

# 第2回ワーキングチーム会合 議事録

(特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会)

消費者庁取引対策課

第2回ワーキングチーム会合  
(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3年9月27日（月）9：58～12：05

2. 場 所：オンライン開催

3. 議 題

- ・ 開会
- ・ 意見聴取
- ・ 閉会

4. 出席者

(委員)

鹿野委員（主査）、池本委員、高芝委員

(ヒアリング対象)

- ・ 公益社団法人全国消費生活相談員協会  
理事 石田幸枝 氏
- ・ 公益社団法人日本訪問販売協会  
専務理事 大森俊一 氏  
事務局長 小田井正樹 氏
- ・ 高芝法律事務所  
弁護士 高芝利仁 氏
- ・ 日本弁護士連合会  
消費者問題対策委員会委員 池本誠司 氏

(消費者庁)

片桐審議官、奥山取引対策課長

○鹿野主査 それでは、定刻より少し早いのですが皆さんおそろいですので、ただいまから「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2回ワーキングチーム会合」を開始したいと思います。

まず、本日のウェブ会議の操作説明及び資料確認につきまして、事務局からお願いします。

○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を申し上げます。前回と同様、御発言のとき以外は常にマイクをオフをお願いいたします。御発言なさる際には、マイク及びカメラの両方をオンに設定してください。

続きまして、本日の資料の確認でございます。資料は本日御意見を頂戴いたします公益社団法人全国消費生活相談員協会さん、公益社団法人日本訪問販売協会さん、高芝法律事務所さん、日本弁護士連合会さんから、それぞれ資料を御提出いただきありがとうございます。

なお、本会合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ともに常時オフに設定をお願いいたします。もし、オンにしてらっしゃる方がいらっしゃる場合には、事務局のほうでオフにさせていただきます。

説明は以上でございます。

○鹿野主査 ありがとうございます。

ただいまの御説明にもありましたように、本日は検討会の構成員である4団体から御意見を頂戴いたします。全体の進め方ですが、それぞれ順番に15分程度をめぐりに御意見を述べていただき、その後、それぞれ15分までぐらゐをめぐりに委員からの御質問と、それに対する御回答をいただくという形で進めていきたいと思ひます。

なお、時間が許す限りでということではございますが、4団体それぞれの御意見と質疑応答が終了した後、最後に時間がある限りで追加の質疑応答の時間を設けさせていただきたいと考えております。よろしくお祈りします。

それでは早速ですが、最初に公益社団法人全国消費生活相談員協会から御意見を伺いたしたいと思います。本日は同協会の石田理事にお越しいただいております。

石田理事、よろしくお祈りします。

○石田氏 よろしくお祈りいたします。石田でございます。本日はこのような機会をいただきましてありがとうございます。

私どもの意見を述べさせていただきます。このヒアリングにいただきました課題ですけれども、契約書面に代えて電磁的方法による提供が可能な場合について、消費者からの承諾の取り方と、電磁的方法による提供の在り方という課題をいただきました。これにつきまして、4つに分けて意見をまとめてみました。2ページになります。

最初に、電磁的な方法に対応できる消費者かどうかの確認。

2番目に、電磁的な方法で書面を送付する際の消費者からの承諾の取り方。

3番目に、電磁的方法による書面の具体的な提供の方法について。

最後に、一定以上の年齢の消費者についてです。

次のページで、電磁的な方法に対応できる消費者かどうかの確認です。スマートフォン、パソコンなどの電子機器を持っているからといって、必ずしも電子書面を受け取れるわけではありません。電子機器内に書面が届いたとしても操作に不慣れなどの理由から、実質的に受信できない消費者も多いと思います。そのような方に電子データで書類が送られても、書面の確認もできずにクーリング・オフの機会を逸するということになりかねません。そこで、消費者が電子書面を受け取れる知識を有していない場合は、書面交付をお願いしたいと思います。

実際に知識がないと思われる方というのはどういう方を想定しているかと言いますと、3点挙げました。

スマートフォン、パソコンは持っているが、メールやSNS、検索機能のみを使用しているだけで、電子商取引の経験がない方、また、経験が浅い方、また、利用していたけれども、ここ数年利用していないという方。

2番目に、PDFファイルを開き、保存することができない方。

3番目に、自分宛てに届いたメールを読むことができても、相手にメールを送ることができない方。

こういった方は、やはり対応できる消費者とは言えないと思います。

次のページになります。電子書面は受け取れるがプリントアウトする環境がない場合やプリントアウトすることができない場合は、電磁的方法に対応できないと考えていただいて書面交付をお願いしたいと思います。その理由なのですけれども、やはりスマートフォンなどの紛失とか、パソコンの故障とかでデータの損失なども考えられますので、交付された契約書面のプリントアウトは不可欠です。

2番目、電子データで送付された後、改ざんとか内容の変更などを防ぐためにもプリントアウトが必要です。

3番目、契約書面の内容を小さいスマートフォンの画面でスクロールしながら確認することは困難です。閲覧が難しく読み飛ばしが生じるなど全体把握がかなり難しくなると思いますので、やはりこれもプリントアウトとして読むことが必要になってくると思います。

特に4番目なのですけれども、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引などでは書面の枚数がもともと多いので、スマートフォンで全ての内容を確認するというのが非常に難しいと思います。

ですので、やはりプリントアウトということが必要だと思いますので、そういう環境がないとか、できないといった場合は書面交付としていただきたいと思います。

その次、5ページになります。前記1、2の内容に反した場合は書面不交付の扱いとしていただきたいと書きました。

どういう場合かと言いますと、1番、消費者が電子書面を受け取れる知識を有している

かどうかということを確認せずに電子書面を交付した。

2番目、消費者が電子書面をプリントアウトできるかどうかの確認をせずに、電子書面を交付した場合。

3番目、電子書面交付後に、消費者が電子書面を受け取れる知識を有していないと分かった場合、またはプリントアウトができないと分かった場合、そうした場合は書面不交付という扱いにさせていただいて、その後、書面を交付していただきたいと思います。

その次、2番目です。電磁的な方法で書面を送付する際の消費者からの承諾の取り方についてです。承諾を得る前に、消費者に対し原則として書面交付を受けることができるということを明示的に説明することを義務づけるということをお願いしたいと思います。ここで明示的に説明するという意味合いなのですけれども、この承諾の説明に際しても、書面というか活字を見ながら説明をしていただきたいということです。対面で販売する訪問販売などでしたら、その承諾の説明のための書面を用意するという事は、当然用意していただければいいと思うのですけれども、ただ、電話勧誘などですと、その手前にメールとか郵送などで説明のための書面を送っていただくという事業者の方にひと手間がかかってしまうということはあるのですけれども、また、電子書面なのに時間がかかるのではないということもあるのですが、消費者サイドとしましては、電話勧誘ですから、特に契約を急ぐという話でもないと思うのです。

あと、電話で説明されるということになりますと、聞きなれない言葉などが入っていたりすると、やはり理解ができないのではないかと考えられますので、活字を追って見ながら説明をしていただくということを原則にさせていただきたいと思います。

その上で、消費者が電子書面の交付によって不利益を被ることのないよう、書面交付の意義、効果を説明することを義務化し、十分理解してもらった上で消費者の承諾を得なければならない。説明に際しては、契約書面は契約内容を記載した重要なものであり、電子書面を受け取った時点がクーリング・オフの起算点であること等を書面等により明示的に示すことが必須である。また同じことを書いていますけれども、お願いしたいと思います。

では、具体的にはどのようなことかということをお次に4点書きました。

まず初めに、口頭や電話だけの承諾は認めない。

1番目、電子メールか紙での承諾しか認めない。

2番目、対面で勧誘し、販売する場合、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。対面の場合では紙で承諾を取ることを原則とする。

3番目、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引、継続的役務提供などの契約前に概要書面を交付する取引については紙での承諾とする。

タブレットの問題なのですけれども、タブレットというのはスクロールしてここにサインしてというような形ですと、その上に何が書いてあるかということをおじっくり読むということができませんので、やはりタブレット上での承諾は、何が書いてあるかよく理解できないということから、そのチェックは認めないでいただきたいと思います。

そして、連鎖販売取引を紙でと書きましたのは、そもそも概要書面を先に送るといった複雑な取引ですから、それを電子書面で受け取るということに対する承諾ですので、実際に契約を理解できるかどうかというようなことを懸念しております。それなので、これはちょっとハードルを高く、紙での承諾ということにしました。

そもそもですけれども、消費生活センターの相談では、連鎖販売取引の場合は知人とかから説明されるということも多く、説明された内容を信じておりますので、後から送られてくる契約書面を読まない方も少なからずいらっしゃいます。実際にトラブルになって相談に来たときに初めて説明された内容と契約内容が違っていたということに気がつくということもありますので、せつかくの法改正の機会ですから、きちんと手順を踏んで、電子的な書面で契約内容を受け取る。なおかつ、その書面の内容に書いてあることを確認してというような手順を踏んでいただくということを消費者サイドにも少しハードルを高くということで、紙での承諾としました。

4番目、承諾を得た後に、消費者に対して承諾控え書を交付するということです。

その次です。承諾したことについて、消費者から明示的返答・返信がなければ、これは承諾があったとみなされないということです。電磁的方法の承諾を取る際に、電磁的方法で承諾すれば割引するとか、特典をつけるとか、早くするとかなど、電磁的方法に誘導するのは禁止していただきたいと思います。

2番目、承諾を取る際に、電磁的書面交付に承諾するなどデフォルトで設定した電子メールとか、承諾書というのは禁止していただきたいと思います。メールでもデフォルトで承諾すると書いてあって、そのメールを送りますので、それを返信してくださいということであったりとか、承諾が書いてある書面に、この一番下のところにサインしてくださいなどということであると、本当にその方が電子書面を受け取るということに自分の意思を持って承諾をしたかどうかということになりますと、やはり意思を持って承諾したとはなかなか言えないのではないかと思いますので、デフォルトで書くというのは禁止していただきたいと思います。

次のページです。実際に承諾が取れたということになりますと、電磁的方法による書面の具体的な提供ということになります。その提供についてです。

電子書面は電子メールでPDFファイルを添付する方法に限定していただきたいと思いません。PDFではない場合の問題なのですけれども、電子メールにURLを貼りつけてサイトに誘因し、サイト上で契約書面を提供する方法は認めないでいただきたい。サイトの場合なのですが、サイトを後から見ようとしたらサイトがなかったとか、書いてある内容が違ったなどということになってしまうこともあるかと思いますので、問題だと思います。

2番目、SNSでの電子書面送付は認めない。これは同じような理由です。やり取りが削除できてしまったり、一定期間でなくなるということもあるかと思いますので、それは認めないでいただきたいと思います。

3番目、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書きました。これは分かりやすくということです。PDFを開いて契約内容が順次書いてあり、そして、クーリング・オフの記載もあるというようなことになるかと思うのですけれども、リフォーム工事などですと、かなり詳細な説明が必要になってきます。そうしたときに、通常の契約ですと別紙という形になっていきますけれども、例えばリンクが書いてあってそこで見てくださいますかみたいなことになると、それはやはり問題だと思えますので、例えば詳細については何ページ以降に書かれているということで、必ずその中で確認できるような形ということで、一覧性を保った形でと書きました。

4番目が、重要事項は電子メール本文にも記載する。商品名、数量、契約金額、クーリング・オフなどを本文ですから簡単明瞭に書くということになると思いますが、先頭に契約書を受領した日がクーリング・オフの起算点であるということを書いていただきたいと思えます。

その次のページです。電磁的方法の承諾を得た後の書面交付なのですから、消費者が一旦契約書の電磁的方法による提供について承諾をした後でも、消費者の求めがあれば紙での書面交付をお願いしたいと思えます。届いていない場合とか、届いたけれども、開封できないとか様々あると思えますので、その後も書面交付をお願いしたいと思えます。

そして、この2番目がとても重要かと思えます。電子書面交付後、電子書面を開封したかどうか、これは電子書面を開封したかどうかというのは、契約内容を確認したかどうかということです。その確認メールを送付する、確認したとの返信メールが届かなかった場合は、紙で書面交付していただきたいと思えます。

迷惑メールフォルダに振り分けられているといったようなこともありますし、何らかのトラブルで受信できないといったようなケースもあると思えますので、この確認は必要だと思います。

3番目、その他、事業者は個人情報の保護、情報セキュリティの確保を行わなければならないとしました。これはしっかり規定していただきたいと思えます。

4番目、一定以上の年齢の消費者について、電磁的な方法で対応できる消費者かどうかという確認をして、端末機の操作に不慣れということだと書面交付となるわけですから、65歳以上の方で電磁的方法に対応できたとしても、家族等の第三者の関与によって電子書面としていただきたいと思えます。やはり高齢になってまいりますと、心身ともにトラブルに遭うというような突然のトラブルということも多くなってくると思えますので、一定の年齢ということで、65歳以上とさせていただきます。65歳以上の方が書面交付を承諾した場合、適合性があつた場合でも、家族等の第三者の承諾を得る。そして、その65歳以上の御本人が承諾は必要ないと断つた場合は書面交付としていただきたいと思えます。その65歳以上の消費者の方が、第三者に承諾を依頼したけれども断られたという場合も、当然書面交付としていただきたいと思えます。

以上、少々長くなりましたけれども、私どもの団体の意見を述べさせていただきました。

どうもありがとうございました。

○鹿野主査 ありがとうございます。

それでは、ただいまの御意見に対して、池本委員及び高芝委員から御質問等がございましたらお願いします。

池本委員、お願いします。

○池本委員 御説明ありがとうございました。

主に2点、質問させていただきたいと思います。

電磁的な方法に対応できる消費者かどうかの確認、いわば適合性があるかどうかの確認に関して、5ページでは、それが内容に反した場合は書面不交付の扱いとするという民事的な効果のことが書いてありました。

それに対して、6ページ目の電磁的な方法で送付する場合の承諾の取り方、原則として書面を受け取ることができますということとか、あるいはその書面の意義・効果をきちんと説明する義務という記載があります。

これに対して、仮に適切な説明がなかった場合の効果というのがちょっと読み取れなかったのですが、行政規制的な義務づけの仕方と民事的な効果につながるものの立て方もあり得るとかと思うのですが、その辺りはどのようにお考えなのかという点が、まず1点です。

もう一つは、レジュメでいうと10ページに当たります。電磁的な交付の具体的な提供方法の(2)の書面の交付の②です。電子書面交付後、開封したかどうかの確認メールを送付し、確認したとの返信メールが届かない場合は紙で書面交付するというのがあります。要するにちゃんと届いたことを返信メールで求めるのだという趣旨で理解しました。ただ、例えば対面の取引であったり、あるいは電話勧誘のように直接対面なり電話で接触している場合には、届いたかどうかというのをその対面の場、もしくは電話で開いたかどうかを確認するという方法もあり得るのではないかと思うのですが、その辺りの考え方はどのように整理されているのか、御意見をお伺いできればと思います。

以上2点、お願いします。

○鹿野主査 ありがとうございます。

それでは、お答えをお願いします。

○石田氏 第1点目の電磁的な方法で送付する場合の承諾の取り方が適切でなかった場合の民事的な効果についてですけれども、やはりこれも同じように書面不交付として紙での書面交付と考えております。当然そういうことになるかなと考えております。

2点目ですけれども、開封したかどうかの確認メール、電子書面を送付後ということですので、電子書面ですので、後日電子書面送付となると思うのですけれども。

○池本委員 電子メールで返答を送った、届きましたか、開いてみてください、開けましたかということ電話なり対面の場で、例えば訪問販売であれば、申込書面は直ちに交付するですから、むしろ離れた後日ではなくて、その日に交付が法律上の義務だと思うので



す。そういう場合に、メールで返信してくださいというだけか、そういう方法。

○石田氏 その場でということですね。

○池本委員 その場で確認したほうが効果的かなと思って御質問したわけです。

○石田氏 その場で交付された場合ということですが、プリントアウトができる人で、きちんと確認できた場合は、その場で確認したということによいと思います。ただ、送りました、開けてくださいということで、PDFを開いて内容がきちんと確認できないような場合があると思います。例えば概要書面が必要なものでしたら、本当にプリントアウトしないと契約内容が確認できないというようなこともありますので、契約内容を確認したというのは開いただけということではないと思いますので、その場合はしっかりプリントアウトして確認したということであれば、確認したということになります。

○池本委員 そうしますと、今、御説明の中にあつた申込書面のように直ちに交付するというパターンのもので、遅滞なく交付するというワンテンポ置く余地のあるものと、あるいは概要書面は勧誘している場面ですから、書面の種類によっても少し違いは出てくる可能性がある。分かりました。ありがとうございます。

○石田氏 概要書面のことなのですけれども、実は相談の現場では、契約前に概要書面を渡されて、それを示されて、そして説明を受けてみたいなところまでいけばいいのですけれども、概要書面を渡されたとしても、契約書面と一緒に頂きましたという方が多いと思います。ですので、概要書面が機能していないというのが相談の現場です。ちょっとそれを触れていないのですけれども、現状、そういうことになっています。

○池本委員 ありがとうございます。

○鹿野主査 池本委員、先ほどの2点はとりあえず今のお答えでよろしいでしょうか。

○池本委員 結構です。

○鹿野主査 それでは、ほかに御質問はありませんか。

高芝委員、いかがでしょうか。

○高芝委員 それでは、私の方からも、2点、ご質問させていただきます。

1点目は、ご説明にもありましたし、また、池本委員とのやり取りの中にもありました、7ページの③で「連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引、継続的役務提供などの契約前に概要書面を交付する取引については、紙での承諾とする」と書いて頂いているところですが、この趣旨は、複雑な取引だからということで、先ほどもご説明頂いたのですけれども、ここで書かれているのは、概要書面という「書面の種類」に注目して、「概要書面についての承諾は紙」というご趣旨なのか、それとも、その後、契約書面の交付がある訳ですけれども、これらの「取引の種類」に注目して、「概要書面及び契約書面の両方とも承諾は紙」という趣旨で書いておられるのか、どちらの趣旨かがもし分かりましたら、お願いいたします。それが1点目です。

2点目は、10ページの(3)の「その他」で、個人情報の保護、情報セキュリティの確保、ここも大事だというご指摘を頂いたところですが、そして、私もそのように思うので

すけれども、特商法の政省令の中に記載できるかどうかという観点は別として、例えばこういうものがあるというような具体的な事例とか、お考えがありましたら、参考に教えて頂ければと思います。

以上です。

○石田氏 ありがとうございます。

ただいまの最初の御質問のところなのですが、先ほども説明させていただきましたように、概要書面が実質機能していない状態でしたので、契約書面のことだけを意識して書きました。

今回、先にレジュメを拝見させていただきましたところ、池本弁護士からのレジュメのところに概要書面について書かれておりまして、私もその意見に賛成で、概要書面についても、やはり電子書面で受け取るというのであれば、きちんと承諾を取って説明を取らなければならないと思いますし、また、その後、せつかくの法改正ですので、概要書面についてもしっかり渡していただき、なおかつ説明義務をつけるというような御意見も入っておりましたので、御意見に賛成です。

2番目の御質問についてなのですが、大変申し訳ないのですが、そこまでの知識は有しておりませんで、やはり、実際に電子データでとなった場合は個人情報の取扱い、これは電子データでなくてもそうですけれども、電子データとなったという場合には、そういうものが必要であろうかということで、そういうことも明記していただきたいと思って書きました。

○高芝委員 ありがとうございます。

○鹿野主査 ありがとうございます。

時間の関係もありますが、私からも少し御質問させていただいてよろしいでしょうか。

3ページ以下のところで、電磁的な方法に対応できる消費者かどうかの確認という項目が出てきます。これはやはり重要だとは思いますが、より具体的にその確認方法としてはどうということをお考えでしょうか。何かチェックリストのようなもので本人に申告をしてもらおうということでしょうか。その点をお聞きしたいと思います。

それと関連して、5ページのところで、もし対応ができない者であったということが後で分かった場合には、書面不交付の取扱いとすると書いてあるのですが、仮に申告制、チェックリストかどうかはともかくとして、申告制ということになった場合に、もし消費者のほうで、いわば虚偽の申告をしたということがあったときに、それでも不交付の取扱いとなされるとすると、リスク分配としてそれでよいのかということが気になります。

もちろん誘導されてという場合は全く話にならず、あるいは必要な説明を事前にすることが6ページにも記載されていましたが、この辺の説明を欠いたまま、形の上でだけ消費者が承諾をし、あるいは自分は大丈夫といった場合は別ですけれども、そうではなくて、十分な説明を受けて、それで、申告をしたのが実際とは違う申告だったという場合です。それでも、後で実は自分は違いますというようなことを申し出るというようなこと

は、ちょっと心配のしすぎかもしれませんが、そういう事態がもしあったとしたら、どのようにお考えなのかというのが1点目です。

それから、最後の11ページのところについて伺いたいと思います。一定以上の年齢の消費者についてということで、ここでは65歳以上の場合には一律に、家族等の第三者の承諾を得るという御意見について御説明もありましたし、書かれています。ですが、このように65歳などと年齢を区切ると、その年齢によって一定の年齢以上の人の自己決定を制限するような側面が出てくるかもしれないという別の心配もございます。そのような点に対する配慮というのは、どのようにお考えなのか、お聞きしたいと思います。

一方で、65歳以上で頼りになる親族がいるという場合だけとは限りませんので、それについてどうか。他方で、今は急速なデジタル化の進展によって高齢者はデジタルに対応できない方も多いという印象かもしれないのですけれども、今でも実際に、70歳、あるいはそれ以上でも若い人と同程度にデジタルに慣れていらっしゃる方、あるいはより詳しい方もいらっしゃるまして、今後はより多くなるかもしれません。そのような方が、真意に基づいて、デジタルのほうがよいのだと御希望されるときには、そして、親族の承諾というのが必ずしも得られないときはどうしたらいいのだろうかと思います。私は、反論しているわけではないのですが、その辺りについて自分でもどのように考えたらいいかと悩ましく思っておりまして、御意見をお聞きできればと思います。よろしくお願いします。

○石田氏 ありがとうございます。

最初の御質問ですけれども、やはり細かいチェックリストのようなものがあれば、本当にその方が対応できる人かどうかというのは分かると思いますので、具体的にそういうものを現在、こういう項目というのを考えているわけではありませんけれども、やはりそういうものが必要だと思っております。細かくチェックを入れていただいて、その方が対応できるかどうか、実際に対応できるというような判断がつくような回答が全部来ていた。それなのに、後からできないということが分かったということであれば、それはできるとい判断を一般にするわけですから、そこができるという形での回答でしたらば、それは後から書面というのはなかなか難しいのかもしれないと思います。

ただ、先ほどございましたように、誘導されてというような形であったり、端からチェックしていただきますみたいなことであったりすれば、それはもちろん当然できないということになるのだらうと思います。違うという判断になると思います。

あと、65歳以上の方のお話なのですけれども、これは最終的にどう判断しようかと、意見が多々ありました。また、65歳以上という区切りについても、一定リタイアされる年代かなというところとか、あと、やはり御本人としては大丈夫というようなことであったとしても、ちょっと判断力として大丈夫でしょうかという方もいらっしゃるりとか、でも、確実に対応できる方というのは、当然70歳でも80歳でもたくさんいらっしゃいますので大丈夫とは思ったのですけれども、ただ突然心身ともに書いたのですが、そういうこともあり得るので、こういう内容を載せてもいいのではないだらうかということで書きました。

そもそも、特商法につきましては書面交付なので、あえてそれを電子書面にするという事ですので、書面交付していただければよろしいのではないかなというところで入れました。本当に悩ましいことなので、それは今後に向けて検討していかなければならないことだろうと思います。何でもできるし若い方よりも得意という方もいらっしゃると思いますので、今後に向けての検討かなとは思っております。

○鹿野主査 ありがとうございます。

まだお聞きしたいところもございますが、時間の関係がありますので、先ほど説明しましたように、もし最後に少し時間があったら、また御質問させていただくかもしれませんが、一旦全相協さんからのお話はこれにて終了ということにさせていただきます。どうもありがとうございました。

○石田氏 ありがとうございます。

○鹿野主査 次に、公益社団法人日本訪問販売協会のお話を伺いたいと思います。

本日は、同協会から大森専務理事及び小田井事務局長にお越しいただいております。よろしく申し上げます。

○大森氏 訪問販売協会の大森でございます。本日は貴重な時間をいただきありがとうございます。当会からは現行法における訪問販売での書面の交付方法の現状を踏まえて、どのような場面で電子提供が行い得るのかを想定しつつ、真意に基づく承諾を確認する方法をどのような考え方にに基づき行い、かつ真意でない承諾を防止するための方策、これについて、考え方をお示ししたいと思っております。最後に、電磁的方法による提供の方法と、クーリング・オフの起算点も含めた検討課題も提示できればと思っておりますので、よろしくお願いたします。

詳細は小田井事務局長から説明させていただきます。よろしく申し上げます。

○小田井氏 どうぞよろしくお願いたします。

御承知のとおり、現行の特定商取引法では交付書面の電子化は認められていませんので、ある意味書面電子化というのは未知の世界でありまして、技術的な部分も専門知識がそんなにあるわけではありませんので、そこを含めて想像力を働かせて議論しているというのが大きいのかなと思っております。

まず、現行法での書面交付の状況を訪問販売で確認させていただきますと、まず、パターン1としまして、申込書面と契約書面を交付する場合があります。図にしますと消費者と事業者が対面をしまして、事業者が消費者に何かお勧めをします。その勧誘に対して消費者が買いますと、契約しますと申し込みをしたときに、直ちに4条の申込書面を交付するという事になります。そして、その申し込みに対して契約締結となりますと、遅滞なく5条の契約書面を交付するという事になります。

次に、パターン2としまして、契約書面のみを交付する場合があります。先ほどと同じように事業者が消費者に対して勧誘をしまして、その勧誘に対して消費者が申し込みをしたときに、即座に契約締結とした場合には、直ちに契約書面を交付するという事にな

ります。

この書面交付が電子化された場合、どういうケースが想定できるかということを考えてみますと、まず、パターン1の場合でございますと、①の申込書面と契約書面の両方を電子交付する。それから、②の申込書面は紙で出して契約書面は電子交付をする。③の申込書面は電子交付で契約書面は紙で交付する、3つのケースがあり得るかなと思います。

パターン2の契約書面のみを交付する場合がありますと、契約書面を電子化することになりますけれども、訪問販売だけでも4つのバリエーションが考えられるかと思えます。

これで分かるのが、パターン1の②以外、申込書面は紙で、契約書面は電子交付する場合以外は、直ちにその場で電子交付をしなければならない場面が出てくるということになります。

そうしますと、事業者側はそういったことが可能な端末を営業担当者が持っている必要がある。それがスマートフォンなのか、タブレットなのか、ノートパソコンなのか、あるいは専用端末なのかは分かりませんが、取扱商品だったり、販売形態、各社の事務作業によって、この書面電子化を導入しようとした場合には、そういったシステムも含めていろいろ設備投資が必要になってくるのかなと思います。

それで、この書面の電子交付を考えたときに、こういうパターンもあり得るということで御覧いただきたいのですが、パターン3とさせていただきます。やはり消費者と事業者がいまして事業者が勧誘をします。そこで、消費者からの申し込みは受けずに一旦退去する。営業所等以外の場所で商品の説明をして、消費者の方によく検討してくださいと言って帰ります。そして、消費者からの申し込みを待つということになります。それで、事業者が帰った後に、消費者の方が申し込みしたいと思えば、申し込みをしていただいて、その申し込みを受けて契約を締結したら、直ちに契約書面を電子交付するということが考えられます。この場合というのは、申し込み自体は電話だったり、ファクスだったりというのがあるのかもしれませんが、また、説明したのに申し込みがなければ、再度アプローチをされるというケースも当然考えられるのかなと思います。

ただ、これがそもそも訪問販売となるのかという疑問もございまして、この辺の考え方はぜひ整理をしていただきたいなと思っております。

それで、本題に入らせていただきまして、真意に基づく承諾を確保する方法ということですが、まず、今回の改正特商法における書面交付は紙の書面交付が原則ということなので、事業者が紙の書面を全くなくせるかといえば、そうではないということになると思います。あくまで例外的に電子交付が認められているということだと思います。

では、その電子交付が認められるための要件は何かといえば、消費者の承諾ということになります。つまり、紙の書面を希望する方は電子交付を承諾しないという大前提がありまして、この前提が守られれば、書面が電子化されることによるトラブルというのは起こりにくいのではないかと思います。問題は、デジタルが苦手なのに、本当は紙の書面のほ

うがよいのに、そういう方に電子交付をされてしまうということなのではないかと考えております。要はこの部分を未然に防ぐことが一番重要で、ここを防げればリスクは相当低くなるのではないかと考えております。

それでは、真意に基づかない承諾といいますか、真意ではない承諾と書いておりますけれども、そういった事態を防ぐために必要なことは何かということですが、まず、口頭のみで承諾ということだと、これは客観性にも欠けますし、後で立証も難しいということになると思います。それと、書面で承諾を得る方法はどうかという御意見も出ていますけれども、例えばいろいろ注意書きのようなものがあって、それで最後に署名をしてもらいたいなことが考えられるのかなと思います。言い換えまして、名前を書くだけでもいえると思っております。それこそデジタルが苦手な方でもできてしまうという意味では、むしろ間違いも起きやすいのかもしれないと思っております。

書面電子化というデジタルのことで承諾を得るのであれば、やはりデジタルで承諾をしてもらう。デジタルが苦手な方は技術的に承諾が難しいような方法にしてしまうことが有効ではないかと考えました。図で見ていただきますと、事業者が書面を紙か電子で交付できますけれども、どうしますかとお聞きして、消費者の方が電子交付がいいですとなった場合、まず、消費者の方のメールアドレスをお聞きします。そして、そのメールアドレスにメールフォームのURLを送りまして、そのメールフォームから電子交付を承諾ということ伝えてもらう。そこで初めて書面を電子交付できるとすればよいのではないかと思います。

さらにデジタルが苦手な方とかが不本意な承諾をしてしまうことを避けるために、事業者が消費者の代わりに端末を操作することを禁止したり、メールフォームに電子交付についての注意事項を記載したりということができるといいのかなと。

さらに本当は紙の書面がよいと思っている人が電子交付を承諾してしまうことを防ぐために、紙の書面は別料金にするとか、電子交付を承諾してくれたらプレゼントをつけるとか、取引条件に差をつけて電子交付を承諾させるというのも、できればやめたほうがいいのかなと思いました。

次に、電磁的方法による提供の方法ということで想定される方法です。

- 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などを閲覧するための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などで交付をする。
- ほかにもあるかもしれませんが、こういった方法があるのかなと思っております。いずれにしても、やはり電子交付を承諾する消費者が間違いなく電子交付を望んで

いる消費者であるという前提がしっかり守られることが一番大事なかなと思っております。

また、いろいろな方法が考えられると思いますが、デジタル技術だったりクーリング・オフ期間の起算点がどう判断されるかによって、この提供方法もかなり限定されるのではないかなと思っております。例えば書面の記載事項で赤字、赤枠にしなければならない項目がございます。それを電子メール本文に記載して送った場合、受信側の設定によっては赤字、赤枠にならなかつたりするということがあると思いますので。そうすると、なかなかそういう方法は難しい。

それと、クーリング・オフ期間の起算点がやはり重要ではないかなと思ひまして、改正特商法では、電子書面の到達は、当該申し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と書かれています。このファイルへの記録がされたときが書面の受領日でクーリング・オフ期間の起算点だとするのであれば、それは具体的にどのような状態をいうのかというのを明確にさせていただく必要があると思ひています。

添付ファイルつきの電子メールの送信であれば、そのメールを受信したときなのか。

また、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であれば、そのファイルをダウンロードしたときなのか。

また、マイページのURLを電子メールで送信した場合であれば、マイページを開いたことで要件を満たすといえるのか。

また、USBメモリ等の場合には、その中のファイルを端末に保存したときなのか。

このクーリング・オフ期間の起算点がどのように解釈されるかによって、事業者が提供方法だったり、オペレーションを考える必要が出てくると思います。あるいはファイルのダウンロード先のURLを書いたメールを送信しても、そのメールを受け取った消費者が実際にファイルをダウンロードして、自分のパソコンなどに保存したときがクーリング・オフの起算点だと考えられるとすれば、もし、消費者がそのファイルをダウンロードしてくれなかったらクーリング・オフ期間が進行しないと考えられるのであれば、そういった方法は事業者にとって相当リスクが大きいということになるのではないかなと思ひます。

それから、高齢者対策という部分ですけれども、例えばこういった対策が考えられるかということで図にしてみました。

下から順番に見ていただきますと、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づける。

また、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。

また、電子交付をするときには、申込日や契約日、クーリング・オフ等の特定の事項について、電子メールの本文などで明示することを義務づける。

また、高齢者等に対して電子交付するときは十分な判断力を備えた親族等にも同様の書面も電子交付することを義務づける。

また、高齢者の方などの場合には、電子交付を禁止してしまう。

上に行くほど安全性が高いとすれば、どの程度、政省令などで規定できるのかなと思ひ

まして、何となくの相場感で言いますと、下から3段目ぐらいまでは政省令で規定することができるのであろうか。そこから上になりますと、私どものような業界団体の自主規制であったり、企業が自社のルールとして定めている規定のようなものがなじむのかなと思っております。

最後に、今日お話しさせていただいた内容で御検討いただければと思うことをまとめさせていただきます。

①営業所等以外の場所で勧誘を行い、一旦退去した後、消費者から申し込まず場合についての考え方を明確にしていきたい。

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していきたい。

③電子交付の方法を限定したほうがよいのか、ほかの法規制ではどのようにされているのか。

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のかの確認を義務づ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できるか。

⑥電子交付するときは、申込契約日、また、クーリング・オフ等の特定の事項について、口頭や電子メールの本文で明示することを義務づけることができるか。

⑦紙の書面を有料化したり、電子交付であればプレゼントをつけるなどといった取引条件に差をつけて電子交付を承諾させる行為を禁止にできるか。

⑧若年者や高齢者などの判断力不足が懸念される方に電子交付をするときは、十分な判断力を備えた親族等にも同じ書面を電子交付することを義務づけることができるか。

⑨若年者、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自体を禁止にできるか。

⑩電子交付の運用指針等の作成と書いてありますけれども、こういった運用指針とかガイドラインなどをお示しいただけると、事業者としてはありがたいなと思っております。

御説明は以上となります。ありがとうございました。

○鹿野主査 ありがとうございました。

それでは、ただいまの御意見に対して、池本委員、高芝委員から御質問等がございましたらお願いします。

池本委員、お願いします。

○池本委員 御説明ありがとうございました。

質問は3点ほどあるのですが、ポイントを絞って質問したいと思います。

まず、レジュメでいきますと5ページ目で、パターン3という交付の仕方というところで、訪問販売で勧誘のみを行い、一旦退去して、消費者から電話やファックス、インターネットで申し込みをしてもらって、その申し込みを受けて契約締結をすると、書面を電子交付するという手順を設定されております。申し込みがない場合には再度アプローチもあり得るのだと、これが訪問販売に当たるのかどうかという疑問提起もしております。



ただ、根本的なところで疑問に感じるのが、訪問販売で勧誘して、消費者が契約締結してよいかという反応を示す段階になったときに、そこで、よろしくお願ひします、契約締結ですとしないで、一旦退去して、通信手段で申し込みをしてくださいというのは、下手をすると脱法になる恐れがあるのではないか。つまり、事実上の承諾を口頭で引き出しておきながら書面交付をしないで、後で申し込みをしてくださいと、ましてや、申し込みがない場合は再度のアプローチもあり得るといふ御指摘を見ると、訪問販売による一連の勧誘を継続しているといふ評価の可能性が高いのではないか。そういう本末転倒な対応になる恐れがあることについては、これはもう極力慎重に、むしろ排除する方向で考えていただく必要があるのではないか。この辺りについての、そもそも勧誘の継続との関係をどうお考えなのかという点、これが質問の第1点です。

2点目は、4～5ページに書面の交付というのが書いてあるのですが、そもそも前提を少しお伺ひしたいのです。これまでは、紙の書面交付のときには書面交付義務とは別にその前提として、消費者から真意に基づく申し込みを受けたという証拠として、紙の書面に署名捺印を取って、その控えを書面交付義務として渡すとされていたはずですが。

今後、電子データで交付してよいと、仮にその選択肢になったときに、本来の申し込みというのをどのようにするのか。例えばタブレットでそこへ署名をしてもらおうとすると、そもそもどういふ内容の契約について申し込んでいるのかというのが一覧できないし、それ自体、確認困難になる。特に対面の販売で電子データで申し込みを受けて、後でそれを送るとすると、これは直ちに交付とならないのではないか。その意味で、これは根本の問題ですが、電子データで交付するといふ前提としての消費者の真意の申し込みの意思表示をどうやって確保するのか、この点が2点目の質問です。

3点目、レジュメの8ページです。書面の電子交付の方法という中の③と④で、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る。あるいはその内容を確認できるマイページを閲覧するURLを電子メールで送るといふ方法が書いてあります。

ただ、私たちがこの間議論してきたのは、紙の書面を現実に目にできる状態に等しいものをつくるために、PDFを電子メールに添付しておくだけでは不十分ではないか、ちゃんと開いてもらえるように見届ける必要があるのではないかといふ議論をしてきたのですが、URLを送って自分で開いてくださいとなると、今回の改正法の例えば4条の3項には、電子データの提供は申し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なされたときに申し込みをした者に到達するものとみなすと書いてあります。先ほど御説明の中で、クーリング・オフの起算日との関係でリスクがあるといふ御指摘があったのですが、リスクの問題だけではなくて、直ちに交付、または遅滞なく交付といふ要件に該当しなくなるのではないか。その辺りについてはどのように理解しておられるのか。そこを伺ひたいと思います。

以上3点です。

○小田井氏 ありがとうございます。

1点目のパターン3についての御指摘なのですけれども、まさに池本先生が今おっしゃったようなことを私どもも懸念しているところがございます。今、池本先生がおっしゃったように勧誘が継続されているのではないかという考え方もありますし、一旦帰ってしまっているのです、例えばインターネットで申し込んだら、そこは通信販売になるのかとか、そういう考え方も出てきてしまうのかなと、ですので、この辺のところは、こういうケースではこれは訪問販売ということになるといったようなことを、ぜひ明確な考え方を示していただきたいなということでのこちらの提示でございます。

このケースというのは紙の書面交付でも考えられるのかなと思ったのですけれども、これがもし訪問販売だと言われた場合には、紙だと遠隔地で直ちに書面交付というのが難しくなりますので、やはり、電子交付ということをしていろいろ考えたときに思いつく方法のかなと思っております。ですので、繰り返しになりますけれども、ここは考え方をぜひ明確にさせていただけるとありがたいなという部分でございます。

2つ目の御質問ですが。

○池本委員 2つ目は申し込みの意思表示があったことに基づいた情報。

○小田井氏 先生のおっしゃるとおり、特商法の書面交付の中では、お客様の名前であったり住所であったりというのは記載事項に入っていないくて、ただ、当然どなたからの契約かということが特定できないと困りますし、また、先生のおっしゃるように、確かに御本人に申し込みの意思があったということの確認という意味でもお名前を書いていただいて、書面であれば判こを押していただくとか、そういうフォーマットが多いのかなと承知をしております。ただ、これも実務でそのようにされていることでもございまして、法律上の義務というところではないのかなと思ってしますので、ここも電子交付がどういう方向で認められるのか分かりませんが、また、事業者としては、その工夫というのはしていかなくてはいけないのかなと思います。ただ、具体的にどういう方法が考えられるかというところまでは、まだ全く議論がないところでございます。

ここも今後できてくる政省令の中で、データは電子メールなりに添付したPDFファイルなどでなければならないとか、また、クーリング・オフの起算点の考え方についても、先ほど池本先生から御指摘があったとおりの起算点の区切りになっておりますので、そこが当該申し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という、このファイルへの記録がされたときというのが、一体どういう状態をいうのかということをも具体的に示していただきたいなと思っております。

それがURLを記載しただけの電子メールを送った後、それが到着しただけでは、ここはそうにはいえないと、ここも明確にさせていただきたいということでもございます。これがいいとか、悪いとかというよりは、考え方を明確にさせていただきたいというところがございます。

○池本委員 ありがとうございます。

○鹿野主査 ありがとうございます。

高芝委員、何かございますか。

○高芝委員 ご説明をありがとうございました。2点、お願いいたします。

資料の10ページのところになりますが、そこに、上に向かった矢印が記載されていて、そのページの右の端の下の方に「政省令等で規定可能であるか」と疑問符調で書かれているところがありますけれども、これは「可能であれば、規定をした方がよい」というご趣旨で書かれているのかどうかというのが1点目です。

2点目は、その矢印の下から3番目のところに、「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」という記載があります。この記載については、最初に承諾を取得する時に明示すべきというご意見の方もいらっしゃると思いますし、このように、電子交付する時に電子メール等の本文に明示しておくべきではないかというご意見の方もいらっしゃると思いますが、やはり、取引の実務的には、こちらの電子交付をする時の方がより適切というお考えでしょうか。

以上です。

○小田井氏 ありがとうございます。

高芝先生から今御指摘いただきましたとおり、高齢者等の対策という部分については、こういったことが有効なのかなと思っております。できれば、政省令等で規定していただいたほうが広く事業者の方に守っていただけたらと思いますので、そういった意味では、可能であれば政省令等で規定するという考え方もあるかとは思っています。

それから、電子交付をする時はと、ここに書いてあります。先ほど事前の承諾のときにもこういうことを入れてはどうかという御提案をしましたがけれども、両方でこういった注意事項については、書かれていたほうが、より確認しやすいのかなとは思っております。

以上でございます。

○高芝委員 ありがとうございます。

○鹿野主査 ありがとうございました。

それでは、私から1点、今の高芝委員から御質問のあった10ページのところについて確認だけさせていただきたいのですけれども、下から3番目のところまでは政省令等で規定が可能ということだったので、逆に、その上の判断力を備えた親族等に書面交付をすることを義務づけるということは、これは政省令とかではちょっと難しいというお考えなのでしょうか。

もう一つは、これとも関連するかもしれないのですけれども、今までのヒアリングで、一種の適合性、これは判断能力とは必ずしも一致しないのですが、電磁的な取扱いについての適合性といえますでしょうか、そういうところについてのチェックが必要だということが御意見として出てきたのですが、その点についてはどのようにお考えでしょうか。今日のお話でも関連する御指摘はあったと思いますけれども、一言まとめて御意見をいただければ

ばと思います。よろしくお願ひします。

○小田井氏 ありがとうございます。

高齢者等の対策ということで書かせていただきましたけれども、下から3つ目ぐらいまで、今までの政省令のつくり方を見ておりますと、何となくこの辺までは規定可能なのかなと思ってここに書かせていただきました。そこから上になりますと、分からないといえれば分からない部分なのですけれども、高齢者といったときに、では、高齢者とは何歳以上なのかとか、また、先ほどのお話にもありましたけれども、高齢者の方でもデジタルが得意な方もいらっしゃるでしょうしというところもありまして、なかなかそこを政省令で規定するというのは、もしかしたら難しいのかなという想像でございます。

それから、承諾の部分での意思能力のところは、電磁的な方法で対応できる能力があるかどうかというところが、やはり書面電子化の部分の議論では重要なポイントかなと思っております。通常の契約能力がそもそも不安定だということであれば、そもそも紙だとか電子だとかという問題ではないのかなというところもありますので、今回、そこはそういった論点でお話をさせていただきました。

以上でございます。

○鹿野主査 後のほうのお答えについて、私もその点は認識しているのですが、先ほどの質問は、電磁的な方法に対応できる能力というのをどういう形で測ることができるかということでした。その点についてのお考えを、まとめて一言、お聞かせいただければと思いますが、いかがでしょうか。

○小田井氏 7ページのところになるのですけれども、まず、デジタルが苦手な方が電子メールを教えてもらうというところでも、不慣れな方だとそこが第一関門になるのかなと、また、メールフォームで送られてきたものに対して、必要なことを入れて返信するというか、承諾の意思を示すというところも、やはりデジタルが不慣れな方であれば、そもそもそこまで行き着かない。また、そこにさらにデジタル技術で、そういう方はそこまで行き着かないというような仕組みをもしつくれるのであれば、そういったことはデジタルの専門家の方々の意見もお聞きしたいなと思っておりますけれども、そういった意味で、こういう承諾の取り方がいいかなと思っております。

○鹿野主査 ありがとうございます。

大分時間も押してきましたので、それでは、ただいまのヒアリングはひとまず終了とさせていただきます。どうもありがとうございました。

それでは、本日3番目のヒアリングになりますが、このワーキングチームの構成員でもいらっしゃる、弁護士の高芝委員から御意見をお願いしたいと思います。よろしくお願ひします。

○高芝委員 高芝です。発言の機会を頂き、ありがとうございます。

時間の関係で、要点のご説明となることをご了承頂ければと思います。

まず、レジュメの1ページの冒頭に記載しましたとおり、このレジュメは、2021年7月

30日の第1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(資料も含まれます)と、2021年8月31日の第1回ワーキングチーム会合(提出資料も含まれます)等において示された「契約書面等の電磁的方法による提供」についての考え方ですとか、ご意見の概要を、私の理解と視点で整理をして、それを踏まえて、このレジュメの第2項⑧と第3項⑦の箇所で、「今後の方向性とポイントについての意見」を述べさせて頂くものとなっています。

1ページの第1項の「検討の前提」中の①の書面の「種類」と原則的な「交付時期」による分類ですが、このように取引の種類としては6種類、書面の種類としては3種類、また、交付の時期も3つのパターンありますので、検討にあたり、一律で検討してよいのか、それとも、各別に検討すべきかが、課題になると思っています。

1ページの第1項の「検討の前提」中の②の「改正特商法は、紙面での書面交付を原則としつつ、消費者の承諾を得た場合に限り、例外的に電磁的方法による書面提供を可能とする」との点は、今回の特商法の改正の趣旨を確認するものです。

1ページの第2項の「真意に基づく承諾を確保する方法」中の①では、「取引の態様」から承諾の取得を分類する考え方の一案として、「オンラインで完結する取引は、原則として、電子メール等の電磁的な方法による承諾の取得」「それ以外の取引は、紙面での承諾の取得」の考え方が示されていましたので、記載しました。なお、レジュメでは、A、Bという符号を付しましたが、これは、2ページの1行目に注意書きしましたとおり、分かりやすくするために、便宜上付した、本レジュメ限りでの符号ですので、よろしく願います。

2ページの②では、上記①の考え方によった場合の書面の類型化として、「オンラインで完結する取引」の場合の書面を、原則的な場合と例外的な場合に分けてみましたので、先ほどの符号Aについても、原則的な場合をA1、例外的な場合をA2に分けて、記載してみました。ここで、A1、A2の符号も、同じく、2ページに注意書きしましたとおり、分かりやすくするために、便宜上付した、本レジュメ限りの符号です。

2ページから4ページにかけて記載してあります③の「明示事項」、④の「消費者から明示的な承諾を取得する方法」についての考え方、意見は、読んで頂きましたら、お分かり頂けると思いますので、レジュメに譲らせて頂きます。なお、3ページの下から6行目から4ページの上から3行目に纏めました「承諾として認められないとする考え方、意見」については、同様の考え方、意見をお持ちの方が多くはないかと思っています。

4ページの⑤の「承諾のための前提条件としての確認」については、技術的な要素も含め、更に、検討が必要ではないかと思っています。

4ページの⑥の「承諾の取得の時期」、⑦の「立証責任」についても、読んで頂きましたら、お分かり頂けると思いますので、レジュメに譲らせて頂きます。

4ページから5ページにかけての⑧は、上記①～⑦を踏まえた今後の方向性とポイントについての私の意見を記載した箇所になります。

まず、aの「承諾の取得」の要件設定に当たっては、一律の検討ではなく、レジュメに

記載しました「取引の種類」「書面の種類」に応じた各別の検討が求められる」との点は、先ほども触れましたとおり、各取引、各書面には、それぞれ特性がありますので、それらに応じた各別の検討が求められることを記載しています。

bの「承諾の取得」の要件設定は、承諾の有効・無効の判断基準となるものであるので、「承諾の取得」の要件の解釈に関するトラブルを避けるため、客観的な要件とすることが求められる」との点ですが、これは、書面交付義務は、行政処分のみならず、クーリング・オフの起算点、罰則とも関わってきますので、客観的な要件、すなわち、具体的な判断基準による要件設定とすることにより、解釈運用の明確化が求められるという趣旨です。

cの「上記①の「取引の態様」から承諾の取得の方法を分類する考え方については、「オンラインで完結する取引は、原則として、電子メール等の電磁的な方法による承諾を取得することに合理性がある」と考えられるので、上記①の考え方に基づき「承諾の取得」の要件設定を行うことは、検討に値すると考えられる」との点は、「オンラインで完結する取引」は、取引の態様からして、デジタルに慣れている人が行う取引と考えられるので、原則として、電子メール等の電磁的な方法により承諾を取得する方法に馴染むという趣旨です。ただ、「オンラインで完結する取引」の書面であっても、取引や書面の特性とともに、消費者苦情のリスクの程度等により、例外的に、紙面で承諾の取得など、より厳格ないし慎重な承諾の取得が求められる取引類型も考えられます。また、「オンラインで完結する取引」以外の取引については、紙面での承諾の取得とする考え方です。

dの「上記①の考え方によった場合、上記②～④中のA1書面、A2書面の区分については、「承諾の取得」の要件を明確にするため、レジュメに記載しました「取引の種類」「書面の種類」等の「類型」により要件設定をすることも一案と考えられる」との点は、区分の基準は明確なものにすべきとの考え方によります。なお、A1書面とA2書面の区分にあたっては、取引や書面の特性とともに、消費者苦情のリスクの程度等も考慮される可能性があります。

eの「上記③の「明示事項」、上記④中の「承諾として認められないとする考え方、意見」、上記⑤の「承諾のための前提条件としての確認」についての各考え方、意見は、今後の検討のポイントになると考えられるが、今般の特商法の改正の趣旨を踏まえて「承諾の取得」の要件設定を検討する際には、上記a、bを踏まえた要件設定を行うことが求められる」との点は、上記a、bと同趣旨です。

fの「承諾の取得」の要件の解釈に関するトラブルを避けるため、「承諾の取得」の要件についての解釈の指針や事例を示すガイドライン等の整備が期待される」との点は、「承諾の取得」の要件の解釈に関するトラブルを避けるため、解釈運用の明確化を求めるものです。

次に、5ページの第3項の「電磁的方法による提供の方法（高齢者等対策を含む）等」についてですが、5ページから7ページ中の①の「電子データで情報提供する方法についての考え方」、②の「記載方法についての考え方」、③の「技術的基準の確保」、④の「電

子書面のデータの削除等に対応する措置」、⑤の「その他の意見」、⑥の「高齢者等の取引」についての各考え方、意見は、読んで頂きましたら、お分かり頂けると思いますので、レジュメに譲らせて頂きます。

7ページの⑦は、上記①～⑥を踏まえた今後の方向性とポイントについての私の意見を記載した箇所になります。

aの「電磁的方法による提供の方法」の要件設定は、電子書面の提供として有効・無効の判断基準となるものであるため、「電磁的方法による提供の方法」の要件の解釈に関するトラブルを避けるため、客観的な要件とすることが求められる」との点は、先ほどと同様、客観的な要件、すなわち、具体的な判断基準による要件設定とすることにより、解釈運用の明確化を求めるものです。

bの「上記①中の「電子情報処理組織を利用する方法」としては、上記②の「記載方法についての考え方」のとおり、「一覧性を保った形で閲覧可能」とすることが重要であると考えられるので、「電子メールにPDFファイルを添付して送信する方法等」に限定することは適切と考えられる」との点は、「一覧性を保った形で閲覧可能」がキーワードになります。私としては、制度設計としては、当初の承諾取得の段階の明示事項を充実させることと「電子メールにPDFファイルを添付して送信する方法等」に限定することを合わせ技とすることが適切と考えています。

cの「書面交付義務は、行政処分のみならず、クーリング・オフの起算点、罰則とも関わってくるので、電子書面の提供の有効・無効は、当該電子書面を提供した時点で判断されるべきと考えられるが、今般の特商法の改正の趣旨を踏まえて「電磁的方法による提供の方法」の要件設定を検討する際には、この点も踏まえた要件設定を行うことが求められる」との点は、取引の安定性ないし法的な安定性を求めるものです。電子書面を提供した時点以降の事業者の対応次第で、当初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困難と考えています。

dの「上記③の「技術的基準の確保」、上記④の「電子書面のデータの削除等に対応する措置」についての考え方、意見については、前提となる技術的な課題等の整理がなされた上で、それを踏まえた検討が進められることになると考えられるが、上記⑤の意見、上記⑥の「高齢者等の取引」についての検討結果とともに、今後の特商法の改正の趣旨を踏まえて「電磁的方法による提供の方法」の要件設定を検討する際には、これらの検討の結果及び上記a～cを踏まえた要件設定を行うことが求められる」との点は、「前提となる技術的な課題の整理」がなされた上での検討の結果と上記a～cを踏まえた要件設定の箇所がキーワードとなります。

eの「電磁的方法による提供の方法」の要件についての解釈に関するトラブルを避けるため、「電磁的方法による提供の方法」の要件についての解釈の指針や事例を示すガイドライン等の整備が期待される」との点も、先ほどと同様、解釈運用の明確化を求めるものです。

以上で、資料の説明とさせていただきます。ありがとうございました。

○鹿野主査 ありがとうございました。

それでは、ただいまの御意見に対して、池本委員、何かございますか。

○池本委員 非常に論点がクリアに整理されていて、今後の議論を進める上で助かります。ありがとうございます。

私のほうから確認的なところを含めた質問は、レジュメの4ページから5ページの承諾の取得に関するa、b、c、d、e、fとなっていますが、主にc、d、eの3つについて、少しお尋ねしたいと思います。

まず、cのところ、オンラインで完結する取引は電磁的な方法による承諾の取得に合理性があると考えられると御指摘いただきました。このオンラインで完結する取引というのは、どういうものを指すかということの質問なのですが、消費者が主体的にオンラインでアクセスし、勧誘の開始から契約締結までの全体がオンラインで完結する取引と理解してよろしいのでしょうか。仮にそうだとすると、訪問販売とか電話勧誘販売、あるいは訪問購入のように、不意打ちで勧誘が始まって、契約締結の意思形成の直前、あるいは意思形成にまで至るといえるものはオンライン完結とは言えないので、そういう場合は書面で承諾を得るといえる方向に流れるのではないかと思うのですが、そう理解してよろしいのかどうか。これがcに関する質問であります。

次にdについて、そのオンライン完結取引の中でも電子データでの承諾でよいというもの、書面で承諾を取る必要があるというものを、さらに取引の種類、書面の種類、その他、苦情のリスク等も考慮して要件設定をするという、非常に慎重な御意見をいただきました。

この点で、例えばこの頃よくあるケースで、SNSで知り合った人から、いい話があるから話だけでも聞いてみないかとSNSで誘われてZoomの説明会へ誘われる。そのZoomの説明会でマルチ商法のケースとか、情報商材のケースとか、あるいはもうけ話、無在庫転売の内職商法のようなケースとか、そういう勧誘を受けて消費者がメール、あるいはSNSで申し込みをするというようなケースがしばしば登場しています。

この場合、確かに消費者が自分からZoom説明会へアクセスしてはいますが、何を販売するか、販売する商品や役務、あるいは取引の種類を明示しないでオンライン勧誘に誘い込んでいるという形になると、取引内容を把握して主体的にアクセスしたとは言えないのではないかと。形式的にオンライン完結であっても、これで電子データでの承諾取得でよいというのは、ちょっとまずいのではないかなと思うのですが、この辺りについてのお考えはいかがかという点、これがdに対する質問であります。

3点目、eに対する質問として、承諾は真意に基づく明示的な意思表示に限定するという点について、これも客観的な要件とすることが必要であるということも指摘していただいております。電子データは契約内容を記した重要なものであるとか、クーリング・オフの起算点になるという、こういうことを明示するというのは、オンライン以外の勧誘の場



合とオンラインの両方の場面を考える必要があると思うのですが、オンライン以外の勧誘場面、つまり対面あるいは電話での勧誘のときは、対面あるいは電話で、口頭でまず説明をするということ、また、説明したものを確認的に紙または電子データで承諾を確保するというものとして理解してよろしいのかどうか。この承諾の意思表示の取り方と前提となる説明の問題の点であります。

それから、関連してですが、書面の交付が原則であること、あるいは消費者の承諾がある場合に電子データの提供となること、あるいは商品、数量、代金、クーリング・オフ事項について説明義務を課すこと、あるいは承諾の書面ないし電子データを取るときにもそういうものも明確に記載したもので承諾を取るべきだとお考えなのか。特にこの点は、後のほうの電子データで交付する場合に、電子データの本文にさらに書く必要があるのではないかという議論もあります。それとの兼ね合いでどちらか一方であればよい、どちらが適切だという考えか、あるいは両方について確認、明示してあることが望ましいという考え方なのか、その辺りのお考えをお伺いできればと思います。

以上3点です。

○鹿野主査 高芝委員、お願いします。

○高芝委員 ご質問をありがとうございました。

3点のご質問について、私の可能なところで考えを述べさせて頂ければと思います。

1点目は、私も正にこれから議論しなくてはと思っているのですが、今までの議論の中で、「オンラインで完結する取引」については、こういう考え方もあるのでないかということで、一案として示されている考え方になります。その定義は未だなされていないと思われ。少なくとも、私は、未だ、定義を見ていない状況です。ご指摘頂きましたように、「完結」というのが、最初から最後まで、しかも履行まで含めてオンラインで完結するという趣旨であるのか、それとも、契約の部分だけオンラインで完結して、履行の部分は除外して考えるのか、ここは定義の問題と思っています。こういう案が示されるようになったのは、オンラインの英語サービスの例からスタートしたようですので、そのような場面を想定していると思われ。もし、「オンラインで完結する取引」という考え方から「承諾の取得」の要件設定を検討する場合は、具体的に定義する必要があると思っています。

それから、2点目は、SNSの事例に基づいたご質問を頂いたところになりますが、私のレジュメが簡潔だったものですから、舌足らずだったかも知れませんが、先ほどご説明をさせて頂いたとおり、「オンラインで完結する取引」の場合の書面であっても、取引や書面の特性とともに、消費者苦情のリスクの程度等により、例外的に、紙面での承諾の取得など、より厳格ないし慎重な承諾の取得が求められる取引類型も考えられますので、そういう趣旨で書かせて頂いています。そして、A1書面とA2書面と分けているのも、そのような区別の仕方があるのではないかとということで、記載しています。

それから、3点目は、契約の内容、商品(役務)名、数量、代金額、クーリング・オフ事

項等の重要事項の一覧表を設けることは、承諾を得る際の明示事項の中に記載することが適切か、それとも、PDFファイルを添付した電子メールの本文に記載することが適切かということと思いますが、この点は、先ほど、訪問販売協会の方にも質問させていただきましたが、私としては、承諾を得る際の明示事項の中に記載すること、すなわち、早めに明示することに意義があると思っています。ただ、PDFファイルを見るときにどういうことが記載されているかを理解する上で、有用な情報になると思いますので、場合によっては、両方という考え方ないしご意見の方向になるかも知れないとも思っています。

○池本委員 ありがとうございます。

○鹿野主査 池本委員、よろしいですか。

私からごく簡単に1点だけ確認させていただいてよろしいでしょうか。私もこの検討において、電磁的方法による書面交付は取引の類型を超えて一律の検討でいいのか、それとも取引の類型、ないし性質等に応じた各別の検討が必要なのかということについて、ちょっと気になっているところでしたので、本日の高芝委員の御意見で明確に各別の検討が必要であるということをお指摘いただきまして、非常に参考になりました。ありがとうございます。

その上で質問です。今日は特定商取引法の取引について御検討をいただきましたが、この特商法等の改正のときに、預託法についても、預託法の3条3項において預託等取引業者が相手の承諾を得て電磁的方法で書面交付ができることになったものと認識しております。この預託等取引についても、その特徴、ないし性質を捉えて、電磁的方法による書面の交付の在り方というものについて検討していく必要があるということにもつながりますでしょうか。その点について一言御意見を伺いたいと思います。

○高芝委員 今回のレジュメは、専ら、特商法について纏めておりまして、預託法については、申し訳ありませんが、今、先生からご質問頂いた点について詰めた検討というところでは至っておりませんので、悪しからず、よろしくお願いします。

○鹿野主査 高芝委員、どうもありがとうございました。

それでは、本日の最後、4番目になりますが、池本委員から、日弁連の消費者問題対策委員会の委員というお立場で御意見を伺えればと思います。よろしくお願いします。

○池本委員 ありがとうございます。池本でございます。

この間、前回の議論も含めて、弁護士会の中で議論したことや前回第1回のヒアリングのときの意見なども含めて、可能な限り論点を整理し、考え方を示したつもりであります。ただ、分量が非常に多いので、理由などを含めたところはお読み取りいただくとして、ポイントを絞って説明させていただくということでお許しいただきたいと思っております。

まず大前提として、今回議論されているのは書面交付義務が持つ消費者保護の機能を損なわないようにするということが大前提であります。消費者保護の機能というのは不本意な契約、あるいは不意打ちの契約、利益誘引の契約、こういうようなものでしまったと思

ったときに、契約の中身を確認して頭を冷やして考え直すクーリング・オフの機会を与えると、これを確実に確保するにはどうするか、これが第1点。

それから、この書面は、契約締結の申し込みを受けたときは直ちにまたは遅滞なく契約締結時は遅滞なくと、こういう記載で契約締結の意思形成をしたときにはできるだけ早く頭を冷やして考え直すクーリング・オフの告知につなげるということであろうと思います。

3点目に、連鎖販売取引、あるいは業提、特役、あるいは預託取引もそうですが、勧誘段階の概要書面の交付義務というのがあります。これまで、あまりここが議論されてなかったのですが、本来、勧誘段階で書面を交付するというのは、契約の概要を言葉だけではなくて書面を見ながら内容を説明するということが想定されていたはずなのですが、先ほど全相協の石田様の説明にもあったように、ほとんど機能していない、形骸化しているのではないかと。事実上、契約締結してよいという意思表示があったら概要書面と契約書面を連続的に渡すとなっているのではないかと。これがそのまま電子化されると全く概要書面の機能を果たしたことになる、そういう問題もあります。

もう一つは、先ほど言った不意打ち勧誘や、利益誘引勧誘で、本体の契約が不本意な形で承諾に至りがちであることで、書面の電子化の承諾ということも不本意な承諾になりがちである。ましてやデジタル機器に不慣れな消費者については、説明の意味がよく分からないで、いいですよと言ってしまいがちだから、なお一層厳格にする必要がある。こういう問題意識で制度設計をする必要がある。

そして、電子データの提供方法のことで言いますと、詳細な契約の中身が手のひらサイズのスマホやパソコンに添付ファイルで届いていても、クーリング・オフの存在ということを実際に目にして、20日間、あるいは8日間という期間内に行動が取れるのか、制度の告知というものがきちんと連動していないと、書面の持つ消費者保護機能と同等でなければいけない、損なうことがあってはいけない。ましてやデジタル機器に不慣れな消費者について、そこをどう手当するか、こういうことが重要なのだろうと思います。

そこで、まず、承諾要件を厳格化するという点に関連して、実はこれは第1回の際にNACSさんから相談の現場の実情を踏まえて、その場で承諾を取るのではなくて、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って消費者から承諾の返信メールを送った場合に限定してはどうかという御意見がありました。不本意な承諾を手続的に排除するという意味では非常に重要な指摘だとは思いますが、逆に事実上承諾した状態であるのに契約内容やクーリング・オフが告知されない状態が続くという弊害もある。

実は先ほど訪問販売協会との質疑の中でも言いましたが、事実上、契約締結を承諾した状態であるのに、一旦退去して、後で申し込んでくださいとして、これまた中ぶらりんの状態をつくってしまうという弊害にもつながっていくのではないかと。だとすると、これから説明しますように、適合性のある消費者に限定した上で、中身も理解させて、しかも、承諾を取ったことについて明示的に記録にも残しながら承諾を取っていくという承諾要件をいろいろな角度で、客観的にも内容的にも確保していくという道を進めていく必要がある

るのではないか。

そこで、まず適合性、これは単に言葉で言った、言わないだけではなくて、そもそも本人が電子データの授受で対応できるのか。入り口としてはソフトがあるかどうかとか、閲覧、保存、あるいはプリント機能があるかどうか、そういうものがない人では困るし、このことはちゃんと確認をしていただく。もっとリアルな問題として、過去1年以内にスマホを使って、その機器を使って自ら商品購入の契約締結をしたという経験があるのかどうか、それをまた確認してはどうか、このように提案しています。

そして、さらに慎重に考えていくと、これは前回主婦連さんから出た提案であります、電子化の対象とするものについては、少なくとも当面は消費者がオンラインで主体的にアクセスして契約を締結した場合に限定して、書面の電子化の対象取引とするという考えも、確かに法律と政省令との関係でどうなのかという意見があるかもしれませんが、やはり国会でも、そこは厳密に考えようという方向づけをされたということからすると、そういう制度設計の余地もあるのではないかと思います。

それから、承諾を得る際にちゃんと中身を理解させる。説明義務の問題と不適正な行為の禁止。これはほかの皆さんからもおおむね出ているところだと思います。原則として書面の交付は受けられますよということ、あるいはその書面に代わる電子データが重要なものである、クーリング・オフの起算日になるということもちゃんと説明しなさいということ。それから、裏返しで、承諾を取るときに不適正な説明の仕方をしてはいけない。このほうが有利になるとか、迅速になるとか、そういった誤導的、誘導的な説明方法はほかにも想定できるかと思うのですが、そういうこともやはり禁止事項として入れる必要がある。

あと、承諾を取ったということの立証責任は、基本は事業者が負うものだと考えますから、これは前回も考え方として示されていたかと思うのですが、例えば録音データを残すようにし、開示するようにする、こういうことも一つの解決策として十分うなずけるのではないかと思います。

そして、そうやって取得した承諾を明示的に確認するということでは、単に口頭や電話では困るので、ちゃんと電子データが重要な中身であるということを示的に明瞭に表示した書面または電子データで電子化の承諾を取る。その控えを消費者にも交付、あるいは提供する必要があるのではないかと考えているところです。

特に不本意な承諾のトラブルが生じやすいものについては、被害が発生するリスクが高いものについては、オンラインで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を認めるのだと考えて、こういう特に連鎖、特役、業提などでも問題になるようなものについては認めるべきではない。あるいは対面の取引は、そもそもその場で確認し、サインを求めて、しかも書面を交付するというのを電子データでどういう形でやるのか、ここをきちんと制度設計を見える化していただかないと、それでもいいとはなかなか言えないのではないかと思います。この辺りも具体的な制度設計の中で落とし込んでいただきたいと思います。

電子データの提供の仕方、告知機能をしっかり確保するという意味で、電子データで送るときには、これはもうおおむね皆さんの中から出ておりましたが、PDFファイルということは改ざんができないような状態のPDFファイルで添付して、電子メールで送るということであろうと思います。

先ほどの質疑の中でも少し出ましたが、消費者の電子機器のファイルに記録されたときに到達する、これはすぐにも見られるし、後にも保存されるというようなことを考えると、例えばLINEで添付ファイルで送っても、見たところ、LINEの場合は受信者がダウンロードしなければ記録されたことにならないし、7日間で削除されるそうなのです。とすると、電子データを遅滞なく提供したということにならないし、後に保存もできなくなるということになるのではないかと。

それから、電子データで提供するときの告知機能、手のひらサイズの小さな画面で現実に見るといっても困難ですから、電子メールの本文に何を幾つ幾らで買ったのか、あるいはこれにはクーリング・オフという制度があると、起算日がいつから始まるというようなことを赤字、赤枠、8ポイントというポイント数での規律ができないので、目につきやすいような大きさで表示するというを入れる必要があるのではないかと。先ほどの承諾を取るときにも明示するし、データで提供するときにも本文に明示すると、二段構えで必要ではないかと考えています。

それから、現実にそれが目に触れる状態であってほしいということとの関係で、私は、電子データを提供した場合には、遅滞なく送信された添付ファイルを開けますか、開きましたかということを確認していただきたい。これは対面の取引であれば直ちに交付ですから、直ちにその場で開けますか、開いてみてくださいということをやれるでしょうし、電話の場合もすぐに電話をかけて確認できる、オンラインの場合には、もともとオンラインでのやり取りですので、これは先ほどの全相協さんにもあったように、電子メールで問い合わせをして、開いたかどうかについて確認し、返信を求める。このようになるのではないかと。

そして、概要書面ですが、概要書面を電子データで提供するときには、もちろん前提として勧誘しているその過程で、電子データによる提供でよろしいかということの説明し、承諾を取った上で、直ちにその概要書面事項を電子データで送り、それを開けてくださいと、閲覧した状態で、さらに契約の概要を分かりやすく説明する。ここまであって初めて概要書面の機能が果たせるのではないかと。法律にはまだ説明義務はありませんが、他の法律、金融商品取引法とか、電気通信事業法の中でも、内閣府令や省令の中で、契約締結前書面の交付について分かりやすく説明する義務と、この2つをセットで行うということが記述されている例はありました。したがって、今回の場合にも、そういうものを入れる余地は十分にあるのではないかと。

あと、電子データは保存しないで時間がたつと削除してしまいがちであると、そういう行動が起きやすいということとの関係で、あとは事後的な改ざんということもあり得ると

聞いておりますので、ここは少し専門家の技術的な御意見もお伺いしたいところですが、例えば作成者の電子署名、あるいは作成日のタイムスタンプを付したものとして提供し、あるいは保存するという事はどうか。

あと、消費者から契約条項の電子データの再交付を受けたときには、再交付を義務づけてはどうか。これはクーリング・オフと直接連動させるという意味ではありませんが、例えばもらったけれども、どうもプリントができないとか、自分では細かくて読み取りが困難だというようなときに、紙の書面を改めて提供してほしいとあって、保存機能や閲覧機能の低下を補完できないだろうか。

そして、高齢者に対する対応で、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するという事でもあります。これは紙の書面であれば第三者は発見する余地があるけれども、スマホ、パソコンについてそれを確認する余地はないので、それを補完する意味であります。

先ほどの質疑の中で、消費者の自己決定権を損なうことにならないかという御質問がありました。ただ基本の契約締結そのものの自己決定権はあるわけで、しかも書面交付が法律上の原則であって、それに電子データを選択肢に加えるかどうかという、さらに例外の議論で、一定年齢以上の人で、本人はそのほうがいいと言っている、おぼつかないことも十分あるわけで、少なくともそういう場合には第三者についても交付、提供をしないと定めても、自己決定権が全く損なわれるということにはならないのではないかと。

最後に、セキュリティの問題です。これももう少し技術的なところをお伺いしなければいけないのですが、契約条項を全部保存しているものが漏えいしても困るし、消失してしまったと言われても困るし、その保存義務なり、第三者からのセキュリティなり、あるいは改ざんのない状態に保存するという事、この辺りをしっかりと義務づける必要があるのではないかと思います。

以上です。

○鹿野主査 ありがとうございます。

それでは、ただいまの池本委員からの日弁連の御意見に対して、高芝委員、何か御質問等はございますでしょうか。

○高芝委員 大変、網羅的かつ示唆に富むご意見をありがとうございます。

時間の関係もありますので、1点だけ、8ページについて確認をさせて頂ければと思います。8ページの上部のカのところ、「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事。クーリング・オフとは連動せず」との記載があります。ここは、非常に示唆に富むご意見かと思いました。私の考えとしては、書面交付義務は、先ほども申し上げましたが、行政処分のみならず、クーリング・オフの起算点、罰則とも関わってくるところがありますので、電子書面の提供の有効・無効は、当該電子書面を提供した時点で判断されるべきではないか

という考え方を持っています。

それとの関係で、今後、議論を整理する上で、「電子書面の提供としての有効・無効の要件」と、「事業者が、一定の措置を取ること、ないしは、行ってはいけないという行政的なルール」がありうると考えています。そして、後者については「クーリング・オフとは連動せず」、すなわち、後者は「電子書面の提供としての有効・無効の要件」とは別であることを指摘して頂いたのではないかと思います。また、上記とは別に、事業者に望まれる「努力事項」等はガイドライン等に記載される可能性もあると思いますが、このように分けて議論をすることを示唆頂いたのかと思いました。このような理解でよろしいのか、お考えを教えてくださいましたら、幸いです。よろしく申し上げます。

○池本委員 御質問、ありがたく存じます。

今、御指摘がありましたように、ここの再交付については、再交付がまたクーリング・オフと連動したのでは、最初の適合性や説明義務や、あるいは提供の方法に関する厳格な要件の意味が全くなくなってしまいますので、これは例えば間違えて削除してしまったという人もいるでしょうし、以前に取引経験があるのだけれども、今回はいろいろ書いてあってよく読みにくいので、やはり紙が欲しいというような場合、プリントできないというのは、実は適合性のところでは、そもそもプリント環境があるかどうかというのは確認すべきだし、そこは単なる確認義務ではなくて、客観的な状況として存在し、そのことを確認しなさいというつもりで書いたところです。

だから、客観的にはそういう入り口でのハードルは越えたけれども、紛失したり、やはりうまく操作できなかった、あるいは壊れていたとか、何かあったときに事後的に、単にクーリング・オフ期間だけではない、若干過ぎても、紙で出すといういろいろな費用もかかりますけれども、電子データで送るのであれば、そんなに負担にもならないし、保存機能や再確認機能の補完になるのではないかということで、クーリング・オフは一旦切り離して提案してみたところです。

以上です。

○高芝委員 ありがとうございます。

○鹿野主査 高芝委員、よろしいでしょうか。

○高芝委員 結構です。ありがとうございます。

○鹿野主査 どうもありがとうございました。

池本委員からも、とても示唆に富むいろいろな観点からの御意見をいただきました。立証責任についても、考えなくてはいけないと私自身も思っておりましたが、その点について、しかも書面で承諾を取ったという単なる形式的なものだけではなくて、実質的な真意に基づく承諾の確保のための要件を一定設定して、それが取られたということについての立証責任という趣旨だと思いますが、その点についても貴重な御意見をいただいたと思っております。

それから、書面の交付に当たっての説明義務というところについては、ほかの団体等か

らもお話がありました。これについても池本委員から非常に詳しく、概要書面に関するところまで含めて御意見等をいただいたと思います。

それから、PDFファイルだったら何も変更が利かないかという、そうではなく、PDFでも改ざんが可能だというのは御指摘のとおりです。改ざん不能な状態での保存措置を、どういう形で確保できるのかということは、技術的な専門的な知見を持った方からのヒアリングも踏まえて、また考えていくことができればと思っております。

さらに、私の先ほどの質問のうち、自己決定との関係をどう考えたらいいのかということについても、これは池本委員個人の御意見かもしれませんが、明確にお答えいただきました。私もその点、先ほども言いましたようにどう考えればいいのかと悩んでいるところでもございますし、また、いただいた御意見も踏まえて考えてみたいと思います。

時間がちょっと過ぎているのですが、全体として何かこれをさらに聞いておきたいということがございましたら、御発言いただけますでしょうか。よろしいでしょうか。

○池本委員 特にありません。

○鹿野主査 ありがとうございます。

予定した時間を経過しましたので、本日のワーキングチームの会合については、このあたりで質疑を終わらせていただきたいと思います。

皆様、どうもありがとうございました。

それでは、事務局から次回の日程等の御連絡をいただきたいと思います。よろしく願いします。

○奥山課長 事務局でございます。

前回会合のときに御案内をお願い申し上げました追加のヒアリング対象の団体の御推薦、頂戴いたしましてありがとうございました。今後のヒアリングの実施につきましては、鹿野先生、池本先生、高芝先生と御相談の上、次回以降の会合で御意見をいただくように調整してまいります。

次回第3回の日程でございますが、来月、10月下旬を目途に関係者の皆様と御都合を調整の上、追って御案内を申し上げたいと考えております。

以上でございます。

○鹿野主査 ありがとうございます。

それでは、本日の会合は終了とさせていただきます。本日はヒアリングの対象として御意見をいただいた皆様、そして、御参加いただいた委員の皆様、どうもありがとうございました。