

契約書面の電子化に関する第4回検討会

事務局資料「議論の整理」に対する意見

令和4年6月30日

委員 池 本 誠 司

1 真意に基づく明示的な意思表示方法について

電子化の承諾の取得に関する「議論の整理」は、書面交付義務の消費者保護機能を低下させないため、電子化の承諾について消費者の真意に基づく明示的な承諾の意思表示を確保する方向で整理されており、基本的に評価できると考える。そのうえで各論点についていくつか意見を述べる。

(1) 消費者の真意性の確保

- 説明義務の設定に賛成である。電子化の承諾を得るに先立って資料に整理された事項の説明をすべきことは不可欠である。
- 適合性に関する説明事項を加える点も適切である。

(2) 電子化の承諾を得る際の禁止行為

- 書面交付が原則であるから、電子化を積極的に勧める説明方法を禁止することを、具体的に規定することが必要である。

(3) 承諾取得の方法

- 適合性を有する消費者に対し、真意に基づく電子化の承諾を明示的に確保することが不可欠であり、真意に基づく承諾が行われないおそれがある取引類型については、**書面による説明・書面による承諾・承諾書控えの交付**が不可欠であり、論点整理の内容が適切である。
- その判断に当たり、「不意打ち性」「利益誘引性」「対面勧誘性」の有無を目安として、取引類型によって線引きをすることが明確性の確保に資する。
- 具体的には、
 - ア) 不意打ち性がある取引類型（訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入）は、本体の契約も不本意な意思表示になりがちであるから、電子化についても真意に基づく承諾が行われないおそれがある。
 - イ) 利益誘引性がある取引類型（連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引、預託等取引）は、利益誘引に目を奪われて本体の契約も不本意な意思表示になりがちであり、電子化についても真意に基づく承諾が行われないおそれがある。

ウ) 対面勧誘性がある取引類型（訪問販売、訪問購入のほか、連鎖・特役・業提・預託も対面取引が多い）は、勧誘から契約締結に至る流れに照らして書面の交付が事業者にとっても消費者にとっても自然であり、真意に基づく承諾が観念しがたい。

- オンライン完結型の特定継続的役務提供について電磁的方法による承諾を認めるという意見に対し、**役務の提供までオンラインである必要性・合理性があるか**という論点がある。

役務提供をオンラインで受けることを目的としてオンラインで契約締結を進めることは、消費者としてオンラインでのやり取りを主体的に選択していると考えられるが、契約締結手続きだけで良いとすると、ネット上の誇大広告で誘引されてオンラインでの契約締結に至り、後日契約内容や履行内容についてトラブルになるケースまで電子データで良いことになる。こうしたトラブルを防ぐには、契約締結直後に契約内容を書面で認識しやすくする必要性があるのではないか。

（４）書面による承諾取得の方法

- 隔地者間の契約締結において契約書面義務の実行は、複写の書面を郵送し、署名したものを返送し、控えを残す、という手順により一般に行われており、電子化の承諾手順も同様に実行できるのではないか。
- なお、言葉による承諾と承諾書の交付に加えて、電子メールのやり取りを手順に組み入れる方法により適合性を実際に確認することは合理性があると思われる。

２ 電磁的方法の具体的内容

電子データの提供方法についても、消費者に契約内容とクーリング・オフの告知が確実に届くようにするという基本的な視点は適切であると考えるが、具体的な手順や方策についてはさらに詰め議論が必要であると考える。以下では主な事項について意見を述べます。

（１）適合性について

- 消費者の適合性と保有機器の適合性の確認を電磁的方法の提供手順に組み入れることは有効であると考える。
- 適合性ある消費者の目安（セキュリティ保持、電子機器の操作能力、に関する整理も適切である。
- 書面並みの一覧性を確保するには契約書面が一覧できる程度の画面の大

きさが必要であり、かつクーリング・オフ制度は赤字・赤枠・8ポイント以上の活字であることが法定されていることを踏まえて電子機器の適合性を定めるべきである。そうであれば、小さな画面のスマートフォンは認めないこととし、パソコンまたはタブレットでA4サイズ以上を確保することが適切ではないか。

(2) 具体的提供方法

- 事業者にとっては、文字化けやアプリ不適合等による不交付のリスクを回避するために、消費者に電子データの到達と閲覧の事実確認をする必要があるという点を理由とした提案であるが、それ以上に、消費者にクーリング・オフを実質的に告知することを確保する意義が重要であることを明示すべきである。
- 電子ファイルの保存期間は、不本意な契約締結の意思表示の瑕疵という点から見ると契約締結から1年間（消費者契約法の取消権）と考えられるが、役務提供や商品引渡しの契約不適合のトラブルの解決資料という点では、履行終了後1年間が必要ではないか。

(3) 提供の手段

- 普遍性と持続性を確保するためには、電子メールに添付ファイルを付す方式と、Webサイトにアクセスしてダウンロードする方式が適切である。
- 改ざん防止を確保するためには、消費者がパスワードを付して返送する方法が望ましい。

(4) クーリング・オフの期間の起算点

- 改正法4条3項等の規定に、「申込をした者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルへの記録がされた時に到達したものとみなす」という文言があるため、政省令により他の法令とは異なる到達日＝起算点を定められないという説明となっている。電磁的方法による契約成立時期とクーリング・オフの告知時期を同じ解釈とすること自体の問題性はすでに指摘したところであるが、政省令での対応で今回処理できないのであれば、今後の電子データの提供とクーリング・オフの告知とのトラブル実態を踏まえて、法律上の規定の見直しを含めて、見直しが必要であることを確認して頂きたい。
- 事業者が消費者への到達と閲覧を確認する意味は、事業者の不利益回避のためだけではなく、クーリング・オフの実質的告知の確保という趣旨を報告書に明記して頂きたい（再掲）。

- 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するため、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は適切な対応である。
- Web サイトアクセス＋ダウンロード方式の場合は、消費者によるアクセス・閲覧・パスワードを付して保存という流れを具体化し、クーリング・オフの起算日となることを設定しやすい。
- 電子メール＋添付ファイル型についても、同様の観点で早急に制度設計を検討すべきである。

3 第三者の関与

- 一定年齢以上の高齢者は家族等の同意がなければ特商法類型の契約を締結できないとすることは、自己決定権の尊重という観点で難しいところがある。他方で、電子化によって高齢者の消費者被害に関する見守り機能が低下することへの対処は、引き続き検討が必要である。
- 契約者たる消費者が電子化の承諾の内容として第三者への同時交付を求めた場合は同時提供を義務付けることであれば、自己決定権の侵害とはならない。
- 電子化の承諾の内容として契約者が第三者への提供を求めたときは同時提供を義務付けるとすれば、これは高齢者に限らずすべての消費者に対し適用されるべきである。
- この場合、一般消費者は第三者提供を希望できるという予備知識がないため、事業者が承諾取得の際、第三者提供を希望できることを説明したうえで希望を聞くことが不可欠である。
- 第三者への同時提供を希望する際、消費者が事前に当該第三者の了解を得るというルールとすると、契約締結過程で第三者の了解を直ちに得ることは通常はできないため、利用が極めて困難となる。
- 契約者が第三者提供を希望した場合、当該契約者の責任において当該第三者の了解を事後的に得ることを定めるだけに留めるべきである。

同時提供された第三者から事業者にクレームが寄せられた場合、契約者が提供を希望してアドレスを提供したことを説明すれば、それ以上の負担は残らないと考えられる。なお、消費者は個人情報保護法の対象者ではないから第三者提供禁止がそもそも適用されない。

4 その他

- 改正法の施行2年後の見直しや5年後の見直しにおいて、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との指摘があるが、電子化を促進する方向だけではなく、電子化の導入により書面交付によるクーリング・オフの告知機能の低下の有無についても検証することを付記すべきである。