

特商法の契約書面交付の電磁的方法に 関する考え方について

2021年10月27日

一般社団法人
全国消費者団体連絡会

【はじめに】

国民が安全で安心して暮らせるデジタル社会の形成が必要

- 社会のデジタル化の進展は、消費者の暮らしがより便利になるメリットがある。しかし、デジタル社会を形成していく上では、消費者被害の防止・軽減に結び付く施策であることが前提条件。
- 『デジタル社会形成基本法』第7条
「デジタル社会の形成は ～(略)～ 被害の発生の防止又は軽減が図られ、もって国民が安全で安心して暮らせる社会の実現に寄与するものでなければならない。」
この基本理念に沿って政省令を検討していくべき。

【基本的な考え方】

1. 契約書等は原則として紙の書面の交付であること

- ・ 書面での交付が原則であることを事業者がしっかりと認識していることが重要。
- ・ 事業者側から、電磁的方法で契約書面等を交付できることを勧めてはならない。
- ・ ただし、消費者から契約書面等を電磁的方法で交付してほしいと請求された場合に限り、消費者の適応性を確認し、真意に基づく書面での承諾の下、電磁的交付を行うことを可能とする。

※なお、概要書面の交付義務がある契約については、契約前に書面をもとに説明し、概要書面は紙での交付を行うことを前提とすること。

■真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

2-1. 事業者は消費者の適応性について確認する

- ① パソコン機器を持っている、なおかつ使える状態にあること
（チェックリストで、消費者にチェックしてもらう）

【以下の場合に適さない】

- ・ 契約書面全体を見るためには、画面の小さなスマートフォンやタブレットは適さない。
- ・ パソコン機器を持っていたても、 普段ほとんど使わない人は適さない。
- ・ パソコン機器を持っていたても、メールアドレスを持っていない場合や、OS、ブラウザ、ソフトウェアなどがアップデートされていない場合は、適さない。

■真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

2-1. 事業者は消費者の適応性について確認する

- ② メールで届いた添付ファイルの内容の確認・保存ができること
（適応性確認のメールのやり取りをする）

【適応性確認の手順】

- （ア） 消費者に消費者自身が使用するパソコンから、事業者が指定するサイトやメールアドレスに電磁的交付を請求する旨のメールを送ってもらう。
- （イ） メールを受け取った事業者は、確認用のPDFファイルを添付し返信する。
- （ウ） 返信を受け取った消費者に、添付したPDFファイルの内容の確認と、消費者自身がわかる場所に保存ができたことを確認してもらい、その旨を事業者に返信してもらう。
- （エ） 事業者は、この一連の作業ができたことを確認する。

以上の手順ができなければ消費者からの請求であっても紙での交付とすること。

■真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

2-2. 事業者は消費者に契約書面の重要性、クーリングオフ等の説明をし、書面で承諾を取る

2-1. の適応性確認で、適応性があると認められた消費者が対象

- ①真意に基づく承諾を確保するため、事業者には以下の説明を義務付け
 - ・ 契約書等は紙の書面で交付することが原則であること
 - ・ 契約書の内容・重要性の説明（契約期間中は保存しておくことなど含む）
 - ・ クーリングオフの制度、起算日、手続きの方法の説明

- ②上記①の説明を受けたことを確認するため、消費者に「電子交付の承諾の控え」のチェックリスト（紙・複写）に☒を入れてもらう

- ③リストのチェックを確認したのち「電子交付の承諾の控え」（紙・複写）を消費者へ手渡し、または郵送する

※なお、事業者は少しでも消費者の承諾に不安であると判断した場合は、契約書面自体を紙で交付すること。

■電磁的方法による提供の方法

3-1. 事業者は提供の方法について、以下の手順ですすめること

- ①適応性の確認時に利用したメールアドレスを使うことを確認
 - ・新規のメールアドレスは不可とすること
- ②メール送付時の件名を確認
- ③メール本文に、契約した商品、内容、代金、クーリングオフ制度などを記載することを説明
- ④送付メールに契約書等をPDFで添付することを説明
- ⑤消費者に契約書等（PDF）を確認・保存した旨を返信してもらうことを説明
- ⑥事業者は消費者からの返信を確認する

※なお、メール自体が届かない場合や、契約書等のファイルが閲覧・保存できない場合は、紙での交付に変更すること。

【特定継続的役務提供】をオンライン完結で行う場合

- ・オンライン上にて、「契約書面は郵送いたします。なお、契約書面を電磁的方法でご希望する場合はこちらへお進みください」などの案内を行い、消費者が電磁的方法での交付を請求する場合に、諸手続きへと進むページを別途用意して、自らが自発的な行動をとらなければ進めないようにする仕組みが必要。

2-1. 消費者の適応性について確認する

2-2. 事業者は消費者に契約書面の重要性、クーリングオフ等の説明をする

- ⇒ 「契約概要」における内容や重要性、クーリングオフ等の説明を行い、
「電子交付の承諾」について、消費者に例外的に電磁的方法で確認（☒）
してもらう。

3-1. 提供の方法について

- ⇒ 2-1. および2-2. が行われたことを確認するメールを送る。
このメールに、 3-1. の内容を記載する。

【電話勧誘販売】の場合

2-1. 消費者の適応性について確認する

⇒電話による口頭での指示により、メール確認の手順を行う。

2-2. 事業者は消費者に契約書面の重要性、クーリングオフの説明をする

⇒説明について消費者に内容を復唱してもらうことにより確認した後、「電子交付の承諾」の記入用紙を郵送する。消費者は、記入用紙に承諾の旨を記載し、返送する。

【その他】の場合

⇒2～6スライドの手順ですすめること。

※オンライン完結の【連鎖販売取引】や、【業務提携誘引販売取引】は、今回は【その他】場合の手順とし、まずは、オンライン完結における【特定継続的役務提供】のみ、例外的な対応とする。

(ご参考)

「北海道庁 環境生活部くらし安全局消費者安全課」(令和3年9月)
令和3年度(2021年度)第1回 消費生活モニターアンケート結果
— 高度情報化社会における消費者の意識と情報リテラシー等に関する調査 —

<https://www.pref.hokkaido.lg.jp/ks/sak/chousakekka.html>

- ・北海道庁の消費生活課が今年の9月に公表した、消費者モニターアンケート調査の中で、書面の電子化に関する回答が集計されています(6～8頁)。
- ・契約書面の電子化について、「消費者の利便性が図られる」が7.7%、「消費者保護機能が損なわれる」等が55.2%となっています。
- ・契約書面の電子化の希望について、「すべて望む」が4.0%、「すべて望まない」が28.3%、「オンラインで完結する取引以外は望まない」が29.1%となっています。これは、訪問販売や電話勧誘販売、連鎖販売取引など対面勧誘や電話勧誘では望まない方が57.4%を占めることになります。「すべて望む」が4.0%「望まない」が57.4%。