

2022.5.30

## 書面の電子化についての補足意見

弁護士 高芝利仁

意見のポイントは、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に提出された資料1の8頁に記載のとおりですが、以下に、各論について、補足意見を述べます。

## 1、説明と同意について

消費者が真意に基づく意思表示を行うためには、事前に、十分な情報提供を明示的に受けることが重要と考えます。

そこで、当初の承諾取得の段階の明示事項を充実させることがポイントになると考えますが、具体的には、例えば、次のような事項が考えられます。

- ・消費者の承諾がある場合のみ電磁的方法による提供になること
- ・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
- ・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
- ・電磁的方法の種類及び内容について(電子データで情報提供する方法、ファイルへの記録方式)

消費者トラブルを防止するためには、可能な限り、事前の措置を講ずることが効果的と考えられます。

## 2、「オンラインで完結する取引」について

「オンラインで完結する取引」は、取引態様からして、原則として、電子メール等の電磁的な方法により承諾を取得することに合理性がありうると考えられますが、ここで、「オンラインで完結する取引」の意味については、「最初から最後まで、履行も含めてオンラインで完結する取引」とするのか、それとも、「契約の部分がオンラインで完結する取引」であれば、履行の部分は除外して考えるとするか等は、定義の問題と考えます。

「オンラインで完結する取引」の議論がなされるようになったのは、オンラインの英語サービスの例からスタートしたと聞いていますが、もし、「オンラインで完結する取引」について「承諾の取得」の要件設定を検討する場合は、いずれにしても、具体的な定義が必要になると考えられます。

なお、消費者が自身で端末を操作することで、消費者が主体的に取引を行っていることが担保されるとする考えもありえます。

### 3、「取引の種類」「書面の種類」等の「類型」による区分について

「承諾の取得」の要件設定に関し、「取引の種類」「書面の種類」等の「類型」による区分を検討するにあたっては、取引や書面の特性とともに、消費者苦情のリスク等も考慮要素とされる可能性も考えられます。

### 4、到達時点のみなし規定について

特商法第4条第3項では、「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」と規定しています。

この規定とクーリング・オフの起算点との関係については、他の同様の規定との整合性も関連してくると思われまます。

### 5、「申込者等の電子機器のファイルに記録されたこと」について

クーリング・オフにおいて、書面を交付したことは、事業者立証責任があるとされていますが、電子書面の場合の「申込者等の電子機器のファイルに記録されたこと」についての立証責任も同様と考えられます。

ただ、事業者が「申込者等の電子機器のファイルに記録されたこと」の証拠を残すことと、事業者に一定の実体法上の義務を課すことは、別の問題ですので、分けて整理すべきと考えます。

### 6、電子書面の提供の有効・無効の判断時期について

書面交付義務は、行政処分のみならず、クーリング・オフの起算点、罰則とも関わってきますので、「承諾取得」「電磁的方法による提供の方法」の要件は、客観的なものとするのが求められるとともに、電子書面の提供の有効・無効は、当該電子書面を提供した時点で判断されるべきと考えられます。

そこで、電子書面を提供した時点以降の事業者の対応や状況次第で、当初有効であった電子書面の提供が、途中から無効化するという要件設定の仕方は避けるべきと考えます。

そして、この関係でも、当初の承諾取得の段階で、「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」を明示することが重要になってくると考えます。

なお、事業者に望まれる事項は、内容に応じ、努力事項として、後記のガイドライン等に記載される可能性もあります。

### 7、高齢者等の場合に、家族等の第三者に同時提供することについて

高齢者等の場合に、家族等の第三者に同時提供する場合は、事業者当該第三者の連絡先等の情報を提供することになりますので、同時提供に伴うトラブルを防止する

ための措置を検討することも求められると考えられます。

#### 8、指針やガイドライン等について

「承諾の取得」「電磁的方法による提供の方法」の要件についての解釈に関するトラブルを避けるため、これらの要件についての解釈や事例を示す指針やガイドライン等の整備が期待されます。