

書面の電子化の論点整理について

WT委員 池本誠司

資料2「書面電子化WTで指摘された論点について」は、各団体のヒアリングにおける意見をできるだけ網羅して論点整理を行ったため、論点が多岐にわたり、各論点の記述は抽象的にならざるを得なかった。

以下では、検討会で特に議論を深めて方向性を確認して頂きたい論点に絞って、考え方の分岐点を紹介したい（あくまでも私見である）。

もちろん、これ以外の細部にわたる制度設計の論点がある。

【論点1】電子化の承諾について「真意に基づく明示的な意思表示」を確保するには、

(A)「書面による承諾取得+承諾書控えの交付」を原則とし、
特定継続的役務提供のうちオンライン完結型契約は電子メールによる承諾を認める、とする見解

(B)「電子メールによる承諾取得+電子メールによる返信」を原則とする、との見解
<見解の分岐点>

(1) 真意に基づく明示的な承諾の意思表示を確保することは、国会附帯決議が示すところであり、この点は共通認識と見てよいのか。

(2) 真意に基づく明示的な承諾を確保する方策について、

(A) 書面の電子化の意味を口頭での説明や承諾書の作成を通じて確保することが実効性があるとみるのか。

取引形態別に書面による承諾と電子データによる承諾との選択はどう考えるか。

この方法による場合、弊害のおそれをどう見るか。

(B) 電子メールによる承諾取得を、事業者が勧誘場面から離れて不当な影響がない状態で確保することが実効性があるとみるのか。

事業者が勧誘場面から離れると不当な影響が消滅するとみてよいのか。

この方法による場合、弊害のおそれをどう見るのか。

(3) デジタル社会の推進・書面の電子化の方向性と、特定商取引法の書面交付義務の消費者保護機能との関係をどうみるか。

【論点2】電磁的提供方法とクーリング・オフの起算点は

(A) 電子メールの到達時期は、「受信者のメールサーバーに記録された時」（電子商取引に関する準則）であり、これをクーリング・オフの起算点とする見解。

(B) 事業者のWebサイトに掲載された契約条項の電子データを、消費者アクセスして閲覧した時をクーリング・オフの起算点とする見解。

(C) 消費者が自ら電子データを閲覧・保存した時（または事業者が消費者の電子データの閲覧・保存を確認した時）をクーリング・オフの起算点とする見解。

<見解の分岐点>

- (1) 特商法4条3項等に、電磁的方法による提供は、申込者の電子機器のファイルに記録された時に到達したものとみなす旨規定されている意味をどう解するか。
- (2) 消費者の電子機器のメールサーバーに記録された時点でクーリング・オフが進行することが、書面交付の場合に比して消費者の不利益となるか。
- (3) 電子データの到達時と解することとは別に、消費者が電子データを現実に確認することを確保する方策はあるか。
- (4) 事業者のWebサイトに消費者がアクセスする方法の場合、クーリング・オフの起算点をどの時点と扱うか。
- (5) 電子データの提供が、文字化け・アプリ不適合等で閲覧できない事態をどのように防ぐか。

【論点3】電子データの提供を受けて契約条項の確認ができる対応能力（適合性）がある消費者に限定して書面の電子化を認める方策をどうみるか

- (A) 承諾の取得から電磁的方法による提供まで、消費者が自らメールを受信・返信できること、ID・パスワードを操作・管理できることを、客観的に確保できる手順を設定するか。
- (B) 承諾の取得時は、事業者が消費者の電子データの対応能力の質問・確認を行い、電子データの提供時は、消費者が自ら対応する手順を組み合わせ設定するか。

<考え方の分岐点>

- (1) (A) 消費者の適合性を確認する方策として、事業者が勧誘場面から離れて消費者が自ら電子メールを操作すれば、適合性が判定できるか。
- (2) (B) 承諾の取得時は質問・確認、電子データ提供時は自ら対応する手順とすることで適合性が確保できるか。

【論点4】高齢者の場合、家族等の第三者の関与を定めること

- (A) 電磁的方法による提供に際して高齢者が第三者への提供を希望した場合に、第三者への同時提供を必要とする、との意見をどう捉えるか。

<考え方の分岐点>

- (1) 第三者の関与を必要とすると、高齢者の自己決定権を侵害することになるか
- (2) 高齢者が希望すれば、第三者の事前承諾なしに、契約条項の電子データを同時に送信することの弊害はあるか。
- (3) 国会附帯決議がこの課題を要請したことをどのように受け止めるか。