

意見書

2022年5月26日

一般財団法人日本消費者協会

村 千鶴子

2022年5月30日の検討会に出席することができないので、現時点での意見について以下の通り提出いたします。

1. 消費者の真意に基づく承諾を得ることについて

「消費者の真意による承諾がある」ためには、下記を満たしている必要があると考えます。

(1) まず、特定商取引法(以下同法という)では、原則として「書面を交付することが販売業者等に義務付けられていること」を、消費者に説明すべきことが必要。

【 理由 】

一般の消費者は同法の内容について当然に知っているわけではない。そこで、書面の交付が原則として義務付けられていることを説明したうえで、電子書面による交付を求める意思が明確であることを確認する必要がある。そうでなければ、「真意に基づく」承諾とは言えないと考えます。

(2) クーリング・オフ期間の起算日となる書面については、「この書面を受け取った日がクーリング・オフ期間の起算日となること」「したがって、契約内容を確認できるようにするために消費者に渡すものであること」を、消費者に分かりやすく説明することが必要。

(3) 書面の交付については、対価を請求してはならないことを明確にすること。

同法では、販売業者等の義務であるから、電子書面ではなく書面を交付する場合も対価を要求できないことは当然ですが、この点を明確化しておく必要があると考えます。

(4) 消費者の置かれている環境が、電子書面で受け取ることが可能であり、かつ容易に内容を読むことができ、消費者が印刷したい場合には印刷できる環境にあることは、当然に必要であると考えます。

2. 電子書面の形態について

(1) 申し込みの内容、契約の内容を一覧でみることができること。

(2) 現行法では、活字の大きさは8ポイント以上、「よく読むべきこと」「クーリング・オフ」については、目立つように赤字赤枠で表記すべきことが定められています。これらは、消費者が重要な書面であることやクーリング・オフ制度を簡単に確認できるための配慮と考えられます。電子書面であっても、同様のレベルのものであることが必要と考えます。

3. 受領日の取り扱いについて

消費者が確実に電子書面を受領したことが確認できる日を受領日として扱うべきこと。

書面の場合には、消費者は、販売業者等から書面を直接受け取ることが普通であることが多く、書面を受け取ったことを認識できる状態です。電子書面の場合には、いつが受け取った日かが問題になるわけですが、たとえばメールボックスに入った時などでは、消費者には「いつ届いたのか」について、認識することができない場合が考えられます。そうすると、同法が事業者に書面の交付を義務づけた趣旨が没却されることとなります。このようなことがないようにすべきと考えます。

以上