

2021年12月21日
特定非営利活動法人 消費者機構日本
副理事長 佐々木 幸孝

特商法等の契約書面等の電子化に関する検討会 第5回ワーキングチームヒアリングへの意見

(1) 販売類型の特性により適合可能性が異なり、段階的施行を工夫すべきではないか。

- 特商法の対象とする「取引の種類」ごとに、不意打性や契約内容の複雑性、また電磁的方法への馴染み易さなどが異なっている。また、「書面の種類(概要、申込、契約)」によっても異なり、これら各区分別に十分な検討が行われる必要がある。
- 連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引の各類型は、消費者がオンラインで主体的にアクセスして契約締結に至るケースもあり、消費者の側に電子交付を受ける前提条件(理解、操作経験、保有機器)があり得ることが想定できる一方、契約内容が複雑であり、概要書面による説明の確実な履行が必要な類型でもある。また、利益で誘引する類型(連鎖、業提)は営業活動も過熱しやすく1人あたりの被害金額も多額となりがちで慎重な検討が必要である。
- 訪問販売・電話勧誘販売では、不意打ち的なセールスの下で、申込みだけでなく、書面の電子化の承諾まで押し込まれてしまう危惧を考えざるを得ない。
- このような取引類型ごとの特性を踏まえて、国会附帯決議や消費者庁の国会答弁の主旨に叶う形で消費者の保護を考慮して書面の電子化を実施していく観点からは、オンラインで完結する特定継続的役務提供から段階的に試行し、消費者トラブルの発生状況をモニタリングしながら進めていくのが適切ではないか。政省令の定め方として工夫すべきである。

(2) 「消費者からの承諾の取り方」について

- 政省令で次のような要件を設ける。
 - ①消費者のデジタル対応能力の確認を義務づけること。
 - ・必要な電子機器の保有(契約書の一覧性の再現困難なスマホでもよいかは疑問)
 - ・メールアドレスを有し、送受信できる環境と独力で送受信できること
 - ・メール添付ファイルの保存、任意に開くことなどの操作能力のあること
 - ②契約書類の持つ意味を明確に理解させるための説明(契約書面等の重要性、書面での交付が原則であり電磁的交付は例外であること、電磁的交付の場合のクーリングオフの起点について等)を義務づけること。
 - その義務の履行方法に関しては、対面かオンラインか、取引類型毎にその特性に応じて検討されるべきである。
 - ③消費者が自身の保有する端末から電子メールで交付を承諾すること(口頭や電話で

の承諾は不可とすること)。

その際、書面での交付を求めるか、電磁的交付を希望するか、明確に選択するものでなければならない。

(3) 「電磁的方法による提供の在り方」について

○政省令で次のような要件を設ける。

→①メールのタイトルを明示すること（消費者に分かり易いタイトル例を示す）。

→②書面を PDF 化し、メールに添付して送信する方式とすること（URL 等で案内し消費者が自分でダウンロードする方法では、「直ちに」「遅滞なく」交付する義務を満たせない）。

→③交付する書面は一覧性と読み易さに配慮すること

→④メール本文にも契約の概要（重要事項）を書くこと。

→⑤消費者からの PDF 開封・閲覧確認の返信をうけること。

○電子交付承諾後であっても、実際に交付された書面データが開封できない等の場合は契約内容を確認したことにならないため、承諾を撤回して書面交付に戻せること。（電子交付のプロセスが完了するまでの間、クーリングオフは起算しない）

(4) メール本文に契約の概要（商品名、数量、金額、クーリングオフ…等、重要事項）を書くことに加えて、クーリングオフのための簡便な方法を案内すること。

○今回の法改正により、クーリングオフの意思表示についても電磁的方法で可能になったことから、クーリングオフの活用についてメールの返信で簡単に行えるようにしたり、記入しやすい連絡フォームを案内したりするなど、利便性を向上させること。

(5) 承諾・交付のプロセスの立証責任は事業者側が負い、適切でないことが判明した場合は不交付として扱うこと。

○適正なプロセスの立証に必要な記録を保管すること。立証できない場合は、現在の記載事項の不備等と同様に書面不交付の扱いとすること。

(6) 再交付義務

○電磁的方法による交付がなされた後、再交付を消費者から求められた場合には、書面再交付を郵送などで行うこと（電磁的交付では受信・開封、または保管できなかつたと推測されるため）。

(7) 特商法の特性（トラブル多い取引類型、参入規制も無し）から厳格な要件が必要

○特定商取引法はトラブルの発生頻度が高い取引類型を対象としながら、開業規制も概要書面の説明義務も、業務適正化義務もない。そのような分野において書面が持つ各消費者保護機能を確保するためには、電子交付の利用について特に厳格な要件設定が必要である。

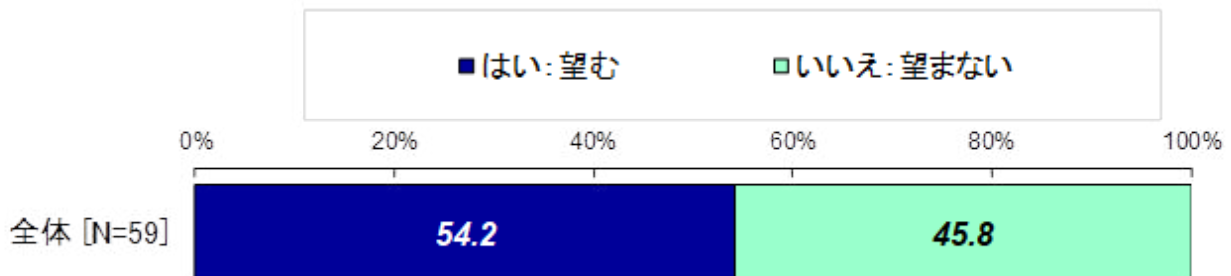
(8) 通信販売の勧誘の巧妙化（不意打性）に対応し、通信販売について規制の強化が必要。今後の課題として通販にも書面交付の義務化を検討すべきではないか。

○消費者が最初からオンラインでアクセスして本体契約を締結する通信販売のような類型であっても、ウェブでのポップアップ広告、SNS 上での動画配信などの方法の高度化多様化、並びにターゲティング広告の普及により、勧誘が巧妙化し、以前のように契約を希望する者が媒体に自らアクセスするという性格ではなくなっている。このような情報技術の進展に即し、通信販売に関する規制の再検討を行う必要があり、その一環として書面交付を義務化することが検討されてよいと考える。

(参考) 被害回復業務の改善アンケート調査結果

令和3年4月22日 特定非営利活動法人消費者機構日本（COJ）

Q21. 当機構と皆さまとの手続きについて、書面や郵送での手続きから、スマートフォンなどを経由したオンラインでのやり取りへの移行を望みますか。（単数回答）



N=東京医科大学医学部入試に対する訴訟への参加者

以上