

報告書のイメージ

令和 4 年●月●日

特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会

目次

I	はじめに	●
II	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	●
III	電磁的方法の具体的な内容	●
1	適合性	●
2	具体的提供方法	●
IV	第三者の関与	●
V	その他	●
VI	おわりに	●

(参考資料 1) 特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会
委員等名簿

(参考資料 2) 検討経過

I はじめに

令和3年6月16日に公布された、「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律」（以下「改正法」という。）により、特定商取引に関する法律等が事業者には義務付けている、契約締結時等における書面の交付について、書面（物理的に紙）での交付を原則としつつ、消費者の承諾を得た場合に限り、例外的に書面での交付に代えてその記載事項を電磁的方法により提供することができることとなる。この電磁的方法による提供について広く関係者の意見を聞き検討するため、同年7月から消費者庁において、「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」（以下「検討会」という。）を設置し、これまで●回の検討会会合を開催してきた。また、この間、ワーキングチーム会合を7回にわたって開催し、消費者団体、事業者団体、デジタルの専門家等から幅広くヒアリングを行い、論点を整理して検討会に報告した。これらを通じて、書面での交付に代えてその記載事項について電磁的方法による提供を可能とする場合の消費者からの承諾の取り方及び電磁的方法による提供の在り方等について検討を重ねた。これまでに重ねた御議論等を踏まえ、その考え方について取りまとめたものである。

Ⅱ 真意に基づく明示的な意思表示方法

1 消費者の真意性

消費者から書面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書面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電磁的方法により提供される記録が申込書面又は契約書面である場合、当該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、電磁的方法による記録提供を受けるための操作を自力で完結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

2 事業者の禁止行為

書面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電磁的方法による提供を希望しない旨の意思を表示した者に対し、承諾に関する説明を行うこと
- ②不実のことを告げ、又は威迫・困惑させること
- ③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¹
- ④書面での交付に対して不利益を与えること
- ⑤消費者の適合性の確認結果に不当に影響を与えること、又は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
- ⑥消費者が自ら行うこととされている電子機器の操作に関し、消費者の承諾行為を代行し、又は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
- ⑦その他、消費者の意に反して承諾させ、又は電磁的方法で受領させる行為

¹ 電子化により生じた利益を還元することは認められるべきとの御意見もあったが、原則たる書面での交付に実質的に追加負担が生じることは好ましくないとの考え方により、本記述に至った

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基づく電磁的方法による提供への承諾の事実が、事業者に証拠として残る方法（加えて、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。

本項の以下①②においては、一定の条件を満たす取引業態に関して、消費者の手元に控えを書面で残さない、即ち承諾取得を電磁的方法で完結しうるかについて検討した。その上で、具体的な承諾取得の方法については、③において詳述した。

- ①取引類型による整理
- ②承諾取得が電磁的方法で完結可能な範囲
- ③承諾取得の方法

①取引類型による整理

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、取引類型ごとに制度の内容や交付書面の性質、契約に至る一連の流れを考慮した上で、真意性への影響の有無に対する考え方をまず整理すべきではないか。

	不意打ち性	利益誘引性	対面勧誘性
訪問販売	○(アポイントの場合あり)		○
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

②承諾取得が電磁的方法で完結可能な範囲

①で取引類型により区分したうち、承諾取得が電磁的方法で完結可能な（下記控え書面についても電磁的方法としうる）範囲として

は、契約申込みの当初から電子計算機を用いて取引を完結させることを目的とする、オンライン完結型の（役務提供段階までオンラインで行われるものを含む）特定継続的役務提供取引に限定して認めるべきではないか。

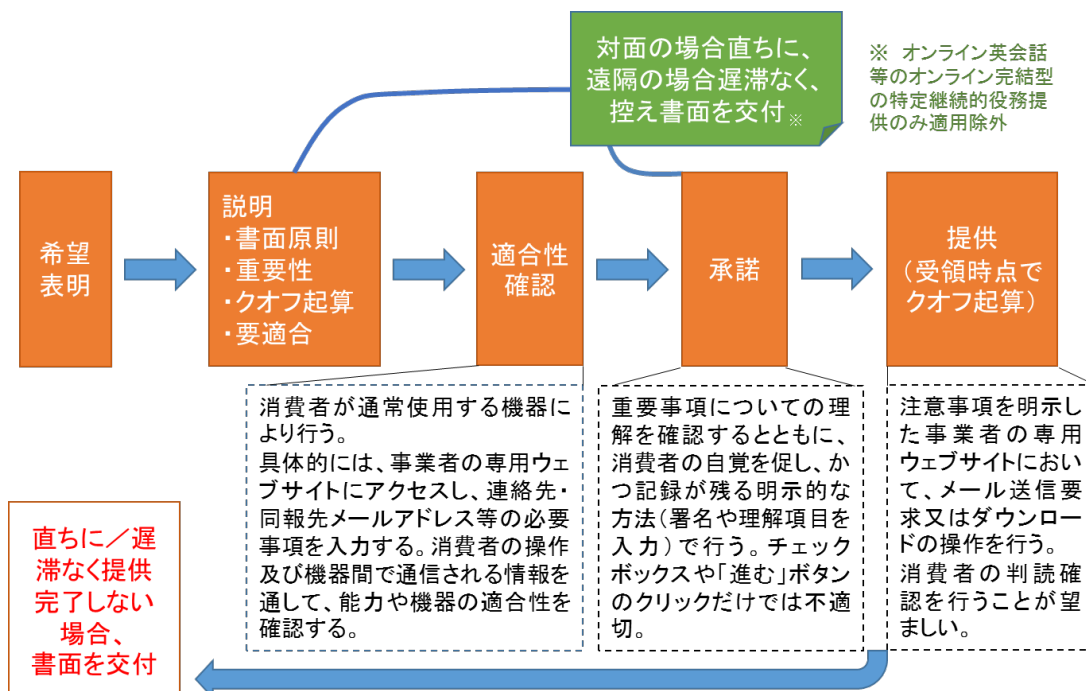
③承諾取得の方法

前記②で認められる業態以外については、契約に至る一連の流れの中で、機器の操作をせずに視認できるものを最低限、消費者の手元に残すための控え（注意事項や承諾した事実、電磁的記録の受領方法等が記載されたもの）を、書面で交付すべきではないか。

その他、全取引類型について承諾取得の方法は、以下とすべきではないか。

- ✓ 承諾取得については、単に口頭やチェックボックス等の簡便な方法による了解ではなく、自筆署名や重要事項について理解の上で必要事項を入力する等、消費者の自覚が促され、記録が残る方法とすべきではないか。
- ✓ 適合性の確認については、承諾前に、消費者が通常使用する電子計算機を自ら操作して行うべきではないか。

これまでの論点を踏まえると、電磁的方法による提供に関する希望の表明から提供に至る流れは以下のように整理される。



Ⅲ 電磁的方法の具体的な内容

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、電子メールの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、消費者自らが通常使用できるものとして有すること²

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 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、電子メールの件名や本文で明示すべきではないか
- ✓ 事業者は、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ることで、事実上不交付のリスクを回避することが可能
- ✓ 再提供の求めや、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

² 他方で、機器による区別をすべきでないとの御意見もあった

- 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、消費者対応の一環として応じる性質のものではないか
- ✓ 何らかの理由により電磁的方法による提供が完了しない場合は、承諾にかかわらず、電磁的方法による提供がなされていないことから、書面の交付とすべきではないか

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（例：編集パスワードを付す）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は、承諾や適合性確認の手続を経た上で、交付書面と同様の内容が記録されている旨の表記がなされた、書換のできない記録媒体を手交又は郵送等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、書面と同等の消費者保護機能を発揮する観点から、書面のイメージと同じとする、即ち印刷によって特定商取引法上の要件を満たす書面が作成可能なものであるべきではないか

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、特定商取引法等においても解釈は同じとせざるを得ない³
- ✓ 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提供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

³ 他方で、到達主義ではなく、受領確認をもってクーリング・オフの起算点とすべきとの御意見もあった

- ✓ 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Ⅲ 2②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、改ざん防止策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つの懸念点を事実上・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

IV 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、あらゆる消費者に対して、電磁的方法による提供に際して事業者から意思確認を行い、希望する場合には、契約者たる消費者の指定する任意の第三者へ同時に写しを提供することを事業者に義務付けるような制度とすることが適切ではないか。

この点に関し、消費者が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指名する行為に関しては、消費者の責任において行われるべきではないか。

V その他

前記Ⅱ～Ⅳ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。）等を適切に組み合わせて制度化及び解釈や実施例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。

VI おわりに

※執筆中

特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会 委員等名簿

(委員)

かわかみ しょうじ 河上 正二 (座長)	東京大学名誉教授、青山学院大学客員教授
いけもと せいじ 池本 誠司	弁護士 (日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員、池本法律事務所)
お だ い ま さ き 小田井 正樹	公益社団法人日本訪問販売協会事務局長
か の な ほ こ 鹿野 菜穂子	慶應義塾大学大学院法務研究科教授
かわぐち ひろし 川口 洋	株式会社川口設計代表取締役
かわむら ま き こ 河村 真紀子	主婦連合会会長
たかしば としひと 高芝 利仁	弁護士 (高芝法律事務所)
ふくなが けいこ 福長 恵子	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会東京相談室副室長
まさき よしひさ 正木 義久	一般社団法人日本経済団体連合会ソーシャル・コミュニケーション本部長
ますだ えつこ 増田 悦子	公益社団法人全国消費生活相談員協会理事長
むら ちづこ 村 千鶴子	一般財団法人日本消費者協会理事長

(オブザーバー)

経済産業省

(事務局)

消費者庁取引対策課

検討経過

開催日	内容等
第1回 令和3年7月30日	・ 検討会の運営について ・ 今後の進め方について
第1回ワーキングチーム会合 令和3年8月31日	・ 意見聴取（①一般財団法人日本消費者協会、②公益社団法人日本消費者生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会、③主婦連合会）
第2回ワーキングチーム会合 令和3年9月27日	・ 意見聴取（①公益社団法人全国消費生活相談員協会、②公益社団法人日本訪問販売協会、③高芝法律事務所、④日本弁護士連合会）
第3回ワーキングチーム会合 令和3年10月27日	・ 意見聴取（①一般社団法人日本経済団体連合会、②一般社団法人全国消費者団体連絡会、③独立行政法人国民生活センター）
第4回ワーキングチーム会合 令和3年11月25日	・ 意見聴取（①一般社団法人新経済連盟、②特定非営利活動法人消費者支援機構関西）
第5回ワーキングチーム会合 令和3年12月21日	・ 意見聴取（①一般社団法人ソフトウェア協会、②特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク、③特定非営利活動法人消費者機構日本）
第6回ワーキングチーム会合 令和4年2月15日	・ 意見聴取（①一般社団法人日本リユース業協会、②日本司法書士会連合会）
第7回ワーキングチーム会合 令和4年3月3日	・ 意見聴取（①全国消費者行政ウォッチねっと、②株式会社川口設計）
第2回 令和4年4月21日	・ ワーキングチームの報告について
第3回 令和4年5月30日	・ 意見交換について
第4回 令和4年6月30日	・ これまでの議論の整理 ・ 意見交換
第5回 令和4年7月28日	・ ●●●
第●回 令和4年●月●日	・ ●●●

