

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2回 議事録

消費者庁取引対策課

第2回 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4月21日（木）12：57～14：34

2. 場 所：オンライン開催

3. 議 題

- ・ ワーキングチームの報告について

4. 出席者

（委員）

河上委員（座長）、池本委員、小田井委員、鹿野委員、川口委員、河村委員、高芝委員、
福長委員、正木委員、増田委員、村委員

（消費者庁）

片桐審議官、奥山取引対策課長

（オブザーバー）

経済産業省

○河上座長 定刻よりちょっと早いのですが、皆さんおそろいだということですので、ただいまから第2回「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」を開催いたします。

本日は御多忙のところ、各委員に御参加いただきまして、ありがとうございます。

なお、村委員は、所用により御欠席となっております。

本日は、各委員の皆様とオンラインでおつなぎして開催いたします。

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、事務局からお願いいたします。

○奥山課長 事務局でございます。まず、ウェブ会議の操作について御説明を申し上げます。

前回同様、御発言時以外は、常にマイク及びカメラはオフにしてくださいようお願いをいたします。

御発言される際には、マイク及びカメラの両方をオンに設定してください。音が聞き取りにくい、映像が見えないなどの不具合が発生しました場合には、お名前とその旨をチャットで御送信をお願いいたします。チャットを送信しても反応がないとき、またはチャット自体に入力できない場合は、一旦ウェブ会議から退室をしていただきまして再入室をしていただきますようお願いいたします。再入室しても改善されない場合は、あらかじめ申し上げました緊急用の電話番号への御連絡をお願いいたします。

続きまして、本日御用意いたしました資料について確認をいたします。

まず、資料1は、本検討会ワーキングチームがヒアリング結果を整理した資料でございます。

次に資料2は、ヒアリングにおきまして指摘されました論点を抽出したものでございます。

また、池本委員より御発言の参考資料を頂戴してございます。

なお、本検討会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していただきますようお願いいたします。マイクをオンにしていらっしゃる方がおられる場合には、事務局にてオフにさせていただきます。

御説明は、以上でございます。

○河上座長 それでは、議事に入りたいと思います。

「ワーキングチームの報告について」ということで、ワーキングチームの鹿野主査から御報告をお願いいたします。

○鹿野委員 ありがとうございます。

ワーキングチームの主査を務めました鹿野です。それでは、早速、資料に沿って御報告をさせていただきます。

まず、資料1の御説明をしたいと思います。1ページの「はじめに」を御覧ください。

ここでは、この検討会及びワーキングチーム設置の趣旨と経緯を簡単にまとめております。かいつまんで読みあげさせていただきます。

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」では、特商法等に規定されている書面交付について、従来どおりの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ました。

具体的には、資料1の最後のページに掲げている条文にありますとおり、消費者からの承諾の取り方や、提供方法、利用できる具体的な技術などの要件の詳細については、それぞれ政令または省令で定めるものとされたところでございます。

そこで、この点について広く意見を聞いて検討するために、特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会、つまり本検討会が設けられたところでございまして、その第1回検討会において、広く関係者の意見を聞く場として、ワーキングチームが設けられたところでございます。

ワーキングチームの任務は、ヒアリングを実施して、その結果を検討会に報告するというところでございまして、その後、改めて検討会において、このヒアリング結果を踏まえて、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が予定されていたものと承知しております。

そこで当ワーキングチームは、令和3年8月31日から7回にわたり、ワーキングチーム会合を行い、その場で、消費者団体、事業者団体、そして、デジタル技術の専門家等からのヒアリングを実施しました。そのヒアリングの要約を資料1の2ページ以下にまとめております。

この内容につきましては、それぞれの団体等にも御確認をいただいたところでございまして、この点は、この書面をもって説明に代えさせていただきたいと存じます。

次に、資料の2を御覧ください。資料2を画面共有していただけますか。

こちらは、ヒアリングで寄せられた御意見を論点ごとに整理したものでございます。

まず、1ページの「はじめに」を御覧いただきますと、ここでは、特商法等について消費者からの承諾の取得の方法や、電磁的提供の方法等の検討が特に必要とされる実質的な根拠や、基本的な観点などを示した上で、ここでの整理の趣旨を記載しております。

ここもかいつまんで読み上げさせていただきます。

特商法等以外の32分野における書面の電子化については、デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律で、電磁的方法による提供に関する規定が手当されたところでございます。

しかし、特商法等の書面交付につきましては、情報伝達以外の消費者保護機能が含まれており、書面交付が電子化されてもなお、この書面交付義務が果たしてきた消費者保護機能を確保する必要があるということが、国会附帯決議においても求められたところでござ

います。

このような消費者保護機能とその確保が、特商法等において、書面の電子化に関して独自の制度が必要とされることの根拠であると考えられます。

そうしますと、特商法等の書面交付についての電磁的方法による提供の選択というのは、この書面交付義務が持つ消費者保護機能が十分に確保される場合に限り認められるべきものということになります。

そこで、この資料の2では、消費者からの承諾取得の方法と、電磁的な提供方法のそれぞれについて、ヒアリングで指摘された論点の抽出を試みました。

ここには、政令で定めるべき事項のほか、省令事項も併せて抽出をしているところでございます。

ヒアリングでいただいた御意見は、現在の書面交付が有する多様な消費者保護機能を念頭に置き、それらの機能が十分に発揮できるようにすることを電子化の要件とするという基本的な考え方に基づくものであったと受け止めております。

そこで、参考までに「はじめに」の末尾のところに、特商法等において書面交付義務が果たしてきた消費者保護機能の例を挙げております。どこを強調するのかということで、若干その後のニュアンスが違って来るかもしれませんが、従来挙げられてきたところの消費者保護機能を列挙させていただいているところでございます。

2ページ以下の具体的な内容につきましては、事務局から御説明をいただきます。

それでは、お願いします。

○奥山課長 事務局でございます。

2ページ目の各論点のところにつきまして、御紹介を申し上げます。

まず、1. でございますが、真意に基づく明示的な意思表示方法に関する論点を整理してございます。

まず、(1) 消費者の真意性でございます。

承諾の取得に当たりましては、消費者が契約書面の重要性や、受領をもってクーリング・オフ期間が起算されることを理解していること、これは附帯決議にもございましたポイントでございます。それは、真意の承諾を得る上での必要条件と解されます。そのため、事業者は、承諾を得るに際し、書面交付が原則であること、提供される情報の意義を告知した上で承諾を取得することが必要であるとの御意見がございました。

事業者または事業者と意向を同じくする者との物理的・電磁的な接触による電磁的記録提供への勧誘、不実告知、困惑行為や、電磁的方法による提供と書面交付との間で、各種のメリット・デメリットを設けることによる差別的な扱い等は、消費者の自由な意思表示を妨げる要因となることから、これらを禁止すべきとの御意見が寄せられました。

一方で、承諾を得るに当たっての禁止行為の範囲につきましては、様々な御意見がございました。

(2) 承諾取得の方法でございます。2. の項でも述べますとおり、事業者にとっては

消費者の真意と能力を確認できた場合に限り、電磁的方法による提供が可能となることに鑑みますと、それらと承諾の事実が明確に判別可能で証拠として残る方法によりなされる仕組みとした上で、客観的な要件とすることが、トラブルを防止する観点からも望ましいとの御意見が表明されました。

一方で、承諾に関する証拠の残し方につきましては、音声の録音または書面への承諾のサインを求めるべきとする御意見と、デジタル機器の操作に不慣れな消費者による承諾を防止するために、消費者本人によるデジタル機器を操作して承諾を得るべきとする御意見とがございました。

同時に、対面勧誘の場から勧誘員が離れて影響がない状態で、消費者が電子メールで電子化の承諾を行う方法とすべきとの御意見と、対面勧誘の場から勧誘員が離れて電子化の承諾を得る方法については、申込書面を直ちに交付する義務が履行されない場合もあり得ること、訪問販売に関する規定の適用を潜脱するおそれがある場合もあり得るとの御意見がございました。

ただし、口頭や電話による方法や事業者の保有するデジタル機器にチェックをするだけのような簡易な方法では承諾できないようにすべきとの御意見も同時に寄せられました。

これらとは別に、書面で消費者の真意を立証する方法を超える形で、電磁的交付の場合にだけ、真意の証明を求める方法は過剰であるとの御意見も寄せられました。

(3) 取引類型ごとの検討でございます。

特商法の取引類型、訪問販売、電話勧誘販売、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、訪問購入、そして預託法の預託等取引によって、取引特有の性質、契約に至る流れや書面交付のタイミング等が異なることから、取引類型ごとに承諾の取得方法、これは、書面により、又は電磁的方法により承諾を取得するかを含むものでございます。それについて、検討すべきとの御意見が寄せられました。

その場合は、不意打ち性の有無、利益誘引型に該当するか否か、不確実性の程度といった性質に照らして分類することが適切との御意見がございました。

加えまして、取引がオンラインで完結する場合と、一部が対面で行われる場合とでは、電子化の要求度合いが異なることに留意すべきとの御意見も寄せられました。

次に、2. 電磁的提供方法に関する論点でございます。

消費者保護機能の確保という観点からは、消費者が電磁的な提供について、真意に基づき、明示的に承諾をするということだけでなく、その提供方法自体が、消費者保護機能の確保のために必要な要件を充足する必要があります。

承諾取得の要件と提供方法の要件のいずれか1つでも欠けている場合には、たとえ何らかの電磁的方法による提供があったとしても、それによって交付義務が尽くされたとはみなされず、従前からの原則どおり書面交付がされなければならないと考えられます。

まず(1) 論点の概要でございます。

ワーキングチームのヒアリングでは、電磁的提供方法そのものに関する論点としまして、

主に以下の点が挙げられました。

4 ページでございます。

①全体論としましては、要件を満たさない電磁的方法による提供は無効とされるべき、また、要件は有効・無効の判断の根拠とされることから、その設定は客観的なものであるべきとの御意見がございました。

次に、特商法上の取引類型に応じて交付方法に差を設けるべきとの御意見がございました。これは、先の1. (3)でもございました御意見でございます。

また、消費者保護の高度化のために、むしろデジタル技術を活用すべきとの御意見がございました。

そして、他法令との制度の差異に配慮すべきとの御意見と、特商法と同時に適用される他法令との整合性に配慮すべきとの御意見がございました。

②消費者（及び保有機器）の適合性でございます。

電磁的方法による提供は、デジタル技術に対する一定のリテラシー、これは、いわゆる情報セキュリティの保持、それから電子メールの送受信や添付ファイルの開封・保存が自らできること等を含みます。それや、書面並みの一覧性、これは、画面サイズや印刷ができるかどうかをもって、表示可能な機器を有する消費者に限って電磁的方法による提供を選択できることとすべきとの御意見がございました。

③事業者の適合性でございます。

電磁的方法による提供を実施しようとする事業者は、書面と電子の両方の交付方法に常時対応できるべきとの御意見がございました。

他方で、事業者の有する技術や情報管理の水準についての御意見はございませんでした。

④具体的な提供方法でございます。

具体的な提供方法についての御意見は、ほぼ全ての団体から寄せられました。これらの御意見は、提供の手順に関する事、手段に関する事及びクーリング・オフの起算点に関する事にほぼ集約されます。

具体的には、これから(2)で述べますとおりでございます。

(2) 提供方法に関する御意見でございます。

①提供の手順に関して寄せられた主な御意見でございます。

電磁的方法による提供に当たって、注意事項を書面や口頭、電子メールの本文で示すこと。

消費者からの自発的な行動を求めること。

開封確認の返信を消費者から行うこと。

再交付の求めや、書面交付の求めがあれば事業者はこれに応じること。ただし、この手順に伴う改ざん可能性に関する指摘もございました。

電磁的方法による提供の手順が完了したことの挙証は事業者が行い、手順が完了しない場合は、書面交付をすること。

事業者においても、電子ファイルを保管すること。

②提供の手段に関して寄せられた主な御意見でございます。

提供の手段に関する基本的な考え方としては、完全性、普遍性及び持続可能性等の確保が必要であるとの御意見がございました。

より具体的な手段につきましては、以下のような御意見がございました。

なお、類似手法の取扱いや、将来の技術的進展により生じた新たな手法の利用の可否を判断していくためには、提供手段につき、基本的な考え方、手段限定の根拠との関係も含めて、さらに整理することが必要であると考えられます。

具体的な手段としましては、電子メールを用いて情報を伝達し、SNSやアプリには依らないこと。

電子書面は添付ファイルとし、PDFを用いること、改ざん防止措置を施すこと。

ウェブサイトからのダウンロードの扱いにつきましては、御意見が分かれました。

電子書面はクラウド上で保管し、随時閲覧可能とすること。

そして、③クーリング・オフの起算点に関して寄せられた主な御意見でございます。

クーリング・オフの起算点は明確に判別されるべきこと。

電磁的方法による提供の到達時点に関しては、情報の到達は確認できても、開封や閲覧ができたことまでの確認は困難であり、消費者からの確認メール等のアクションで認定することが事実上必要なこと。

再交付に関しては、クーリング・オフ期間に影響しないこと。

続きまして、3. 第三者の関与に関する論点でございます。

消費者が高齢者である場合などにおける第三者の関与の在り方につきまして、多様な御意見が寄せられました。

少なくとも、高齢者など一定層の消費者については、電磁的方法による提供の承諾に関して、第三者の承諾が必要とする御意見と、電磁的方法による提供に際して、契約者たる消費者の指定する第三者への同時交付が必要とする御意見がございました。

これらに関しまして、どのような消費者を第三者関与の対象とすべきか、これには高齢者の定義が含まれます。また、第三者が誰であるべきか、第三者の連絡先情報提供や、第三者としての指名に先んじて当該第三者、6 ページにまいります、本人の了承を得る必要があるかといった論点も挙げられました。

また、第三者への同時提供が必要となる場合に関しまして、消費者本人からの希望があった場合とするとの御意見もございました。

最後に、4. その他の論点でございます。

これまで述べてまいりました論点に関しまして、法令上の義務とする性質のものか、業界や企業の自主規制とすることが適切な性質のものかについても検討されるべきとの御指摘がございました。

また、電磁的方法による提供について、登録・届出制とするといった、政省令で規定で

きる範囲を超えると考えられる事項に関する御意見もございました。

以上、資料2の御説明を申し上げます。

○河上座長 どうもありがとうございました。

鹿野主査におかれましては、丁寧に多くの御意見を集約してくださいました。ありがとうございます。

鹿野主査に改めてワーキングチームの主査として所見がございましたら、発言をお願いいたします。

○鹿野委員 ありがとうございます。それでは、若干補足させていただきたいと思います。

まず、ワーキングチームにおけるヒアリングでは、各団体等の皆様から貴重な御意見を頂戴しまして、誠にありがとうございました。改めて感謝申し上げます。

補足として、3点ほど申し上げたいと思います。第1は、ワーキングチームでのヒアリングのスタンスでございます。

先ほど冒頭に申し上げましたとおり、ワーキングチームの任務は幅広く関係団体等から御意見を頂戴し、その結果を本検討会に報告するということと承知しておりました。

そこでヒアリングの際には、各団体等から率直な御意見をいただき、御報告の中で趣旨が、なお分からないという部分があれば、その趣旨を明らかにするような形で質問をさせていただくという姿勢で臨みました。

ヒアリング対象団体から御意見をいただく際、正直申し上げますと、私個人としては、議論したい衝動に駆られることもございましたが、その点は、できるだけ自粛し、議論自体は検討会において行うということに徹するよう努力したつもりでございます。

それから、第2は、今回の報告資料のまとめ方についてでございます。

これについては、事務局の皆様の御協力を得ながら、ワーキングチーム委員でいらっしゃる池本先生、高芝先生との間で何度も意見交換等をさせていただきました。

この報告書で掲げている各論点について、個人的には、それなりに意見等もございますが、報告書の記載は、先ほどと同じようなことになりませんが、一定の方向に誘導するというのではなく、できるだけ客観的な形で御意見の内容を論点ごとに整理するというように努めたつもりでございます。

したがって、複数の論点において、一方で、このような御意見があったが、他方で、このような御意見もあったというような書き方をしております。また、御意見が一致している、あるいはほぼ共通していると思われるような点をまず記載した上で、一致しているところまで確認が取れていないような部分につきましては、この点については、さらに、これこれという御意見もあったというような書き方をしている箇所もございます。

このような点につきましては、改めてこの検討会で御議論を頂戴したく存じます。

それから、第3が、資料2の整理の仕方、項目の挙げ方についてでございます。

「はじめに」にも書いてございますように、ここでの整理法が唯一のやり方というわけでもございませんし、また、実質的には、承諾の取得方法と電磁的提供の方法の両方に関

わるような論点もあるように思われます。

特に、例えばということで申し上げますと、電磁的方法を取ることについての消費者の、いわゆる適合性の問題については、多くの団体等から御意見を頂戴しましたし、資料2でも、その点は、主に4ページの2の(1)の②番に記載しております。しかし、この点は、電磁的提供の方法だけではなく、消費者の真意に基づく承諾を得るための前提要件、あるいは承諾の実質化というような捉え方もできるように、個人的には考えているところがございます。資料2の2ページにも、そのことは若干示唆しているところではございますが、ちょっと分かりにくいかもしれません。

いずれにしても、このように、実は両方に関わるであろうという問題もあるところ、整理のときに、あまり大部になるのも申し訳ないので、どちらかを主にして整理をしているというような箇所があるということをお願いした次第でございます。

なお、各論点に関する個人的な意見については、また、議論のときに開陳させていただきたいと思っております。

以上、私からの補足的な説明でございます。ありがとうございました。

○河上座長 どうもありがとうございました。

それでは、ワーキングチームの池本委員、高芝委員から、所見あるいは補足等がございましたら、お願いいたします。いかがでしょうか。

池本委員、どうぞ。

○池本委員 参考資料としてレジメを提出させていただきましたので、ありがとうございます。

今、鹿野委員からも御説明がありましたように、何しろ19の団体からの様々な御意見を要約していくこの論点整理、資料2というものについては、実は、私たちはワーキングチームの3名からも、いろいろ意見も申し上げて、バージョン1からバージョン9まで、いろいろ改定をしていただきました。事務局には、本当にお疲れさまでしたと感謝申し上げたいと思っております。

ただ、論点が本当に多岐にわたりますし、御意見も様々な観点の意見があるので、できるだけ網羅的に論点に盛り込んだつもりなのですが、逆に抽象的にならざるを得ないというきらいもあります。

それで、このペーパーは、あくまでも個人としての、えいやとまとめるとこうなるかなということなのですが、多少意見の方向性が違うところを、これについてはしっかり議論を深めた上で、方向性を確認していく必要があるのではないかというものです。もちろん、A説、B説のいずれか1つというよりは、さらにその中間の折衷的な考えというのも当然あるわけですが、そういうところや、それからここで触れていない、もっと細部にわたる論点もたくさんあるのですが、とりあえず、大きな方向性に関するものとして、以下に論点1から論点4というのを掲げてみました。

以下は、駆け足になります。

まず、電子化を承諾するというのが真意に基づく明示的な意思表示を確保するのだと、これについては、大きく分けると、書面により承諾をし、承諾書の控えを交付するすべきだという、これを原則として、特定継続的役務提供のオンライン完結型の場合は、電子メールの承諾でもいいと、こういう意見が一方にあり、他方では、書面にこだわらずに、電子メールによる承諾取得、電子メールにより返信ということでも、制度設計によっては真意に基づく明示的な承諾が取れるのだと、こういう意見と大きく分かれていたのではないかと思います。

これについては、国会の附帯決議では、明示的な承諾というものについて必要だという総論は、共通認識かもしれませんが、各論的に、書面で承諾するというものの意味、あるいは口頭で説明し、承諾書の控えを渡すということの意味をどう受け止めるのかということ。逆に、そうやって説明をしたり、紙を求めたりということに弊害があるのではないかという考え方もあろうかと思えます。この辺りをどう見ていくか。

それから、取引形態別にも選択肢があるということもあります。

Bの考え方は、電子メールによる承諾取得という中では、1つの具体的な意見として、勧誘する場面から事業者が離れて、消費者が主体的に承諾のメールを送るとすれば、不当な影響がない状態で確保できると、こういう意見があったと思えます。

ただ、勧誘場面から離れれば不当な影響は消滅したと見ていいのかどうか、あるいはこういう制度設計の弊害はないかどうか、こういうことも議論が必要ではないかと思えます。もっと総論からすれば、デジタル社会の推進、書面の電子化という大きな方向性と、特商法の書面交付義務、消費者保護機能ということの関係をどう見るか、ここまで遡るのだろうかと思えます。

2番目の論点は、電磁的提供方法の具体的な制度設計ですが、そこには、クーリング・オフの起算日をどう考えるか、あるいは価値判断として、そのクーリング・オフを具体的に消費者が分かる状態にするというのを、どういう方法で押さえるのかということに関わるのだろうかと思えます。

これは、一般的に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ときであると、電子商取引に関する準則に、そういうくだりがあるのですが、これをそのまま特商法の電子メールの到達時期に当てはめ、これをクーリング・オフの起算点としてよいのかどうか。それが基本であるという考え方と、本当にそれでいいのかと。

もう一つ、これはAとBが対立するというよりは、別の方法で、併存し得るのかもしれませんが、事業者のウェブサイトに掲載された電子データに消費者がアクセスして、それを閲覧したときにクーリング・オフの起算点とする。これは実際に閲覧したとき、ただ、いつ、どのタイミングで閲覧したのかということの客観的な確定というのをどうするのか、というような論点につながるわけです。

それから、Cの考え方は、消費者が自ら電子データを閲覧、保存したとき、保存まで必要ではないか、あるいは事業者が消費者の閲覧・保存を確認したときとか、いわば、双方

にとってクーリング・オフの起算日が共通認識になるようにする必要があるのではないと。

このABCというのは、これとこれが併存する、あるいはこれは違うという考え方の分かれ目というのは、いろいろあります。これもちょっと分岐点の細かいところは、少しはしよって説明しますが、特商法の条文に書いてある電子機器のファイルに記録されたときに到達したという言葉の意味をどう解釈するかということと、メールサーバーに届くというのは、パソコンやスマホを開いてなくても、メールサーバーには届く、その段階で、スタートしていいのだろうかというようなこととか、あるいは現実にそれを消費者が確認した時期、ただ、それを共通の認識としてどうできるのかとか、この辺りは意見の錯綜があるだろうと思います。

あと、ウェブサイトにアクセスする方法の場合には、起算点はどこにするのか、共通認識をどこにするのか。特に電子データの場合には、文字化けとか、アプリの不具合で開けない、こういう問題もあるので、外形的に届いただけというのは難しいという、こういう非常に悩ましい論点が、ここにはたくさんあるように思います。

あと、論点3として、対応能力（適合性）がある消費者に限定して、電子化を認めるべきだと、総論的には、なるほどそうだという言葉に聞こえるのですが、具体的にどういう方法によって確保するかというところで、考え方がどうも分かれていると思います。

まず1つには、承諾の取得から電磁的方法による提供まで全体を通じて、消費者が自らメールで受信あるいは返信あるいはIDパスワードを操作するという手順の中に、それを織り込んでいく方法という考え方と、承諾を取得するときは取得するときに質問したり確認する、提供のときは提供のときで、対応能力が確認できるような手順を組み合わせると、ここも制度設計の仕方の違いがあったように思います。

そこは、先ほど、前の前の点でもちょっとお話ししましたが、その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して電磁化の承諾をする、そこをスタートにするという考え方を取るかどうかということと、この論点3のAB辺りの考え方が違ってくるという関係があるのだらうと思います。それは、（１）（２）と書いた両方に関連します。

最後に、高齢者の場合の、家族と第三者の関与について言うと、これも非常に悩ましい問題なのですが、第三者の関与といっても、第三者の関与を必要とすると、自己決定権を侵害することになるのではないかと、自分はもう自分だけで契約したいと、連絡しなくていいと。

それに対して、いや、高齢者が希望した場合に、第三者の承諾なしに直接やり取りをするということと、それから、本人が希望したからといって、その家族や第三者が知らないうちに、いきなり販売業者から同時にメールが来ると、これ自体はどうするのだというような論点とか、非常に悩ましい論点があるというのが見えてきました。

ただ、国会附帯決議で、この課題を要請しているというところがあるので、それをどう尊重して、どう制度設計に織り込んでいくかと、そういうふうに議論していただきたいこ

とはたくさんあるかと思えます。

以上です。すみません、ちょっと時間を超過しました。

○河上座長 ありがとうございます。

それでは、高芝委員からも御意見を頂戴しましょうか。

○高芝委員 ありがとうございます。ワーキングチームを担当させて頂きました高芝です。

私の方からも若干補足をさせて頂きますと、ワーキングチームでのヒアリングは、限られた時間の中ではありましたが、それぞれの団体等から多角的な視点に基づく考え方を示して頂きました。

内容的には、「書面交付が有する消費者保護機能」と同等の保護機能を確保するために、電子化の要件として何が求められるかという観点であったと考えています。

そして、電子化の要件を考えるに当たって前提となるべき「消費者の年齢、取引経験」「電子機器に対する知識や経験」等は様々であり、また、「特定商取引の取引形態」も様々ですので、本日の報告の中で触れられている論点も多岐にわたるものとなっています。また、「技術的な基準」についても、コスト面も含め、考え方を示して頂きました。

その意味では、本日の報告は、電子化の要件を考えるに当たっての論点の大方をカバーするものになっていると思われます。

そこで、今後、本日の報告に記載されています論点を踏まえて、「書面交付の有する消費者保護機能」と同等の保護機能を確保する方策について、更に議論が深められることを期待しています。

以上、総論的なご報告で恐縮ですが、私の方からの補充とさせて頂きます。

○河上座長 どうもありがとうございました。

それでは、本日のワーキングチームからの報告を踏まえまして、次回の第3回、これは5月30日を予定しておりますけれども、第3回以降の検討会において、皆様から取りまとめに向けた議論を深めていただきたいと考えております。

なお、第1回検討会において皆様にお示しした資料は、検討会は、大体3回程度の開催で春頃をめどに取りまとめをしたいという予定を記載しておりましたけれども、ヒアリングで頂戴しました御意見の多様性や論点整理すべき項目が多岐にわたるということを勘案して、議論の回数あるいは時間をしっかりと確保して、丁寧に進めてまいるということにしたく存じます。そのため、既に春ではありますけれども、夏にかけて検討を重ねていただきたいと思います。

具体的には、ワーキングチーム会合でのヒアリングでは、自由に御意見を述べていただきましたけれども、次回の第3回検討会では、本日の報告を踏まえて、資料2の各論点項目への御意見というのを改めて頂戴いたしたく思います。

その際には、ヒアリングでの御意見について背景事情を述べていなかったという項目、あるいは他の方の御意見を聞いて、改めて理由を付け加えたいということなど、適宜補足をお願いします。

また、議論を深めるために、御意見の根拠となる趣旨、あるいは理由を明らかにするとともに、また、特定の取引類型を念頭に置いているというような場合は、その旨をできる限り明確にさせていただきよう、お願いをいたします。

なお、次回の第3回検討会に御欠席される場合は、事務局のほうに書面を御提出いただければ、適宜紹介させていただきたいと思っております。

それでは、御意見は次回の第3回検討会に整理して述べていただくということを前提としまして、本日は、そのために論点の趣旨を確認しておきたいということ。これは、事務局ないしワーキングチームの主査に向けた質問になるかと思いますが、そうした論点の趣旨を確認したいというようなこと。

それから、第2番目に他の委員への要望として意見の趣旨や理由を、あらかじめ確認しておきたいというようなことがありましたら、その点。次回の第3回検討会で詳しく聞きたいということでも結構でございます。委員から委員への質問または要望、これも御意見として頂戴したいと思っております。

さらに、ヒアリング時の意見の補足、あるいはその後の変更などがありましたら、その旨について御発言をいただければと思います。コメントは次回まとめて行うということであれば、もちろんそれでも結構であります。

私のほうから、五十音順で指名させていただきますので、御発言をされる方は、マイクとカメラをオンにして、お一人3分程度を目安として、御発言をいただければと思います。御発言が終わりましたら、マイクとカメラをオフにさせていただきますようお願いいたします。

全体の進め方に関する御質問など、先に回答したほうが、ほかの委員の参考になるものについては、その都度、事務局に回答を求めたいと思っておりますけれども、御質問については、原則として全ての方の御発言が一巡した後にまとめて回答をお願いしたいと思います。

それでは、池本委員からお願いしたいと思います。よろしく申し上げます。

○池本委員 池本ですが、私は先の論点整理のところまでで、あるいはヒアリングのところで、ある程度質問していますので、今日の時点では、特に補足して質問することなどはございません。

それから、自分としての意見を前に、ヒアリングのときに発言しましたが、多少修正点などは、次回以降に発言したいと思います。

以上です。

○河上座長 ありがとうございます。

それでは、次に、小田井委員、お願いいたします。

○小田井委員 訪問販売協会の小田井でございます。どうもありがとうございます。

今回のヒアリング全体を通して、改めてこの特商法の交付書面の電子化については、国会でも賛否両論ある中で成立したということもありますし、また、消費者団体の皆様からは、先の検討委員会では議論されていない中で、こうした法改正が行われたということで、

そこを問題視するような御意見があることも、改めて、そうなのだなということで承知をしております。

日頃、私どもが会員企業と接している肌感覚で言いますと、コンプライアンスとか、また、消費者トラブルの発生防止ですとか、さらには消費者志向経営であるとか、そういった点で意識が高い事業者というのは増えているのではないかなと思っております。

とは言っても、一部の事業者が起こす問題に起因しまして、いまだ私どもの業界に対しては、厳しい目が向けられているという状況を鑑みますと、さらに健全化を図って、信頼の構築に努めるということをしなければならないと受け止めております。

その上で今回の交付書面の電子化が可能となる法改正というのは、健全な事業者にとっては、さらなる発展の糧になるものであってほしいと思っておりますし、悪質な事業者には利用しにくいものであるべきだと考えております。

ヒアリングでは、そういった観点から考えを述べさせていただいたつもりですけれども、そもそも電子交付を望まない消費者とか、デジタルが苦手な消費者に対して、電子交付ができない仕組みにするということが最も重要ではないかと考えております。

また、ヒアリングでは時間の都合もございましたので、訪問販売を例にお話ししましたが、私どもとしましては、書面を電子化するという部分においては、取引類型ごとに、規制やルールに差を設けることはあまり好ましくないと考えております。

例えば、訪問販売であって、特定継続的役務提供でもあるとか、訪問販売であり、連鎖販売取引でもあるとか、取引が重なる場合というのが結構あると思いますので、そういうときにあまり複雑になると、事業者も消費者も混乱するということがあるのではないかなと思っております。

この紙の媒体が電子媒体になるという部分の議論でありますので、しかも紙で渡すことが原則で、紙がよい人には紙で渡しますし、電子の方がよい人には電子交付ができるということです、やはりその部分がしっかり守られる制度であることが大事だと考えております。

私自身も電子交付をされる立場で考えてみますと、少なくとも、承諾は紙でなくてもよいと思っておりますし、スマートフォンでもいいですし、プリンターもなくて大丈夫かなと思っております。

私のように考える消費者の方もいらっしゃると思いますので、そういった消費者の利便性という部分も重要だと考えております。

これは、いろいろな御意見があると思いますけれども、書面の電子化が認められたとしても、余りに細かいルールでプロテクトされていて、事業者はもとより消費者も不便さを感じるルールになってしまうと、無理をして電子化をする必要はないと考える事業者も多いのかなと思います。

そうした場合には、実質的にデジタル化が進まないということも考えられますし、それはデジタル社会の実現という国が目指す方向性とは違うということも言えるのではないか

と思う部分もございます。

この検討会では、書面の電子化を悪用しようと思ってもできない、そういう人にはリスクも高いと思わせるような仕組みであり、かつ、消費者の利便性も向上して、健全な事業者のデジタルの活用というのを促進するような仕組みになるように、検討を進めていただければと思っております。

以上でございます。ありがとうございました。

○河上座長 どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、座長といいますか、この報告をやっていた鹿野委員にも、再度、御意見を述べていただければと思います。

○鹿野委員 鹿野でございます。本日のところは、特に私からの追加はございません。先ほど時間をかなり取りましたので、むしろ、本日は皆様から、御意見、御質問等を伺ったほうがいいのかと思っている次第です。

ありがとうございました。

○河上座長 どうもありがとうございます。

次に、川口委員、お願いいたします。

○川口委員 川口です。今日の時点では、特にありません。何か皆さん、いろいろな御意見が出たのだなということが分かりました。ありがとうございます。

以上です。

○河上座長 それでは、次に、河村委員、お願いいたします。

○河村委員 ありがとうございます。

意見につきましては、次回ということの御説明がありましたので、意見を申し上げるつもりはないのですけれども、丁寧に議論していただきたいなと思っているところについて要望を申し上げます。

池本委員が出された論点整理の中にもあるのですけれども、クーリング・オフの起算点について、つまり、例えばメールの場合でしたら、その到達時期をどう見るのかとか、到達時期と起算点の関係、何をもって到達時期とするかということは、何か準則で決まっているということですが、その辺りとても大事な問題だと思っております。特商法の性格とも考え合わせた上で、ほかの法律と合わせるというだけではない何かがあるのではないか、あるいは必要なのではないかと感じております。

あと、私がヒアリングのときに申し上げたのと少し違う考えを、選択肢のひとつとして、現在持っているという点を申し上げますと、今のクーリング・オフの起算点とも関係してくるのですが、手段として、メールにPDFを添付してということを中心にヒアリングでは意見を述べていたのですけれども、先ほど発言された川口委員のヒアリングをお聞きしたときに、ネットバンキング相当の、書面を電子化する事業者側の技術力だったり、セキュリティだったりということに言及されたのを聞いて、やはりメールでPDFを添付して送るのは、基本的にそれほどセキュアな行為ではないと感じました。また、添付ファイル

を開けることについても、PDFを何等かのアプリでちゃんと表示できることについても、たまにエラーが起こることは、もうここにいらっしゃる方は、みんな御経験なさっているかもしれないことです。最近では、私達の日常業務でも、委員就任の承諾や、委託事業の場合の契約などを電子的に交わすとか、署名捺印を電子的に行うということがあります。そのような場合、書類がメール添付で来ることはなく、連絡はメールできて、その本文からリンクし、そういう何かシステムを使って行います。そういうシステムが使える事業者であるということで、事業者の技術力がはかれますし、消費者側からアクセスをしてダウンロードしたことがきちんと把握できるとか、そういうことによって紛れのない起算日とかが客観的にも分かるとか、そういう方法もいいのではないかと、現時点では考えているところがございます。それを、次のときにもう少し整理して申し上げますけれども、クーリング・オフの起算点については、丁寧な議論を望みたいと思います。よろしくお祈りいたします。

○河上座長 どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、ワーキングチームにもおられました、高芝委員、お願いいたします。

○高芝委員 ありがとうございます。

私もワーキングチームのメンバーとして、質問をさせて頂きましたので、本日は、特段、追加の質問はありません。

次回に、論点について、私の意見を補足させて頂ければと考えていますので、よろしくお祈りいたします。

○河上座長 ありがとうございます。

では、続きまして、福長委員、お願いいたします。

○福長委員 福長でございます。

ヒアリングの発言につきまして、要旨、論点をおまとめいただきましてありがとうございます。

今、いろいろお話を伺って、様々な検討課題というのが出てきたなということがよく分かりました。

私どもNACSは、ヒアリングの第1回目ということで、検討がちょっと不十分だったところもあったかなと思っております。補足、修正のところというのは、次回にその発言の機会があるということですので、そのときに発言をさせていただきたいと思っております。

やはり一番弱い立場の消費者を守るという観点から、今後も発言をさせていただきたいと思っております。どうぞよろしくお祈りいたします。

私としては、以上でございます。

○河上座長 どうもありがとうございました。

では、続きまして、正木委員、お願いいたします。

○正木委員 鹿野先生をはじめ、ワーキングチームの皆様、長期間のヒアリング、誠に御疲れさまでした。多様な意見が出されて、バージョン9まで資料2の案を作られたという

ことで、本当にお疲れさまでございます。

鹿野先生もワーキングチームの使命について確認されておられました。私も、今回、検討が延びるということで、この検討会の使命について消費者庁に2点、確認させていただきたいと思います。

まず、第1に、資料2のはじめにの2段落目のところに、「独自の制度が必要とされる」という表現がございます。確かに、ヒアリングで各団体から問題提起されたことについて、本当に取り組もうとすると、消費者契約の在り方そのものについて深く検討する必要が出てまいりまして、立法による独自の制度をつくり出すことが必要になるということはあるかと思うのですけれども、例えば、資料2のはじめにの3段落目に「承諾の取得」の意味合いとして、「真意に基づく明確な意思表示による承諾の確保」とされています。それで、消費者の真意性、適合性について、先ほど多々御紹介ありました、様々な問題提起がされております。

少し設例のような話になってしまいますけれども、私が健康食品の訪問販売の事業者だったとして、縁側で、「おばあちゃん、このジュースをただであげるよ、元気になるよ」ということを言って、翌日などに訪問して、「いや、これは月々たった幾らだから、これから毎月送るからさ、これで元気になってよ」と、「気に入らなかつたら、しっかりクーリング・オフもできるように契約書を作ったので、ここにサインして」と営業して、本人に2通署名をもらって、「こういう契約書は大事だから、息子さん、娘さんともめたりしないように、仏壇の引き出しに鍵をかけてしまっておいてね」という書面による同意を取ったとしますね。

今、いかにも、うさん臭そうに話したわけですがけれども、これは、本体の契約締結について書面による承諾は取っているということですので、適法ではありますね。幾つかの団体の方々は、電子交付の承諾について、今の設例のような書面による承諾の取り方を超えて、「本当に真意に基づく契約自体への承諾なのかを確認すべきだ」という問題提起が見られます。うさん臭い事例を聞くと、そうだろうなと思うことも分かります。

ただ、もし、この検討会の射程がそこまでのものであれば、そうした趣旨で、法改正のための検討会をするべきなのだろうと思います。

ただ、私の理解では、この検討会は、昨年の特商法の改正に基づく法の施行のための政令レベルの承諾の取り方を検討しており、独自の制度をつくるという立法を目指すということではない。あくまで書面による承諾の取得を超える「真意に基づく意思表示」を得たりするなどというものではない。承諾というものは、電子書面を受け取るのか、それとも紙の書面のほうを受け取るのかということについての承諾を取って、その上での電子交付の承諾といったことだと理解しています。この点、理解に誤りがないか、消費者庁からご回答をいただければと思いました。それが1点目です。

2点目ですがけれども、今後の検討の仕方についてです。ここまでこの分野に知見のある関係団体のヒアリング結果をまとめていただいて、今後、これはこれで参考として、次回

以降にまた検討するということなのですから、政府全体の政策との整合性、他の法令との整合性などについても検討される必要があると思います。

消費者庁として、この検討会は、あくまでヒアリングベースの考えをまとめて、政府として他の法令との整合性などといったことについては、別途検討の場を設けるということの理解でよろしいでしょうか。デジタル社会実現に向けた構造改革に向けて、昨年12月にデジタル5原則が閣議決定されておりまして、デジタル完結・自動化など、国・地方公共団体を挙げて対応するということになっております。デジタル臨調というところでは、経済社会活動に関する全ての規律を対象に、デジタル原則への適合性の確認作業というものがなされているということで、法令に基づく申請・届出、交付・通知などの手続のデジタル完結に向けた議論も進められております。

昨年成立したデジタル社会形成関係法律整備法に基づきまして、宅地建物の売買契約に係る重要事項説明書など、32の法律においても、当事者の承諾を条件に、書面交付の代わりに、電磁的記録による提供というのが可能となっているわけですけれども、では、そういう他の法令では電子交付をどのようにしているのか、その条件や実態との比較が不可欠だと思います。そうすると、この検討会にいるメンバーだけで話し合うテーマではないような気がします。

特商法の議論だけが独自の論理で動いても、消費市場全体がデジタル完結で動いているということで、果たして独自の論理で動いたら消費者の利益が得られるのかということも考えなければいけませんので、そうした観点の議論はどこで行われるのか、消費者庁に伺いたいと思います。

以上です。

○河上座長 どうもありがとうございました。

これは後に、庁のほうからお答えをいただきますけれども、差し当たり、続きまして、増田委員、お願いいたします。

○増田委員 全国消費生活相談員協会の増田でございます。委員の先生方、どうもありがとうございました。

私のほうからは、個別の意見は次回に述べさせていただくとして、1つだけお伝えしたいことは、特商法は名前のお通り、特定の取引について規制している法律なので、全ての消費者取引について対象としているものではないということです。

特に消費者トラブルを多発させてきた、そうした取引について規制しているということを通認識としていただきたいと思います。

特別に消費者保護が必要なことについての業法ですので、ほかの法律等に合わせる必要性や、差異があってはならないという御指摘も一部あったと思いますけれども、それについては、むしろ特商法の法の趣旨に反するのではないかとということだけはお伝えしたいと思います。

また、デジタル社会形成整備法に関しても、消費者保護に関しては、書面にすることに

意義が認められるものは対象としないという説明文書もあったと理解しておりますので、そこも踏まえて検討していただきたいと思っております。

その上で、資料2の内容について質問をさせていただければと思います。

まず、1ページ目「はじめに」のところで、国会附帯決議においては、書面等により明示的に示すということが提案されております。この点について、承諾の取得の方法と電磁的な提供方法ということが問題になると考えられるという記載ぶりになっておりますけれども、この書面等により明示的に示すということを前提としているのかということを確認させていただきたいと思っております。

2点目、2ページ目の(2)承諾取得の方法についてですけれども、承諾の事実が明確に判別可能で証拠として残る方法によりなされる仕組み、これの意味ですけれども、書面による承諾を得ることと、それから控えを交付することというように私は理解しているのですけれども、国会附帯決議との関係もあることから、ここの意味することはどういうことなのかということ、説明できる範囲でお願いしたいと思っております。

3点目、4ページ目の事業者の適合性の部分です。

他方で、事業者の有する技術や情報管理の水準についての意見はなかったと記載されております。この点について、当然に事業者として求められている水準を維持すべきだと考えておりますけれども、個人情報法の遵守であるとか、情報セキュリティ対策を行うことは、今、通常求められる範囲のことは、当然であるという、そういう理解でよろしいのかということをお教えいただければと思います。

私どもの相談現場において、一度悪質な事業者と契約をすると、顧客名簿をもって、ほかの事業者に移るとか、それから業者の名前を変えて再度勧誘して次々販売にしていくというようなことがございますので、やはり顧客名簿の管理というのは非常に重要な問題になります。それがデータによって流出したりというようなことがないようにするというのは、最低限必要なことだと思っております。

5ページ目の第三者の関与に関する論点についてですけれども、やはり、これも附帯決議においては、家族や第三者の関与なども検討するということがありました。

それを踏まえて、関与させることを前提として議論をするという理解でよいのかどうかということをお伺いしたいと思います。

個人の意思表示がなされないことについてのリスクということも、当然あるかとは思っておりますけれども、消費者安全法において、消費者安全確保地域協議会を設立するようになりましたけれども、その際に、個人情報の提供をするに当たって、その個人の承諾を得ることよりも、その個人の生活を守ることのほうが優先されるようになったと理解しておりますので、そういう考え方も踏まえて検討すべきだと考えております。

それから、最後になりますけれども、6ページ目の業界や企業の自主規制、その他の論点のところ、業界や企業の自主規制に任せるといった意見がありましたけれども、特商法の対象とする業界において、業界団体として存在しているところが少ないです。

訪問販売協会さんや通信販売協会さんに加盟している事業者さん以外のところで、いろいろなトラブルが起こることが多いと思いますので、そうした広い範囲を対象とするような場合、その業界団体というものはどのように考えているのかということをお伺いしたいと思います。

以上です。よろしく申し上げます。

○河上座長 どうもありがとうございました。

ただいま、いろいろ御意見を伺って、中でも事務局のほうに対して質問のあった諸点について、この段階でお願いできますか。

○奥山課長 ありがとうございます。事務局でございます。

まず、正木委員から2点ございました。検討会の使命につきましてでございますけれども、その真意の承諾、何についての真意の承諾を取るのかを、その議論のスコープにするかということだったと理解しております。

本検討会の使命が、成立した改正法を実施する上で定めるべき政省令についての検討でございますので、電子交付を受けるかどうか、書面か電子かについての真意の承諾の取り方についてというのが検討のスコープと理解しております。

したがって、契約そのものについての真意の承諾というのは、スコープ外であるというのが考え方だと思っております。

それから、取りまとめていく際の政府全体のデジタルに関する方針との整合性についてでございますけれども、これは、なかなか、当然、政府全体の方向性というのは視野に入れながら制度設計をしていくことは必要なのですけれども、同時に、今ある特定商取引法で実現されている書面交付の持つ消費者保護機能というのが、それがきちんと守られる限りにおいてということが、やはりその検討の命題だと考えておりますので、今、書面交付で果たされている消費者保護機能が実現される形で、いかにデジタル化というのが図れるかということが、議論の命題かと考えてございます。

それから、増田委員から5点ほど御質問を頂戴しておりますが、すみません、私の理解が乏しいのかもしれませんが、ある程度消費者庁として、こちらの方向性というのが定まっているという、その前提でお聞きになっているような御質問かと思いましたが、まさにこの検討会で積極的に御議論を賜りたい点でございますので、ちょっと今の段階で、何か議論を予断させるようなことを申し上げるのは控えたいと考えております。この検討会での御議論を踏まえまして考えていきたい点ではないかということでございます。

以上でございます。

○河上座長 先ほどの増田委員からの御質問に関して、この論点についてという文章の中にある文言の幾つかについて、確認と質問という形になっているものがございまして、事務局として、今、お答えがあったのは、きちんとお答えになっていないのではないかとと思いましたが、ただ、鹿野主査のほうから、何か補足的に御説明いただけるところがありますか。

○鹿野委員 いいえ、今、事務局からお伝えいただいたように、多くの論点につきまして、まさにここで御議論いただきたいということでございます。

それから、最初に言われたのが、書面等により明示的にということについて、「はじめに」のところでは、そういう文言を使っていないので、それを前提としていいのかというような御質問だったようにも伺いましたが、「はじめに」のところは、できるだけコンパクトに言葉を省略して使っておりまして、それで、2ページのところにいきますと、見出しのところ、真意に基づく明示的な意思表示方向に関する論点ということで始まっております。もちろん、これについても本当に大前提としていいのかという議論はあるのかもしれませんが、一応、そういうことが問題となるだろうという大見出しとしては掲げたつもりでございます。

それから、第三者の関与については、御意見、御質問、両方含まれた御発言をいただいたということだと思いますが、第三者の関与は、まさにここで議論すべきところではないかと思えます。ただ、第三者の関与をさせることを大前提にするということが、果たして可能なのかというと、ここにも書いてあるような幾つかの各論的な論点についてちゃんと検討した上でなければ、結論自体、なかなか出せないのかなと思っております。ですから、これについても第三者の関与を検討するということが自体は前提としていいと思うのですけれども、結論自体は、ここでまさに議論の上で出てくると考えているところでございます。

ということで、私からは、以上です。

○河上座長 もう一点だけ、業界の自主規制と書いてある部分があるのだけれども、実際に問題となっているような事業に関しては、業界団体が成立していないものも少なくないのだけれども、その外にあるような事業者に関しては、自主規制に関する論述があるのだけれども、このワーキングチームの中では、どんな議論があったのかというようなことについては、いかがですか。

○鹿野委員 自主規制など、法的な拘束力のあるものだけではない取組による対処というのは、もちろん一般的な考え方としてはあるとは思いますが。

ただ、ここからは、私個人の意見ということになりますけれども、先ほど、増田委員から御発言いただきましたように、あるいは、今、河上座長からも御指摘いただきましたように、特商法で対象となっている取引の事業者ということについて言うと、安易に自主規制に任せればよいということには、ならないのではないかなと思えます。自主規制で、より良いレベルを考えてくださいということは言えるかもしれませんが、やはり基本的なレベルについてはきちんと政省令において対応を設けておかなければいけないのではないかと、個人的には考えているところでございます。

そういう意味では、増田委員が、先ほどおっしゃった御発言に共感するところでございます。

以上のお答えでよろしいでしょうか。

○河上座長 結構です。どうもありがとうございました。

それで、先ほど、今後の検討の仕方について、政府全体の整合性、政策としてのデジタル化との整合性云々とか、ほかの法体系との関係でということを考えないといけないのではないかということについては、正木委員から御指摘があり、逆に、そうではないのではないかという形で、ちょうど打ち消し合うような形で、増田委員のほうから御意見があったと承知しておりますので、この辺は、また今後、議論をしていかないといけないと思います。

正木委員、増田委員、いかがでしょうか、よろしいでしょうか、今の発言。

○正木委員 今後の検討ということで構わないのですけれども、先ほど増田委員から、例えば、電子交付においても、個人情報やセキュリティが守られるのは当然という趣旨のお話もありましたし、それから、河村委員から、PDFの交付ではない、さまざまな方法もあるのではないかというお話がございました。

そういう意味でも、他の法令や制度などでセキュリティをどう守っているのかや、個人情報情報をどう守っているのか、そちらの分野のほうが進んだ良い方法を用意している場合もありますので、ぜひそういうところとはよく連携していただいて、この検討会で検討するならば、そういう他の制度などを聞く機会を作る、整合性をとるようにする。そうでないとしても消費者庁には、そうした他の政策に目配りをしてほしいという意味でございます。

○河上座長 どうもありがとうございました。

増田委員は、追加質問ございますか。

○増田委員 ございません。ありがとうございました。よろしくお願ひいたします。

○河上座長 こんなところでよろしいでしょうかね、ほかに参加している皆様のほうから、追加的な質問はございますでしょうか。

特にございませんか。

どうぞ。

○村委員 すみません、遅れて参加しました、村でございます。

○河上座長 村先生、では、皆さんに御意見を伺ったところだったのですけれども、このワーキングチームからの論点整理、お手元に届いていますか。

○村委員 はい、いただいています。

○河上座長 これについて、御質問等がございましたらという段階で、今やっております。論点が固まりましたら、次回以降に、さらに深掘りをしていこうということにしてあるのですが、現時点で、村先生のほうから、何か御意見等、御質問等がございましたら、お願いします。

○村委員 ありがとうございます。

私は、日本消費者協会の立場で出席をさせていただいております、村と申します。よろしくお願ひいたします。

ワーキングチームの皆さん方には、非常にたくさんの団体からヒアリングをしていただいて、それで、まとめもしていただいて、本当に感謝申し上げたいと思います。

また、こういう形でたくさんのヒアリングに時間をかけてしまっていたので、十分議論する時間があるのだろうか、かなり心配をしていたのですが、事務局の方の御説明でも十分な議論を今後していくということにさせていただいたことについても、大変感謝を申し上げたいと思っております。

それで、私のほうから資料の2の2ページの(1)の部分について、確認させていただきたいことがあります。

それは何かというと、特商法の書面の電子化の問題というのは、申込書面とか契約書面の交付の場合は、クーリング・オフの起算日になるという大きな特殊性がありまして、それ以外のもろもろの契約などの場合の情報提供をデジタル化するということとは、少し違う性格を持っているものだと私は認識しているのですね。

そういうことがありますので、特定商取引法の書面の電子化については、原則は紙による書面交付義務であるけれども、消費者からの真意に基づく承諾があって、適正な方法であれば、デジタルによるものでもよいと。つまり、消費者の利便性というものを踏まえて、消費者から要求があれば、電子書面でもよいという趣旨の改正だったのだらうと、理解を私としてはしているわけです。

それで、資料の2の2ページの(1)のところの消費者の真意性のところのまとめを拝見すると、消費者の真意に基づく承諾であるためには、原則は書面の交付、つまり紙による書面交付であるけれども、しかもこれがクーリング・オフの起算日になるという特殊な制度であるのだけれども、消費者のほうで、あえてといいますか、電子書面での交付を求めると、承諾というよりも、むしろ電子書面での交付を消費者が求めるという真意に基づく求めがあった場合には、電子書面で渡されるという制度であらうと理解しているのですが、法律でそういう仕組みになっているということは、法律に詳しい人間でないと分かりませんので、真意に基づく承諾を取る上では、「書面による、つまり紙による書面交付が原則なのですよ」と。「ただ、あなたが本当に電子書面で渡してもらったほうが良いとおっしゃるのであれば、電子書面でお渡しすることが可能なですよ」ということを十分説明していただかないと、消費者の真意に基づく承諾というか、要求というか、それがあつたことにはならないのではないかと私は考えているわけなのです。

それは当然なのだろうと思っていたのですが、この資料の2ページ目の(1)のところを見ると、書面交付が原則であること、提供される情報の意義を告知した上で承諾を取得することが必要であるとの御意見があつたというまとめになっていますので、この点についても、今後の議論の対象になっているのでしょうかということをお教えいただければと思います。よろしく申し上げます。

○河上座長 どうもありがとうございました。

これは、奥山課長のほうからお願いします。

○奥山課長 すみません、どうもありがとうございます。

今おっしゃっていた論点、書面交付が原則、それで電子交付は例外と、これは、すみま

せん、論点ではないのですが、この文章は混ぜて書いてありまして、原則はきちんとありながら、それを消費者にしっかりと、そういった事実を告知した上で承諾を取得することが必要というところが御意見の部分で、すみません、もう既に確立していることと、御意見の部分が、これは混ざった文章であったということに起因するのかなと思います。

○河上座長 村委員、よろしいでしょうか。

○村委員 すみません、私が伺いたかったのは、「真意に基づく承諾を得る上では、当然、書面による交付が原則なのですよ」ということについて、消費者に説明をした上で承諾を取る必要があるかどうかというのは、今回の検討の対象になっているという理解でよろしいですか、ということを確認したいという趣旨です。申し訳ありません。

○奥山課長 説明の具体的内容については、まだ御意見を承る余地があるのではないかと考えておりますので、説明行為をどこまでやるべきかということですね、あまりこれが行き過ぎますと、今度は容易に勧誘に転じることも考えられますし、ですので、どこまですべきか、何をすべきでないかということに関しましては、むしろ御意見をいただければと思っております。

○村委員 どうもありがとうございました。

○河上座長 村委員がおっしゃったような前提は、一般には取られているということ、私も了解しているところですので、そのことについての当否をここで議論するという場ではないと考えております。

それで、ほかに御発言ございますでしょうか。

どうぞ。

○河村委員 ありがとうございます。

先ほど順番に指されたときに言ったこと、これは、議事録等も残ると思いますので、少し言葉足らずだったと思いますので、委員の方の人数とか、時間的にも補足できる時間がありそうですので、させてください。

申し上げましたクーリング・オフの起算点に絡めたPDFではなくて、セキュアなウェブのシステムによってという発言に補足させていただきたいのは、このタイミングだけに限ったことではないのですが、いろいろな場面場面で、いつでも原則である紙の書面交付に戻ることができるということが必要ではないかと考えております。たとえばこの人はご本人はできると言われるが、実はデジタル対応に適應していないと分かった時点とか、そういうことがとても大切だと思っております。先ほどの意見も、メールがメールサーバーに記録されたときに到達したというような、極めて何か分かりにくい、確かめにくいルールにならないで、セキュアなウェブのシステムからダウンロードしたことが分かる、あるいはダウンロードしなかったことが分かる、従ってある一定の期間にはしなかった場合には原則である紙の書面交付に戻れるなどのルールを設定ができる可能性があるのではないかなという考えがあり、申し上げます。

ですから、本格的議論は次回からだと思いますが、場面場面で、デジタルに適應できな

いと判明した場合には紙で発行してもらえるようにできるというルールの作り方が大切だと思っていますということを補足させてください。

以上です。

○河上座長 どうもありがとうございました。

ほかには、御意見よろしいですか。

どうぞ。

○鹿野委員 鹿野ですが、主査としてではなく、個人的な意見を申し上げていいですか。

先ほど村委員から御発言があったところについてです。その選択をさせるときに、基本的には、先ほど事務局からお伝えいただいたように、原則は紙での書面ということになっていて、例外が電磁的方法ということになっているので、その点は、やはり告知をしなければいけないだろうと思います。ただ、問題は、原則例外だけを伝えればそれでいいのかという点です。やはり、選択の前提として、何について電磁的方法でいいと選択しようとしているのかが分かっているはず、その書面の持つ意味というのは、伝えないと真意に基づく承諾ということにはならないのではないかと、個人的には考えております。特に、電磁的方法であっても、これがクーリング・オフの起算日になるのだというようなことは、やはり伝えておく必要があると思います。電磁的方法で提供された場合、どこかにぽんと受け取ったら、そのまま見ないみたいなことになると困るわけです。たとえ技術的な適合性があるとしても、やはり紙のほうが目に触れやすく確認しやすいということもあるかと思うのです。ですからその告知の内容については、原則例外だけではなくて、もう一步踏み込んだところの告知が必要だろうと、個人的には思っているところでございます。

ただ、先ほど補足の説明でいろいろと言いましたように、資料では、今のような個人的な意見はできるだけ抑えて、こういう御意見と、こういう御意見がありましたという書き方をしてございますので、その辺りは、ぜひ、しっかりと議論をしていただきたいと思えます。また、その機会になったら、私なりの意見を申し上げたいと思えます。

以上です。

○河上座長 どうもありがとうございました。

では、この辺りでよろしいですかね。

御発言もないようですので、第2回検討会は、これにて終了とさせていただきます。皆様、どうも御熱心な議論をありがとうございました。

それでは、事務局のほうから事務連絡をお願いいたします。

○奥山課長 事務局でございます。

今回の第3回検討会でございますが、河上先生から御紹介ありましたとおり、5月30日の月曜日、そして次々回の第4回検討会の日程調整も、今、させていただいておまして、6月30日木曜日が最も、今、最大公約数として調整をさせていただいているところでございます。確定いたしましたら、改めて御連絡を申し上げます。

また、それ以降の会合も必要に応じて調整をさせていただきますので、御連絡申し上げましたら、よろしくお願いたします。

御都合があいにく合わない委員の先生もいらっしゃいますけれども、一番たくさんの先生方が御参加できる日程とさせていただきますので、御了承をいただければと存じます。

なお、出席に代えて書面で御意見を提出いただければ、御紹介をさせていただきます。

以上でございます。

○河上座長 どうもありがとうございました。

これは、代理出席のようなことは、あまり前提としてははないと考えてよろしいですか。

○奥山課長 はい、組織としてノミネートしていただいている方は、その組織を代わって代表していただける方が、もし、御都合をお繰り合わせいただけるようでしたら、代わりにその御意見を開陳していただければと思います。

○河上座長 基本的には御本人にお願いして、欠席の場合は出席に代えて書面で意見を出していただければ、それをここで共有するといたします。代理出席は必ずしも否定するものではないのですが、一応組織としては、そのような対応を考えているということでございます。

それでは、以上でございます。本日は、お忙しいところ御参加をいただきまして誠にありがとうございました。

では、これにて第2回検討会を終了いたします。どうもありがとうございました。