

## 論点に対する回答

分野	「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」の報告書イメージについて
省庁名	消費者庁
<p>令和4年7月28日開催の「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」において、報告書のイメージが公表されたものと承知しています。当該報告書イメージの記載にかかる以下の論点について御回答ください。</p>	
<p><b>論点① 報告書イメージ p. 2</b></p> <p>「Ⅱ 真意に基づく明示的な意思表示方法」の「1 消費者の真意性」は、念のため、事前に対面での説明を必ず求めるものではないということでしょうか。</p> <p>「Ⅱ 真意に基づく明示的な意思表示方法」の「2 事業者の禁止行為」は、いかなる法令で措置する予定か、御回答ください。</p>	
<p><b>【回答①】</b></p> <p>説明方法に関しては、当該取引が対面で行われるかや電話で行われるかといった契約締結に至る態様に応じてなされるものと考えられますので、対面での説明が必ずしも求められるものではありません。</p> <p>書面電子化に係る禁止行為に関しては、施行規則等で措置する予定です。</p>	
<p><b>論点② 報告書イメージ p. 3～4</b></p> <p>「3 承諾取得の方法」の②「承諾取得が電磁的方法で完結可能な範囲」について、契約申込みから締結までオンライン完結する特定継続的役務提供取引であれば、役務提供が（オンラインのものだけでなく）オフラインのものも含まれるという認識でよろしいでしょうか。</p> <p>また、上記について、仮に役務提供がオフラインのものが含まれない場合、契約申込みから締結までオンライン完結する特定継続的役務提供取引は、「不意打ち性」、「利益誘引性」、「対面勧誘性」のいずれにも該当しないと考えられるにも関わらず、電磁的方法での承諾取得を認めない理由はどのようなものでしょうか。</p>	

## 【回答②】

本報告書において、「オンライン完結型」とは「契約の申込がオンラインで行われ、かつ、役務の提供がオンラインで行われるものを内容とする」場合を指します。役務の提供段階も含めてオンラインで行われる場合、消費者の側がデジタル技術に通暁していることが想定され、かつ、役務提供の実際の現場や内容を確認する必要がないためです。

また、契約の申込みから役務の提供までオンライン完結する特定継続的役務提供取引において、電磁的方法での承諾取得は認められますが、仮に契約申込みから締結までオンライン完結しても、役務提供がオフラインで行われる場合は、消費者がデジタル技術に通暁しているとは限らず、かつ、役務提供の実際の現場や内容を直接確認する必要があるため、「承諾取得が電磁的方法で完結可能な範囲」には含まれません。

なお、「不意打ち性」、「利益誘引性」及び「対面勧誘性」は、取引類型による真意性への影響の有無を整理するに当たっての判断基準であり、「承諾取得が電磁的方法で完結可能な範囲」を画するための基準ではありません。

## 論点③ 報告書イメージ p. 2～8

報告書イメージに記載のある以下（１）～（５）の規制を契約申込みから締結までオンライン完結する特定継続的役務提供取引に導入する場合、①規制を導入する目的、及び当該目的達成の手段として妥当と考える理由、②事業者の営業の自由及び消費者のデジタル化による利便性を享受する自由の侵害が許容されると考える理由について、各項目に記載した論点を踏まえ、ご教示ください。

### 【論点③－（１）】

電磁的方法による提供に対して財産的な利益を提供することや、書面での交付に対して不利益を与えることの禁止（報告書イメージ p. 2）

〈論点〉

・電磁的方法による提供に対して財産的な利益を提供することの禁止について

電磁的提供を選択した利用者への財産的利益の提供を一律に禁止することは、例えば、契約書を電磁的に提供する場合は、書面を郵送する封筒代金や郵送料が発生せず、そのような書面を郵送しないことによって削減で

きる経費を消費者に何らかの形で還元することまで否定されることになるおそれがあるが、そのような財産的利益の提供まで禁止されることは適当でないのではないか。

・ 書面での交付に対して不利益を与えることの禁止について

書面交付の場合、例えば、特定商取引法42条1項において、特定継続的役務提供等契約又は特定権利販売契約を締結しようとするときは、当該特定継続的役務提供等契約を締結するまでに、当該特定継続的役務提供等契約の概要について記載した書面を交付しなければならない旨規定されているために、書面交付まで契約締結できず役務提供が受けられないといった不利益が生じることが想定される。書面と電磁的記録の双方について、どちらの手法で交付するかにより、各手法の性質上当然に予定される不利益は避けがたいものであり、このような手法選択により当然に生じる不利益は許容すべきであり、一律に禁止することはできないのではないか。

【回答③－（１）】

ご指摘の点については、消費者が消費者保護のために与えられている法的権利についての告知を受けるために必要な書面と電磁的記録との選択においては、消費者の選好以外の要因により結果が影響されてはならない、との考え方に基づいています。少額のお得感で消費者が誘引されることは種々のマーケティングの実態に照らして明らかですので、消費者保護を犠牲にして財産的利益を選択するような事態を回避する観点から、電磁的方法による提供に対して財産的利益の提供を禁止しています。

手法選択により当然生じる不利益（電磁的提供に要する時間に比べ、書面の郵送に要する時間が長い等）については、もとより「禁止」の対象から除外しています。

【論点③－（２）】

電磁的方法による承諾取得について、チェックボックス等の簡便な方法ではなく、自筆署名等の義務化（報告書イメージ p. 4）

〈論点〉

口頭の場合は記録が残らないため許容されないことは合理的であるが、チェックボックス等の簡便な方法であっても、結果として承諾したことがわかるような表示や記録等を残すことはできるものであり、消費者の自覚を

促し、記録を残すことは可能なのではないか（自筆署名の場合と大きくは変わらないのではないか）。また、電磁的方法による自筆署名とはどのような手段で行うことを想定しているのか。

**【回答③－（２）】**

承諾取得の方法については、明示的な承諾であること、事業者側に消費者が真意に基づく承諾をしたことの挙証責任があることから証拠が残る方法によることが求められるため、チェックボックス等の簡便な方法は許容していません。例えばクレジットカードの決済等の現場でも、チェックボックスは許容せず、暗証番号や自筆署名の入力等を求めている等、本人の明示的な承諾を取得する手段として、このような方法を採用することは特異ではないものと理解しています。

**【論点③－（３）】**

消費者及び保有機器の適合性の要件化（報告書イメージ p.5）

〈論点〉

オンラインでのやりとりを前提として、オンラインで取引に入ってきた消費者については、報告書イメージに記載の適合性は満足していると推定できるのではないか。また、適合性があることをどのように確認するのか。さらに、保有機器について、一定の面積の画面を有しない機器であっても、文字の拡大やスクロール等により、画面上に適切な大きさで表示させるという対応では不十分なのか。

**【回答③－（３）】**

オンラインでのやりとりを前提として、オンラインで取引に入ってきた消費者について、特定商取引法の取引類型のうち、通信販売であればある程度想定できますが、特定商取引法等で今回書面等の電子化の対象としている類型（訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特的継続的役務提供、業務提供誘引販売取引、訪問購入、預託等取引）においては、オンラインでのやりとりは通常前提とはなりません。必ずしも本意ではなく、かつ適合性もないのに、電子交付を選択するよう悪質事業者に丸め込まれるような事態も十分想定されるため、消費者がデジタル技術に通暁しているか否かにかかわらず、消費者の適合性は改めて確認する必要があります。

適合性確認は消費者による必要な操作（目的とするサイトにアクセスして

自己に関する情報を正確に入力する、又はメールで事業者とやりとりをする等) 及びその際に事業者側で取得される情報等により行われます。

画面サイズの下限に関しては、法定事項の消費者への伝達において、いかなる大きさであれば伝達効果が得られるのか、デジタル庁とも相談の上決定します。一般的には、一行ごとに左右にスクロールしてさらに上下にもスクロールを求められる等、あまりにスクロールの手間が煩雑であると、読まれなくなるものと考えられます。

**【論点③－（４）】**

改ざん防止のための対策として編集パスワードを付すなどの対応  
(報告書イメージ p. 6～7)

〈論点〉

事業者が、改ざん防止措置を施した電子ファイルを消費者にメール送付または消費者がダウンロードできる環境を構築し、消費者が受領またはダウンロードして保存するという対応では不十分なのか。編集パスワードの内容などによっては、むしろウィルススキャンを阻害するなど、セキュリティ面で消費者の不利益に繋がる可能性もあるのではないか。

**【回答③－（４）】**

ご指摘の箇所では改ざん防止策の例として挙げているのは編集パスワードであって、内容を暗号化する読み取りパスワードではありません。そのため、ウィルススキャンを含め、セキュリティ面での不利益につながるものではありません。また、この操作に関しては書面契約書と同等の完全性を実現したい場合の一案として示していますので、義務ではありません。

**【論点③－（５）】**

事業者に対して、契約者たる消費者の指定する任意の第三者へ写しを提供することの義務付け (報告書イメージ p. 8)

〈論点〉

消費者が「希望する場合に」、「消費者の指定する第三者」に写しを提供するのであれば、消費者自らが当該第三者に直接提供すればよいのではないか。仮に事業者が義務付けをする場合、個人情報保護法でも類似の義務は課されていないため、当該第三者の適格性等の審査や提供プロセスの整備が必要になり、個人情報の管理に伴う負担の増加が考えられ実効性に欠け

るのではないか。

**【回答③一（５）】**

第三者への写しの提供に関しては、法改正の際の参議院附帯決議における、「高齢者などが事業者に言われるままに本意でない承諾をしてしまうことがないように、家族や第三者の関与なども検討すること。」を、検討した結果、消費者自身ではなく事業者が第三者に写しを提供することという結論となっているものです。契約者本人以外の関与を求める内容としては人権を制限することのない、実現性の高いものであり、第三者に関する指名や情報提供は契約者本人において行うこととしています。