

2022.6.30

補 足 書 面

弁護士 高芝利仁

I、書面交付義務について

1、書面交付義務について

以前にも記載しましたが、書面交付義務は、クーリング・オフの起算点、行政処分、罰則に関わってきますので、「承諾取得」「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考えます。

2、到達時点のみなし規定とクーリング・オフの起算日について

特商法第4条第3項では、「電磁的方法による提供は、当該申込み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当該申込みをした者に到達したものとみなす」と規定しています。

この点の参考規定として、個別信用購入あっせんについて到達時点のみなし規定である割賦販売法35条の3の22（情報通信の技術を利用する方法）があり、同条は、

(1) 個別信用購入あっせん関係販売業者若しくは個別信用購入あっせん関係役務提供事業者又は個別信用購入あっせん業者は、第三十五条の三の八又は第三十五条の三の九第一項若しくは第三項の規定による書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、当該購入者又は当該役務の提供を受ける者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供することができる。この場合において、当該個別信用購入あっせん関係販売業者若しくは当該個別信用購入あっせん関係役務提供事業者又は当該個別信用購入あっせん業者は、当該書面を交付したものとみなす。

(2) 前項前段に規定する方法（経済産業省令・内閣府令で定める方法を除く。）により第三十五条の三の九第一項又は第三項の規定による書面の交付に代えて行われた当該書面に記載すべき事項の提供は、購入者又は役務の提供を受ける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当該購入者又は当該役務の提供を受ける者に到達したものとみなす。

と、「購入者等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点」を到達時点とみなすとしています。

そして、この規定について、経済産業省商務情報政策局商務・サービスグループ商取引監督課編『令和2年版 割賦販売法の解説』の305頁～306頁は、

「書面一括法においては、本規定を設ける必要がある場合を、

- ①書面の交付時点が当該法律上の他の規定において何らかの後の法的行為の起算点となっている場合（書面受領の日から8日以内にクーリング・オフができる規定等）
- ②当該書面の提出後、一定の期間以内に何らかの措置をとることが義務付けられている場合（書面の提出の日から20日以内に臨時総会を招集しなければならない規定等）

といった、当事者同士に委ねておいては起算点や期限が確定しない場合のみに限定しており、したがって、単に書面不交付について罰則や行政処分の規定があるという場合や、単に契約締結時までに書面を交付しなければ罰則が適用されるという場合においては、本規定は措置しないという整理となっている（よって、クーリング・オフが規定されていない割賦販売及びローン提携販売については、本項と同内容の規定は存在しない。）」

と解説しています。

上記の解説によりますと、特商法第4条第3項等も、「書面の交付時点が当該法律上の他の規定において何らかの後の法的行為の起算点となっている場合（書面受領の日から8日以内にクーリング・オフができる規定等）」のために設けられたとも考えられ、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ので、参考情報として記載します。

なお、電子書面は、「政令で定めるところにより」提供できるとされていますので、「紙面による書面」の交付と同等の目的を達成できるよう、事業者が対応可能な範囲で、電子書面の提供の際の「記載事項」や「技術的基準」等を政令で定めることは一考と思われます。これに対し、電子書面が到達した時点以降の事業者や消費者の対応次第で、到達時点で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。

3、書面交付義務と行政処分及び罰則について

書面交付義務と行政処分及び罰則についてですが、書面交付義務に違反した場合には、当該事業者は行政処分の対象とされるとともに、当該違反行為をした者は6月以下の懲役又は100万円以下の罰金に処せられます(罰金刑については、両罰規定も設けられています)ので、「行政処分の要件」及び「罰則に関する要件」は明確であることが求められます。

II、「これまでの議論の整理」について

- a、2(1)①(7 頁)「消費者（及び保有機器）の適合性」の「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」

について

これらの確認は、事後的に行うよりは、承諾を得る段階(1(1)(2 頁))で、事業者が、「電磁的方法の種類及び内容等(電子データで情報提供する方法、ファイルへの記録方式等)」についても明示・説明するとともに、消費者にヒアリング等を行い、消費者の申告等に基づいて確認の方がよいのではないかと考えられます。

- b、2(2)①(8 頁)の 2 つ目の中黒の「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」について

事業者が、不交付のリスクを回避する観点から、確認することは、好ましいことと思いますが、電子書面が到達した時点以降の事業者や消費者の対応次第で、到達時点で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。

- c、2(2)②(9 頁)の 3 つ目の中黒の「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」について

上記 1 と同じ意見です。

判読可能か否かの確認は、事後的に行うよりは、承諾を得る段階(1(1)(2 頁))で、事業者が、「電磁的方法の種類及び内容等(電子データで情報提供する方法、ファイルへの記録方式等)」についても明示・説明するとともに、消費者にヒアリング等を行い、消費者の申告等に基づいて確認の方がよいのではないかと考えられます。

d、2(2)④(10頁)の5つ目の中黒の「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」について

この案については、

- ・「消費者のアクションの有無」と「契約の有効無効」の関係
- ・「消費者のアクションの時期」と「事業者の書面交付期限（行政処分、罰則）」及び「クーリング・オフの起算日」の関係
- ・「消費者が最後までアクションを起こさなかった場合」と「事業者の書面交付義務(行政処分、罰則)」及び「クーリング・オフの起算日」の関係

等について検討する必要があるのではないかと思います。