

特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会 説明資料

2021年12月21日



内閣総理大臣認定適格消費者団体
特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク

特商法における契約締結時等に交付すべき書面

特定商取引法において交付が義務づけられる書面は、単に消費者に契約内容を伝えるにとどまるものではない。

特定商取引法の定める各取引類型は、
そもそもトラブルを惹起しやすい要素を内在しており、
そのことを前提に、消費者に対する告知・警告機能を果たすものとして書面交付が義務づけられているのである。

また、書面交付は、消費者にとって重要な権利となるクーリング・オフの期間の起算点となっており、
頭を冷やして考え直す機会を与える消費者保護機能を果たしていることも明らかである。

特商法における契約締結時等に交付すべき書面

このような機能を有する特定商取引法における書面交付については、社会全体のデジタル化推進と十把一絡げに議論されるようなものではなく、そのような社会の変化から当然に電子化されるべきものとはならない。

また、特定商取引法の適用対象となる各取引類型は、事業者に対して登録等の参入規制を前提としていない。したがって、書面交付を義務づけている電気通信事業法などの他の業法規制と比しても、同列には論じることとはできず、より慎重な対応が求められる。

特商法における契約締結時等に交付すべき書面

本検討会においては、このような背景のもとで、改正法により、紙での交付を原則としつつ、消費者の承諾を得た場合に限り、書面交付の電子化があくまで例外的なものとして許容された一方で、その運用を厳格なものとするべく、必要な検討が行われているものと受け止めている。

また、特定商取引法は異なる特徴とリスクを持った取引類型について定めている。

そこで、以下では、特定商取引法の定める各取引類型の有するリスクと書面交付が求められる趣旨を踏まえつつ、消費者からの承諾取得及び電磁的方法による提供の在り方についての意見をお示しする。

不意打ち的な取引類型における承諾の確保

訪問販売・電話勧誘販売・訪問購入

訪問販売・電話勧誘販売・訪問購入は、消費者にとって不意打ち的な勧誘となるため、取引条件を十分に確認せず、また契約申込みについて十分な判断を行わないまま契約締結に至り、後日トラブルを惹起するおそれの高い取引類型である。

このような取引類型においては、その不意打ち性が払拭されない限りは、電磁的方法による書面交付について、消費者の真意に基づく承諾などはおおよそ期待できない。

訪問販売・電話勧誘販売・訪問購入

- ・勧誘を行う訪問・電話と同一の機会において承諾を取得することは認められない。

- ・さらに、勧誘とは別の機会であっても、一度訪問販売・電話勧誘販売についての勧誘を受ければ、その不意打ち性が容易に払拭されないことが留意されなければならない。

⇒ 最低限、紙の書面での承諾取得、控えの交付義務等
厳格な要件のもとでのみ許容されることとすべきである。

訪問販売・電話勧誘販売・訪問購入

※ なお、承諾の取得のために一旦退去等により別の機会を設けたからといって、訪問販売・電話勧誘販売の該当性が失われるものではない（書面交付義務を免れるわけではない）。

（参考）東京地判平 8・4・18（判時 1594 号 118 頁）

預託金会員制ゴルフ場のゴルフ会員権の購入契約について、顧客に会員募集用パンフレットを送付して勧誘し、購入について電話で話合いをしてから、購入者が電話で会員権を購入する旨の意向を伝え、その後、購入者の事務所で入会申込みがなされ、内部審査を経て入会承諾がなされたという事案において、

訪問販売法 6 条 1 項にいう、「販売業者等がその営業所等以外の場所において指定権利ないし指定役務について契約の申込みを受け、これに基づいて契約が締結された場合」に該当するため、契約時にゴルフ場経営会社が購入者に、訪問販売等に関する法律 4 条、5 条所定の書面を交付しなかった以上、現在まで、同法 6 条 1 項 1 号所定の行使期間の起算がなされないことになるから、その制限を受けることはないというべきであるため、契約から 2 年が経過した現在でもクーリングオフの権利を行使し、会員契約を解除できるものとされた。

訪問販売・電話勧誘販売・訪問購入

・加えて、承諾取得の際には、

①訪問販売等において消費者が取引条件を確認しないまま取引行為をしてしまったり、取引条件が曖昧であるため、後日トラブルを引き起こしたりすることが多いことに鑑みて、特に特定商取引法が義務付けられたものであること

②クーリング・オフの起算点となること

など書面交付の機能について、消費者の個別事情にも配慮しつつ適切に説明し、かつ、

事業者側から電磁的方法による書面交付のメリットあるいは紙での書面交付のデメリットを提示する等、承諾を誘導するような説明は一切行ってはならないこと

とすべきである。

訪問販売・電話勧誘販売・訪問購入

電磁的方法による書面の交付の説明については、本検討会のヒアリングにおいて提案された手法でも、電磁的方法のメリット・紙媒体による書面交付のデメリットを強調した誘導的なフォーマットが提案されている（第4回ワーキングチーム会合(2021年11月25日)一般社団法人新経済連盟提出資料3頁）。

規制がなければ、事業者においてこのような手法がとられる可能性が高いことが示唆されている。

しかし、このような誘導的な承諾の取り方によれば、消費者の真意に基づくことが困難となることは自明である。

実際に、電気通信事業法における電磁的方法による書面交付の場面において、登録・届出制の取られる電気通信事業者が行う場合であってすら、その在り方が誘導的な形であるがために、真意に基づかない承諾によるトラブルが生じている例があると聞き及んでいる。

この点については、現時点でどのようなトラブルが生じているのかについても把握しておくべき必要があると考えられる。

利益誘引型の取引類型における承諾の確保

連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引

連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引は、
いずれも利益を収受し得ることをもって誘引して勧誘を行う利益誘引型の取引類型であり、
消費者がそのような利益につられて、内容を熟知しないまま契約を締結するに至り、後日トラブルを惹起するおそれの高い取引類型である。

このような取引類型においても、十分な判断の阻害要因となる利益誘導の状況が払拭されない限りは、
電磁的方法による書面交付について、
消費者の真意に基づく承諾などはおおよそ期待できない。

連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引

よって、これらの利益誘引型の取引類型においても、電磁的方法による書面交付への承諾は、利益誘導のおそれのない極めて例外的な場面においてのみ、厳格な手続きのもとで行われるべきであり。

したがって、前述の不意打ち的な取引類型と同様に、勧誘とは別の機会において、紙の書面での承諾取得、控えの交付、承諾を誘導するような説明の禁止等厳格な手続きが最低限必要となる。

不確実性の高い取引類型における承諾の確保

特定継続的役務提供

特定継続的役務提供は、役務の提供を受ける者にとって不確実性が高い特定継続的役務の提供を内容としている。

このため、消費者の自由な意思決定を確保するには、その内容・条件、クーリング・オフや中途解約に係る事項など十分かつ適正な情報提供が行われる必要性が高い。

このように特定継続的役務提供は契約内容の観点から定められた類型であり、勧誘態様に着目した他の類型とは異なっているが、書面交付の重要性は、他の類型に劣るものではない。したがって、書面の電磁的方法による交付が例外的にのみ許容されるべきものであることは異ならない。

特定継続的役務提供

このような観点からは、特定継続的役務提供についても、前述の不意打ち的な取引類型や、利益誘引型の取引類型と異なることのない、**例外的な場面における厳格な手続きをとるのが原則**となる。

もっとも、特定継続的役務提供は、前述のとおり勧誘態様に着目した類型とはなっていないため、勧誘から契約の締結、役務の提供の全てが電磁的方法によって行われるような場合など、書面交付が電磁的方法に行われても、そのことによって直ちにその判断が阻害されるとはいえない場合が一応は想定される。

特定継続的役務提供

そこで、このような契約の履行を含めた全てがオンラインによる手続きで完了する特定継続的役務提供の場合に限って、電磁的方法による書面交付についての承諾の取得を、紙の書面によるものではなく、それ自体電磁的方法によって取得することも許容し得ると考える。

もっとも「全てがオンラインによる手続きで完了する」という点は厳格に判断されるべきであり、対面や電話による説明、勧誘又は契約の履行のいずれかが併せて行われるような場合は、原則的な取扱いに立ち戻るべきである。

特定継続的役務提供

電磁的方法によって承諾を取得するに際しては、その手法においても、以下のように可能な限り消費者の真意を確保する方法がとられるべきことは当然である。

- ・書面交付の機能について、消費者の個別事情にも配慮しつつ適切に説明しなければならない
- ・事業者が承諾を誘導するような説明は一切行ってはならない
- ・ウェブページでチェックを入れるような簡易な手続きは許されず、電子メールの送受信により、消費者が自ら明示的な承諾文言を記載すること

電磁的方法による書面交付の方法

電磁的方法による書面交付の方法

以上のとおり、特定商取引法の各取引類型の特徴から、原則として、例外的場面において厳格な手続きで承諾が得られた場合においてのみ、書面の電磁的方法による交付がみとめられることとすべきであるが、
電磁的方法による書面交付の方法についても、特定商取引法の定める書面交付の役割を十分に考慮し、利便性に傾いて、本来の機能が失われることのないように行われるべきである。

具体的には以下の方法を提案する。

電磁的方法による書面交付の方法

● 交付の確実性及び告知機能の確保

- ・ 交付する書面全体を、PDFファイル等の電子データとして添付し、電子メールにより送信すること

（マイページからのダウンロードなどの手法については、現在もマイページを利用した各種手続きがわからないという相談が多発していることなどからして、決して認められない。）

- ・ データが到達したこと及びデータを開いて内容を開覧することができたことについて、消費者からの返信を受け遅滞なく確認すること

- ・ 送信したデータの内容について、消費者がその内容を開覧した状態で分かりやすく事業者が説明しなければならないこと

電磁的方法による書面交付の方法

- 電子データの消失への手当

- ・ 消費者が書面データの再交付を求めた場合には、事業者はこれに応じる義務を定めること

電子データは紙の書面に比べて容易に消失しやすく、他方で、事業者の再交付の負担は小さい

電磁的方法による書面交付の方法

● 契約締結前に交付しなければならない概要書面
連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引、そして特定継続的役務提供については、契約締結後に交付される契約書面に加えて、契約締結前の概要書面の交付が義務づけられている。

このように契約を締結する前に消費者に交付される概要書面は、勧誘の際に、消費者がその内容を確認しながら説明を受けけることを想定している。

したがって、概要書面を電磁的方法により交付する場合には、契約締結前の勧誘の時点で、概要書面の内容を閲覧している状態を確認した上で、事業者が分かりやすく説明しなければならないことを義務づけるべきである。