

契約書面等の電子化に関する政省令改正についての意見書

2022（令和4）年1月12日

東京弁護士会

会長 矢吹 公敏

消費者庁は、「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」（令和3年法律第72号）の成立を受けて、2021年7月30日より「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」を設け、その後同年8月31日より、契約書面等の交付の電子化にあたって必要となる政省令に関して同検討会の下で「ワーキングチーム会合（特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会）」を開催し、消費者団体等から意見を確認しているところ、当会は、上記政省令の改正について、以下のとおり意見を述べる。

第1 意見の趣旨

契約書面等の電子化の施行に必要な政省令について、以下のとおりの改正を行うべきである。

1 政令事項

- (1) 販売業者等が、契約書面等の交付に代えて、契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法により提供する場合（以下「電磁的提供」という。）の消費者の承諾については、その真意性を担保するための手続的な要件を設けるべきである。特に契約勧誘時または契約締結時に消費者と対面する場合には、その手続的な要件を加重すべきである。
- (2) 電磁的提供は、これを行うに適した消費者に対してのみ限定して行えるようにすべきである。

2 省令事項

- (1) 電磁的提供に係る電磁的方法は後述する①から③の全てを満たしたものとすべきである。
 - ① 電磁的方法による送信後、直ちにそれが当該消費者の使用する端末等に記録される方法
 - ② 電磁的提供に係る記載事項について、消費者が一覧性を確保しこれを確認できる方法
 - ③ ある時刻にその電子データが存在していたことと、それ以降改ざんされていないことを証明できる方法
- (2) 電磁的提供を行った場合に、販売業者等において、消費者が提供された情報を閲覧したことを確認する措置を設けるべきである。

- (3) 販売業者等には、電磁的提供をした場合でも消費者の求めがあったときには、提供された情報を、書面で再交付しなければならないとの義務を設けるべきである。

第2 意見の理由等

1 はじめに

「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」（令和3年法律第72号）が令和3年6月9日までに可決成立し、同月16日に公布された。同法は、販売業者等が消費者に交付すべきことを義務付けられている契約書面等について、文字通り「書面」（紙）に限定していたのを改め、消費者の承諾を得た場合に、電磁的提供を可能としたものである（同法第4条第2項、第5条第3項、第18条第2項、第19条第3項、第37条第3項、第42条第4項、第55条第3項、第58条の7第2項、第58条の8第3項参照）。そして、消費者の承諾及び電磁的提供の方法の詳細については、それぞれ政令及び省令に委任している。

当会が2021年2月24日付け「特定商取引法の書面交付のデジタル化に反対する会長声明」で指摘したとおり、この契約書面等は、特定商取引に関する法律が消費者トラブルを防止するために、その交付義務を定めたものであって、契約内容等を消費者に告知すること及びこれが交付された日がクーリング・オフ期間の起算点であることを警告する等の消費者保護機能を有する。ところが、電磁的提供では「書面」が有するこれらの機能が十分に果たされないおそれがある。そこで、政省令の改正にあたっては、このような機能低下を防止するため、以下のような方策が講じられるべきである。

- 2 電磁的提供に係る消費者の承諾については、その真意性を担保するための手続的な要件を設けること、特に契約締結時までに消費者と対面する場合には、その手続的な要件を加重すべきであること（意見の趣旨1(1)）

上記のとおり、電磁的提供は「書面」が有する消費者保護機能を低下させる可能性が高いにもかかわらず、消費者がそのことを十分に理解しないままに、これを行うことを承諾してしまうおそれがある。特に不意打ち的・攻撃的な販売方法といわれる訪問販売、電話勧誘販売及び訪問購入では、消費者が販売業者等から求められるままに、その場で不本意に承諾を行ってしまうことも懸念される。そこで、消費者が電磁的提供を承諾するか否かを慎重に検討できるようにするため、次のような手続的な要件を設けるべきである。

- ① 消費者の承諾を得る方法について、例えば口頭での承諾やウェブサイト上の画面の承諾ボタンを押させるだけのよう簡易な方法では足りず、電子メール、

電子署名または書面での承諾を求める等の一定の慎重さを担保する方法に限定すること

- ② 不本意または軽率な承諾を防止するための熟慮期間を設けること
- ③ 所定の事項（契約書面等の交付が原則であり、電磁的提供は例外であること、電磁的提供の到達がクーリング・オフ期間の起算日であること等）の説明及びその理解確認を義務付けること

また、契約勧誘時または契約締結時に、販売業者等の従業員が消費者と対面する場合には、電磁的提供を行う必要性は乏しいから、電磁的提供の承諾は書面によらなければならないと限定する等、その要件を加重し、承諾の真意性を確実に担保すべきである。

さらに、警告機能の充実という観点から、後述する電子メール本文や販売業者が開設するサイトのトップページにクーリング・オフに関する警告を目立つ色や大きなフォントで表示することを義務付けること等も検討すべきである。

3 電磁的提供は、これを行うに適した消費者に対してのみ限定して行えるようにすべきであること（意見の趣旨1(2)）

特に高齢の消費者の中には、社会のデジタル化から取り残され、電磁的提供で受領した情報を確認するための機器や、電磁的提供を受けるためのメールアドレス等を保有していない者が少なからず存在し、このような消費者は、電磁的提供の承諾をするのにそもそも適さない。しかし、悪質な販売業者等が、このような消費者に対して、その場でメールアドレス等を取得させる等し、電磁的提供を行う場合が想定される。このような当該消費者の生活実態にそぐわない、ひいては真意に基づかない承諾を防ぐために、電磁的提供を可能とする消費者を合理的な範囲に限定すべきである。例えば、合理的な範囲として、電磁的提供で受領した情報を確認するための機器及びメールアドレスを勧誘前から保有しており、かつ、これらを利用して当該情報を確認する能力を有する消費者を設定することが考えられる。

4 電磁的提供に係る電磁的方法は、下記①から③の全てを満たしたものとすべきこと（意見の趣旨2(1)）

- ① 電磁的提供の後、消費者の端末等で契約書面等の情報を閲覧することができなくなるような事態及びクーリング・オフ期間の起算日が曖昧となる事態を避けるべきである。そのため、電磁的方法としては、オンラインストレージ上の電子データをダウンロードする方法などではなく、電磁的方法による送信後、直ちにそれが当該消費者の使用する端末等に記録される方法、例えば電子メールを送信する方法等を設定すべきである。
- ② 契約書面等の交付と比較して遜色のない告知機能を担保するため、電磁的提

供に係る記載事項について一覧性を確保し、消費者がこれを容易に確認できる方法にすべきである。例えば、電子メールにPDFファイルを添付して送信する方法等が考えられる。

- ③ 電磁的提供に係る記載内容について、後に販売業者等保有のものと消費者保有のものとの齟齬が生じるなどのトラブルが発生することを防止するため、電磁的提供にはタイムスタンプ（ある時刻にその電子データが存在していたことと、それ以降改ざんされていないことを証明する技術）を施すべきである。

- 5 電磁的提供を行った場合に、販売業者等において、消費者が提供された情報を閲覧したことを確認する措置を設けるべきであること（意見の趣旨2(2)）

消費者の中には、電磁的方法で契約書面等に記載すべき事項を提供されても、これを確認する方法を知らない者が少なからず存在する。このような消費者に対しても契約書面等の有する消費者保護機能を担保するため、例えば電磁的提供を行った場合に、消費者が電子メールに添付されたPDFファイル等を確認する等して実際に契約書面等に記載すべき事項を閲覧したことの確認を電子メールの返信で求める等、販売業者等において、消費者が契約書面等に記載すべき事項を閲覧したことを確認する措置を設けるべきである。

- 6 販売業者等には、電磁的提供をした場合でも消費者の求めがあったときには、提供された情報を、書面で再交付しなければならないとの義務を設けるべきこと（意見の趣旨2(3)）

特に電子機器に不慣れな高齢者については、電磁的提供により受領した記載内容を電子機器により再度表示することが出来なくなったり、誤って電子データを消去してしまうということも容易に想定される。そのため、このような場合の手当が必要である。なお、親族その他の支援者による見守り活動を通じて、高齢者・障害者の消費者被害の防止及び救済の端緒が開かれる例が少なくなく、そうした実態に鑑みて、消費者本人で提供された情報の再交付を求めることが困難な場合には、親族その他の支援者による再交付を認めること等も考えられる。

以上