

第3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3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10月27日（水）12：59～14：35

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）

- ・ 一般社団法人日本経済団体連合会
専務理事 根本勝則 氏
ソーシャル・コミュニケーション本部長 正木義久 氏
- ・ 一般社団法人全国消費者団体連絡会
事務局長 浦郷由季 氏
- ・ 独立行政法人国民生活センター
相談情報部相談第1課長 丸山琴野 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、予定の時間より少し早いのですが皆様おそろいということなので、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3回ワーキングチーム会合」を始めさせていただきたいと思います。

私は、本ワーキングの主査を務めております鹿野と申します。本日もよろしくお願い致します。

まず、本日のウェブ会議の操作説明及び資料の確認について、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きまして御説明を申し上げます。前回までと同様に、御発言のとき以外はマイク及びカメラはオフにお願いいたします。御発言をされる際には、マイク及びカメラの両方をオンに設定をお願いいたします。

続きまして、本日の資料の確認でございます。資料は、本日御意見を賜ります一般社団法人日本経済団体連合会さん、一般社団法人全国消費者団体連絡会さん、独立行政法人国民生活センターさん、それぞれより資料を頂戴しております。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、音声のみ一般傍聴していただいております。傍聴されていらっしゃる方は、カメラもマイクも常にオフに設定をお願いいたします。マイクなどをオンにしている方がおられます場合には、事務局のほうでオフに設定させていただきます。

御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。

本日は、検討会の構成員である団体及び検討会構成員の皆様からヒアリング対象として推薦された団体から御意見を頂戴したいと思います。それぞれ順番に15分程度をめぐに御意見を述べていただき、その後、それぞれ15分程度をめぐに、質問とそれに関する回答をいただくという流れで進めていきたいと思います。

なお、時間が許す場合には、3団体それぞれの質疑応答が終了した後、追加の質疑応答の時間を設けさせていただきたいと思います。

それでは、最初に一般社団法人日本経済団体連合会の根本専務理事、正木ソーシャル・コミュニケーション本部長から御意見等を頂戴したいと思います。よろしくお願いします。

○根本氏 ありがとうございます。

ワーキングチームでの発言の機会を頂きましたこと、御礼を申し上げたいと思います。今、御紹介を賜りました経団連専務理事の根本と申します。どうぞよろしくお願い致します。

私からの発言では、主として、ワーキングチームの検討課題である消費者からの承諾の取り方あるいは電磁的な方法による提供の在り方の2点についての御意見を申し上げますが、まずはその前提となる事柄あるいは背景から御説明申し上げたいと思います。

資料は共有されておりますでしょうか。

1 ページ目は経団連が提唱しておりますSociety 5.0という事柄について、簡単に解説

いたしました。

5.0というのは読んで字のごとく、第5世代の社会を指す言葉ですが、皆様よく御存じのとおり、人類が歩んできた狩猟社会を第1世代といたしますと、農耕社会になり、その後、工業社会、情報社会を経た後の社会、すなわち、デジタル革新等、多様な人々の想像（創造）性、一つはイマジネーション、もう一つがクリエイティビティーのほうの創造性、この2つによって様々な課題を解決し、価値を創造する社会と私どもは定義しております。

この社会においては、人々が様々な制約から解放され、誰もが多様な才能を発揮できるようになります。その前提が、世界中で進むDX、すなわちデジタルトランスフォーメーションだということです。

次のページに参ります。DXはこれまでの社会・産業・生活の在り方を根本から変えるものであり、個々人の生活者としての価値を最大限に追求することを可能にするものでございます。

根本的に変えると言いましても、先ほど申し上げました狩猟社会から農耕社会に移行したときには食料の安定的な確保が可能になったわけですし、工業社会に移り非常に大きな価値が生まれ、ただ、その社会の変化になかなかついていけずにラッダイト運動等が起こったことは皆様御承知のとおりでございます。時代に応じて様々な根本的な変化がこれまでも大きく繰り返されてきたということです。

今回のDXの問題でございますけれども、非常に残念なことに、日本はこうした世界の潮流から大きく後れを取ってしまったという状況でございます。

次のページをお願いいたします。3ページにお示しした表はその一例です。

2000年に、実は日本は世界最先端のIT国家を目指すと言いましたが、左の表のとおり、行政手続のオンライン利用率はOECD諸国の中で既に最下位に沈んでおり、電子政府ランキングも昨年少し上がったものの、今回は14位という状況です。この20年で残念ながら世界との差は非常に大きく開いてしまって、私どもの実感では、まさに周回後れの状況に陥ってしまったということです。

今回のコロナ禍で、日本のデジタル化が非常に悲惨な状況にあるのだということを皆様方も実感されたのではないかと感じているところです。

4ページ目のとおり、この周回後れの状況を招いた原因は様々ありますが、その一つがアナログを前提とした規制・制度にあることは明らかであります。すなわち、最新の利便性の高い技術を利用することを許さない規制・制度があるということです。

政府は何度も、デジタル化3原則、すなわちデジタルファースト、ワンスオンリー、1度だけ情報を提供すれば2度も3度も住所、氏名を書かなくてよいということ、コネクテッド・ワンストップ、1か所に行けばみんな済むというような事柄に全部するのだということを何度も閣議決定いたしましたけれども、そのたびに、非常に強固な、現状維持バイアスと言われることもある力が働き、今もってこういう3原則は実現していないという状況です。

本日のテーマにも関係いたします書面・押印・対面原則の撤廃につきましても、後戻りさせることなく着実に推進することが求められていると考えております。

5 ページをご覧ください。ちなみに、今年6月に閣議決定された規制改革実施計画でも「デジタル技術を活用した柔軟かつ効率的なサービスの提供や、新たなビジネスモデルが創出されるよう、デジタル化を阻害している規制の大胆な見直しが必要」と指摘されたところ です。

その成果として、これは非常にありがたい話ですが、株主総会のオンライン化、不動産の重要事項説明あるいは建築確認申請のオンライン化等が図られてきております。

6 ページには、特商法関連で民間経済界から寄せられている具体的な要望例を2つだけ挙げております。これだけというわけではございませんので、ほかにもたくさんあるのだと思いますが、私どものほうから政府サイドに規制改革要望として提出した事例として挙げました。

特定継続的役務提供の問題、例えばホームセキュリティーを入れたいと思ったときに、わざわざ訪問しなくてはいけない、何度も訪問しなくてはいけないような事態が発生しているという事例を紹介しております。時間の関係で詳細は申し上げられませんが、後ほどこういったところも御確認いただければありがたいと思います。

7 ページ目が最後になりますが、本日のメインテーマに関する考え方を示しております。

改正法そのものにつきましては、紙による契約書面交付に代えて、消費者の承諾を得て電磁的に交付することを可能にしたものだと私どもは理解しております。その際、消費者保護を実現するために課題となるのは契約の中身であり、紙か電子かの選択ではないと考えております。

時にアナログな紙のほうが、消費者保護機能が高い、あるいはデジタルのほうが、消費者保護機能が劣るという前提に立つような議論が見られますが、例えば本人であることを証明する機能が現時点の日本で最も高いのは、デジタル技術を基盤とするマイナンバーカードだということが政府サイドでも示されており、当然私どももそのように感じているところです。アナログ、デジタルそれぞれの特色がありますので、それぞれに応じて消費者保護を図ることが必要であろうと考えます。

ちなみに、デジタルではむしろ、消失、散逸、廃棄の可能性は、様々なところにバックアップデータ等々を保持することになりますので、低くなります。第三者への展開も容易になりますし、アクセシビリティの問題では、翻訳機能あるいは読み上げ機能を付加することができます。紙である場合に、見る、理解することが容易だとは限らないということもここで申し上げたいと思います。

また、政省令で契約書面等の電磁的交付の具体的要件を設定する上で、消費者からの真意の承諾を確保する方法を検討するというように課題が設定されておりますけれども、実はこれはあまりほかに例を見ない問題であり、少しどうしたものかという感覚を持っております。

もちろん改正法の附帯決議で、契約書面等の書面交付の電子化に関する消費者の承諾の要件を政省令等によって定めるに当たっては、真意に基づく明確な意思表示を行う場合に限定されることを確保するため、書面交付義務が持つ消費者保護機能が確保されるよう、慎重な要件設定を行うこととされたことは承知しておりますが、先の国会で成立しましたデジタル社会形成関係法律整備法におきましては、宅地建物の売買契約に関わる重要事項説明書など、32の法律につきまして、当事者の承諾を条件として、書面交付に代わり電磁的な記録による提供が可能となったと理解しております。

仮にアナログの書面を用いる場合でも証明できないような消費者の真意を、デジタルの場合についてのみ立証を求めるといような議論の方向になるといたしますと、アナログでもできないものを求めるのはやはり難しいと申し上げざるを得ないのではないかと考えております。

消費者の承諾の真意性につきましては、電子書面の交付の承諾そのものよりも、契約行為自体が真意であるか否かがむしろ問題なのではないか、これは契約書面等がアナログかデジタルかを問わない課題であろうと理解をしております。

有効な契約を締結できる消費者であれば、電子交付についても、承諾があればそれは真意であると考えてのが自然ですし、このような観点から、事業者に対して、アナログの書面を用いる契約で求められる以上に消費者の真意は何かの立証を求めるのは過剰な要求であり、契約本体についてさえ消費者の真意の立証責任を事業者が負うものではないということを考えるべきだと思っております。

さらに、電磁的な契約書面の交付を求める消費者の権利行使を抑止するような要件設定は、紙の縮減を求める国民、事業者の利便性あるいは負担行為に逆行するものではないかと思っておりますので、避けるべき事柄であろうと思っております。

一定年齢以上の消費者にデジタル適合性を求める、あるいはそのデジタル適合性のない消費者を一律に特定してしまう、隔離してしまうということであると、デジタル化を推進するにあたって、「誰一人取り残さない」という政府の方針にも反することになるだろうと思っております。

私もお付き合いのあるデジタル庁の有識者の中には、80歳を超えたプログラマーの方がいらっしゃって、デジタルの伝道師になっておられます。こういう方々をデジタルへの適性がないと言って排除することが正しいやり方とは到底思えないわけです。

私どもの考えを縷々申し上げてきましたが、デジタル社会形成に向けた政府全体の方針あるいは書面交付の電子化を認める他の法令の要件に照らし、一貫性、整合性のある要件を設定いただきたいということです。消費市場の健全な発展を阻害しないように、他国も含めた規律と実務の実態、進展も踏まえ、デジタルを活用する事業者の意見を十分に反映し、事業者、消費者、双方にとって煩雑、負担となる要件となることがないようにすべきであろうと考えております。過去の20年を繰り返さないように、この国をデジタルの暗黒大陸としてしまわないように、ぜひ、先生方の御審議をお願いできればと考えます。

私からの冒頭の発言は以上でございます。

○鹿野主査 ありがとうございます。

経団連の根本様からは、デジタル化に関する世界の状況及びその中にある日本の状況について、背景事情として御説明をいただき、また、特に特商法の今回の改正、契約書面等の電子化にかかる改正ですが、それに至る一つの経緯として経団連からどのような要望を出されてこられたのかということについても御説明をいただいた上で、資料の7ページを中心に御意見を賜ったと理解しております。

以上の御意見に対して、池本委員、高芝委員から御質問等があればよろしく願います。

池本委員、お願いします。

○池本委員 御説明、どうもありがとうございます。

最後の7ページ目の御提言に沿って、手短に各項目について4点、ポイントを絞って質問させていただきたいと思います。

第1に、紙かデジタルかで消費者保護の水準が変わるという意味ではなくて、紙でもデジタルでも、それに応じて消費者保護を考えるべきだという御意見でした。

この点について、これまで国会の審議の過程も含めて議論してきたのは、契約書面という数ページにわたるような契約条項を、手のひらサイズのスマホの画面にPDFデータで送っても、スマホの操作が不得手な方がそれを読み取るのは難しいのではないかと、ましてクーリング・オフという制度があるのか、ないのか、どれがその条項か、予備知識のない人がそれを見つけることは極めて困難ではないか。クーリング・オフの告知機能が低下するおそれがあるという議論を前提に、承諾要件は厳格にしろという議論だったかと思うのですが、書面で渡すのとスマホで読み取るのとで告知機能が違ってくという点についてどうお考えかという点が、まず第1点であります。

2点目は、電磁的交付の承諾が真意であることを確保することに関して、事業者には消費者の真意を立証することは困難であると指摘されています。もっとも、不意打ちの勧誘や利益誘引の勧誘によって契約をする場合、どうしても不本意な契約になりがちである。契約行為そのものが真意に基づかず不本意になることのトラブルが多いから、書面交付とクーリング・オフ制度を設けている。それが、書面交付がなくなるとクーリング・オフの告知が低下する。そうならないために承諾の要件は慎重でなければいけないし、国会の附帯決議の中でも、消費者が承諾の意義、効果を理解した上で、真意に基づく明示的な意思表示を行う場合に限定されることを確保する、書面交付が持つ消費者保護機能が確保されるよう、慎重な要件設定を行う。こういうことが附帯決議でも示されているところであります。

先ほど御説明のあったことで言うと、この国会の附帯決議で言うような明示的な承諾に限定されるという考え方と、これは意見を異にすると理解することになるのでしょうか。

3点目は、一定年齢以上あるいはデジタル適合性のない消費者を一律に定義して、デジ

タル社会から隔離するというのはSociety 5.0の目指す社会から大きく乖離してしまうということで、それは適切ではないという御意見でした。

ただ、このことについては、高齢者がスマホに届いたものを見る、あるいは見守りの関係者がそれを発見することが困難であるというようなところから、国会の附帯決議の中でも、高齢者が事業者に言われるままに本意でない承諾をしてしまうことがないように、家族や第三者の関与なども検討することを掲げていますし、国会審議の中でも、証券業協会は、高齢の契約については、ガイドラインの中で、高齢顧客の家族が同席して、家族の同意も得た場合でなければ、即日の受注はできないようにするというようなものも紹介されています。

今のような考え方、あるいは附帯決議が言う高齢者について第三者の関与を検討することについては反対であるという御意見だと理解することになるのでしょうかという点です。

あと1点だけ、手短かに質問します。最後のところに、デジタル社会の形成に向けて一貫性、整合性のある要件設定とすべきだとされております。もっとも、デジタル社会形成基本法の第7条には、デジタル社会の形成は、国民の生命・身体・財産に重大な被害が発生することがないように、その防止や軽減が図られ、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となっています。デジタル社会の形成というのは、国民の被害を防止、軽減するということで、その関係で書面交付義務が持つ消費者保護機能を確保しなければいけないと私どもは理解しているのですが、経団連さんの先ほどの説明では、今のデジタル社会形成基本法第7条の考え方との関係はどのように受け止めればよいのか。

細々としたことですが、以上4点、お伺いしたいと思います。

○鹿野主査 それでは、4点の質問がありましたので、御回答をお願いします。

○根本氏 いずれも関連した事項であろうと考えております。まず1点目は、契約書面等のアナログとデジタルの関係です。スマートフォンでは契約書面が読み取れないのはいかという御指摘でございました。

スマートフォンでは、契約書面を一度の画面で全て映し出すことができないのは、そのとおりです。ただし、スマートフォンでは契約書面を幾らでも拡大することができますし、例えばクーリング・オフ機能の部分につきまして、そこを強調して示さなければいけないというルールセッティングがなされれば、書面でも同じことがなされておろうかと思えますけれども、そのようにソフトウェアをセットする、あるいはPDFの画面を設定することが可能であると私は理解しております。

すなわち、デジタル技術にはデジタル技術をもって消費者を保護する方法がきちんと用意されているということであり、アナログの紙と同じ方式でなければならないということではないと理解しております。

繰り返しますが、消費者を保護するということが第一であり、その方法については、伝

達手段が異なってくる際には保護方法も変わってくるのだらうと考えております。クーリング・オフについても同様の考え方でございます。

消費者の承諾の真意の立証の点につきましては、配布資料に「立証することは困難」と記載したので誤解を招いたかもしれません。その点についてはお詫びを申し上げます。私が口頭で発言した際に申し上げたとおり、アナログで、要するに書面で真意の立証をする方法も幾つか用意されているかと思えます。それを超える形で、デジタルにだけ真意の証明を求めるというやり方については、なかなか困難ではないかということを申し上げました。

書面交付の仕方、重要事項の告知の仕方は1点目と同様に、デジタルにはデジタルの優れた点もございますので、その優れた点を利活用するような形で対処すれば、十分に活用可能であらうと考えております。

3点目、デジタル適合性のない消費者を一律に排除することの問題でございます。先ほど申し上げましたとおり、これは極端な例を申し上げておりますけれども、例えば65歳以上の方についてはデジタルでは契約はさせませんということにしていまいますと、現代社会においてそのようなことが本当によいのだろうか。要は、そのような政策は、デジタル化を推進するにあたって、「誰一人取り残さない」という政府の大方針に反する決定になりはしないかということです。65歳を過ぎたら、あなたはデジタル社会から出ていきなさいと言われていたような気になりはしないだろうかということです。

見守りの関係者などによる被害発見が困難になる方もいるという御指摘がございました。このような方々につきましては、実はアナログの世界であっても同様のことが起こり得ると考えております。保護すべき対象を否定するものでは全くございません。むしろ保護すべきところはしっかりと保護しなければいけないという考え方を取っておりますが、それがアナログの際とデジタルの際とで大きく異なるやり方をしてしまうこと、すなわち対象を変えてしまうようなことについては、私どもは同意しかねるところです。むしろ最新技術を使って、さらに消費者保護のレベルを上げていくことを考えるべきだらうと考えております。

デジタル社会形成基本法第7条につきましては、アナログ技術とデジタル技術の違いの根本を考えなければいけないと思わせる御指摘であったかと思えます。デジタル社会の中では、デジタル社会において取るべき生命・財産の保護の方法が当然ございます。アナログ社会では取り得なかったような優れた方法もあるかもしれません。そこは今後の様々なトライ・アンド・エラーの中で確立していくべき方法であらうと思っております。私どもは第7条を否定する考え方は全く取っておりません。ただ、その方法については、完全なアナログ方式をやる場合と、デジタル方式を選択したときに取るべき方法論が違わないかということを申し上げた次第です。

以上でございます。

○鹿野主査　ありがとうございました。

大分時間もたってきましたが、高芝委員から何か御質問等はございますか。

○高芝委員 ご説明をありがとうございます。1点だけお願いいたします。

4ページの中に、○が3つあるのですけれども、3番目の○の「そのために、特に書面や直接の対面が必要な場合に限り、規制権者が挙証責任をもって法令等で明記すべき」とされています。既に、この点についてもお説明頂いたのかも知れませんが、聞き漏らしたかも知れませんので、ここの趣旨を教えて頂ければと思います。よろしくお願いします。

○鹿野主査 よろしく申し上げます。

○根本氏 署名・押印・対面原則については、原則的に撤廃するという政府方針が出されております。

ところが、個別の書面・押印・対面原則撤廃の検討に入りますと、各府省におかれては、どうしても我が省のものはできませんというケースが多々見られます。これは規制改革推進会議等々における審議過程で噴出する課題です。そういう場合には、規制官庁自身が、なぜ撤廃できないか、あるいは、書面・押印を使わない限りは現在の機能が維持できない、デジタルでは代替できないことをきちんと説明、証明しない限りは、署名・押印・対面原則を撤廃するという政府の大方針に従っていただく、制度を改正していただく形にしなければならないと考えて、この資料4ページの3番目の○を入れさせていただきました。

○鹿野主査 よろしいでしょうか。

○高芝委員 ご趣旨は分かりました。ありがとうございます。

○鹿野主査 ありがとうございます。

私からも少々お聞きしてよろしいでしょうか。

7ページについてですが、まず1つ目、一番上の○に、消費者保護を実現するために問題となるのは、契約の内容であってと書かれているのですが、特に特商法で定めている取引形態の中には、訪問販売や電話勧誘販売など不意打ち的な勧誘によって、客観的に内容が不当かどうかということとはともかくとして、当該消費者にとっては必要のないような契約をしてしまうことがあるという問題があるように受け止めております。

ここには内容と書いてあるのですが、先ほどの御説明ですと、消費者が自分の意思に基づいて契約をするというような表現をされていたようにもお聞きました。そのように理解してよろしいのか。内容だけの問題ではないという理解をしているのですが、それによろしいのかというのが1つです。

もう一つは立証の問題で、恐らく消費者の真意という内心の意思そのものを立証するというのは、いずれが立証するにしてもなかなか難しいとは思いますが、恐らく立証ということが問題となるときには、客観的に一定の真意を確保するための手続というか手段を取ったかどうかということの立証が問題となるのではないかと私自身は感じているところでございます。

ただ、どの程度の手順を取ることが求められるのかということは、このデジタル化のメリットと消費者保護のバランスをどこで取ることができるのかということが問題なのでは

ないかとも思っているのですが、それについて何かコメントがあれば、よろしくお願いいたします。

最後にしますが、7ページの一冊下の○で、一貫性、整合性のある要件と書かれて、先ほど御説明をいただいたところです。ただ、これも特定商取引法の特徴として、特にトラブルの多い形態の取引における特別な消費者保護の必要性というのがあって、特別のルールが同法に設けられているのだろーと思います。このような特商法の特徴から合理的に説明できる範囲であれば、整合性があると捉えてよいのか。それについても御意見、コメント等があれば、一言お願いしたいと思います。よろしくお願いします。

○根本氏 ありがとうございます。

契約の内容の点につきましては、特商法の対象となる取引類型には、例えばクーリング・オフなど、付加的な条項等が様々入っているかと思います。全てを包含して、契約の内容という趣旨で申し上げておりますので、実際にコアになる部分だけという趣旨で申し上げているわけではございません。このような内容で、御回答になっているかどうか分かりませんが。

あと、消費者の真意を立証する手続の問題ですが、先生が御指摘のとおり、アナログの場合でも、一定の手続が取られていれば消費者が真意を持って契約したとみなすという形になっているのではないかと考えております。したがって、その真意の証明をデジタルの場合に、アナログの場合を超えて付加的に、様々な要件を課すようなことはなかなか難しいのではないかと申上げており、ある程度の手順を満たしたときに消費者の承諾は真意とみなすということで、私どもも理解をしております。そこまではもちろん可能ではないかと考えております。真意が定まらないということで、延々とループホールに入るような形の御議論になってしまうことを懸念しております。

あと、デジタル社会形成に向けた政府全体の方針や、書面交付の電子化を認める他の法令の要件に照らし、一貫性、整合性のある要件を設定すべきというところについて、特商法の関係で、クーリング・オフに代表されるような様々な付加的な手続が、既にアナログの時代から存在しているということは承知しております。ただ、一件一件の契約行為について、例えばタブレット上の契約は特商法の場合には認めないなどということになりますと、契約そのものの一般原則の中で、何がどうなってしまうのか非常によく分からない。どの法律のどの部分がどういう契約形態であればよいとかということがあまりにもたくさん出てきてしまう形になりますので、社会の不安定性を惹起してしまうのではないかと懸念いたします。一つ一つの契約行為については、契約行為としてきちんと法的にそれは正しいということで認めていただきたい。付加的な手順が入ることについては、これまでもそうであったと理解しております。

以上です。

○鹿野主査 ありがとうございます。

まだ御質問があるかもしれませんが、私の質問を含めて時間をオーバーしてしま

いましたので、経団連様からのヒアリングはひとまず以上にさせていただきたいと思います。どうもありがとうございました。

早速ですが、本日２番目のヒアリング対象として、一般社団法人全国消費者団体連絡会の浦郷事務局長にお越しいただいております。

それでは、浦郷様、よろしくお願いします。

○浦郷氏 全国消費者団体連絡会の浦郷と申します。よろしくお願いいたします。

資料の共有をお願いいたします。

本日は、このワーキングチーム会合において意見を述べる機会をいただきまして、大変感謝しております。というのも、この春の国会で特商法・預託法改正の審議の際、検討会では全く議論のなかった契約書面等の電子化を認めるという論点が急遽盛り込まれ、これに対して私どもは強く反対してきました。反対の理由は、検討会での議論のプロセスがなかったことに加え、電子化により消費者被害が拡大するおそれがあると考えられるからです。

特商法は、悪質事業者による消費者被害が多い特殊な取引から消費者を保護する、利益を守ることを目的につくられた法律であり、消費者の適切な選択をする機会を確保するために、書面の交付が義務づけられています。この書面が、紙ではなく電磁的方法によって交付された場合、特に高齢者などは、それをきちんと読んだり、内容を確認したり、保存することができるのでしょうか。書面の電子化が可能になれば、被害が増えるのではないかという懸念がある中、政府のデジタル社会への推進という方向性の下、法律は改正され、電磁的方法で交付することが可能となってしまいました。

次のスライド②をお願いします。私どもは、社会のデジタル化を拒んでいるわけではありません。デジタル化の進展で暮らしがより便利になっていることを実感していますし、メリットはたくさんあると思っています。

しかし、より便利になるだけではなく、デジタル社会形成基本法第７条にもあるように、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と思っています。この基本理念に沿って考えると、政省令の検討においても、消費者被害の防止、軽減に結びつくような施策となるようにすることが前提にあると考えています。

次のスライド③をお願いします。まずは基本的な考え方として、契約書等は原則として紙の書面での交付であることを事業者がしっかり認識していることが重要です。政省令においても、原則紙ということを、念を押して分かるような書きぶりにしていただきたいと思います。

契約時、メール等で契約書を交付することができる。これを事業者の側から勧めてはいけない。これもしっかりと書き込んでほしいと思います。

その上で、消費者のほうからメール等で契約書を交付してほしいと請求されたとき、この場合に限り、消費者の適応性の確認、真意に基づく承諾という手順を経て、電磁的交付が可能とすべきと考えます。

なお、前回のヒアリングでも話題になっていました概要書面については、契約前にきちんと提示をして、説明が行われた上で、紙の書面で交付することが前提であると考えています。

次のスライド④をお願いします。真意に基づく承諾を確保する方法です。

まず、電磁的方法による提供に適応することを確認するチェックリストに基づき、消費者自身にチェックをしてもらう。チェックリストというのは、複写式の紙でのリストを私どもは想定しています。チェックリストでは、電磁的交付に対して消費者が適応できるかの確認として、インターネット環境についてや、消費者がどの程度インターネットを使いこなしているかについて質問をして、答えてもらうというものがよいと思います。

質問の内容を具体的には書いていませんが、例えば「自分が持っているパソコン機器で契約書を受け取る。」または「メールアドレスを持っている。」これらの項目にチェックができなければ、【以下の場合に適さない】に書いてあることに当てはまることになりますので、その人は電磁的交付に対して適応性がないということで、事業者は紙で契約書を交付するということになります。

次のスライド⑤をお願いします。インターネット環境などが確認でき、一応は適応性ありとなっても、本当に電磁的方法で可能なのか。実際にメールでテスト用のPDFファイル送り、メールでやり取りをして、確実に契約書を受け取って、保存することができるのか確認する。これは私ども独自の案で、今までのヒアリングなどでも出てこなかったやり方だと思いますが、実際にやってみることで、電磁的交付に対応できるのか確認できると思っています。

ここにやり取りの手順を書いておりますけれども、この手順に沿って、消費者自身が使用するパソコンからメールを送り、そこへ事業者がPDFファイルを送るので、そのPDFファイルを受け取った、そして保存ができたという項目にチェックができなかった消費者は適応性がないということで、そういう消費者に対しては、事業者は紙で契約書を交付するということになる。

次のスライド⑥をお願いします。さらに確認すべき項目です。

①の3点。まず、契約書は紙の書面で交付することが原則だということから、契約書の内容、重要性の説明、クーリング・オフ制度について起算日や手続の方法の説明。このような説明を事業者がするというのを義務づけ、消費者は説明を受けて分かったならば項目にチェックを入れる。チェックリストにより、電磁的交付に対応できること、事業者から必要な説明をきちんと受けたということを確認した後、チェックリストの控えを事業者は消費者に手渡しする、または郵送するということで、ここまで慎重に行えば、そして明示的に紙で真意に基づく承諾を確認すれば、承諾を確保したと言えるのではないかと考えています。

次のスライド⑦をお願いいたします。電磁的方法による提供の方法ですが、ここは今までのヒアリングで多くの消費者団体が述べていたことと同じです。

メールの本文にも必要な事項をきちんと記載すること。事業者は、消費者からの契約書の受け取り、保存をした旨の返信メールを確認することなどが重要なことだと思っております。

さらに、電磁的方法により提供したとしても、何らかの事情でメールが届かなかったり、契約書の閲覧や保存ができなかったという場合は、事業者は紙で契約書を交付するということになるかと思います。

次のスライド⑧をお願いいたします。この書面電子化の発端となった特定継続的役務提供のオンライン完結の場合についてです。

ここでも契約書の交付は原則紙で行うものと考えますが、電磁的交付を望む人には、その手続に進むことを自ら選択して、クリックするという仕組みにすべきと考えています。

そして、適応性確認などのチェックリストは、紙ではなくオンライン上でチェックすることになると考えられます。ただし、チェックリストの内容は先ほど述べてきたものと同じものであり、手順も同じでと考えています。

チェックリストによって、真意に基づく承諾の確保を事業者が確認できたならば、その旨を消費者にメールで送り、電磁的方法による提供の方法に従って契約書を交付することになるかと思います。

次のスライド⑨をお願いします。電話勧誘取引の場合は、消費者から契約書を電磁的交付でということを求められたならば、電話ですので、事業者は口頭でチェックリストの内容を説明します。もちろん電話をしながらパソコンを開いてもらい、実際のメールもやり取りして、ちゃんとPDFファイルを受け取って保存できるか、そこもやってもらって適応性について確認をします。

事業者は、クーリング・オフ等についてもしっかりと説明をして、リストのチェック項目を口頭で復唱して、消費者に確認してもらった後、電子交付の承諾のチェックリストの記入用紙を消費者に郵送します。

消費者は、記入用紙を郵送で受け取ったならば、そのチェックリストの項目について自分自身でチェックをして、事業者へ返送します。

事業者は、その返信を受け取ったところで初めて承諾を得たということになって、電磁的交付による提供の方法に従って、契約書を交付することになります。

オンラインで契約できるものには連鎖販売取引や業務提供誘引販売取引などもあると思いますが、これらの取引は特定継続的役務提供に比べ消費者被害に遭う方が多く、特に若年層の被害が多くなっているということから、当面は真意に基づく承諾は紙の書面で、郵送等により確認をすることとし、まずは特定継続的役務提供のオンライン完結の取引のみ、例外的に真意に基づく承諾の確認をメールで送るとする。そういうことを考えています。

次のスライド⑩をお願いします。こちらは最後のスライドです。参考でつけましたけれども、北海道庁のモニターアンケートの結果です。URLをつけていますので、後で御覧いた

だけだと思います。

注目すべき点は、契約書面の電子化について「望む」というのは僅か4%です。「全ての取引で望まない」が28.3%、「オンライン完結取引以外は望まない」が29.1%です。つまり、訪問販売や電話勧誘販売。また、連鎖販売取引などの対面や電話勧誘の場合は、電磁的な交付を望まない人が57.4%、半数以上ということになります。

そもそも契約書面の電子化については、オンライン上で契約をやり取りしている場合に、契約書もオンラインで交付できるようにという事業者からの要請でした。そのことは理解できます。オンライン完結型の英会話教室などが、オンラインで契約書交付ができるように、そのようなことを政省令で整備したのならば、より便利になると思います。

しかし、今回は法律そのものが改正されてしまいました。前々回、主婦連合会の河村さんから提案があったように、「消費者からオンラインで主体的にアクセスをして契約締結に至った場合のみに行うことができる。」このようなことを政省令で定めることができればよいのですが、そのような電磁的交付のできる取引形態を限定することができないのならば、手間はかかるけれども、私どもやほかの消費者団体が示したように、消費者から請求があった場合、消費者の適応性の確認、真意に基づく承諾という手順を経る形での電磁的交付となるよう、このワーキングチーム、さらに検討会においてもしっかりと議論して、検討していただきたいと思います。

私からは以上です。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。

浦郷様からは、真意に基づく承諾を確保する方法や、電磁的方法による提供の方法について、かなり具体的な御意見、御提案等をいただきました。

それでは、以上の御意見に対して、御質問等はございますでしょうか。

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。

最終的な結論は、オンライン完結で行われる特定継続的役務提供については、慎重な承諾の下で書類の電子化は認めるけれども、それ以外は軽々に進めるべきではないという、非常に慎重な御意見をいただきました。

オンライン完結という言葉について、ちょっと確認したいところがあります。消費者が自らオンラインでアクセスして、契約締結をオンライン上でやるという意味でのオンラインによる契約締結と、特定継続的役務提供のところでは契約締結手続もオンラインだけでも、サービス提供、指導もオンラインでやる、給付も含めてオンラインで完結しているものについて紙の書面を交付するというのは、手順の上で流れを阻害するという議論がありました。

今、消団連さんでおっしゃっていた特定継続的役務提供のオンライン完結というのは、契約締結手続か、あるいはサービス提供のところまで含んだものでイメージされているのかという点が1点。

それに関連するのですが、連鎖販売取引や業務提供誘引販売取引はトラブルが多いからという説明がありましたけれども、契約締結の経緯過程の違いはどの辺で捉えておられるのかという点。

そのあたりについて伺いできればと思います。

○鹿野主査 2点、御質問がありましたので、よろしくお願いします。

○浦郷氏 御質問ありがとうございました。

私どもがオンライン完結と言っていたのは、契約の場面です。サービス提供のところまでは考えていませんでした。契約の場面でのオンライン完結ということを考えていました。

それから、連鎖販売取引や業務提供誘引販売取引なども、オンラインではなくて対面での契約のときもあると思いますけれども、オンラインでも契約できるものの中に入っていると思います。ここに関しては被害が多くなっているのも、例えば特定継続的役務のオンライン完結のときは、まずは承諾を紙ではなくてメールでもいいというのが私たちの意見なのですけれども、連鎖販売取引や業務提供誘引販売取引はメールにしないで、承諾に関しても紙でのやり取りをして、そこまでしっかりと手間をかけて確認をした上でならば電磁的交付できると思うのですけれども、そこまでできるのか、どうなのか。なかなかそこまですることができないような感じになればいいなと考えていましたので、そういう認識でいます。

○鹿野主査 池本委員、よろしいですか。

○池本委員 ありがとうございます。

○鹿野主査 それでは、高芝委員、いかがでしょうか。何か御質問はございますか。

○高芝委員 ご説明をありがとうございます。1点だけお願いします。

7ページですが、「電磁的方法による提供の方法」の手順ということで、①から⑥の流れを書いて頂いていますが、この中で、クーリング・オフの起算日となるのは、一般的には、④のPDFを添付したメールが送信されて、それが着いた時ということになると思われますが、そうしますと、その後に消費者から⑥の返信がなかったときは、⑥は、クーリング・オフの起算日との関係ではどのような位置づけになりますでしょうか。クーリング・オフとは連動しないけれども、このことを求めるということになるのか、それとも、クーリング・オフの起算日にも影響することになるのか、その点について、もし、何かご議論がなされている場合は、教えて頂ければと思います。

以上です。

○鹿野主査 私もその点をお聞きしたいなと思っていたところでした。

よろしくお願いします。

○浦郷氏 御質問ありがとうございました。

クーリング・オフの起算日の点ですけれども、契約書をPDFで送って、それが消費者に到達したときが起算日になると考えています。ちゃんと確認したか、保存したか、その確認のために返信をしてもらうという手順を踏んだほうがいいのかということ、さらに

は、そういう返信があったことを事業者がきちんと確認することが手順としてはいいのかなと思ったので書き加えていますけれども、クーリング・オフの起算日は、PDFの契約書が届いたときと考えています。

以上です。

○高芝委員 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。

ほかに御質問はございませんでしょうか。よろしいですか。

ありがとうございます。

いろいろと具体的な御提案をいただいて、こちらでも参考にして考えさせていただきたいと思います。ありがとうございました。

続きまして、本日の3つ目のヒアリングになりますが、独立行政法人国民生活センターの丸山相談情報部相談第1課長から御意見等を頂戴したいと思います。よろしく願います。

○丸山氏 ありがとうございます。

では、画面の共有をよろしくお願いいたします。ありがとうございます。

本日は、私ども国民生活センターにこのような機会をいただきまして、まずは御礼申し上げます。

ただいま御紹介いただきました、国民生活センター相談情報部相談第1課長をしております丸山琴野と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

1ページに、「はじめに」として入れさせていただいておりますが、本日、ヒアリング項目といたしまして、この2点、真意に基づく承諾を確保する方法、承諾の実質化と電磁的方法による提供の方法（高齢者等対策を含む）などにつきまして、御質問いただいていると認識しております。

本日は、私ども国民生活センターや全国の消費生活センターが日々、消費者からの特商法関連の相談を受け、その相談の状況や抱えている課題、問題点を踏まえまして御提案させていただきたいと考えております。

2ページに本日の内容を入れさせていただきました。

まず、提案の背景となる部分につきまして御説明をさせていただいた上で、提案に引用させていただきました部分を御紹介させていただきつつ、私どもの提案をさせていただきたいと考えております。

4ページは訪問販売、マルチ取引、電話勧誘販売、訪問購入など、販売形態別に見た年度別の相談件数の表でございます。

御覧いただきますとお分かりのとおり、2020年度を赤字で囲ってございますが、増減はあるものの、毎年度一定数のトラブル相談が寄せられているところを見てとれるかと思います。

5ページを御覧ください。続きまして、その販売形態ごとに契約者の年代割合をまとめ

ました。

訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入では、青色の棒グラフの70歳以上が多くを占めており、特に一番下の訪問購入では54.8%と、過半数を70歳以上の方が占めております。

また、マルチ取引を御覧ください。赤の縦線の棒グラフが飛び出ているのが見てとれますでしょうか。20歳代が46.5%と、ほぼ半数を占めております。

もちろん全ての年代の方から、このように御相談が寄せられているところでございます。

6ページを御覧ください。続きまして、先ほどのグラフと逆にしております、今度は、年代別に見た販売形態ごとの割合を示したグラフでございます。

各年代で緑のラインの通信販売が最も多いものの、右にいくにつれ年代が上がりますが、70歳代、80歳代と年代が上がるにつれて、赤色の訪問販売、黄色の電話勧誘販売の相談が多く寄せられております。インターネットや携帯電話などの情報通信関連機器が80歳以上を含めた幅広い層の高齢者にも利用されるようになっておりまして、それに伴って高齢者のトラブル相談が増えている状況でございます。

高齢者の通信販売の相談からは、スマートフォンを利用している場合、文字が小さいなど、高齢者にとって読みづらい表記となっている定期購入のトラブル、また、契約はできたが解約はできないといった定額制サービスに関する相談なども寄せられております。高齢者がIT機器を使いこなしているようで、サポートが必要であると感じるところでございます。

7ページを御覧ください。2020年度の相談をされてきた方と実際に契約をされた方が同一だったかどうかについてまとめたグラフです。

60歳以上は、年代が上がるごとに、右側のオレンジになっております契約者本人ではない家族や周囲の見守りの方々からの相談が増加をし、80歳以上では36%を占める状況です。見守りの重要性を感じております。

8ページを御覧ください。日頃私どもが消費者の方々からの相談を受けていて感じている課題、問題点でございます。

不意打ち勧誘・利益誘引勧誘・対面勧誘など、事業者が主導的な勧誘を行う場合、しばしば契約者は断り切ることができず、不本意ながら契約してしまったという御相談が複数寄せられております。

また、若者に多い連鎖販売取引では、友人・知り合い・先輩といった方々からの勧誘も多く、友人関係を壊さないよう、詳細を把握しないままに契約をしてしまい、契約時には契約書面に目を通していないという若者も多くいる状況です。

皆様御認識のとおり、2022年4月より成人年齢の引下げにより、現在20代で発生しているトラブルの多くは、18歳から発生することが懸念されております。

何より事業者と私どもが交渉する場におきましては、消費者と事業者との言った、言わないのトラブルになることがしばしばございまして、解決は困難になるというケースも見られます。

9 ページを御覧ください。紙による交付と電磁的方法による交付には、それぞれの項目でメリット、デメリットがあると認識しております。

ただ、そもそも特商法は消費者トラブルが生じやすい取引類型を対象に、事業者が守るべきルールとクーリング・オフなどの民事ルールを認めたものであることから、電磁的方法による交付は紙のデメリットを補完し、また、紙と同等の効果が保たれるべきと考えます。

10 ページを御覧ください。私どもの提案の参考とさせていただきました部分を引用させていただきます。

まず、附帯決議からでございますが、「事業者が消費者から承諾を取る際に、電磁的方法で提供されるものが契約内容を記した重要なものであることや契約書面等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を書面等により明示的に示す」といった点。

11 ページを御覧ください。

第1回の資料7でいただきました「国会答弁等における消費者庁からの説明概要」から、承諾に関しましては、口頭や電話だけの承諾は認めないこと、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。

見守り機能に関しまして、例えば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といった点を踏まえさせていただきました。

12 ページを御覧ください。ここまでの背景、問題点、課題、引用を踏まえまして、国民生活センターとして提案させていただきます。

消費者による真意に基づく承諾を確実に確保し、かつ、紙による提供と同等の効果をもって電磁的方法により契約書類等が提供される方法として、以下の一連の手続を義務づけることなどが考えられるのではないのでしょうか。

フローの1つ目といたしましては、事業者から消費者に、明確に分かりやすく、事前に電子書面交付に関して、以下2点も含めて明示的に示す。

1 点目は、この契約書類などは契約内容を記載した重要なものであること。

また、この契約書類等を受け取った時点がクーリング・オフの起算点になること。

13 ページを御覧ください。

フローの2点目といたしまして、消費者御自身から事業者に、メールで電子書面の交付を申請します。そのメールには保存の問題がございますので、LINEなどのSNSは除くと考えております。

この効果としましては、契約者本人のITリテラシーの確認とともに、契約者本人の承諾証明となります。

フローの3点目といたしまして、事業者から消費者に、消費者からのメールに返信する形で契約書類などをPDFファイルで送付する。その際、例えばタイトルには「重要」「要返

信」「〇〇契約関連書類」など分かりやすく記載をしていただき、そのメールの本文には、明確に分かりやすく先ほどの２項目、この契約書類等は契約内容を記した重要なものであることと、この契約書類等を受け取った時点がクーリング・オフの起算点になることをお書きいただき、また、せっかくのメールでございますので、契約の概要、どのような契約なのか、商品名、役務名、数量、幾らの契約をしたかなどをお書きいただくことが考えられるかと思います。

そして、消費者から事業者には、速やかにPDFファイルを開封できた旨のメールを送付する。

これが一連の流れでございます。

14ページを御覧ください。その上で、一定の年齢以上の契約者など保護を要する者に対する追加措置といたしまして、見守りの観点から、高齢者等保護を要する者が勧誘の相手方、消費者となる場合の追加手続として、⑤を考えております。

先ほどの③のメールを、当該消費者の指定する家族など第三者へ同報するという。これを入れることが考えられます。

この効果としましては、保護を要する消費者が、家族や友人など第三者を電子データの同報のために選び、事業者伝えることで、真意に基づく承諾であることが確認できます。

また、紙での交付により、家族や周囲の見守りの方の気づきにつながっていたことと同様の効果が得られると考えます。

この保護を要する者につきましては、適合性の原則に沿って御検討いただければと考えております。

最後のページでございますが、ここをお伝えしたいと思っております。

先ほどのフロー①、②、③、⑤が実施されなかった場合には、書面不交付として扱うということが考えられるかと思います。何よりこのフローでございますが、立証責任は事業者側にあることを解釈などで明記するということが考えられるかと思います。

消費者の真意に基づく承諾であること。電磁的方法で交付した書類が消費者に到達したこと。これらを事業者責任として、事業者が立証できなければ書面不交付として扱うということが考えられるのではないのでしょうか。

高齢者や18歳からの若者が消費者被害に遭った際に、私どもセンターにて速やかに救済するために、この点が重要ではないかと考えております。

なお、私どもの提案させていただいておりますフローはかなりシンプルなものとさせていただいておりますが、立証責任が認められない場合には、より一層厳格な手続にする必要があると考えております。

国民生活センターからの提案につきまして御説明させていただきました。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。

国民生活センターの丸山様からは、背景となる実情、特に相談の状況などについて具体

的なデータなどをお示しいただいて御説明いただき、それを踏まえて具体的な御提案等をいただきました。

それでは、今の御意見について御質問等はございますでしょうか。

池本委員、よろしくお願いします。

○池本委員 御説明ありがとうございました。

特に相談のデータもしっかり示していただいているので、大変参考になります。

4 ページのところで取引形態別、販売購入形態別の相談件数がありましたが、この読み取りというか最近の状況との関係で、実情をお伺いしたい点が1点、それから後ろの承諾、電子交付に関連して1点あります。

まず、相談の実情として、先ほどの推移のところでは2020年に訪問販売あるいは電話勧誘販売の件数が減って、通信販売がぐんと増えています。通信販売が増えているのは、コロナの関係でお店に行かずに通信販売を御利用したほうが安全だというようなことで話題になったというのは分かるのですが、電話勧誘販売や訪問販売が減っているのはどのような関係なのか。あるいは最近、今年になって、このあたりの件数は引き続き減っている状況なのか、どのような状況かという実情がもしお分かりであればお伺いしたいという点が1点です。

それから、一番最後のところで、電子データによる交付については承諾の立証責任が事業者にあるという言葉との関係で、その前提をお伺いしたいのです。

先ほどの資料の中で、特定商取引法の不意打ち勧誘とか利益誘引勧誘では、不本意な形で契約を締結しがちであるという言葉がありました。相談の実情の中でこれをどのように受け止めるかという点です。クーリング・オフ制度は無理由の解除権だから、勧誘の状況あるいは真意の契約か、それとも真意に反する契約かということを消費者から立証しなくても解除ができると思うのですが、仮にクーリング・オフ期間を過ぎたりしたときに、不本意な契約という抽象的な言葉では取消しにはならないので、真意に基づかない契約だということを証明して取消しに持っていくというのは、相談の現場としてはちゃんと説得すれば解決できるのか、なかなか解決できないところなのか。本体の契約について、真意に基づかない契約だったか、真意かという、その立証との関係、現場での様子をお伺いしたいと思います。

すみません、2点と言ったのですが、3点になってしまいます。

今のようなこととの関係で、先ほど非常に手順を丁寧に追いかけて説明をいただきました。この中で具体的な手続をイメージできるように作り込んでいただいていると思うのですが、その中でも真意に基づく承諾であることの立証責任があるというのを明示的に規定してほしい。それが認められないときには、手続はさらに厳格にする必要があるとおっしゃっていましたが、このあたりは、何か具体的にこの点をこうするところまで検討されているのか、そこは未定だけれども、より慎重にする必要があるということなのか、その点はいかがでしょうか。

以上です。

○鹿野主査 池本委員から3点、相談に関する御質問が1点と、立証責任に関して、2点目と3点目は関連するかもしれませんが、御質問がありました。

よろしくお願いします。

○丸山氏 御質問ありがとうございます。

まず、1つ目の御質問でございます。4ページの販売購入形態別の2020年度は、御指摘のとおり訪問販売や電話勧誘販売などは相談件数が減少して見られるところでございます。月別に件数を確認したものを手元に持っておりますけれども、そちらを見ますと、例えば訪問販売では、相談件数が年度で最も低くなったのは4月から5月にかけてでございます。昨年度の4月、5月は、御認識のとおり緊急事態宣言の発令等を受け、そのあたりが自粛になったのかなと感じるところでございます。その後、増減はあるものの、10月頃になりますと2019年度よりも多い数字の相談が寄せられており、特に2月、3月はぐっと増加をし、前年度である2019年度よりも多くの相談が寄せられたという実情がございますので、2020年度が少ないので今後も減りますというような楽観視は、私どもはしておりません。

さらに、御指摘のとおり、私どもが「新しい“消費”生活様式」として公表などをさせていただきましたが、やはりコロナ禍の中、通販の需要は増え、それに伴う御相談も増えたなと感じるところでございます。

2点目でございます。真意に基づくかということが明確になりにくいところ、取消しなど、現場で解決につながるのかという御質問でよろしかったでしょうか。

○池本委員 池本です。

本体契約について、真意に基づく契約なのか、真意に基づかないのかということとの解決が相談の現場としてどうかという問題と、電子化について真意に基づく承諾というところを強くこだわっておられる、あるいはそれが難しい場合はもっとこうしてほしいとかが何かあるか。一応、コメントをしていただければと思い発言しました。

○丸山氏 ありがとうございます。失礼いたしました。

先ほど課題のところ、言った、言わないについて御説明させていただきましたとおり、真意に基づく契約であったのかどうなのかなどにつきましては、私どもに御相談が来た段階ではなかなか確認することが難しいことも多く、解決が簡単ではないというところは実態としてあると考えております。

また、今回、立証責任が事業者側にあることをぜひ明記していただきたいとお伝えいたしました。それは、そもそも消費者と事業者の間には情報の量や質、交渉力に格差があるというのが私どもセンターの相談業務の前提となっているところでもございます。そういった部分で、事業者側にその部分を担っていただくのがよいのではないかと判断をしているところでございます。これが難しいということであれば、皆様方が提案なさっていらっしやいましたが、より厳格な様々な方法で対応しなくてはいけないのではないかと考えるところでございます。そのあたりの具体的なところは、また御議論にてと考えております。

○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、お願いします。

○高芝委員 ご説明をありがとうございます。

2点、お願いできればと思います。

1点目は、14ページの⑤に「当該消費者の指定する家族等第三者へ同報する」ということを書いて頂いていますが、この場合、家族等の第三者の同意を得た上ということが前提となるのか、家族等の第三者の同意を得ていなくても送る趣旨であるのか、もし、何かご議論がなされている場合は、教えて頂ければと思います。

2点目は、15ページの一番上で、「①②③⑤が実施されなかった場合」ということで、④は記載されていませんが、もし、④の「消費者から事業者に、速やかにPDFファイル開封確認の旨のメールを送付する」が行われなかった場合にはどのようなのかについて、何かご議論がなされている場合は、教えて頂ければと思います。

以上です。

○丸山氏 御質問ありがとうございます。

まず、1点目でございますが、いきなり送りつけるのか、同意を得た上で送るのかにつきましては、事業者側に立証責任があるという前提で私どもは考えております。ですので、フローとして、実際のやり方などの詳細については事業者の方がお決めいただければよいのではないかと考えております。細かく一つ一つ決めるのではなく、何かあったときにはちゃんとできているというところをきちんと立証していただければ、それでよいのではないかと考えているところでございます。

2点目、①、②、③、⑤とさせていただきます。④につきましては、先ほどの団体様とのやり取りでもございましたとおり、到達をしたことで交付したものとみなすという条文です。私どもはこのフロー①、②、③、⑤が欠けていたら書面不交付にと考えております。④はもう届いた後でございますので、それを不交付にというのは法的立てつけから無理であるとももちろん認識しておりますが、事業者側には、ちゃんと開けたのかどうかというところを確認していただきたいと思い、消費者からきちんと開けましたよと伝えることが、事業者側の立証確認の一連の流れからも、手続としてはよいのではないかと考えているところでございます。

○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す。

私からも2点ほど質問させていただいてよろしいでしょうか。

1点目は、単純に念頭に置いていらっしゃる場面を確認するという趣旨ですが、8ページの1行目に、不意打ち勧誘・利益誘引勧誘・対面勧誘等と書かれているのですが、対面勧誘というのはいろいろありまして、消費者が自ら店舗に行って、商品に興味を持ったら、そのときにお勧めされるというような場面もあると思います。恐らくここに書かれ

ているのはそのような場合ではなく、もうちょっと限定的な場面を想定されているのではないかと思います。どのような場面を想定してこれが書かれているのかということについて、確認させてください。

2点目は14ページで、一定の年齢以上の契約者等について、第三者への同報ということが要件とされているのですが、これは絶対に必要な要件で、それが満たされない場合には電子書面では認められないという趣旨でしょうか。つまり本人が望まないとか、あるいは本人が送ってくれる先の適任者が見当たらない。これも望まない場合の一例かもしれませんが、そのような場合でも、とにかくそういう人がいない場合には電子書面では駄目で、紙の書面を交付しなさいということになるという御趣旨でしょうか。

もう一つ関連して、第三者に送るというのは、逆に高齢ということではなくても、場合によっては自分では忘れるかもしれないからこの人にも送ってほしいというようなこともあるかもしれません。契約者が望むのであれば、事業者に送ってもらうという選択肢があるのか。事業者にとっては割と手軽にできることでしたら、何か考えられるような気もするのですが、そのあたりのことについてはどのようにお考えなのか。もし御議論等があれば教えてください。

よろしくお願いします。

○丸山氏 御質問ありがとうございます。

まず、1点目でございますけれども、言葉が足りずに大変失礼いたしました。今回の御提案につきましては、特定商取引法類型における勧誘を想定してございます。もうかる商材だと言って呼び出されて、行ってみたらその場で強い勧誘を受け、喫茶店などで50万、100万の商材の購入をさせられたというような対面の勧誘を想定しているものでございますので、決して店舗などでの対面勧誘を想定しているものではございません。言葉が不足しておりまして、失礼をいたしました。

また、⑤として保護を要する者は家族などの第三者へ同報することを要件とさせていただいておりますが、まず前提として、「保護を要する者」は十分御議論の上、お決めいただくのがよいのではないかと考えるところです。その上で、⑤は保護を要する者への電磁的書面交付として、必要な要件と考えておりますため、本人が望まない、家族に言うのは嫌だという方がいらっしゃいましたら、それは要件が整いませんので電磁的方法ではなく紙の書面を交付することになると考えます。また、この要件を整えないまま電子書面が交付されていたということであれば、先ほどの①、②、③、⑤の、⑤の要件が満たされずになされた電子交付ということになりますので、それは書面不交付になり、クーリング・オフにつなげさせていただくという流れになることが、一つの考えとしてあるのではないかと私どもは考えております。

○鹿野主査 ありがとうございます。御趣旨は分かりました。

恐らくまだ御質問があらうかとは思うのですか、予定した時間が経過しました。

どうもありがとうございます。

本日、3つの団体からのヒアリングを行いました。もし時間が余ればさらなる追加の御質問もとと考えてはいたのですが、時間自体が経過してしまいました。特にさらにお聞きしたいということがございましたら、御指摘いただけますでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、時間になりましたので、本日のヒアリングはこれにて終了とさせていただきます。皆様、ありがとうございました。

事務局から、次回の日程等の御連絡をお願いします。

○奥山課長 事務局でございます。

次回、第4回のワーキングチーム会合は11月25日木曜日、その次の第5回ワーキングチーム会合は12月21日火曜日の日程で調整をしております。委員の皆様には改めて御案内を申し上げます。

以上でございます。

○鹿野主査 ありがとうございます。

改めまして、本日はどうもありがとうございました。ヒアリングに御協力いただきました3つの団体様におかれましては、改めて感謝申し上げます。

これにて、第3回ワーキングチーム会合を終了します。お疲れさまでした。