

独立行政法人国民生活センター 補足資料

(第4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ワーキングチーム会合)

2021年11月25日

第3回ワーキングチーム会合での鹿野主査からのご質問に対する補足説明

【鹿野主査からのご質問】

国民生活センター提案[一定の年齢以上の契約者等(保護を要する者)に対する追加措置]
「当該消費者の指定する家族等第三者へメールを同報する」に関し、それ以外の者であっても、契約者本人が希望した場合、事業者から同報してもらうという選択肢はあるのか。

【当センターからの補足説明】

当センターからの提案抜粋

①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、以下①②も含め、書面等により明示的に示す

①この契約書類等は契約内容を記載した重要なものであること

②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

②消費者から事業者に、メールで電子書面の交付を申請する

③事業者から消費者に、契約書類等をPDFファイルにて送付する

○タイトルに【重要】【要返信】○○契約関連書類等、分かりやすく記載

○メール本文には、明確に分かりやすく以下の項目等を記載

①この契約書類等は契約内容を記載した重要なものであること

②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

③契約概要(商品役務名・数量・代金等) など

④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

[一定の年齢以上の契約者等(保護を要する者)に対する追加措置]

⑤上記③のメールを、当該消費者の指定する家族等第三者へ同報する。

⑤につきましては、前提として保護を要する者に対する要件を想定しておりますが、鹿野主査ご質問のように、それ以外の契約者本人が希望した場合においても、事業者から家族等第三者に送付してもらうことは、電磁的方法での書面交付の利便性・簡便性を活かし、有益であると考えます。

事業者側の負担を踏まえる必要はありますが、メール本文に契約書類等の重要性、クーリング・オフ起算点、契約概要を記載することで、契約者は家族等第三者と共に契約内容を的確に認識できるため、後のトラブル防止にも資することから、消費者・事業者双方にとってメリットとなると考えます。

以上