

特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会 ワーキングチームにおけるヒアリングの整理について

令和4年4月21日

はじめに

令和3年6月に成立した「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」により、特定商取引に関する法律等に規定されている、販売業者等が契約締結時等に交付すべき書面の交付について、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、例外的に契約書面等に代えてその記載事項を電磁的方法により提供することができることとされた。この消費者の承諾の取り方や電磁的方法の詳細については、政省令で定めるものとされているところ、この点について広く関係者の意見を聞き検討するため、「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」（以下「検討会」という。）が設置され、第1回検討会において広く関係者の意見を聞く場としてワーキングチーム（以下「WT」という。）が設けられた。WTにおいてヒアリングを実施してその結果を検討会に報告し、検討会において、このヒアリング結果を踏まえて書面の電子交付に当たっての消費者からの承諾の取り方や電磁的方法による提供の在り方などの論点について検討を行うこととされた。

当WTは、令和3年8月31日から7回にわたりWT会合を行い、その場で消費者団体、事業者団体、デジタル技術の専門家等からヒアリングを実施した。

以下は、その結果を取りまとめたものである。

ヒアリング対象団体の提出意見（要約）

1. 一般財団法人日本消費者協会

○ 真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

- ・ 原則は紙による書面交付であり、消費者が希望する場合のみ電磁的方法による提供が認められることを、事業者が消費者に明確に説明することを義務付けること
- ・ 契約書面を受け取った日がクーリング・オフの起算日であることを、事業者が消費者に明確に説明することを義務付けること
- ・ 電磁的方法による提供の説明について、消費者が理解していない様子が見受けられるときは、事業者は電磁的方法による提供を控えるよう努めること

○ 電磁的方法の具体的内容

- ・ 電磁的方法は、ドメインのある電子メールに限定すること（SNS等は対象外）
- ・ 電磁的方法で交付する書面は、消費者にとって「一覧性」があるものに限定すること
- ・ 電磁的方法で交付する書面は、消費者にとって容易に読むことができる表記とすること
- ・ 確実に消費者が使用する端末に受診され、受信したことが消費者に認識できるものであることが必要なこと
- ・ 電子データを添付したメールを、消費者が閲覧したことを事業者が確認する措置を設けること

○ 家族や第三者の関与

- ・ 消費者が高齢者である場合など、本人が望めば第三者の確認を求めることを可能にすること

2. 公益社団法人日本消費生活・アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

○ 真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

- ・ 事業者は、書面の電子化の承諾を得る前に、①消費者の電子機器の種類、②添付ファイルの読み取り・保存経験、③プリント機能の有無を確認すること
- ・ 承諾の方法は、口頭や電話での承諾は認めず、紙での承諾か、電子メール（SMS 含む）などの電磁的方法での承諾を得た場合のみ認めること
- ・ 訪問販売においては紙での承諾にすべきだが、電子メールで承諾を得る場合は、①消費者宅から離れた時点で（事業者からの不当な影響を受けない状況でという意味）、事業者は電子メール（SMS 含む）を送信し、②消費者の承諾した旨の電子メール（SMS 含む）による返信を1日以内に受けること。返信がない場合は承諾があったとみなさないこと
- ・ 承諾を得る際には、①契約内容やクーリング・オフ事項を記載し、②原則として書面交付義務があること、③承諾した場合のみ電磁的交付をすることを明示すること
- ・ 事業者は、真意に基づく承諾があることの立証責任を負うこと

○ 電磁的方法の具体的内容

- ・ 事業者の URL を電子メールに貼り付けて、その URL から契約書をダウンロードする方法は認めず、電子メールへファイル（例：PDF）を添付する方法に限定すること
- ・ その際、電子メール本文に、契約内容やクーリング・オフ事項を明瞭に表示すること
- ・ 電子契約書をクラウド上で保管し、どの端末・ブラウザからでも閲覧可能とすること
- ・ 電子書面を送る消費者の端末は、タブレットや PC に限定すること（スマートフォンは画面が小さく、添付書面を確認するのが容易ではない）
- ・ 消費者から電子契約書の再提供請求を受けた場合の再提供義務を事業者に課すこと
- ・ 電子契約書が改ざんされないような方策が必要

○ 家族や第三者の関与

- ・ 高齢者との契約で、電子契約書を交付するときは、契約者の同意がある場合、家族などの第三者のメールアドレスにも送付すること（当該第三者の同意が得られない場合は、電話や書面での説明も検討すること）

○ その他

- ・ そもそも、書面電子化の導入にあたっては、登録又は届出した事業者に限定して認めること（参入規制）が必要
- ・ 契約前の重要事項（特にクーリング・オフ）の説明を事業者に義務付けること

3. 主婦連合会

○ 真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

- ・ 書面の電子化に対応できる消費者であること（以下の要件を満たすこと）
 - ① ハードウェア要件（パソコン・タブレット、スマートフォン+プリンター等）
 - ② ソフトウェア要件（メールソフト、添付ファイル閲覧ソフト等）
 - ③ スキル要件（機器の日常的な使用、メール添付ファイルの受信・開封経験）
 - ④ 本人の理解（事業者が上記機器等の確認をする際にその意味を理解していること）
- ・ 原則は書面交付、提供する電子データが契約内容やクーリング・オフ制度を記した重要なものであることなどを説明し、消費者が理解したことを確認すること
- ・ （対面取引の場合）上記説明内容を明瞭に表示した書面又は電子データを直ちに交付すること。電子交付の承諾書控えも交付すること
- ・ （対面取引の場合）消費者の同意を得て、承諾に至る全過程を録音するルールを検討すること。消費者が録音を拒否した場合は書面交付とすること

○ 電磁的方法の具体的内容

- ・ 契約条項全体をPDFファイルで提供するとともに、電子メール本文に、契約内容（商品名、数量、代金額、クーリング・オフ事項）を明瞭に表示すること
- ・ 消費者の機器でファイルを開いたことを確認すること。対面取引の場合は、その場で消費者がファイルを開けて閲読できることを確認すること
- ・ 電子交付は、消費者からオンラインで主体的にアクセスして契約締結に至った場合にのみ可能とする運用から始めること（例えば、オンライン英会話等）

○ 家族や第三者の関与

- ・ 一定年齢以上の高齢者に電子交付を行う場合、家族その他、当該高齢者自身が指定する第三者に電子データの控えを提供すること。当該高齢者が電子交付を拒否した場合は原則に戻って書面交付とすること

4. 公益社団法人全国消費生活相談員協会

○ 真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

- ・ 電磁的方法に対応できる消費者かどうかを確認すること。具体的には、電子書面を受け取れる知識・経験、プリントアウト環境の有無をすること。それらを満たさない場合は書面交付をすること。それらを確認せずに電子書面を交付した場合は、書面不交付の扱いとすること
- ・ 承諾を得る前に、原則書面交付であること、書面交付の意義・効果を説明すること。説明に際しては、契約内容やクーリング・オフについて書面等により明示的に示すことを義務付けること。不適切な場合は書面不交付とすること
- ・ 口頭や電話だけの承諾は認めない、電子メールか紙での承諾しか認めないこと。対面勧誘・販売におけるタブレット上の承諾は認めない、対面で紙で承諾を取ることを原則とすること
- ・ 連鎖販売取引・業提提供誘引販売取引・特定継続的役務提供等において概要書面を交付する際は、紙での承諾を得ること。概要書面の説明も義務付けること
- ・ 承諾を得た後に、消費者に承諾書控えを交付すること
- ・ 電磁的方法の承諾をとる際に、利益提供等により電磁的方法へ誘導することを禁止すること。また、デフォルト設定した電子メールや承諾書は禁止すること

○ 電磁的方法の具体的内容

- ・ 電子書面は、電子メールに PDF ファイルを添付する方法に限定すること。ウェブサイト上や SNS での提供方法は認めないこと
- ・ 電子書面であっても一覧性を保つこと。重要事項（商品名、数量、契約金額、クーリング・オフ事項等）は電子メール本文にも明瞭に記載すること
- ・ 電子書面交付後、開封確認メールを消費者に送付し、消費者から確認したとの返信メールが届かない場合は書面で交付すること
- ・ 電磁的方法による提供について消費者が承諾した場合であっても、その後、消費者の求めがあれば書面を交付すること

○ 家族や第三者の関与

- ・ 65 歳以上の高齢者が、電磁的方法に関する適合性を有していた場合であっても、家族等の第三者の承諾を得ること。当該高齢者が第三者の承諾を得ることを拒否したり、第三者から承諾を拒否されたりした場合は書面交付とすること

5. 公益社団法人日本訪問販売協会

○ 真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

- ・ 書面による承諾はデジタルが苦手な消費者にもできてしまうので避けること
- ・ デジタルが苦手な消費者の承諾を防ぐためには、メールフォーム等で承諾の意思表示をしてもらうことが有効であること
- ・ 消費者が電子交付を受けることが可能な端末を所有していることの確認を事業者に義務付けることができるか検討すること
- ・ 事業者が消費者の代わりに端末を操作することを禁止できるか検討すること
- ・ 電子交付の場合のクーリング・オフ期間の起算点を明確にすること
- ・ 電子交付をする時は、申込又は契約日、クーリング・オフ等の特定事項について、口頭又は電子メールの本文で明示することができるかどうか検討すること
- ・ 取引条件に差を設け電子交付を承諾させる行為を禁止できるか検討すること

○ 電磁的方法の具体的内容

- ・ 電子交付の方法を限定（SNS は不可、ファイル添付した電子メールに限る等）した方が良いのか、他の法規制も踏まえ検討すること
- ・ 電子交付の運用指針等の作成を検討すること

○ 家族や第三者の関与

- ・ 若年者や高齢者その他判断力不足が懸念される消費者に電子交付をする時は、十分な判断力を備えた親族等にも同様の書面を電子交付することを義務付けることができるか、業界や企業の自主規制で議論されるべきか検討すること
- ・ そもそも、若年者や高齢者その他判断力不足が懸念される消費者に対する電子交付を禁止できるか、業界や企業の自主規制で議論されるべきか検討すること

○ その他

- ・ デジタルが苦手な消費者や紙の書面を希望する消費者への電子交付をしないことで、電子化によるトラブルのリスクは大幅に減らせること
- ・ 営業所等以外の場所で勧誘を行い、一旦退去した後、消費者から申込みを待つ場合についての考え方を明確にすること

6. 高芝法律事務所

○ 真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

- ・ 「承諾の取得」の要件設定に当たっては、一律の検討ではなく、「取引の種類」「書面の種類」に応じた各別の検討が求められること
- ・ 「承諾の取得」の要件設定は、承諾の有効・無効の判断基準となるものであるので、「承諾の取得」の要件の解釈に関するトラブルを避けるため、客観的な要件とすることが求められること
- ・ 「取引の態様」から承諾の取得の方法を分類する考え方については、「オンラインで完結する取引は、原則として、電子メール等の電磁的な方法により承諾を取得することに合理性がある」と考えられること
- ・ 「承諾の取得」の要件を明確にするため、「取引の種類」「書面の種類」等の「類型」により要件設定をすることも一案と考えられること

○ 電磁的方法の具体的内容

- ・ 「電磁的方法による提供の方法」の要件設定は、電子書面の提供として有効・無効の判断基準となるものであるので、「電磁的方法による提供の方法」の要件の解釈に関するトラブルを避けるため、客観的な要件とすることが求められること
- ・ 「電子情報処理組織を利用する方法」としては、「一覧性を保った形で閲覧可能」とすることが重要であると考えられるので、電子メールにPDF ファイルを添付して送信する方法等に限定することは適切と考えられること
- ・ 書面交付義務は、行政処分のみならず、クーリング・オフの起算点、罰則とも関わってくるので、電子書面の提供の有効・無効は、当該電子書面を提供した時点で判断されるべきと考えられるが、今般の特商法の改正の趣旨を踏まえて「電磁的方法による提供の方法」の要件設定を検討する際には、この点も踏まえた要件設定を行うこと
- ・ 「技術的基準の確保」、「電子書面のデータの削除等に対応する措置」についての考え方、意見については、前提となる技術的な課題等の整理がなされた上で、それを踏まえた検討が進められることになると考えられるが、「高齢者等の取引」についての検討結果とともに、今般の特商法の改正の趣旨を踏まえて「電磁的方法による提供の方法」の要件設定を検討する際には、これらの検討の結果を踏まえた要件設定を行うこと
- ・ 「承諾の取得」「電磁的方法による提供の方法」の要件についての解釈に関するトラブルを避けるため、これらの要件についての解釈の指針や事例を示すガイドライン等の整備が期待されること

7. 日本弁護士連合会

○ 真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

- ・ 書面の電子化に対応できる消費者（電子機器とソフトの機能及び経験、当該機器を利用して1年以内に契約を締結した経験あり）に限定し、事業者はこれを確認すること
- ・ 承諾を得るに当たり、書面・電子データの機能（原則書面交付、電子データが契約内容やクーリング・オフ制度を記載した重要なもの等）を分かりやすく説明すること
- ・ 承諾を得るに当たり、電子交付により代金額等を有利に扱うことを表明したり、契約手続が迅速化する旨を告げたりすることなどを禁止すること
- ・ 真意の承諾があることの立証責任は事業者が負うこと。承諾に至る全過程を消費者の同意を得て録音し、消費者の請求があれば当該録音データの開示を義務付けること
- ・ 承諾の取得は、事業者が勧誘場面から離れた状態で電子メールにより承諾を得る方法ではなく、契約の申込みをしたその場で書面により承諾を得て、承諾書控えを交付する方法を原則とすること
- ・ 不本意な承諾のトラブルが生じやすい不意打ち勧誘や利益誘引取引は書面による承諾とし、電子メールによる承諾は、消費者被害が発生するおそれが少ない取引類型をオンラインにより主体的に締結する場合に限定すること

○ 電磁的方法の具体的内容

- ・ 電子データによる提供は、PDF ファイルとして添付し、電子メールにより送信すること。PDF ファイルには、改ざん防止のため電子署名及びタイムスタンプを付すこと
- ・ 電子メール本文にも、契約内容の要点、クーリング・オフ事項を明瞭に表示すること
- ・ 遅滞なく、送信された添付ファイルが開封・閲読されたことを確認すること
- ・ 概要書面を電磁的方法により提供する場合は、直ちに契約の概要事項を電子データで提供した上で、契約の概要を分かりやすく説明する義務を定めること
- ・ 消費者から電子データの再交付の請求を受けたときは、再交付する義務を設けること。プリントできない場合などは、書面の交付を改めて請求できるようにすること。クーリング・オフとは連動しないこととすること

○ 家族や第三者の関与

- ・ 65 歳以上の高齢者に対し電子交付を行う場合、家族その他高齢者が指定する第三者に電子データの控えを提供すること。当該高齢者が第三者の指定を拒否したり、適当な第三者がいなかったりする場合は書面を交付すること

8. 一般社団法人日本経済団体連合会

○ 真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

- ・ 消費者からの電子的交付の承諾が「真意」であることを確保する方法を検討するとの課題設定は、他に類を見ないこと。書面で消費者の真意を立証する方法を超える形で、デジタルにだけ真意の証明を求めるというやり方は過剰であり困難であること
- ・ 消費者の承諾取得のために、電子化の手順を書面よりも煩雑にすることで、電子的交付を望む消費者の利便性を阻害していること。事業者側もデジタル活用に消極的になってしまうこと

○ 電磁的方法の具体的内容

- ・ デジタル社会形成に向けた政府全体の方針や、書面交付の電子化を認める他の法令の要件に照らし、一貫性、整合性のある要件を設定すべきこと

○ その他

- ・ デジタルが消費者保護に劣り、紙のほうが保護機能が高いという前提に立つべきでない。消費者保護を実現するために問題となるのは、契約の内容であって、紙でもデジタルでもそれぞれに応じた消費者保護をすべきこと。むしろ最新技術を使って、さらに消費者保護のレベルを上げていくことを考えること
- ・ 一定年齢以上あるいは「デジタル適合性」のない消費者を一律に定義し、デジタル社会から隔離する方法は、デジタル社会形成に向けた日本政府の「誰一人取り残さない」との大方針や、Society 5.0の目指す社会から大きく乖離すること
- ・ 特定継続的役務提供（オンライン英会話等）の契約書は、書面交付が義務付けられており、オンラインサービスの長期的な利用を阻害しているため、電子的な交付を認めるべきこと
- ・ また、訪問販売（消費者宅訪問によるホームセキュリティの営業等）では、申込みの内容を記載した書面を消費者にその場で交付しなければならない。例えば、後日契約行為をスマートフォンなど電磁的方法で消費者の申込みの署名をいただき、消費者には電磁的方法で申込み内容を提示することで、ペーパーレス化及び契約行為のための再訪問が不要になること

9. 一般社団法人全国消費者団体連絡会

○ 真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

- ・ 事業者は、①消費者がパソコン機器を持っている、なおかつ使える状態にあること、②消費者がメールで送信された適応性確認用の PDF 添付ファイルの内容確認・保存ができることを確認すること（電磁的記録による契約書等を送受信・保存する適応性の確認）。確認できない場合は、消費者の請求があっても書面での交付とすること
- ・ 事業者は、原則書面交付であること、契約書の内容・重要性、クーリング・オフ制度・起算日等の説明をし、消費者から書面で承諾を取ること。その際、消費者から同説明事項を記載した「電子交付の承諾の控え」のチェックリストに記入してもらい、それを消費者に紙で交付すること
- ・ 概要書面は紙での交付を行うことを前提とすること
- ・ 事業者側から電磁的方法で契約書面等を交付できることを勧めてはならないこと

○ 電磁的方法の具体的内容

- ・ ①適応性の確認時に利用したメールアドレスの使用を確認すること、②メール送付時の件名を確認すること、③メール本文に契約内容、クーリング・オフ等を記載することを説明すること、④メールに契約書等を PDF で添付することを説明すること、⑤消費者に契約書等（PDF）を確認・保存した旨を返信してもらうことを説明すること、⑥消費者からの返信を確認すること
- ・ 上記メールが消費者に届かない場合や、上記 PDF が閲覧・保存できない場合は、書面での交付に変更すること

【例外的な対応：特定継続的役務提供・電話勧誘販売】

- ・ 特定継続的役務提供（オンライン完結）の場合は、電子交付を望む消費者自らが、自発的な行動をとらなければ進めないようにする仕組みが必要であること。その上で、①消費者の適応性を確認すること、②消費者に契約書面の重要性、クーリング・オフ等を説明・確認すること（→例外的に電磁的方法により電子交付の承諾を取ること）、③上記①②が行われたことを確認するメールを送信すること。④電磁的方法による提供方法（上記①～③）により契約書を交付すること
- ・ 電話勧誘販売の場合は、事業者は①電話にて消費者の適応性を確認すること、②契約書面の重要性、クーリング・オフ等を説明すること、③電子交付承諾の記入用紙を郵送し、消費者から返送された当該用紙を確認すること（→書面で電子交付の承諾を取ること）、④電磁的方法による提供方法（上記①～③）により契約書を交付すること

10. 独立行政法人国民生活センター

○ 真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

消費者による真意に基づく承諾を確保し、かつ紙による提供と同等の効果をもって電磁的方法により契約書類等が提供される方法として、以下の一連の手続きを義務付けることなどが考えられる

- ・ 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、以下の事項も含め、書面等により明示的に示すこと
 - ㊦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
 - ㊧この契約書類等を受け取った時点がクーリング・オフの起算点となること
- ・ ②消費者から事業者に、メール（SNS 不可）で電子書面の交付を申請すること

○ 電磁的方法の具体的内容、

- ・ ③事業者から消費者に、契約書類等を PDF ファイルで送付すること
 - 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
 - ㊦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
 - ㊧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
 - ㊨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メールを送付すること

○ 家族や第三者の関与

【一定年齢以上の契約者等（保護を要する者※）に対する追加措置】

見守りの観点から保護を要する者が勧誘の相手方（消費者）となる場合の追加手続

※保護を要する者は、適合性の原則に沿って検討

- ・ ⑤上記③のメールを、消費者の指定する家族等第三者へ同報すること

○ その他

- ・ 上記①②③⑤が実施されなかった場合は、書面不交付として扱うこと
- ・ 立証責任は事業者側にあることを明記し、以下の事項を立証できなければ書面不交付として扱うこと。立証責任が認められない場合、手続をより厳格にすること
 - ㊦消費者の真意に基づく承諾であること
 - ㊧電磁的方法で交付した書類が消費者に到達したこと

11. 一般社団法人新経済連盟

○ 真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

- ・ オンラインを前提として取引に入ってきた消費者（例えば、オンラインで英会話レッスンを受講希望する者）や、オンライン完結の手続を望む消費者に、面倒な手続や過剰なハードルを強制すべきではないこと
- ・ 他法令の例も踏まえ、サービスの性質等を考慮したうえで、オンラインを前提としている場合には、「簡単な承諾+柔軟な方法での電子交付」を認めるべきこと
- ・ サービスの提供形態や勧誘形態により、承諾の取得要件を厳しくすることはあり得ること
- ・ 承諾取得の方法例としては、①申込画面でチェックボックス（電子ファイル（PDF）での提供希望、又は書面での郵送希望）にチェックしてもらうこと、②申込方法（オンライン手続（電子交付）、又は各教室の窓口手続（書面交付））を予め分けて選んでもらうことが考えられること。なお、②の書面交付については郵送可とすること。
- ・ オンラインの画面（入力画面、最終確認画面）において、例えばクーリング・オフの説明画面を設けること

○ 電磁的方法の具体的内容

- ・ オンライン前提の契約締結における電子交付の方法例として、①契約概要・内容を記載した電子メールの送付や、契約概要・内容を記載したPDFを添付した電子メールの送付が考えられること、②申込画面や契約締結後のマイページにおいて、PDFのダウンロード又は印刷ボタンからの印刷が考えられること（①と②の組み合わせもあり得る）

12. 特定非営利活動法人消費者支援機構関西

○ 真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

- ・ 消費者の承諾は「書面」での確認によること（電磁的な画面へのチェックやサインでの対応は認めないこと）
- ・ 単に電磁的な手段での提供への承諾の確認だけでなく、（紙による）契約書面の提供ができることを示した上での判断が可能となる方法によること

○ 電磁的方法の具体的内容

- ・ 電磁的な書面の提供手段を限定すること。基本的には電子メールを利用している消費者に対して、メールによる個別の通知を原則とすべきこと。書面は添付ファイルによること。消費者からのアクセスが必要となる手段や新たなアプリなどを追加しなければ提供できない場合には、（そうした手段への習熟度を考慮して）電磁的な提供を認めないこと
- ・ 消費者からの「受信した旨」のメールの返信を必ず確認する対応をとること。なお、消費者から当該返信がなかったとしても、消費者に到達していることを事業者が立証できるのであれば、そこからクーリング・オフが起算すること

○ 家族や第三者の関与

- ・ 2022年4月1日の成年年齢引下げによりマルチ被害の若者への増加を懸念（書面交付はマルチ規制の根幹。電磁的手段での書面交付については、それを例外として限定的に行う必要があること）

○ その他

- ・ 特定商取引法で規制される取引の特性に応じて検討をすることが不可欠であること。すなわち、電磁的書面の提供に意義があり、消費者保護の機能を損なわない場合のみに電磁的書面の提供を認めること。例えば、訪問販売は、対面による勧誘や商品等の説明を事業者が選択している取引であることを考慮すれば、電磁的な書面の提供を認める意義はないと考えられること
- ・ 書面交付が原則であることを考慮すれば、訪問販売事業者は訪問勧誘の際に書面を用意した対応を準備すべきこと
- ・ 適格消費者団体にとって、消費者から提供される「書面」は、被害回復裁判における証拠保持の観点から重要な情報であること

13. 一般社団法人ソフトウェア協会

○ 電磁的方法の具体的内容

- ・ 契約書が削除された場合であっても、デジタル化することで、メール等での配信等が可能となるので、消費者の依頼により、容易に再交付できるようになること
- ・ 電子媒体上で色を変えたり、背景を変えたりすることにより、重要であったり、消費者に不利な条文を目立たせることができること
- ・ デジタル化をすることで、アクセスログやブロックチェーンなどで電子証明やタイムスタンプを用いて改ざん防止対策が広がること

○ 家族や第三者の関与

- ・ 高齢者の場合、親族（いない場合は法定代理人）にもメール等で共有して確認してもらう機会を作ること

○ その他

- ・ デジタルに展開することによって、消費者がスムーズにサービスを利用することが可能となること（契約書の手戻りによるサービス遅延の回避）

【特定継続的役務提供・連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引】

- ・ 警告機能を確保する観点から、契約書面や概要書面をデジタル化すれば、重要事項を別紙（リンク）で見やすくすることで、より正確に契約内容が把握できるようになること。
- ・ 保存機能を確保する観点から、デジタルであれば契約書面等を検索することが容易にできるようになること

【訪問販売】

- ・ タブレットやパソコンに契約書を表示して、それらをもとに説明することは可能であり、書面でなければならぬ理由はないこと

14. 特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク

○ 真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

- ・ 承諾取得の前提として、消費者に電磁的取引の適合性があることが必要であること

【不意打ち的な取引類型（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こと
- ・ 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こと
- ・ 承諾取得の際には、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

【利益誘引型の取引類型（連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引）】

- ・ 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なること

【不確実性の高い取引類型（特定継続的役務提供）】

- ・ 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であるが、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場合に限って、電磁的方法によって消費者の承諾を取得することも許容し得ること。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こと。
- ・ 承諾取得の際には、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
- ・ 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

○ 電磁的方法の具体的内容

- ・ 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等認められないこと）
- ・ データの到達・閲覧について、消費者からの返信を受け遅滞なく確認すること

○ その他

- ・ 送信したデータの内容について、消費者が閲覧した状態で分かりやすく説明すること
- ・ 消費者が書面データの再交付を求めた場合には、これに応じること
- ・ 概要書面を電磁的方法で交付する場合には、契約締結前の勧誘の時点で消費者が概要書面の内容を閲覧している状態を確認した上で、分かりやすく説明すること

15. 特定非営利活動法人消費者機構日本

○ 真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

- ・ 政省令で次のような要件を設けること
 - ① 消費者のデジタル対応能力の確認を義務付けること（必要な電子機器の保有、電子メールを送受信できる環境と能力、添付ファイルを開封・保存できる能力）
 - ② 契約書面の持つ意味を明確に理解させるための説明を義務付けること（契約書面等の重要性、書面交付が原則であり電磁的交付は例外であること、クーリング・オフの起算点等）。その義務の履行法は、取引類型ごとにその特性に応じて検討すること
 - ③ 消費者の保有端末から電子メールで書面交付か電磁的交付かを明確に選択した上で、その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）
- ・ 承諾・交付のプロセスの立証責任は事業者が負い、不適切な場合は不交付とすること

○ 電磁的方法の具体的内容

- ・ 政省令で次のような要件を設けること
 - ① メールタイトルの明示すること（消費者に分かりやすいもの）
 - 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等で消費者がダウンロードする方法はでは、「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。クーリング・オフについて、メールの返信で簡単に行えるようにするなど利便性を向上させること
 - ⑤ 消費者からのPDF開封・閲覧確認の返信を受けること
- ・ 電子交付承諾後でも、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、承諾を撤回して書面交付に戻せること（プロセス完了まではクーリング・オフは起算しない）
- ・ 電磁的交付の後に消費者から書面再交付を求められた場合には、郵送などで行うこと
- ・ 特商法の特性（トラブル多い取引類型等）から、現実交付の例外である電子交付の導入については特に厳格な要件を設定し、書面が持つ各消費者保護機能を確保すること

○ その他

販売類型の特性により適合可能性が異なるため、段階的な施行を工夫すべきである

- ・ 消費者の保護を考慮して実施していく観点から、現実交付の原則に電子化を導入するに当たっては、段階的な施行をすべきこと
 - ① 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ていくこと
 - ② 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こと

16. 一般社団法人日本リユース業協会

○ 真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）、電磁的方法の具体的内容

- ・ 当協会の会員企業は、古物営業法に基づく古物営業許可証の交付を受けているため、売却希望者の本人確認書類の受領、及びそれらの項目の自筆は必須であり、現段階では承諾の実質化及び電磁的提供法方法において特段の支障はきたしていないこと

○ その他

- ・ 当協会の会員企業は、売却希望者から電話、FAX、メール等で訪問買取（査定）の依頼があった場合のみ訪問することとしていること
- ・ 現時点では、古物営業法に基づき、売却希望者自身で住所、氏名、生年月日、職業を書き込んでもらうことになっている。今後デジタル社会に向かっていく中では、古物営業法との整合性を図りつつ、紙に書き込むことではなく、何らかの形で承認が得られるという形が作られるのであれば、当協会の会員企業にとっては便利になるので、紙をなくしていく方向で検討してほしいこと

17. 日本司法書士会連合会

○ 真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

- ・ 販売業者等は、例えば以下の平易かつ明確な説明義務を規定すること
 - ①電磁的方法による提供はあくまでも例外であること、②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、③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、④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、⑤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、再度交付を求められることができる旨及びその請求先
- ・ 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こと
 - ①電磁的方法による提供の必要性に関する不実告知、②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、③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、④困惑させる行為によって承諾を求めること
- ・ 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すること
- ・ オンライン完結型（勧誘から契約履行まですべてオンライン。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に限る）の場合は、例外的に電子データによる承諾の取得+承諾の控えのメールによる提供も許容されること

○ 電磁的方法の具体的内容

- ・ 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こと
- ・ 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こと
- ・ 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、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）改めて提供できる体制を構築しなければならない旨、及びその旨を顧客等に告知すること

○ 家族や第三者の関与

- ・ 高齢者については第三者の指定を必須とすること。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こと。
- ・ 上記高齢者以外の購入者等は、第三者を指定することができることとする
- ・ 電磁的方法による提供は購入者等本人・第三者いずれも法定の適正時期に交付すること

18. 全国消費者行政ウォッチねっと

○ 真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

- ・ 顧客が電子化機器の利用による電子データの取り扱いに習熟していることを販売業者が確認すること
 - ① 販売業者から顧客に対し、法定の方法で実際にテストデータを送付し、顧客が同じデータを閲覧の上、保存すること。そのうえで顧客から販売業者に閲覧・保存できた旨を電磁的方法で連絡すること
 - ② 習熟方法を確認する際、販売業者が手助けすることを禁止すること
- ・ 販売業者に以下の事項について説明義務を課すこと
 - ① 書面交付が原則であること
 - ② 提供する電子データが契約内容を掲載した重要なものであること
 - ③ 電子データの提供がクーリング・オフの起算点であること など

【直接勧誘型（訪問販売、電話勧誘販売、面談・電話・ウェブ面談による連鎖販売取引等）】

- ・ 書面により承諾を得るとともに、承諾書面の控えを交付する義務を課すこと
- ・ 電子画面のチェックボックスにチェックさせるだけでは不可
- ・ 承諾を得たうえで勧誘当初からのやりとりのすべてを録音し、一定期間保管すること（承諾がなければ電子交付は不可）

○ 電磁的方法の具体的内容

- ・ 電子データの提供は、メールに契約条項全文を PDF ファイルで添付する形式で行うこと
- ・ 電子データ提供のメール本文に、対象となる契約の特定（日付、商品名、数量、代金）及びクーリング・オフ事項、添付ファイルが契約内容を表示した重要なものであること、データの受領日がクーリング・オフの起算日となることを明示すること
- ・ 事業者は、メールにて電子データを提供した後、消費者が送付された添付ファイルを開いて契約条項を閲覧したことを確認し、その事実を記録化すること
- ・ 契約条項は編集不可能機能、改ざん検知機能付きの PDF ファイルで提供すること
- ・ 事業者は、契約条項、契約条項閲覧確認等に関する電子データを相当期間保管すること

○ 家族や第三者の関与

- ・ 顧客が高齢者である場合には、販売業者は当該高齢者に対し、家族等への電子データの提供を希望するか否かを意思確認する義務を負い、その意思がある場合には家族等へ法定記載事項を記載した電子データを提供すること（家族等への電子データ提供ができない場合には書面交付で対応）

19. 株式会社川口設計

○ 真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

① 電子契約書がその役割を果たすために必要な、消費者の能力とその確認方法

- ・ 消費者には、少なくとも、ネットバンキングを利用する際に求められる IT リテラシーと同程度の能力（ログイン、ID とパスワードの作成・管理、メール受送信・転送、データの保存管理）が求められること

○ 電磁的方法の具体的内容

② 契約書の完全性の確保

- ・ 契約書の完全性を確保するためには、パソコンやスマートフォンでも読めるということと踏まえると、PDF ファイルの使用が適していること。また、パスワードにより契約書ファイルを保護することも考えられること
- ・ 契約書の再発行については、事業者から送付されるものを信用する以外にないこと（現時点で、第三者による契約書の保管サービスはコスト面から実現可能性が低い）

③ 利用する技術を指定する目的

- ・ 広く利用する観点からは、電子メールが確実な方法であること。電子メールでの契約は蓄積されており、アドレスや提供事業者が変わっても、別のアドレスが提供されることができると

④ 消費者への電磁的記録の到達点

- ・ 電磁的記録の到達時点について、電子メールの場合はそれが消費者側のサーバーに届いたところまでは確認することができるが、その開封や添付ファイルの開封の確認は困難であるため、消費者からアクション（ウェブサイトへのアクセス等）を起こしてもらうことが必要であること

(参考)

1. 法律の定め

- 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（令和3年法律第72号）

（特定商取引に関する法律の一部改正）

第一条 特定商取引に関する法律（昭和五十一年法律第五十七号）の一部を次のように改正する。

（略）

第四条に次の二項を加える。

- 2 販売業者又は役務提供事業者は、前項の規定による書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、当該申込みをした者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電磁的方法（電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であつて主務省令で定めるものをいう。以下同じ。）により提供することができる。この場合において、当該販売業者又は当該役務提供事業者は、当該書面を交付したものとみなす。

（略）

- * 特定商取引法第5条第3項、第18条第2項、第19条第3項、第37条第3項、第42条第4項、第55条第3項、第58条の7第2項及び第58条の8第3項並びに預託法第3条も同様
- * 当該規定の施行は、改正法の公布の日から起算して2年を超えない範囲内において政令で定める日（附則第1条第3号）

2. 参議院における附帯決議（抄）

- 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に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に、家族や第三者の関与なども検討 すること。