

書面電子化WTで指摘された論点に対する意見

令和4年5月30日

公益社団法人日本訪問販売協会

1. 真意に基づく明示的な意思表示方法に関する論点

(1) 消費者の真意性について

- ・消費者に交付書面の意義（クーリング・オフ期間の起算点になる等）を説明した上で、紙か電子を選択してもらうことはトラブル防止に有効であると考ええる。
- ・紙の書面の有料化や、電子交付の場合にプレゼントを付ける等、電子交付を選択した方が有利であると思わせるような取引条件を設け、電磁的方法を承諾するよう促す行為を禁止してはどうか。

(2) 承諾取得の方法について

- ・デジタルが苦手な消費者には紙の書面が交付されるべきであると考ええる。したがって、承諾取得の方法は、消費者自身にデジタル機器を操作してもらい、電磁的方法により承諾を得る方法が良い。紙で承諾を得る方法はデジタルが苦手な消費者でも容易にできてしまうため反対である。
- ・上記の理由から、事業者が消費者の代わりにデジタル機器を操作したり、操作方法を教える等の行為を禁止してはどうか。

(3) 取引類型ごとの検討について

- ・取引が重なる場合（訪問販売で特定継続的役務提供、訪問販売で連鎖販売取引等）に、規制が複雑になると混乱する恐れがある。紙媒体が電子媒体になるということについて、取引類型毎のルールに差がないことが望ましい。それよりも、紙の書面を望む消費者には間違いなく紙の書面が交付される仕組みにすることが重要と考える。

2. 電磁的提供方法に関する論点

(1) 論点の概要

①全体論について

- ・デジタルに慣れている消費者が電子交付を望むケースにおいて、過度な制限や、煩雑な手続きを要することは、そうした消費者の利益を損ねることになり得ると考える。トラブル防止と利便性のバランスも重要であり、他法令の規制も参考になるのではないかと考える。

②消費者（及び保有機器）の適合性について

- ・デジタルが苦手な消費者では、電子交付を受けることができないシステムであることが望ましいと考える。

- ・どのようなデバイスを使用するかは消費者が自由に選択できるべきであると考え。画面サイズやプリンターの有無で電子交付を制限されることを望まない消費者もいるのではないか。

③事業者の適合性について

- ・原則は紙媒体の書面を交付する義務があるため、そもそも電子交付のみを行う事業者というのは考え難い。
- ・情報管理、サイバーセキュリティ等は全ての事業者にとって、対応すべき課題であると考え。

④具体的な提供方法について

- ・改正法第4条第3項の規定（電磁的方法による提供は、当該申込みをした者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルへの記録がされた時に当該申込みをした者に到達したものとみなす。）の解釈を明確にすることで、提供方法の選択肢が限られる部分もあると考える。
- ・現在PDFファイルは一般的なファイル形式として使用されるケースも多いと思うが、将来的に、新たなデジタル技術やファイル形式等が普及する可能性にも配慮すべきではないか。PDFファイルに限定する規制内容の妥当性については、他法令も参考に検討してはどうか。

（２）提供方法に関する御意見

①提供の手順について

- ・消費者に交付書面の意義（クーリング・オフ期間の起算点になる等）を説明した上で、紙か電子を選択してもらうことはトラブル防止に有効であると考え。
- ・事業者が消費者の代わりにデジタル機器を操作したり、操作方法を教える等の行為は禁止することを検討してはどうか。
- ・開封確認等の返信は事業者から消費者にお願いすることはできても、最終的に消費者が行うものである。事業者の行為規制とする場合は、「返信を求める」ということを義務又は努力義務とするか、事業者の自主規制に任せることが妥当であり、返信が無いことで、書面不交付やクーリング・オフ期間が起算されないと解釈することには無理があると考え。
- ・消費者が再交付等を求め、これに事業者が応じた場合でも、クーリング・オフの起算点には影響しないことは明確にする必要がある。
- ・電子交付は法律の要件を満たせば交付されたものと考えべきである。その他、付随的な手順（社内規定等を含む）が完了しない場合に、改めて紙媒体の書面を交付することについては、消費者の同意を得て行うべきではないか。
- ・電子交付した書面のデータを保管することを事業者に義務付けるのであれば、保管期間を

定める必要があるものとする。

②提供の手段について

- ・通信手段について、要件をクリアできればSNSを使用しても良いと考える。書面交付をSNSで行うことが、電子メールよりもリスクが高いとは言えないのではないかと考える。将来的に新たなデジタルツールが開発され、普及することも考慮すべきではないか。
- ・文書ファイル形式についても、上記の理由から、政省令でPDFの使用に限定することや、PDFの改ざん防止措置を義務付けることは必要ないのではないかと考える。
- ・ウェブサイトからのダウンロードについては、URLを電子メール等で送信することのみで、改正法第4条第3項の規定を満たすことになるのか解釈を明確にした上で検討すべきである。
- ・クラウドの利用や随時閲覧可能な状態にすることまでを義務付けることは、紙媒体の書面交付の場合と比較して過度な規制ではないかと考える。

③クーリング・オフの起算点について

- ・クーリング・オフの起算点は明確にする必要があると考えるが、消費者からの開封確認メール等があった時点とすることは、改正法第4条第3項の規定の解釈として、違和感がある。開封確認メール等を消費者に求めることについては、義務又は努力義務とするか、事業者の自主規制等に任せるべきではないかと考える。
- ・書面の再交付があった場合でも、クーリング・オフの起算点には影響しないことは明確にする必要がある。

3. 第三者の関与に関する論点

- ・消費者が高齢者である場合の第三者の関与について、政省令で規定する場合は、何歳以上を高齢者とするかが難しい問題となる。

4. その他の論点

- ・上記3のような問題や開封確認の返信等の個別具体的なルールについては、業界や企業の自主規制として検討する方が馴染むものとする。