

書面電子化 WT で指摘された論点について

2022. 5. 30

(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
(NACS)

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

契約書面で①契約内容の確認ができること、②契約書面を受領したときから起算されるクーリング・オフ期間内であればクーリング・オフできること、③本来は書面の交付が原則であること、④契約書面は保存する必要があることや保存方法などを事業者が説明し、消費者がそれを理解することが必要である。そのうえで電磁的提供を承諾する場合は真意に基づく承諾と思われる。なお真意に基づく承諾があることの立証責任は事業者にある。

(2) 承諾取得の方法

補足修正→ヒアリングの際に NACS では訪問販売を想定し、紙での承諾にすべきだが、として電子メールで承諾をとるケースについての考えを述べた。電子メールで承諾を得る場合は消費者宅から離れた時点だと考えたのは、①事業者による端末の操作などの承諾への不当な影響を受けない状況でという意味であり、②消費者の電子メールでやり取りできる環境やスキルの確認をするという観点からの発言であった。しかし、ヒアリングの際のご質問や他団体のご意見をお聴きし、電子化の承諾を得る場合は電子メールではなく、契約内容やクーリング・オフを記載した承諾書に消費者の署名を求めてその控えを消費者に交付すること、に修正したい。

電子メールで承諾をとる場合の問題点は、消費者に契約の内容がわかるものが渡されないことである。消費者は契約書が届くまでは契約内容が確認できないため、契約内容ばかりか、契約したかどうかもわからず不安な状態にいる、ということにもなりかねない。特商法の趣旨からもここはどうしても書面による承諾が必要だと考える。

(3) 取引類型ごとの検討

特商法が規定している取引類型は特に複雑でトラブルになりがちな取引である。すべての取引類型を一律に考えるのではなく、電子メールで承諾を得るのは、オンライン外国語レッスンのようなオンラインで完結する特定継続的役務提供契約(オンライン外国語レッスンのほか、オンラインでの結婚相手紹介サービス等要検討)から段階的に始めるべきである。

概要書面が必要な取引類型においては、電子化の承諾を得るに際して概要書面を交付した上で電子書面の承諾をとるべきではないか。

2. 電磁的提供方法に関する論点

適合性について

前提として、電磁的提供をするにあたり、消費者の適合性の確認を必須とすべきである。すなわち、事業者は、消費者の IT 環境が対応可能であること、消費者自身が端末に届いた契約書を閲覧・保存できる能力があることを事前に確認する必要がある。また、電子データの提供を受けて契約条項の確認ができる対応能力(適合性)がある消費者に限定して書面の電子化を認めるべきと思われる。消費者の適合性の確認方法は省令などで最低限の確認事項を明確にする必要がある。

提供方法についての意見

電磁的提供をする際に、消費者が契約書面を閲覧・保存後に、事業者はその旨を電子メールで知らせることとする。消費者からの電子メールが届かない場合は、事業者が電話などで消費者に確認をする。それでも連絡が取れない場合は書面を交付する。電磁的提供をする際は、電子メールに改ざん防止のため電子署名およびタイムスタンプを付した PDF ファイルを添付する。送付する電子メール本文には、添付された PDF ファイルが重要なものであり、閲覧・保存したことを事業者に知らせた時点がクーリング・オフ起算日になることも記載する必要がある。また、商品名や金額などは本文にも記載してほしい。電磁的提供をする際に使うメールアドレスは、事業者が新たに設定したものではなく、消費者が通常利用しているメールアドレスにする。電磁的提供される契約書面には、トップにクーリング・オフについて記載することを検討してほしい。電子書面での交付を承諾した後に電磁的提供を断ってきた場合や電磁的提供を受けたあとで書面交付の依頼があったときは応じるべきである。

クーリング・オフ起算点について

特商法 4 条 3 項等に、「電磁的方法による提供は、当該申込をした者の使用に係る電子計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をした者に到達したものとみなす」とされている。しかし、特商法の書面交付義務は、書面受領した日を起算日として、クーリング・オフ行使が可能となる厳格な義務である。従って、同法でファイルへの記録がされた時というのは、事業者が電磁的方法で書面を交付した後、消費者がファイルを受け取って閲覧・保存できたかの確認と一体と考える。その為、消費者に電子データが届き、閲覧・保存したことを確認する方法として、受け取り通知機能を付けたり、消費者から確認メールの送信を依頼する、また、事業者が電

話で「電子書面を受け取り閲覧・保存したか」を確認する等が必要だと思う。万一消費者と連絡が取れない場合は電磁的提供ではなく書面交付とする。閲覧保存したことの挙証は事業者である。

第三者の関与に関する論点

参議院における付帯決議では「高齢者などが事業者に言われるままに本意でない承諾をしてしまうことがないよう、家族や第三者の関与なども検討すること」とされている。高齢者や弱者(障害者等)の契約において、電磁的な方法で契約書を交付する時は、事業者の自主規制ではなく、高齢者や弱者の基準を決めた上で、親族等の承諾を得る必要があると思う。親族等の承諾を得ることを拒否する場合は、電磁的方法でなく書面交付とする規定が必要である。

家族や第三者の承諾を得ることが条件であれば、契約条項の電子データを同時に送信することになっても、既に承諾を得ているために弊害はないと思う。

また、契約書面をクラウドにあげて必要な人が見ることができるということも考えられる。

以上