

書面の電子化政省令の在り方に関する意見

令和4年5月30日

池本誠司

【基本的認識】書面交付に比して電子データの提供の場合に「真意に基づく明示的な承諾」が必要とされる理由

- ア. 特定商取引法の取引類型は、訪問販売等の不意打ち勧誘や連鎖販売取引等の利益誘引取引など、本体の契約について事業者の主導的な勧誘行為の影響により消費者が不本意な契約の申込み・締結をするトラブルが発生しがちである。
- イ. 特商法の書面交付義務+クーリング・オフ制度は、消費者が申込をした後直ちに（法4条等）、事業者が消費者に契約内容とクーリング・オフの存在を告知する書面を交付し、消費者に対し契約を維持するか止めるかを判断する機会を与える意義がある。
- ウ. その場で書面が交付されることにより、消費者は、自分が契約の申込みをしたことの自覚、申し込んだ契約内容の確認、クーリング・オフが可能なことの認識ができ、契約の維持・中止を主体的に判断できる（書面交付義務の消費者保護機能）。
- エ. 書面2～3頁分のPDFファイルが電子メールに添付されてスマートフォンに送付されても、紙の書面交付に比べ契約内容やクーリング・オフ規定を読み取ることは困難である。

◎スマホの画面で契約内容を確認できますか？

【特商法4条、5条 訪問販売の書面交付義務】

事業者は、契約の申込みを受けたときや契約を結んだときには、以下の事項を記載した書面を消費者に渡さなければならない。

- 商品(権利、役務)の種類
- 販売価格(役務の対価)
- 代金(対価)の支払時期、方法
- 商品の引渡時期(権利の移転時期、役務の提供時期)
- 契約の申込みの撤回(契約の解除)に関する事項(クーリング・オフができない部分的適用除外がある場合はその旨含む。)
- 事業者の氏名(名称)、住所、電話番号、法人ならば代表者の氏名
- 契約の申込み又は締結を担当した者の氏名
- 契約の申込み又は締結の年月日
- 商品名、商品の商標または製造業者名
- 商品の型式
- 商品の数量
- 商品に隠れた瑕疵(一見しただけではわからない不具合)があった場合、販売業者の責任についての定めがあるときには、その内容
- 契約の解除に関する定めがあるときには、その内容
- その他特約があるときには、その内容

クーリング・オフのお知らせ

1. お客様が、訪問販売でご契約された場合、本書面を受領された日から8日を経過するまでは、書面により無条件で契約の解除を行うこと(以下「クーリング・オフ」といいます。)ができ、その効力は書面を発信したとき(郵便消印日付など)から発生します。ただし、現金取引(契約したその場で商品の引き渡しを受け、あるいは役務の提供を受け、かつ代金の全部を支払うこと)で、その金額が3千円未満のときは、クーリング・オフはできません。

2.


3.

4.

下記のようにハガキ等に必要事項を記入の上、販売店あてに郵送して下さい。(催鳥書留視が推奨です。)

郵便はがき	契約日
〒〇〇〇〇	販売店住所
札幌市中央区	電話番号
大通〇丁目	商品、役務の種類
〇〇販売会社 行	私は、この契約を解除します。

契約条項はA4版×2～3頁が通常



クーリング・オフは、契約書面→電子データを受け取った日から8日間に限定。

本体の契約が不本意な「承諾」であるのに、電子データで良いと消費者が「承諾」すると、クーリング・オフを知る機会を失う。

- オ. 本来は書面交付義務を維持すべきであったが、承諾による書面の電子化を導入してしまった以上、「真意に基づく明示的な承諾」と「クーリング・オフを確実に告知する電子データの提供方法」を確保することが不可欠である。

【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」を確保する方策

【意見】

(1) 書面による承諾取得

- ・特商法の取引類型は、原則として、書面による承諾取得+承諾書控えの交付を必要とする。
- ・オンライン完結型の特定継続的役務提供契約に限って、電子メールによる承諾取得を認める。

(2) 書面に変わる電子データの意義の説明（承諾取得の前提要件）

- ・承諾を取得するに際し、①原則として書面交付を受けられること、②電子データが契約書面等に変わる重要なものであること、③電子データの受領日がクーリング・オフの起算日であることを、口頭で説明しかつ承諾書面にもこれらの事項を記載すること。
- ・オンライン完結型契約で電子メールによる承諾取得を認める場合は、承諾取得の電子メール上にこれを記載すること。

(3) 電子化に対応できる消費者の適合性の確保

- ・承諾取得段階に質問による確認と、電子データの提供段階に消費者が電子データを受信・開封・閲覧・保存したことの確認とによって、適合性の確保とクーリング・オフの告知機能の確保を合わせて実施する。

(4) 承諾を取得する際の不当な勧誘行為を禁止

- ・承諾を取得するに際し、電子データの提供の意義・効果について不当な勧誘・表示を禁止すること。

【理由】

ア. 消費者にとって、対面勧誘により口頭で契約の申込みをする場面では、書面を受け取ることにより契約内容・クーリング・オフを容易に認識できる用意することが必要。

消費者は書面に署名することで法的に重要な意味を持つ「電子化の承諾」をしたという自覚が生まれる。

イ. 事業者にとって、対面勧誘で消費者の申込みの意思表示の証拠確保は、その場で申込書面に署名捺印を求めることが通例であり、それに連続して、その場で書面による承諾+承諾書面交付が自然な作業の流れである。

対面勧誘で電子データの提供をすることは、契約締結のやり取りから注意をそらすおそれがある。

ウ. ネット上のマルチ取引の勧誘など隔地者間の契約のケースもあるが、現にトラブルが多発する取引類型では、事業者の利便性よりも消費者被害の防止＝書面の消費者保護機能の確保が優先すべきである。

エ. 書面による承諾取得を維持することは、デジタル社会の推進に逆行する、との見解について

(A) デジタル社会推進基本法7条は、「デジタル社会の形成は、・・・被害の発生の防止又は軽減が図られ、もって国民が安全で安心して暮らせる社会の実現に寄与するものでなければならない。」と規定している。

デジタル社会の推進は、書面の消費者保護機能を後退させるものではない。

(B) デジタル社会形成関係法律整備法は、32法律について当事者の承諾があれば書面交付に代えて電子データによる提供を可能とする一括改正を行ったが、「消費者による契約解除の申込み」など「消費者・弱者保護や紛争防止の観点等から書面とすることに意義が認められるものは対象としない。」という方針である（内閣府規制改革推進室が説明資料の中で明記）。

⇒第5回成長戦略ワーキング・グループ資料4（内閣府規制改革推進室「押印・書面の見直しに係る法改正事項について」）

[210212seicho06.pdf \(cao.go.jp\)](#)

2. 書面の見直し（32法律）

*6法律は「押印」と重複

□ 当事者の承諾がある場合に、書面の交付に代わり電磁的記録による提供を可能とする。

□ 原則として技術的な改正で足りるものが対象。

(参考1) 対象とするものの例（具体的には次頁以降）

宅地建物の売買契約に係る重要事項説明書、受取証書

(参考2) 対象としないものの例

消費者による契約解除の申込み、信用金庫法等における書面による役員解任請求

※消費者・弱者保護や紛争予防の観点等から書面とすることに意義が認められるものは対象としない。

(C) 整備法のうち宅地建物取引業法は、重要事項説明書（同法35条8項）や契約書面（同法37条4項）は書面の電子化を認めたが、クーリング・オフの告知書面（法37条の2、省令16条の6）については電子化の対象としていない。

(D) 電気通信事業法・割賦販売法は以前から承諾による書面の電子化を認めており、承諾の取得方法は書面に限らないとされている。

しかし、いずれの法律も事業者の登録制により行政庁の継続的な監視があり、業務適正化義務により事業活動の適正化が法的に規制されている。電気

通信事業法はスマートフォン等による情報通信の利用に関する法律であり、電子データの利用になじむ。

特定商取引法の事業者は、登録制等の参入規制や行政庁の監視制度がなく、業務適正化等の義務もなく、現に消費者トラブルが多発し悪質業者の被害が繰り返されている分野である。

オ. 対面勧誘の場面から勧誘員が離れて不当な影響がない状況において、電子メールにより電子化の承諾を求め、電子メールにより承諾を取得する手順を採用すれば、適合性の確保と真意に基づく明示的な承諾の確保になるとの見解について

(A) 申込を受けたその場で直ちに書面の交付義務を定め、消費者が契約内容を確認しクーリング・オフ制度を知ることができる制度であるのに、勧誘員が契約内容を知らせることなく退去してよいとすることは、消費者にとって一層不利な状態を創り出すことになる。

例えば、電子化の承諾手続を継続中（クーリング・オフの告知なし）であっても、契約を締結したから商品の引渡しや役務の提供を開始するという事業者の行動が許されることとなる。

(B) 勧誘員が勧誘場面から離れば不当な影響から解放されるとする捉え方は勧誘の実態に反する。

事業者が、訪問勧誘の場では正式の申込みを受けていないと称して、勧誘員が退去した後で通信手段により申込をさせれば、訪問販売の適用自体を脱法できることになる。

カ. 承諾の取得方法に関する国会審議

書面による承諾と承諾書面の交付を原則とするという考え方は、国会審議の中で消費者庁自身が答弁した内容である。例えば、参議院消費者問題特別委員会令和3年5月28日。

「消費者利益の保護の観点から口頭や電話だけの承諾は認めないこととしている中で、電子メールなどの電磁的方法か紙で承諾を得た場合のみ認められることが考えられます。その際に、例えばオンラインで完結する分野は電子メールで、それ以外のものは当面紙で承諾を得た上で、その控えを消費者に手交することも考えられます。」

「オンラインで完結する取引についても、消費者被害を発生させる悪質事業者の活動が顕著に見られるものもあるので、消費者被害を発生させる蓋然性の低いオンライン完結型の取引については電子メールでの承諾を認めるということも一案として検討していきたいと考えております。」

こうした質疑を踏まえて、参議院令和3年6月4日附帯決議が採択された。政省令を定めるに当たっては、国会附帯決議を尊重することが政府の責務である。

キ. 電子データの方が保存しやすいからよいと希望する消費者に対し、書面でなければならぬという必要はないとの見解について

(A) 電子機器の操作に慣れている消費者であっても、契約の成立や不本意な契約への対処などの契約知識が欠如しているのが通常であり、不本意な契約類型に対して契約内容とクーリング・オフ制度の告知機能の確保の必要性は変わらない。保存機能よりもクーリング・オフ告知機能が優先である。

ク. 承諾の取得に際し、消費者が真意に基づく明示的な承諾をすることを歪めるよう不適正な行為を漏れなく禁止行為として定めることが必要である。

【論点2】電子データの提供とクーリング・オフの告知機能の確保

【意見(1)】電子データの閲覧・保存とクーリング・オフの起算日

ア. 契約データを添付した電子メールが消費者のメールサーバーに記録されたときではなく、消費者が自ら電子メールをダウンロードし、添付ファイルを閲覧・保存したうえで、それを消費者から事業者にもメールで通知したときに、電子データの提供があり、クーリング・オフの起算日となるとすべきである。

イ. 事業者も起算日を把握することが必要であることを考慮するならば、消費者が電子データの閲覧・保存をしたことを事業者が確認したときとする方法もある。

ウ. 事業者のWebサイトに契約条項のPDFファイルを掲載して、そのURLの案内通知を消費者にメールで送信し、消費者がこれにアクセスして閲覧する方法の場合は、消費者がアクセスして契約データを閲覧したときをクーリング・オフの起算点とする。

エ. 仮に、条文に「電子計算機に備えられたファイルへの記録がされた時」と規定してあることとの関係で、政令でこれに反する基準日を設定できないとすれば、事業者の確認義務を定めたとうえで、事業者が確認を実行しないときはクーリング・オフの起算日となることを主張できないものと制限する。

【理由】

㊦ 昭和63年改正前の訪問販売法は、クーリング・オフができることを「省令で定めるところにより告げられた場合において、その告げられた日から起算して7日を経過したとき」(旧法6条1項1号)という規定方法であった。旧省令6条により、法定書面にクーリング・オフ事項を記載する方法を規定していた。書面に記載することは告げる手段であり、目的はクーリング・オフができることを告げることである。

昭和63年改正によりクーリング・オフ事項が法定書面の必要的記載事項とされた際の国会審議における政府答弁も、「クーリング・オフができることを知らせなければならない」という考え方であると答弁している(第112回衆

議院商工委員会第7号における末木政府委員発言)。

- ④ 書面に記載して交付する場合に比べ、電子データを提供した場合にはクーリング・オフ事項を実際に読み取る可能性が低下するのが実態であるから、クーリング・オフの起算日は、電子メールが消費者の電子機器のメールサーバーに届いた時（電子商取引及び情報財取引に関する準則）ではなく、現実にはクーリング・オフ事項が記載されたPDFファイルを開覧・保存した時（事業者と消費者の認識を共通にするため、その旨を消費者が通知した時または事業者が確認した時）とすべきである。
- ⑤ 省令・府令により書面交付と説明義務とを関連付けて定めた法令として次のものがある。
 - (A) 契約締結前書面の交付義務（**金融商品取引法**37条の3）について、顧客に理解できるよう説明する義務を規定（金融商品取引業者等に関する内閣府令117条1項1号）。
 - (B) 契約締結前に契約内容の概要を説明する義務（**電気通信事業法**26条1項）について、説明事項を分かりやすく記載した説明書面を交付して説明することを規定（同法施行規則22条の2の3第3項）。

【意見(2)】 電子メール本文に記載

ア. 電子メール本文にも、契約の特定（商品名、数量、代金額等）と添付ファイルが契約書面に代わる重要なものであること、その提供日がクーリング・オフの起算日になること等の表示を義務付ける。

【理由】

- ⑦ 紙の契約書面2～3頁の記載事項をPDFファイルで添付した電子メールが、手のひらサイズのスマートフォンに送信されても、多くの消費者は添付ファイルを開いて契約内容やクーリング・オフの条項を読み取る行動につながらないおそれがある。
- ⑧ 電磁的方法を活用する場合は、電磁的方法のメリットを活用して消費者保護措置を講ずることにより、諸嫌悪消費者保護機能の低下を防ぐべきである。

【意見(3)】 概要書面の電子化と契約内容説明義務

ア. 概要書面の交付義務に代えて電子データを提供する場合は、勧誘しているその場で電子データによる承諾を得る手続をまず行い、直ちに契約の概要事項を電子データで提供したうえで、それを閲覧した状態を確認したうえで契約内容を分かりやすく説明する義務を定めること。

【理由】

- ㊦ 概要書面（特商法 37 条 1 項、42 条 1 項、55 条 1 項）は、契約の勧誘段階に交付する書面であり、交付したうえでそれを示しながら勧誘を行うことが本来予定された手順である。書面交付の場合は、概要書面と契約書面を事実上同時に交付する方法で形骸化しているケースが多い。
- ㊧ 電子データの提供の場合は、書面交付に比べ実際に添付ファイルを開覧する可能性が低くなること、他方で交付した時刻が正確に記録されることから、概要書面に代えて電子データを提供する場合は、電子データがメールサーバーに到達し、かつ添付ファイルを開いて閲覧したことを確認したうえで、契約内容の勧誘を再開する手順を厳格に定め確保することが必要である。

【論点 3】高齢者における家族等第三者の関与

【意見】

○契約者の高齢者の場合、①書面の電子化の承諾を得るに当たり、家族等の第三者への同時提供を希望するか否かを確認すること、②高齢者が提供を希望したときは、当該第三者へも同時に電子データを提供することとする。

【理由】

- ア. 電子データによる提供を認めると、高齢者の被害について家族等の見守り関係者が契約書面を発見して契約の存在を発見することを目指す、「高齢者見守りネットワーク」が機能しなくなる。
- イ. 高齢者が希望した場合に限定して第三者への同時提供を定めるとすれば、高齢者の自己決定権の侵害とはならない。
- ウ. 電磁的方法を活用する場合は、電子データの同時送信機能の活用により、見守り機能の喪失を防ぐことが適切であり、実行は容易である。
- エ. 国会審議においても、政府答弁でこの見解が示され、参議院附帯決議でも、高齢者の場合家族等の第三者の関与を検討することが要請されたことを尊重すべきである。