

特商法書面電子化について

2021年11月25日

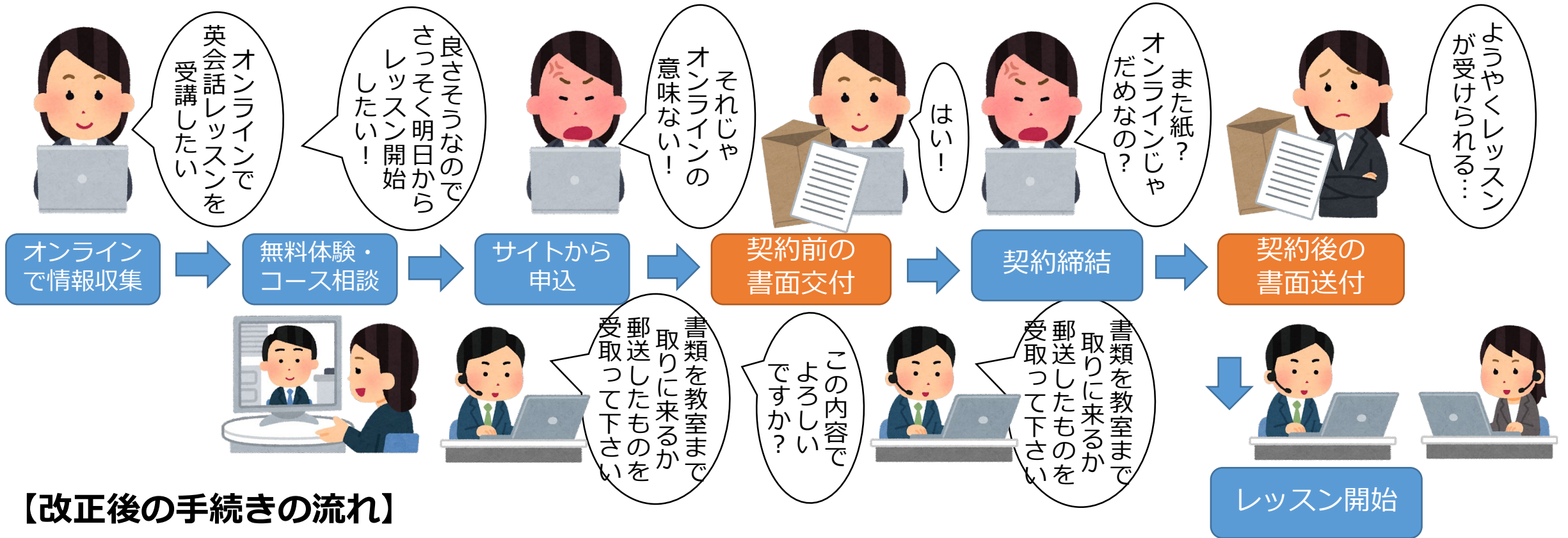


電子交付の承諾の取得および電子交付の方法を定めるにあたっては、

- オンラインを前提として取引に入ってきた消費者や、オンライン完結の手続きを望む消費者に、面倒な手続きや過剰なハードルを強制しないようにしてほしい
- オンラインを前提としているかそうでないか、サービスの性質を考慮したうえで、オンラインを前提としている場合には、「簡単な承諾＋柔軟な方法での電子交付」を認めてほしい

オンラインが前提の契約締結の例：オンライン英会話レッスン

【従来の手続きの流れ】



【改正後の手続きの流れ】



オンラインが前提の契約締結における電磁的方法への承諾取得の方法例

例1：申込画面でのチェックボックスへのチェック

【特定商取引法に基づく書面交付について】

①契約締結前の契約概要に関する書面と、②契約締結後の契約内容に関する書面の交付方法をお選びください。

電子ファイル（PDF）での提供を希望します

※申込画面およびマイページからダウンロード・印刷が可能です。お申込みおよびお支払い完了後すぐにレッスン予約が可能です。

書面の郵送を希望します

※発送まで3営業日ほどかかります。郵送した書面の到着までレッスンの予約ができません。

例2：申込方法を予め分ける

手続き方法によって、特定商取引法に基づく書面（①契約締結前の契約概要に関する書面、②契約締結後の契約内容に関する書面）の交付方法が異なります。希望する契約手続きの方法をお選びください

オンラインで手続き （電子交付に承諾）

※特定商取引法に基づく書面の交付は、①②ともに電子ファイル（PDF）での提供となります。申込画面およびマイページからダウンロード・印刷が可能です。
※クリックすると申込画面に進みます。

各教室の窓口で手続き （紙での交付）

※特定商取引法に基づく書面の交付は、①②ともに窓口でお渡しします。
※クリックすると教室窓口への来訪予約の画面に進みます。

オンラインが前提の契約締結における電子交付の方法例

例1：電子メールの送付

- ・ 契約概要や契約内容を記載した電子メールを送付
- ・ 契約概要や契約内容を記載したPDFを添付した電子メールを送付

例2：申込画面やマイページでのダウンロード/印刷ボタンの表示

【お申込内容の確認】

- ◆ 事業者情報：○○ ●●
- ◆ ○○○：○○○○…
…
- ◆ お支払い総額：■ ■ ■ 円
- ◆ クーリングオフについて：○○○○○○○…

申込内容のPDFをダウンロード

申込内容を印刷

※必ずどちらかをクリックの上、ダウンロードまたは印刷を行ってください

申込を確定する

マイページ

【お客様のご契約内容】

- ◆ 受講コース：○○ ●●
- ◆ ○○○：○○○○…
…
- ◆ お支払い総額：■ ■ ■ 円
- ◆ 中途解約について：○○○○○○○…

契約内容のPDFをダウンロード

契約内容を印刷

※電子メールの送付とサイト上でのダウンロード/印刷ボタンの表示を組み合わせることもあり得る。

他法令における電子交付の承諾取得の例：電気通信事業法

電気通信事業法では、サービスの性質等が考慮されている

明示

的な承諾であるので、署名、クリック等により利用者から能動的な意思表示を受ける必要があり、さらに、その意思表示を受けるに当たっては、承諾取得の対象範囲（承諾により電子交付するサービスの範囲等）を平均的な消費者が理解できるようにすることが必要である。

なお、電子交付はあくまで利用者の意向に沿って書面の代替とできる方法であり、電子交付のみしか選択肢がないとして承諾を求めることは、不適切である。ただし、ウェブページによる通信販売で利用者の能動的なアクセスを受けて契約する場合など、サービスの性質等に応じ、物理的な書面交付を利用者が要望する場合は応じることとした上で、デフォルト（既定）の選択肢を電子交付とすることは問題ない。

※電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン P.57
(https://www.soumu.go.jp/main_content/000643705.pdf)

他法令における電子交付の例：電気通信事業法

電気通信事業法では、電子交付の方法の選択肢が多い

① 電子メールの送信(施行規則第 22 条の2の5第1項第1号)

電子メールの本文に、契約書面への記載が義務付けられている内容(記載事項)を記載し、又は電子メールに添付するファイルに記載事項を記載して、これを利用者に送信する方法である。記載事項は、印刷可能である必要がある(SMSを利用する場合については④を参照)。

② ウェブページへの掲載(施行規則第 22 条の2の5第1項第2号又は第3号)

ウェブページに記載事項を表示して、インターネットを介してアクセスしてきた利用者の閲覧に供する方法である。利用者がウェブページの存在を確実に知って閲覧できるよう、掲載の旨を通知するか、又は利用者が閲覧したことを確認する必要がある。また、記載事項が表示されたウェブページについては、印刷可能であるか、携帯電話向けのウェブページ等で印刷できない場合は、契約中及び契約終了後3ヶ月間閲覧可能なようにする必要がある。もっとも、その期間内であっても、利用者に物理的な書面(同じ記載事項を記載したもの)を交付した場合は、当該ウェブページを消去することができる。

③ CD-ROM等の記録媒体の交付(施行規則第 22 条の2の5第1項第4号)

記載事項を保存したCD-ROM、USBメモリ等の記録媒体を交付する方法である。

④ URL等及びそれに関する説明の提供

(施行規則第 22 条の2の4第5項、第 22 条の2の5第1項)

②の方法によりウェブページに記載事項を掲載した場合は、URLやQRコード等、当該ウェブページを閲覧するために必要な情報を、SMSを含む電子メールで送信し、又は書面(葉書で可)に記載して交付することにより、契約書面に代えることができる。この場合、当該電子メール・書面において、URL等だけでなく、当該URL等の指すウェブページが契約書面に代わる重要なものである旨の説明を併せて記載する必要がある。(これらの情報を条文では閲覧情報と総称。)

※電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン P.59
(https://www.soumu.go.jp/main_content/000643705.pdf)

他法令における電子交付の例：割賦販売法

割賦販売法における書面交付義務は特商法と類似

3-5. 情報提供／書面交付義務

【法第30条、第30条の2の3、第30条の2の4、第35条の3の8～9、第35条の3の17等】

- 消費者が取引条件等を十分に比較検討できるよう、情報提供や書面交付を義務付け。

包括信用購入あつせん		個別信用購入あつせん	
包括信用購入あつせん業者	加盟店（包括）	個別信用購入あつせん業者	加盟店（個別）
<ul style="list-style-type: none"> カード交付時 カード利用時 リボ債務請求時 <p>情報提供 (利用者の求めがあれば、書面交付)</p>	<ul style="list-style-type: none"> カード利用時 <p>情報提供 (利用者の求めがあれば、書面交付)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 個別クレジット契約申込時 個別クレジット契約締結時 <p>書面交付 (利用者の承諾を取得すれば、電子による方法が可能)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 売買契約等締結時 <p>書面交付 (利用者の承諾を取得すれば、電子による方法が可能)</p>
<ul style="list-style-type: none"> 契約の解除等の催告時 <p>書面交付 (利用者の承諾を取得すれば、電子による方法が可能)</p>		<ul style="list-style-type: none"> 契約の解除等の催告時 <p>書面交付のみ</p>	
<ul style="list-style-type: none"> スマートフォン・パソコン完結型サービス <p>完全電子化（書面交付義務を負わない。）</p>			

- ✓ ①求めがない限り書面交付が不要な場合、
- ②書面交付が必要だが利用者の承諾を取得すれば電子交付が可能な場合、
- ③書面交付義務を負わない場合と、グラデーションのある制度
- ✓ ②について法律での規定のしかたが類似
- ✓ 物理的カードを発行しないスマホ・パソコン完結型サービスについては、書面交付義務を負わない

他法令における電子交付の例：割賦販売法

割賦販売法における電子交付の方法は複数認められている

3-5. 情報提供義務【電子による情報提供の方法】 【法第30条、第30条の2の3】

業者	場面	電子による方法	条件
包括信用購入あっせん業者	契約の解除等の催告時	(省令55の4 I・68の7 I) ①メール等 ②ウェブ等閲覧+ダウンロード ③磁気ディスク等	(省令55の4 II・68の7 II) ・①～③：書面を作成できるもの ・②： <u>メール等の方法により催告に係る事項がウェブ等上に掲載されていることを購入者等に通知</u> すること
加盟店	カード利用時	(省令55 II) ①メール等 ②ウェブ等閲覧+ダウンロード ③磁気ディスク等 ④利用者ごとのウェブ等閲覧 ⑤複数の利用者を対象とするウェブ等閲覧	(省令55 III) ・①～⑤：書面を作成できるもの ・④⑤： <u>商品の引渡し等が完了する日又は契約締結時から1年を経過する日のうちいずれか遅い日までの間</u> 閲覧可能な状態を継続 ・⑤： <u>顧客ファイルに閲覧ファイルのURL等を掲載すること及び上記の期間URL等を掲載することにより閲覧ファイルと接続可能な状態を維持</u>

- ✓ 承諾を得た場合の電子交付について、
 - ①メール送付
 - ②ウェブ等閲覧+ダウンロード
 - ③磁気ディスク等の交付
 が認められており、いずれも、印刷可能であることが条件
- ✓ ②ウェブ等閲覧+ダウンロードの方法については、メール等でウェブ等上に掲載されていることの通知が求められている

個別信用購入あっせん業者・加盟店（個別）においては、①～③を電子による方法・条件として規定。