

第6回ワーキングチーム会合 議事録

(特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会)

消費者庁取引対策課

第6回ワーキングチーム会合
(特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会)

1. 日 時：令和4年2月15日（火）10：57～12：04

2. 場 所：オンライン開催

3. 議 題

- ・ 開会
- ・ 意見聴取
- ・ 閉会

4. 出席者

(委員)

鹿野委員（主査）、池本委員、高芝委員

(ヒアリング対象)

- ・ 一般社団法人日本リユース業協会
専務理事 伊藤廣幸 氏
事務局長 星野雄一 氏
- ・ 日本司法書士会連合会
常任理事 高尾昌二 氏
消費者問題対策委員会委員長 森田裕一 氏

(消費者庁)

片桐審議官、奥山取引対策課長

○鹿野主査 それでは、ほぼ定刻になりましたので、ただいまより「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会第6回ワーキングチーム会合」を開催いたします。

本日も御参集いただきまして、どうもありがとうございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

まず、本日のウェブ会議の操作説明及び資料確認について、事務局よりお願ひします。

○奥山課長 事務局でございます。

ウェブ会議の操作につきまして御説明を申し上げます。前回までと同様ではございますが、通信回線の混雑を避けハウリングを防止するために、御発言のとき以外は常にマイク及びカメラをオフにしてくださいますようお願いいたします。また、御発言をなさる際にはマイク及びカメラを両方ともオンに設定してくださいますようお願いいたします。

続きまして、本日の資料を確認いたします。資料は本日御意見を頂戴いたします一般社団法人日本リユース業協会さん、それから、日本司法書士会連合会さんからそれぞれ御提出をいただいております。ありがとうございます。

なお、本会合の様子につきましては音声のみを一般傍聴していただいております。傍聴をされている方はカメラもマイクもともに常にオフに設定をお願いいたします。もしマイクなどをオンにしておられる方がいらっしゃる場合には、事務局でオフにさせていただきます。

御説明は以上でございます。

○鹿野主査 ありがとうございます。

それでは、本日は、検討会構成員からの推薦2団体から御意見を頂戴いたします。それぞれ順番に15分程度をめぐり御意見を述べていただき、その後、それぞれ15分までをめぐりに構成員からの御質問と、それに対する御回答をいただくという流れで進めていきたいと思ひます。なお、時間が許す限りでということではあります、2団体それぞれの質疑応答が終了した後、追加の質疑応答の時間を設けさせていただきたいと思ひます。

それでは、最初に、一般社団法人日本リユース業協会の伊藤専務理事と星野事務局長にお越しいただいておりますので、御意見を頂戴したいと思ひます。よろしくお願ひします。

○伊藤氏 ただいま御紹介いただきました一般社団法人日本リユース業協会専務理事の伊藤でございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

では、私から御説明をさせていただきます。

まず、協会の概要でございます。私たちのリユース業協会は2009年4月、13年前に設立致しました。リユース業界の健全な発展を図ることを目的として、主にIPO企業が中心となった団体でございます。現在、会員としては正会員が24社、準会員2社、研究会員10社、賛助会員16社の合計52社でございます。会員企業の正会員についてはロゴが出てございませうとおり、ほぼ皆様方も御承知の企業が多いかと存じます。

私たちが現在取り組んでいる2点を御紹介いたします。

まず一つが、リユースのハンドブックの編さん・刊行でございます。現在、発行部数1

万5000部ございますけれども、リユースショップの営業に関わる人たちのバイブル的なテキストということで私たちが編さんしたものでございます。特に内容としては古物営業法、個人情報保護法、製造物責任法、資源有効利用促進法並びに改正特定商取引法、廃棄物処理法等、こういった関連法規を網羅したハンドブックでございます。リユース業に関わる方たちにとっては重要なマニュアルであると同時にバイブルでもあるということで、活用いただいております。

もう1点の取組は、リユース検定の実施でございます。このリユース検定につきましては、リユースショップにおけます営業に際して十分な知識を蓄えた者に対応していただくということを目的として、リユース営業士というものを私たちの団体に認定している制度でございます。

現在、毎年4回の試験を実施し、合格者に対してリユース営業士を認定しております。2021年の11月末現在でございますけれども、トータルで合格者、リユース営業士の資格を持っている方たちが8,398名ございます。全体の受験者は1万7000名強おりますので、合格率は5割を切っております。しっかり勉強して望まない試験に合格しないということで、その方たちが営業に関わるという形をもって健全な発展を望んでいるということでございます。

次に、全体的な買取りの仕組みについて御説明をいたします。リユースショップを営業するに当たりまして、第一に古物営業許可を受けなければなりませんので、公安委員会に申請し、古物営業許可証をいただいて営業してございます。従って、リユースショップを展開している者については、全て古物営業法にのっとり営業しているということを申し上げることができるかと思っております。

まず、基本の形でございますけれども、お客様がお店に御自分で売りたい商品を持って来店されますので、その品物について査定をさせていただきます。その査定の結果についてお客様から、承認をいただくこととなりますので、その際には、古物営業法にのっとりまして本人確認をさせていただきます。

この本人確認は、身元を確認できる書類・資料ということになりますので、マイナンバーカードであるとか、免許証、こういった証憑書類を御提示いただくことで本人を確認させていただいております。本人確認させていただいた証憑についてはコピーを取らせていただいて、保存することが法律で定められてございますので、しっかりと対応しているところでございます。

さらに、お客様からその品物をお売りいただくということになりますと、今度はおお客様の情報を登録させていただくこととなります。お名前と住所、生年月日、職業、こちらも全て古物営業法にのっとり御本人が記入しなければならないとなっておりますので、御自分で売る意思を示されていることになるわけでございます。

そして、最後に代金をお支払いする段階になりますと、さらにまた御自分で書類にサインいただくということで完結してございますので、御自分で納得してお売りするというこ

とでございます。この一連の流れでトラブルもなく完結をしているという状況がまず大前提でございます。

もう一つ、昨今の中で大きな取組として出ているものが訪問しての買取りになります。ただし、この訪問の買取りでございますけれども、私たちのリユース営業の方たちが勝手にお客様宅にお邪魔して、何かお売りするものはございませんかというようなことは全くしてございません。まず、お客様のほうからお手持ちの売却希望品を電話いただく、ファクスでいただく、あるいはメールなどでいただいて、その上で、何をお売りしたいのかということもお聞きした上で訪問して買取りをさせていただくということでございます。

ただ、品物が多い、あるいは見ていただいた上で判断してもらいたいようなケースもございますので、いずれにしてもお客様のほうから訪問していただきたいという要請を受けた上で対応しているということでございます。そして訪問した上で、その品物の査定結果を御承認いただいた際には、また御本人の確認書類等々を御提示いただいて、こちらは出先でございますのでコピーを取るということよりも確認書類をカメラ撮り等々させていただくということでございます。

そして、お客様御本人の確認が済んだ段階で、今度はおお客様の情報の登録もしなければならぬのですけれども、現在古物取引承諾書について印刷された紙を打ち出しますので、そちらにお客様御自身でお名前、住所、生年月日、職業を記載していただく流れになってございます。

さらに代金をお支払いさせていただく段階で、訪問を依頼した旨を承諾しておりますよという旨、また、この査定結果について承認いただいたということで、御本人に書類にサインをいただくという流れで対応してございます。

当然、クーリング・オフの対象品については告知もしなければならない。また、そういうペーパーも渡していくという対応をしているということでございますけれども、いずれにしても現段階では、私たちの営業については古物営業法に基づきまして対応しているという大前提がございますので、お客様の真意の確認ということは、現時点では十分にできていると申し上げることができるかと思えます。

その上で、承諾の実質化及び電磁的提供方法ということになりますと今申し上げたとおり古物営業法に基づいて、きちんと先方のサインをいただく。また、それらの品物が盗品かどうかということの意味合いも含めて確認をしなければならないということがございますので、そういう点では、どういう形で電磁的承諾を得るかということについては、現状で特段申し上げることはございません。

ただ、これからのデジタル社会を迎えるに当たりまして、当然、この古物営業法等々と整合性を持ったシステム構築を望みたいと存じます。

最後に、何かございましたら、お問い合わせ先はこちらに記載ございますので、よろしくお願いいたします。

私からは以上でございます。

○鹿野主査 ありがとうございます。

日本リユース業協会様からは、協会の取組や取引の仕組み等について御説明をいただき、最後に、今回の契約書面等の電子化に関しての御発言をいただきました。

ただいまの御意見に対して、池本委員、高芝委員から御質問等はございますか。

池本委員、お願いします。

○池本委員 池本でございます。御説明ありがとうございます。

リユース営業士という資格の認定制度を設けて法令遵守に向けて取り組んでおられるというような話で非常に感心いたしました。

まず、業態のことにに関して6ページで御説明されたところですが、お客様から訪問買取り、あるいは査定依頼があった場合のみ営業を行うという記述がありました。もちろん買取りを希望されて、そこへ行けばそもそも特商法の訪問買取りには当たらない。査定だけお願いしますと買って買取りに発展する場合には適応対象になり得るだろうとは思いますが、そもそもこういう事業をしております、何か不用品があればお伺いしますと、事業者の側から電話をかけて訪問買取りを打診するという方法は、加盟事業者の中では採っておられないという理解でよろしいのかどうか、これが質問の第1点です。

2点目は、古物営業法との関係になってくるかと思うのですが、古物営業法は窃盗などの犯罪の防止とか、被害の回復という独自の制度目的で本人確認をしっかりと書類でやり、自署を求めることをやっておられるということで、まさに本人の真意に基づくということ以上に本人自身が売却しているのかどうかを確認するというところかと思えます。これに関連してお伺いしたいのは、仮に査定をしてほしいという話から訪問買取りに発展するような場合には、特商法の契約書面交付義務と連動することがあるかと思うのですが、古物営業法上の本人に自署してもらう書面、買取りに関する契約書面と特商法上の契約書面交付義務で定める記載事項が違うと思うのですが、これは同じものを兼ねて一通で行われておられるのか、それとも訪問購入の特商法に当たるときには別の書式の書類をもう一つ出して行うというやり方なのか、その書類作成の仕方についてというのが2点目であります。

3点目は、ちょっと調べたところ、古物営業法は平成30年に改正があったようで、ネットなど通信手段での買取りが広がっているということで、オンライン上の本人確認の方法というのが追加されたと聞き及んでおります。その議論の過程では、特に訪問買取りもあるし、あるいは店頭買取りもあると思うのですが、対面の取引における本人確認方法について何か改正の要望なり議論なりがあったのかどうかという点について、何か当時の議論の様子があれば教えていただきたい。

以上3点をお願いします。

○鹿野主査 今の御質問について御回答をお願いします。

○伊藤氏 ありがとうございます。

まず、今の御質問の第1点目、こちらからアプローチをするか否かということについて、こちらから消費者の皆さんに無作為に電話をかけるとか、あるいは営業をかけるというこ

とは一切やってごさいません。

ただ、協会に加盟している者については、そういうことについて一切禁止してごさいますけれども、協会に加盟していない者で中にはそういう営業活動をしてしまう方たちも見受けられるというのが実態でございませう。残念ながらそこまで我々も規制ができるかという、協会に加盟していない者については私たちの団体で手が届くわけではございませうので、そこについては申し訳ございませうが、トラブルに発展しているケースもあるということはおし上げざるを得ないと思ひます。

2点目でございませうけれども、査定に訪問した段階で買取りに発展するケースは本人の意思確認ということでおさいませう。これもきちんと書面はいただひているということでおさいませうので、お客様の御意思の確認というものは全てできているとおし上げることができると思ひます。

3点目で、古物営業法の改正でオンライン上の本人確認追加ということでおさいませうけれども、こちらは当然非対面での在り方ということでおオンラインというものを認めるようになったということでおさいませう。

ただ、こちらについては、例えば電子書面というようにことで記録を開示していただくことになひませうけれども、電子書面といつても、単純にメールでそのままオーケーですという話ではなくて、きちんと法に基づいた電子書面の提示を受けなければならぬということになひませうし、さらには、その確認をするために最終的にはお客様宅にお電話するなり、あるいは書類をお送りし、本人が実際に住まわられているか確認をされているということでおさいませうので、特に問題はございませう。

しっかりと回答になつているかどうか、ちょっとあやふやなところがおさいませうけれども、いかがでおさいませう。以上でおさいませう。

○鹿野主査 池本委員、どうぞ。

○池本委員 確認ですが、質問の2点目で、古物営業法上の本人の自署する書面の徴求と特商法の適用対象になる場合の契約書面は別のものを用意して、それもお願ひするというやり方だと。

○伊藤氏 そうです。

○池本委員 そういつた意味でお聞きしたのは、平成30年の法改正のときに、もつぱら非対面についての法改正だけだと理解しているのですが、対面取引について何か業界として要望を出されたりとか、あるいは何か議論があつたのでしょうか、ちょっとそこが見えなかつたのです。

○伊藤氏 特段我々から御要望をおし上げたところはございませう。併せて、どのような議論がなされたかは承知しておりませう。

○池本委員 ありがとうございませう。

○鹿野主査 ありがとうございませう。

それでは、高芝委員から御質問をお願ひします。

○高芝委員 ご説明をありがとうございます。

私の方からは、1点だけ伺いたいと思います。7ページの所で纏めをして頂いていますが、その一番最後の所に、「今後のデジタル社会のシステム構築に向けては古物営業法との整合性を望みたい」と書いて頂いています。現在、このワーキングチーム会合での作業としては、「特定商取引法等の契約書面等の電子化」について検討をしているのですが、それとの関係で、「古物営業法との整合性を望みたい」点として、何かありましたら、教えて頂ければと思います。

以上です。

○伊藤氏 ありがとうございます。

今は、古物営業法にのっとりましてご自身で住所、氏名、生年月日、職業を書き込んでいただくことになります。これからのデジタル社会に向かっていく中では、紙に書き入れることではなくて、何らかの形で承認が得られるという形をつくり上げていただければ、より私たちにとっては便利になっていくだろうと考えてございますので、ぜひ紙をなくしていく方向で御検討いただければということでございます。

○高芝委員 ご説明をありがとうございます。

○鹿野主査 ありがとうございます。

それでは、私も1点だけ、これはちょっと聞き漏らしたのか、誤解しているかもしれませんが確認させてください。今、高芝委員から御質問があった7ページのところなのですが「今後」の一つ前のところで「現段階においては、承諾の実質化及び電磁的提供方法において特段の支障は来たさないものの」と記載されていますが、今の御回答によると、現時点では基本的には書面で対応していらっしゃるの、電子化が特別に必要だというような状況ではないと、だけれども、将来にわたってはデジタル化の進展に応じて、古物営業法との整合性をにらみながらも、デジタル化がこの業界でも進んでいくだろうという理解でよろしいでしょうか。もし間違っていたら、その訂正も含めてお答えいただければと思いますがいかがでしょうか。

○伊藤氏 ありがとうございます。おっしゃるとおりでございます。

現状、古物営業法で、本人確認書類をご提示頂きコピーする等が必要ですので、特段支障はございませんが、これからのデジタル社会を見据えて御検討いただけるとありがたいなということでございます。

○鹿野主査 ありがとうございます。

重なる質問になるかもしれませんが、将来的に非対面の取引ということになった場合についてです。まず承諾について、ここでの承諾というのは本人確認とか、あるいは本人がこの取引をしたいという意思の確認ということとは別に、電磁的な書面での交付でよろしいということについての承諾の取り方が、また、その提供方法としても、本人に不利にならないような提供方法ということが検討対象となっていると認識しておるのですが、それに関して、お考えはありますでしょうか。将来のことなので、まだそこまでは御検討

になっていないということであれば、そういう御回答でもいいのですけれども、もし何かお考えがあればお聞かせいただきたいと思います。いかがでしょうか。

○伊藤氏 今の段階で特段の御要望はございません。

○鹿野主査 分かりました。

日本リユース業協会様には御説明及び質疑応答に対応していただきまして、どうもありがとうございました。

○伊藤氏 ありがとうございます。

○鹿野主査 予定した時間になりましたので、次に進めさせていただきたいと思います。

本日2番目は、日本司法書士会連合会からのヒアリングということになります。同会から高尾常任理事及び森田消費者問題対策委員会委員長にお越しいただいております。

それでは、よろしく願いいたします。

○高尾氏 ただいま御紹介いただきました私は日本司法書士連合会常任理事の高尾でございます。本日は、ヒアリングという貴重な機会をいただきまして、誠にありがとうございます。

本日のヒアリングのテーマにつきましては、当連合会の消費者問題対策委員会の森田委員長から資料を用いまして説明させていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

森田委員長、お願いします。

○森田氏 日本司法書士会連合会消費者問題対策委員会の森田と申します。今日はこのような機会いただきまして、誠にありがとうございます。

ここからは画面のほうで資料を共有しながら説明を進めさせていただければと思います。

まず、契約書面等の電磁化について、先の国会の附帯決議の内容を図で示したものが1ページの表になります。検討の視点といたしましては、消費者保護機能が確保されるような慎重な要件設定を行うこととしまして、電磁化については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が達成すべき目標とされています。

そして、それを実現するための具体的な記述としまして、1つ目が、説明と書面等の交付、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ということとクーリング・オフの起算点となることを書面等により明示的に示すこと。

2つ目が、高齢者等について第三者の関与なども検討することが挙げられております。

この附帯決議を検討内容としまして、当連合会の考え方を示していきたいと思っております。

まず、書面交付の意義についてですけれども、資料2ページのとおり、これには確認機能、保存機能、警告機能、告知機能、発見機能といった重要な役割を果たしております。こういった重要な機能を持つ書面に代わりまして電磁的方法による提供を導入するという事に当たりましては、まず、現況の把握というものが不可欠であると考えます。

総務省の通信利用動向調査ポイントをまとめたものが資料3ページの上段になります。傾向としましては、スマホの利用率が多いということ、その一方で、80歳以上の高齢者はネットを利用しない方が多いという傾向があります。政省令ガイドラインの整備に当たり

ましては、スマホを利用することを想定することも必要であると考えます。

それから、被害事例から見る書面交付の現状ですけれども、実際に訪問販売等の被害事例の裁判を受任した際に、書面は交付されているものの、受け取った者が内容を理解していなかったり、書面をよく読んでいなかったというケースが少なくないというところで、先ほど述べました書面交付の各機能が十分に役割を果たしていないのではないかとというのが実務家としての実感であります。

それから、高齢者のインターネット取引事案に関する裁判業務を実際に担当しまして、よくある事例としましては、相手方とやり取りしたメールなどを消去してしまったりですとか、あとは業者のサイトのIDとかパスワードを忘れてしまったというところで、データが消えてしまっていて内容を確認することができないという事例は少なくないというのが実感です。

それから、電磁的方法による提供を受けた消費者トラブル事例としましては、この(6)に挙げておりますような形で、例えば若者に被害が多い情報商材事案、これで電子署名を求められたといった事例もありまして、問題は高齢者に限られない事例というのも多くあります。

そこで、電磁的方法による提供をどう捉えるかというところですが、一般論としてデジタル化の推進ですとか、電磁的方法の提供そのものに関しては利便性が向上するなど、多くのメリットが存在することは否定できないと思います。しかし、特定商取引法の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、今述べました現状を踏まえ、やはり慎重な対応というのが必要であると考えます。

そこで、ここからはこの国会の附帯決議の考えをどう具体化するか、その内容につきまして、当連合会が提案するモデルにつきまして、訪問販売取引を念頭に置いて説明をしたいと思います。資料では5ページになります。

まず、真意に基づく承諾、これは政令で定める部分でありますけれども、販売業者が法定書面について電磁的方法による提供を行うこと、または書面交付の意思確認について、まず1つ目に販売業者に説明義務を課すこと、2つ目に不当に承諾を得る行為というものを禁止する規定を設けることを提案いたします。

その詳細につきましては、資料の6ページに具体的な内容をお示ししております。このような規定を設けることで、効果としましては購入者の合理的な選択の機会が確保されるとともに、販売業者の言動によって購入者の選択が歪められることが防げるものと考えます。それから、顧客が電磁的方法による提供を承諾する承諾の場面ですけれども、これについては書面による承諾を行ったりですとか、あとは承諾の事実を証する書面を交付すること。それから、電磁的方法によって提供を受けることについて、契約者本人だけではなくて、第三者を指定することを提案いたします。

資料の7ページに具体的な内容を示しております。書面等による承諾、それから、承諾の事実を証する書面の交付については、訪問販売のような対面型の取引の場合には、申込

みをしたその場で書面による承諾を行うとともに、承諾書の控えを消費者に交付することで、消費者に慎重な行動が期待できるとともに、先に述べた書面交付の発見機能を補完することができると思います。

それから、第三者の指定についてですけれども、高齢者については、第三者の指定というのを必須としまして、例えば契約者である高齢者の方が第三者を指定することができなかったといった場合、第三者に対して電磁的方法による提供ができない場合には、原則に立ち戻って書面交付を義務とするということ。それから、高齢者以外の場合でも、消費者が希望すれば第三者を指定することができるということを提案します。

この規定によって、書面交付の機能の強化を図ることが期待できる一方で、販売業者にとってはメールの送信先を1つ増やすだけのことになりますので、さほど負担が増えるということにはならないと考えます。

次に、適当な提供方法、政省令で定める部分でありますけれども、販売業者による電磁的方法による提供については、資料8ページのとおり、顧客の年齢やインターネットに関するリテラシーを考慮しまして、その顧客に適合した方法により提供しなければいけないといった旨を規定しまして、適正な書面交付義務の機能を担保することを提案いたします。

これについては適切な提供方法の具体例をガイドラインで示すとともに、例えばEメールのほかに家族などと日常のやり取りに使用するLINEのグループなどのSNSの活用というのも有効でないかと考えます。SNSについては、アカウントを消去してしまえばデータがなくなってしまうというリスクも考えられるところではありますけれども、先に述べた書面交付の発見機能を補完する大きな役割を果たすものと考えます。

それから、指定した第三者への提供につきましては、購入者本人、そして、第三者のいずれに対しても法に定める適切な時期に交付することとしまして、第三者に対しても電磁的方法によって交付することで機能強化が期待できると考えます。

顧客に適合した提供方法ですけれども、ほかの法律と比較しまして、例えば割賦販売法ですとか、電気通信事業法といったもので認められる方法をそのまま採用するかどうかという考えもあると思うのですけれども、資料の12ページで法律の内容を比較したものを表にしております。割賦販売法や電気通信事業法では登録制度ですとか、契約締結前の説明義務があるといった事前規制が設けられているということは注意すべき点だと思います。

それから、資料の11ページの下段にもありますように、電気通信事業法については、電話勧誘については差異を設けていることを踏まえて、やはりこの部分を慎重に検討すべきであると思います。

最後に、顧客が電磁的方法により受領することについて、資料の9ページになりますけれども、再度の提供体制を構築することとしまして、書面の交付に代えて電磁的方法によって提供を受けた場合は、一定の期間内に顧客や第三者から請求があったときは、改めて提供を行うことができる体制を構築して、書面交付の機能の補強を図ることを提案いたします。

以上、日司連からの説明とさせていただきます。

○鹿野主査 どうもありがとうございました。

ただいま日本司法書士会連合会様からは、契約書面の交付が果たしてきた消費者保護機能が損なわれないようにという趣旨での附帯決議を踏まえて、真意に基づく承諾や提供方法などについての具体的な御提案をいただきました。さらにその中では、デジタル化ということのメリットも生かした形で、例えば第三者提供について、あるいは再度の提供体制の構築などについても御提案をいただいたと承りました。ただいまの御意見を踏まえまして、御質問等はございませんでしょうか。

池本委員、お願いします。

○池本委員 池本でございます。どうも御説明ありがとうございました。

非常に精緻に全体像を整理していただいて、これまでの議論の頭の整理もできました。感謝申し上げます。

質問として、まず1点は、資料の3ページ辺りでしたか、実務家としての実感であるということ、現在の書面交付義務による書面の交付自体が単に受領したという形式的な役割にとどまり、その本来の役割が十分は果たしていないのだという指摘がありました。

だからこそ、その書面をさらに電子化するとなると一層慎重にしなければいけないという趣旨で説明があったかと思うのですが、このことに関して、受領したという形式的な役割にとどまり機能が十分に果たしていないというのが、どのような場面を想定して、そのように実感されるのか。それで、書面の本来の役割、その前のページで5つほど機能があるという分析をされていますけれども、どういう機能の点が特に果たしていないのだという分析をされておられるのかという辺りについて、少し補足していただければと思います。細かな質問になって申し訳ありません。

2点目として、これは7ページだったかと思いますが、承諾の事実を証する書面の交付ということが提案されておりますが、書面による承諾、あるいは承諾書の控えというものにどういうものを記載しておく必要があるのか。脚注のところには、第三者を指定した場合のことについてのコメントはあるのですが、基本的な要素として承諾書の控えを交付する、そこにはこういうことは少なくとも記載しておく必要があるのではないかという辺りについて、何か検討されたところがあればお伺いしたい。

とりあえず2点を御質問します。

○鹿野主査 2点の質問について、よろしくお願いします。

○森田氏 まず1つ目の御質問についてですけれども、特定商取引法において交付する書面の重要性、特にクーリング・オフというものがありますよということを告知する機能と、それから、クーリング・オフの起算日であるということが伝えられていないのが現状かと思えます。しかし、特商法の通達では、クーリング・オフについては契約の際に必ず口頭での説明を行うように販売業者を指導するよといった通達がたしか出ていたとは思いますが、これが実際に法律上に課された事務とはなっていないので、実際にトラ

ブルが発生した場面、後になって相談を受けた場合、訴訟に至った場合、聞き取りをしますと、実際に口頭で説明を受けたというケースは、私のつたない経験から言うと、ほぼ皆無に近い、少ないということが感じられます。

やはり電磁的方法による提供となると、消費者にはますます重要性というのが理解されないで、例えば電磁的方法で送られてきたのだけれども、それを開けて見ないままになっているという可能性が一層高くなるのではないかなということ懸念しております。それでありますから真意に基づく承諾の前提条件としまして、電磁的方法で提供されるものが契約内容について大事なことが書いてあることですか、この提供の日がクーリング・オフの行使期間の起算日になるということ、こういった説明義務を課すことはやはり不可欠ではないかと思えます。

2つ目の御質問が、7ページの承諾の事実を証する書面に何を記載するかということ、やはり本人が何を承諾したのかというのが後になってちゃんと確認できるように、例えば承諾の対象となる契約の内容ですとか、あとは電子データの提供が、先ほどの話にも関わりますけれども、クーリング・オフの起算日になるということ、こういったことの記載をすべきではないかと思えます。

○鹿野主査 ありがとうございます。

池本委員、よろしいですか。

○池本委員 ありがとうございます。

○鹿野主査 それでは、高芝委員、何か御質問はありますか。

○高芝委員 ご説明をありがとうございます。

3点、似たような質問をさせて頂きたいと思えます。

1点目は、6ページに説明義務のことを書いて頂いていますが、もし、この説明義務が尽くされなかったときには、どのような効果を生ずることになるのかについて、ご検討された所がありましたら、教えて頂ければと思いました。

2点目は、7ページの下の方に、第三者を指定して、そちらにも電磁的方法による提供を行うことが書かれていますが、この場合、第三者が同意していなくてもよいのかが気になりました。また、もし、これに違反した場合、どのような効果を生ずることになるのかについて、ご検討された所がありましたら、教えて頂ければと思いました。

3点目は、9ページに再度の提供体制構築を書いて頂いていますが、これについても、もし、違反した場合はどのような効果を生ずることになるのかについて、ご検討された所がありましたら、教えて頂ければと思いました。

以上3点です。よろしく願いいたします。

○鹿野主査 それでは、御回答をよろしく願いします。

○森田氏 まず、1点目の6ページの説明義務ですけれども、これについて尽くされていなかった場合は電磁的方法による提供が先方に行われなかったということで、書面交付義務違反と同じような民事的効果が生じる可能性もあるのではないかと検討しました。

それから、7ページ目の第三者が同意しているかどうか、ここは御指摘ありがとうございます。当委員会でもここまで踏み込んだ議論というのはいたしてなかった状態で、一番重要なのは第三者に対しても電磁的方法でメールが届いているかどうか、その部分でここについては義務を果たしたかどうかを検討するのが妥当ではないかというような意見も出ておりました。

それから、9ページ目の再度の提供についても保存期間を何年間とするかというところは、まず検討しなければいけないところかなと、もし実際に法定の保存期間内に改めて提供ができなかった場合というのも電磁的方法による義務が尽くされていないというような解釈とすべきではないかなと考えております。

以上です。

○鹿野主査 ありがとうございます。

さらに何か御質問はありますか。

○高芝委員 再度の提供体制構築の所ですけれども、もし、これに違反した場合、遡って、従前の効果が影響を受けることはあるのでしょうか。

○森田氏 そこまで議論を、委員会のほうでは問題なかった状態です。ただ、こういった再度の構築体制というのも必要ではないかということで提案させていただきました。

○高芝委員 どうもありがとうございました。

○鹿野主査 池本委員、お願いします。

○池本委員 時間がもう少しありそうなので、ちょっと追加の質問をお願いします。

8ページ目、顧客に適合した提供方法という電磁的方法による提供の手段のところ、従来、消費者団体側からの意見では電子メールに添付ファイルをつけて送るという議論が中心だったのですが、ここではEメールのほか、家族とのやり取りに使用するSNSの利用も考えられるかという提案があります。これはこれまでと違った観点かなと思うのですが、これを提案される趣旨がどういう点かというのは、先ほどの御説明でも少し触れられたかと思うのですが、ちょっとここを補足していただければと思います。これが1点です。

もう1点、これは他の団体からの提案の中であって、今回の御説明の中で特に積極的な御提案はなかったのかと思われるのですが、電磁的方法による提供で、例えば電子メールなりの本文にも契約内容、あるいはクーリング・オフ事項を書く。もしくはクーリング・オフの起算点になりますよ、添付したものが契約事項を書いたものですよという何かそういう注意喚起をするものを書くという、メール本文を活用するというような意見があったかと思いますが、この辺りについては何か検討されたところがあるのでしょうか。

以上2点です。

○森田氏 まず、最初の御質問ですけれども、SNSの活用に関しましては、例えばLINEの利用を具体的に挙げますと、あらかじめグループをつくって適宜それを使って発信したい人にいろいろな連絡をしているというような形で、個人的なことになりますが、後期高齢者に該当する私の父親もLINEでいろいろなグループをつくってまして、適宜親族等の連絡

でLINEを活用しているということがありまして、第三者への提供の仕方として、ふだん使っている連絡先に送ればいいだけということで、第三者に告知する方法としては非常に簡単にやりやすい方法ではないかなというところで、方法の一つとして御提案をさせていただきました。

2つ目の御質問で、メールの本文を活用するかどうかというところですが、これについてはやはり一長一短あるのではないかと思います。長所としては確認機能、契約内容を理解することですとか、あとは告知機能、こういった補強効果が期待できるのではないかなと考えるのですけれども、逆に、多くの消費者の傾向としまして、電子メールの本文だけ読んで添付ファイルの電磁的記録を開封しないというデメリットも考えられるのかなと思いますので、その辺はメリット・デメリットを両方よく検討した上で、今後検討していくべき内容ではないかなと思います。

以上です。

○池本委員 御説明どうもありがとうございました。

2点目について言いますと、契約条項の要素を抜粋したり、クーリング・オフ事項そのものを抜粋して本文に掲載すると、もうそこだけで本体に行かなくなると困る。だとすると、先ほどの承諾書面のときのように契約条項の大事なものを書いたものが添付されている、あるいはクーリング・オフの起算日になることが書いてあるという添付ファイルに誘導するような記載にしないとデメリットのほうにつながる恐れがあるので、そういう留意が必要だということになりますか。

○森田氏 おっしゃるとおりです。

○池本委員 ありがとうございました。

○鹿野主査 ありがとうございました。

時間も迫っているのですが、私から1点だけ質問をさせていただきます。今回詳しい御検討をいただいたのですが、特商法で定められている各種の取引類型による違いというのは、電子化においては考えられているのかどうかということを確認させていただきます。特に7ページの表の右側の概要と意義の①のところを見ますと、オンライン完結型で連鎖・特役・業提に限るというような記載がありますので、これらについてはオンライン完結型でできて、それで、ここにより一般的に記載されたような形での手段が予定されているようにも見えますのですが、例えば連鎖販売取引などを一例に挙げると、かなりこれはリスクが大きいのではないかという気がします。その点について何かお考えがあるのかということについてお聞かせください。

○森田氏 特商法も7類型ありまして、類型に応じた体制が必要ではないかなと考えております。ただ今回、対面型を想定して、こちらの提案について資料を上げさせていただいております。

○鹿野主査 分かりました。

取引類型による違いというのも検討すべきだという方向でのお考えを持っていらっしゃる

るけれども、今回の御説明では、対面型を中心とした御検討内容を御説明いただいたということとして理解いたしました。どうもありがとうございます。

まだ質問も尽きないかもしれませんが、予定した時間もまいりましたので、本日のヒアリングはこれにて終了とさせていただきます。

ヒアリングに応じて下さった皆様、どうもありがとうございました。

それでは、事務局から次回の日程等の御連絡をお願いします。

○奥山課長 事務局でございます。

次回、最終回のヒアリングを行います第7回のワーキングチーム会合は3月3日木曜日の日程で調整をしているところでございます。確定いたしましたら、皆様に改めて御案内をさしあげたいと思います。

以上でございます。

○鹿野主査 ありがとうございます。

それでは、本日のワーキングチーム会合はこれにて終了とさせていただきます。皆様、どうもありがとうございました。