

**特定商取引法等における
契約書面等の電磁的方法による提供に係る政省令や
ガイドラインの整備に当たって留意すべき事項について
【2022】**

日本司法書士会連合会
消費者問題対策委員会

1 検討の前提事項

(1) 国会における附帯決議

- 国会における附帯決議を図示すると以下のとおり。同決議を検討の基礎とする。

【検討の視点】

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



【達成すべき目標】

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

【具体的な規律①】 説明 + 書面等交付

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**

【具体的な規律②】 高齢者等につき第三者の関与

高齢者などが事業者と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、**家族や第三者の関与なども検討**

【参考】第204回国会参議院地方創生及び消費者問題に関する特別委員会「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律案に対する附帯決議」

一 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り定めるに当たっては、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ため、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など、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。また、高齢者などが事業者と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、家族や第三者の関与なども検討すること

(2) 書面交付義務の意義

- 書面交付義務については、以下のような役割がある。

①確認機能	当事者が合意した内容を一覧できる状態で確認できる機能
②保存機能	契約締結後に債務不履行、事情変更等が生じた場合の規律を契約条項に基づいて判定するための機能
③警告機能	契約締結過程で説明されなかった不利な契約条件の存在を積極的に気付かせる機能
④告知機能	契約締結直後に冷静になって契約を維持するか否かを考え直す機会（クーリング・オフ）を付与する機能
⑤発見機能	契約締結後に、第三者（例えば独居高齢者につき、当該高齢者を担当する福祉担当者）が当該取引の事実を発見する機能

（出典）①ないし④につき、池本誠司「特定商取引法および特定商品預託法の書面交付義務の電子化の提案についての検討」（現代消費者法50号64頁）。⑤につき各消費者団体等の意見書における指摘。

(3) 電磁的方法による提供を導入するにあたっての現況 ✓ スマホ利用多し。80歳以上はネット利用なしも

- モバイル端末全体の個人保有率 83% (スマートフォンは 69.3%)。
- 個人のインターネット利用状況はスマートフォンが 68.3% で、パソコンの 50.4% を上回っている状況。
- 世帯保有率についても、スマートフォン (86.8%) がパソコン (70.1%) を上回っている状況
- したがって、電磁的方法により提供を受けた場合、スマートフォンで確認する個人が多いことが予想される。
- なお、80歳以上はインターネットの利用状況が 25.6% にとどまる。 モバイル端末の個人保有率からすれば、「スマホはもっているが、インターネットの利用は (できない) していない」 ケースも少なくないといえるのではないか。
* 高齢者は日頃使い慣れたスマホの機能 (親族への電話等) しか使わないケースも少なくない。

(出典) 総務省「令和2年通信利用動向調査ポイント」

https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/210618_1.pdf

(4) 被害事例からみる「書面交付」の現状 ✓ 書面交付義務の各機能が十分に機能していない

- 特定商取引法の対象取引につき、相談者から事情聴取をすると、書面は交付されているものの、契約の目的物の性能、リスク等をよく理解していなかったり、書面自体によく目を通していなかったというケースも少なくない。
- この場合、当該顧客等は、意思形成過程における「誤信」等によって、顧客等は契約締結の意思形成を終えている。
- このため 「誤信」等の状況が継続している時点での書面交付は、単に「受領した」という形式的な役割にとどまり、その本来の役割を、十分には果たせていないのだと思われる。

(5) 高齢者のインターネット取引事案 - 具体的事件を担当して - ✓ 高齢者のネット被害事案における証拠消滅

- 高齢者を当事者とするインターネット取引に関する事案では、誤って受信したメールを消去してしまった、アクセスしていたサイトのID/PWを失念したなど、後日、契約締結過程を確認することが困難な事例は少なくない。

(6) 「電磁的方法による提供」を受けた消費者トラブル事例 ✓ 問題は高齢者に限られない

- 近年、いわゆる情報商材事案で、電話をかけるなどしてその勧誘により契約に至っているにもかかわらず、電磁的方法による書面交付が行われ（通信販売に当たるとというのが事業者側の主張）、事業者署名型（立会人型）の電子署名をするよう求められるケースもある。
- 相談者（高齢者ではない）によれば、「送付されてきたメールの内容に従って、ボタンの押下を繰り返すことで、契約書面への署名（と同様の効果）の手続きが終了する」という過程であるため、日常的に「ボタンを押下→画面遷移」の作業と同様に、心理的なプレッシャーもなく、利用規約を読まないままスクロールさせるのと同じような感覚で、契約内容を確認することもなく、そのまま流れですすめてしまったという。

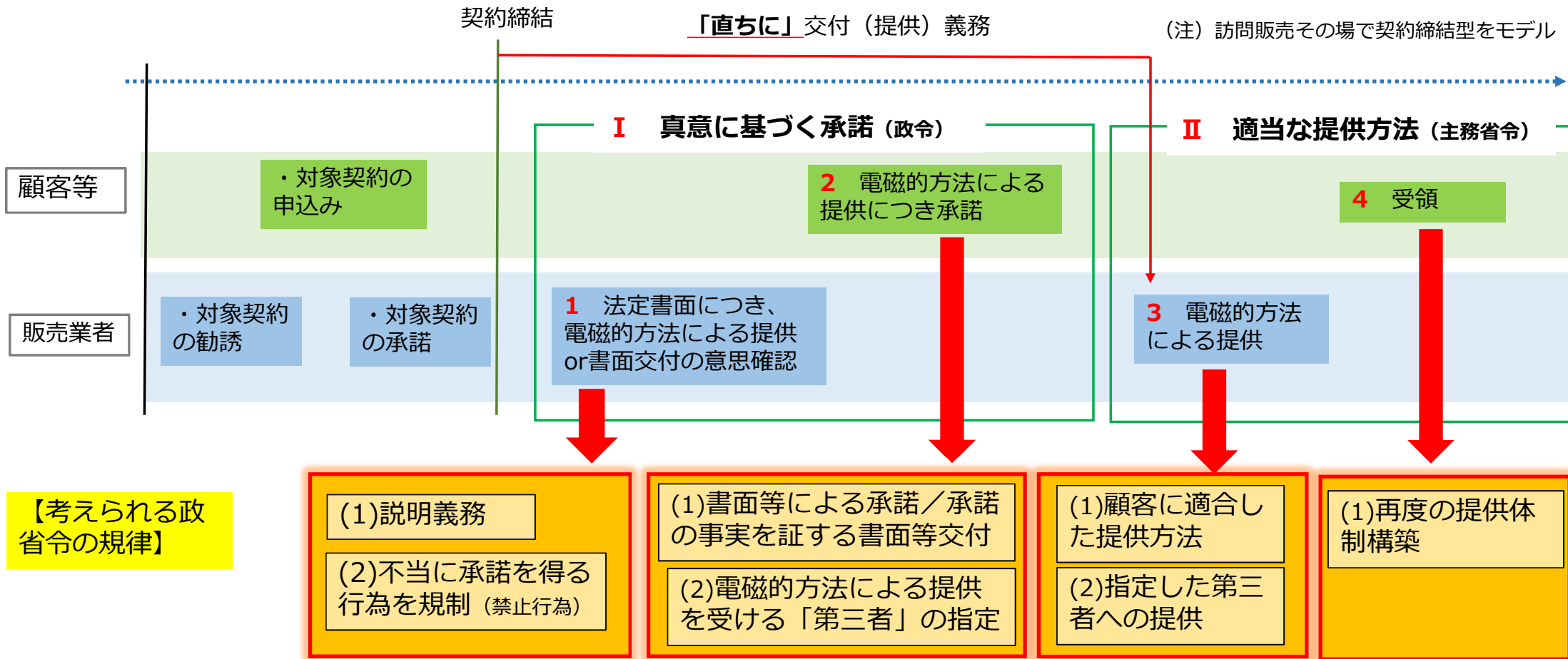
(7) 電磁的方法による提供のとらえかた ✓ 一般論としてデジタル化の推進は利点あり。活かせるメリットは活かすべき特商法における書面交付義務は、例外として慎重な対応が必要

- 一般論としては、デジタル化の推進や電磁的方法による提供自体に利点が存在することは明らか。
したがって、電磁的方法による提供であることのメリットが活かせるのであれば、活かす方法の検討も意義がある。
- 一方で、特定商取引法における「書面交付」義務の機能・役割を十分に果たすという観点からは、国会の附帯決議や上記の現状を踏まえると、電磁的方法による提供は、書面交付に比して、慎重な対応が必要な交付方法であるといえる。

2 提案するモデル

(1) 全体像

- 書面交付義務の機能、現状を踏まえると、国会の附帯決議の考えの具体化としては以下の規律が考えられる。



(2) 各規定について

(注) 主に訪問販売その場で契約締結型を例示として以下記述

- 各場面における規定の概要と意義は以下のとおり。

	場面	規定	概要と意義
I 真意に基づく承諾	1 法定書面につき、電磁的方法による提供or書面交付の意思確認	(1) 説明義務	<p>【概要】</p> <p>① 販売業者等は、例えば以下に関する平易かつ明確な説明義務を規定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> i 電磁的方法による提供はあくまでも例外であること ii 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 iii 適法になされた同提供の日がクーリング・オフ行使期間の起算日となること iv 購入者等の指定する第三者にも同時に電磁的方法による提供が可能であること v 電磁的方法により提供を受けた場合、当該電磁的記録を紛失したときは、再度交付を求めることができる旨及びその請求先 <p>【意義】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 販売業者等に説明義務を規定することにより、購入者等の合理的な選択の機会の確保が期待できる。
		(2) 不当に承諾を得る行為等を規制(禁止行為)	<p>【概要】</p> <p>①販売業者等は、例えば以下の行為をしてはならないと規定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> i 電磁的方法による提供の必要性に関する不実告知 ii 電磁的方法による提供を書面交付の場合に比べ対価につき優位な設定をすること iii 販売業者等が第三者及びその送付先アドレスを指定すること iv 困惑させる行為によって承諾を求めること <p>【意義】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 販売業者等の言動により購入者等の選択が歪められることを防止することが期待できる。

	場面	規定	概要と意義
I 真意に基づく承諾	2 電磁的方法による提供につき承諾	(1) 書面等による承諾／承諾の事実を証する書面等交付	<p>【概要】</p> <p>① 対面型の場合、申込をしたその場で対面のままで契約内容をすぐに確認できる「書面による承諾」+承諾書の控えを消費者に交付。 * オンライン完結型（勧誘から契約の履行まですべてオンライン。連鎖・特役・業提に限る）の場合は、電子データによる承諾の取得+承諾の控えをメールで提供</p> <p>【意義】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 口頭に比べ「書面による承諾」は購入者等にとって慎重な行動となることが期待できる。 ● また、承諾書の控えの交付により、承諾をした事実が物理的に残されることになり、書面交付義務の発見機能の補完機能となりうる※1。
		(2) 電磁的方法による提供を受ける「第三者」の指定	<p>【概要】</p> <p>① 高齢者※2については第三者の指定を必須。 なお、<u>書面交付義務の法で定められた交付時期に指定ができず、又は、指定したとしても、当該第三者に対して、現に電磁的方法による提供ができない場合は、原則どおり書面交付とする※3</u>。</p> <p>② 上記①以外の購入者等は、第三者を指定することができるとする。</p> <p>【意義】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 第三者への電磁的方法による提供により、書面交付の機能強化を期待できる。 ● 書面交付に比べ、第三者への提供を加えたとしても、過大な負担とはならないと考えられる。デジタル化のメリット。

※1 第三者の指定をした場合は、その指定の内容（①その者と購入者等との関係、②メールアドレス等）も記載事項とすることが考えられる。
※2 具体的な範囲については、後期高齢者とするか、その他の一定の属性を有する者も対象とすべきか等検討が必要。
※3 デジタルリテラシーが十分な高齢者は、速やかに第三者の指定が可能であり、仮に第三者の指定を望まない場合は書面交付を選択することが可能であるから、不当に高齢者の選択権を制限するものではないと考えられる。

	場面	規定	概要と意義
Ⅱ 適当な提供方法	3 電磁的方法による提供	(1) 顧客に適合した提供方法	【概要】 ① 顧客等の年齢、インターネットに関するリテラシー等につき、 顧客等に適合した方法により提供しなければならない 旨を規定する。 * 適当な提供方法の例をガイドラインで示す。 (Eメールのほか、家族等と日常のやり取りに使用するSNSの利用も考えられるか) <u>※ 割賦販売法や電気通信事業法で認められている方法をそのまま採用することは、法制度の差異(事前規制の有無等)も踏まえ慎重に検討すべき。</u> (【参考1、参考2】を参照)
			【意義】 ● 適正な書面交付義務の機能を担保。
		(2) 指定した第三者への提供	【概要】 ① 電磁的方法による提供は購入者等本人・第三者いずれも法で定める適正時期に交付する
			【意義】 ● 第三者への電磁的方法による提供により、書面交付の機能強化を期待できる。

	場面	規定	意義と概要
Ⅱ 適当な提供方法	4 受領	(1) 再度の提供体制構築	<p>【概要】</p> <p>●販売業者等は、書面の交付に代えて、電磁的方法により提供をしたときは、<u>顧客等又は指定を受けた第三者の求めに応じ、その提供した内容を（契約締結から*年間）改めて提供することができる体制を構築しなければならない旨およびその旨を顧客等に告知する義務を規定。</u></p>
			<p>【意義】</p> <p>● 書面交付の各機能の補強効果が期待される。</p> <p>● 書面交付に比べ、再度送付を義務付けたとしても、過大な負担とはならないと考えられる。デジタル化のメリット。</p>

【参考1】特商法取引の購買プロセスにおける書面交付義務の位置付け

1 取引行為着目型

● ①・②書面の記載事項は同一（実務上、①で交付した書面が契約締結後は②になるとの整理）

		① 申込書面	② 契約書面
	訪問販売 (4条・5条)	申込みを受けたとき 「直ちに」	契約を締結したとき 「遅滞なく」※
	電話勧誘販売 (18条・19条)	申込みを郵便等により受けたとき 「遅滞なく」	契約を郵便等により締結したとき 「遅滞なく」
	訪問購入 (58条の7・58条の8)	申込みを受けたとき 「直ちに」	契約を締結したとき 「遅滞なく」

※ 「通常3～4日以内」（通達）。申込みを受けた際に契約を締結した場合は、①書面の交付は不要で、②書面（5条書面）を「直ちに」交付する（4条但書。5条柱書のカッコ書き）

2 取引内容着目型

● ①・②書面の記載事項は異なる

		① 概要書面	② 契約書面
	連鎖販売取引 (37条①②)	契約締結するまでに	契約を締結した場合 「遅滞なく」
	特定継続的役務提供 (42条①②)	契約締結するまでに※	契約を締結したときは 「遅滞なく」
	業務提供誘引販売取引 (55条①②)	契約締結するまでに	契約を締結した場合 「遅滞なく」

※ 「具体的には、契約を締結するために事業者の店舗を訪れた消費者に対して、未だ契約が成立していない時点での契約内容等についての説明に先立って、あるいは同時並行的に、交付すべき」（通達）

【参考2】 割販法や電気通信事業法に基づく交付義務との差異

ア 総論

- 特商法は、対象取引につき、事業者の行為（不意打ち的・密室的勧誘）や、取引の内容（内容が複雑・将来的見通しが難しい等）の特徴に鑑み、「購入者の利益の保護」のために、行為規制を置いており、書面交付義務もその一翼を担う。
- 電気通信事業法や割販法は、次ページのとおり、①事前規制（登録制度等）、②説明義務、③苦情適切処理義務を規定する。これに対し、特定商取引法は上記①ないし③を欠く。
- したがって、電気通信事業法等と同等の「電磁的方法による提供」を認めるのであれば、書面交付義務によって、上記①ないし③と同様の水準を確保する環境整備が必要ではないか。
- 上記環境整備ができていないのであれば、これら法律の場合と同列に扱うことは適当ではない。

イ これら法律から参照すべきこと

- 電気通信事業法の「提供条件説明」は原則「i 説明書面交付 + ii 口頭」。例外として、利用者が了解したときは「電子メール、ウェブページ、ダイレクトメール等の広告の表示、CD-ROM等の記録媒体の送付又は電話による説明」でよいとされる。
- 総務省総合通信基盤局「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（平成28年3月）（令和3年4月改訂）（第3節 説明方法（施行規則第22条の2の3第3項）（3））では、「ウェブページやダイレクトメール等に説明事項等を表示する方法により説明する旨を電気通信事業者等が分かりやすく表示してあれば、通常消費者の了解の意思表示があるものと推測される」との考え方を示す一方、電話勧誘の場合は「了解の意思表示が消費者から明示的になされることが求められる」としている。
→ 電気通信事業法においても「電話勧誘」については差異を設けている。

法律	A 電気通信事業法	B 割賦販売法		C 特定商取引法	
		a クレジット会社	b 販売業者	a 訪販・電話勧誘等	b 連鎖・特役・業提
I 事前規制（登録等）	○ (法9条・16条等)	○ (法31条・35条の3の23等)		—	—
II 契約締結前の説明義務	○	—		—	—
III 契約締結前の 書面交付義務	○ (法26条) ※但し利用者がウェブ等へ表示 による方法を了解した場合は ウェブ等も可	包括	—	—	○ 〔申込書面〕
		個別	○ (法35条の3の9①) ・原則書面（例外：購入者等 の事前承諾ある場合は電磁的 方法による提供可 (法35条の2の22①)		
IV 契約締結後の 書面交付義務	○ (法26条の2)	包括	○ (法30条の2の3①) * 情報提供義務として (書面/電磁的は事業者が選 択)	包括	○ 〔契約書面〕
		個別	○ (法35条の3の9③) ・原則書面 ・例外：購入者等の事前承諾 ある場合は電磁的方法による 提供可 (法35条の2の22第1項)	個別	○ (法35条の3の8) 原則書面（例外：購入者等 の事前承諾ある場合は電磁的 方法による提供可 (法35条の2の22①)
V 苦情適切処理義務 業務適正化義務	○ (法27条)	包括	○ (法30条の5の2)	—	—
		個別	○ (法35条の3の20)		

ご清聴ありがとうございました。

