

令和4年4月19日

内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全） 若宮 健嗣 様  
消費者庁 長官 伊藤 明子 様  
内閣府消費者委員会 委員長 後藤卷則 様  
各党 ご担当者 様

（団体名称）

内閣総理大臣認定適格消費者団体  
特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海  
理事長 杉 浦 市 郎

本件に係る問い合わせ先

〒464-0075 名古屋市千種区内山3丁目28番2号

K S千種ビル6階F

NPO 法人消費者被害防止ネットワーク東海

事務局長 伊藤英樹

TEL : 052-734-8107 FAX : 052-734-8108

E-mail : [cnet-tokai@cnt.or.jp](mailto:cnet-tokai@cnt.or.jp)

## 書面交付の電子化に関する政省令の在り方についての意見書

「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。）が2021年6月に成立し、特定商取引に関する法律及び特定商品等の預託等取引契約に関する法律（以下「特定商取引法等」という。）の書面交付義務について電子化を認める法改正が行われました。

現在、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。）が開催され、書面の電子化を認める場合の消費者の承諾要件及び電磁的記録の提供方法に関する政省令事項の在り方が検討されています。

当団体は、令和3年2月2日付「訪問販売等特定商取引法にかかる取引類型について、契約書面電子交付を可とする法改正に強く反対する意見書」等において、特定商取引法等の書面交付義務の電子化を認めることは、その消費者保護機能を失うおそれがあるとして前記法改正に強く反対してきたところですが、書面交付義務及びクーリング・オフ制度の消費者保護機能の低下をできるかぎり回避する観点から、書面の電子化を消費者が承諾する要件及び電子データの提供方法に関する政省令の在り方について、以下のとおり、意見を述べます。

## 第1 意見の趣旨

### 1 真意に基づく「承諾」の確認方法について

改正法4条2項等の「承諾」が真意に基づくものであることを確保するため、少なくとも以下の事項を政省令に定めること、これらの事項が実行されない場合は電子交付の承諾が得られていないものと扱うことを求めます。なお、真意であることの確認方法は取引類型によって異なるため、取引類型の特徴に応じた検討が必要です。

- ① 顧客が電子データの取り扱いに習熟していることを販売業者が確認すること。
- ② 販売業者に以下の事項についての説明義務を課すこと。
  - ア 書面交付が原則であること
  - イ 提供する電子データが契約内容を掲載した重要なものであること
  - ウ 電子データの提供がクーリング・オフの起算点であること
- ③ 書面により承諾を得るとともに、承諾書面の控えを交付する義務を課すこと。
- ④ 顧客が高齢者である場合には、販売業者は当該高齢者に対し、家族等への電子データの提供を希望するか否かを意思確認する義務を負い、その意思がある場合には家族等へ法定記載事項を記載した電子データを別途提供すること。

### 2 電子データの提供方法について

契約条項を記載した電子データの送付方法については、少なくとも次のことを政省令で定めることを求めます。

- ① 契約条項のPDFファイルを電子メールに添付して提供する方法あるいはこれと同等の告知機能・改ざん防止機能を確保できる方法としたうえ、閲覧・保存等を自らできること及びこれを実施したことの確認義務を事業者に課すこと。
- ② 契約条項のPDFファイルを電子メールで送信するに際し、電子メール本文に、商品名、数量、代金額、クーリング・オフ事項、クーリング・オフの送信先メールアドレスを表示すること。

### 3 承諾取得にかかる不適正行為の禁止について

販売業者が不適正な方法により消費者の承諾を取得することのないよう、次のような不適正行為を禁止することを求めます。

- ① 電子データ交付の意義・効果等についての虚偽・誇大な説明や表示をすること
- ② 困惑させる行為により承諾を要請すること
- ③ 電子データ交付の場合に書面交付よりも対価その他の取引条件で有利に扱う旨告知すること
- ④ 書面交付よりも契約締結手続が迅速化する旨告知すること
- ⑤ 高齢者に対し家族等への同時提供を希望しないように働き掛けること
- ⑥ その他の不適正な方法により承諾を消費者に要請すること

### 4 実効性を確保するための方策について

規定の実効性を確保するために、次のような規定を設けることを求めます。

- ① 消費者の真意に基づく承諾を得たことの立証責任は販売業者が負う旨の明文規定

を設けること

- ② 販売業者が義務のいずれかに違反した場合は、真意に基づく承諾を得ない電子データの提供は書面交付義務を履行したものとは認められず、行政処分の対象となるほか、クーリング・オフの起算日が開始しないことを明記すること。

## 第2 意見の理由

特定商取引法の対象取引は、トラブルの発生頻度が高い取引類型であり、開業規制もありません。また概要書面の説明義務も、業務適正化義務もない分野であることから、書面の電子化に対する消費者保護機能の確保のためには、承諾要件や提供方法について、以下の通り他の法律よりも厳格な制度設計が必要です。

### 1 真意に基づく「承諾」の確認方法について（意見の趣旨1）

- (1) 改正法4条2項等の「承諾」が真意に基づくものであることを確認するためには、消費者が電子データの扱いに習熟していることが大前提となります。

例えば、消費者の所有する機器の種類の確認、添付ファイルの読み取り・保存経験の確認等を求めるべきです。

- (2) その上で、交付書面が持つ消費者保護機能を十分理解したうえでの承諾が必要となるため、その重要性、とりわけクーリング・オフの起算点になることを販売業者が説明する義務を負うこととすべきです。

- (3) また、承諾について消費者が慎重に判断できるようにするとともに、承諾についての事後的な紛争を避けるため、承諾については書面に消費者が署名を行う方法によるものとし、かつ、当該書面の写しを消費者に交付することが必要と考えます。

少なくとも不意打ち勧誘類型である訪問販売、電話勧誘販売及び訪問購入、利益誘引勧誘類型である連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引及び預託等取引については、特に書面交付の消費者保護機能は重要ですので、必ず書面による承諾を得なければならないものとするべきであり、特定継続的役務提供についても、消費者がオンラインでアクセスして契約を締結し、オンラインで役務提供を行う類型（オンライン完結型取引）は、その確認方法を厳格な要件とすることを条件に電子メールによる承諾を認める余地はあるものと考えますが、それ以外の類型は書面による方法とすべきと考えます。

なお、勧誘を伴う取引については、勧誘開始時からの録音義務付けも考えられます。他方、電子画面上のチェックボックスにチェックするだけでは、承諾の確認方法としては不適切です。

- (4) 高齢者については、判断能力の低下により特に悪質業者のターゲットになりやすく、また、事後的な対処をする能力の低下により被害回復も困難な場合が多いことから、見守りの観点が重要です。

しかし、高齢者のスマートフォンに電子データが届いても、家族等がその存在を発見して被害救済に結び付けることはできません。

そこで、一定年齢以上の高齢者に対して書面の電子化の承諾を求める場合は、家族その他の第三者に電子データの同時提供を希望することができる旨を説明し、これを希望するか否かの意思確認を義務付けるべきこと、これを希望する高齢者については家族等への同時提供を義務付けるべきです。

この点は、改正法を審議した参議院付帯決議も「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」（1項）を要請しているところです。

なお、契約の締結そのものについて第三者の関与・承諾を要件とするものではありませんので、高齢者の自己決定権を制約するものではありません。

## 2 電子データの提供方法について（意見の趣旨2）

他分野では、電子データの提供方法として、データファイル（PDF等）をダウンロードするためのURLを記載した電子メールを送信する方法や、契約内容が確認できるマイページ等を閲覧するためのURLを記載した電子メールを送信するだけでよいとする例もあるようです。

しかしトラブルが頻発している特定商取引の分野と他分野とを同列に扱うこと自体疑問です。これらの方法では消費者のより能動的な行動がなければ法定事項に触れる機会がないため、少なくとも電子メールにPDFファイルを添付するなど、電子データへのアクセスがより容易な方法に限るべきです。さらに、送付データの閲覧・保存を確実にするため、この点について事業者が確認する義務を負わせる必要があります。

また、書面交付による契約内容とクーリング・オフ事項の告知機能を確保するため、電子交付の場合には電子メール本文にもこれらの事項を明瞭に表示することも不可欠です。

## 3 承諾取得にかかる不適正行為の禁止について（意見の趣旨3）

特定商取引法等が規定する取引類型は、不当勧誘行為による不本意な契約締結の被害が発生しがちな分野といえます。このことを踏まえると、交付書面の電子化の承諾を取得する場面においても、消費者を誤認させる行為や困惑させる行為を禁止する必要があります。

また、書面交付は販売業者の義務ですので、電子データでの交付を選択する方が有利であると説明することを認めるべきではありません。

さらに、書面交付は「直ちに」又は「遅滞なく」交付する義務ですので、電子データでの交付の方が迅速に進むと説明することも不当な誘導というべきです。

## 4 実効性を確保するための方策について（意見の趣旨4）

書面の電子化は、販売業者が「申込みをした者の承諾を得て」電磁的方法により提供することができる（特商法4条2項）という規定ですので、承諾を得たことの立証責任は、理論的にも販売業者にあるといえます。

消費生活相談の現場等でこの承諾の有無が問題となった場合に実効性を確保するためには、承諾を得たことの立証責任を販売業者が負うことを明記しておくことが必要

です。

また、政省令で定める販売業者の義務（適合性の確認、承諾の意義の説明義務、承諾書面等の作成・交付義務、不適正行為の禁止，高齢者における第三者の関与等）に違反したときの効果として，電子データの交付はデータの提供に該当せず，書面交付義務が履行されていないこととなる（クーリング・オフの起算日が開始しない）旨を規定しておくことが販売業者の不当な行為を防止するためにも必要です。

以上