

これまでの議論の整理

1 真意に基づく明示的な意思表示方法

- (1) 消費者の真意性
- (2) 事業者の禁止行為
- (3) 承諾取得の方法

2 電磁的方法の具体的な内容

- (1) 適合性
- (2) 具体的提供方法

3 第三者の関与

4 その他

1 真意に基づく明示的な意思表示方法①

(1)消費者の真意性

消費者から紙での交付に代えた電磁的方法による提供に対して承諾を得る前に、事業者は以下の点を説明すべきではないか。

- ①紙での交付が原則であること
- ②電磁的方法により提供される記録が、契約内容を示した重要なものであること
- ③申込書面又は契約書面の場合、電磁的方法により提供された記録が到達した時点がクーリング・オフの期間の起算点となること
- ④必要な機器を有し、電磁的方法により提供された記録を自ら適切に管理できる消費者に限って電磁的方法による提供が受けられること

1 真意に基づく明示的な意思表示方法②

(2)事業者の禁止行為

紙での交付に代えた電磁的方法による提供の選択について、以下の行為を禁止すべきではないか。

- ①勧誘すること
- ②不実のことを告げ、又は誤認・威迫・困惑させること
- ③財産的な利益を提供すること
- ④紙での交付を選択することに対して不利益を与えること
- ⑤消費者の承諾行為を代行すること
- ⑥消費者の適合性の確認結果に影響を与えること、及び適合性があると認められない消費者に電磁的方法により提供すること
- ⑦電磁的方法により提供される記録の受領を代行すること
- ⑧その他、電磁的方法に誘導する行為

1 真意に基づく明示的な意思表示方法③

(3) 承諾取得の方法

事業者は、適合性を有する消費者の真意による電磁的方法による提供への承諾の事実が、証拠として残る方法(リスクレベルの高い取引形態にあっては、消費者の手元に控えが書面で残る方法)により承諾を取得すべきではないか。

なお、電磁的方法による提供への承諾取得の方法について、取引類型により区別する場合、以下の点を明確にする必要があるのではないか。

- ①取引類型により区別することの趣旨(P5)
- ②電磁的方法による承諾取得が認められる範囲の明確化(P6)
- ③書面による承諾取得の方法(P6)

1 真意に基づく明示的な意思表示方法④

①取引類型により区別することの趣旨

真意に基づく電磁的方法による承諾取得が行われないおそれを生じさせる理由として、「不意打ち性」「利益誘引性」「対面勧誘性」の有無を挙げる御意見をいただいたことから、取引類型により区分を行い、取引類型ごとのリスクレベルや交付書面の性質、契約に至る一連の流れを考慮した上で、考え方を整理してはどうか。

	不意打ち性	利益誘引性	対面勧誘性
訪問販売	○		○
電話勧誘販売	○(かけさせる場合あり)		
連鎖販売取引		○	△(対面には限らない)
特定継続的役務提供			△(対面には限らない)
業務提供誘引販売取引		○	△(対面には限らない)
訪問購入	△(不招請勧誘は禁止)		○
預託等取引※		○	△(対面には限らない)

※ 令和3年の法改正により、販売を伴う預託等取引については原則禁止とされており、かつ、仮に勧誘等の確認を受けた場合も、不招請勧誘は禁止

1 真意に基づく明示的な意思表示方法⑤

②電磁的方法による承諾取得が認められる範囲の明確化

電磁的方法による承諾取得の方法について、取引類型により区分することにより、オンライン完結型のオンライン英会話に限定して電磁的方法による承諾取得を認めるべきとの御意見のほかに、オンライン結婚相手紹介サービスも検討対象に挙げる御意見をいただいた。

他方、取引類型で区別すると混乱が生じるとの御懸念や、オンライン完結型について定義を明確化すべきとの御意見もいただいている。

- ✓ 前記①も踏まえ、電磁的方法による承諾取得が認められる範囲を、具体的かつ明確に定義する必要がある。
- ✓ また、その結果として、具体的にどのような取引が対象となるのか。
- ✓ 契約段階がオンラインかどうかに加え、役務の提供までオンラインであるかどうかは、本質的なことか。

③書面による承諾取得の方法

書面により承諾を取得する場合、承諾書に一定の説明事項を記載した上で、消費者の自筆署名を求め、控えを交付するとの御意見をいただいた。

- ✓ 契約に至る一連の流れの中で様々な書面(説明書、承諾書、控え)が存在するが、前記①・②も踏まえ、何が物理的に紙でなければならないのか。
- ✓ また、適合性の確認をいつ(承諾前・承諾過程中・承諾後、交付前、交付過程中)、どのように行うのか。仮に適合性の確認ができなかった場合は、承諾をどのように取り扱うのか。

2 電磁的方法の具体的内容①

要件を満たさない電磁的方法による提供は無効とされるべきではないか。また、要件は有効・無効の判断の根拠とされることから、その設定は客観的なものであるべきではないか。

(1) 適合性

① 消費者(及び保有機器)の適合性

電磁的方法による提供に適合する消費者は以下の条件を満たすものとし、条件が充足されない場合には電磁的方法による提供の承諾を取得しない、又は承諾手続若しくは電磁的方法による提供が完了しない仕組みとすべきではないか。

- ✓ 保有する電子機器のセキュリティを適切に保持できること
- ✓ 通信環境や電子メールのアカウントを有し、送受信やファイルの開封、ウェブサイトからのファイルのダウンロード、保存操作等を随時、消費者自らが行うことができること
- ✓ 書面並みの一覧性(=面積)を有する形で、交付書面と同様の内容について表示可能な機器を消費者自らが随時使用できるものとして所有等していること

② 事業者の適合性

電磁的方法による提供を実施しようとする事業者は、書面による交付と電磁的方法による提供の両方に常時対応できるべきではないか。

2 電磁的方法の具体的内容②

(2) 具体的提供方法

① 提供の手順

- ✓ 電磁的方法による提供に当たって、注意事項を書面や口頭、画面、電子メールの本文で明示すべきではないか
- ✓ 事業者は、不交付のリスクを回避する観点から、電磁的方法による提供後、消費者から提供を受けたこと及びその記録を閲覧したことを確認すべきではないか
- ✓ 再交付の求めや、書面交付の求めがあれば事業者はこれに応じることについての議論もあったところ、これに伴う改ざんの可能性や消費者での管理を緩くしてしまうリスク、及び現行法令又は他法令における書面交付では類似の定めがないこと等に鑑みると、義務化は避けるべきではないか
- ✓ 事業者においても一定期間電子ファイルを保存すべきか、また保管する場合その期間はどうか

2 電磁的方法の具体的内容③

②提供の手段

- ✓ 利用可能なアプリケーションは、普遍性と持続性を有するべきではないか
- ✓ 電磁的方法により提供された記録に有効な改ざん防止機能を措置するためには、事業者とともに、消費者においても何らかの形で改ざん防止のための対策を講じることが必要ではないか
- ✓ 電磁的方法のうち、記録媒体で提供する場合に関しては、特段の御意見はなかったものの、承諾や適合性確認の手続を経た上で、書面が記録されている旨の表記がなされた書込専用媒体を手交又は郵送等し、判読可能なことを確認する手順によるべきではないか

③提供の内容

- ✓ 提供内容に関しては、特段の御意見はなかったものの、書面と同等の消費者保護機能を発揮する観点からは、書面のイメージと同じとする、即ち印刷によって交付書面と同じものが作成可能なものであるべきではないか

2 電磁的方法の具体的内容④

④クーリング・オフの期間の起算点

- ✓ クーリング・オフの期間の起算点たる電磁的方法により提供された記録の到達時点の考え方については、他の法律も同じ規定振りであることから、特商法等においても解釈は同じとせざるを得ない
- ✓ 一方で、情報が到達しても、消費者が判読可能な情報でなければ有効な交付をしたことにはならないため、事業者の立場は依然として不安定である
- ✓ 加えて、改ざん防止策を有効に機能させるためには、消費者の側でも何らかの対策を講じることが技術的には必要（前記2(2)②で既述）
- ✓ したがって、消費者に電磁的方法により提供された記録については、ファイルを開き、判読可能なことを確認した上で、改ざん防止措置を講じて消費者の電子計算機に保存するとともに、事業者に当該ファイルを返送する手順を経るような仕組みとする等、上述の2つの懸念点を技術的に解消することも一案
- ✓ さらに、消費者が気付かない間にクーリング・オフの期間が徒過してしまわないように制度設計するのであれば、消費者が能動的にアクションすることによって電磁的方法により提供される記録が到達するような仕組みとすることも一案
- ✓ 一旦有効な電磁的方法による提供が行われた後、再交付を行う場合においては、クーリング・オフの期間には影響しないとすべきではないか

3 第三者の関与

- 未成年者や成年被後見人等の法律で定めがある場合を除き、法律に根拠なく個人の権利に差を設けることは不可能であるとの前提に立つと、年齢等の属性によって第三者の関与を政省令で義務付けることは困難ではないか。すなわち、第三者の関与を制度的に担保する方法としては、あらゆる消費者に等しく利用可能な制度が求められる。
- したがって、あらゆる消費者が、電磁的方法による提供に際しての事業者からの意思確認に対して希望すれば、契約者たる消費者の指定する任意の第三者への同時交付を義務付けるような、実施可能な制度とすることが適切ではないか。
- この点に関し、第三者の連絡先を事業者側に情報提供することや第三者としての指名に当たっては、契約者たる消費者が当該第三者本人の了承を得ることとすべきではないか。

4 その他

- 前記1～3の実施に当たっては、電磁的方法による提供に関する他の制度における規定振りも参考としつつ、政省令や通達(ガイドラインを含む。)を適切に組み合わせて制度化及び解釈の明確化を図るべきではないか。
- また、改正法の附則においては、契約書面等の電磁的方法による提供に関しては施行2年後の見直しが、改正法全般に関しては施行5年後の見直しがそれぞれ規定されていることから、以上の整理に基づく措置を当面は実施しつつ、その実施状況や情報通信技術の発展状況等に応じて柔軟に改善を図っていくべきではないか。