

特定商取引法の契約書面等の電子化についての意見

2022年5月30日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

増田 悦子

1 書面交付を原則とし、その旨を消費者に説明することを義務付けしてください。

(理由)

書面交付の電子化が認められましたが、特商法が規制する取引は、事業者からの勧誘をきっかけとする取引であったり、契約内容が複雑であったりすることから、消費者は事前に商品やサービスの内容について十分理解していません。そのため、契約内容やクーリング・オフについて確認し熟慮することが必要であり、書面交付が義務付けられています。

その目的を確保するためには、紙媒体で交付すること原則とし、契約書面等の重要性とともに紙媒体での交付が原則である旨を説明することを義務付けていただくことが必要です。

2 消費者が自ら電磁的方法で交付してもらいたい意向があった場合にのみ、電磁的交付をすることとしてください。

事業者から、「書面交付の代わりに電磁的書面交付は便利ですよ」「電磁的な方法で承諾すれば、割引きする、特典をつける」などと電磁的方法に誘導することは禁止としてください。

(理由)

契約書面等の重要性や紙媒体であることの必要性について理解していない消費者が、一見便利と思われる電磁的書面の受領を了解する可能性があります。

また、特定商取引法が適用される取引においては、利益誘引や威迫し困惑させる勧誘、虚偽誇大な説明等が行われることが多く、消費者被害が発生しています。電磁的書面交付が、そうした悪質な勧誘に利用されることのないよう手当が必要です。

3 消費者が電磁的方法での交付をしてほしいという意向を示した場合、その消費者が電磁的な方法に対応できる消費者かの確認を義務付けてください。

次のような場合は適格性に欠けると考えます。

- ① スマートフォン・パソコンは持っているがメールやSNS、検索機能のみを使用しているだけ、電子商取引の経験が浅い、過去に利用していたが最近では利用していないなどの場合。
- ② パスワードを入力してPDF ファイルを開き、保存することができない。
- ③ 自分宛に届いたメールを読むことはできるが、相手にメールを送ることができない。
- ④ プリントアウトできる環境ではない、自身でプリントアウトできない。

消費者の適格性について確認し記録することを義務付けしてください。

(理由)

消費者の中には、スマートフォンやタブレットを利用していても、SNSや写真などしか利用していない人が多くいます。メールの添付ファイルを開封したり保存したりの作業等ができないとし

ても、自身は「利用している」という認識で、電磁的方法による交付でも大丈夫と思っているケースがあります。適合性については、客観的に確認することが必要です。

訪問販売により勧誘をした後、消費者が自ら電子機器により申込みをする形式もあり得るという意見がありましたが、この方法によると、訪問販売であるにも関わらず通信販売という評価になりかねず、非常に大きな問題になります。現状の消費生活相談でも、訪問販売該当性や電話勧誘該当性について争いが多数あり、解決困難になっています。断固反対します。

4 電磁的方法により書面交付を受けることの承諾を書面交付の上説明し、承諾書控えを紙で交付することを義務付けしてください。

電子データが契約内容を記載した重要なものであること、クーリング・オフの起算日に関わること（5④電子書面交付を受けた消費者が、電子書面を開封し保存したという確認メールを送信した時を書面受領日としクーリング・オフ起算日とする）など、電磁的方法による書面交付の意義・効果について、書面にて示すと同時に口頭でも説明し、十分理解してもらった上で消費者の承諾を得ること、承諾書の控えを紙で交付することとしてください。

(1) 特に、不意打ち勧誘、利益誘引取引は紙での承諾をとることとしてください。

- ① 不意打ち勧誘である訪問販売・電話勧誘・訪問購入は、紙の承諾書控えを交付する。
- ② 利益誘引取引である連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引は、紙の承諾書控えを交付する。

(理由)

訪問販売は、その場で承諾を得て紙での承諾書控えを交付することが自然です。消費者は、生命保険の契約でも、タブレット等でした場合に契約したという自覚がなく、後日契約した覚えがないという相談があります。現段階では、自覚を持ってもらい後日のトラブル回避のために、紙による承諾書控えを交付することが必要です。

電話勧誘販売も同様であり、さらに対面での説明ではないことから記憶に残りにくい傾向にあります。電気通信サービスは参入規制が行われ、業務適正化規定があり、すべての消費者にとって必要性の高いサービスですが、電気通信サービスの電話勧誘においても、契約した覚えがないなどの相談が寄せられています。特定商取引法が適用される取引は、参入規制、業務適正化規定はなく、消費者被害の発生しやすい取引類型であることを重視する必要があります。

連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引については、複雑な契約であり、概要書面、契約書面がそれぞれ数十ページにわたることから、紙での契約書面交付の必要性がさらに強く求められます。その旨説明し、電磁的方法で交付を受けることの承諾を紙で行うことが必要です。

(2) 特定継続的役務提供のオンラインで完結する取引に限って、電子データによる承諾を認めることとしてください。

- ① 電子データによる承諾については、消費者からの明示的返答・返信がなければ承諾があったとみなさない。
- ② 承諾を取る際に、「電磁的書面交付に承諾する」などとデフォルト設定した電子メール等は禁止とする。

(理由)

通常、消費者が広告を見てオンラインで申込みをする場合は、消費者に契約の意思があると考えられます。また、オンラインという方法で申込みをすることにより、オンラインによる契約成立ということが、消費者にとっても理解可能です。

しかし、特定継続的役務提供は他の継続的役務と異なり、契約内容が複雑でありトラブルが起こりやすいことから特定商取引法において概要書面の交付が義務付けられ、クーリング・オフの規定や禁止行為等が定められている取引です。他の通信販売でも広告や表示のわかりにくさなどから消費者が誤認して契約しトラブルになっています。オンラインにより自ら契約の意思を持って申込みをする場合においても、誤認する可能性の大きい取引であるため、特定継続的役務提供は、他の通信販売よりも手厚い確認が必要です。

5 電磁的方法による書面交付は、電子メールにPDFファイルを添付する方法に限定し、開封の確認を義務付けしてください。

- ① 電子メールにURLを張りつけてサイトに誘引し、サイト上で契約書面を提供する方法は認めない。
- ② SNSでの電子書面交付は認めない。
- ③ 重要事項は電子メール本文にも記載する。商品名、数量、契約金額、クーリング・オフなどを簡潔、明瞭に記載する。クーリング・オフの起算点、クーリング・オフの送信先メールアドレス等を明確に記載する。
- ④ 電子書面交付を受けた消費者が、電子書面を開封し保存したという確認メールを送信した時を書面受領日としクーリング・オフ起算日とする。
- ⑤ 一定期間内に確認したという返信メールが届かなかった場合は、紙で書面交付し、その書面を受領した日をクーリング・オフ起算日とする。

(理由)

消費者のサーバーに届いても、確認、保存しなければ真に書面交付したとは言えないと考えます。特定商取引法における書面交付の持つ意義は、他の取引にないクーリング・オフの起算点となることなど、特に重要であることは言うまでもないことです。消費者の利便性よりも被害の未然防止を重視すべきところ、電磁的交付が可能となったことから、そのリスクを最小限にするために必要と考えます。

また、SNSによる交付は、消費者自身が保存しなければ消失する可能性があります。メールによる添付による交付に限定すべきです。

6 消費者が電磁的方法による書面交付をいったん承諾した後に、紙での交付の要請があった場合は紙で交付することを義務付けしてください。

7 65歳以上の高齢者に対して電子書面交付とする時には、電磁的方法に対応できたとしても、家族等の第三者の関与を必要としてください。

- ① 65歳以上の消費者が電磁的書面交付を承諾した場合、適合性があった場合でも、家族等の第

三者の承諾を得る。

- ② 65歳以上の消費者が家族等の第三者の承諾を断った場合は、紙の書面交付とする。
- ③ 65歳以上の消費者が第三者に承諾を依頼したが断られた場合は、紙の書面交付とする。

(理由)

高齢者の自己決定権を侵害するという意見がありますが、高齢者の生活や財産を守ることがより重要です。消費者安全法における地域安全確保協議会の考え方からも見守ることの必要性は明らかです。また、高齢者への電磁的書面交付ができない場合であっても、高齢者が契約を希望するのであれば紙による書面交付により契約することはできます。

65歳が妥当であるかという問題がありますが、一定の年齢で区切ることがわかりやすく、実効性があり、特に事業活動を阻害することにもならないと考えます。

8 以上に反した場合は、書面不交付の扱いとしてください。