

特定商取引法等の契約書面等の
電子化に関する検討会
第3回 議事録

消費者庁取引対策課

第3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

1. 日 時：令和4年5月30日（月）14：59～16：33

2. 場 所：オンライン開催

3. 議 題

- ・ 意見交換について

4. 出席者

（委員）

河上委員（座長）、池本委員、小田井委員、川口委員、河村委員、高芝委員、福長委員、
正木委員、増田委員

（消費者庁）

片桐審議官、奥山取引対策課長

（オブザーバー）

経済産業省

○河上座長 それでは、定刻になりましたので、第3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」を開催いたします。

本日は、御多忙のところ、各委員に御参加いただき、ありがとうございます。

正木委員は、所用により途中から参加されます。

鹿野委員、村委員は、所用により御欠席であります。

本日は、各委員の皆様とオンラインでおつなぎして開催をいたします。

まず、本日のウェブ会議の操作説明及び資料の確認について、事務局よりお願いいたします。

○奥山課長 事務局でございます。

ウェブ会議の操作について御説明をいたします。

前回までと同様に、御発言時以外は常にマイク及びカメラはオフにしてくださいようお願いいたします。

御発言される際には、マイク及びカメラの両方をオンに設定してください。音が聞き取りにくい、映像が見えないなどの不具合が発生した場合は、お名前とその旨をチャットで送信いただきますようお願いいたします。チャットを送信しても反応がない、もしくは入力できない場合は、一旦ウェブ会議から退室して再入室をお願いいたします。再入室しても改善されない場合は、あらかじめお伝えしております緊急用の電話番号へ御連絡をお願いいたします。

続きまして、本日の資料につきまして確認をいたします。池本委員、小田井委員、河村委員、高芝委員、福長委員、増田委員、村委員からそれぞれ資料を頂戴してございます。

なお、本検討会の様子につきましては、音声のみを一般傍聴していただいております。傍聴されている方は、カメラもマイクも常時オフに設定をしていただきますようお願いいたします。マイクなどをオンにしていच्छる方がおられる場合には、事務局にてオフにさせていただきます。

説明は以上でございます。

○河上座長 それでは、議事に入りたいと思います。

まず、前回の第2回検討会におけるワーキングチームの報告を踏まえ、皆様から取りまとめに向けた議論を深めていただくため、本日の第3回検討会では、ワーキングチームのヒアリングを受けて整理された各論点項目への御意見を改めて頂戴いたします。私から五十音順で指名させていただきますので、御発言をされる方はマイクとカメラをオンにして、お一人5分までを目安にして御発言をお願いしたいと思います。御発言が終わりましたら、マイクとカメラをオフにしてくださいということでお願いいたします。

それでは、まず、池本委員からお願いいたします。

○池本委員 池本でございます。よろしく申し上げます。

まず、今、御覧いただいているレジュメ、これ自体も7ページほどになって、5分で全部を詳しく説明することはできませんが、ポイントだけを紹介していきますので、ぜひ、

後でお読み取りいただければと思います。

日本弁護士連合会では、5月9日にこの問題についての詳しい意見書を公表いたしました。参考資料としてそれも配付させていただきましたので、御覧いただければと思います。

このレジュメでは、その主な争点についての考え方と、特に理由のところを中心に触れたつもりであります。

最初に、書面交付義務から承諾で電子データに切り替えるという場合に、なぜ慎重にしなければいけないのかということの根本の考え方の再確認であります。もともと特商法の取引類型は、不意打ち勧誘であったり、利益誘引取引であったり、本体の契約そのものが事業者の主導的な勧誘によって消費者が不本意な契約に至りがちである、そういうトラブルになりがちである。だから、契約を申し込んだら直ちに今どういう中身の契約なのかということを書いた書面とクーリング・オフの存在を告知して、この契約を続けるのか、やめるのかを判断する機会を与えるのだと、これがもとの趣旨でした。

その意味で、書面の消費者保護機能と理解できると思うのですが、これが電子データに替わると、単純な話、ボリュームから見てもA4で2～3ページあるPDFファイルが手のひらサイズのスマホに送られても、現実には読むことは困難だろうと思います。確実にその告知機能は低下する、あつという間に8日がたってしまうということです。

したがって、ちゃんと理解をさせた上で、真意に基づく明示的な承諾、しかもクーリング・オフを確実に告知できるような形で電子データを提供しなければならない、これが出発点であろうかと思えます。

それでは、どうやってそれを確保するかということで、「真意に基づく明示的な意思表示」のところでは、書面によって承諾を取得し、その書面の承諾書控えを交付する。オンラインで契約する特定継続的役務提供のようなトラブルの少ないところに限っては、電子メールでの承諾もいいかもしれないけれども、基本は、すぐに気づくという意味で、書面による承諾と承諾書控えが必要であると考えております。

しかも、オンラインのデータと紙の書面とがそれに入れ替わる重要なものであるし、そこがクーリング・オフの起算日に影響するということも含めて、きちんと説明し、理解を得ることが必要です。あるいは承諾書にもそのことは書くべきであると。

そして、そもそも電子機器に慣れている、経験がある人かどうか確認をし、後の手続では手順の中でもそれを確認する。

そして、承諾を取るときに不当な勧誘行為があつてはなりません。特商法には様々な不当勧誘行為規制が契約締結についてありますが、それと同じことを承諾の場面でも取る必要がある。そのことの理由づけを幾つか書いておきましたが、ヒアリングの議論の中で、デジタル社会の推進ということからすると、書面による承諾はいかかなものかというような意見もありました。

ただ、デジタル社会形成基本法あるいは関係法律整備法の中でも、実は昨年資料を調べ直しますと、これは規制改革推進室が出した資料ですが、消費者が契約解除の申込みを

するような消費者保護のための法律には、書面の電子化は入れないというのが本来の趣旨でした。その意味では特商法がやや突出しているのもあって、そこを慎重な手続にするということは何ら全体の趣旨に反するものではないと考えます。その点も確認しておいていただきたい。

それから、離れた場所であれば電子データのやり取りでよいのではないかという御意見もありますが、勧誘して申込みがあった直後に確認するということからすると、それではやはり不十分ではないか。逆に、訪問販売なのか、通信販売なのか、疑義を招く事態にもなりかねないというようなところがあります。昨年の国会審議でも、むしろ書面による承諾ということが議論されていたわけですから、その辺りも尊重していただきたい。

もう一つの理由づけが、電子データを提供することがクーリング・オフの告知機能をきちんと確保するというところです。実際にダウンロードしたり、添付ファイルを見たりしていなくて、自分の契約したプロバイダーのメールサーバーに届いただけで日数が始まってしまうというのは、対面で直接紙をもらうことに比べても明らかに確認困難な状態で日数が進んでしまいます。むしろ、消費者自身がそれはい見ました、ファイルも見ましたということを確認して回答するか、もしくは事業者が消費者にちゃんと見ましたか、閲覧できましたか、文字化けがないですかということを確認する、そういう作業をきちんと手順に織り込むべきであるということをお願いしたいと思います。

あと、電子メールの本文にも記載することによって、特にこれはデジタル機器を使うときの一つの特徴ですので、郵便の封書には書けないけれども、電子メールの本文には書けるわけですから、そこにもきちんと書いていただきたい。

それから、概要書面の場合には、これまではどちらかという両方をひっくるめて一度に渡すような、やや形骸化したところがありますが、概要書面と契約書面を送った時間が全部記録されるわけですから、きちんと先に送って、その説明をして、その後で契約書面を送るという手順を踏むように、押さえていただきたい。

そして最後に、高齢者の場合、家族等の第三者の関与です。これについては、その高齢者が同時提供を希望した場合に同時提供すると要件づければ、高齢者自身の自己決定権を侵害することにはならないのではないかと考えます。

ぜひ、こういった辺りを具体的に規定としていただきたいと思います。

以上です。

○河上座長 ありがとうございます。

それでは、続きまして、小田井委員、お願いいたします。

○小田井委員 日本訪問販売協会の小田井でございます。よろしくをお願いいたします。

前回、「書面電子化ワーキングチームで指摘された論点について」という資料を御提示いただきましたけれども、論点が多岐にわたりますので、その資料の流れに沿う形で、当協会の意見を整理した資料を提出させていただいております。

まず申し上げたいのは、健全な事業者の立場としては、法律で厳しい規制を受けること

は基本的には望んでいないということであります。できれば業界、事業者の自主的な取組で、消費者トラブルの未然防止、再発防止を図ってまいりたいと考えております。

そもそもコンプライアンスという意識がない、問題があっても改善する気もないような悪質業者への対応としては、厳しく法執行していただくことが最も有効だと考えております。

その上で、今回の書面の電子化につきましては、消費者団体や弁護士などの方々からの問題指摘であったりとか、また国会での議論、附帯決議などを真摯に受け止めて、トラブル防止の観点から意見を申し上げております。

それでは、今回御提出した資料の内容につきまして、時間の都合もありますので、私どものヒアリングでは触れていなかった部分を中心に若干御説明をしたいと思います。

まず、1ページ目の「1. 真意に基づく明示的な意思表示方法に関する論点」の「(1) 消費者の真意性について」でございます。

消費者に書面の意義を説明した上で、紙媒体がよいのか、電子媒体がよいのかを選択してもらおうということは、書面を電子化したことによるトラブルを防ぐという意味では有効ではないかと思っております。

また、告知する方法については、特商法第3条などと同じように、後で言った言わないみたいな議論になることを避けたいと思えば、紙に書いたものを渡したり、電子メールに記載しておくという事業者もいるでしょうし、トラブルなんてほとんどないような事業者で、口頭でも特に問題ないと考える事業者もいると思っております。

それから、「(3) 取引類型ごとの検討について」ですが、私どもとしては交付書面が電子になるということで、取引類型ごとにルールを規定する必要はないと考えております。これは訪問販売で連鎖販売取引とか、訪問販売で特定継続的役務提供とか、取引が重なる場合を考えましても、取引類型ごとにルールが違うというのは非常に混乱すると思っております。

次に「2. 電磁的提供方法に関する論点」の「(1) 論点の概要」の「②消費者（及び保有機器）の適合性について」で、2つ目の中黒が2ページ目の一番上になりますけれども、どのようなデバイスを使用するかについては、消費者が自由に選択できるべきではないかと思っております。画面サイズやプリンターを持っているかなどの条件で電子交付を受けたいという消費者の権利を制限するのはいかがなものかと思っております。

それから、「④具体的な提供方法について」の2つ目の中黒で、電子書面はPDFに限定することについてなのですが、確かにPDFファイルは一般的な文書ファイル形式としてあらゆる場面で使われているものと認識しておりますが、将来的に新しいデジタル技術やファイル形式などが普及する可能性もあるのではないかと。また、こういったPDFに限定するような規制内容はほかの法令でもあるのかという部分も参考にしてはどうかと思っております。

「(2) 提供方法に関する御意見」というところで、「①提供の手順について」の3つ

目の中黒でございます。電子メールなどの開封確認の返信を消費者からもらうことについてですが、最終的には消費者に行ってもらう必要がありますので、事業者からお願いはできても強制はできないといえますか、少なくとも返信がないことで書面不交付とかクーリング・オフ期間が進行しないといった解釈にはならないのではないかと思います。

また、消費者が書面の再交付を求めたり、やはり紙の書面が欲しいと言われて、それに対応したという場合であっても、クーリング・オフ期間の起算点には影響しないというところは明確にさせていただきたいなと思います。

それから、もし電子交付した書面のデータの保管を事業者が義務づけるということであれば、その保管期間も定める必要があるのかなと思います。

3ページの「②提供の手段について」ですが、電子メールよりもSNSを使うほうがリスクが高いということがあるのか、SNSというものが駄目なのか、その辺がちょっと分からないなと思っておりまして、これも一定の条件をクリアして、なおかつ消費者がSNSがいいと。事業者もそれに対応可能な環境であれば、むやみに制限する必要はないのではないかと思います。

また、クラウドの利用とか随時閲覧可能にするということについては、例えば再交付を義務づけたとすれば必要ないのではないかと思いますし、紙媒体の書面交付の場合と比べてちょっとアンバランスではないかと思います。

最後に「その他の論点」というところで書かせていただきましたが、細かいルールなどについては、業界、企業の自主規制というところも視野に入れて御検討いただければなと思っております。

以上でございます。ありがとうございました。

○河上座長 ありがとうございました。

それでは、続きまして、川口委員、お願いいたします。

○川口委員 川口です。

私は特に資料を改めて出さなくてはいけない追加意見はないのですけれども、まず、同意を取るときに電子化するかどうかというところのケースは考えなければいけないというのは、皆さんの御意見のとおりだと思っています。

その提供の方法ですけれども、私個人ぐらいのエンジニアであったり、まだITに親しんでいる世代だと割と何でも対応できるのですけれども、広くいろいろな世代の方を守るとい点においては、システムとか提供方法がある程度広く一般的に使われているものに絞っておいたほうがうまくいくのかなと思っています。

先ほどPDFの意見もあったのですけれども、PDF以外となると何かあるのかなというのが私は思いつかなかったもので、未来のテクノロジーについては未来で考えるしかないのですが、未来のテクノロジーや新しい提供方法等をサポートする場合には、これだといいいねみたいな、デジタル的にはこれだと担保できるよねということを今後追求したりとか審査していく仕組みを考える必要があるのでは、この法律ができてどう運用していくかにもよる

と思うのですけれども、現在のテクノロジーだとこれは妥当だよねということを定期的に見直していくような仕組みとか、例えばそれが1年に1回がいいのか、3年に1回がいいのかというのは、法律の運用はそこまでよく分かりませんが、これはもう新たに社会に許容できるツールだよ、割と人口が大分使っているんで、これで受け付けるということは、こういう条件を満たしているんで、これでオーケーだよねみたいな、デジタル技術の審査会みたいなものもセットでやれば、別にPDFだけだとか、SNSでもいいよねということも未来ではありかなとは思っています。

そういうことの審査とかチェックの見直しの機構もセットで考えると、今後、広く普及している仕組みに対してより対応できると思うので、基本的にメールを使うことになるのかなというのは現時点で思うのですけれども、未来においてメールが廃れたときに、この法律だけがメールでないと駄目だということに縛られているとよろしくないんで、デジタル技術の認め得る要件を整理して、例えば1年に1回は有識者で検討して、これは継続でとか、これは追加してもいいのではないかみたいなどころがあるといいと思うので、未来永劫このまま同じ形というよりは、アップデートできる形にしておくほうが、デジタル技術を活用する上で重要なことかなと思っております。

以上です。

○河上座長 どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、河村委員、お願いいたします。

○河村委員 始めさせていただきます。

「1. 真意に基づく明示的な意思表示方法に関して」なのですけれども、「(1) 消費者の真意性」ということで、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分かりやすく説明することが必要です。

説明すべき内容としては、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などを内容とすべきと考えています。

ここで根拠という言葉を使いますが、少しおかしいかもしれませんが、この意見をサポートする客観的事実のような位置づけです。

国会の特別委員会での附帯決議のほうでも、これは繰り返し出てきているものなので全ては読み上げませんが、「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」とされています。

「(2) 承諾取得の方法」でございますが、消費者の電子交付の承諾について明示的な確認がされなくてはならないということで、先ほどの説明内容及び契約を特定できる事項を明示した承諾書面によって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

が必要だと考えております。

ただし、オンラインで完結するものであれば、そういう場合に限り電子的な承諾取得を認めるものとするというのが私どもの意見でございます。

理由としては、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この後、提供されることとか、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こと。そのことによって、特商法の書面交付が持つ消費者保護機能の確保を図ることに資するというところでございます。

先ほど申し上げた客観的後ろ盾となる根拠としては、デジタル社会形成基本法でも、その第7条で、「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」とされているところ、デジタルが何よりも優先するものではなくて、被害の発生を防止することに寄与するものでなくてはならないとされているということです。

根拠の2として、政府答弁の中でも、「消費者利益の保護の観点から（中略）、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、それ以外のもの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」というくだりが議事録にあります。

「電磁的提供方法」の辺りは、時間があまりありませんので、以前のヒアリング内容とほとんど同じですので割愛しますが、理由のところでは書きましたのは、スマホでもいいのではないかという意見がございますけれども、スマホに最適化されたアプリの画面でLINEやメールができる、あるいはオンラインショッピングができるということと、規程の大きさの書類、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、読み進めて全体内容を理解するのがとても難しいということがありますので、この辺りは考えなければいけないと思います。

提供方法に関しましては、電子メールに編集不可のPDFファイルを添付して送る方法、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の2つが考えられるかなと考えております。

手順に関してですが、電子データを添付したメールの本文に重要事項を記載するというのも、ヒアリングのときと同じ内容でございます。

ファイルを開いたことの確認として、消費者が電子ファイルを開覧して、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って、確認を確定するということが私どもの意見でございます。理由は、クーリング・オフの告知機能を確認可能なものとするためでございます。

時間が本当になくなってしまいました。

クーリング・オフの起算点につきましては、大事なことなので読み上げさせていただきます。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からファイルを開覧し保存したことを、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

日とするべきというのが私どもの意見でございます。しかしながら、仮に、法条文にあります「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ときという解釈、これは準則にそういう表現があるようですが、その解釈以外は認められないということである場合には、特商法に限り、事業者が、消費者が確かにファイルを閲覧・保存したことを確認する義務を定めて、その確認を実行しないときは、クーリング・オフが進行していかない、すなわち、クーリング・オフの起算日をサーバーに記録されたときと主張できないといった制限を設けることを私どもの意見としております。

第三者の関与につきましては、ヒアリングのときの意見と一緒にございますが、一定年齢以上の高齢者に関しましては、家族へ電子データの控えを提供するなどして、第三者の関与が必要と考えております。

長くなりまして、すみません。

4. もヒアリングのときと同じでございます。るる申し上げましたけれども、このようにいろいろと複雑化してまいりますので、書面の電子化の導入は、デジタルで完結するオンラインで申し込んで、オンラインでサービスを受けるというようなものから始めるという提案を、今一度ここで書いております。

時間が来ましたので、ここで終わりにしたいと思います。

○河上座長 ありがとうございます。

それでは、続きまして、高芝委員、お願いいたします。

○高芝委員 「書面の電子化についての補足意見」を提出させて頂いていますが、時間の関係で、そのうち5点ほどを説明させて頂きます。

まず、第1項の「説明と同意について」ですが、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ています。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。資料には、従来の議論に出ていました事項を記載しておきましたが、消費者トラブルを防止するためには、これらの事項を、可能な限り、事前に説明することが重要と考えています。

次に、第2項の「『オンラインで完結する取引』について」ですが、「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、定義の問題と考えています。「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、オンラインの英語コーチング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ています。

次に、第4項の「到達時点のみなし規定について」ですが、特商法第4条第3項の規定とクーリング・オフの起算日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

す。次に、第6項の「電子書面の提供の有効・無効の判断時期について」ですが、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、「承諾の取得」「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ものと考えられます。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」等を明示することが重要になってくると考えています。なお、事業者に望まれる事項については、内容に応じ、努力事項として、後述のガイドライン等に記載される可能性もありうると考えています。

最後に、第8項の「指針やガイドライン等について」ですが、「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ると考えています。

以上のおりです。どうもありがとうございました。

○河上座長 ありがとうございました。

それでは、次に、福長委員、お願いいたします。

○福長委員 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）の福長でございます。

そもそも特商法制定時から、書面主義ということを中心に、クーリング・オフという強行規定により消費者被害の救済を実現してきました。

パソコンやスマホが普及して、多くの消費者がインターネットを利用しています。しかしながら、相談の現場では、ITリテラシーが必ずしも高まっているとは思われません。今回の電子化の話は、基本的に書面主義であることに変わりはありませんが、電子化により特定の商取引について脆弱なものを守るといった機能が損なわれることがないようにという観点で、以下、検討をしてみました。

「1. 真意に基づく明示的な意思表示方法に関する論点」、「消費者の真意性」ですが、もう既にほかの団体の方がおっしゃっていますけれども、契約書面で契約内容の確認ができること、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、本来は書面の交付が原則であること、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す。その上で電磁的提供を承諾する場合が真意に基づく承諾と思われま

す。「承諾取得の方法」ですけれども、ヒアリングの際に私どもで申し上げたことを訂正さ

せていただきまして、電子化の承諾を得る場合は、電子メールではなくて、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をすることに修正したいと思います。

電子メールで承諾を取る場合の問題点は、消費者に契約の内容が分かるものが直ちに渡されないことです。消費者は契約書が届くまで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分からず不安な状態にいるということにもなりかねません。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ます。

「取引類型ごとの検討」ですけれども、特商法は特に複雑で、トラブルになりがちな取引です。一律に取引類型で考えるのではなくて、オンラインで完結するような特定継続的役務提供契約、オンラインの外国語レッスンのようなものから段階的に始めるべきではないか。

そのところで、オンラインの結婚相手紹介サービスがコロナ禍で増えてきましたので、それを入れたのですけれども、ただし、特定継続的役務提供契約は長期にわたる複雑な契約形態なので、慎重な検討が必要であるということは当然のことです。

ページを変えていただいて、「電磁的提供方法に関する論点」ですが、適合性ということです。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ます。消費者の適合性の確認方法は省令など最低限の確認事項を明確にする必要があります。

「提供方法についての意見」ですが、電磁的提供をする際は、電子メールに改ざん防止のための電子署名及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、添付したPDFファイルが重要なものであることや、クーリング・オフ起算日も記載する必要があります。また、金額、商品名なども記載していただきたいと思います。

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て、消費者が通常利用しているメールアドレスにすべきです。

電磁的提供をされる契約書面には、例えばスマホなどで提供されたときに、クーリング・オフのお知らせというものがずっとスクロールをして最後のほうに出てくるということで、見逃すこともあると思うので、とにかく最初にクーリング・オフについて書いてほしいという意見が出ましたので、ここに書かせていただきました。

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、電磁的提供を受けた後で書面交付の依頼があったときは、応じてください。

クーリング・オフの起算点ですけれども、特商法の書面交付義務は、書面を受領した日を起算日としてクーリング・オフ行使が可能になるという厳密な義務であります。したがって、ファイルへの記録がされたときというのは、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ます。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は、受取通知機能とか、確認メールを消費者から送付するとか、事業者が電話で確認するということがあるかと思

いますけれども、消費者と連絡、意思の確認ができないときは、電磁的提供ではなくて書面交付としていただきたいと思います。

次のページ、最後のところですが、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います。これは「第三者の関与に関する論点」です。そして、親族等の承諾を得ることを拒否する方がいらした場合は、書面交付とする規定を設けてください。

それから、契約書面をクラウドに上げて、必要なときに見られるようにすることができるとは思いますが、これはいい意見もございましたので、これも書かせていただきました。

以上でございます。

○河上座長 どうもありがとうございました。

そうしましたら、続きまして、増田委員、お願いいたします。

○増田委員 ありがとうございます。

全国消費生活相談員協会、増田でございます。意見書の概要になりますけれども、述べさせていただきます。

第1に、池本先生、その他団体の方からも御意見がございましたけれども、特商法の目的を確保するために、紙媒体で交付することを原則とし、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づけてください。

第2に、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のみ、電磁的交付をすることとしてください。

第3に、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で対応できる消費者かの確認を義務づけしてください。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けれども、この方法によると、訪問販売であるにもかかわらず通信販売という評価になりかねません。現状の消費生活相談でも、訪問販売該当性や電話勧誘販売該当性について争いが多数あって解決困難になっていますので、この点については反対いたします。

第4に、電磁的方法により書面提供することについて、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づけしてください。訪問販売、訪問購入は、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だと思います。現段階では、契約すること、電磁的方法によって提供されることについて、自覚を持ってもらうためにも、紙による承諾書控えを交付することが必要と思います。

電話勧誘販売は、対面での説明ではないことから、さらに記憶に残りにくい傾向にあります。例えば電気通信サービスは参入規制が行われて、業務適正化規定があつて、全ての消費者にとって必要性の高いサービスですけれども、それでも契約した覚えがないなどの相談が寄せられています。そのため、電話勧誘をする場合、書面交付の上、説明をするということになっています。

連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引については、複雑な契約であつて、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、電磁的方法で提供されることの承諾を紙で行うことが必要です。

第5に、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、特に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ときを書面受領日として、クーリング・オフ起算日ということにしてください。

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意義は、他の取引にはないクーリング・オフの起算点になることなど、特に重要であることは言うまでもないです。消費者の利便性よりも被害の未然防止を重視すべきであって、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。

第6に、消費者が電磁的方法による書面交付を一旦承諾した後に、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づけしてください。

第7に、65歳以上の高齢者に対して電子書面交付とする場合には、見守りを担っている消費生活相談員としては、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考えます。

何歳以上にするかということは検討すべき問題だとは思いますが、明確にしたほうがお互いに分かりやすいと思います。

高齢者の自己決定権を侵害するという意見がありますけれども、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、高齢者へ電磁的方法により書面の提供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って契約することができます。

最後に、特定商取引法が、とりわけ消費者保護のための法律であること、加えて、消費者保護のために必要な書面交付については、デジタル社会形成関連法律整備法において、消費者、弱者保護や紛争予防のための対応をするという考え方が示されていること、そして国会附帯決議も重視していただくようお願いしたいと思います。

以上です。

○河上座長 ありがとうございます。

正木委員が入室されていらっしゃるということです。

現在、ほかの委員の方から5分程度で御意見を頂戴しているところですので、正木委員、よろしければ御意見をお願いいたします。

○正木委員 ありがとうございます。経団連の正木でございます。遅参して失礼いたしました。

まず、全般的に高芝委員のおっしゃっているところは非常にリーズナブルだと思って受け止めております。確かにどういう方法で提供されるかといったことを伝えるかというのは大変基本的なことではないかなと思います。

その手前で、書面交付が原則であることを伝えるべきだという増田委員などの御意見もその通りだろうと思います。

ただ、私は前回も申し上げたのですけれども、紙のほうが消費者保護に優れるとか、電子のほうが優れるとか、どっちかがどうという前提には立つべきでないと思っていますし、真意の承諾の立証は、電子交付をするかどうかの承諾はもちろん必要ですが、あくまで紙の場合に求めていること以上のものを求めることはないだろうと思っています。確認・保存しなければ、真に書面交付したとは言えない。紙の契約書がポストに届いたこととの比較はして、それと同等程度のことはず求めるとは思います。また、結局、立証しなければいけないという観点から、実務上は、契約書のメールがサーバーに届いて本人が見たかどうかはともかくとして、何らか届いたことが分かることとか、確認するというボタンを押したとか、単に届いたはずということ以上の、いろいろな工夫を事業者のほうは事実上、行うことになると思います。しかし、少なくとも紙の契約書であればポストに届く、あるいは直接手渡すという事実までしか求められておらず、紙で求められている以上のことを電子で求める必要はないのではないかと考えております。

まだ私が到着する前であったので、ひょっとすると意見の中身を若干読み違えているところがあるかもしれませんが、日本訪問販売協会の小田井様から出された資料について、若干コメントさせていただきたい。

紙の書面の有料化、あるいは電子交付を選択した場合にプレゼントをつけるような行為は禁止してはどうかという御意見を出されておられます。事業者さんの団体の訪問販売協会さんとして、「ややこしいことは嫌だ、むしろ禁止しておいてくれ」という気持ちは分かるのですけれども、契約書を電子化すると、印紙税はかからないし、保存は簡単だし、検索はできる。事業者のほうからすると、紙の契約書であればたくさんファイルをスペースをとって保存しておかなければいけないところ、電子的な契約書になれば、スペースは節約でき、いろいろ検索できたりするので、扱いが簡単でメリットが大きい。ほかのいろいろな公共料金の請求書でも何でも最近では電子化されて、それに基づいてポイントをもらえたりする。消費者の側からすると、マイナポイントのように政府は特典を出している。この契約書の電子交付についても特典をつけてほしいという消費者が出てきたときに、事業者側が「禁止されているのでできません」と断りたい気持ちは分かるのですが、そこは消費者の気持ちに寄り添わなければいけないのではないかと。私どもとしては、特典をつけることは禁止というのはできないのではないかと考えています。

他方、今は法律上、原則が紙となっており、通帳が有料化されるからといって、紙の契約書を有料化するというのは、いかがなものか。今までもお金を取っていたところならばともかくとして、今まで無料であったのに、選択肢ができた途端、紙のほうを有料化する、これはなかなか難しいのではないかと、これは消費者に寄り添っているとは言えないのではないかと感じました。

同じく訪問販売協会さんの資料の中で、事業者が消費者の代わりにデジタル機器を操作

したり、操作方法を教える等の行為を禁止してはどうかというご提案があります。しかし、いくらトラブルを避けたいのだとしても、教えては駄目だとか、ヘルプボタンもつけないのかとか、もうちょっと消費者に寄り添って考えるべきではないかと思います。あくまで丁寧に教えるのが基本。少なくとも消費者が質問してきているのにそれを教えないということでは、例えばあえて困惑するような画面を作って、「私は教えられないのだ、だからあなたが自分で判断して」と言って契約に追い込むことにもなりかねませんので、あくまで、消費者の教えてほしいということは、丁寧に教えるのだということしかないと思います。

事業者団体の方に経団連の人から文句を言うのも申し訳ないのですが、この2点に関しては少し考え直したほうがいいのではないかと思いましたが、コメントさせていただきました。

以上です。

○河上座長 どうもありがとうございました。

それでは、一当たり皆様から御意見を頂戴しまして、あと、日本消費者協会の村委員から意見書を頂いておりますので、これはまたこれとして御参照いただければと思います。

次に、検討会として議論を深掘りしていくということで、幾つかのテーマについて皆様に集中的に意見交換を行っていただきたいと思います。今までも随分とお互いに御意見を述べ合っていた部分があるのですけれども、まず、ここで1つ目のテーマとして、第三者の関与についてであります。これは国会の附帯決議を受けまして、家族とか第三者の関与の範囲、方法、内容についてということで、第三者の関与の在り方を検討することが求められています。この点について、御意見を頂戴いたしたいと思います。

一当たり御意見を発表していただきましたけれども、補足説明、あるいは他の委員の発表を聞いて改めて御発言を希望される方がいらっしゃいましたら、ウェブ会議システムの挙手機能を使って手を挙げていただきますと、こちらで確認ができます。御発言をされる方は、マイクとカメラをオンにして御発言をお願いします。また、発言が終わりましたら、マイクとカメラをオフにさせていただくということをお願いいたします。いかがでしょうか。

池本委員、どうぞ。

○池本委員 ありがとうございます。

先ほども駆け足で触れたのですが、従来のヒアリングの時期には、一定年齢以上の高齢者の場合は、家族その他の第三者にも提供することを一律に義務づけるという意見が複数あったと思います。私もそのくらいにすることで高齢者の見守り機能が確保されるのではないかと考えてはいたのですが、高齢者自身が自らこの契約をしたいという自己決定権を阻害することにならないかという意見が複数聞かれまして、なかなかそこは重たい課題だなというところがあって、今日御説明したものでは、高齢者に対して承諾を取るときに、まずは第三者、家族等にも同時提供を希望しますかということを質問し、希望した場合には必ず同時提供をせよというようにすれば、その後はもう家族には直接送るだけですから、

そこでの承諾の問題ではない。送れば契約は進行できるということによろしいのではないか。

個人情報の問題で家族等に事前に同意が必要かどうかという論点もありましたが、これは高齢者の方がこの人へ送ってほしいということで提供するのは、家族あるいはある程度面識のある方のアドレスでしょうから、そこは高齢者の方とその人の内部の問題として処理できるのではないかと考えます。

以上です。

○河上座長 ありがとうございます。

この点について、ほかの委員の方々、いかがでしょうか。

どうぞ。

○小田井委員 日本訪問販売協会の小田井でございます。

先ほど御意見の中でも、具体的に年齢をおっしゃった増田委員もいらっしゃいましたけれども、電子交付の場合に親族にも同じものを交付するとか、同意を得るとか、その辺については、もし本当に義務づけを法令ですとなれば、どういうケースでそうしなければならないかというところは大変重要な課題になるのではないかと考えております。

まさに何歳という年齢で区切るというのもなかなか難しい議論があるのではないかと考えておりますし、そうであるからこそ、業界または企業の自主的なルールでこういうものは行っていくほうがなじむのではないかと考えております。

また、第三者の方の個人情報を企業が知ることについては、個人情報保護法の部分は気になるかなと考えております。

以上でございます。

○河上座長 ありがとうございます。

ほかの委員の方はいかがですか。増田委員は、先ほど65歳という年齢も出しながら、第三者の方の関与を必要としてくださいというお話だったわけですが、増田委員のお考えはいかがですか。池本委員のちょうど中間ぐらいの御意見と、それから今の御意見を併せて、御意見を聞かせてください。

○増田委員 私は消費生活相談員ですので、ヘルパーさんであるとか、契約を発見した方からの御相談を受けるわけです。本人は問題だと理解していない、あるいは契約したことをよく覚えていないとかという状況であっても、こういう契約をしているという通報を受けることで対応することができ、今、福祉の部分と連携が非常に強くなっています。自身が解約したいと言っているわけではないのに、相談として解決をしていくということが今、行われている状態です。振り込め詐欺などについても、銀行で止められています。自己決定権については、法的な考え方があるかと思いますが、今は見守るということが、その人の生活を守るという意味で何よりも必要なことではないかと考えております。

以上です。

○河上座長 ありがとうございます。

ほかの委員の方はいかがでしょうか。

河村委員、お願いします。

○河村委員 主婦連合会、河村です。

第三者の関与のことについてですけれども、これは当然書面を電子化するに当たっては導入すべきものだと思っております。いろいろな御意見が事業者さんなどからも出ていくことへの消費者団体としての反論として、もう繰り返すまでもないですが、特商法のような消費者に被害が現に起こっているような取引類型の中で、書面というものが持つ消費者保護機能が重要であるという大前提に立ち、見守り機能の大切さを考えましたら、65歳かどうかは今後決めていくことかとは思いますが、分かりやすい客観的な条件設定をして、事業者が考えるのではなくて、透明性と同じルールの中で、ある一定年齢以上の方に電子交付をする場合には、第三者への提供をすることで、内容がきちんと家族にも共有できると。もしそれができなければ書面に戻せばいいことですので、契約に関して何ら問題はないと考えております。

先ほどの意見発表は持ち時間5分ということですので早くなくなってしまったのですが、ここで改めて触れておきたいのは、政府答弁におきましても、繰り返しますが、「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」と議事録になっております。そのための方策として、もし第三者への提供がなされない場合には紙の書面にすればいいということで、きちんとルール化すべきだと考えております。

以上です。

○河上座長 ありがとうございます。

ほかにはいかがでしょうか。

福長委員、どうぞ。

○福長委員 今、皆様がお話しになっていることと同じなのですけれども、結局紙での交付がないということで、気づかれるのが遅いということがあると思います。実際のところ、その書面を第三者が見て、契約の内容が不適切なものなのかということの判断が一方で難しいところもあるかと思うのですけれども、ただ、それをきっかけに消費生活センターにつながりというようなことがありますので、その機会はちゃんと担保するべきだと思っております。

それから、意見の中でも発言をさせていただきましたけれども、高齢者の定義は本当に難しいと思います。人によって変わるわけですし、そのところは検討しなくてはいけないのですけれども、ただ、御自身の意思を優先してみんなで考えるというようなことができるかと思ったり、御本人が書面でということであれば書面での交付になるわけですから、第三者の承諾といいますが、承諾を得た場合にそこにも電子書面を送るという規定は盛り込んでいただければと思います。

以上でございます。

○河上座長 今のお話でおっしゃっていた御本人の意思を尊重するという言い方になったときは、第三者にも電子書面を送ってほしいというか、それを御本人が希望されたということでもいいですか。

○福長委員 そこがなかなか難しく、ただ、希望ということもありますけれども、ごめんなさい、ちょっと私の言葉があれでしたが、65歳以上、ある程度決まった方には送るようにしていただければと思っております。

○河上座長 この第三者というのは、具体的にどういう方を想定されていますか。

○福長委員 イメージしているのは家族ということになります。

○河上座長 ありがとうございます。

ほかにはどうでしょうか。

正木さん、手を挙げていらっしゃいますか。

○正木委員 まず、池本委員のおっしゃる方式は、全般としてはいいと思っております、ある意味65歳以上に限らなくても、例えば本人でも、自分の第2アドレスに送ってほしい、つまり、1個のアドレスだとサーバーの設定で受信を拒否してしまうかもしれないからもう一個、別のアドレスに送ってほしいということはあると思うので、年齢で区切る必要はないと思います。

ただ、一方で、高芝委員の資料にも指摘があるのですが、例えばお年寄りのご本人がほかの人、例えば家族に送ってと言った。でも「自分はいろいろ契約書を読んだけどこれで購入したい」と言ったものの、送られた家族のほうが、「いやいやこんな契約はしないでくれ」と事業者のほうに言ってきたといった場合にどうするのか。あくまで自己決定権を尊重することなので、「そうは言ってもご本人である親御さんが契約すると言っているので契約締結させてもらいますよ」ということになるのだと思うのですが、トラブルになりうる部分について、どのようにするべきか、ガイドラインなり何なりによって整理をしないといけないのではないかと。送られてきた家族の側は、突然自分の親の契約書の写しみたいなのを送ってきたけれども、これは何だっけと思っているうちに一定の時間が過ぎてしまったのだけれども、もうちょっと何か言いたかったとかということにならないように、少し子細の中身を詰めないといけないのではないかと。電子データなので送るのは割と簡単だと思いますし、私も国会での参考人として意見陳述したときに、もし見てほしいと思ったら簡単に転送できるところが電子データのいいところだと申し上げたのですが、第三者の人が見たら、何をいつまでにしなければいけないのかとか、どこまでしたら事業者は免責が得られるのかとか、両者の意見が一致しなかったことなどについてはあらかじめ、仕組みを準備しておく必要があると思います。

以上です。

○河上座長 ありがとうございます。

高芝委員、どうぞ。

○高芝委員 ありがとうございます。

この点については、本日提出した「書面の電子化についての補足意見」の第7項に記載したのですが、高齢者等の場合に、家族等の第三者に同時提供するためには、事業者に当該第三者の連絡先等を提供することが必要になりますので、このことに伴うトラブルも懸念されます。

高齢者等は、家族等、懸念の少ない第三者の連絡先等を事業者に提供することになると思われますが、第三者の同意を得ることなく提供しますと、やはり、これに伴うトラブルが生じるのではないかという懸念が残ります。その意味では、第三者の同意を得ることも一つの検討課題にはなってくると考えています。

以上です。

○河上座長 ありがとうございます。

ほかにはいかがでしょうか。

これは第三者の同意を得るというのも難しいかもしれませんし、先ほどお話があったように、やりたければ自分で第三者に高齢者が転送すればいいのではないかというような意見も出てくるということなのだろうと思います。その辺も含めて、事務局のほうで再度、皆様の御意見を集約しながら、考えていきたいと思っています。

それでは、もう一つ、2つ目のテーマでありますけれども、いわゆる禁止行為をどのように考えたらいいかというところでございます。消費者の判断に影響を与える、あるいは電磁的記録の交付への誘導につながるということが懸念されて、これは禁止すべきではないかというようなことです。もちろん具体的であることは望ましいし、網羅的に示せばいいのですけれども、それがなかなか難しいという部分もあります。もう少し抽象度を高める形にして、禁止行為の内容を明らかにしておくことになるのかなという感じもいたしますけれども、取引の適正化を図るという意味で、禁止行為にどのような行為を含めるべきかという点も含めて、御意見を頂戴したいと思っています。

御発言を希望される方は、お知らせをいただければと思います。いかがでしょうか。

河村委員からお願いします。

○河村委員 ありがとうございます。

禁止行為のことですけれども、ほかの委員の方の意見にもあると思いますが、先ほど訪問販売協会さんのペーパーを受けて経団連さんの御意見とかがありましたので、そのことにも触れながら申し上げたいことがあります。

私のペーパーには書いていないのですけれども、電子的な交付をください、電子的にしてくださいということが消費者からの自発的な真意の意思表示であるということをきちんと歪めないためには、電子交付の場合には何かプレゼントをつけますよとか、こういうことがありますよというのは禁止すべきです。

その点について、経団連の委員の方から、電気料金やガス料金やスマホの料金等々、クレジットカードとかもそうですが、毎月の使用料の明細書のようなものが電子化することで手数料が安くなったりということがあるのではないかとおっしゃっていましたが、

安くなっているというのは、契約における書面のことでなくて、消費者が契約した後の毎月の使用料や明細のお知らせについて郵送なのか電子なのかの話でございますから、特商法の、消費者保護機能のある書面交付とは同列にはできないと考えております。

あと、もう一つの禁止行為のことで、訪問販売協会さんのペーパーの中にもありますけれども、事業者が消費者の代わりにデジタル機器を操作したり、教える行為を禁止行為とすべきということについて、消費者団体も当然に禁止行為だと考えております。私のペーパーでは細かく書かなかったのですけれども、これらはどちらも禁止すべきという意見です。教える行為については、経団連の委員の方から、教えてはいけないなんてサービスが悪いではないかという御意見がありましたけれども、これはもう、消費者に電子交付を受ける適合性があるということ判断するためには、消費者自身が使えるということであればいけないので、事業者が手取り足取り教えるとか、優しく教えてあげるといったことがあってはならないと思います。そのようにしなければ使えないようであれば、当然書面にすべきだという意見でございます。

以上です。

○河上座長 ありがとうございます。

池本委員、お願いします。

○池本委員 池本でございます。

今、河村委員から御意見があったところとおおむね共通するかと思います。書面の電子化の承諾というのは、適合性のある者が、しかも真意に基づいて自発的、主体的に希望した場合に限って認めていく。本来、契約内容とクーリング・オフを直後に告知する方法を電子化していくわけですから、そういった条件のある人が主体的に希望した場合に限る。

このことからすると、操作方法を教えるというのは、適合性のない人でも、説明だけ聞いてそれもいいかなとなった人へ操作方法を教えればよいとなっては困る。

あるいは、有料化の問題も、見た目の安さでそちらになびくという形で勧誘していくことは避けるべきだと思います。

そのほか、特商法には不本意な契約を避けるための様々な禁止行為があります。例えば断った者にはそれ以上勧誘してはいけないとか、あるいは迷惑を覚えさせる勧誘を禁止するとか、それぞれ指示対象行為の中にそういった不適正な勧誘方法があります。そういった水準をきちんと満たした上で、なおかつこの問題特有の禁止行為を少し付加しておくというように整理してみてもどうでしょうか。

以上です。

○河上座長 ありがとうございます。

川口委員、どうぞ。

○川口委員 川口です。

禁止行為についてですけれども、私は詳しくないので教えていただきたいなと思ったところが、契約書類の改ざんを行った場合についての罰則規定があるのかどうかというところ

も気になるなと思いました。

電子データを扱っている場合においては、時々気になるデータが改ざんされるのではないかみたいな話もあるのですが、紙にしても、電子データにしても、改ざんはどちらにしても心配事なので、まず契約書類を改ざんしたときの罰則があるのかということと、今、これで何を心配しているかということ、紙で改ざんした場合は、例えば法律のこれに引っかけますよみたいな話だけでも、電子データの契約書類を改ざんしたら、違う法律で罰則になりますよとなっていたときに、片一方は重い、片一方は軽いとか、片一方はこういう制約があるけれどもというアンバランス感がないのかということところが気になるので、同じく契約したことに対してちゃんと真意性なものだよと担保するときに、どちらかが軽くどちらかが重いというアンバランスな状況がないのか。もしアンバランスであるならば、それなりの背景があるのだとしたら、それはそれでいいのですけれども、どちらかは簡単にできるけれども、罰則もないというのは、事業者、消費者もそうだと思いますけれども、当然真摯にやってもらうとして、改ざんの抑止のためにも、改ざんに関する規定は必要かなと思いました。

○河上座長 書面の場合に、契約書面を改ざんしたときにどう対応するのかということは、事務局のほうで後で確認をさせていただきたいと思います。

それから、増田委員。

○増田委員 ありがとうございます。

私のほうからは、先ほど訪問販売協会さんのほうで禁止をするという点について、非常に納得感のある御提案だと思っています。さすが私たちと一緒に現場をよく御存じだと思っております。ポイントをつけるとか割引するなどによって誘導されることによってトラブルにつながる。あるいは、教えなくては分からないような人はリテラシーがまだまだということで、適合性がないと当然に判断できると思いますので、その辺のところについては禁止をしていただきたいと思いますと思っております。

以上です。

○河上座長 小田井さん、どうぞ。

○小田井委員 日本訪問販売協会、小田井でございます。

先ほど正木委員からも触れていただいたのですが、私どもは事業者団体でありませんが、それと同時に訪問販売ホットラインという相談機関を持っているという顔もございまして、訪問販売に係る消費者トラブルが減少することが業界の健全発展につながると考えておりますので、そういった立場としても申し上げさせていただいております。

私どもの意見にも書かせていただいておりますけれども、プレゼントをつけたりとか、有料化をしてはいけないとしてはどうかということなのですが、これは先ほどもお話が出ましたけれども、クレジットカードや携帯電話などでも、紙の請求書は有料になったりする場合があるのは承知しております、それが例えば電子交付のほうがいいと思う動機づけになったとしても、それが真意に基づく承諾ではないと言えるのかということ、それは必ず

しもそうではないのではないかと思うところもあるのですが、ここではデジタルが苦手な消費者の方、例えば電子交付された書面は自分一人ではどうやって見るのかも分からないというような方が、こっちのほうがお得ですよという条件で電子交付を選択させるというようなことを防いだほうがいいのではないかということを考えておまして、そうではなくて、例えばこっちのほうが便利だから、紙か電子、自分にとってはどちらかというところ電子のほうが便利だと。そういう選択をできるほうが、ここで言われている真意性という趣旨に近いのではないかと考えています。

また、あわせて申し上げますと、承諾を取得する方法については、やはり電磁的方法で行うほうがいいのかと考えておまして、ヒアリングのときにも申し上げたのですが、消費者自身にデジタル機器を操作してもらい、操作ができない方の場合は承諾をすることができないというシステムであれば、書面電子化が原因のトラブルは防げるのではないかと考えております。そういうことをより確実に担保するために、事業者が消費者の代わりにデジタル機器を操作したり、操作方法を教えるというようなことをしてはならないというルールにしてはどうかと考えております。

以上でございます。

○河上座長 どうもありがとうございました。

先ほど経団連の正木委員から御発言があったときも、むしろ訪販協のお考えについて、そうだねという御意見であったように聞こえたのですけれども、正木委員から手が挙がっています。お願いします。

○正木委員 紙の書面の有料化のほうは、今は無料なのに有料にするのは、原則が紙と法律が言っているのに、何でこの法律ができたなら急に有料になってしまうのかということだろうとは思ったのです。でも、これは消費者の心理の問題というか、どうやったら消費者に寄り添った消費者行政ができるかという問題だと思うのです。

プレゼントの話も、携帯会社や公共料金の明細書の紙を電子にするものであろうが、マイナポイントだろうが、マイナポイントはかなり大きい額ですけれども、結局事業者のほうは電子化によってメリットを得るのではないかという消費者の心理にどう応えて寄り添っていくかという問題で、それは考えなくていいのですかということが私の問題提起です。

おっしゃるように、禁止すればこの部分でトラブルは起きないわけです。でもそれでいいのか。消費者にとっては、「何で事業者は印紙税もファイルの保管も楽になったのに私に特典をよこさないのだ」ということではないか。事業者が、「禁止されているので、不満であれば消費者庁に言ってください」という話になるだけなので、トラブルは起きないかもしれないですけれども、本当にそれが消費者に寄り添っているのだろうかという疑問を持ちます。

訪問販売協会さんの資料にあった、「消費者の代わりにデジタル機器を操作」という話が、目の前にいるおじいちゃん、おばあちゃんが孫から渡されているタブレットやスマホを無理やり取り上げて契約してしまうというのは、恐喝とか、別の法律でも十分罰せられ

る話だと思います。しかし、操作方法を教えるというのは全然レベルが違って、ボタンを押す前に、これはこういう意味だよと確認したいということですので、それを禁止してしまうというのは、適合性の原則という以前の問題として難しい。紙の契約書だって、判こを押していいかどうか、「これはこういう意味だよ、ここに判こを押したらこういうことだよ」と聞くこともありうる。これも駄目なのかということにもなりかねない。「教えるとなるとコミュニケーションの過程でいろいろな誤解があって、トラブルになる。現場は大変なのだ」というのは、増田さんや小田井さんの組織できっと苦勞しておられるのだらうと思いますけれども、本当にそれで消費者のためになるだらうかと。そこは寄り添って対話しなければいけないのではないかとというのが考えです。

以上です。

○河上座長 どうもありがとうございました。

ほかにはいかがでしょうか。

決定的に対立している感じではないという感じはしましたけれども、今の御意見を事務局でそれぞれ持ち帰って、取りまとめに向けた整理をしていきたいと思います。

今日は、以上2つのテーマについて御意見の交換をいただきましたけれども、あまりたくさん時間は残っていませんが、残りの時間で、ほかの論点も含めて、これだけは今日発言しておきたいというような点がございましたら、発言をお願いいたします。いかがでしょうか。

池本委員、どうぞ。

○池本委員 ありがとうございます。池本でございます。

私のレジュメの中でもほんの一言しか触れられなかったのですが、これまで概要書面の交付義務について電子データ化するという点についてほとんど議論がされていなかったのではないかと思います。概要書面は、契約を締結しようとするとき、つまり申込みがある前、勧誘をしている段階の書面で、そもそもその趣旨は、契約内容、特に複雑な連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引、特定継続的役務提供というものですから、勧誘をしている段階で、まずその書面を示して、それを見ながらこういう契約内容ですよということを説明するというのが本来想定されたものであろうと思うのです。

ただ、現実に、現在の実務の中では、言葉で勧誘して、本人がその気になったら、はいこれが概要書面で、はいこれが契約書面だというふうにほとんど連続的に、もしくは同時に交付して済ませている。形骸化しているのが実態ではないか。むしろ本来であれば、概要書面の交付義務そのものに、概要書面を提示した上で説明する義務という形で書いてほしいところなのですが、今回は電子データの問題ですので、少なくとも電子データで提供するときには、それを開いて見ている状態を確認した上で中身の説明をする。これは独立した説明義務というよりは、開いたことを確認して本来の勧誘に戻りなさいということですから、手続の流れとしてもそのことを明示しておくことが不可欠ではないかと考えます。

特に概要書面についてこれまで議論が十分になかったので、ぜひほかの皆さんの意見も

お伺いしたいと思います。

以上です。

○河上座長 ありがとうございます。

概要書面そのものについて、これはもちろん電子化の問題をやっている検討会ですけれども、一般的にも概要書面の契約締結過程での扱い方については検討してよい課題ではあるかと思えます。この点も事務局のほうに引き取っていただいて、検討させていただければと思います。

今までの話を受けて、事務局のほうから何か追加してお話しすべきことがあったらお願いします。

○奥山課長 ありがとうございます。

先ほど川口委員から頂戴しました契約書面の改ざんについてのお答えですけれども、まず、そもそも交付の時点で契約内容と交付された契約書に書いてある内容が違うというのは、恐らく特商法上ですと書面を正しく交付したことになる、書面の不交付として扱うべき話かと思えます。

それから、一旦正しい契約書を交付した後に改ざんするというケースがもしある場合、ただ、現行の書面交付ですと、相手に渡し切った契約書を改ざんするという場面はなかなか想像し難いのだと思うのですけれども、ただ、なおそういう改ざんがある場合には、文書の偽造というような罪の対象になってくるのかなど。その場合は、恐らく刑法上の解釈になってくると思えます。また刑法の場合は、押印とそうではない場合とで軽重が変わることになるのでしょうか。

なお、電磁的な記録ですと、電子署名があればそれが押印と見なされるかどうかとか、その辺は恐らく判例とかを見てみないとなかなか一概に言いにくいところかと思えます。

今お答えできるのは以上でございます。

○川口委員 ありがとうございます。またよろしくお願いします。

○河上座長 ほかにはよろしいですか。

御発言がもうないので、第3回検討会はこれにて終了とさせていただきます。皆様、非常に熱心な御議論をありがとうございました。

それでは、事務局から事務連絡をお願いいたします。

○奥山課長 事務局でございます。

次回の第4回検討会でございますが、6月30日木曜日の日程で委員の先生方と調整をしておるところでございます。本日頂戴いたしました御意見を整理した上で、御議論をさらに深めていただきたいと思います。日程やこちらから御提示する資料など、確定次第、御案内を申し上げます。

また、その後の日程につきましても調整をさせていただきますので、どうぞよろしくお願いいたします。

なお、次回はまた最大公約数の日程で設定させていただいております、御都合の合わ

ない先生もいらっしゃるようなのですが、何とぞ御了承いただければと思います。

また、今回のように、御出席に代えて書面で御意見を提出していただくことも可能でございます。それから、団体の御意見をほかに代表していただける方の代理ということも可能でございます。

以上でございます。

○河上座長 そうしましたら、次回は6月30日の日程で最終調整をしておりますので、お願いいたしたいと思います。できるだけいい形で着地をさせていきたいと思ひまして、5回目あたりで取りまとめができればうれしいなというのが個人的な感想でございます。

本日は、お忙しいところ御参加いただきまして、誠にありがとうございました。これにて第3回検討会を終了いたします。どうもありがとうございました。