など契約者以外の第三者にも承諾に関与させるなど、デジタル機器に不慣れなお年寄りが事業者のペースで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含めて、実効的な制度を検討していくことが必要である。

以上