

【ヒアリング資料】

特定商取引法での電子的な手段での
書面交付に関する考え方について

消費者支援機構関西（KC's）常任理事
坂東俊矢



消費者支援機構関西「意見書」(2021年1月28日)の考え方

- ①書面の電子化は、一般的には**消費者の利益保護に資するものではない**。
→**「改正法」が成立後も**、法の目的である消費者の利益保護の観点が重視されなければならない。
- ②消費者のオンライン取引が拡大しているにしても、その割合は2019年度**EC化率で6.76%に過ぎない**。
→ネットでの取引を想定した書面交付の議論は時期尚早。
- ③書面交付が事実上、**クーリング・オフの起算点**になっている。
→消費者にとってもっとも重要な特商法の規定の告知のあり方を、仮に電子的な手段で行うことを認めるなら、慎重に検討する必要がある。
- ④2022年4月1日の成年年齢引下げによる**マルチ被害の若者への増加の懸念**。
→書面交付はマルチ規制の根幹。電磁的手段での書面交付については、それを限定的に行う必要性。
- ⑤適格消費者団体にとって、**消費者から提供される「書面」は重要な情報**。

特商法の訪問販売に関する書面交付と真意の確保の考え方

1. 改正「特商法」の規定

→書面に記載すべき事項を電磁的方法で提供できるのは、政令で定める方法によって「**申込みをした者の承諾**」を得た場合のみ。

①書面交付の原則は（紙による）契約書等の交付であること

→少なくとも消費者が「紙による書面交付」が可能であることを認識しながら、電磁的な方法によることを選択できることが必要。

②特商法の書面交付が消費者保護という法の目的を反映していることを考慮すると、「**承諾**」は**真意に基づくもの**であり、それが後日、争いにならない程度には確実なものであることが必要。

→承諾の意思確認は、契約締結の意思確認とは別に、それに先んじて行われるべきこと

特商法の訪問販売に関する書面交付と真意の確保の考え方

2. 現行「特商法」の書面交付義務との関係

①販売業者は、消費者に対して、申込時には「**直ちに**」申込書面を、契約締結時には「**遅滞なく**」契約書面を交付する必要があること（4条・5条）

→この「直ちに」とは消費者等が契約申込みをしたその場を意味するとされている（通達）。また、契約書面も、いわゆる現金取引の場合には、「直ちに」交付しなければならない（5条2項）。訪問販売による説明が例えば消費者宅でなされ、直ちに交付すべき書面を、わざわざ電磁的手段で送る（確認的な意味合いは別として）ことはなかなか想定しがたい。

②だとすると、少なくとも「訪問販売」に該当する限りは、申込書面については「その場」で交付することが必要であり、紙による書面交付が原則であることを考慮すれば、訪問販売事業者は**書面を用意した対応を準備すべき**であること。

特商法の訪問販売に関する書面交付と真意の確保の考え方

3. 電子的な手段による消費者の承諾の真意の確保

- ①消費者の承諾は「書面」での確認によること
→電磁的な画面へのチェックや画面上へのサインでの対応を認めないこと
- ②単に電磁的な手段での提供への承諾の確認だけでなく、（紙による）契約書面の提供ができることを示した上での判断が可能となる方法によること
- ③電磁的な書面の提供の手段を限定すること。基本的にはすでに電子メールを利用している消費者に対して、メールによる個別の通知を原則とすべき。書面は添付ファイルによること。消費者からのアクセスが必要となる手段や新たなアプリなどを追加しなければ提供できない場合には、（そうした手段への習熟度を考慮して）電磁的な提供を認めないこと。
- ④消費者からの「受信した旨」のメールの返信を必ず確認する対応をすること。

成年年齢の18歳の引下げと書面の電磁化の課題

2022年4月1日から「18歳」で成人に！

2018年度「マルチ商法に関する相談件数」

	商品	役務
20歳未満	66件 (1.2%)	193件 (3.5%)
20歳代	1945件 (38.6%)	2288件(41.7%)

モノなしマルチの被害が若者を中心に増加

利殖勧誘事犯に関する相談当事者の年代別構成比 (警察庁)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60~65	65歳以上
平28	0.2%	3.8%	4.0%	8.1%	9.5%	9.4%	57.5%
令2	1.1%	22.3%	14.7%	17.7%	15.6%	4.6%	17.7%

SNSをきっかけとする利殖商法の被害が若者に増加

なるほど、若者はスマホを使いという意味での情報リテラシーは有している。しかし、ネットでの契約に関するリテラシーがあるとは言いがたい。SNSや取引がネットで完了してしまう場合には、結果的には若者の被害が拡大。契約書面の電磁化がそれに拍車をかけないための「対策」が不可欠。

最後に適格消費者団体KC'sの活動から…



かわいいフリー素材集
「いらすとや」より

適格消費者団体としてのKC'sの活動の基盤は、消費者から寄せられる「この勧誘方法は不当ではないか」「こんな契約条項は不公平ではないか」という情報提供にあります。もっとも、それらのお申し出を「差止」につなげていくためには、「証拠」が必要です。その際、消費者から寄せられる書面はとても重要な意味があります。加えて、その書面に書かれたメモが大きな意味を持つことも少なくありません。その手書きのメモが、消費者が後に書き込んだのか、それとも説明に際して事業者が書いたのかを問わず、勧誘方法の問題点や説明と契約書面の規定の相違を検討するに際して、そのメモが意味を持つことがあり得るのです。そして、それが消費者の権利を支える適格消費者団体の活動につながります。

お話をする機会をいただき、またご静聴、ありがとうございました。