

2022年5月30日

書面の電子化に関する意見

主婦連合会
河村 真紀子

1. 真意に基づく明示的な意思表示方法に関して

(1) 消費者の真意性

消費者の真意に基づく承諾を得るためには、その前提として、事業者は消費者に対して書面の消費者保護機能についてわかりやすく説明すること。

説明すべき内容

- 紙の書面交付が原則であること
- 書面交付に代えて提供する電子データは、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
- クーリング・オフの制度内容と起算日の考え方

◆根拠

第 204 回国会・参議院地方創生及び消費者問題に関する特別委員会附帯決議
(2021年6月4日)

第1項より

「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、書面交付義務を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。」

(2) 承諾取得の方法

消費者の電子交付の承諾について明示的に確認されなくてはならない。

上記(1)の説明内容及び契約を特定できる事項を明記した承諾書面により消費者の承諾を得て、その控えを直ちに交付・提供すること。

但し、オンラインで申し込みから役務提供までを行う「オンライン完結型」の特定継続的役務提供の場合に限り、電子的な承諾取得を認めるものとする。

◆理由

承諾書面をその場で受け取ることで、書面に代わる電子データが後で提供されることやクーリング・オフの起算日に関係することの告知が消費者の手元に資料として残る。そのことにより、特商法の書面交付が持つ消費者保護機能の確保をはかることに資する。

◆根拠-1

デジタル社会推進基本法7条は、「デジタル社会の形成は、(中略) 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。

◆根拠-2

政府答弁(令和3年5月28日参議院地方創生・消費者問題特別委員会議事録より)

「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。」

2.. 電磁的提供方法

(1) 消費者(及び保有機器等)の適合性

※この項目は、消費者から書面の電子化の承諾を得るための前提となる。従って、時系列では承諾の確定前に確認されるべきことである。

電子化承諾の前提として、電子化に対応できる適合性を有する消費者であることを確認すること。

ハードウェア要件 ➤ 書面を確認するのに十分な機器を所持していること。

パソコン・タブレット(一定程度以上の大きさのモニターを備えた)、あるいは、スマートフォン+プリンターなど。

◆理由

中高年は小さな文字を読むことが難しい。スマホに最適化されたアプリ上でのLINEやメールの送受信、あるいはオンラインショッピングができることと、A4等の大きさの書類に書かれた内容をスマホ画面で読むことは困難さがまったく異なる。PDFなどの決まったフォーマットの書類をスマホで読む場合は、拡大すると書類の一部しか見られなくなり、読み進めて内容全体を理解することがとても難しい。

ソフトウェア要件 ➤ メールソフト、添付ファイルを開覧するために必要なソフト（例：PDF ビューアー等）（電子データの提供方法によって異なってくる。）

スキル要件 ➤ それらの機器やソフトウェアを日常的に使いこなしているか。添付ファイルのついたメールの受信、開封について十分な経験があるか。

本人の理解 ➤ 上記の確認において、その意味を理解しているか。

(2)提供方法に関すること

①具体的な提供方法

- ア. 電子メールに、編集不可のPDF ファイルを添付して送る。
- イ. 事業者のウェブサイト内のページから、消費者がデータをダウンロードする方法。

②提供の手順に関して

ア. メール本文への記載

電子データを添付したメール、あるいはダウンロード用リンクを記載したメールの本文に重要事項記載すること。

- ・ 契約内容のうち、申込日、商品名、数量、代金
- ・ クーリング・オフに関する事項
- ・ 事業者名、連絡先

イ. ファイルを開いたことの確認

消費者が電子ファイルを開覧し、ファイルをデバイス内に保存したことを確認すること。消費者から確認メールを事業者に送ることなどの方法により、確認を確定する。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し、デバイスに保存したことを確認するという方法も考えられる。

◆理由 クーリング・オフ等の告知機能を確認可能なものとするため。

③ クーリング・オフの起算点に関して

消費者が自ら電子メールの添付ファイル、あるいは事業者のウェブページに置かれたファイルを、閲覧し保存したことを、消費者から事業者にもメールで通知したときをクーリング・オフの起算日とするべき。

仮に、条文にある「電子計算機に備えられたファイルへの記録がされた時」という規定について、消費者が利用しているメールサービスのサーバーに記録された時との解釈以外は認められないという場合は、事業者が、消費者が確かにファイルを開覧保

存したことを確認する義務を定め、事業者が確認を実行しないときは、サーバーに記録された日をクーリング・オフの起算日となることを主張できないといった制限を設ける。

3. 第三者の関与について

一定年齢以上の高齢者に対し電子交付を行う場合、家族その他、消費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。消費者がそれを断った場合は、書面交付の原則に戻すこと。

◆理由

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が困難になり、被害が拡大するおそれがある。

高齢者が希望した場合に限定して第三者への提供を定めるとすれば、高齢者の自己決定権の侵害にはならない。

◆根拠

政府答弁（令和3年5月28日参議院地方創生・消費者問題特別委員会議事録より）

「デジタル機器に不慣れなお年寄りの方が事業者の言われるがままに本意ではない承諾をしてしまったりしないような仕組みも必要だと考えております。・・・そのためには、契約の相手方が高齢者の場合には、家族などの契約者以外の第三者にも承諾に関与させる、家族などにもメールを送らせることなどによって安易に承諾を得られないようにすることで、消費者被害の発生を抑止できるのではないかと考えております。」

4. 書面の電子化の導入を段階的に行うことについて

上記において、書面の電子化の具体的プロセスについて意見を述べたが、特商法における書面交付がもつ消費者保護機能を確保しつつ電子化を導入するためには、極めて煩雑な確認事項、手順等の規定が必要になることがわかる。消費者、事業者、さらにはトラブルが起きた場合に被害救済を行う相談員や弁護士の立場からも、極めてわかりにくく、確かめにくいプロセスを、わざわざ生み出すことになる。

デジタル技術、サービス、デバイスの進歩は目覚ましい。これからも急速に変化し、また、消費者の側の許容度も進む。何のストレスもなく、スムーズにデジタル化が導入できることこそ、デジタル化の真価が発揮できるタイミングだと考える。

そこで、書面のデジタル化は、オンラインで申し込みから役務提供までを行う「オンライン完結型」の特定継続的役務提供の場合（例：消費者からオンラインでアクセスし、オンライン英会話等の契約の申込みをするケースなど）に限定してスタートすることを

提案したい。この場合は、承諾の確認も書面によらずメール等で行うことで、シンプルなプロセスでデジタル化が導入できる。そして今後のデジタル社会の推移に歩調を合わせて、ストレスのないエレガントなデジタル化を段階的に導入していくことで、消費者への被害を最小にし、社会に利便をもたらすと考える。

◆意見の根拠

「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」という方針を、内閣府規制改革推進室が説明資料の中で明記している。

*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 \(cao.go.jp\)](https://www.cao.go.jp/210212seicho06.pdf)